

Správa zo služobnej cesty

10. stretnutie TIC Expert Meeting, Bologna 23. - 24.11. 2023

BTB je členom pracovnej skupiny TIC Knowledge Group, ktorá pôsobí pri organizácii City Destinations Alliance. Stretnutia v talianskej Bologni sa zúčastnilo celkom 71 zástupcov zo 44 európskych miest. Bratislavu zastupovali vedúca TIC BTB Eva Mazuchová a samostatná odborná referentka TIC Monika Štefunková.

Hlavnými témami tohtoročného profesijného dvojdňového stretnutia boli: zodpovedný a udržateľný turizmus, spolupráca a pomoc miestnym komunitám a prístupnosť TIC a mesta pre zrakovo znevýhodnených návštevníkov i obyvateľov.

Stretnutie otvorili predseda pracovnej skupiny TIC Pablo Ortega Novillo a Patrik Romano, výkonný riaditeľ Bologna Welcome Convention & Visitors Bureau, ktorý zároveň stručne predstavil svoju organizáciu.

Nasledovala panelová diskusia s príkladmi dobrej praxe venovaná vyššie uvedeným hlavným témam. Lotyšská **Riga** sa napríklad snaží presvedčať turistov – najmä tých z USA, ktorí sú zvyknutí všade chodiť taxíkom, aby chodili pešo alebo využívali verejnú dopravu. Rovnako z letiska do centra majú uprednostniť verejnú dopravu pred predraženými taxíkmi, s ktorými majú problémy obdobne ako Bratislava. Namiesto veľkých hop-on hop-off autobusov tu majú menšie elektrické autobusy a taktiež výletné lode sú plne ekologické. Už 4 roky požívajú namiesto ohňostrojov ekologické svetelné show, a to aj s ohľadom na utečencov z Ukrajiny, ktorých nechcú zbytočne vystrašiť a spôsobiť traumy. Navyše, spolupracujú len s ekologicky zodpovednými subjektami a namiesto tlačných materiálov využívajú QR kódy. Obdobne sa snaží stať moderným udržateľným mestom 21. storočia aj 70-tisícová **Liepaja**, tretie najväčšie mesto v Lotyšsku. Pôvodne priemyselné mesto postupne premieňa nevyužitú brownfieldy na parky a športoviská, obnovuje pamiatky či buduje nové cyklotrasy, aby obyvatelia aj návštevníci mohli nechať auto doma. Organizuje kultúrne a športové podujatia pre všetky sociálne skupiny, rozvíja birdwatching turizmus a vytvára modernú infraštruktúru pre zdravotne znevýhodnených. V holandskom **Amsterdame** žije v súčasnosti až 118 rôznych národností. Počas festivalu Ketu Koti, ktorého ambasádormi sú aj pracovníci TIC, si v krajine pripomínajú odvrátenú stránku koloniálnej minulosti a ľudí, ktorí boli pôvodne otrokmi, no dnes už sú slobodní a sú súčasťou spoločnosti. Pracovníci TIC v spolupráci s miestnymi komunitami vysvetľujú návštevníkom podstatu tohto sviatku a podávajú im aj tradičné jedlo heri-heri, ktoré bolo pokrmom otrokov.

V nastolených témach dobrej praxe sa pokračovalo aj v popoludňajšom bloku. Víťazom prvého ročníka **Innovation Award pre TIC** sa stalo katalánske mesto **Girona** za inovatívny prístup k nevidiacim návštevníkom i obyvateľom mesta. V TIC majú k dispozícii 3D modely najvýznamnejších pamiatok, ako aj špeciálne mapy a materiály, kde sú zaznačené vhodné prehliadkové okruhy v centre mesta. Všetci pracovníci TIC absolvovali odborné školenie ako efektívne pracovať s nevidiacimi a na vyžiadanie im spomínané 3D modely vydajú. TIC pravidelne organizuje prehliadky mesta, ktoré sa končia v TIC, a propagujú ich cez vlastné kanály a miestne médiá. Celý projekt je jednoduchým a zároveň finančne nenáročným riešením. Španielsky **San Sebastian** je mesto so 150-ročnou tradíciou cestovného ruchu ako kráľovské výletné miesto. Len nedávno spustili projekt Donostia Green Destination zameraný na životné prostredie, sociálnu a kultúrnu udržateľnosť. Súčasťou projektu sú čiastkové aktivity ako hotely bez plastov, 100%-ná recyklácia odpadu v meste, certifikácia pláží, desatoro

