PREGLED MOBILNIH VODIČA U TURIZMU ISTARSKE ŽUPANIJE

Dragičević, Karla

Undergraduate thesis / Završni rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:988232

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

PREGLED MOBILNIH VODIČA U TURIZMU ISTARSKE ŽUPANIJE

Mentorica:

doc.dr.sc. Daniela Garbin Praničević

Studentica:

Karla Dragičević

Split, rujan 2016.

SADRŽAJ:

1. UVOD 3

2. TURIZAM ISTARSKE ŽUPANIJE 4

2.1. Opći podaci 4

2.2. Povijesni pregled i kultura 5

2.3. Razvoj turizma 6

2.4. Pregled turističkog prometa 7

3. RAZVOJ MOBILNIH VODIČA 9

3.1. Pojava i razvoj mobilnih aplikacija 9

3.2. Mobilne aplikacije u turizmu 11

3.2.1. Primjeri mobilnih aplikacija u turizmu u svijetu 13

3.3. Mobilne aplikacije u ulozi vodiča 17

3.4. Poznati mobilni vodiči u svijetu 18

3.5. Primjeri hrvatskih mobilnih vodiča 21

4. ULOGA MOBILNIH VODIČA U ISTARSKOJ ŽUPANIJI 23

4.1. Uloga mobilnih vodiča u svrhu razvoja Istarske županije 23

4.2. Pregled mobilnih vodiča Istarske županije 25

4.3. Trendovi u budućnosti 30

5. ZAKLJUČAK 31

LITERATURA 32

POPIS SLIKA 33

POPIS TABLICA 34

SAŽETAK 35

SUMMARY 36

1. UVOD

Koristeći se informacijama dostupnim na internetskim stranicama te ostalom literaturom istražit će se mogućnosti mobilnih vodiča na području Istarske županije. Svrha ovog završnog rada je analizati načine rada mobilnih vodiča za turističke namjene općenito te ispitati u kojoj su mjeri mobilni vodiči (aplikacije) prisutni u turizmu Istarske županije i koji je njihov značaj.

U radu će se putem metode deskripcije i metode kompilacije prikazati utjecaj mobilnih vodiča na razvoj Istarske županije. Razmotriti će se mobilne aplikacije u svijetu u odnosu na hrvatske mobilne aplikacije. Naposlijetku, pružit će se pregled mobilnih vodiča Istarske županije sa opisanim prednostima i nedostacima te mogućnostima poboljšanja u budućnosti.

Sadržaj je strukturiran na način da će se kroz prvi dio prezentirati opći podaci Istre kao turističke regije, turistički razvoj i promet. U drugom dijelu će se detaljnije objasniti pojava i razvoj mobilnih aplikacija, a kroz primjere će se analizirati njihov značaj za turizam. U trećem dijelu će se razmotriti uloga mobilnih vodiča na razvoj Istarske županije. U konačnici će se opisati primjeri mobilnih vodiča na svjetskoj razini i u Hrvatskoj, kako bi se došlo do zaključka što mobilni vodiči predstavljaju za područje turizma Istarske županije i što je sve potrebno poduzeti kako bi se njihov razvoj nastavio u budućnosti.

2. TURIZAM ISTARSKE ŽUPANIJE

2.1. Opći podaci

Istarska županija je najzapadnija županija Republike Hrvatske te najveći jadranski poluotok. Istarsku županiju čini 10 gradova i 31 općina. Gospodarsko sjedište županije je Pula, a upravno sjedište županije je Pazin. Dužina obale iznosi 445 kilometara, a s otocima 539.9 kilometara.[1] Obala je razvedena te ima mnogo uvala i zaljeva. Otoci na tom području obiluju raznovrsnom vegetacijom, a prevladava zelena makija, pretežno stabla crnike i planike. Neke od većih rijeka na području Istarske županije su: Mirna, Raša i Dragonja. Na području Istarske županije prevladava sredozemna klima koja prema unutrašnjosti prelazi u kontinentalnu zbog hladnog zraka koji dolazi s planina. Najzapadnija točka Istre je rt Savudrija, a najjužnija točka je rt Kamenjak kod Premanture (u sastavu općine Medulin). Vrh Vojak na planini Učka je najviša točka Istre.

Istra je vrlo popularna turistička regija Hrvatske koja brojem posjetitelja i ostvarenim noćenjima prednjači u odnosu na ostale turističke regije u Hrvatskoj. Turizam uz trgovinu i prerađivačku industriju predstavlja vodeću djelatnost, stoga je velika pažnja posvećena oblikovanju strategije kako bi se poboljšala kvaliteta ponude, a time i privukao još veći broj posjetitelja. Na području Istarske županije nalazi se veliki broj prirodnih atrakcija, spomenika i znamenitosti koje svojom ljepotom privlače veliki broj posjetitelja. Najveća područja u Istarskoj županiji koja su zakonom zaštićena su Nacionalni park Brijuni i Park prirode Učka. Limski zaljev, močvara Palud, Motovunska šuma i Kontija su zaštićeni u kategoriji posebnih rezervata, dok su u kategoriji park-šume zaštićeni Zlatni rt, Busoler, Škaraba, Šijana pokraj Pule, poluotok Kašteja i brdo Soline pokraj Vinkurana.

Istra svoj razvitak temelji na stalnom ulaganju u izgradnji smještajnih objekata kao i neprestanom poboljšanju ponude te sustavnom praćenju kakvoće zraka, vode i mora. Zavod za javno zdravstvo Istarske županije provodi program praćenja kakvoće zraka, vode i mora s ciljem prikupljanja što reprezentativnijih pokazatelja, a u svrhu adekvatne zaštite prirodnih bogatstava.

[1] https://hr.wikipedia.org/wiki/Istarska_%C5%BEupanija

2.2. Povijesni pregled i kultura

Naziv Istra dolazi od ilirskog plemena Histri. Istra je tijekom povijesti bila mjesto prožimanja brojnih plemena koji su prenosili svoje običaje i kulturu. Zbog učestalih migracija stanovništva te prisutnosti brojnih naroda, na području Istre, bile su učestale smjene raznih vlasti. Nakon što su Rimljani pokorili Histre, Istra pada pod vlast Rimskog Carstva, a nakon pada Rimskog Carstva zauzimaju je Ostrogoti, zatim Bizant, a krajem 6. stoljeća dolaze i naseljavaju se Hrvati. Istra je kasnije bila pod vlašću Franaka, Mletačke republike i Habsburške Monarhije. Istra je, prema Rapalskom ugovoru, bila dio Italije od 1920. do 1943. godine. Stanovništvo Istre tada je bilo prisiljeno na talijanizaciju. Nakon 2. svjetskog rata, pripojena je Jugoslaviji. U tom vremenu je najveći dio istarskog poluotoka bio podijeljen između dviju republika, Hrvatske i Slovenije. Raspadom Jugoslavije te priznavanjem Hrvatske kao samostalne i slobodne države najveći dio Istre je dospio u sastav Republike Hrvatske.

Područje Istre odnosno Istarske županije obiluje brojnim atrakcijama i znamenitostima koje su nastale uslijed naseljavanja brojnih naroda i prihvaćanjem njihovih običaja, kulture i tradicije. Brojni arheološki lokaliteti svjedoče o bogatoj povijesti tog područja. Istarsku graditeljsku baštinu venecijanskog razdoblja karakteriziraju brojne crkve i palače koje plijene pozornost svojom ljepotom. Crkve su ukrašene freskama, a unutar istih se nalaze brojni predmeti koji datiraju iz tog vremena. Na području Istre nalazi se veliki broj antičkih rimskih spomenika i znamenitosti poput pulskog amfiteatra Arene u kojoj su se održavale borbe te javna suđenja, a danas je isti mjesto održavanja brojnih kulturnih manifestacija i festivala. Također, Pula je za vrijeme vladavine Rima imala Veliko i Malo rimsko kazalište, a pretpostavlja se da je Malo rimsko kazalište moglo primiti između 4 i 5 tisuća gledatelja. Neki od poznatijih spomenika nastalih u vrijeme rimske vladavine su i Slavoluk Sergijevaca, Augustov hram, Neptunov hram i mnogi drugi. Na tom području nalazi se veliki broj muzeja poput Arheološkog muzeja Istre, Povijesnog muzeja Istre, Etnografski muzeja Istre, u kojima su sačuvani brojni ostaci i predmeti koji datiraju iz prošlih vremena. Na taj način se želi upoznati posjetitelje sa običajima i kulturom naroda koji su živjeli na tom području. Institucije u području turizma prepoznale su značaj povijesnih ostavština te su sukladno tome oblikovale kulturne itinerare koji sadrže posjete raznim nalazištima. Na taj način nastoje upoznati posjetitelje sa tradicijom te ukazati na važnost očuvanja istih. Kako bi se očuvala tradicija i običaji, u gradovima i općinama Istarske županije, organiziraju se brojna kulturna događanja koja se održavaju svake godine. Istarska županije je poznata kao mjesto održavanja dva

najpoznatija filmska festivala u Hrvatskoj, a to su Motovun filmski festival u Motovunu i Pula filmski festival, koji se održava jednom godišnje u pulskoj Areni. Uz navedene i brojne druge kulturne manifestacije svjedoče o očuvanju tradicijskih vrijednosti te predstavljaju jedan od glavnih razloga zbog kojih je Istra iz godine u godinu najposjećenija turistička regija Hrvatske.

2.3. Razvoj turizma

Početci razvoja turizma na području Istarske županije vidljivi su već u razdoblju vladavine Rimskog Carstva. Za vrijeme vladavine Rimskog carstva nastali su brojni spomenici i lokaliteti koji su napravljeni u svrhu zabave i odmora. U to vrijeme su sagrađene brojne vile i drugi objekti u svrhu odmora i uživanja. Klima, zemljopisni položaj te prirodne atrakcije predstavljaju jedan od najvećih razloga početka razvoja turizma na tom području. U ranim godinama 19. stoljeća, na području Istre, dolazi do početaka suvremenog turizma. U prvoj polovici 19. stoljeća dolazi do razvoja izletničkog i kulturnog turizma, a s vremenom su se razvili i drugi oblici turizma. Krajem 19. i početkom 20. stoljeća na području Istarske županije sagrađeni su prvi moderni hoteli kao što su: Riviera u Puli, Riviera u Poreču i Adriatic u Rovinju. Veliki broj tadašnjih hotela imao je unutrašnji bazen, sportske terene te ostale sadržaje namijenjene gostima. Tada su većinom putovali bogati građani koji su imali financijske mogućnosti za odlazak na putovanje i odmor. Istarski turizam svoj polet doživljava osnivanjem mnogih ugostiteljsko-turističkih tvrtki poput tvrtke Riviera holding i Istraturist Umag. Osnivanjem ugostiteljsko-turističkih tvrtki dolazi do intenzivne izgradnje smještajnih kapaciteta sukladno masovnom turizmu koji se tada razvijao. Danas su tvrtke usmjerene na ulaganje u modernizaciju smještajnih kapaciteta te poboljšanju ponude i kvalitete. Izgradnjom mnogobrojnih marina te privezišta razvijali su se uvjeti za jačanje nautičkog turizma na području Istarske županije. Za vrijeme Domovinskog rata turizam u Istri doživljava pad, a nekoliko godina nakon Domovinskog rata nastavlja se trend rasta turizma na tom području.

