

# **Nowe zasady certyfikacji punktów i centrów informacji turystycznej – stan prac grupy roboczej ds. „it”**



**Forum POT-ROT-LOT-FIT  
Ossa, 16 listopada 2015 r.**



# Grupa robocza ds. informacji turystycznej

## Członkowie grupy roboczej

- ✓ Marcin Pałach – Przewodniczący Forum Informacji Turystycznej
- ✓ Justyna Szostek – Dyrektor WMROT (i RCIT w Olsztynie)
- ✓ Dorota Lachowska – Dyrektor LROT (i LOITiK)
- ✓ Agnieszka Sikorska – Dyrektor ŚOT
- ✓ Marek Lawin – Łódzka ROT
- ✓ Elżbieta Wąsowicz-Zaborek, Magdalena Ragus, Jacek Janowski, Jacek Idzikowski – POT

## Spotkania

- ✓ 15 lipca 2015, 21 września 2015
- ✓ Praca nad nowym regulaminem certyfikacji informacji turystycznej



# Potrzeba zmian

## Cele zgodne z obecnym regulaminem

- ✓ potrzeba zapewnienia odpowiedniej jakości obsługi turystów przez jednostki informacji turystycznej;
- ✓ stworzenie krajowej sieci standaryzowanych jednostek informacji turystycznej współpracujących na poziomie lokalnym, regionalnym i krajowym.

## Zmiany

1. Dostosowanie kryteriów do zmieniających się warunków rynkowych
  - ✓ większa koncentracja na jakości funkcjonalnej
  - ✓ weryfikacja kryteriów pod kątem zmian zachodzących na rynku
2. Organizacja procesu certyfikacji
  - ✓ E-usługa certyfikacji PIT/CIT w ramach projektu „E-turysta – Polski System Informacji Turystycznej”



# **KRYTERIA**

## **- co i jak oceniać?**



## Lista kryteriów

Dotychczasowe kryteria	Nowe kryteria
Lokalizacja jednostki „it”	Lokalizacja PIT/CIT
-	<b>Dostępność PIT/CIT</b>
Dostępność architektoniczna dla niepełnosprawnych	Dostępność architektoniczna dla osób niepełnosprawnych ruchowo
Oznakowanie jednostki „it”	Oznakowanie PIT/CIT
Oznakowanie dojazdu do jednostki „it”	Oznakowanie dojazdu do PIT/CIT
Dni i godziny otwarcia	Dni i godziny otwarcia
Układ pomieszczeń	Układ pomieszczeń
Samodzielne stanowiska komp. dla turystów	<b>Darmowy dostęp do Internetu</b>
Stojaki na materiały	<b>Ekspozycja materiałów</b>
Witryna / gablota	<b>Dostęp do informacji non-stop</b>
Kiosk elektron. na zewn./monitor w witrynie	



## Lista kryteriów

Dotychczasowe kryteria	Nowe kryteria
Dostępne bezpłatne materiały drukowane	Dostępne materiały drukowane
Doświadczenie kierunkowe lub kilkuletnie informatorów	Kwalifikacje kadr
Znajomość j. obcych	
Zakres udzielanych informacji	-
Sprzedaż pamiątek, publikacji, etc.	Prowadzenie sprzedaży
Sprzedaż usług przewodnickich	
Dodatkowe funkcje	Dodatkowe funkcje
	Dostępność PIT/CIT



Lokalizacja jednostki „it”	Lokalizacja PIT/CIT
3 gw. – w centrum miasta / miejscowości, przy głównych trasach turystycznych	3 gw. – miejsce istotne z punktu widzenia ruchu turystycznego
4 gw. – w centrum miasta / miejscowości, przy głównych trasach turystycznych	4 gw. – miejsce istotne z punktu widzenia ruchu turystycznego + zapewniona bezpośrednia dostępność (parter budynku, bezp. wejście z ulicy, wyjątki: lotniska, dworce, centra handlowe, ważne obiekty / atrakcje turystyczne)




-	<b>Dostępność PIT/CIT</b>
	1-4 gw. - obligatoryjnie zapewniona możliwość kontaktu z PIT/CIT telefoniczna i e- mailowa





<b>Dostępność architektoniczna dla niepełnosprawnych</b>	<b>Dostępność architektoniczna dla osób niepełnosprawnych ruchowo</b>
3 gw. – obligatoryjnie	3 gw. – obligatoryjnie w uzasadnionych przypadkach kryterium zostanie uznane za spełnione w przypadku braku dostępności architektonicznej, przy zapewnieniu dostępności przez np. dzwonek, domofon, etc.
4 gw. – obligatoryjnie	4 gw. – obligatoryjnie w uzasadnionych przypadkach (obiektywny brak możliwości zapewnienia dostępności architektonicznej, np. obiekt zabytkowy, brak pozwolenia na budowę, przeszkody konstrukcyjne, etc.) kryterium może zostać uznane za spełnione w przypadku braku dostępności architektonicznej, przy zapewnieniu dostępności przez np. dzwonek, domofon, etc.



