



Interreg

Latvija–Lietuva

Eiropas Reģionālās attīstības fonds



EIROPAS SAVIENĪBA

LLI-483 «Unikālo ģeoloģisko un ģeomorfoloģisko dabas
vērtību izmantošana zaļā izzinošā tūrisma attīstībā»/
GEOTOUR

Apmācības «Ģeoloģiskie un ģeomorfoloģiskie tūrisma
objekti un to pārvaldība»

Dabas tūrisma piedāvājuma veidošana un kvalitāte

KVALITĀTES ANALĪZES PĀRSKATS DABAS
TŪRISMA PRODUKTIEM LATVIJĀ, IESPĒJAS
KVALITĀTES PILNVEIDEI



23.02.2022.

Vidzemes Augstskola
Sociālo, ekonomisko un humanitāro pētījumu institūts
Andris Klepers, Dr.geogr., asociētais profesors, vadošais pētnieks



Kubeseles dabas un vēstures taka

Vietne

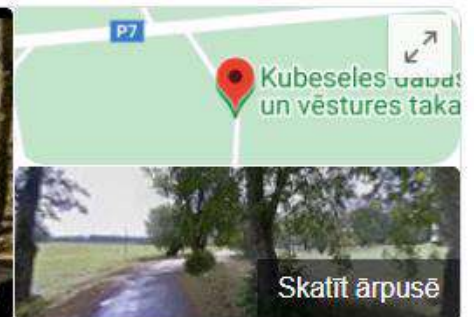
Norādījumi

Saglabāt

4,7 ★★★★★ 208 Google atsauksmes

Pārgājienu teritorija Latvijā

23.02.2021.



Kubeseles dabas un vēstures taka

Vietne

Norādījumi

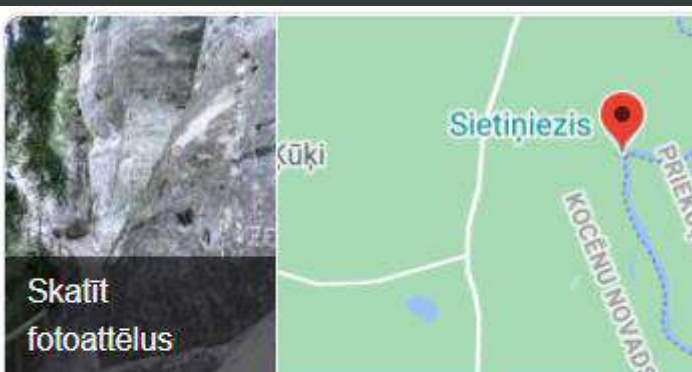
Saglabāt

4,7 ★★★★★ 346 Google atsauksmes

Pārgājienu teritorija Latvijā

23.02.2022.

Kvalitātes vērtējumi 2021



Skatīt
fotoattēlus

Sietiņezis

Vietne

Norādījumi

Saglabāt

4,8 ★★★★★ 898 Google atsauksmes

Skatīt
fotoattēlus

Līču-Laņģu klintis

Vietne

Norādījumi

Saglabāt

4,6 ★★★★★ 112 Google atsauksmes



Skatīt fotoattēlus

Kolkasrags

Vietne

Norādījumi

Saglabāt

4,7 ★★★★★ 2 255 Google atsauksmes



Skatīt fotoattēlus

Čužu purva dabas taka

Vietne

Norādījumi

Saglabāt

Zvanīt

4,1 ★★★★★ 101 Google atsauksme



Skatīt fotoattēlus

Tērvetes dabas parks

Vietne

Norādījumi

Saglabāt

Zvanīt

4,8 ★★★★★ 4 058 Google atsauksmes



Skatīt fotoattēlus

Pokaiņu mežs

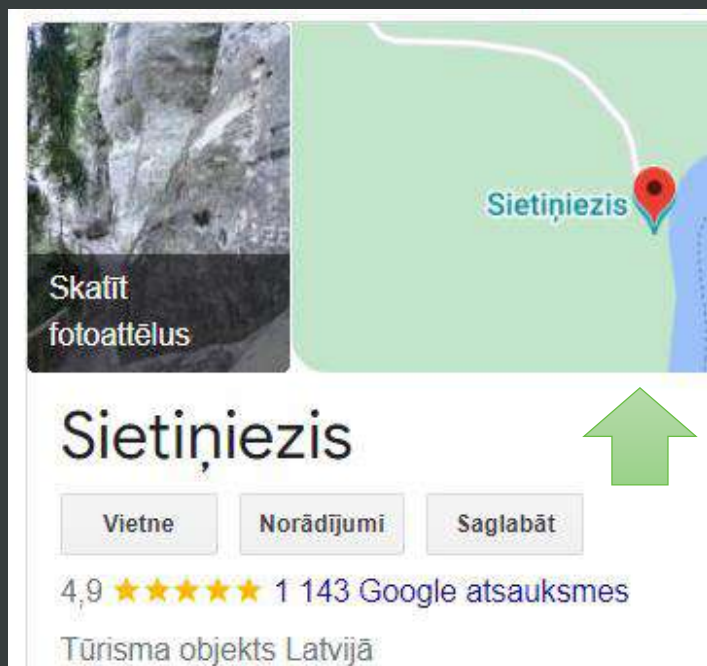
Vietne

Norādījumi

Saglabāt

4,4 ★★★★★ 656 Google atsauksmes

Kvalitātes vērtējumi 2022



Sietiņiezis

Vietne Norādījumi Saglabāt

4,9 ★★★★★ 1 143 Google atsauksmes

Tūrisma objekts Latvijā

Skatīt fotoattēlus

Green arrow pointing up to the next card.



Langu klintis

Norādījumi Saglabāt

4,7 ★★★★★ 653 Google atsauksmes

Tūrisma objekts Latvijā

Green arrow pointing up to the next card.