Danas je Istra vrlo popularna turistička regija zbog različitih oblika turizma koji su se vremenom razvijali. Vrlo je zastupljen kulturni turizam zbog sačuvanih brojnih znamenitosti i ostavština iz prošlih vremena. Turisti najčešće posjećuju spomenike iz doba rimske vladavine, osobito amfiteatar u Puli koji impresionira svojom ljepotom. Turistima su vrlo privlačne brojne crkve, palače i nalazišta koja svjedoče o povijesti tog područja. Razvoju kulturnog turizma Istre doprinose brojne filmske, kazališne i glazbene manifestacije koje se sve više organiziraju. Do početaka nautičkog turizma u obalnome moru Hrvatske dolazi krajem 19. i u

prvoj polovici 20. stoljeća. Razlog pojave nautičkog turizma na području Istre temelji se na povoljnoj klimi te zemljopisnom položaju kao i velikom broju uvala pogodnih za razvoj nautičkog turizma. Također, nautički turizam ima veliki značaj za razvoj, jer utječe na gospodarsku održivost destinacije. Institucije na području Istre su prepoznale važnost nautičkog turizma te sukladno tome svoja sredstva i napore ulažu u razvoj istog. Osim kulturnog i nautičkog turizma, na području Istre, zastupljen je i agroturizam, a sve više se razvija kongresni, lovni, sportsko-rekreacijski te ekološki turizam. Projekt razvoja agroturizma na području Istarske županije osmislili su županijski Odjel za turizam i trgovinu i Turistička zajednica Istarske županije. Isti je osmišljen zbog očuvanja i razvitka ruralnih područja, a ujedno i zbog proširenja turističke ponude. Većinu akcija za razvitak i jačanje turizma provodi Turistička zajednica Istarske županije. Jedna od poznatijih akcija je ekološka akcija Neka moja Istra blista koju Turistička zajednica Istarske županije provodi u suradnji s uredima širom Istre. Akcija se temelji na vođenju brige o čistoći plaža i turističkih naselja kao i upoznavanju sa zaštićenim krajolicima Istre. Zbog svega navedenog može se zaključiti kako su nadležni prepoznali značaj razvoja turizma na području Istarske županije te u skladu sa time i djeluju, sve u cilju daljnjeg rasta i ostvarivanju pozitivnih rezultata koje turizam donosi.

2.4. Pregled turističkog prometa

Rastom turizma dolazi i do izgradnje smještajnih kapaciteta odnosno ulaganja u razvoj velikog broja različitih smještajnih objekata na području Istre. Danas se na području Istarske županije nalazi mnogo hotela, kampova i turističkih naselja visokih standarda i vrhunske kvalitete, međutim brojni hoteli ne ostvaruju visoku popunjenost. Sagledavajući broj dolazaka turista na području Istarske županije može se zaključiti kako je broj dolazaka turista iz godine u godinu sve veći. Područje Istre bilježi konstantan rast dolazaka i noćenja turista u sezoni, ali i u razdobljima pred i posezone. Do povećanja broja ostvarenih noćenja došlo je uslijed podizanja razine kvalitete smještajnih objekata i usluga, odnosno većeg ulaganja u infrastrukturu. Gledajući statističke pokazatelje koje objavljuje Turistička zajednica Istarske županije može se zaključiti kako po broju ostvarenih noćenja turista u Istri po zemljama porijekla prednjače turisti iz Njemačke, Austrije i Slovenije.

Najveći broj noćenja u Istri u razdoblju od siječnja do lipnja 2016. godine ostvarili su turisti iz Njemačke sa ostvarenih 1.640.367 noćenja, zatim turisti iz Austrije sa 920.099 ostvarenih noćenja. U istom promatranom razdoblju 2015. godine broj ostvarenih noćenja turista iz Njemačke na području Istre iznosio je 1.748.762 noćenja, dok je broj ostvarenih noćenja turista iz Austrije iznosio 865.199 noćenja. Gledajući navedene pokazatelje može se

uočiti kako je broj ostvarenih noćenja turista iz Njemačke na području Istre smanjen u 2016. u odnosu na 2015. godinu, dok se broj ostvarenih noćenja turista iz Austrije povećao u 2016. u odnosu na 2015. godinu.[2] S druge strane, gledajući podatke o broju ostvarenih dolazaka i noćenja turista u Istri po turističkim zajednicama za razdoblje od siječnja do lipnja 2015. i istog razdoblja 2016. godine, uočljivo je kako je najveći broj dolazaka i noćenja od siječnja do lipnja 2016. godine ostvaren na području Turističke zajednice grada Poreča sa ostvarenih 180.651 dolazaka odnosno 842.528 noćenja. U istom promatranom razdoblju 2015. godine, najveći broj dolazaka i noćenja zabilježen je na području turističke zajednice grada Rovinja sa ostvarenih 173.951 dolazaka i ostvarenih 851.372 noćenja.[3]

Za promicanje turizma Istarske županije i Republike Hrvatske zadužena je Turistička zajednica Istarske županije. Uz prikupljanje podataka o ostvarenim dolascima i noćenjima glavne zadaće Turističke zajednice Istarske županije su promocija turističkih resursa i potencijala županije te provođenje projekata i izrada razvojnih planova. Turistička zajednica Istarske županije provodi brojne akcije i programe s ciljem jačanja turizma te proširenja turističke ponude. Na taj način su pokrenuti programi oblikovanja vinskih cesta i biciklističkih staza. Uz akciju Neka moja Istra blista, Turistička zajednica Istarske županije organizira i dodjeljuje nagradu Zlatna koza (Capra d'oro) koja se dodjeljuju za doprinos na području marketinških aktivnosti u turizmu Istre, na području unaprjeđenja proizvoda i području turističke promocije za aktivnosti, proizvode, programe i projekte s područja Istarske županije. Turistička zajednica Istarske županije, lokalne turističke zajednica te Istarske razvojne agencije (IDA) su u svrhu unaprjeđenja kvalitete smještaja osmislili program putem kojeg su određeni standardi kvalitetnog privatnog turističkog smještaja. Objektima koji ispunjavaju navedene uvjete dodjeljuje se oznaka kvalitete Domus Bonus. Istra na temelju kvalitetne ponude iz godine u godinu osvaja međunarodna priznanja u brojnim područjima. Između ostalog, mnogo puta je uvrštena u svjetski vrh u proizvodnji maslinovog ulja i vina, a zbog bogate ponude različitih tradicionalnih jela na glasu je i kao izvrsna gastronomska destinacija kako u Hrvatskoj, tako i u svijetu. Zbog svega navedenog može se zaključiti kako je Istra s razlogom najposjećenija regija Hrvatske.

[2] Turistička zajednica Istarske županije (04/07/2016): Statistika dolazaka i noćenja turista u Istri u 2016., raspoloživo na: http://www.istra.hr/hr/pr/statistika/2016
[3] Ibid

3. RAZVOJ MOBILNIH VODIČA

3.1. Pojava i razvoj mobilnih aplikacija

Razvojni put mobilnih uređaja seže daleko u povijest, od pojave prvog telefona koji je 1876. godine izumio Alexandar Graham Bell. Tvrtka Ericsson je 1956. godine stvorila prvu verziju automatskog sistema za mobilne telefone. Revolucijom mobilnih telefona smatraju se 1980-e godine. Prva digitalna mobilna mreža nazvana GSM (Global system for mobile communications) pokrenuta je 1991. godine. Pokretanjem GSM tehnologije na mobilnim telefonima je došlo do poboljšanja kvalitete zvuka te je omogućeno jednostavnije uvođenje raznih komponenti. Daljnjim istraživanjem u području razvoja mobilnih telefona došlo je do poboljšanja rada mobilnih telefona, a zahvaljujući brojnim tehnološkim inovacijama stvoreni su uvjeti za razvoj mobilnih telefona kakve danas poznajemo. Unatrag nekoliko godina, na tržištu dolazi do pojave mobilnih telefona koji imaju zaslon osjetljiv na dodir te veće mogućnosti za pohranu podataka, tzv. pametni telefoni. Širom uporabom Interneta kao sredstva komunikacije, pametni telefoni postaju sve popularniji. Sve većom popularnosti pametnih telefona došlo je do razvoja mobilnih aplikacija.

Mobilne aplikacije su aplikacijske programske podrške za pametne telefone, tablet računala i druge mobilne uređaje.[4] Mobilne aplikacije se mogu podijeliti na nativne, mobilne web aplikacije (stranice) i hibridne mobilne aplikacije. Razlika između nativne aplikacije u odnosu na mobilnu web aplikaciju je u tome što se nativna izravno instalira na uređaj odnosno aplikacije su napravljene za jednu vrstu platforme te koriste njen programski jezik, dok su mobilne web aplikacije izrađene koristeći programski jezik za izradu internet stranica i aplikaciji se pristupa putem mobilnog Internet preglednika. Hibridne mobilne aplikacije predstavljaju spoj nativne i mobilne web aplikacije odnosno spoj nativne mobilne aplikacije sa Internet kontrolom pregleda.[5] Od pojave pa do danas, tržište mobilnih aplikacija bilježi stalan rast. Trenutno na tržištu prevladavaju mobilne aplikacije Android Marketa i App Storea. Android Market je razvijen od strane Googlea za Android uređaje, koja omogućava korisnicima preuzimanje aplikacija. Kupnjom Android uređaja, korisnici direktno mogu instalirati aplikacije sa Android Marketa na svoj uređaj. Spajanjem Android Marketa sa

[4] https://hr.wikipedia.org/wiki/Mobilne_aplikacije

[5] Budiu, Raluca (2013): Mobile: Native Apps, Web Apps, and Hybrid Apps, raspoloživo na: https://www.nngroup.com/articles/mobile-native-apps/

Google Musicom došlo je do novog imena servisa u Google Play Store. App Store omogućava korisnicima preuzimanje aplikacija za iPhone uređaje. Iz godine u godinu dolazi do porasta broja aplikacija koje su raspoložive za preuzimanje sa navedenih tržišta. Ipak, najveći broj korisnika koristi Android aplikacije jer je Android trenutno najzastupljeniji operativni sustav na pametnim telefonima. Mogućnosti i prednosti stvaranja i korištenja mobilnih aplikacija su velike, a najveća prednost mobilnih aplikacija ogleda se u tome da korisnik može na jednostavan način, u bilo koje vrijeme i u bilo kojem mjestu doći do željenih informacija. Također, mobilne aplikacije predstavljaju vrlo dobar marketinški alat zbog lakog i brzog načina korištenja te navigacije koja je kod mobilnih aplikacija znatno brža u odnosu na mobilne web stranice. Upotrebom mobilnih aplikacija kao sredstva oglašavanja, smanjuju se troškovi te vrijeme potrebno za upoznavanje i interakciju sa korisnikom, a omogućena je i neograničena mobilnost. Neke od glavnih kategorija mobilnih aplikacija na Google Play Storeu prikazane su tablicom:

