

INTERPELACJA

Zielona Góra, 9 grudnia 2020 r.

Składający: Radna Aleksandra Mrozek

Dotyczy: **Konieczności stworzenia Zintegrowanego Systemu Informacji Turystycznej w województwie lubuskim.**

Zarząd Województwa Lubuskiego,

Liczba turystów zagranicznych przyjeżdżających do Polski rośnie, odpowiednio rosną też kwoty, które u nas zostawiają. Rośnie też liczba podróży turystów krajowych oraz ich wydatki. Ale trudno ocenić, jaki wpływ na zwiększenie krajowej i lubuskiej atrakcyjności turystycznej mają działania promocyjne odpowiednich instytucji. Konieczne zmiany prawa w zakresie promocji turystyki i funkcjonowania szlaków turystycznych od dwóch lat są na etapie analiz. (Raport NIK z 2019 roku). System promocji turystycznej i zarządzania informacją turystyczną nie jest w województwie lubuskim ani funkcjonalny ani spójny. Brakuje dobrego zintegrowania promocji informacji turystycznej poziomie regionalnym. Brak jest regionalnej strategii informacji turystycznej, co powoduje duże zróżnicowanie w zakresie modelu funkcjonowania oraz zarządzania lokalną informacją turystyczną. Dodać należy Program Rozwoju Lubuskiej Turystyki do 2020 kończy się w bieżącym roku. Strategia Rozwoju Województwa Lubuskiego do 2030 r. ma charakter ogólny, obejmujący wszystkie zadania samorządu i nie pozwala na pełne i skuteczne mierzenie efektów działań w obszarze turystyki co utrudnia planowanie i realizację promocji turystycznej. Koniecznością staje się opracowanie strategii rozwoju turystyki i stworzenie systemu, który przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii czytelnie prezentować będzie wszystkim zainteresowanym ofertę turystyczną województwa lubuskiego. Ponadto niezwykle ważne jest ujednoczenie standardów udzielania informacji turystycznej oraz wprowadzenie spójnego oznakowania punktów informacyjnych i opracowania portalu internetowego oraz sieci komputerowej obejmującej punkty informacji turystycznej województwa lubuskiego.

W związku z powyższym kilka pytań na które proszę o odpowiedź:

1. Kiedy rozpoczną się prace nad Strategią rozwoju lubuskiej turystyki ewentualnie nad Programem ?
2. Czy Zarząd Województwa nie widzi potrzeby utworzenia Regionalnego Centrum Informacji Turystycznej albo Wojewódzkiej Informacji Turystycznej które

byłyby koordynatorem tworzenia i obiegu spójnej informacji turystycznej dotyczącej regionu?

3. Kiedy w województwie lubuskim zacznie funkcjonować Zintegrowany System Informacji Turystycznej?

Z poważaniem,

Radna Aleksandra Mrozek

Zielona Góra, 21 grudnia 2020 r.

DS.II.0003.5.2020

Pani
Aleksandra Mrozek
Radna Województwa Lubuskiego

Szanowna Pani Radna,

odnosząc się do interpelacji z dnia 9 grudnia 2020 r., informuję, jak niżej.

1. Kiedy rozpoczną się prace nad Strategią rozwoju lubuskiej turystyki, ewentualnie nad Programem?

Stan faktyczny

W opracowywanym projekcie Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2030 turystyka została szeroko wskazana m.in. w wizji jej rozwoju. Cel operacyjny 1.6 to cel poświęcony wyłącznie turystyce - „Rozwój potencjału turystycznego”. Kierunki interwencji (działań) celu operacyjnego 1.6 skupiają się na :

