



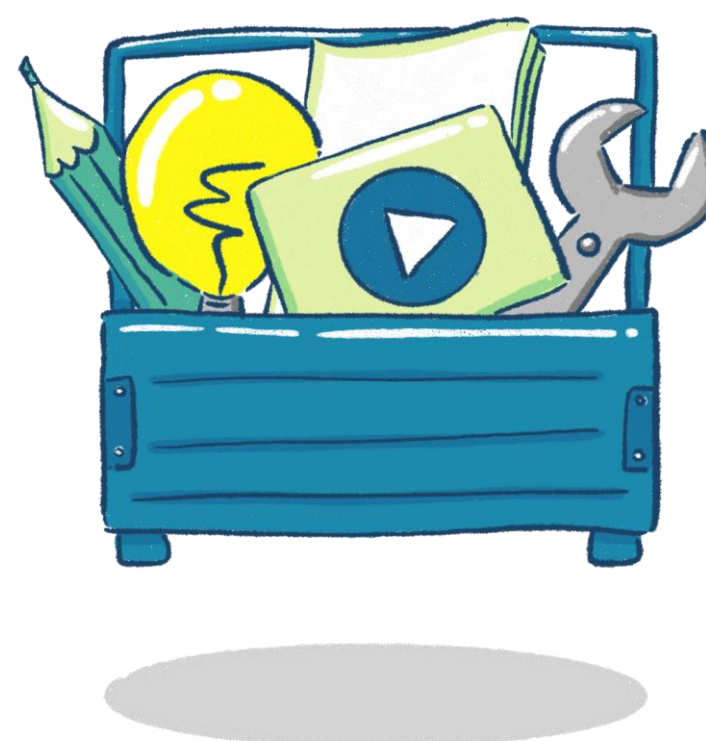
# INFORMATIVNI PRIRUČNIK



Co-funded by the  
European Union



# INFORMATIVNI PRIRUČNIK



Cilj *Nudge My Tour* informativnog priručnik je na vizualni način ilustrirati neke od ključnih koncepata povezanih s primjenom bihevioralnih znanosti u području održivosti turizma. Usko je povezan s metodološkim priručnikom za edukaciju i osmišljen je na način da se može koristiti kao samostalni alati i kao nadopuna nastavnim materijalima koji su obrađeni u metodološkom priručniku. Sastoji se od 14 infografika i 3 animirana videa.

[www.nudgemytour.com](http://www.nudgemytour.com)



Co-funded by the  
European Union

# TURIZAM

Prema UNWTO-u turizam je društveni, kulturni i ekonomski koji uključuje kretanja ljudi izvan mjesta stalnog boravka zbog osobnih, poslovnih ili profesionalnih razloga



## svijetla strana turizma

## primjeri pozitivnih učinaka

inicijative očuvanja prirode

učenje o različitim kulturama



rast svijesti o okolišu

jačanje ponosa i svijesti o lokalnom naslijeđu

mogućnosti zapošljavanja

viši životni standard



## OKOLIŠNA

## DRUŠTVENA

## EKONOMSKA

## primjeri Negativnih utjecaja

## tamna strana turizma

zagađenje



viša emisija CO2

degradacija bioraznolikosti

veće nejednakosti

ovisnost o turizmu



turistifikacija susjedstva

iseljavanje lokalnog stanovništva

slabo plaćeni sezonski poslovi



GIULIADAVID.NET

# strategije za jačanje dugoročne održivosti turizma

tradicionalne intervencije za promociju održivosti turizma oslanjaju se na dvije vrste strategija:

**regulacije**

pravila, zakoni,  
standardne  
procedure

zabrana  
neodrživog  
ponašanja

kazne  
za prekršitelje

**uvjeravanja**

modificira  
sustave vrijednosti  
i ciljeve

marketing,  
plaćena promocija,  
poticaji

čini održivo  
ponašanje  
prihvatljivim

**turistička politika**  
**turističko planiranje**  
**turistički menadžment**

**održivi  
turizam ?**

turističko planiranje  
je ključno za održivost

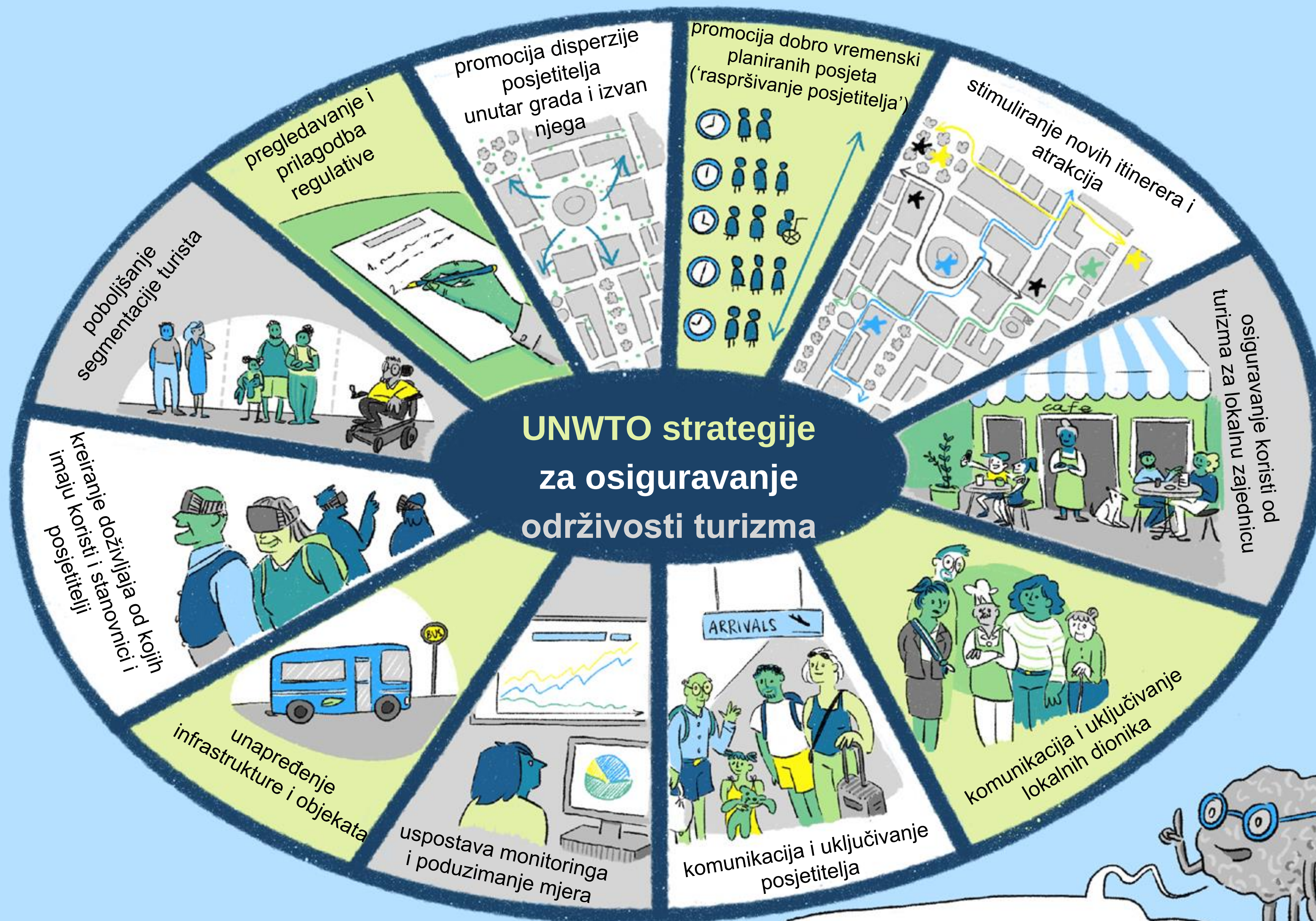


odvija se na svim razinama i uključuje  
dobru koordinaciju svih aktera

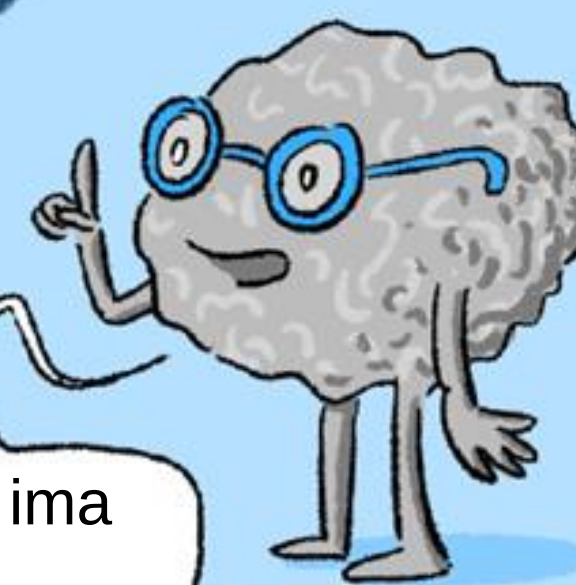
usprkos dobrim turističkim politikama,  
planiranju i menadžmentu  
često svjedočimo  
neodrživom ponašanju

što ako...  
nešto  
važno propuštamo?