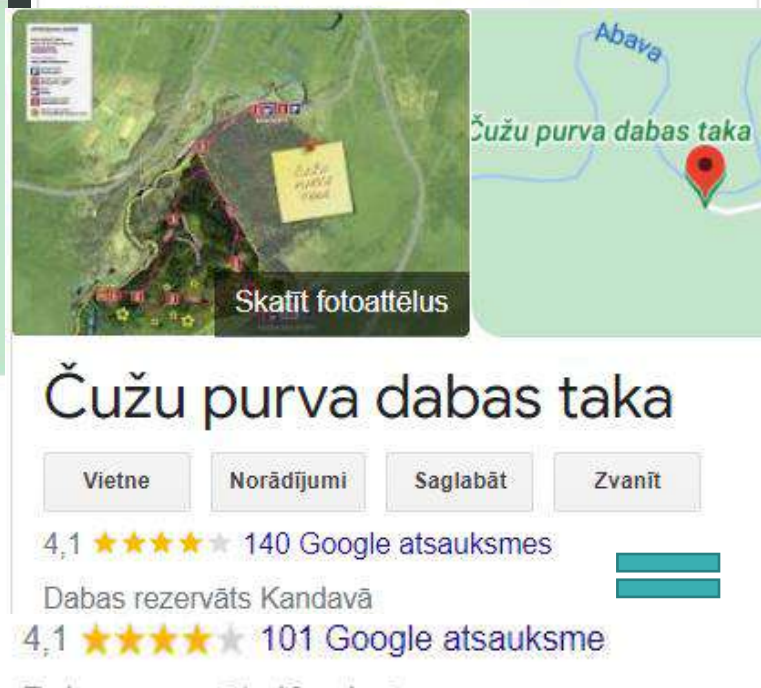
Kolkasrags

Vietne Norādījumi Saglabāt

4,7 ★★★★★ 2 608 Google atsauksmes

Piemineklis "Jūras paņēmtiem"