- a. Promocji i rozwoju markowych produktów turystycznych
- b. Tworzeniu warunków do rozwoju turystyki aktywnej i specjalistycznej
- c. Poprawieniu stanu obecnej i tworzeniu nowej infrastruktury turystycznej, w tym bazy noclegowej i konferencyjnej o wysokim standardzie
- d. Promocji lubuskich podmiotów branży turystycznej
- e. Wsparciu marketingowym dla funkcjonowania turystyki biznesowej, aktywnej i specjalistycznej
- f. Dywersyfikacji i spójnej promocji oferty turystycznej
- g. Wspieraniu oraz efektywnej współpracy z podmiotami działającymi w obszarze turystyki
- h. Podnoszeniu jakości obsługi i usług turystycznych
- i. Rozwoju szlaków turystycznych
- j. Kreowaniu, wsparciu i realizacji działań z zakresu racjonalnego wykorzystania i ochrony zasobów środowiska naturalnego oraz dziedzictwa kulturowego
- k. Wsparciu rozwoju turystyki pakietowej wykorzystującej potencjały i położenie województwa.

1. Wspieraniu powstania działalności uzdrowiskowej w regionie

Ponadto w projekcie Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2030 zamieszczono w formie załączników informacje dotyczące potencjału turystycznego naszego regionu.

Aspekty turystyczne znajdują także odzwierciedlenie w przedsięwzięciach strategicznych, kluczowych dla realizacji celów Strategii Rozwoju Województwa Lubuskiego 2030 m.in. w programie Aktywne Lubuskie, w działaniach związanych z Modernizacją Odrzańskiej Drogi Wodnej E-30i Międzynarodowej Drogi Wodnej E-70, promocji lubuskiego dziedzictwa kulturowego, utworzeniu uzdrowiska w gminie Łągów. Szczególną uwagę w opracowywanej strategii zwrócono na „Rozbudowę infrastruktury rowerowej na terenie województwa lubuskiego”. Planowane inwestycje mają na celu zapewnienia ciągłości powstających szlaków łączących ze sobą stolice województw z pozostałymi miejscowościami subregionów. Preferowane będą projekty dróg rowerowych stanowiące kontynuację już istniejących ciągów oraz łączących miejscowości w ramach powiatów oraz gmin.

Powyżej przedstawione założenia i koncepcje są przejrzyste i jednoznaczne.

Jednocześnie podkreślić należy, iż inne urzędy marszałkowskie, t.j. Wielkopolski, Kujawsko-Pomorski, Dolnośląski nie przygotowują kolejnych dedykowanych wyłącznie turystyce programów, włączając turystykę do projektu strategii rozwoju poszczególnych regionów.

Możliwe działania

Nie mniej jednak stoimy na stanowisku, że w przypadku scalenia działań dotyczących turystyki w jednym departamencie np. w DS. i otrzymywania kolejnych sygnałów, zapytań, wniosków o konieczności stworzenia Strategii lub Programu Rozwoju Lubuskiej Turystyki zasadnym będzie ponowne rozpoczęcie prac nad stworzeniem takiego programu.

2. **Czy Zarząd Województwa nie widzi potrzeby utworzenia Regionalnego Centrum Informacji Turystycznej albo Wojewódzkiej Informacji Turystycznej, które byłyby koordynatorem tworzenia i obiegu spójnej informacji turystycznej dotyczącej regionu?**

Stan faktyczny

Podjęmowane próby utworzenia wojewódzkiego centrum informacji turystycznej poprzez stworzenie nowoczesnego portalu turystycznego „Wrotalubuskie.eu”, z dostępem dla wszystkich j.s.t, nie przyniosły oczekiwanych rezultatów. W założeniach, portal, zawierający

najważniejsze informacje o atrakcjach turystycznych i praktyczne wskazówki dla turystów, miał być zapełniany danymi przez m. in. gminy. Ostatecznie, w większej mierze, dane były wprowadzane przez pracowników UMWL. Obecnie aktualizowana jest strona atrakcjelubuskie.pl na której odwiedzający odnajdą informacje odnośnie lubuskich zabytków, atrakcji przyrodniczych i innych ciekawych miejsc z całego regionu wartych odwiedzenia. Ważnym turystycznym portalem regionalnym jest także „Lubuskie.travel.pl”, administrowany przez „LOTUR”.