**bihevioralni pristup**

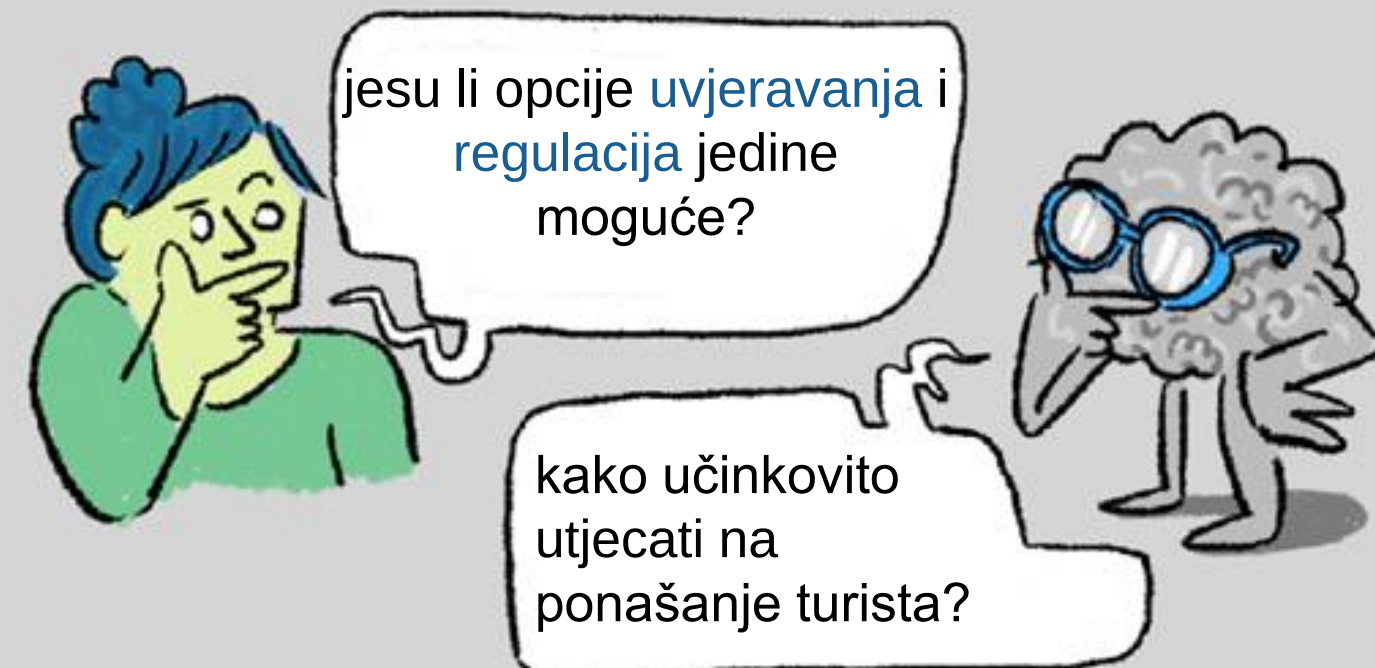


svaka od ovih strategija u pozadini ima određena ponašanja

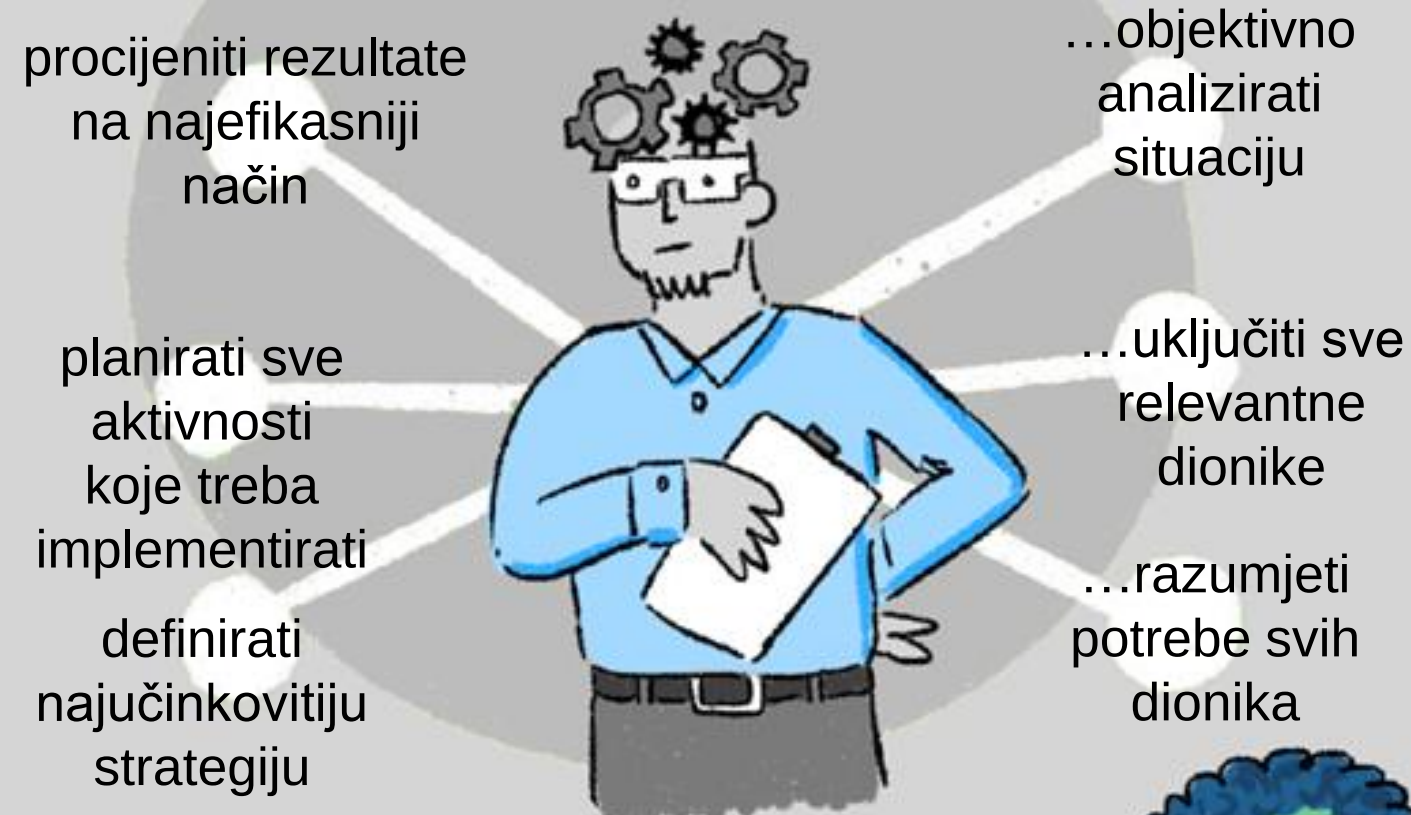


# planiranje održivosti turizma

## zamke



sveznajući donositelj odluka u turizmu trebao bi moći...



