

Raport badawczy grupy: Marta Jagielska, Monika Gościńska, Monika Aleksandruk, Magda Kurowska

cel

- znalezienie realnych problemów
- opracowanie rozwiązań dla Tatrańskiego Parku Narodowego w zakresie komunikacji miasto-turyści-park
- zmiana wizerunku Tatrańskiego Parku Narodowego na miejsce przyjazne także turystą
- zbudowanie pozytywnych doświadczeń w relacji park-klient parku

założenia badawcze

- w parku jest problem z zachowaniem ciszy przez turystów
- problemy komunikacyjne między miastem –parkiem, mieszkańcami –parkiem, mieszkańcami – miastem

problemy badawcze

- jak turyści zachowują się na szlaku?
- jak turyści zachowują się w mieście
- Powód wyjazdu (w góry czy do Zakopanego) i związana z tym klasyfikacja turystów
- Stosunek mieszkańców do TPN i gór –związana z tym klasyfikacja

metodologia i wykorzystane metody

- badania etnograficzne (w mieście i w parku)
- wywiady z mieszkańcami (przedsiębiorcy z Krupówek, mieszkańcy Zakopanego)
- wywiady z pracownikami parku –leśnicy, dyrektor, przewodnicy
- wywiad z pracownikiem sprzedającym bilety wstępu do Parku na ścieżce Kuźnica-Kalatówki
- spotkanie/wywiady z pracownikami urzędu miasta –pracownik biura promocji miasta, wiceburmistrz
- dokumentacja fotograficzna
- dokumentacja dźwiękowa (monitorowanie dźwięków otoczenia na ścieżce Krupówki-Kalatówki)
- desktop research
- benchmark
- stakeholder analysis

opis przebiegu badania

Krok po kroku:

1. wejście do schroniska,
2. pokonanie trasy schronisko –Krupówki, Krupówki –schronisko; wykonywanie w tym czasie dokumentacji dźwiękowej i fotograficznej, obserwacje, notatki z podróży

3. spotkania w Urzędzie Miasta Zakopane
4. spotkanie z pracownikami parku
5. obserwacje w górach +wywiady z przewodnikiem –dokumentacja fotograficzna, notatki z podróży
6. wywiady w mieście z turystami, mieszkańcami, przedsiębiorcami oraz pracownikami parku – dokumentacja dźwiękowa i fotograficzna, notatki z podróży
7. wywiad w punkcie informacji turystycznej
8. desktop research
9. benchmarki

Po każdym dniu badań przeprowadzana była analiza i podsumowanie wniosków. Pod koniec na podstawie stworzonej mapy interesariuszy określiliśmy zagrożenia i problemy.

obserwacje i wnioski z badania

- problem od którego wyszliśmy jest problemem nierealnym
- ważne jest rozładowanie kolejek
- wspieranie turystów już na szlaku, a nie tylko straszenie ich
- zmiana doświadczenia wejścia/przejścia do parku +abasadorzy parku
- w góry przybywają dwie grupy turystów amatorzy i doświadczeni turyści
- mieszkańców można również podzielić na pracujących na krupówkach (turystożercy) i pracujących poza nimi (styl zakopiański nie istnieje –już)
- bramka do TPN w Kuźnicy jest niewidoczna (można jej niezauważyć), również przez to, że jest wysoko, turyści idąc w góry nie wiedza o bramce, przez co rośnie ich zdenerwowanie gdy muszą nagle zapłacić
- ponieważ budki z biletami nie podlegają pod park władze parku nie mają pojęcia co się tam dzieje –sprzeczności w opowieściach, pracownicy parku –(parafrazując) nic się nie stało, że podnieśliśmy ceny biletów, ludzi to nie przeszkadza; pracownica punktu z biletami (parafrazując) –krzyczą na nas, obrażają, pamiętają że bilety były tańsze, próbują oszukiwać przebiegać lasem lub za budką
- TPN –często posługuje się skrótami, które nie są jasne dla turystów
- projektowanie negatywne, komunikaty opresyjne
- istnieją stereotypy dotyczące chodzenia po górach, które mogą stwarzać potencjalne zagrożenie (kolory szlaków –oznaczają stopień trudności)
- turyści źle przygotowani do wyprawy pierwszą informację o tym często dostają dopiero na wejściu do parku (zamiast, np. na wyjściu z miasta/Krupówek), wtedy nie mogą nic zmienić, ewentualnie cofnąć się (co brzmi jak duże poświęcenie)
- skupienie się na dźwiękach zupełnie zmienia doświadczenie i sposób odbierania gór ale także zmiana postrzeganie miasta
- wizerunek pracownika TPN to wizerunek policjanta, a nie osoby pomocnej, dbającej o to po co wszyscy tam przybywają (las, miśki kozy, GÓRY)
- Zakopane w oczach bardziej świadomych i wrażliwych turystów oraz mieszkańców jawi się jako Bangladesz
- nowe elementy identyfikacji są w niektórych miejscach obce i niedopasowane do otoczenia i sytuacji (tabliczka informująca o jednokierunkowości szlaku na Giewont umieszczona jest w niewidocznym miejscu, format i kolorystyka zlewa się ze skałą)
- jedynie zakazy bez wyjaśnień, które nie umożliwiają zrozumienia i nie przekonują do

respektowania tych zakazów. Zasady regulaminu powinny być PROSTE I LOGICZNE –jak kontrowersyjny zakaz wprowadzania psów do parku –właściciele psów powinni dowiedzieć się dlaczego psy nie mają wstępu

