

Správa zo služobnej cesty

13. stretnutie pracovnej skupiny City Cards, Tallinn 6. - 7.6. 2024

BTB je členom pracovnej skupiny City Cards, ktorá pôsobí pri organizácii City Destinations Alliance, ktorá v súčasnosti združuje 39 európskych miest. Stretnutia sa zúčastnilo celkom 40 zástupcov z 29 európskych miest vrátane nového člena pracovnej skupiny – mesta Brno. Bratislavu zastupovali projektová manažérka Bratislava CARD Eva Mazuchová a pracovníčka zodpovedná za podporu predaja a distribúciu BC Monika Štefunková.

Hlavnými témami tohtoročného profesijného dvojdňového stretnutia boli: pridaná hodnota spolupráce s atrakciami, digitalizácia, trvalá udržateľnosť produktu mestských kariet a využitie umelej inteligencie pri práci na mestských kartách.

Stretnutie otvorili predsedníčka pracovnej skupiny City Cards Melissa Clauzing a výkonná riaditeľka Visit Tallinn Evelin Tsirk, ktorá stručne predstavila svoju organizáciu, ktorá je 100% verejnou inštitúciou. Tallinn minulý rok privítal 2,95 mil. návštevníkov najmä z Fínska, Lotyšska, Nemecka, Švédska a USA. 56% návštevníkov tu aj prenocuje, zvyšok tvoria jednodňoví turisti. Následne zodpovedná pracovníčka Visit Tallinn Kersti Paap predstavila prítomným hlavný mestský produkt Tallinn Card, ktorý úspešne funguje od roku 1998. Karta zahŕňa 90 atrakcií a služieb, pričom 53 bezplatným múzeám a atrakciám preplácajú vstupné. Rovnako preplácajú cestovné miestnemu dopravnému podniku. Karta platí 24, 48 alebo 72 hodín a je k dispozícii v papierovej a od októbra minulého roka už aj v digitálnej verzii. K dispozícii je aj detská karta s rovnakou platnosťou. V roku 2023 bolo predaných 17 700 kariet, pričom digitálna karta sa na predaji podieľa 50%-mi. Predaj digitálnej karty je podporený paušálnou zľavou 2 € oproti plastovým kartám. Na karte pracujú celoročne 3 pracovníci na plný úväzok, v TIC je zamestnaných 5 pracovníkov na plný úväzok. Ich cieľom je mať kartu čo najjednoduchšiu. Do budúcnosti by chceli zahrnúť do ponuky aj okolie mesta vrátane regionálnej dopravy. Taktiež zatiaľ nesledujú využiteľnosť kariet v jednotlivých atrakciách, ale chceli by tak robiť aspoň pri digitálnych kartách. Úspešným spoločným produktom so spoločnosťou Museumgate bolo vytvorenie mapy s múzeami pre návštevníkov prichádzajúcich trajektami, ktorí sa po meste často bezcieľne túlili a nemali informácie, čo by mohli navštíviť. Takto sa spropagovali veľké i menšie múzeá, pričom návštevnosť niektorých sa zvýšila aj o 80%.

Najnavštevovanejšiu atrakciu mesta i nadštandardnú spoluprácu s Visit Tallinn v rámci Tallinn Card priblížila Marge Rahu, vedúca oddelenia marketingu Estónskeho námorného múzea. Partnerom v Tallinn Card sú od začiatku jej existencie a sú zároveň najnavštevovanejšou atrakciou v karte. Majú výbornú vzájomnú spoluprácu, dávajú 100% zľavu na kartu do oboch svojich expozícií v centre mesta a na pobreží. Svoju účasť v tomto produkte berú ako skvelú bezplatnú reklamu, ktorá múzeu zviditeľňuje namiesto toho, aby si za reklamu platili inde. Za minulý rok ich s kartou navštívilo 70 influencerov. Taktiež každý rok v rámci obľúbeného projektu Adventný kalendár Tallinn Card vyberajú denne inú atrakciu, ktorá poskytne držiteľom karty nejakú mimoriadnu ponuku a aj takto ich špeciálne promujú.

V závere 1. časti programu predniesol Gianluca Camaggio Benchmarking report, kde vyhodnotil výsledky dotazníka, ktorý vyplnili za uplynulý rok všetky členské mestá. Získané dáta napríklad ukázali, že už kým pred 5 rokmi malo digitálnu kartu len 25% členských miest, v roku 2023 to bolo už 76%. Taktiež 50% miest používa na správu karty licencovaný software

a 29% má vyvinutý vlastný softvér. Vo všetkých mestách sa najviac kariet predáva online. Priemerná cena kariet bola 28 € za 24h, 40,50 € za 48h a 48,50 € za 72h, pričom Bratislava CARD je jemne pod týmto priemerom.