Ponadto Województwo Lubuskie - Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego podejmuje różnorodne działania informacyjno-promocyjne ukazujące walory i potencjał turystyczny regionu. Regularnie tworzone są i aktualizowane drukowane materiały przedstawiające kompleksowo atrakcje turystyczne całego regionu tj. „Lubuskie po drodze. Kraina wina i miodu”, „Lubuskie po drodze. Świat militariów i fortyfikacji”. Piękno przyrody i natury”, czy „Lubuskie - Pełnia Życia”. Stworzone zostały również cztery spoty promocyjne kierowane do konkretnych grup odbiorców, które emitowane są w mediach społecznościowych w ramach ogólnopolskich oraz międzynarodowych kampanii reklamowych. Film pt. „To co najlepsze w województwie lubuskim” jest prezentacją dziesięciu najlepszych i najciekawszych atrakcji regionu, „Lubuskie dla rodziny” kierowany do rodzin z dziećmi, „Młodzi aktywni” uwzględniający możliwości czynnego spędzenia czasu wolnego, w tym prezentacja szlaków rowerowych, pieszych, konnych, spływów kajakowych, miejsc związanych z uprawianiem sportów i turystyki aktywnej oraz „Lubuskie jak z obrazka” kierowany do dojrzałego odbiorcy chcącego poznać historię i kulturę regionu, stawiającego na jakość usług noclegowych i gastronomicznych. Ponadto w 2020 roku wyemitowane zostały reklamy prasowe w magazynach turystycznych Poznaj Świat, Travel Polska, Traveler, National Geographic.

Wspierane są również lubuskie przedsiębiorstwa (MŚP) poprzez kompleksowe zapewnienie oraz dofinansowanie udziału w branżowych targach turystycznych w kraju i za granicą. Podczas wszystkich imprez wizerunkowych udzielane są informacje o całym regionie.

W ramach działalności Lubuskiego Centrum Winiarstwa w Zaborze, odwiedzający turyści mogą uzyskać informacje o potencjale turystycznym województwa, a także bezpłatnie otrzymać materiały kompleksowo promujące cały region. Lubuskie Centrum Winiarstwa prowadzi również stronę internetową, na której znajdują się filmy promujące region oraz wojewódzkie materiały turystyczne w różnych wersjach językowych do pobrania w formacie pdf.

Mając na uwadze podejmowane działania informacyjne, w chwili obecnej nie jest planowane utworzenie przez Zarząd Województwa kolejnej jednostki w postaci Regionalnego Centrum Informacji Turystycznej.