- niespójność identyfikacji (zakazy raz przekreślone, raz nie)
- paragon (paragony zgniatamy i wpychamy do kieszeni lub pozbywamy się go od razu, nie myślimy o nim jak o bilecie –który mógłby też stać się miłą pamiątką, mógłby witać turystów i w miły sposób opowiadać o zakazach
- niewiedza turystów o tym, że są w TPN nie wpływa negatywnie na ich zachowanie –podobno zachowują się w większości poprawnie
- większym problemem niż turystyka letnia jest turystyka zimowa (zjeżdżanie ze szlaków)



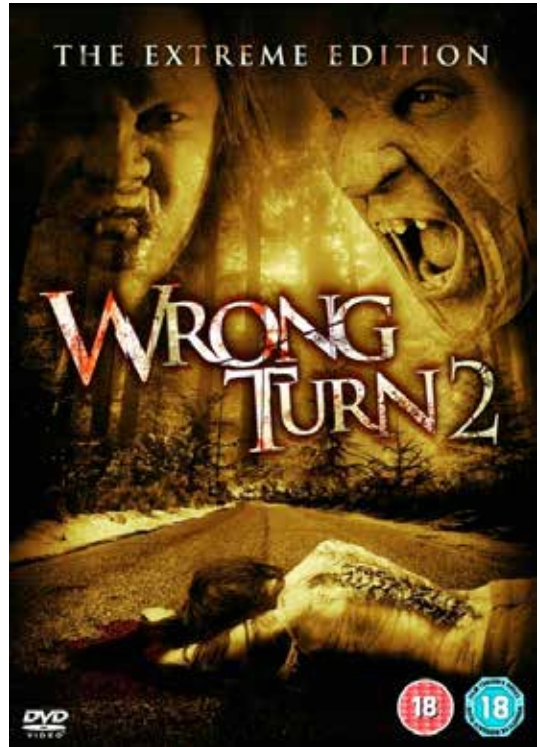
czy ktoś tu mieszka?



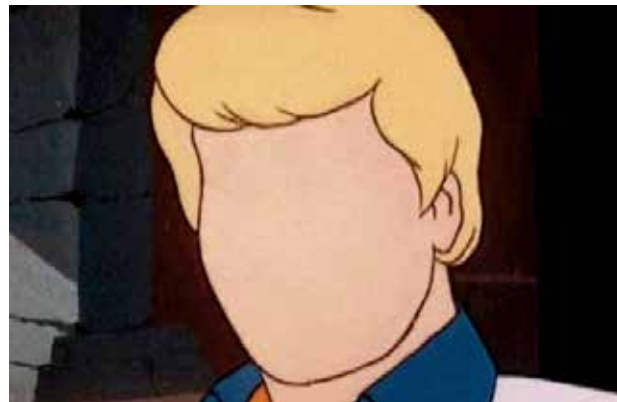
ukłon na dzień dobry!



minimalny kontakt z człowiekiem w budce
minimalna ilość funkcji miejsca



Do not enter



1/12 powierzchni
to kontakt
z człowiekiem

relacja turysta - bileterka



bilet = paragon
niska jakość papieru



Jesteś na terenie parku... Nie.. Nie... Nie...



STOP TPN kozica STOP TPN kozica STOP

komunikaty



minimalna wielkość napisów
niska jakość nośnika

- Czy są prowadzone statystyki wejść?

- Tak, w punktach sprzedaży.

- Ciekawe jak to robią...

- Pewnie stawiają kreski i skreślają co pięć



Dzienna karta ewidencji
turystów zwolnionych z opłat za wstęp na terenie Tatrzańskiego Parku Narodowego

Punkt kontrolny (nazwa) KALATÓWKI Data 14.10.2014

Dzienna karta ewidencji
turystów zwolnionych z opłat za wstęp na terenie Tatrzańskiego Parku Narodowego

Punkt kontrolny (nazwa) KALATÓWKI Data 14.10.2014

Godzina	Wzrost (cm)	Waga (kg)	Temperatura (C)	ciężar ciała (kg)	ciężar ciała (kg)	ciężar ciała (kg)
14:00						2
14:05						3
14:10						6
14:15						25
14:20						25
14:25						6
14:30						35
14:35						35
14:40						28
14:45						44
14:50						42
14:55						158

Dzienna karta ewidencji
turystów zwolnionych z opłat za wstęp na terenie Tatrzańskiego Parku Narodowego

Punkt kontrolny (nazwa) KALATÓWKI Data 14.10.2014

Godzina	Wzrost (cm)	Waga (kg)	Temperatura (C)	ciężar ciała (kg)	ciężar ciała (kg)	ciężar ciała (kg)
14:00						2
14:05						3
14:10						6
14:15						2
14:20						11
14:25						5
14:30						5
14:35						2
14:40						1