

SPRAWOZDANIE Z WALNEGO ZGROMADZENIA CZŁONKÓW FORUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ

Termin i miejsce: **28-29.11.2017, Mielno**

Główne tematy: Polski System Informacji Turystycznej – stan obecny i wyzwania przyszłości /blok dyskusyjny/; podsumowanie dwuletniej kadencji Zarządu FIT, część sprawozdawczo – wyborcza; działania ZROT na rzecz systemu informacji turystycznej; współpraca punktów informacji turystycznej z Polską Organizacją Turystyczną; szkolenie z zakresu social media w informacji turystycznej. Ponadto wizyta w RCIT w Koszalinie, Muzeum Piwowarstwa w Koszalinie oraz zwiedzanie Ogrodów Hortulus Spectabilis w Dobrzycy.

Organizatorzy: Polska Organizacja Turystyczna, Regionalne Centrum Informacji Turystycznej w Koszalinie, współorganizator: Zachodniopomorska Regionalna Organizacja Turystyczna

W spotkaniu uczestniczyło 47 osób - przedstawiciele punktów i centrów Informacji Turystycznej, regionalnych i lokalnych organizacji turystycznych, Polskiej Organizacji Turystycznej.

Obrady WZC poprzedził wywiad dla lokalnej telewizji TV MAX udzielony przez dyrektor Departamentu e-Informacji Polskiej Organizacji Turystycznej Magdalenę Ragus oraz kierownika Regionalnego Centrum Informacji Turystycznej w Koszalinie Sylwię Mytnik.

Program pierwszego dnia spotkania:

1. Polski System Informacji Turystycznej – stan obecny i wyzwania przyszłości /blok dyskusyjny/
 - Standardy obsługi turystów, wyniki badania mystery e-mail i mystery client
 - Nowe zasady certyfikacji informacji turystycznej i konkursu na najlepsze centrum informacji turystycznej w 2018 roku
 - Konkurs na najlepsze centrum it wraz z obchodami 55-lecia PSIT
 - Zmiany w regulaminie Forum Informacji Turystycznej, zasady przynależności do FIT
 - Karta Informatora Turystycznego – stan obecny i perspektywy rozwoju
2. Sprawozdanie z działalności Forum Informacji Turystycznej w latach 2016-2017 oraz wybór nowych władz FIT

Obrady rozpoczęły i zarazem wystąpili w roli moderatorów spotkania: Magdalena Ragus – Dyrektor Departamentu e-Informacji POT oraz Marcin Pałach – Dyrektor Tarnowskiego Centrum Informacji, Przewodniczący Zarządu FIT. Wszystkich zebranych powitała Burmistrz Miasta Mielno Pani Olga Roszak – Pezała.

Polski System Informacji Turystycznej – stan obecny i wyzwania przyszłości

1. Magdalena Ragus /Departament e-Informacji POT/ przedstawiła wyniki badań mystery e-mail i mystery client przeprowadzonych w sezonie letnim 2017 roku; zadeklarowano, że wyniki badań zostaną przesłane uczestnikom spotkania; raport będzie dostępny na stronie internetowej www.pot.gov.pl – jako cenne źródło informacji i wsparcie szkoleniowe.