3. Kiedy w województwie lubuskim zacznie funkcjonować Zintegrowany System Informacji Turystycznej?

Stan faktyczny

Województwo Lubuskie jest członkiem Lubuskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej „LOTUR”. Organizacja ta przeprowadza certyfikacje jednostek informacji turystycznej w regionie lubuskim, zgodnie z Regulaminem Certyfikacji, opracowanym przez Polską Organizację Turystyczną w konsultacji z „LOTUR” i Zarządem Forum Informacji Turystycznej. W pracach komisji weryfikującej w terenie standardy IT bierze udział również przedstawiciel Urzędu Marszałkowskiego. W trakcie kontroli oceniane są m.in. lokalizacja, dostępność architektoniczna dla osób niepełnosprawnych ruchowo, oznakowanie dojazdu do IT, oznakowanie IT, godziny otwarcia, układ pomieszczeń, dostęp do Internetu, dostęp do materiałów drukowanych, kwalifikacje kadr, znajomość języków obcych. Certyfikacja odbywa się na wniosek zainteresowanych podmiotów, którymi są najczęściej j.s.t. Koszty utrzymania IT ponoszą samorządy. Punkty IT, znajdują się m.in. w Zielonej Górze, Gorzowie Wlkp. Babimoście, Lubrzy Łagowie, Łęknicy, Wiechlicach, Gubinie, Kożuchowie, Kostrzynie nad Odrą, Krośnie Odrzańskim, Słońsku, Strzelcach Krajeńskich, Żaganiu, w tym 5 punktów IT zostało certyfikowane. Certyfikacja odbywa się raz na 2 lata oraz przyznawana jest na 2 lata. Jedynie certyfikowane punkty mogą skorzystać z promocji na portalach POT i w mediach społecznościowych, brać udział w Konkursie POT „Na Najlepsze Centrum Informacji Turystycznej w Polsce”, być włączone do bazy certyfikowanych CIT/PIT w system CRM (mailing o wydarzeniach, spotkaniach, działaniach i kampaniach POT). Mogą również brać udział w organizowanych spotkaniach eksperckich z certyfikowanymi CIT/PIT (wg zapotrzebowania zgłaszanego przez CIT/PIT), prezentować się podczas wydarzeń organizowanych przez POT, uczestniczyć w szkoleniach dla kadr IT w regionach Polski, współpracować w akcjach promocyjnych o charakterze ogólnopolskim. Jednak warunkiem udziału w zintegrowanym systemie IT, jest otrzymanie certyfikacji, zgodnie z regulaminem, na wniosek podmiotu.

W Lubuskiem od kilku lat funkcjonuje również 9 infokiosków, które, pod pieczęcią „LOTUR”, zasilane są danymi z portali: Lubuskie.travel.pl oraz Polska.travel.pl. Infokioski ustawione są

w Łagowie, Strzelcach Krajeńskich, Zielonej Górze, Żaganiu, Łęknicy, Krośnie Odrzańskim, Kostrzynie nad Odrą oraz Lubrzy oraz Babimoście. Sprzęt wymaga jednak stopniowo wymiany, ze względu na stan i poddanie działalności użytkowników oraz warunków atmosferycznych (w przypadków infokiosków zewnętrznych).

Dostęp do aktualnych informacji, oprócz certyfikowanych punktów informacji turystycznej, to przede wszystkim korzystanie z dostępnych narzędzi dystrybuowania informacji poprzez portale turystyczne. W ostatnim okresie LOTUR dostosowała portal „Lubskie.travel.pl” do oczekiwań i potrzeb turystów. Lubskie.travel to turystyczny portal regionalny, na którym umieszczane są bieżące informacje z regionu, opisy najważniejszych atrakcji turystycznych wraz praktycznymi poradami, opatrzone bogatą dokumentacją fotograficzną. Organizacja prowadzi także tematyczne podstrony dot. m.in. Lubuskiego Szlaku Wina i Miodu, Lubuskie bez Barrier, z ofertą przygotowaną dla turystów z niepełnosprawnościami ruchowymi, Kochaj Lubuskie, z możliwością elektronicznego dostępu do regionalnego wydawnictwa turystycznego. Na profilu społecznościowym „LOTUR” informuje również o podejmowanych działaniach. Za pośrednictwem „LOTUR”, nasz region, może korzystać z kampanii promocyjnych proponowanych przez POT. W tym roku materiały o Lubuskiem były wyświetlane ok. 500 tys. razy.

Możliwe działania

Nie zmienia to faktu, że jako taki w pełni Zintegrowany System Informacji Turystycznej nie funkcjonuje. Zasadnym byłoby więc, w przypadku powrotu do prac nad Strategią lub Programem Rozwoju Lubuskiej Turystyki, jednocześnie rozpocząć prace nad Zintegrowanym systemem, który mógłby być wtedy elementem składowym Strategii lub Programu Rozwoju Lubuskiej Turystyki.

Z poważaniem

z up. Marszałka Województwa

Andrzej Ziarek

Zastępca Dyrektora Departamentu

Departament Infrastruktury Społecznej

[podpisano certyfikowanym podpisem elektronicznym]