ponašanje turista je kolektivni sklop

strateški izazovi

poduzetnici

zainteresirani za ekonomski rast ali mogu imati i druge ciljeve

touristi

traženje iskustva koja će ispuniti njihova očekivanja

stanovnici

zainteresirani za održivost ali i za ekonomske koristi od turizma

međunarodni  
turoperatori

imaju ključnu ulogu i posebne interese i ciljeve

Destinacijske  
menadžment  
organizacije

trebaju posredovati i balansirati kompleksan skup različitih interesa

kreatori  
politika

klasični  
model planiranja



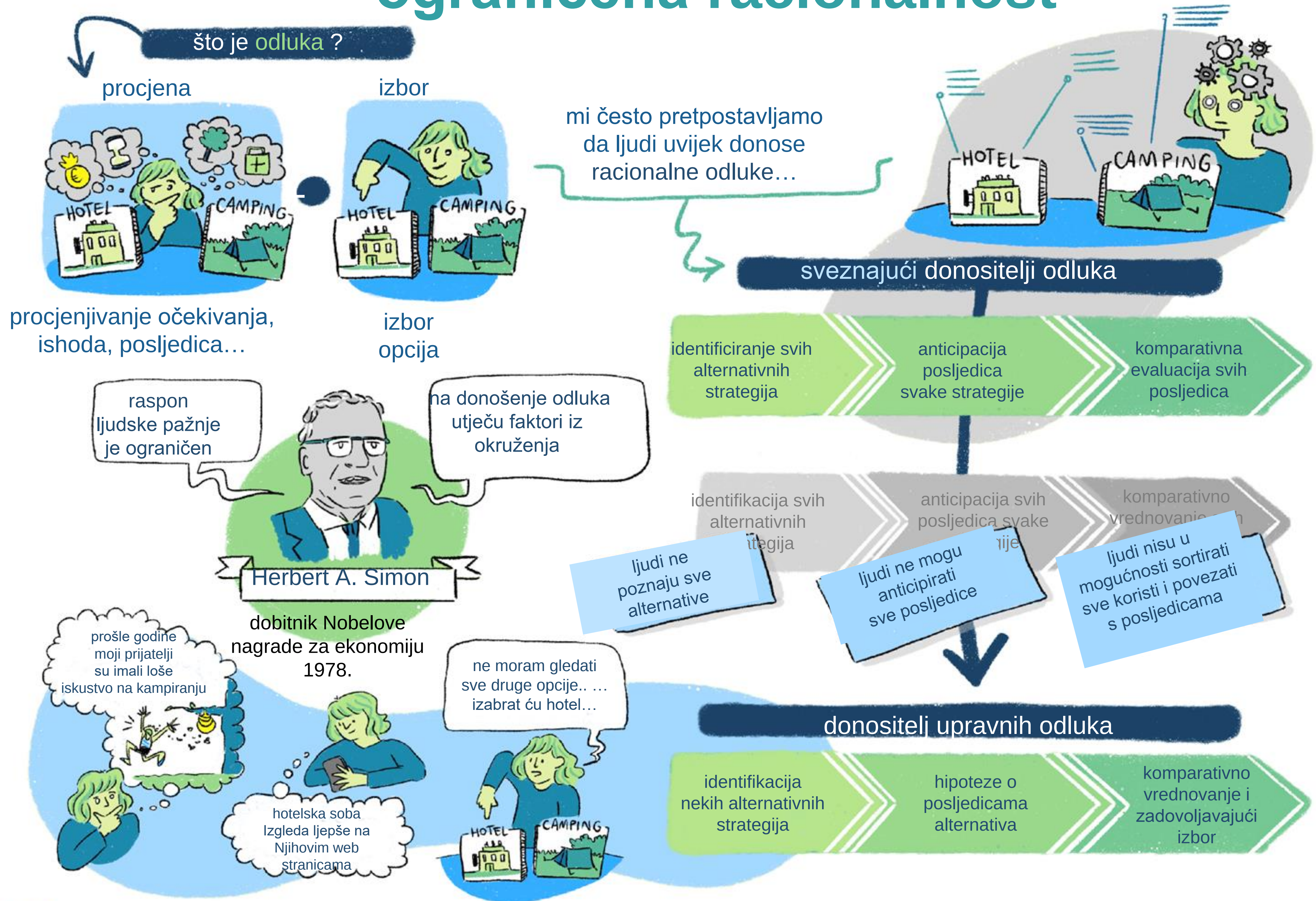
VS

model planiranja osjetljiv na ponašanje

ponašanje turista sastoji se od bezbroj individualnih ponašanja!



# ograničena racionalnost



GIULIADAVID.NET

# ograničena racionalnost

## apsolutna racionalnost



sve alternative su dobro poznate



posljedice svake odluke mogu se anticipirati



donositelji odluka imaju unaprijed određenu funkciju korisnosti



optimalna odluka

alternative

## ograničena racionalnost



znanje o alternativama uvijek je fragmentirano



posljedice svake odluke nisu savršeno anticipirane



preferencije nisu jasne i vremenom se mijenjaju



zadovoljavajuća odluka

odluke



# dualni mozak

razmišljanje i donošenje odluka  
može se podijeliti u 2 sustava:

## Sustav 1

obavlja zadatke  
povezane s urođenim  
vještinama koje postaju  
automatske

zahtjeva mali  
kognitivni napor

brzo i  
automatsko

brza  
reakcija

emotivno  
pod utjecajem  
emocija

1



brz!

učinkovito

štedi  
vrijeme

preskače  
svjesno  
razmišljanje

**! LIMITATIONS**

it can lead to  
incorrect decisions

it can be subject  
to manipulation

primjeri



reakcija na  
iznenadni  
zvuk  
formira  
opciju  
temeljenu na  
izgledu



## Sustav 2

obavlja zadatke  
temeljene na uputama  
koje učimo i zahtjeva  
svjesno razmišljanje