Skatīt fotoattēlus



Čužu purva dabas taka

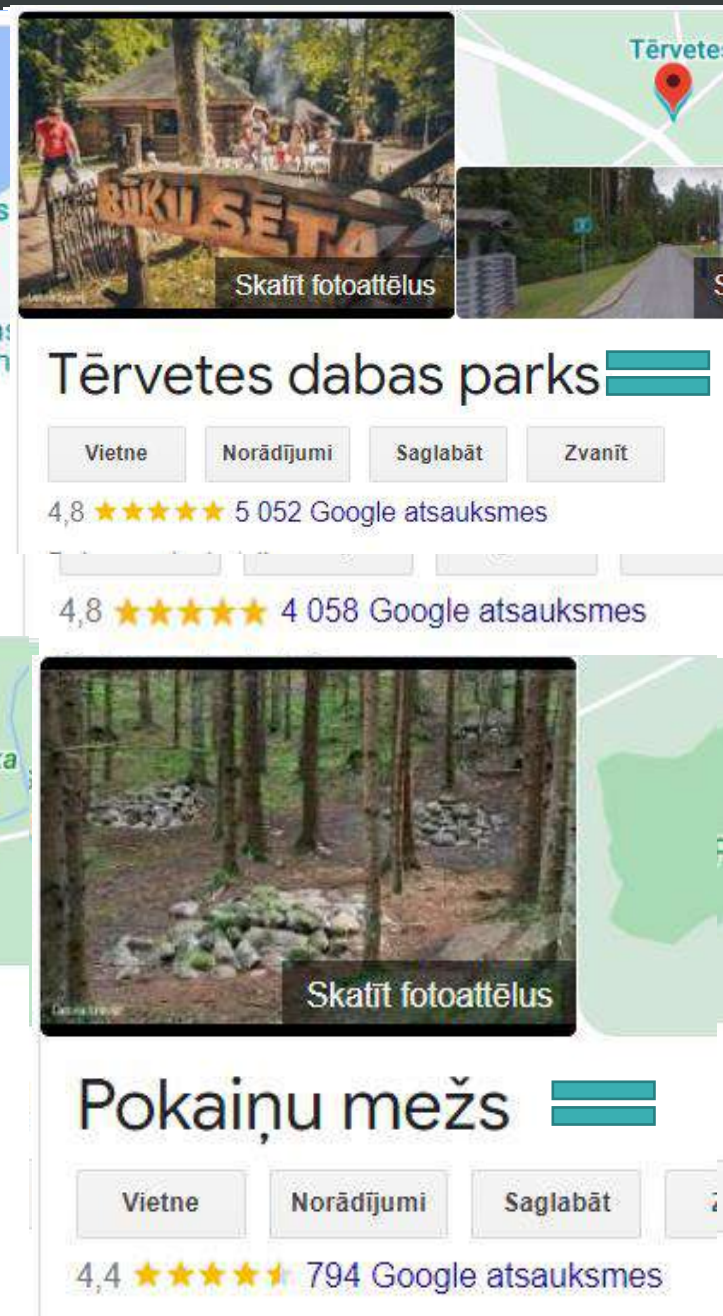
Vietne Norādījumi Saglabāt Zvanīt

4,1 ★★★★★ 140 Google atsauksmes

Dabas rezervāts Kandavā

4,1 ★★★★★ 101 Google atsauksme

Skatīt fotoattēlus



Tērvetes dabas parks

Vietne Norādījumi Saglabāt Zvanīt

4,8 ★★★★★ 5 052 Google atsauksmes

4,8 ★★★★★ 4 058 Google atsauksmes

Skatīt fotoattēlus

Pokaiņu mežs

Vietne Norādījumi Saglabāt

4,4 ★★★★★ 794 Google atsauksmes

Vājās vietas: dabas degradēšana neesošas infrastruktūras dēļ



Gaujas NP, 2020, Foto: A.Klepers

Vērtējumi vietām, kur nav labiekārtojuma



Skatīt fotoattēlus

Daudas ūdenskritums

Norādījumi Saglabāt

4,6 ★★★★★ 356 Google atsauksmes 2022

Tūrisma objekts Latvijā

4,6 ★★★★★ 280 Google atsauksmes 2021



Skatīt fotoattēlus

Kazu grava

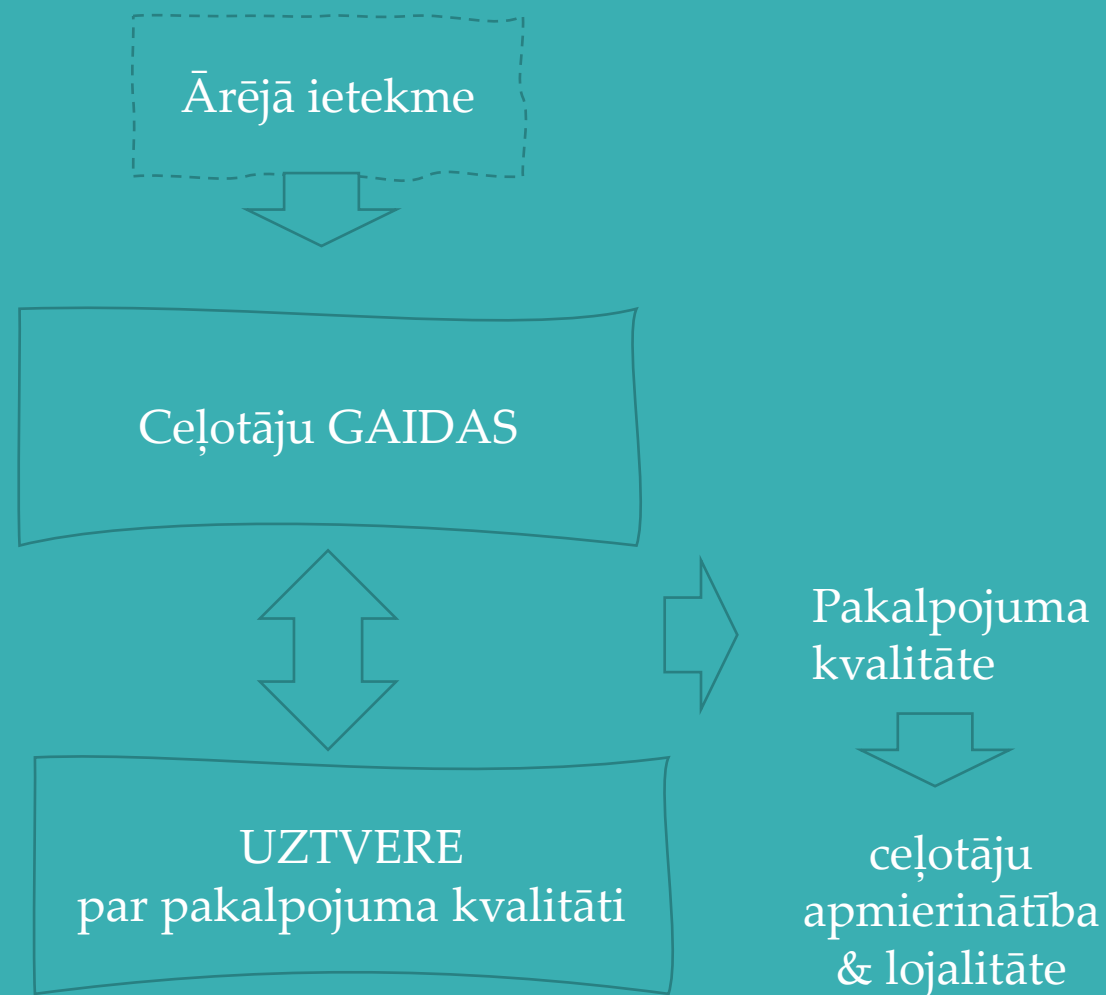
Norādījumi Saglabāt

4,7 ★★★★★ 351 Google atsauksme 2022

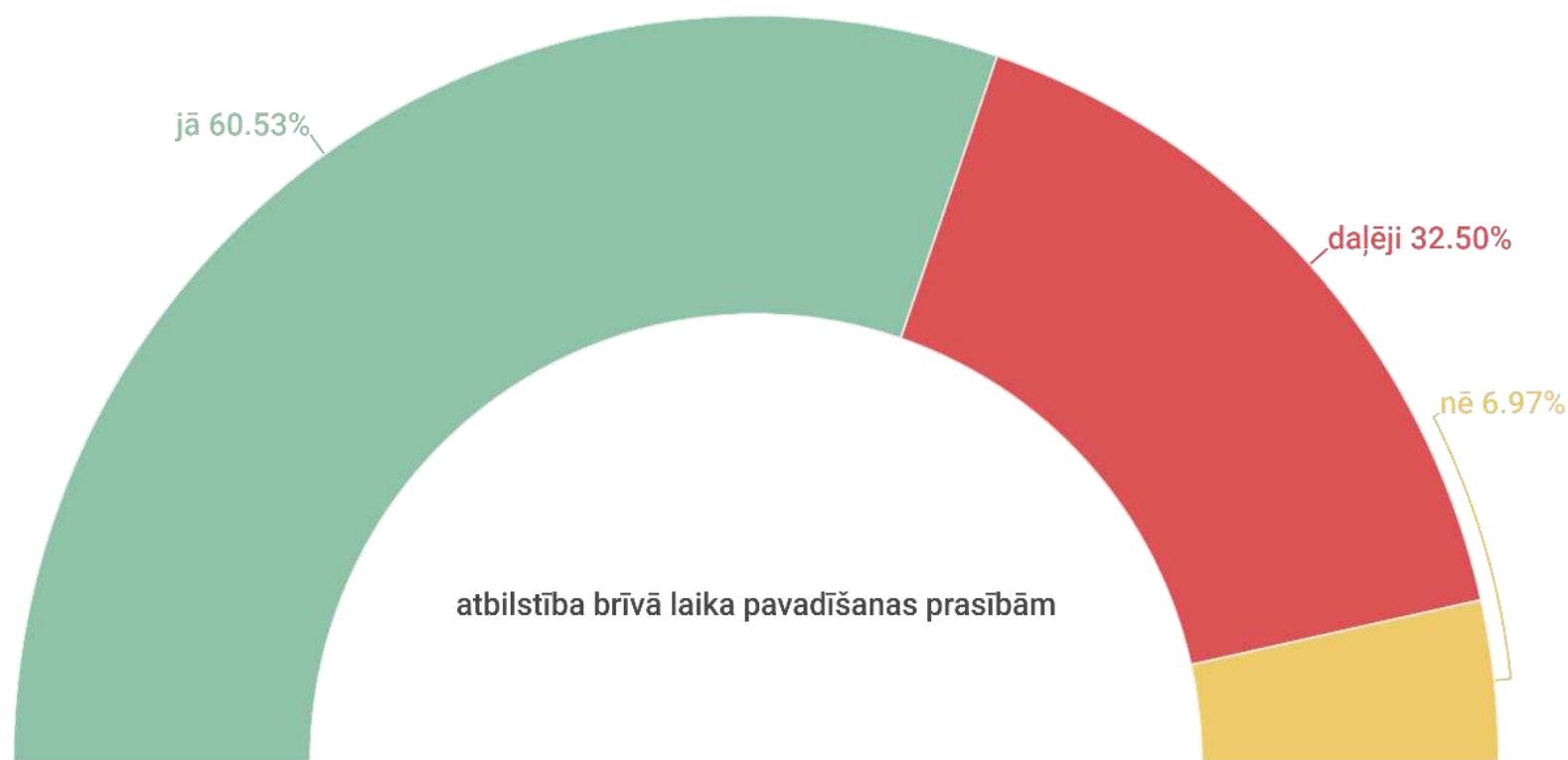
Dabas rezervāts Latvijā

4,7 ★★★★★ 271 Google atsauksme 2021

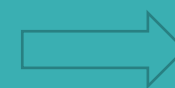
Bezmaksas nenožīmē, ka cilvēki negaida kvalitāti



Apmeklētāju apmierinātība ar publiskās infrastruktūras kvalitāti: tās atbilstība gaidām par brīvā laika pavadīšanu jūras piekrastē