- W zakresie mystery e-mail – zaprezentowano wyniki z podziałem na województwa /zapytanie w języku polskim i w języku angielskim/; omówiono najczęstsze przyczyny braku odpowiedzi – personalne, techniczne, wynikające z błędów w bazie danych; przytoczono przykłady odpowiedzi mailowych; jakościowa ocena odpowiedzi na maile wypadła lepiej niż ilościowa.
 - W zakresie mystery client - omówiono zasady przebiegu badań m.in. jak wyglądały wizyty audytora, co było oceniane; w badaniu uczestniczyło 79 wybranych jednostek „it”; przedstawiono ogólną ocenę odwiedzanych punktów; audyt zgodności z certyfikacją oraz rekomendacje dla poszczególnych kategorii wraz z podaniem, które jednostki w danej kategorii oceniono najwyżej.
 - Z sali padło pytanie odnośnie formuły badań w 2018 roku - W roku 2018 POT nie planuje realizacji badań z uwagi na zmianę regulaminu certyfikacji.
2. Certyfikacja informacji turystycznej – przed omawianiem tego tematu i prezentacją założeń do nowego systemu certyfikacji, poproszono uczestników /przedstawicieli jednostek „it”/ o pisemne podanie terminów ważności ich certyfikacji /zbiorcze zestawienie/.
- Zagadnienia, na które zwrócono uwagę przed prezentacją założeń do nowej certyfikacji:
- problem w punktach 4* - przechowalnia bagażu
 - w jaki sposób POT/ROT weryfikuje złożone wnioski z rzeczywistością
 - lokalizacja punktu – brak wpływu na działania punktu
 - certyfikacja jako element mobilizujący
 - na planach miast punkty informacji turystycznej powinny być zaznaczone wraz z podaniem kategorii certyfikacyjnej.

Prezentacja założeń do nowej certyfikacji, nowe kryteria oceny :

- ✓ kryteria obowiązkowe dla wszystkich kategorii
- ✓ kryteria obowiązkowe dla poszczególnych kategorii
- ✓ kryteria punktowe /+ waga rodzajów kryteriów/
- ✓ minima punktowe dla każdej kategorii.

W ramach kryteriów punktowych oceniane będą m.in. /+waga danego kryterium/: kwalifikacje kadr 20%, dni i godziny otwarcia 13%, infrastruktura 12%, lokalizacja 10%, dostępność poprzez www, maile i SM 6% i inne.

Nowa certyfikacja prowadzona będzie poprzez aplikację; nie będą widoczne punkty za dane kryterium /ani dla jednostki „it” ani dla ROT/. Termin wejścia w życie nowej certyfikacji – 1 czerwca 2018 roku.

Celem weryfikacji proponowanych kryteriów dokonano symulacji na wybranych punktach /bez znajomości obecnie posiadanej kategorii/, oceniono dwa punkty w Warszawie i punkt Hotel Skansen Olandia /w dwóch przypadkach nowe zasady wpłynęły na wzrost posiadanych gwiazdek/.

Zagadnienia, tematy podejmowane w odniesieniu do tematyki certyfikacji:

- ✓ w nowej certyfikacji ważne będą kompetencje, kwalifikacje kadr; kadra jako czynnik najistotniejszy
- ✓ czy punktacja powinna być widoczna – punkty podkreślają ważność danego kryterium
- ✓ problem podwójnego lub braku oznakowania według PSIT punktów Informacji turystycznej na przykładzie woj. śląskiego, gdzie funkcjonuje odrębny system Informacji turystycznej; Małopolski System Informacji Turystycznej – logo dobrze rozpoznawalne, połączenie oznakowania według MSIT oraz według wytycznych PSIT. Podano także przykład z Zielonej Góry – logo „i” wkomponowane w logotyp „Visit Zielona Góra”.
- ✓ adresy mailowe jednostek „it” – jakie adresy nadawać, aby utożsamiane były z informacją turystyczną; na przykładzie tegorocznych badań mystery e-mail - problem z dotarciem maila do odpowiednich jednostek lub odpowiednich osób; propozycja nadawania adresów według schematu np. it@....; adres łatwy do zapamiętania i do zapisania.
- ✓ Zdzisław Pawlicki ZROT – w przypadku etapu regionalnego certyfikacji pojawia się problem z oceną znajomości języków – brak możliwości weryfikacji przez niektóre ROT-y.
- ✓ profile społecznościowe punktów / centrów it – czy każda Informacja powinna mieć swój profil, nie należy dublować profili; ważne, aby profil był aktywny /tu także zwrócono uwagę na aktualność i aktywność na stronach www/; profile dla „it”: wykorzystywane jako komunikatory; przykład Warszawskiego Centrum IT SBP – profil miejski po polsku lub profil po angielsku – dla turysty zagranicznego.
- ✓ godziny otwarcia punktów - w nadmorskich miejscowościach informacje nie funkcjonują poza sezonem 7 dni w tygodniu /przykłady z Łeby, Ustki i Kołobrzegu/ - nie powinno być to czynnikiem dyskwalifikującym np. z otrzymania 4*; w sezonie pracują na „zwiększonych obrotach” z całym wachlarzem usług dodatkowych; przykład Olsztyna – otwarcie biura w soboty przyniosło pozytywny efekt; praca poza sezonem w weekendy pozwala na podjęcie innych zadań np. działalność wydawnicza, aktualizacja bazy; pojawiły się jednak głosy, iż praca w weekendy poza sezonem może powodować zmęczenie i zniechęcenie u pracowników; Zamość – funkcjonują 7 dni w tygodniu – z potrzeby ruchu turystycznego + realizacja dodatkowych działań, więcej turystów pojawia się w weekendy; Piotrków Trybunalski – pracują także w soboty + realizacja zadań wykraczających poza sensu stricte informację turystyczną; Złotoryja jako jednostka 4* - pon-pt 8.00-16.00, w soboty 9.00-14.00.
- ✓ dla kogo certyfikacja – brak świadomości u turysty; bardziej prestiż dla samych pracowników i władz samorządowych; brak promocji samej certyfikacji, nie zawsze widoczny jest lub brak jest certyfikatu/naklejek certyfikacyjnych; brak określonych, jasno sprecyzowanych wymogów certyfikacyjnych sprawi, że pojawią się jedynie 3* i 4* punkty – czy tak powinno być; nie każdy punkt musi być 3 lub 4 gwiazdkowy;
- ✓ problemy z punktu widzenia funkcjonowania punktów i certyfikacji: przechowywanie bagażu; godziny otwarcia; dostęp do Internetu.

3. Konkurs na najlepsze centrum informacji turystycznej - połączony z obchodami 55-lecia Polskiego Systemu Informacji Turystycznej; przygotowana zostanie aplikacja konkursowa; pojawią się nowe kryteria – uwzględniając zmiany w regulaminie certyfikacji; planowany termin składania wniosków II/III kwartał 2018; konkurs wraz z konkursem /plebiscytem na osobowość Informacji Turystycznej.

Pytania i dyskusja – dlaczego nagrody rzeczowe otrzymali tylko laureaci pierwszych miejsc w poszczególnych kategoriach /brak statuetki jak to miało miejsce w latach poprzednich;/ według niektórych nagrodzonych każdy powinien otrzymać dyplom i statuetkę – prestiż; propozycje nagród – voucher do drukarni, voucher dla pracowników na szkolenie, voucher dla pracownika do wykorzystania np. hotel, Spa itp. /odp. ze strony przedstawicieli POT – przy druku musi być przetarg; przy szkoleniach bez przetargu;/ wyłonienie najlepszego pracownika – osobowości Informacji Turystycznej przy konkursie na najlepsze Centrum it. Przy temacie osobowość it pojawiła się także propozycja stworzenia zbioru dobrych praktyk w kontekście pracowników /kontakty z określonymi osobami/.

4. Przynależność do Forum Informacji Turystycznej – zmiana regulaminu; Magdalena Ragus i Marcin Pałach przedstawili, wypracowane podczas ostatniego posiedzenia Zarządu, propozycje /założenia/zmian w zapisach regulaminu; regulamin połączony z certyfikacją; zmiany w zakresie zadań FIT, członkostwa, obowiązki członków FIT, utrata członkostwa; członkiem FIT może być tylko certyfikowany punkt informacji turystycznej.

Po części dyskusyjnej odbyła się część sprawozdawczo – wyborcza. Sprawozdanie z działalności Forum Informacji Turystycznej w latach 2016 – 2017 zaprezentował Przewodniczący Zarządu FIT Marcin Pałach.