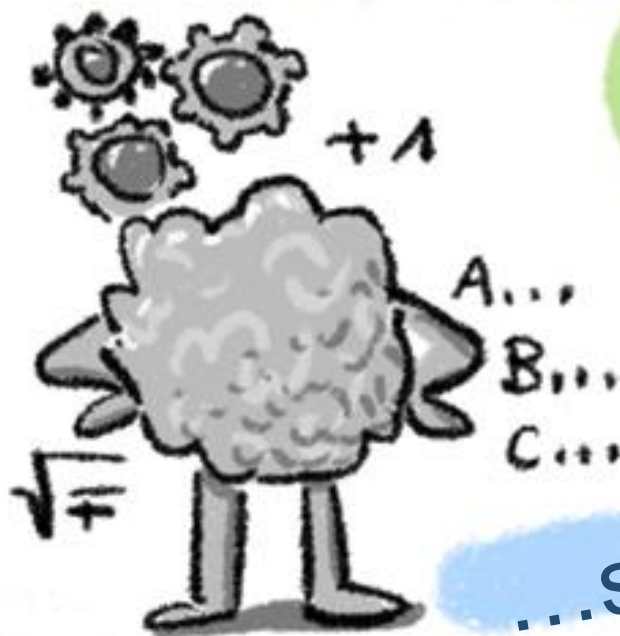
namjeran i  
svjestan

zahtjeva  
napor i pažnju

racionalan

odluke se temeljena  
logici i razumu

2



...spor

resursno  
intenzivan

zahtjeva  
vrijeme

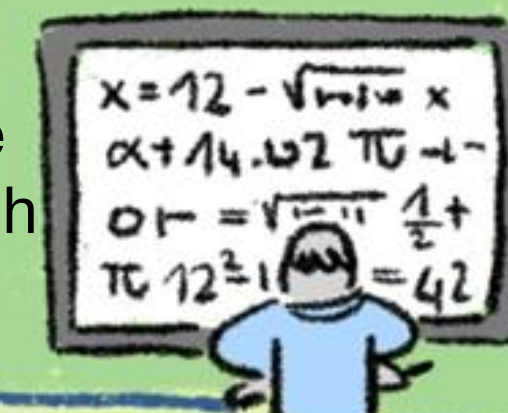
mentalno  
naporan

**! LIMITATIONS**

može biti manje  
učinkovit od sustava 1

može biti  
predmet  
kognitivnog  
ograničenja

rješavanje  
kompleksnih  
zadataka



primjeri



GIULIADAVID.NET

# dualni mozak

primjeri **konflikta** između dva sustava

Govorite naglas  
boje  
teksta:

plava      crvena  
zelena      plava  
crvena      zelena

Intuitivni odgovor bi bio  
čitanje riječi ...

crveno!      plavo!

...dok je zadatak bio  
govoriti boje!

dok obavljamo ovaj  
zadatak naš sustav 2 mora  
zakočiti sustav 1

Koja je linija duža?

druga linija je  
duža

one su iste

ista dužina

Problem palice i  
loptice

FOR SALE      11€

palica i loptica zajedno  
vrijede 11€

palica vrijedi 10€ više od  
loptice

koliko vrijedi loptica?

1€!      ne!  
0,50€!

točno:  $0,50\text{€ loptica} + 10,50\text{€ palica} = 11\text{€}$

krivo:  $1\text{€ loptica} + 11\text{€ palica} = 12\text{€}$

# heuristike

heuristike su mentalni prečaci koji ljudi nesvjesno koriste kako bi donijeli brze odluke ili stavove



## neki primjeri heuristika

### reprezentativnost



prosudivanje vjerojatnosti događaja na temelju toga koliko dobro odgovara vašim postojećim protutipovima/stereotipovima

### raspoloživost



prosudivanje temeljeno na tome koliko lako primjer događaja dođe u misli

### sidrenje



preveliko oslanjanje na prvu informaciju na koju se nađe pri donošenju odluke

### utjecaj



Oslanjanje na osjećaje i emociju radije nego na konkretne informacije pri donošenju odluka

GIULIADAVID.NET

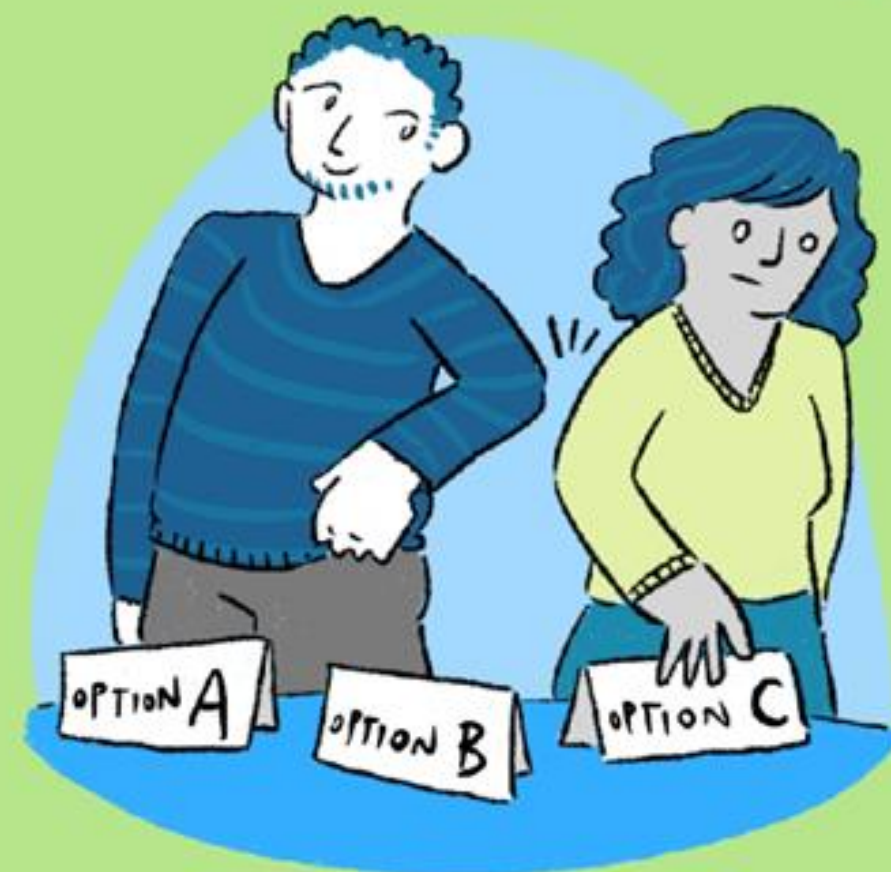
# POTICAJI

## definicija

poticaje je bilo koji aspekt arhitekture izbora koji mijenja ponašanje ljudi na predvidiv način, bez zabrane bilo koje druge opcije ili značajnog mijenjanja njihovih ekonomskih poticaja