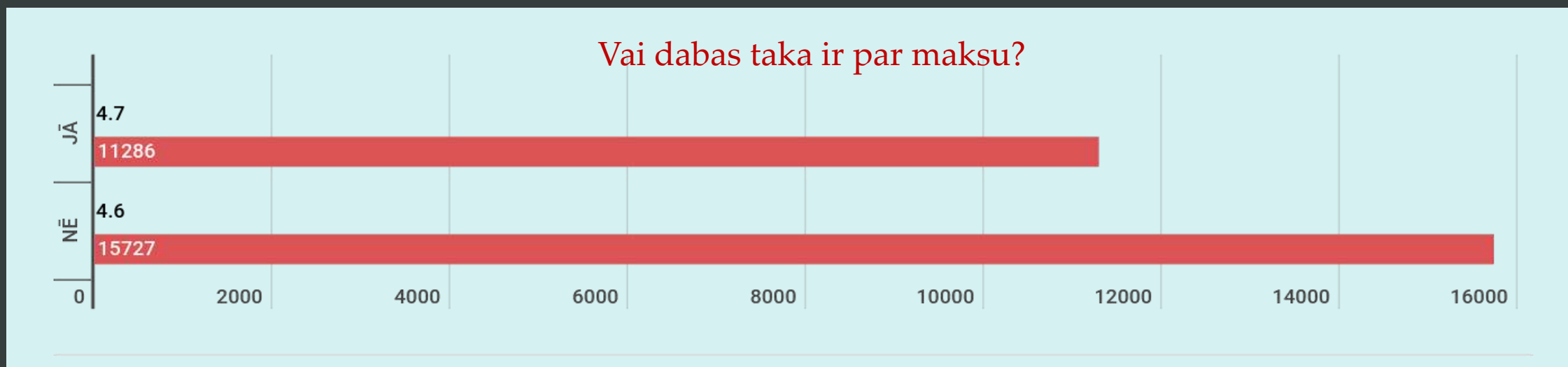
Kopā aptaujāti
1199 piekrastes
apmeklētāji par viņu
pieredzi 2019.gadā



Dati: Nocticus, 2020

Dabas taku vērtējums | apsaimniekotājs un ieejas maksa

APSAIMNIEKOTĀJS	VĒRTĒJUMS	ATSAUKSMJU SKAITS
DAP	4,7	5311
LVM	4,6	6759
NVO	4,5	431
PAŠVALDĪBA	4,6	11700
PRIVĀTS	4,7	2739
KOPĀ	4,6	27013



Dati: ViA
HESPI,
Google,
2021

Maksas vietas un piemērotā cena

Vieta	2021.g. maksa pieaugušajam (EUR)	Apsaimnieko
Dabas parks Tērvete	5,5	LVM
Līgatnes dabas takas	3,6 4,3	DAP
Pokaiņu mežs	2,5	LVM
Cecīļu dabas taka	2	Privāts
Skaņākalna dabas taka	2	Pašvaldība
Tempļa kalna skatu tornis Alūksnē	1	Pašvaldība
Valguma baskāju & mākslas takas	7 5	Privāts
Ieriķu dzirnavu dabas taka	2,5	Privāts
Laumu dabas parks	6	Privāts
Sajūtu parka baskāju taka	4	Privāts
Minhauzena meža taka	4	Privāts
Svētavota dabas parks	3	Privāts
Austrumsēlijas dabas taka Purlande, Spēļu taka Pasaku mežs	Par ziedojumiem	Privāts


Servicescapes | pakalpojumu sniegšanas vietas: pakalpojumu ainavas

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71.



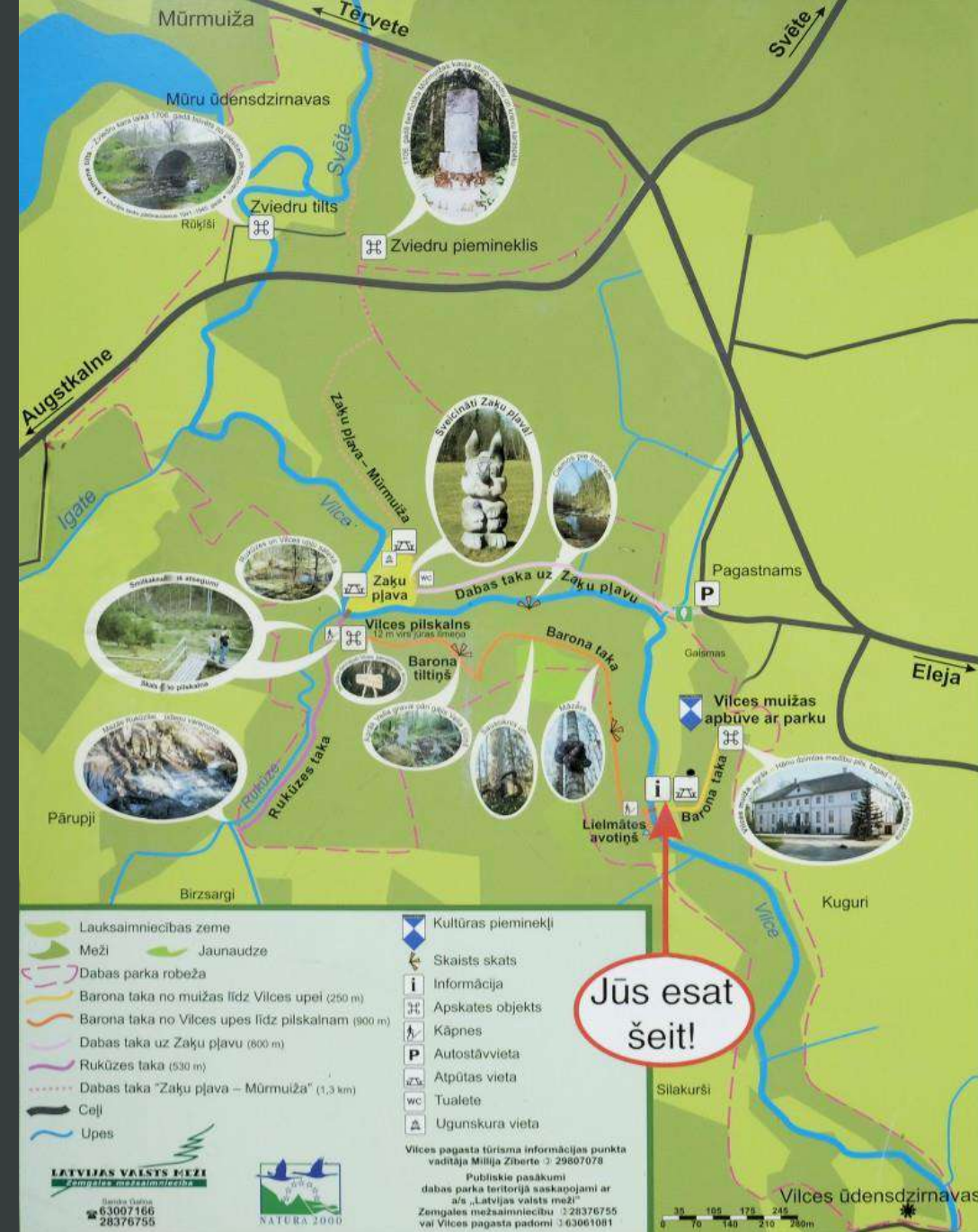
MICHELIN STAR

Coveted by many chefs but bestowed upon only to an excellent few.
Getting a star (or three) could change the fate of a restaurant.