Tablica 1: Glavne kategorije mobilnih aplikacija na Google Play Storeu

	ALATI	KOMUNIKACIJA	OBRAZOVANJE	IGRE	PRIJEVOZ	PUTOVANJE I LOKALNO
Popularne aplikacije u kategoriji	Aplikacije za čišćenje memorije uređaja	Viber	Testovi	Arkadne	Uber	TripAdvisor
	Aplikacije za štednju baterije	Messenger	Prevoditelji	Zabavne	Stanje na cestama	Booking.com

Izvor: Prikaz autora, raspoloživo na: https://play.google.com/store

Tablica prikazuje neke od glavnih kategorija mobilnih aplikacija koje su prisutne na Google Play Storeu. Aplikacije se sastoje od različitih kategorija i potkategorija te jedna aplikacija može sadržavati više kategorija. Brojne mobilne aplikacije koje se nalaze na Google Play Storeu dostupne su za besplatno preuzimanje. Korisnik na raspolaganju ima veliki broj aplikacija, a ovisno o svojim preferencijama odabire koje će aplikacije preuzeti. Preuzimanjem aplikacije odnosno instaliranjem iste na mobilni telefon, korisnik može započeti sa uporabom njenih funkcija. Putem mobilnih aplikacija korisnici mogu bez korištenja posrednika ostvariti interakciju sa ponuđačima te mogu dobiti sve potrebne

informacije o proizvodima i uslugama koje ih zanimaju. To ujedno predstavlja glavni razlog implementacije mobilnih aplikacija u području turizma.

Jedna od komponenti pametnih telefona je GPS (Global Positioning System) prijemnik. Korisnici pametnih telefona upotrebljavaju GPS zbog preciznosti koje pruža u određivanju geografske lokacije odnosno adekvatne pomoći koje pruža u navigaciji određenim područjem. Broj korisnika GPS prijemnika iz dana u dan raste jer je njegovom implementacijom olakšano snalaženje u prostoru i na taj način je smanjeno vrijeme potrebno za pronalazak određenog područja. GPS prijemnici na mobilnim telefonima su zbog lakog i brzog načina uporabe vremenom postali dostojna alternativa samostalnim GPS uređajima. Cestovne i druge mape na mobilnim telefonima se stalno ažuriraju, a osim u prometu GPS i drugi lokacijski servisi su postali prikladni za primjenu u području turizma. Uključivanjem GPS prijemnika u tzv. pametne telefone stvorili su se uvjeti za kreiranje mobilnih turističkih vodiča.

3.2. Mobilne aplikacije u turizmu

Mobilne aplikacije u području turizma predstavljaju izvrsan alat za promociju turističkih sadržaja. Povećani broj korisnika pametnih telefona i sve veću uporabu mobilnih aplikacija iskoristila je turistička industrija kako bi poboljšala interakciju na relaciji korisnika i turista odnosno proizvođača i dionika u turizmu. Temeljni cilj oblikovanja mobilnih aplikacija u turizmu je osigurati korisniku lakši proces planiranja putovanja te pomoći u potrazi određenih lokacija i objekata u trenutku realizacije putovanja. Vrste mobilnih aplikacija u turizmu dijele se na:

1. **Aplikacije za planiranje prijevoza** *(Transport planning apps)*, npr. Trainline, Kayak - omogućavaju korisnicima pronalaženje i praćenje podataka na brojnim lokacijama vezanih za prijevoz i rezervaciju karata.
2. **Aplikacije sa podacima o događajima** *(What's On guide/Event listing apps)*, npr. Buzzd – omogućavaju korisnicima preuzimanje informacija o događajima i aktivnostima u trenutnoj lokaciji te daju mogućnost slanja preporuka drugim korisnicima.
3. **Aplikacije za planiranje putovanja** *(Travel planner applications)*, npr. TripIt, Tripcase, TripDeck – pružaju mogućnost kreiranja cijelog itinerera, uključujući mogućnost najma automobila, rezervacije letova, hotela, restorana te drugih usluga.

4. **Aplikacije za rezervaciju smještaja** *(Accomodation planning applications)*, npr. Booking.com – daju korisnicima informacije o hotelu, razini cijena i drugim uslugama.
5. **Interaktivni elektronski turistički vodiči** *(Tour guide applications)*, npr. UK Travel guide, NY Travel guide – imaju ulogu virtualnog turističkog vodiča u destinacijama, a sadrže preporuke za restorane, atrakcije i znamenitosti. Informacije se stalno ažuriraju te korisnik ukoliko želi, može ostaviti recenziju i razmijeniti iskustva sa ostalim korisnicima.
6. **Aplikacije za usluge navigacije** *(Directional services)*, npr. Google maps – pružaju usluge satelitske navigacije. Ovakve aplikacije pomažu korisniku kod traženja lokacija.
7. **Socijalne mreže bazirane na lokacijama** *(Location based social-networking applications)*, npr. Foursquare – omogućavaju lociranje kontakata i prijatelja, atrakcija i usluga koje se nalaze u destinaciji.
8. **Aplikacije za atrakcije i kulturne ustanove** *(Attraction applications)*, npr. ThrillSeeker, London Museum guide – djeluju kao zamjena za turističke vodiče pružajući korisniku informacije o određenom mjestu ili atrakciji.
9. **Specijalizirane aplikacije za poduzeća** *(Company specific applications)*, npr. Lufthansa – omogućuju pregled rezervacija te drugih informacija koji su važni korisniku i poduzeću.
10. **Aplikacije sa korisnim informacijama za turiste** (*Tourist assistance applications)*, npr. eCurrency – pružaju dodatne usluge za putnike kao što su usluge prevođenja, mijenjanja valuta i druge.
11. **Društvene mreže** *(Social-networking applications)*, npr. Facebook, Twitter – omogućuju korisnicima dijeljenje fotografija, informacija i iskustva o destinacijama.[6]

Turistima odnosno korisnicima mobilnih aplikacija u području turizma omogućeno je lakše pronalaženje lokacija te snalaženje u destinaciji u kojoj putuju. Preuzimanjem i upotrebom aplikacija vezanih uz povijesne i kulturne znamenitosti poput London Museum guidea koji djeluje kao virtualni turistički vodič pružajući korisnicima važne informacije o atrakcijama i znamenitosti, turisti stječu dodatna znanja o destinaciji u kojoj se nalaze. Time se korisnicima

[6] Grieve, Bendon, & Hundson (2010), raspoloživo na: https://marketing.conference-services.net/resources/327/2342/pdf/AM2011_0423.pdf

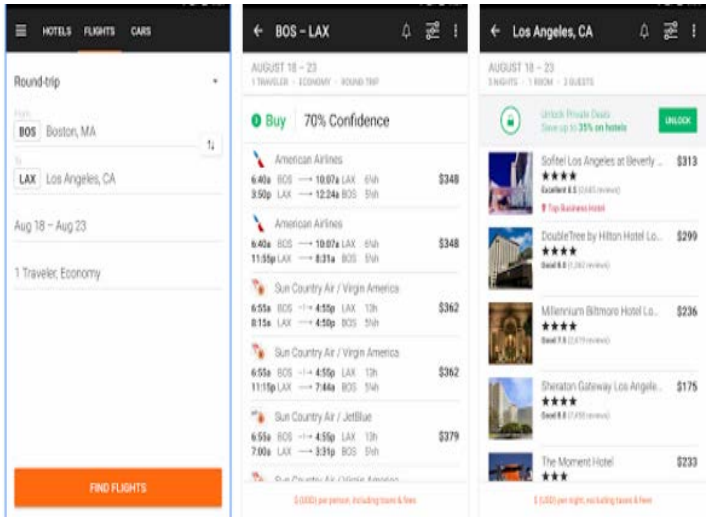
mobilnih aplikacija na zabavan način prikazuju zanimljive i važne informacije. Korisnici imaju mogućnost dijeljenja fotografija i iskustava o destinaciji i time drugi korisnici aplikacije stvaraju dojam o destinaciji. S druge strane, turistička poduzeća su kreiranjem i razvijanjem aplikacija omogućili lakšu dostupnost i razmjenu informacija i time olakšali cjelokupan proces planiranja putovanja. Jedna od temeljnih uloga mobilnih aplikacija u turizmu je ukazati na ponudu na tržištu i osigurati pružanje usluga koje su naručene, u skladu sa željama i potrebama turista. Iako se danas na tržištu nalazi veliki broj mobilnih aplikacije vezanih uz planiranje putovanja i rezerviranja karata, najveći je broj preuzetih aplikacija zabavnog sadržaja. Popularnost pojedinih mobilnih aplikacija u turizmu ovisi o brojnim činiteljima, počevši od funkcionalnosti iste, mogućnostima i funkcijama koje pruža kao i ciljnoj skupini za koju je namijenjena. S aspekta pojedinačnih mobilnih aplikacija u turizmu, jedne od najzastupljenijih mobilnih aplikacija su one čija je glavna svrha rezervacija letova i prodaja karata. Uvođenjem novih tehnologija i stalnim ulaganjem u modernizaciju mobilnih uređaja neprestano se razvijaju nove mogućnosti za korisnike. Osim što je omogućena dvosmjerna komunikacija na relaciji turist-destinacija, razvila se dvosmjerna komunikacija među korisnicima aplikacija. Na taj način isti razmjenjuju svoja iskustva, daju preporuke te imaju veliki utjecaj na stvaranje dojma o destinaciji. Usmjeravanjem ka dvosmjernoj komunikaciji odnosno uspostavljanjem interakcije sa korisnicima, uz smanjene troškove, turistički dionici osiguravaju uvjete potrebne za kreiranje diferencirane ponude.

3.2.1. Primjeri mobilnih aplikacija u turizmu u svijetu

Danas se na tržištu nalazi velik broj mobilnih aplikacija koje se upotrebljavaju u turizmu. U nastavku će biti spomenute neke od najpoznatijih mobilnih aplikacija u svijetu.