pre turistických sprievodcov s cieľom minimalizovať dopad turizmu na ekosystém a destináciu. V praxi to znamená preferenciu vody z vodovodu namiesto balenej vody, zabrániť plytvaniu jedlom v reštauráciách, používať namiesto hlučných mikrofónov audioguidy. Stanovil sa tiež limit max. 25 osôb v skupine na jedného sprievodcu. Litovský **Vilnius** bol vyhlásený za zelené európske hlavné mesto v roku 2025 a navyše si dal za cieľ byť uhlíkovo neutrálnym mestom do roku 2030. Novým zaujímavým oficiálnym claimom mesta je *unexpectedly amazing*, teda neočakávane úžasný. Keďže symbolom mesta sú teplovzdušné balóny, tento tvar prepožičali informačnému stánku a umiestnili ho na centrálné námestie počas svojich akcií. Tento nápad zožal veľký úspech a v budúcnosti ich plánujú rozmiestniť aj na iné miesta v meste. Miestne TIC okrem podávania informácií organizuje a koordinuje tematické eventy v TIC a v meste, napr. počas Vianoc organizujú formou adventného kalendára na každý deň jedno podujatie. Vynikajúco zorganizované však bolo podujatie pri príležitosti Svetového dňa CR, kedy pre obyvateľov mesta vymysleli dvojdnú skrývačku – na 30 miestach hľadali 30 sprievodcov, ktorý vždy rozpovedal nejaký zaujímavý príbeh z histórie či súčasnosti mesta. Čím viac sprievodcov našli, tým viac cien dostali. Veľmi úspešné a plne obsadené sú aj netypické prehliadky (nielen historických) hotelov so sprievodcom, ktoré organizuje TIC. Minulý rok sa zapojilo 5 hotelov, tento roku už 18. Navyše, sú úplne bezplatné. Okrem toho robia pracovníci TIC inšpekcie v infraštruktúre a u partnerov zamerané na zvyšovanie kvality a udržateľnosť.

Príkladom, že aj presun TIC len o 132 metrov môže priniesť neočakávané problémy a pokles návštevnosti je TIC na hlavnej železničnej stanici vo švajčiarskom **Lausanne**. Lausanne má 150 000 obyvateľov, z toho 25 000 študentov. Len 30% návštevníkov tvorí leisure skupina, zvyšok sú biznis cestujúci. Priemerná dĺžka prenocovania je 1,9 dňa. Kvôli masívnej rekonštrukcii sa TIC zo svojej výhodnej polohy priamo pri vstupe do staničnej budovy muselo na 15 rokov presunúť do blízkej modernej budovy Olympijského múzea, ktoré je jednou z top atrakcií mesta. Napriek tomu je TIC málo navštevované a prispieva k tomu aj fakt, že v pondelok je múzeum zatvorené. Pôvodne očakávali len 10%-ný prepád návštevnosti, reálne je to však až 43%. Navyše neustále riešia množstvo sťažností od obyvateľov i návštevníkov, od inštitúcií a dokonca aj zvnútra organizácie. Na druhej strane využili túto príležitosť na celkovú modernizáciu TIC – odstránili hlavný pult, ktorý je už prekonaný a pôsobí ako bariéra a vymenili ho za malý oblý pult uprostred, ktorý umožňuje priamu interakciu s návštevníkmi. Zaviedli jednotný dress code a vizuálnu identitu TIC v bielej, mestskej farbe. Ponúkajú tu tiež výlučne lokálne produkty. Kvantitu tak vymenili za kvalitu. Majú oveľa menej spontánnych návštevníkov, no viac času na vybavovanie – teraz sa môžu klientovi venovať aj 15 minút, čo bolo predtým nepredstaviteľné. Pracovníci už nie sú pod tlakom a sú spokojnejší. Taktiež prestali robiť manuálnu štatistiku, nahradila ju sčítačka. Do debaty sa po prezentácii zapojili aj ďalšie mestá s obdobnou skúsenosťou a potvrdili, že poloha TIC je skutočne tým najdôležitejším faktorom.