Sprawozdanie z działalności FIT w roku 2016 :

- ✓ Udział w posiedzeniu Komisji Kultury Fizycznej, Sportu i Turystyki Sejmu dot. m.in. oznakowania drogowego, turystycznego (czerwiec, Warszawa - Sejm, M. Ragus, M. Pałach)
- ✓ Zarządy FIT: Poznań (luty), Stare Jabłonki (listopad)
- ✓ Organizacja FIT w Poznaniu (listopad)
- ✓ Udział przedstawicieli Zarządu FIT w corocznym Forum POT-ROT LOT- miasta (Stare Jabłonki, listopad)
- ✓ Badania mystery e-mail
- ✓ Wdrożenie nowego regulaminu certyfikacji
- ✓ Konkurs „Na najlepsze centrum it w Polsce” wg nowych zasad
- ✓ Prace nad nowym zawodem „broker turystyczny”.

Najważniejsze działania i kwestie poruszane w 2017 r. :

- ✓ Zarządy FIT: Warszawa (maj - udział Prezesa POT Marka Olszewskiego), Mielno (listopad)
- ✓ Organizacja FIT w Mielnie (listopad)
- ✓ Udział przedstawicieli Zarządu FIT w corocznym Forum POT-ROT-LOT-miasta (Ossa, listopad)
- ✓ Rozpoczęcie prac nad nowym logo PSIT i zastrzeżeniem znaku „i”
- ✓ „Osobowość Roku Informatora Turystycznego” (55-lecie PSIT)
- ✓ Szkolenia dla informatorów turystycznych w regionach (Opolskie, Dolnośląskie, Małopolskie, Podkarpackie, Warmińsko-Mazurskie, Lubuskie) – ok. 220 osób
- ✓ Badania mystery client

- ✓ Karta informatora – pilotaż woj. warmińsko-mazurskie
- ✓ Organizacja 55-lecia Systemu Informacji Turystycznej w Polsce
- ✓ Sprawa znaków drogowych

Uzupełnieniem sprawozdania była informacja przedstawiona przez Jakuba Brocha z Warmińsko-Mazurskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej i Wojewódzkiego Centrum Informacji Turystycznej w Olsztynie dotycząca **Karty Informatora Turystycznego** - jakie korzyści, uprawnienia – za darmo atrakcje turystyczne, hotele + gastronomia 20-30%; kartę otrzymują tylko przedstawiciele punktów certyfikowanych; produkcja kart ok.7-10 zł. brutto; do końca 2017 roku możliwość udostępnienia licencji dla każdego województwa.

Komisja Mandatowo-Skrutacyjna: Szymon Wieczorek (CIM Poznań) i Jakub Broch (Wojewódzkie Centrum Informacji Turystycznej w Olsztynie). Komisja Uchwał i Wniosków : Piotr Kończewski (LOT „Kociewie”) i Agnieszka Lech (Punkt Informacji Turystycznej w Strzelcach Krajeńskich). Porządek obrad, regulamin oraz składy komisji przyjęto jednogłośnie.

Uczestnicy Walnego Zgromadzenia Członków Forum Informacji Turystycznej przyjęli uchwałę w sprawie udzielenia absolutorium dla ustępującego Zarządu Forum /uchwała przyjęta przy 24 głosach za i ośmiu głosach wstrzymujących się/. Kandydaci zgłoszeni do nowego zarządu Forum: Robert Wróbel 26 głosów, Sylwia Mytnik 25 głosów, Joanna Liberadzka – Duras 23 głosy, Marcin Pałach 25 głosów, Piotr Kończewski 21 głosów, Mariola Pieńkowska 17 głosów, Magdalena Ragus 27 głosów, Marcin Dąbrowski 17 głosów. Po przeprowadzonej dogrywce /dwie osoby uzyskały po 17 głosów/ liczba głosów ułożyła się następująco : Mariola Pieńkowska 11 głosów, Marcin Dąbrowski 21 głosów/

W głosowaniach wzięły udział 32 osoby na 35 uprawnionych.

Komisja uchwał i wniosków nie zgłosiła żadnych wniosków.