KAYAK Flights, Hotels & Cars je mobilna aplikacija koja služi za rezerviranje i praćenje letova, najam automobila te sagledavanje ponude hotela u određenoj destinaciji. Osnovna funkcija mobilne aplikacije je pomoć u traženju avio prijevoza te smještajnih kapaciteta u određenoj destinaciji. Jedna od dodatnih funkcija je mogućnost praćenja statusa rezerviranog leta te informacije o aeodromu na kojem se nalazi. Prilikom unosa podataka od korisnika se traži da unese mjesto polaska i mjesto odredišta, datum polaska i povratka, broj putnika te klasu kojom putnik želi putovati. Aplikacija omogućava uspoređivanje cijena različitih ponuđača i pruža mogućnost direktne rezervacije iz aplikacije. Također, moguće je pregledati mapu zračnih luka s dostupnim sadržajima kao što su ugostiteljski objekti i slično. Aplikacija je besplatna za preuzimanje, a nove informacije se stalno ažuriraju. Uz navedene, aplikacija

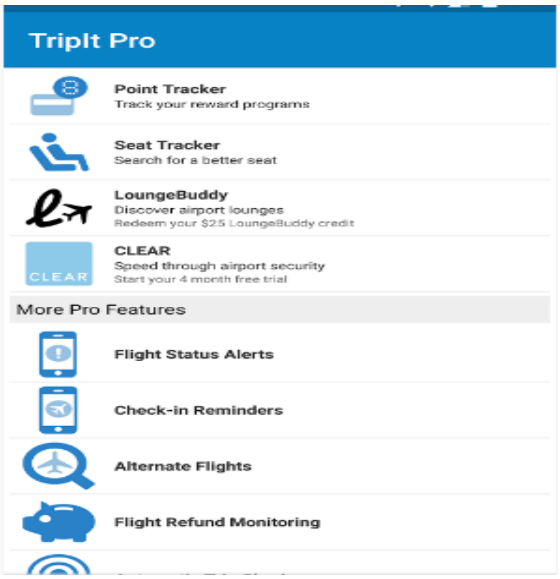
nudi brojne druge korisne usluge, primjerice liste putnih stvari, pretvarač valuta i druge. Glavna prednost ove mobilne aplikacije je mogućnost izračuna i odabira najpovoljnije opcije između brojnih ponuđenih.



Slika 1: Prikaz aplikacije Kayak.com

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kayak.android&feature=search_result%23?t=W251bGwsMSwxLDEsImNvbS5rYXlhay5hbmRyb2lkIl0

Triplt mobilna aplikacija omogućava organiziranje svih važnih podataka na jednom mjestu. Aplikacija osigurava podatke o svim potvrdnim e-mailovima za letove i hotele te kreira itinerer u obliku kalendara. Popularna je zbog jednostavnog korištenja funkcija i jer osigurava puno vrijednih informacija na jednom mjestu. Putem aplikacije je moguće izvršiti rezervaciju ugostiteljskog objekta i rezervirati karte za letove. Uz TripIt se mogu provjeriti sve rezervacije na jednom mjestu, a aplikacija pamti sve informacije vezane uz korisnika pa na temelju prijašnjih informacija nudi određene usluge na putovanju. Također, moguće je provjeriti koje se mogućnosti pružaju ako umjesto pojedinaca putuje grupa i na temelju potrebnih informacija aplikacija sama izrađuje plan putovanja. Aplikacija na jednostavan način djeluje kao podsjetnik te organizira sve podatke vezane uz planiranje putovanja. Za funkcioniranje aplikacije, potrebno je napraviti da primljeni e-mailovi idu direktno u TripIt aplikaciju. Jedino na taj način aplikacija može bilježiti rezervacije i potvrde. Aplikacija je dostupna za Android i iOS uređaje, a njezina osnovna verzija je besplatna. Druga verzija sadrži razne druge mogućnosti, poput alarma koji upozoravaju na bitne činjenice te stalne nadogradnje podataka.



Slika 2: Prikaz aplikacije TripIt

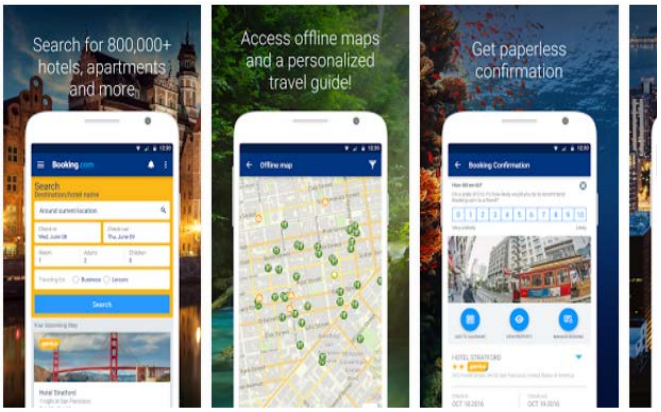
Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tripit

Trip Journal mobilna aplikacija na temelju GPS-a pokazuje točnu rutu putovanja korisnika. Trip Journal putem integracije sa Google Earthom korisnicima daje mogućnost dijeljenja ruta putovanja, fotografija, komentara te krajnjih točaka putovanja. Aplikacija omogućava dodavanje podsjetnika, a integracijom sa društvenim mrežama poput Facebooka, omogućeno je dijeljenje fotografija i videa i na tim društvenim alatima.

Slika 3: Prikaz aplikacije Trip Journal

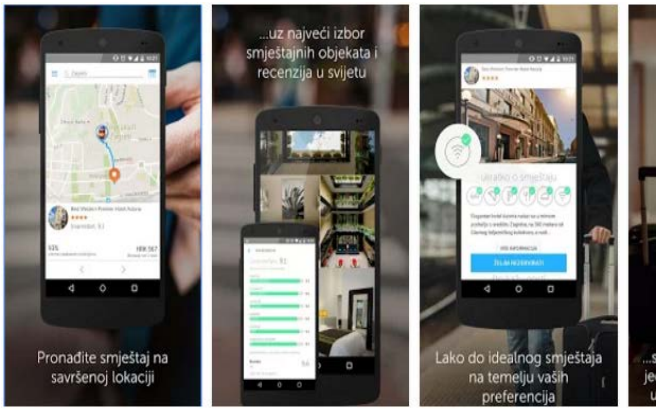
Izvor: Google Play Store,
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iqapps.mobile.tripjournalfull&hl=en

Booking.com predstavlja jednu od vodećih aplikacija korisnika vezanu uz proces rezervacije smještaja u svijetu. Putem aplikacije mogu se pretraživati hoteli, znamenitosti prema gradu ili trenutnoj lokaciji, a kako bi se stvorio bolji dojam, omogućen je prikaz traženog pojma na karti. Nakon procesa rezervacije mogu se vidjeti detalji potvrde rezervacije u aplikaciji. Razvojem aplikacije došlo je do nastanka aplikacije **Booking Now** koja nudi drugačiji način rezervacije smještaja. Booking Now aplikacija na temelju trenutne lokacije korisnika prikazuje isključivo objekte koji se nalaze u neposrednoj blizini. Aplikacija sadrži detaljne upute korisniku za dolazak do smještajnog objekta te offline pristup potvrdama rezervacija kako bi korisnici izbjegli dodatne troškove podatkovnog prometa. Aplikacija pruža mogućnost korisnicima da na temelju svojih preferencija sami modificiraju izbor smještaja. Booking Now aplikacija je nastala s ciljem modifikacije postojeće aplikacije odnosno uvođenja novih opcija i mogućnosti za korisnika u pružanju najboljih ponuda.



Slika 4: Prikaz aplikacije Booking.com

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.booking



Slika 5: Prikaz aplikacije Booking Now

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.booking.now

3.3. Mobilne aplikacije u ulozi vodiča

Uključivanjem lokacijskih servisa u mobilne telefone te razvijanjem mobilnih aplikacija dolazi do nastanka mobilnih turističkih vodiča. Mobilni vodiči imaju ulogu virtualnog turističkog vodiča, a sadrže sve informacije koje su potrebne korisniku. Temeljna svrha pojave mobilnih turističkih vodiča je lakše upoznavanje korisnika sa atrakcijama, povijesnim znamenitostima i objektima određenog područja odnosno upoznavanje sa ponudom destinacije. Putem mobilnih turističkih vodiča korisnici mogu na brzi način pretražiti željene objekte i olakšati si proces traženja određenih područja. Primjenom mobilnih vodiča u turizmu omogućava se kvalitetna promocija i prezentacija cjelokupne turističke ponude. Također, uporabom istih olakšana je interakcija između turista odnosno korisnika i turističkih ponuđača i ostalih dionika u turizmu. Mobilne aplikacije u ulozi turističkih vodiča predstavljaju nužan servis za turiste i ljude koji često putuju zbog funkcionalnosti i pomoći koje pružaju. Instaliranjem mobilnih turističkih vodiča korisnici se mogu, putem brojnih simulacija i korisnih informacija koje mobilni vodiči sadrže, upoznati sa kulturnom baštinom odabranog prostora. Interaktivni mobilni vodiči daju mogućnost lakšeg upoznavanja destinacije i usluga koje se nude te se u odnosu na tradicionalne oblike vodiča sve nalazi na jednom mjestu. Upotrebom mobilnih vodiča korisnik je jednim „klikom“ udaljen od informacija koje želi znati. Kod mobilnih vodiča postoji mogućnost kreiranja plana puta i integriranja vodiča sa kartama te na taj način svaki pojedini mobilni vodič postaje personalizirani servis korisnika. Putem lokacijskih servisa, koji čine glavnu funkciju vodiča te koji se nalaze u mobilnim telefonima prilikom preuzimanja aplikacije, korisnici mogu vidjeti koliko se daleko nalaze od nekog željenog objekta, znamenitosti i slično. Također, vodič može pokazivati rute putovanja te najbliži put potreban za dolazak na određeno odredište. Na taj način korisnici uvelike štede vrijeme potrebno za pronalazak željenog objekta. Uz standardne usluge prikazivanja lokacije i znamenitosti, vodiči najčešće sadrže određene servisne informacije poput vremenske prognoze u destinaciji, voznog reda i slično.

Pojavom mobilnih vodiča omogućena je direktna komunikacija sa korisnikom i time je olakšan prijenos informacija kao i pronalaženja preporuka drugih korisnika o uslugama u destinaciji. Brojni mobilni vodiči upoznaju korisnike sa kulturom i tradicijom određenog kraja te sadrže telefonske brojeve koji mogu biti od velike koristi za korisnike u određenom trenutku. Uz savjete za posjetu atrakcija koje se nalaze u mobilnom vodiču stvara se nova dimenzija promocije kulturne baštine destinacije. Na temelju vizualnih efekata određenih spomenika i objekata kulturno-povijesne baštine, koji se nalaze na mobilnom vodiču,

korisnici dobivaju realnu predodžbu o povijesti i kulturi promatranog kraja. Korisnici mobilnih vodiča mogu ostavljati komentare i iskustva i na taj način utjecati na popularnost i zainteresiranost odnosno pridonose stvaranju određene percepcije o određenom prostoru, Također, brojne su mogućnosti kombiniranja lokacijskih servisa i mobilnih aplikacija kao sredstva marketinškog oglašavanja.