Thaler & Sunstein, 2008

nježno usmjeravanje pojedinca prema željenoj radnji, bez ograničavanja slobode izbora



primjer: postavljanje voća i svježih sokova kao vidljiviju opciju izbora u hotelskim restoranima

poticaji se temelje na spoznajama bihevioralnih znanosti

područje koje se bavi istraživanjima kako psihološki, društveni i emotivni faktori utječu na donošenje odluka



druge opcije izbora hrane nisu isključene

poticanje je osmišljeno na temelju znanja o kognitivnoj pristranosti

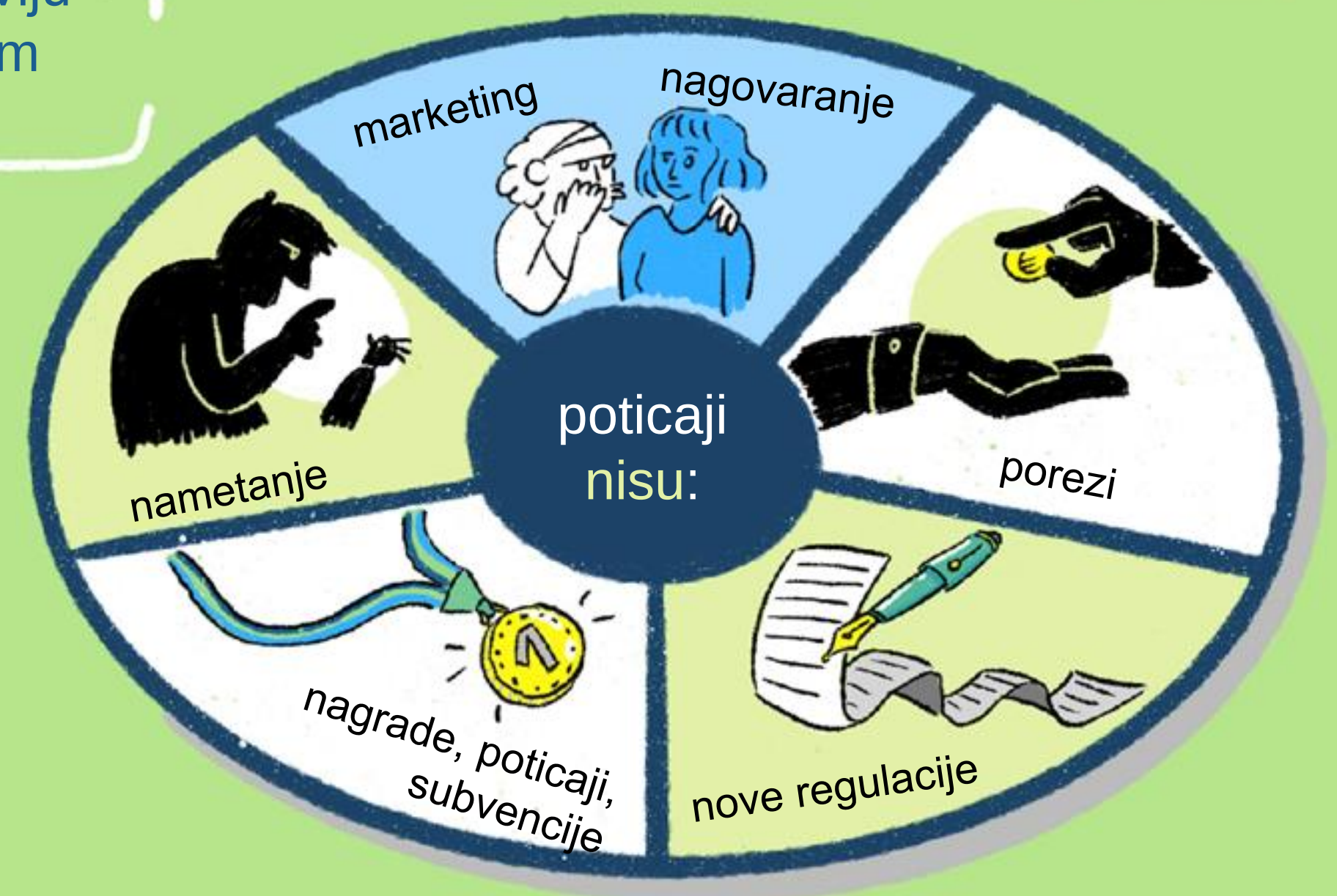
u slučaju:

status quo-a

isticanja

držanja uz trenutnu situaciju

fokusa na stvar koja je više vrijedna pažnja



GIULIADAVID.NET

# POTICAJI

## UČINKOVIT POTICAJ JE:



## PRIMJERI POTICAJA ZA ODRŽIVI TURIZAM

održive opcije trebaju postati zadani izbor



održive opcije trebaju biti lagane za izabrati



društvene norme trebaju biti istaknute



postavite podsjetnike



povratne informacije o ishodu prošlih izbora



GIULIADAVID.NET

# Dizajniranje i testiranje poticaja kroz okvir- BASIC©

bihevioralne spoznaje usmjerene su na razumijevanje onoga što zapravo pokreće ljudsko ponašanje i donošenje odluka

postoji nekoliko okvira o tome kako primijeniti bihevioralne spoznaje za analizu problema i definiranje mogućeg rješenja

BASIC© je okvir metoda, alata i smjernica kako bi se bihevioralni uvidi mogli pretvoriti u javnu politiku

# B

## BEHAVIOUR

Identificiranje problema u ponašanju



- tko izvodi tu radnju?
  - što radi?
- što bi mi htjeli da oni čine?
- gdje i kada se ova radnja odvija?

# A

## ANALYSIS

Identificiranje kognitivnih i psiholoških čimbenika koji uzrokuju ciljano ponašanje



- zašto se problem događa?

# S

## STRATEGY

Identificiranje bihevioralno informirane strategije za promjenu ciljanog ponašanja



- kako rješavamo problem?