Oznakowanie jednostki „it” oraz oznakowanie dojazdu do jednostki „it”	Oznakowanie PIT/CIT oraz oznakowanie dojazdu do PIT/CIT
1 gw. – dowolna forma oznakowania + brak wymagań w zakresie oznakowania dojazdu	1-4 gw. – zgodne z wytycznymi Polskiego Systemu Informacji Turystycznej; min. wielkość znaku „i” – 22,5 cm x 22,5 cm, przy zachowaniu widoczności na ciągu komunikacyjnym
2 gw. – napis nad wejściem (stały) + brak wymagań w zakresie oznakowania dojazdu	
3 -4 gw. – podświetlany kaseton + obligatoryjnie oznakowanie dojazdu	
<div data-bbox="1424 719 1599 888" data-label="Image">  </div> <p>2-4 gw. - obligatoryjne oznakowanie dojazdu = znaki D34 lub oznakowanie w ramach systemu informacji miejskiej lub wskazanie położenia PIT/CIT na mapach w centralnych punktach miasta / miejscowości</p>	



Dni i godziny otwarcia jednostki „it”	Dni i godziny otwarcia PIT/CIT
1-2 gw. – dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego	1 gw. - dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone (we wniosku obligatoryjne uzasadnienie) dopuszcza się PIT/CIT sezonowe
	2 gw. - dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, nie są z góry określone (we wniosku obligatoryjne uzasadnienie) tylko PIT/CIT całoroczne
3 gw. – dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, min. 5 dni/tyg.	3 gw. - min. 5 dni/tyg., godziny otwarcia dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego (we wniosku obligatoryjne uzasadnienie) tylko PIT/CIT całoroczne
4 gw. - dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego, min. 6 dni/tyg.	4 gw. - min. 6 dni w tygodniu poza sezonem i 7 dni w tygodniu w sezonie, godziny otwarcia dostosowane do potrzeb i natężenia ruchu turystycznego (we wniosku obligatoryjne uzasadnienie dot. sezonu) <i>poza sezonem – dopuszczalne 5 dni/tyg. pod warunkiem zapewnienia dostępności telefonicznej i infokiosku na zewn.</i> tylko PIT/CIT całoroczne



Układ pomieszczeń jednostki „it”	Układ pomieszczeń PIT/CIT
1 gw. – brak wymagań	1-2 gw. – brak wymagań
2-4 gw. – obszar konsultacji, obszar samoobsługi, obszar magazynowy i pracy dla personelu	
	3 gw. – wymagany co najmniej obszar konsultacji i obszar samoobsługi
	4 gw. - wymagany co najmniej obszar konsultacji, obszar samoobsługi i przechowalnia bagażu dla turystów <i>dopuszczalny brak przechowalni bagażu w przypadku istnienia przechowalni w pobliżu (do 500 m), np. na dworcu</i>



Samodzielne stanowiska komputerowe (bezpłatne) dla interesantów	Darmowy dostęp do Internetu
1 gw. – brak wymagań	1 gw. – brak wymagań
2-3 gw. – co najmniej jedno samodzielne stanowisko komputerowe	2 gw. - obligatoryjny zapewniony przez samodzielne stanowisko komputerowe lub przez urządzenie mobilne będące na wyposażeniu PIT/CIT z dostępem do Internetu
	3 gw. - obligatoryjny zapewniony przez co najmniej 1 samodzielne stanowisko komputerowe oraz darmowe wi-fi
4 gw. - co najmniej dwa samodzielne stanowiska komputerowe	4 gw. - obligatoryjny zapewniony przez co najmniej 1 / 2? samodzielne stanowisko komputerowe oraz darmowe wi-fi



<b>Stojaki na materiały</b>	<b>Ekspozycja materiałów</b>
1-4 gw. – obligatoryjnie	1-4 gw. - wymagana ekspozycja materiałów (we wniosku opis)