		
High quality cooking, worth a stop	Excellent cooking, worth a detour	Exceptional cuisine, worth a special journey



Vilces dabas parks





red**dot** award
design concept

Kā novērtēt
dizaina
kvalitāti?



Funkcionalitāte

Vai produkts vai pakalpojums atbilst visām lietojamības, drošības un apkopes prasībām? Vai tas izpilda vajadzību vai funkciju?



Estētiskā kvalitāte

Vai uz esošo izpildījumu ir patīkami skatīties?



Realizēšanas iespēja

Vai skicētais risinājums ir izveidojams, ieviešams, atkārtojams.



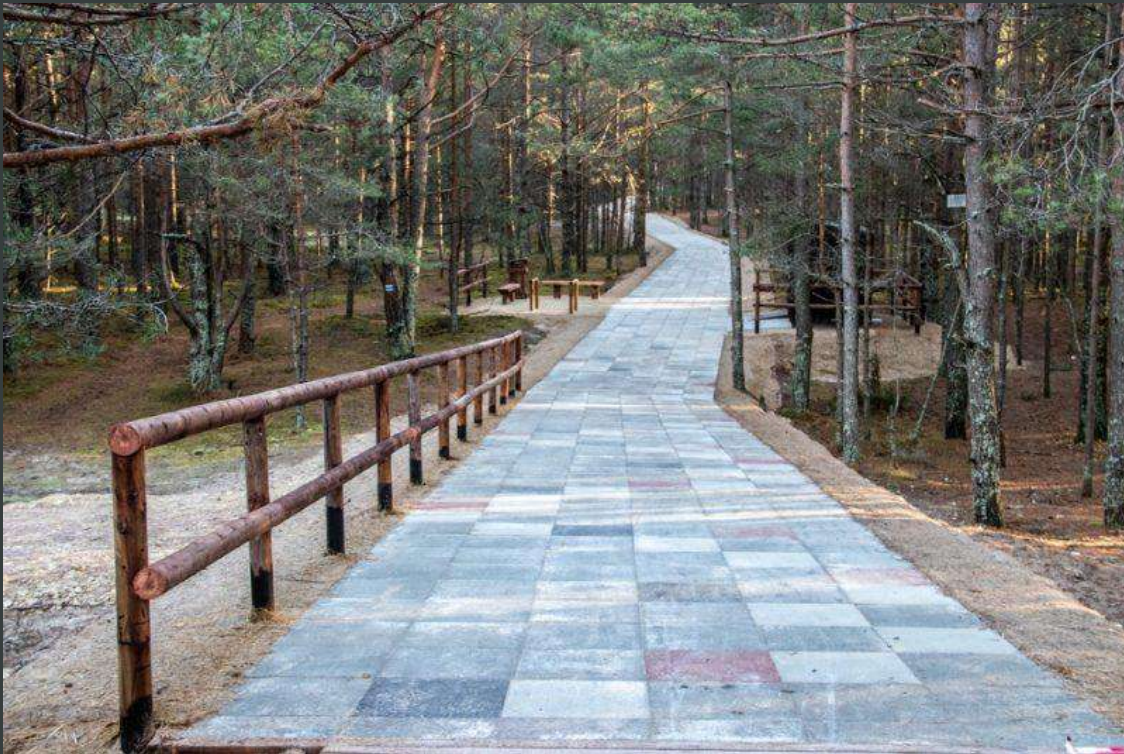
Atšķirīgums

Vai risinājums atšķiras no esošā tirgus piedāvājuma? Vai atšķirība ir pozitīva, rada pievienoto vērtību lietotājam?



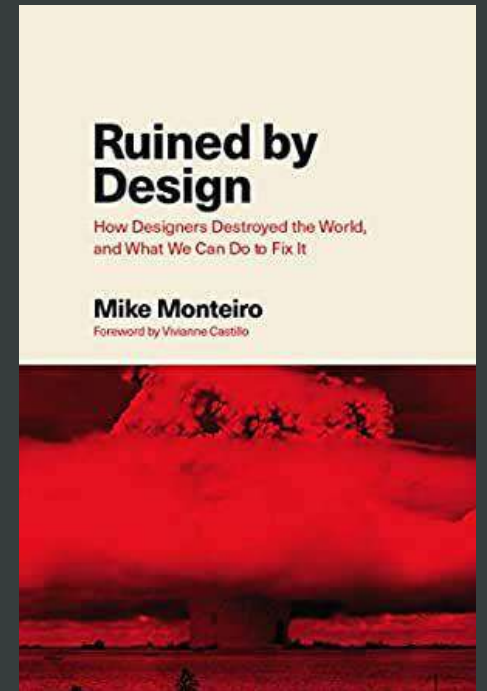
Emocionālais saturs bez praktiskā nolūka arī baudījums, daļa no identitātes, stāsta izpausmes?

Integrēšana dabā



“A good designer finds an elegant way to put everything you need on a page. A great designer convinces you half that shit is unnecessary.”

• – Mike Monteiro





March 31, 2014 | Project Entry

Project Entry 2014



Recommend 101



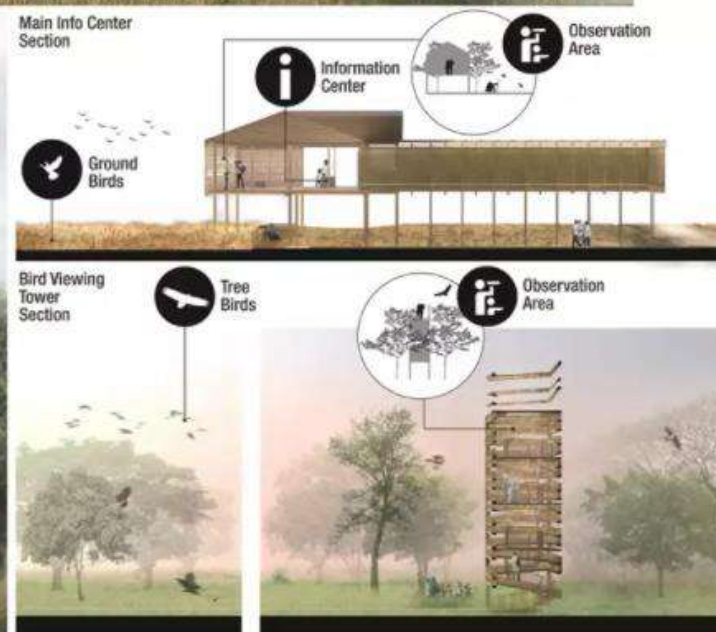
CHIANG MAI BIRD SANCTUARY 8/10
Existing Police Station