Druhý deň stretnutia otvorili zástupcovia hostiteľského mesta, ktorí prítomným predstavili svoje dve informačné centrá, ktoré sme mali možnosť aj osobne navštíviť. Cieľom organizácie je rovnováha medzi turizmom a lokálnou komunitou a prevencia nadmerného turizmu predovšetkým v historickom centre. Podobne ako vyššie spomenuté TIC, aj v **Boligni** sa snažia o udržateľný prístup. Mapy vydávajú návštevníkom len na požiadanie, aby sa nimi neplytvalo. Väčšinu brožúr majú k dispozícii už len online na stiahnutie. Dosiahli tým aj nemalú úsporu nákladov. Rovnako digitálna je aj turistická karta Bologna Welcome Card, no stále je v obehu aj jej plastová verzia – avšak len za extra príplatok 5 €.

Hlavné informačné centrum Bologna Welcome ponúka prehliadky mesta a širokú paletu lokálnych suvenírov, kým blízke informačné centrum eXtraBO je zamerané výlučne na

regionálny cestovný ruch. Okrem regionálnych suvenírov ponúka výlety do okolitých mestečiek, propaguje historickú pešiu cestu z Bologne do Toskánska, turistické trasy a cyklotrasy v okolitom metropolitnom regióne. Sami aj aktívne vytvárajú nové trasy a atrakcie, aby bol región stále atraktívnejší. V roku 2023 zorganizovali vyše 150 rôznych prehliadok a výletov do regiónu, kde spolupracujú s 50 verejnými a 100 súkromnými subjektami, ktoré tak vidia priamy prínos pre ich ekonomiku. Nakoľko obe TIC sídlia v mestských priestoroch, za prenájom neplatia. Regionálni partneri platia ročný poplatok, z ktorého hradia personálne náklady. Taktiež na zahraničné veľtrhy berú jedného, vždy iného, zástupcu z regiónu.

Praktickým bodom programu bol návrh na pasportizáciu členských TIC, teda zber a vyhodnotenie základných štatistických údajov za daný rok ako napr. počet návštevníkov, počet pracovníkov na TPP a na dohodu, forma financovania, počet informačných centier, ktoré mestá/subjekty prevádzkujú a pod. V budúcnosti by sa podľa tohto kľúča mohli účastníci deliť na skupiny podľa podobnosti ich TIC. Obdobná forma získavania údajov už niekoľko rokov funguje v pracovnej skupine City Cards. Všetci prítomní sa zapojili do pripraveného online dotazníka, ktorý okrem iného ukázal, že väčšina prítomných miest prevádzkuje 4 a viac TIC, počet návštevníkov je medzi 100 000 a 200 000 ročne, pracuje v nich 6 – 10 pracovníkov na TPP a tých sezónnych od 0 – 5. Sú to najmä verejné inštitúcie financované z verejných zdrojov.