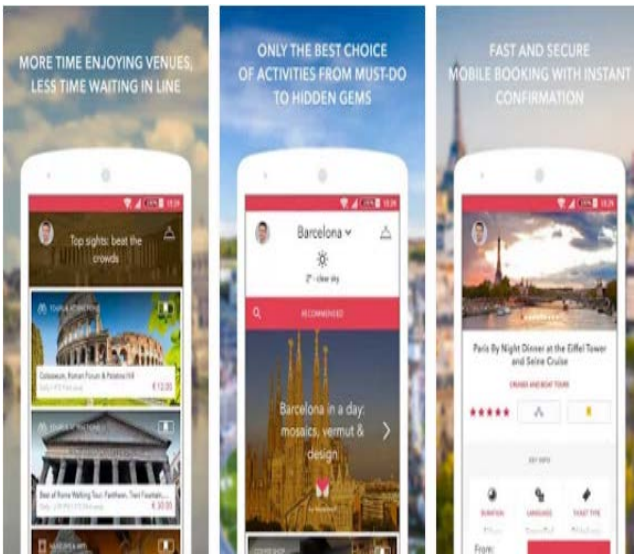
Velika zastupljenost mobilnih vodiča proizlazi iz razloga što se informacije stalno ažuriraju te zbog toga što korisnik može u svakom trenutku pristupiti vodiču i dobiti podatak koji ga zanima. Na temelju navigacijskih satelitskih sustava mobilni vodiči prikazuju korisniku određene točke lokacije odnosno objekte koji se nalaze u blizini. Integracijom mobilnih vodiča sa drugim servisima stvoreni su uvjeti za bolju interakciju sa krajnjim korisnicima. Razvitkom mobilnih vodiča stvoreni su uvjeti za praktičnije dijeljenje iskustava i jednostavan pristup željenim informacijama. Osim što prikazuju važne informacije,mobilni vodiči pomažu u promoviranju destinacije, stvarajući novi marketinški kanal za upoznavanje turističke ponude destinacije. Brojni mobilni vodiči predstavljaju primjer uspješnog oglašavanja i stvaranja prepoznatljivosti. Putem mobilnih vodiča korisnicima su sve informacije dostupne „na dlanu“, a u budućnosti se očekuje sve veće okretanje razvoju interaktivnih mobilnih vodiča zbog brojnih prednosti koje pružaju.

3.4. Poznati mobilni vodiči u svijetu

Turisti su prepoznali brojne prednosti koje mobilni vodiči sadrže. Veliki broj ljudi umjesto tradicionalnih turističkih vodiča preuzimaju mobilne aplikacije koje imaju ulogu vodiča zbog funkcionalnosti i fleksibilnosti te smanjenih troškova koje imaju. Na tržištu danas postoje razni mobilni vodiči brojnih funkcija i načina upotrebe. U nastavku će biti spomenuti neki od najpoznatijih mobilnih vodiča u svijetu.

Wikitude predstavlja turistički vodič, koji putem Wikipedie, GPS-a, kompasa i senzora pokreta definira sadržaj koji se nalazi na poziciji u kojoj je kamera usmjerena. Aplikacija na osnovu pogleda kroz kameru mobilnog telefona daje informacije o području. Zbog lakog načina korištenja, vrlo je popularan među korisnicima mobilnih vodiča. Aplikacija omogućava pretragu brojnih lokacija i pregleda interaktivnog sadržaja, pronalaženje manifestacija, članaka te ponuda i popusta u trgovinama u blizini, igranje raznih igrica i slično. Također, moguća je pretraga preporuka o ugostiteljskim objektima odnosno aplikacija daje mogućnost oblikovanja vlastitog sadržaja sukladno preferencijama korisnika.

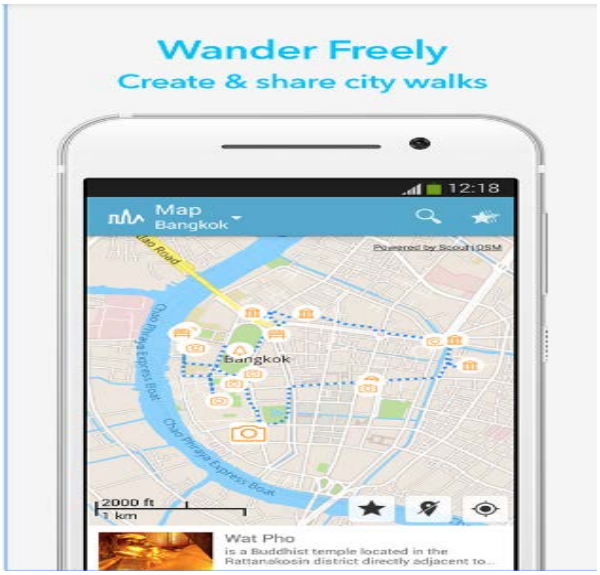
Musement je mobilni vodič na putovanju, a korisniku pomaže otkriti najzanimljivije sadržaje u gradu u kojem se nalazi. Aplikacija funkcionira na način da preuzimanjem automatski prikazuje što se nalazi u blizini lokacije i što je otvoreno, a daje mogućnost ručne pretrage gradova. Putem aplikacije moguće je rezervirati različite sadržaje, a od rezervacije je moguće odustati do 72 sata prije dolaska što uz odličan dizajn predstavlja veliku prednost. Mogućnost kreiranja vlastitog plana putovanja još je jedna u nizu prednosti ovog vodiča. Nedostatak aplikacije ogleda se u tome što najviše informacija sadrži za najpopularnije destinacije, dok manje popularne destinacije sadrže manje podataka za korisnike.



Slika 6: Prikaz aplikacije Musement

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.musement.android&hl=en

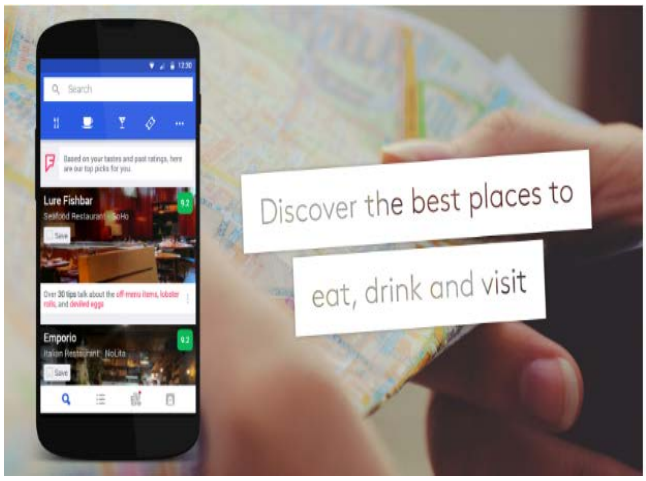
World Travel Guide by Triposo je mobilni vodič koji je besplatan za preuzimanje, a koji funkcionira i offline odnosno bez spajanja na Internet. Aplikacija predstavlja vodič za određenu državu, međutim dostupni su i vodiči za pojedine gradove. Mobilni vodič sadrži informacije o spomenicima i atrakcijama te daje savjete korisniku o objektima i mjestima koje bi mogao posjetiti. Vodič uključuje mapu države, odnosno grada te na temelju tih funkcija korisniku omogućuje kreiranje vlastitih ruta puta. Uz opće, vodič daje i informacije vezane za trgovine u blizini i hotele koji se nalaze na određenoj lokaciji. Također, navodi brojne zanimljivosti koje se nalaze u određenom gradu te daje korisne informacije o prometu i prijevozu.



Slika 7: Prikaz aplikacije World Travel Guide by Triposo

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.triposo.droidguide.world&hl=en

Foursquare predstavlja mobilni vodič čija je prvotna namjena bila određivanje lokacije korisnika na aplikaciji te igranje igrica i dobivanje bodova. Danas Foursquare djeluje na način da pomaže korisniku otkriti što se nalazi u blizini lokacije gdje se nalazi. Sadrži jednostavne preporuke mjesta, a objekti se mogu pretražiti po cijeni što je od velike prednosti za turiste sa skromnijim financijama. Putem Foursquarea moguće je pretražiti najbolje restorane, trgovine, noćne klubove, a na temelju kratkih preporuka, korisnik odabire sam što će posjetiti. Na temelju oznaka koje korisnik bilježi na aplikaciji vodič daje preporuke za posjetiti određena mjesta.



Slika 8: Prikaz aplikacije Foursquare

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.joelapenna.foursquared&hl=en

Offline Map Travel Guide su vrlo popularni offline mobilni vodiči država i gradova, koji sadrže preporuke što posjetiti u određenom gradu i državi. Na tržištu se trenutno nalazi veliki broj mobilnih vodiča ovakve vrste, koji funkcioniraju offline odnosno kojima je moguće pristupiti bez povezivanja na Internet. Na taj način su smanjeni troškovi podatkovnog prometa korisnika. Ovakvi mobilni vodiči daju informacije o atrakcijama, prirodnim ljepotama, povijesti, kulturnoj baštini i lokacijama, a sadrže i podatke o hotelima, njihovim cijenama, planovima puta i slično. Isti funkcioniraju na temelju lokacijskih servisa, nove informacije se stalno ažuriraju te korisnik može u svakom trenutku vidjeti udaljenost nekog objekta od trenutne lokacije. Uz ostale informacije, korisnicima je dostupna i vremenska prognoza za određeno vremensko razdoblje.