# I

## INTERVENTION

testiranje efikasnosti strategija

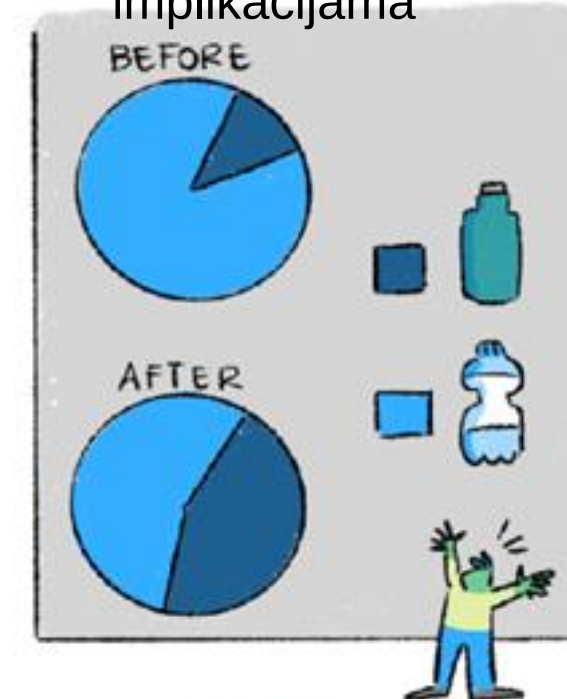


- da li strategija djeluje?

# C

## CHANGE

razmišljanje od dugoročnim implikacijama



- može li se strategija unaprijediti?
- kakve lekcije mi možemo naučiti iz dosadašnje prakse?



# JACANJE POTICANJA U TURIZMU

## Kapacitet poticanja u turizmu:

je mogućnost kreatora politika da prilikom donošenja odluka...



...stvore okruženje koje će utjecati na individualno iskustvo turista



...usmjere ponašanje turista prema održivim izborima



...predvide neodrživa ponašanja i njihove učinke



...steknu saznanja o bihevioralnom pristupu



...ocijene srednjoročne i dugoročne učinke poticanja

## Relevantnost izbora



H. Simon

Priča o mravu na plaži"

Zamislite mrava koji hoda po plaži



Zamislite da želite razumjeti njegovo kretanje

ali ne možete razumjeti njegovo ponašanje kroz jednostavno promatranje



put izgleda složeno, nepravilno i teško ga je opisati

ako bolje pogledamo, vidjet ćemo oblik površine plaže



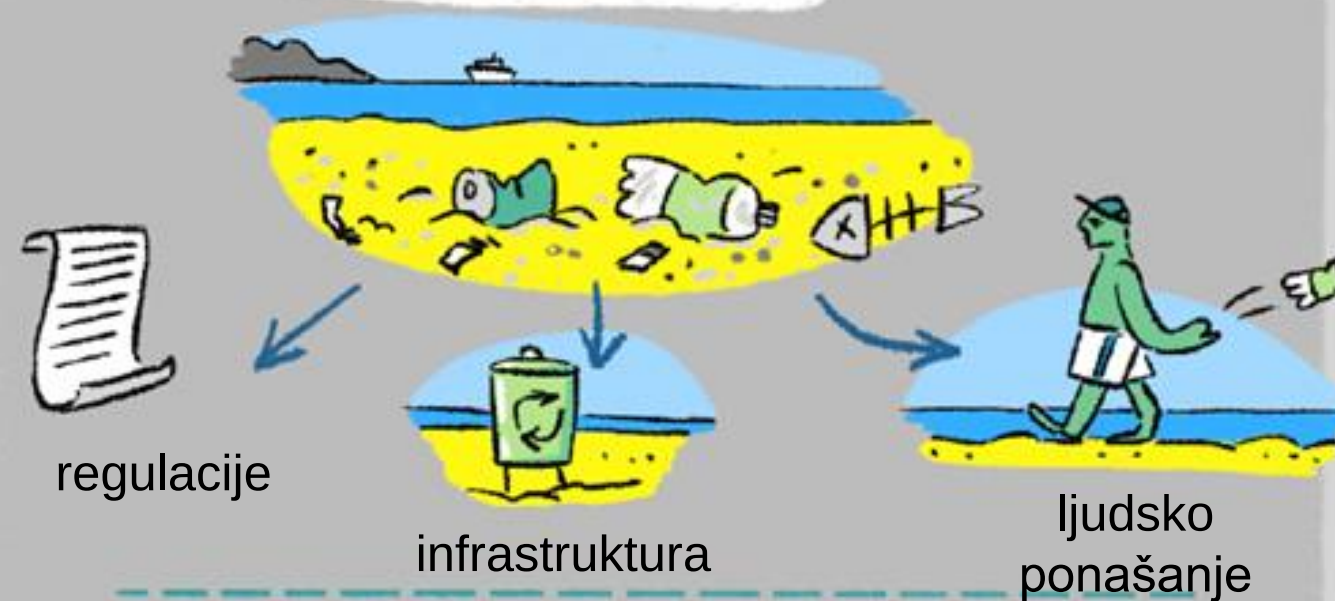
To sad ima smisla!



Okolina oblikuje i utječe na ponašanje

## Relevantnost bihevioralnog izbora

Korištenje bihevioralnog pristupa znači da je uvijek u problemu koji rješavamo prisutno problematično ponašanje



To može biti prevedeno u...