Palm Fiber

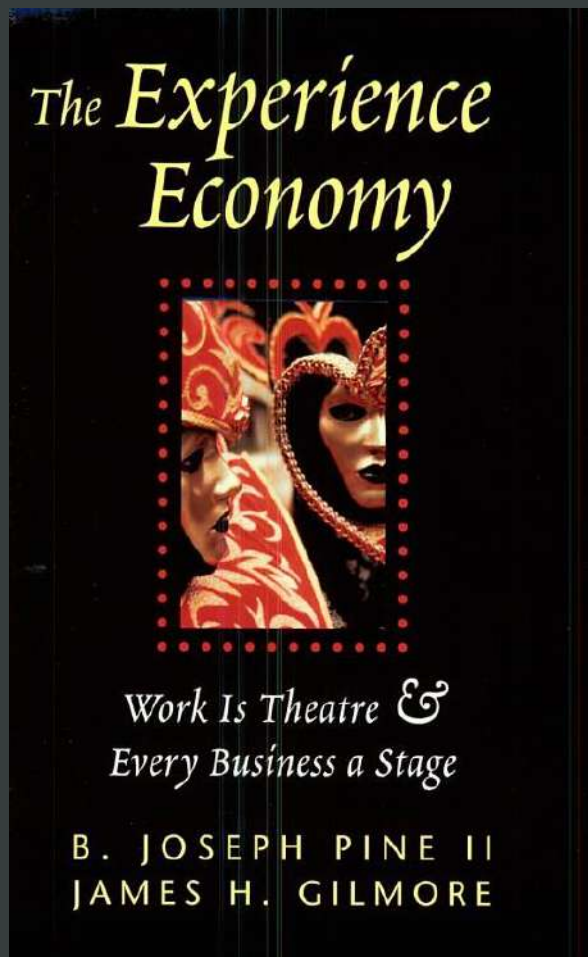


Old Wood



Project Entry 2014 Asia Pacific - Protective Wing: Bird sanctuary, Chiang Mai, Thailand

Pieredzes ekonomika



Pieredzes ekonomika tiek izmantota kā visaptverošs jēdziens, kas aptver dažādas nozares, kuru mērķis ir radīt pieredzi (Flagestad, 2006). Pine & Gilmore (1999) pieredzes ekonomiku uzskata par nākamo (fināla) ekonomiskās attīstības fāzi, kas ir attīstījusies no izejvielu, preču un pakalpojumu ekonomikas. Šajā pēdējā posmā uzsvars tiek likts uz pieredzes iestudēšanu.

Pine, B., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, July-August, 97–105.

Pine, B., & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy*. Boston, MA: Harvard Business School Press.

Gilmore, J. H. & Pine, B. (2002). Differentiating hospitality operations via experiences: Why selling services is not enough. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(3), 87–96.



Karaļa (Ķeveles) avoti netālu no Vecauces pils



- Ja ir skaidri definētas vērtības un savi standarti, ir vieglāk izveidot «misijas saturu» uzņēmējdarbības kodolā

NOLŪKS

kāpēc mūsu uzņēmējdarbība pastāv?

VĒRTĪBAS

kam uzņēmuma vadība tic, ko aizstāv?

- Jūsu **PERSONISKĀS VĒRTĪBAS**, pārliecības, ideāli. Dabas uztvere & nozīme

STRATĒGIJA & VĒRIENS

Kādas iniciatīvas un produkti un kā? Mērogs

ATTIEKSME & STANDARTI

pamata principi, noteikumi, vadlīnijas

- Nosaukums, darbība uz eksporta vai vietējo tirgu, brīvprātīgo iesaiste u.c.

- Ētiskie apsvērumi. Ūdens tīrība. Apmeklētāju drošība u.c.

Pakalpojuma kvalitāte

1. TAUSTĀMIE ELEMENTI

Reģionu
raksturojoši
elementi

Atbilstoši tērti
darbinieki

Mūsdienīgs
labiekārtojums

Vizuāli
pievilcīgas telpas
/ aprīkojums

Jomai atbilstošs
nodrošinājums



Tīrība | taču īstuma «patīna», vietas oriģinalitāte, savvaļnieciskums

Pakalpojuma kvalitāte

2. UZTICAMĪBA

Fiziska
pieejamība

Laicīga saziņa
un atbildes

Akurāti pieraksti /
klientu reģistrs

Pieejams darba
laiks, atvērtība

Nomierina, ja
rodas problēma

Precizitāte un atvērtība



Pakalpojuma kvalitāte

3. ATSAUCĪBA

Viesmīlīga pieeja
apkalpošanā

Informēšana par
laiku, kad notiks
apkalpošana

Darbinieki reaģē uz
vajadzībām

Darbinieki gatavi
palīdzēt

Ātra un precīza
darbinieku iesaiste
apkalpošanā

Sadarbība | Ļaut sajusties gaidītiem, īpašiem

**Gājējam
draudzīgs**
HIKER-FRIENDLY



Pakalpojuma kvalitāte

4. GARANTĪJA

Papildu
pakalpojumi
atlaides vietā

Darbinieki ir
uzticami

Atbalsts novērst
klūdas & spriedzi

Laipnība &
pieklājība

Klienti jūtas
droši, veicot
darījumus

Sapratne & vienošanās



Pakalpojuma kvalitāte

5. EMPĀTIJA

Patiesa vēlme palīdzēt
klientam gūt labāko vietas
pieredzējumu

Uzņēmuma
Individualizēta
pieeja

Trīs līmeņu
vajadzību
izpratne

Darbinieku
iedziļināšanās



Neizprastās | Neizteiktās | Nenojaustās vajadzības

Pakalpojuma kvalitāte

6. STĀSTS

Kopējais apmierinājums
par pakalpojumu ļauj
nepievērst uzmanību
atsevišķām kļūdām

Ja klientu pretenzijas
tiek atrisinātas ātri un
efektīvi, viņi kļūst vēl
apmierinātāki nekā tad,
ja viss būtu bijis pareizi
jau no paša sākuma

Stāsts piešķir jēgu pakalpojumam, ceļ tā vērtību



Sistemātiskās pieredzes veidošanas nozīme

- Kas tomēr ir jauns šajos nesen ieviestajos jēdzienos: aizvien lielāka uzmanība tiek pievērsta apgalvotajai sistemātiskās pieredzes veidošanas nozīmei patērētājiem dažādos kontekstos.
- Šajā ziņā pieredzes ekonomiku var uzskatīt par mega-tendenci: pieredzes nozīmīguma apzināšanās un pielietošana ir plaša un tālejoša, acīmredzama dažādās nozarēs un nav raksturīga konkrēta produkta, pakalpojuma vai pat nozares ražošanai (sk. Hovedstadens Udviklingsråd, 2005).