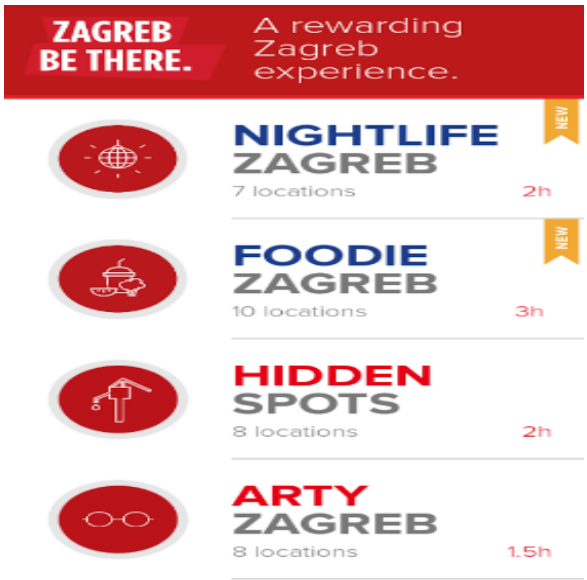
3.5. Primjeri hrvatskih mobilnih vodiča

U Hrvatskoj je prepoznat značaj koji mobilni vodiči imaju za razvoj turizma, stoga su resursi usmjereni razvoju istog. Najveći broj preuzetih mobilnih vodiča, odnosno najpopularniji hrvatski mobilni vodiči su vodiči većih gradova, pretežno na području Dalmacije i Istre. Mobilni vodiči Hrvatske predstavljaju izvrstan alat promocije i unaprjeđenja turističke ponude. Korisnici stalno tragaju za informacijama i žele putovanje provesti opušteno, sa brzo dostupnim sadržajem, stoga potražnja za preuzimanjem aplikacija mobilnih vodiča raste. Sukladno tome se svakim danom javljaju novi vodiči, odličnog dizajna i lakog funkcioniranja, sa zanimljivim sadržajem i raznim savjetima. Ono što je značajno za mobilne vodiče je činjenica da ih koriste ljudi različitih dobnih skupina i različitih preferencija. Za veći broj preuzimanja potrebno je nadograditi sadržaj samih vodiča odnosno unijeti više informacija poput voznog reda i tečaja stranih valuta. Od velike važnosti za razvoj istih je uvođenje mobilnih vodiča na većem broju stranih jezika. Po navedenim funkcijama hrvatski mobilni vodiči uvelike zaostaju u odnosu na svjetski poznate mobilne vodiče. Za očekivati je da će u budućnosti, uslijed oblikovanja novih funkcija i razvoja dodatnih mogućnosti te eliminiranjem postojećih kvarova na mobilnim vodičima, doći do rasta popularnosti i većeg broja preuzimanja hrvatskih mobilnih aplikacija. U nastavku će biti opisani nekoliko hrvatskih mobilnih vodiča:

Crotune (Hrvatski turistički navigator) je mobilni vodič koji je nastao kako bi se korisnicima omogućilo lakše snalaženje i odabir lokacija na području Hrvatske. Vodič prikazuje turističku ponudu mjesta i putem vodiča se korisnici mogu upoznati sa izvornim hrvatskim proizvodima, naučiti o kulturi i pročitati tradicionalne recepte. Na taj način se korisnike potiče da istražuju o području u kojem borave te se time promovira turistička

ponuda Hrvatske na najbolji mogući način. Aplikacija nudi mogućnost pregleda održavanja lokalnih događanja određenog područja pa su korisnici aplikacije upoznati sa cjelokupnom ponudom. Informacije subjekata koji se nalaze na vodiču su prezentirane slikom, uz kratak opis i telefonski broj subjekata. Na temelju satelitske navigacije, korisnik ima mogućnost pregleda subjekata u blizini. Na taj način su korisnicima dostupne sve važne informacije i telefonski brojevi vezane za određene lokacije u Hrvatskoj.

Zagreb Be There je mobilna aplikacija osmišljena od strane Turističke zajednice grada Zagreba i agencija Bruketa & Žinić OM i Brlog. Aplikacija turistima predlaže tematske puteve za razgledavanje Zagreba. Mobilna aplikacija za turiste Zagreb Be There je u konkurenciji 30 gradova iz 20 europskih zemalja, na prvom europskom festivalu turističke promocije Tourism & Strategy u Parizu osvojila nagradu kao najbolji digitalni projekt turističke promocije u Europi.[7] Zbog zanimljivog pristupa i drugačijeg načina funkcioniranja, aplikacija je jako popularna među korisnicima. Broj preuzimanja mobilne aplikacije Zagreb Be There pokazuje kako su turisti zainteresirani za nove načine istraživanja lokacija.



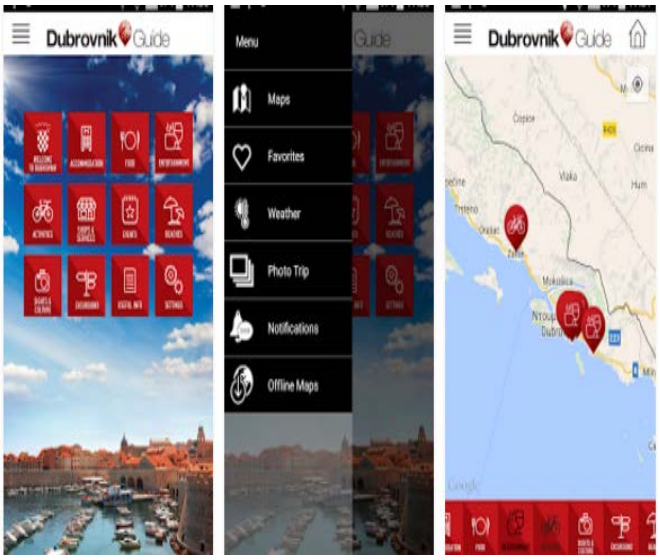
Slika 9: Prikaz aplikacije Zagreb Be There

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=co.infinum.zagrebbethere

Dubrovnik Guide predstavlja vrlo popularan mobilni vodič koji prikazuje biciklističke staze, objekte u blizini, događaje i korisne informacije. Korisnici na vodiču mogu pretražiti

[7] http://www.zagreb.in/best/aplikacija-zagreb-be-there-je-najbolja-u-europi/

različite vrste smještaja te različite vrste restorana i time si olakšati potragu. Također, vodič sadrži brojne druge zanimljivosti putem kojih se korisnici mogu upoznati sa gradom Dubrovnikom. Dubrovnik Guide omogućava komunikaciju između korisnika i ponuđača putem telefonskog broja ili e-maila. Time je uvelike olakšana komunikacija među subjektima turističkog prometa. Uz brojne mogućnosti kao što je dijeljenje iskustava sa prijateljima na društvenim mrežama, pruža se mogućnost da se i drugi korisnici upoznaju sa gradom Dubrovnikom i njegovom ponudom.



Slika 10: Prikaz aplikacije Dubrovnik Guide

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=conceptmaniax.dubrovnik.activities

4. ULOGA MOBILNIH VODIČA U ISTARSKOJ ŽUPANIJI

4.1. Uloga mobilnih vodiča u svrhu razvoja Istarske županije

Mobilne aplikacije danas postaju važan marketinši alat za razvoj kako turizma Istarske županije, tako i u cijelosti turizma Hrvatske. Korisnici biraju koje će sadržaje iz vodiča istražiti i na taj način se može uočiti za kakvim mjestima tragaju i što ih najviše zanima u Hrvatskoj. Lakšim pristupom sadržaju, korisnici imaju više vremena za upoznavanje sa destinacijom i odabirom objekata koji ih zanimaju. Istarska županija je među prvim županijama u Hrvatskoj prepoznala važnost mobilnih aplikacija za turizam te sukladno tome, provodi brojne projekte u svrhu razvoja istih. U Istri je u najvećim turističkim mjestima, ali i u velikom broju manjih mjesta, uspostavljena wireless komunikacijska mreža kao preduvjet za razvoj mobilnih aplikacija na tom području. Naime, korisnicima se prilikom spajanja na

wireless komunikacijsku mrežu pojavljuje portal Turističke zajednice Istre, koji ih informira o destinacijama, manifestacijama te općenito o turističkoj ponudi. Također, Turistička zajednica Istre osmislila je u proljeće 2015. godine projekt pod nazivom Share Istria i okupila brojne korisnike na društvenim mrežama. Projekt Share Istria je osmišljen u cilju promocije Istre kao turističke destinacije. O popularnosti projekta govori činjenica da su sudjelovale brojne osobe iz različitih zemalja. Na taj način se potaklo korisnike različitih društvenih mreža da dijele hashtag #ShareIstria i sudjeluju u nagradnoj igri, a ujedno i besplatno promoviraju Istru. Navedeni projekt predstavlja izvrstan način upoznavanja korisnika sa turističkim sadržajem kojeg Istra nudi.

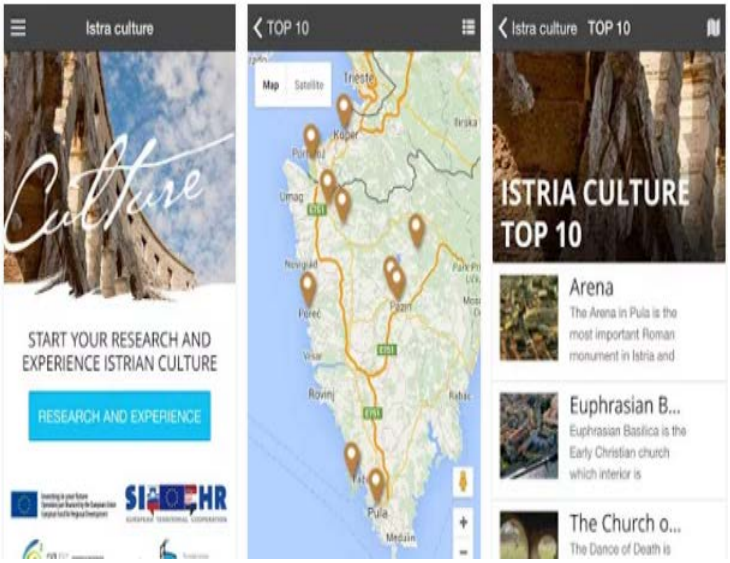
Kako bi potencijalne turiste bolje upoznali sa ponudom i time olakšali traženje zanimljivih odredišta, na području Istre razvijene su brojne mobilne aplikacije. Projekti razvoja mobilnih aplikacija, točnije mobilnih vodiča u turizmu osmišljeni su kako bi turisti i prije dolaska na područje Istarske županije bili upoznati sa prirodnim ljepotama i kulturnom baštinom koja krasi Istru. Na taj način, korisnici i prije samog dolaska mogu prikupiti sve važne informacije i vidjeti koje će atrakcije posjetiti. Kako bi se razvoj mobilnih vodiča na području Istre i dalje razvijao potrebno je resurse uložiti u oblikovanje novih te poboljšanje postojećih mobilnih vodiča. Razvoj novih mobilnih vodiča trebao bi se temeljiti na boljoj tehničkoj podršci, većem broju funkcija i novih sadržaja. Time bi korisnici na zabavan način otkrili ljepote Istre i vidjeli sve što Istra ima za ponuditi. Za razliku od ostalih dijelova Hrvatske, na području Istre su zastupljene mobilne aplikacije koje sadrže servisne informacije poput vremenske prognoze. Također, značajna prednost mobilnih vodiča za područje Istre je dostupnost na većem broju jezika. Vrlo je zastupljena mobilna aplikacija Istra Radar koja pokazuje prisutnost i jačinu kiše na Istarskom području. Za turiste su izrazito korisni mobilni vodiči koji putem raznih simulacija prezentiraju povijest i atrakcije te informiranje čine još zanimljivijim, stoga se Istra mora okrenuti razvoju takvih oblika vodiča. Omogućavanjem upotrebe mobilnih aplikacija na drugim jezicima omogućila bi se veća zainteresiranost od strane korisnika. Na području Istre i cijele Hrvatske prevladavaju mobilne aplikacije vezane uz rezervaciju smještajnih kapaciteta, dok je broj mobilnih vodiča znatno manji u odnosu na zastupljenost ostalih mobilnih aplikacija. Što se tiče ostalih hrvatskih mobilnih aplikacije, kod korisnika su još popularne i mobilne aplikacije vezane uz rezervaciju letova i prodaju karata. Iako je zastupljena ponuda mobilnih aplikacija u turizmu, točnije mobilnih vodiča kako u području Istre, tako i cijele Hrvatske, mogućnosti istih nisu u potpunosti prepoznate od strane korisnika. Prilikom implementacije novih mobilnih aplikacija veliku važnost potrebno je

usmjeriti provođenju detaljne analize na temelju koje bi se utvrdile prednosti i nedostaci aplikacija. Na taj način bi se saznalo što treba poboljšati i na koji način treba djelovati da se turistička ponuda prezentira na najbolji mogući način.