Nowy Zarząd Forum na kadencję 2017-2019 :

1. Przewodniczący: Marcin Pałach, Tarnowskie Centrum Informacji
2. Z-ca Przewodniczącego: Sylwia Mytnik, Regionalne Centrum Informacji Turystycznej w Koszalinie
3. Sekretarz: Magdalena Ragus, Polska Organizacja Turystyczna
4. Członkowie:
 - Joanna Liberadzka-Duras, Zamojskie Centrum Informacji Turystycznej i Historycznej w Zamościu
 - Piotr Kończewski, Lokalna Organizacja Turystyczna „Kociewie”
 - Robert Wróbel, Mrągowskie Centrum Informacji Turystycznej
 - Marcin Dąbrowski, Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej

Uczestnicy WZC Forum mieli także okazję odwiedzić Regionalne Centrum Informacji Turystycznej w Koszalinie oraz zwiedzić najmłodszy obiekt muzealny w Koszalinie – Muzeum Piwowarstwa działające przy Minibrowarze Kowal /uczestnikom towarzyszył dziennikarz Polskiego Radia Koszalin oraz ekipa TV Max/.

W programie drugiego dnia obrad znalazły się następujące wystąpienia :

1. Działania na rzecz rozwoju systemu informacji turystycznej w województwie zachodniopomorskim /Marek Migdal – Prezes Zachodniopomorskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej/

- ✓ stan obecny i perspektywy rozwoju Systemu Informacji Turystycznej w województwie zachodniopomorskim; cechy, wady i zalety obecnie funkcjonującego systemu Informacji Turystycznej; tworzenie portalu turystycznego województwa zachodniopomorskiego; dobre praktyki w zakresie prowadzenia Informacji Turystycznej /samorządy, Lokalne Organizacje Turystyczne/, ZROT jako koordynator systemu w województwie.

2. Działania promujące Polskę na rynku krajowym a współpraca z siecią centrów i punkt „it” /Wojciech Ścibor, Wicedyrektor Departamentu Produktu Turystycznego i Współpracy Regionalnej POT/

- ✓ działania podejmowane, realizowane przez Departament; podsumowanie projektu szkoleniowego „Produkt, wiedza i współpraca w turystyce; kampanie promocyjne; konkursy, certyfikaty, konkurs Eden, konsorcja produktowe;
- ✓ podsumowanie kampanii promocyjnej *Polska Zobacz Więcej – Weekend za pół ceny* /3 edycja/; cele akcji, statystyki, partnerzy; wyniki badań opinii klientów na temat akcji;
- ✓ mocno zaakcentowano brak zaangażowania punktów i centrów it w promocję w/w kampanii oraz brak wiedzy na temat działań prowadzonych przez POT; do przedstawicieli jednostek „it” skierowano prośbę o aktywność i wsparcie POT w ramach prowadzonych akcji promocyjnych.

3. Szkolenie na temat Wykorzystywanie mediów społecznościowych w Informacji Turystycznej w Polsce (praktyczne i teoretyczne zagadnienia) poprowadzone przez Zofię Mazurek /Projektant komunikacji. Foto-video-graficzny ekspert. Specjalista brandingu i wideo marketingu. Content Manager/. Kluczowe tematy szkolenia: Internetowe Rewolucje; kanały komunikacji; social media – wiedza w tym zakresie; co zrobić aby polubić media społecznościowe; świadomość tworzenia treści w mediach społecznościowych; reklama na FB?; trendy w markach turystycznych.

Dwudniowe obrady podsumowali: Magdalena Ragus Dyrektor Departamentu e-Informacji POT oraz Marcin Pałach Przewodniczący Zarządu FIT.

Na zakończenie uczestnicy odwiedzili także Ogrody Hortulus Spectabilis w Dobrzycy w gminie Będzino – produkt turystyczny nagrodzony w tegorocznym konkursie na najlepszy produkt turystyczny - Certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej.

Sylwia Mytnik
Wiceprzewodnicząca
Zarządu FIT