Hovedstadens Udviklingsråd. (2005). Experience economy in the capital region: Prepared by Rambøll Management.

Pieredzes dizaina pieeja ļauj saprast cilvēkus viņu ikdienas dzīvē un rada tirgvedības un produktu saskares punktus, kas paaugstina produktu lietderību un padara tos apbrīna vērtus

- Lietotāju pieredzes (UX) dizainēšana
- Dizains bez satura
- Pieredzes dizains kā produkts / tirgvedība / biznesa stratēģija
- Pieredzes dizaina komanda un produktu attīstības ekosistēma
- Pieredzes dizaina vērtība uzņēmējdarbībā

Saskarsmes punkti 1. Digitālie saskarsmes punkti.



Publicēts: 25.11.2020 23:29

Daugavas loki. Laivošana no Slutišķiem līdz Vasargelišķiem ~15 km

#4 Dabas parks Daugavas loki

Dodies divu dienu laivu braucienā no Krāslavas līdz Daugavpīlij un izbaudi visus 9 Daugavas lokus, kuros saglabāties dabas pirmatnējais raksturs. Daugavas mierīgais plūdums un dabas plašums, ļaus tev atslēgties no ikdienas rūpēm un izbaudīt laisko braucienu.

Daugavas loki ir īpaši skaisti zelta rudens laikā, kad ainava no Priedaines skatu torņa iekrāsojas neticami skaisti.