4.2. Pregled mobilnih vodiča Istarske županije

Kao što je u prethodnim poglavljima navedeno, Istra se okrenula razvoju mobilnih aplikacija u turizmu. Trenutno se na području Istre nalazi veliki broj mobilnih aplikacija vezanih uz turizam. Istarski mobilni vodiči dostupni su na velikom broju jezika što je korisnicima od velike važnosti. U nastavku će biti predstavljeni neki od najznačajnijih mobilnih aplikacija odnosno mobilnih vodiča na području Istarske županije.

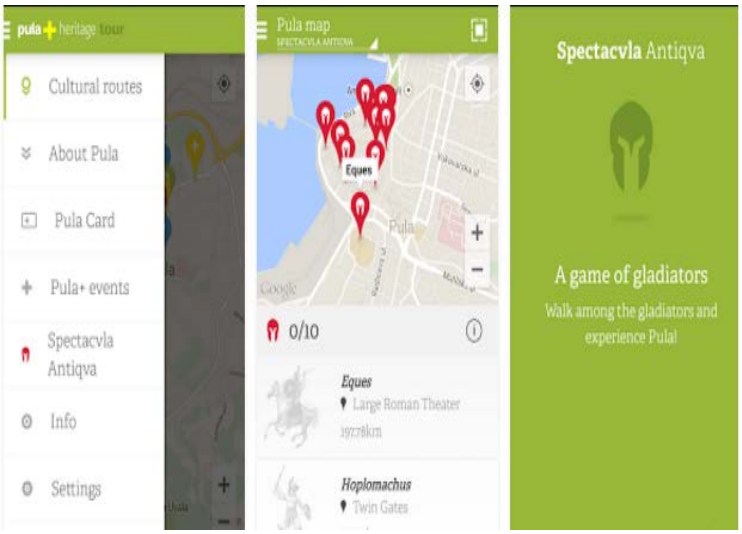
Istra Culture Top 100 predstavlja audio vodič putem kojeg korisnici mogu istražiti kulturu i upoznati se sa atrakcijama koje Istra nudi. Mobilna aplikacija je dostupna na 7 jezika, a obuhvaća preko 100 lokaliteta. Aplikacija je dostupna za preuzimanje na Google Play i App Storeu. Mobilni vodič detaljno opisuje lokalitete na mapi, a uz pripadajuće fotografije korisnici mogu naučiti o povijesti i kulturi područja. Mobilni vodič korisnicima daje mogućnost planiranja ruta te pokazivanje lokacija u blizini. Velika prednost vodiča je ta što je dostupan na 7 jezika, a uz to je i besplatan za preuzimanje. Iako sadrži brojne funkcije, nije u velikoj mjeri prepoznat od strane korisnika.



Slika 11: Prikaz aplikacije Istra Culture Top 100

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=hr.idea.revitas

Mobilna aplikacija **Pula + heritage tour** je kulturni vodič grada Pule koji obuhvaća dvije kulturne rute: rimsku i austrougarsku Pulu odnosno kulturne znamenitosti koje su nastale u to doba. Vodič sadrži najznačajnije povijesne lokalitete i na taj način uči korisnike o povijesti i kulturi grada Pule. Korisnicima je Putem galerije fotografija, interaktivne karte i opisa lokaliteta omogućeno lakše pretraživanje sadržaja. Aplikacija sadrži nekoliko kategorija, od kojih je značajna Pula + eventi koja uvodi u brojne kulturne i glazbene manifestacije te daje preporuke o posjetu muzeja, galerija i drugih kulturnih ustanova. Aplikacija je dostupna na Android i iOS sustavima, a dostupna je na 4 jezika). Nastala je u suradnji Ministarstva kulture, Turističke zajednice grada Pule, Arheološkog muzeja Istre te Povijesnog i pomorskog muzeja Istre – Museo storico e navale dell'Istria. Uz navedene kategorije, nova verzija vodiča sadrži Spectacvla Antiqva igru koja koja korisnike dovodi do brojnih znamenitosti i lokaliteta. Korisnici igrajući igru, saznaju zanimljivosti i brojne informacije o Puli.



Slika 12: Prikaz aplikacije Pula + heritage tour

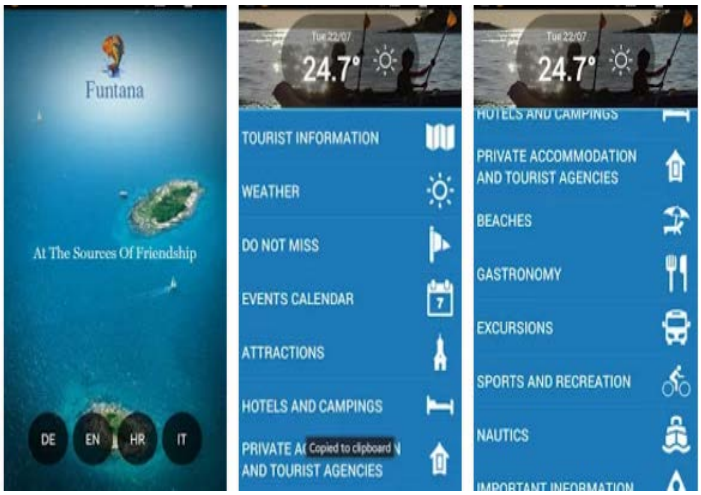
Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=co.infinum.kultour

Vrsar Turistički Vodič je mobilni vodič koji sadrži sve važne informacije koje bi korisnik trebao znati prilikom posjeta Vrsaru. Aplikacija sadrži sve informacije o Vrsaru, kulturnoj baštini te atrakcijama. Također, vodič omogućuje pregled smještajnih kapaciteta, vremenske prognoze, izleta te sadrži niz drugih informacija i funkcija. Putem interaktivne mape koja uzima u obzir trenutnu lokaciju korisnika, vodič prikazuje objekte u blizini. Aplikacija je dostupna za preuzimanje na Google Play i App Storeu. Mobilni vodič Vrsara i Funtane izradila je tvrtka Edcom d.o.o.

Slika 13: Prikaz aplikacije Vrsar Turistički Vodič

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.edcom.vrsar

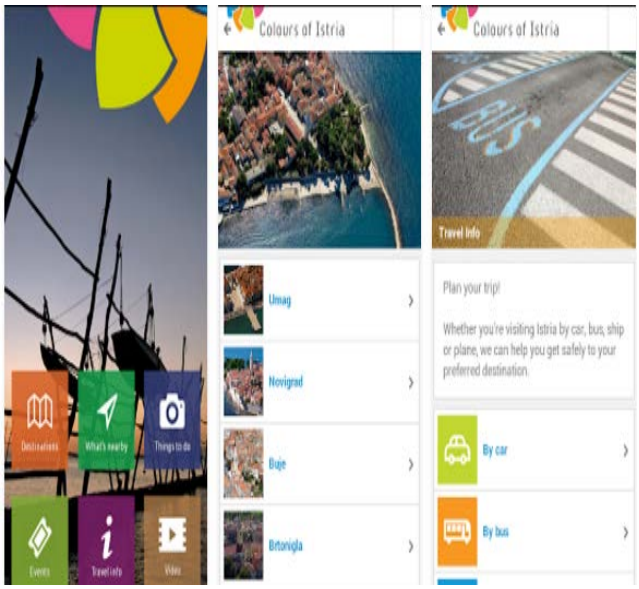
Funtana mobilni vodič sadrži sve informacije potrebne za boravak u tom turističkom mjestu. Aplikacija sadrži informacije o vremenskoj prognozi, atrakcijama, smještaju, plažama te brojne druge informacije. Putem gastronomskog vodiča koji je dostupan na vodiču, korisnici mogu saznati sve informacije o tradicionalnim istarskim jelima. Kako bi korisnicima omogućila što bolju informiranost, aplikacija sadrži pregled sportskih aktivnosti te kalendar događanja. Aplikacija je dostupna na Google play storeu i iTunesu za korisnike iPhonea i sličnih uređaja.



Slika 14: Prikaz aplikacije Funtana mobilni vodič

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.gauss.funtana&hl=en

NW Istria - Colours of Istria mobilna aplikacija uključuje gradove: Umag, Novigrad, Brtoniglu i Buje. Zajedničkom suradnjom navedenih gradova stvorena je mobilna aplikacija u cilju stvaranja raznovrsne i kvalitetne ponude te mogućnosti nalaska informacija na jednom mjestu. Aplikacija pruža mogućnost istraživanja lokacija, gledanja fotografija i videa, pregledavanja nadolazećih događanja i slično. Prednost aplikacije ogleda se u tome što pruža mogućnost planiranja puta različitim prijevoznim sredstvima te prikazuje mjesta koja se nalaze u blizini. Informacije je moguće filtrirati, ovisno o destinaciji u kojoj se turist nalazi. Također, omogućeno je dijeljenje doživljaja i lokacija sa prijateljima. Aplikacija je besplatna, a dostupna je na engleskom jeziku.



Slika 15: Prikaz aplikacije NW Istria - Colours of Istria

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=hr.apps.n161184164

Explore Istra je jedan od starijih mobilnih vodiča za područje Istre. Vodič sadrži podatke vezane uz gastronomiju, smještaj, odredišta, atrakcije i aktivnosti. Sadrži i izravnu vezu s kontakt centrom Istre te nudi mogućnost online rezervacije smještajnih kapaciteta. Uključuje sve informacije vezane za znamenitosti i dolazak u Istru. U vodiču se mogu pronaći planovi gradova uz savjete što posjetiti i time je uvelike olakšana potraga korisnika. Iako je aplikacija dostupna na tri jezika te nudi brojne važne informacije, nije prepoznata od strane korisnika te je instalirana u malom broju. Razlog toga vjerojatno leži u činjenici što je kroz nekoliko godina na području Istre došlo do razvoja opširnijih i kvalitetnijih mobilnih vodiča koji imaju odličan dizajn i jednostavni su za upotrebu.