Pokračovali sme zaujímavou prednáškou, ktorú viedol David Peacock, odborný poradca spoločnosti Simpleview v Kanade o tom, že (kamenné) informačné centrá nie sú mŕtve. Práve naopak, sú dôležitejšie než kedykoľvek predtým. Sú totiž spojivom medzi návštevníkmi, lokálnymi inštitúciami a podnikateľmi a miestnymi komunitami. Mnohé informačné centrá sa už v súčasnosti zapájajú do projektov na ochranu životného prostredia, dobročinných či osvetových aktivít pre obyvateľov mesta, úzko spolupracujú s partnermi a podporujú lokálnu ekonomiku predajom miestnych produktov.

Spetrením programu bola bonusová prezentácia – tentoraz z najjužnejšieho TIC na svete nachádzajúceho sa v čílskom prístavnom mestečku **Port William** s 2000 obyvateľmi. Toto TIC, ktoré má len jediného pracovníka, ročne privíta okolo 1 000 návštevníkov. Sú nimi najmä Francúzi, Nemci, Česi a Rusi. Okrem poskytovania informácií je pracovník dobrovoľníkom v oblasti ochrany životného prostredia a pravidelne organizuje čistenie pobrežia od odpadu. Práve tu možno vidieť reálne prepojenie TIC s miestnymi komunitami.

Ďalším bodom dôležitým pre budúce smerovanie pracovnej skupiny bola voľba samotného názvu pracovnej skupiny – účastníci tajným hlasovaním vybrali z 5 možností vrátane možnosti ponechania súčasného názvu. Od budúceho roka sa tak pracovná skupina premenuje na Visitor Experience Knowledge Group. Napokon bola pracovníčka TIC v Dubline Linda Campbell ocenená Hostmanship Award 2023 za prínos pre miestnu komunitu.

Napokon bolo odhalené budúročné hostiteľské mesto – Antverpy v Belgicku, mesto s cca. 500 000 obyvateľmi a 17 michelinskými reštauráciami.

Na záver všetci prítomní poďakovali odchádzajúcemu predsedovi pracovnej skupiny Pablovi Ortegovi Novillovi, ktorý v tejto funkcii končí po 4 rokoch. V najbližšom období tak prebehne aj voľba nového predsedu.

Bratislava, 27.11. 2023

Eva Mazuchová

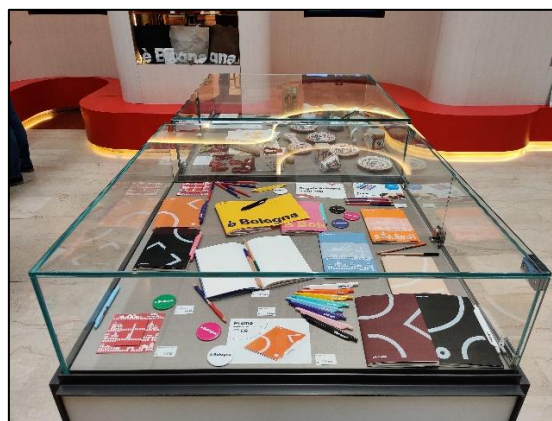
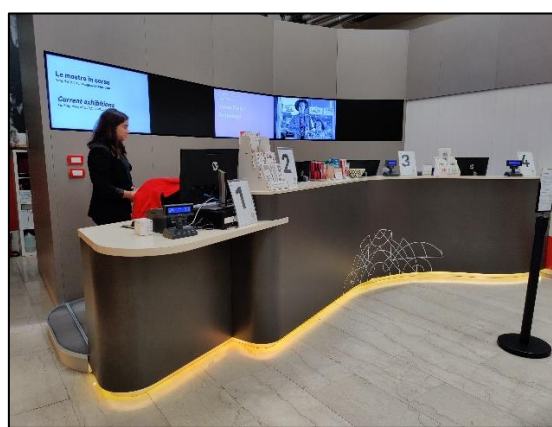
Monika Štefunková.....

Fotopríloha

Prezentácie s príkladmi dobrej praxe a workshopy za okrúhlymi stolmi – Auditorium Enzo Biagi



Turistické informačné centrum Bologna Welcome



Regionálne turistické informačné centrum eXtraBO