Kempings Daugavas lokos

Ādījumi

Saglabāt

Zvanīt

Google atsauksmes

' SLUTIŠĶU SĀDŽA, LV5462, Naujenes pagasts

+662 655

audiet pieejamību

ceturtd., 6. maijs

2

īsumu, lai noskaidrotu cenas un pieejamību



Citi fotoattēli







Klienta ceļojums un pieredzes dizains

IEDVESMA

PLĀNOŠANA & REZERVĒŠANA

PIEREDZĒJUMS

PĒC-PIEREDZE

DALĪŠANĀS



Apmeklētāja vēlmes un mērķi

Uzņēmēja mērķi

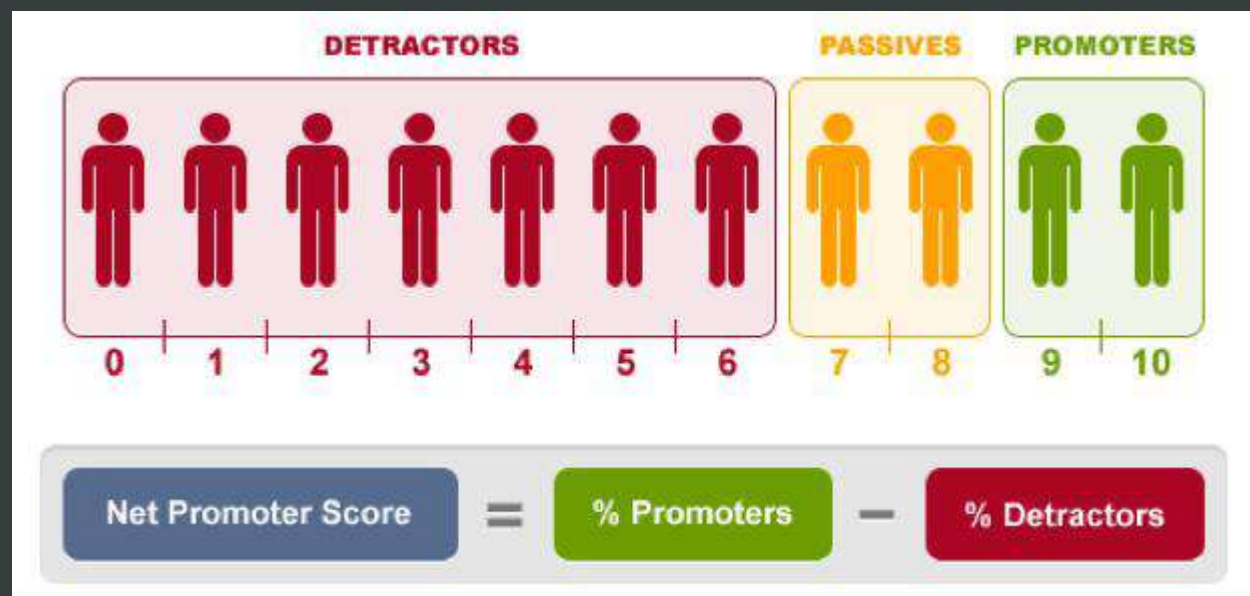


Pakalpojumu sniedzēja rīcības | aizskatuve

Identificētie trūkumi, nepilnības, iespējas to novēršanai

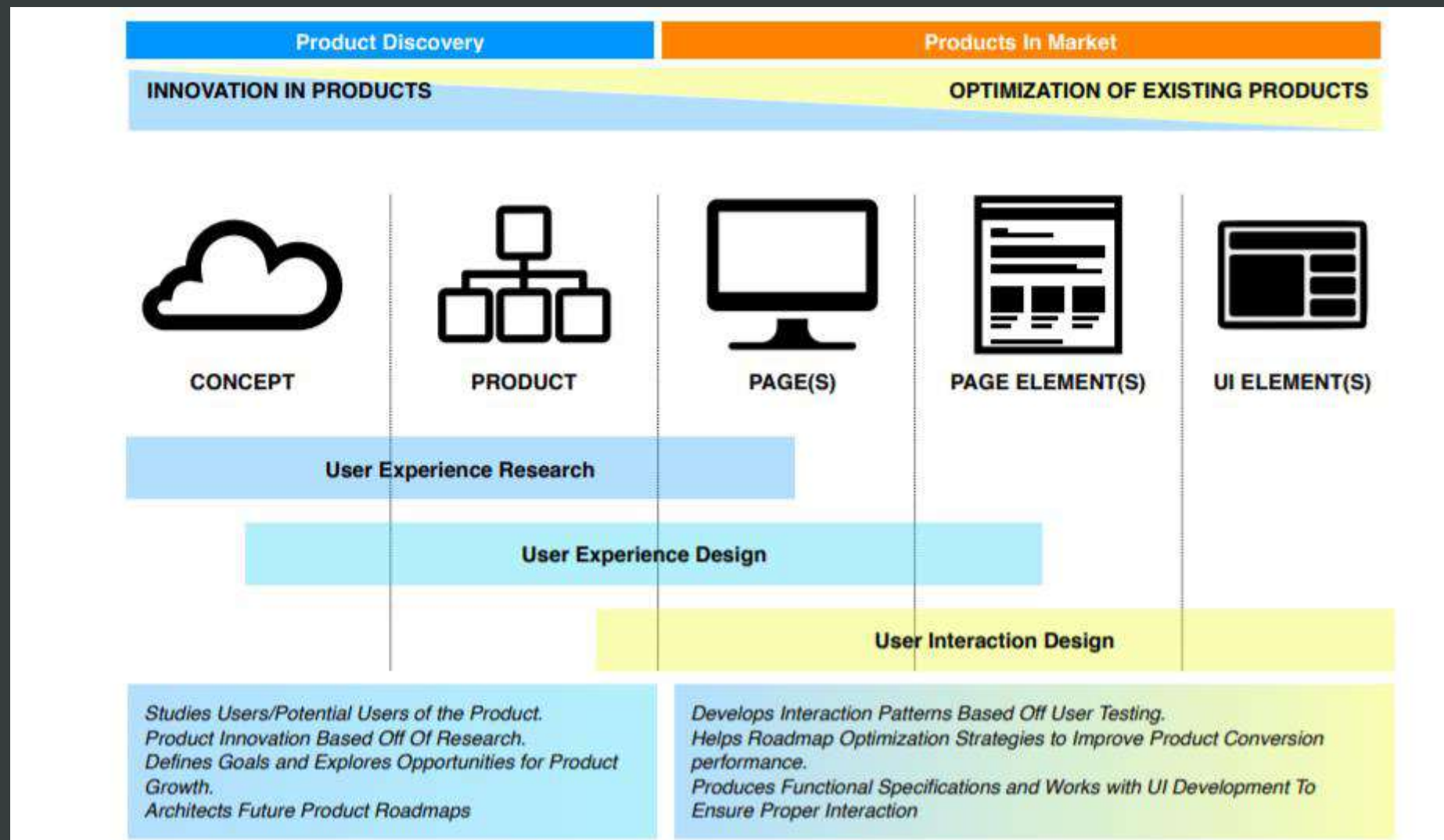
Pieredzes dizaina ietvars kā zīmola vērtību nesējs

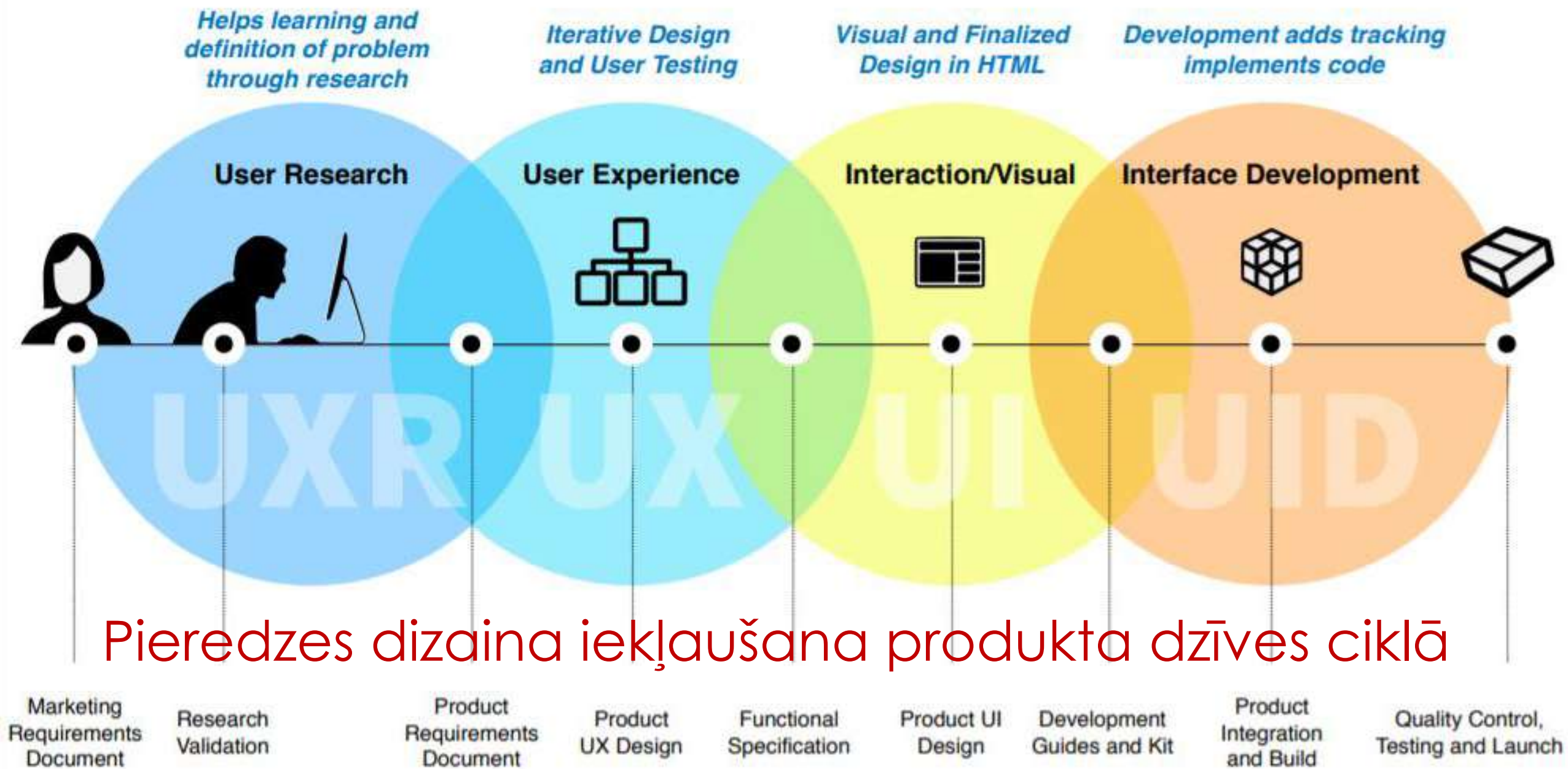
- Lietotāju pieredzes dizainēšana
- Pieredzes dizaina pieeja stiprina zīmola saskarsmes punktus vēl pirms produkta izveides, paaugstina lietojamību pieredzējuma laikā un stiprina vēlmi rekomendēt produktu pēc tā lietošanas



Pieredzes dizains: jaunu produktu izstrāde | esošo uzlabošana

- Digitālie saskarsmes punkti un fiziskie saskarsmes punkti.
- Klienta ceļš.





Pieredzes dizaina iekļaušana produkta dzīves ciklā



Interreg

Latvija–Lietuva

Eiropas Reģionālās attīstības fonds



EIROPAS SAVIENĪBA

Paldies par uzmanību!

*Andris Klepers, Dr.geogr.
andris.klepers@gmail.com*