Slika 16: Prikaz aplikacije Explore Istra

Izvor: Google Play Store, https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobiexplore.mxistrahr

Mobilna aplikacija **Gourmet & Wine Lovers** nastoji putem različitih sadržaja približiti gastronomsku ponudu Istre korisnicima. Dostupna je na četiri jezika, a nastala je od strane Turističke zajednice Istarske županije. Putem aplikacije predstavljeni su različiti gastronomski sadržaji, a aplikacija nudi određen broj gourmet itinerara koji sadrže najznačajnija gourmet i wine mjesta, kako bi se potaklo korisnike na istraživanje prostora Istre. Aplikacija je vrlo dobro zamišljena i zanimljiva za korisnike, jedini nedostatak je što je dostupna samo za uređaje koji podržavaju iOS.

Sagledavajući broj mobilnih aplikacija na području Istarske županije može se uočiti kako Istra brojem mobilnih vodiča ne zaostaje u odnosu na ostale regije Hrvatske. Brojne mobilne aplikacije poput spomenute Gourmet &Wine Lovers aplikacije na zanimljiv način prikazuju tradicionalna jela i vrhunska vina korisnicima, pozivajući ih da iste isprobaju. Turistička zajednica Istarske županije u suradnji sa ostalim institucijama provodi brojne hvalevrijedne akcije i projekte u svrhu promicanja turizma Istarske županije. Razvijanjem mobilnih aplikacija nastoji se povezati sadržaj koji Istra nudi i prezentirati ga turistima. Iz navedenih informacija vidljivo je da je značaj mobilnih vodiča za razvoj turizma prepoznat od strane dionika u turizmu, no određeni mobilni vodiči nisu u velikoj mjeri popularni od strane korisnika. Kako bi se potakao daljnji razvoj, potrebno je stvoriti kvalitetne uvjete putem kojih bi mobilni vodiči bili adekvatno testirani i analizirani prije same distribucije korisniku i tako bi se smanjili potencijalni nedostaci.

4.3. Trendovi u budućnosti

Rast potražnje za mobilnim vodičima doveo je do pada potražnje za tradicionalnim oblicima turističkih vodiča, a za pretpostaviti je da će se taj trend nastaviti i u budućnosti. U budućnosti se na polju mobilnih vodiča mogu očekivati brojne promjene. Također, rastom broja aplikacija doći će i do većih mogućnosti zloupotrebe stoga je od ključne važnosti prilikom oblikovanja mobilnih aplikacija pažnju usmjeriti na osiguranje sigurnosti korisnika. Za očekivati je da će, uslijed velikog razvoja tržišta mobilnih aplikacija, doći do pojave novih servisa.

Oglašavanje putem mobilnih vodiča doseći će potpuno novu dimenziju, a dionici u turizmu će se potpuno okrenuti razvoju mobilnih vodiča. Može se očekivati kako će doći do oblikovanja novih mobilnih vodiča koji će biti integrirani sa različitim sustavima kako bi se poboljšale mogućnosti i proširile funkcije. Sukladno postojećim trendovima Internet će i dalje biti glavni izvor prikupljanja informacija, a pad tiskanih medija će se i dalje nastaviti. Može se očekivati da će i dalje korisnici čitati i ostavljati recenzije, komentare i preporuke koje će utjecati na stvaranje dojma o destinaciji i koje će imati veliki utjecaj na donošenje odluka o dolasku na odredište.

Na području Istarske županije, u budućnosti se može očekivati povećanje broja mobilnih vodiča drugačijeg sadržaja. Ukoliko mobilni vodiči budu izvrsne kvalitete i dizajna te integrirani sa drugim sustavima, može se očekivati rast preuzimanja od strane korisnika i stvaranje određene prepoznatljivosti. Potencijal Istre, kao i cijele Hrvatske na polju mobilnih aplikacija je velik, potrebno je samo više sredstva uložiti njihovom razvoju i isti će biti prepoznati od strane korisnika.

5. ZAKLJUČAK

Broj mobilnih vodiča na području Istarske županije iz godine u godinu raste, međutim, isti ne ostvaruju veliku zastupljenost od strane korisnika. Također, na tržištu se trenutno nalazi veliki broj mobilnih vodiča Istre sličnih sadržaja i funkcija. Sagledavajući broj preuzetih mobilnih aplikacija može se zaključiti kako mobilni vodiči nisu u velikom broju preuzeti od strane korisnika, a razlozi toga su različiti. Mogućnosti koje mobilni vodiči pružaju za razvoj područja Istra, ali i cijele Hrvatske su velike. Korisnici putem mobilnih vodiča mogu saznati sve informacije o destinaciji u koju putuju i rezervirati smještajne kapacitete i letove te kupiti karte. Zbog velikog značaja koji mobilni vodiči imaju za sve dionike u turizmu, Istra kao turistička regija mora osmisliti zanimljive rute i nove funkcije na mobilnim vodičima putem kojih će zainteresirati korisnike za preuzimanje, a ujedno ih i uključiti u proces oblikovanja sadržaja. Na taj način će broj preuzimanja rasti. Većina mobilnih vodiča Istre je dostupna na velikom broju jezika, za razliku od ostalih hrvatskih mobilnih vodiča. Također, oglašavanje putem mobilnih aplikacija u turizmu na području Hrvatske još uvijek nije dovoljno razvijeno. Turističke institucije i poduzeća Istarske županije moraju se nastaviti prilagođavati potrebama turista te pratiti trendove kako bi se na vrijeme znali prilagoditi njihovim zahtjevima. Na području Istre, potrebna je adekvatna integracija različitih servisa u svrhu boljeg oglašavanja i prezentiranja ponude korisnicima. Zbog svega navedenog, može se zaključiti kako Istra predstavlja veliki potencijal, stoga je potrebno ulagati resurse u izgradnju kvalitetnih mobilnih vodiča kako bi se stvorila prepoznatljivost i na taj način poboljala cjelokupna ponuda.

LITERATURA:

1. Budiu, Raluca (2013): Mobile: Native Apps, Web Apps, and Hybrid Apps, raspoloživo na: https://www.nngroup.com/articles/mobile-native-apps/
2. Grieve, Bendon, & Hundson (2010), raspoloživo na: https://marketing.conference-services.net/resources/327/2342/pdf/AM2011_0423.pdf
3. https://hr.wikipedia.org/wiki/Istarska_%C5%BEupanija
4. https://hr.wikipedia.org/wiki/Mobilne_aplikacije
5. https://play.google.com/store
6. http://www.zagreb.in/best/aplikacija-zagreb-be-there-je-najbolja-u-europi/
7. Turistička zajednica Istarske županije (04/07/2016): Statistika dolazaka i noćenja turista u Istri u 2016., raspoloživo na: http://www.istra.hr/hr/pr/statistika/2016

POPIS SLIKA

Slika 1: Prikaz aplikacije Kayak.com…….14

Slika 2: Prikaz aplikacije TripIt……..15

Slika 3: Prikaz aplikacije Trip Journal……..15

Slika 4: Prikaz aplikacije Booking.com……16

Slika 5: Prikaz aplikacije Booking Now……...16

Slika 6: Prikaz aplikacije Musement…….....19

Slika 7: Prikaz aplikacije World Travel Guide by Triposo……..20

Slika 8: Prikaz aplikacije Foursquare…….....20

Slika 9: Prikaz aplikacije Zagreb Be There……..22

Slika 10: Prikaz aplikacije Dubrovnik Guide…….....23

Slika 11: Prikaz aplikacije Istra Culture Top 100…….....25

Slika 12: Prikaz aplikacije Pula + heritage tour……..26

Slika 13: Prikaz aplikacije Vrsar Turistički Vodič…….27

Slika 14: Prikaz aplikacije Funtana mobilni vodič…….27

Slika 15: Prikaz aplikacije NW Istria - Colours of Istria……28

Slika 16: Prikaz aplikacije Explore Istra…….29

POPIS TABLICA

Tablica 1: Glavne kategorije mobilnih aplikacija na Google Play Storeu……10

SAŽETAK

Turisti danas sve manje koriste usluge koje nude putničke agencije, a sve više upotrebljavaju Internet kao sredstvo rezervacije željenih usluga, koje su vezane uz proces putovanja u destinaciju. Razvojem mobilnih aplikacija omogućena je brza i lako dostupna rezervacija smještajnih kapaciteta i letova. Upotrebom mobilnih vodiča oblikuje se virtualni svijet putem kojih korisnici mogu na različite načine istražiti mjesta koja ih zanimaju, a turistički dionici mogu predstaviti svoje proizvode i usluge. Mobilni vodiči na području Istarske županije predstavljaju izvrstan marketinški alat za promociju destinacije, jer pružaju brojne informacije turistima. Također, turistički dionici putem mobilnih vodiča mogu saznati što treba promijeniti u postojećoj ponudi kako bi se zadovoljile preferencije turista. Na području Istarske županije zastupljen je velik broj vodiča, međutim samo mali broj mobilnih vodiča bilježi veliki broj preuzimanja. Sagledavajući brojne mobilne aplikacije u svijetu, može se vidjeti kako hrvatske mobilne aplikacije nisu zastupljene u velikoj mjeri. Brojni su razlozi zbog kojih je to tako. Jedan od najvažnijih leži u činjenici da je većina mobilnih vodiča sličnog sadržaja te je trenutno prisutan mali broj hrvatskih mobilnih vodiča koji nude drugačije načine informiranja. Zbog toga se turistička poduzeća trebaju okrenuti daljnjem razvoju mobilnih vodiča te općenito aplikacija, koji se treba temeljiti na kvalitetnom sadržaju te brojnim dodatnim i zanimljivim informacijama. Hrvatska bi, kao turistička zemlja, trebala omogućiti bolji razvoj i dostupnost mobilnih aplikacija turistima.

Ključne riječi: ***mobilni vodiči, turisti, informacije***

SUMMARY

Nowadays, tourist don't use services off travel agencies as much as they used to, instead they use Internet to reserve desired services related to the process of traveling to a wanted destination. Mobile application development has enabled quick and easy access to book accommodation and flights. Mobile guides make virtual world in which tourists can explore places interesting to them in multiple places, also other participants who are involved in tourism can present their products and services via mobile guides. Mobile guides in the county of Istra are an excellent marketing tool for promoting destinations because they provide plenty of information to tourists. Also, by using mobile guides, tourism participants can find out what needs to be changed in the existing offer so they can satisfy tourists preferences. In the county of Istra, there are a lot of mobile guides, but only few of them record a large number of downloads. Although there are numerous of mobile applications all around the world, we can safely state that croatian mobile applications are not represented in large extent. There are many reasons why is it so. One of the most important reason is fact that the most of the mobile guides have similar content and very small number of croatian mobile guides differ from each other. Therefore, tourism companies should focus on further developing of mobile guides and applications and such development should lay the basis on the quality of content and additional, interesting informations. As a tourist country, Croatia should make much more effort in developing mobile applications for tourists, a well as making them available to tourists.

Keywords: ***mobile guides, tourists, information***