Nasledovala panelová diskusia venovaná digitalizácii kariet v Miláne, Ženeve a Ľubľane. Milánska karta je plne digitálna, proces jej digitalizácie trval štyri mesiace intenzívnej prípravy. Na výber je štandardná karta a all-inclusive karta. Obe zahŕňajú MHD a 6 hlavných atrakcií vrátane milánskej katedrály a potom buď jedno alebo všetky múzeá. Aplikácia karty je k dispozícii v 7 rôznych jazykoch. Funguje online aj offline. Neplatí na dopravu na letisko, avšak lístok sa dá kúpiť priamo v aplikácii karty. Súčasťou aplikácie sú aj itineráre prepájajúce jednotlivé atrakcie, čo je veľmi inovatívne a návštevníkmi oceňované. Milánsky tourist board má silnú podporu mesta, s ktorým zdieľajú spoločnú víziu. V Ženeve zas plánujú do aplikácie zapracovať itineráre prispôbené jednotlivým národnostiam. V Ľubľane trval proces digitalizácie 3 roky, na jej používanie je potrebné povoliť Bluetooth. V prípade, ak digitálna karta nefunguje, bezplatne vystavia držiteľom plastovú kartu. Vzhľadom na charakter návštevníkov mesta neplánujú v najbližších rokoch rušiť plastovú kartu a chcú nechať v ponuke obe verzie. Dáta o návštevníkoch zatiaľ zbierajú len prostredníctvom predajcu GetYourGuide, ale plánujú ich začať zbierať prostredníctvom aplikácie.

Druhý deň workshopu otvorili zástupcovia mesta Brno, ktoré je nováčikom v pracovnej skupine a predstavili prítomným svoju mestskú kartu. Nakoľko miestny dopravný podnik neakceptuje QR kódy, ale len papierové cestovné lístky, doprava v karte zahrnutá nie je. Karta tak obsahuje len 5 top atrakcií, ktoré sú bezplatné, vrátane Vily Tugendhat.

Aktuálnym trendom v mestských kartách je prispievanie miestnym komunitám. V tomto smere sú lídrom mestá Oslo a Rotterdam. Visit Oslo každoročne venuje v súťaži 30 000 24-hodinových kariet pre Nórov, aby si mohli prísť pozrieť hlavné mesto a jeho atrakcie. Tie sú totiž také drahé, že bežní obyvatelia si ich nemôžu dovoliť. Súťaž je len v nórčine, aby ich nemohli získať turisti a je veľmi obľúbená. V Rotterdame pretransformovali kartu na plne digitálnu, all-inclusive kartu zahŕňajúcu aj ekzkluzívne ponuky. Celý rok 2024 je navyše zadarmo, všetko je hrazené z vlastného rozpočtu, hoci ten nemajú veľký. Taktiež nepreplácajú atrakciám náklady, všetci to robia bez nároku na odmenu ako pomoc miestnej komunite. V Rotterdame je totiž množstvo obyvateľov na okraji chudoby, ktorí nemajú informácie ani financie na návštevu atrakcií mesta. Tento prístup je zo strany miestnych ubytovacích zariadení či subjektov CR vnímaný veľmi pozitívne, chcú sa zapojiť do projektu aj kartu predávať. Aplikácia je prepojená s webstránkou, stačí sa zaregistrovať (národnosť, dĺžka pobytu) a prostredníctvom vygenerovaného QR kódu ju môžu používať. Napriek tomu ju veľa ľudí nevie používať a tak to vzdajú.

Napokon nám pracovníčky Wonderful Copenhagen priblížili cestu k plnej digitalizácii oficiálnej turistickej karty Copenhagen City Card, ktorá tento rok oslavuje 40 rokov svojej existencie a od roku 2023 je plne digitálna. Zahŕňa bezplatný vstup do vyše 80 atrakcií a bezplatnú dopravu v meste aj regióne. Okrem TIC karty už nikde inde nepredávajú, v TIC klientom po zaplatení vygenerujú kód. Predaj v TIC predstavuje len 3%. V aplikácii je po použití karty možnosť zakliknúť súhlas na poslanie dotazníka cez Trustpilot, ktorý zvyčajne odošlú do týždňa od aktivácie. Jediným tlačným materiálom ku karte je leták, ktorý všade distribuujú.

Zaujímavé postrehy z okrúhlych stolov:

- **Barcelona** – predávajú najmä 3- a 5-dňové karty; majú aj špeciálne malé plastové karty pre účastníkov podujatí a festivalov, ktorá je súčasťou náramku

- **Tallinn** – chcú aby aj trajektové spoločnosti aj hotely predávali už len digitálnu kartu, v aplikácii používajú push notifikácie informujúce o aktuálnych zmenách
- **Belfast** – karta je pomerne lacná, bezplatná je len MHD, v atrakciách a službách zľavy

Bratislava, 17.6. 2024

Eva Mazuchová

Monika Štefunková.....

Fotopríloha

Prezentácie a diskusie za okrúhlymi stolmi



Turistické informačné centrum v centre Tallinnu