...dizajniranje, testiranje i evaluaciju poticaja

integriranje bihevioralnog pristupa u rasponu političkih alata

## Tri razine

Za razvoj poticanja u turizmu

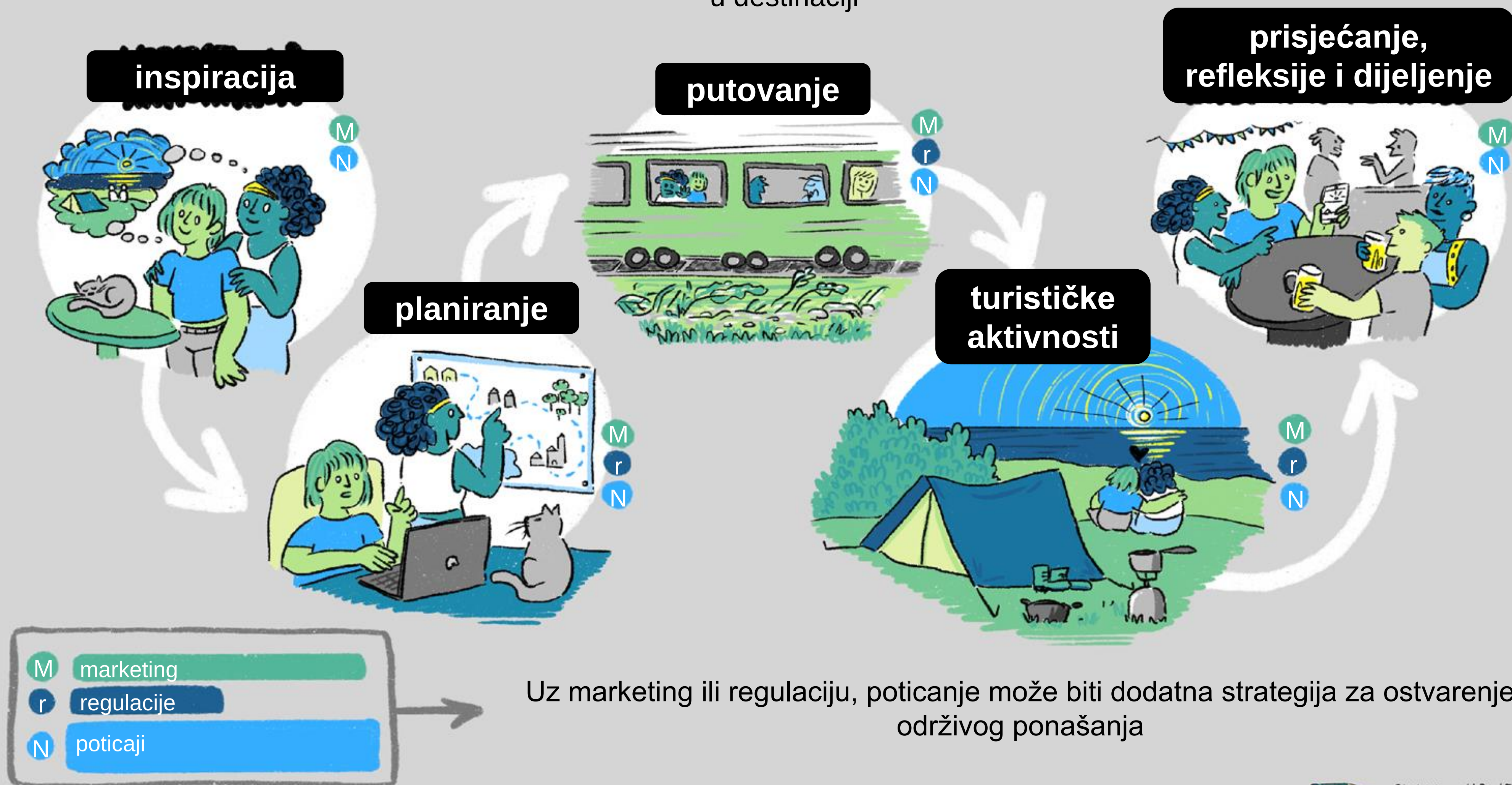


GIULIADAVID.NET

# JAČANJE POTICANJA U TURIZMU

U svakoj fazi putovanja turisti donose odluke  
koje imaju utjecaj na održivost turizma

Sve odluke koje donese turist mogu biti ispravljene dobrim turističkim upravljanjem i politikama  
u destinaciji



GIULIADAVID.NET



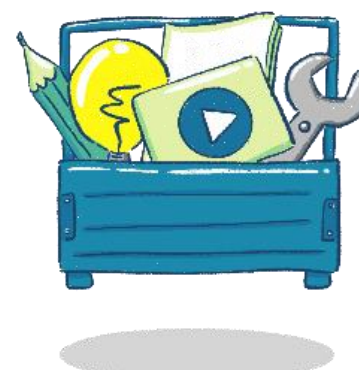
# O NUDGE MY TOUR

Nudge My Tour je projekt europske suradnje koji istražuje primjenu bihevioralnih znanosti na upravljanje turističkim tokovima i promociju turističkih destinacija.

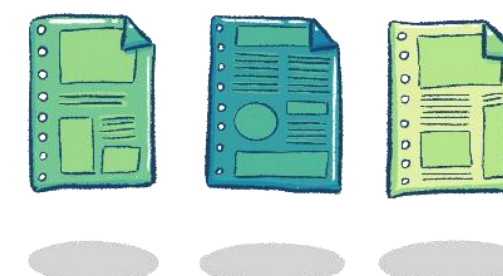
Riječ je programu Erasmus+, a cilj mu je razviti i testirati obuku i podizanje svijesti o alatima bihevioralne znanosti koje mogu koristiti svi pojedinci koji se nalaze u turističkoj industriji.



Metodologija obuke namijenjena je sadašnjim i budućim stručnjacima u području planiranja i destinacijskog menadžmenta.



Informativni alata ilustrira što je znanost o ponašanju i kako se može primijeniti u turizmu



Kompilacija poticaja i drugih mjera ponašanja primijenjenih na pitanja održivosti u turizmu i šire





# ABOUT NUDGE MY TOUR

Nudge My Tour okuplja 7 partnera iz 5 europskih zemalja.



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA  
CENTER FOR ADVANCED STUDIES IN TOURISM



Co-funded by the  
European Union



[www.nudgemytour.com](http://www.nudgemytour.com)