Witryna / gabłota oraz Kiosk elektroniczny na zewn. lub monitor w witrynie z informacjami chodzącymi w pętli	Dostęp do informacji non-stop
1-2 gw. – brak wymagań	1-3 gw. - obligatoryjnie zapewnienie dostępu do katalogu podstawowych informacji* po zamknięciu PIT/CIT (forma dowolna, np. witryna, gabłota, ekran elektroniczny, etc.) <i>* Proponowany katalog podstawowych informacji powinien zawierać co najmniej:</i>
3 gw. – witryna/gabłota – obligatoryjnie; infokiosk – brak wymagań	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) informacje o telefonach: alarmowych, w tym telefonie bezpieczeństwa i infolinii turystycznej, taxi</li> <li>2) podstawowe informacje o dostępnej w okolicach bazie noclegowej</li> <li>3) adresy turystycznych stron internetowych, w tym regionalnego i narodowego portalu turystycznego</li> </ol>
4 gw. - witryna/gabłota oraz infokiosk – obligatoryjnie	4 gw. - obligatoryjnie monitor w witrynie lub kiosk na zewnątrz, w zależności od możliwości technicznych możliwość odstąpienia od konieczności spełniania kryterium w uzasadnionych przypadkach (wówczas obligatoryjne spełnienie kryterium 3-gw. PIT/CIT)



Dostępne bezpłatne materiały drukowane	Dostępne materiały drukowane
1 gw. – o najbliższej okolicy	1 gw. - obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy (atrakcja, gmina)
2 gw. – o najbliższej okolicy oraz ponadlokalne	2 gw. - obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy i ponadlokalne (gmina, sąsiednia gmina/miejscowość)
3 gw. – o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne, również w j. obcych	3 gw. - obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne (co najmniej o województwie / regionie geograficznym)
4 gw. - o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne, również w j. obcych; także materiały tematyczne, specjalistyczne	4 gw. - obligatoryjnie – bezpłatne materiały o najbliższej okolicy, ponadlokalne i regionalne (co najmniej o województwie / regionie geograficznym) oraz dostępne materiały ogólne o całej Polsce





Doświadczenie kierunkowe (w turystyce, np. przewodnicy, w informacji turystycznej) lub kilkuletnie informatorów oraz znajomość j. obcych	Kwalifikacje kadr (wykształcenie, doświadczenie, znajomość j. obcych)
1 gw. – doświadczenie: co najmniej 1 osoba + co najmniej 1 j. obcy w stopniu podstawowym	1 gw. – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie: co najmniej 1 osoba – wykształcenie + znajomość min. 1 j. obcego w stopniu podstawowym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego taki język)
2 gw. – doświadczenie: co najmniej 1 osoba + co najmniej 1 j. obcy w stopniu komunikatywnym	2 gw. – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie: co najmniej 1 osoba + znajomość min. j. obcego w stopniu komunikatywnym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego taki język)
<p><i>Uwagi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Wykształcenie kierunkowe = filologia, marketing i promocja, geografia, historia, historia sztuki, turystyka i rekreacja</i></li> <li>• <i>Konieczność precyzyjnego określenie we wniosku oczekiwanego rodzaju i ilości informacji o kwalifikacjach</i></li> </ul>	



<p><b>Doświadczenie kierunkowe (w turystyce, np. przewodnicy, w informacji turystycznej) lub kilkuletnie informatorów oraz znajomość j. obcych</b></p>	<p><b>Kwalifikacje kadr (wykształcenie, doświadczenie, znajomość j. obcych)</b></p>
<p>3 gw. – doświadczenie: co najmniej 2 osoby + co najmniej 2 j. obce w stopniu dobrym</p>	<p>3 gw. – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie: co najmniej 2 osoby + znajomość min. 2 j. obcych w stopniu dobrym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego takie języki)</p>
<p>4 gw. - doświadczenie: wszyscy informatorzy z wykształceniem kierunkowym lub co najmniej 2-letnik doświadczeniem w pracy informatora + co najmniej 3 j. obce: 2 w stopniu bardzo dobrym i 1 w stopniu komunikatywnym</p>	<p>4 gw. – wykształcenie kierunkowe lub kilkuletnie doświadczenie: co najmniej 3 osoby + znajomość min. 3 j. obcych, w tym 2 w stopniu b. dobrym i 1 w stopniu komunikatywnym (we wniosku uzasadnienie, dlaczego takie języki)</p>



Zakres udzielanych informacji	-
1 gw. – o najbliższej okolicy + dostępna lista jednostek „it” wraz z pełnymi danymi teleadresowymi	
2 gw. – o bliższej i dalszej okolicy + dostępna lista jednostek „it” wraz z pełnymi danymi teleadresowymi	
3 gw. – o okolicy i całym regionie + dostępna lista jednostek „it” wraz z pełnymi danymi teleadresowymi	
4 gw. – bardzo szczegółowo i wyczerpująco o całym regionie i o bliższej i dalszej okolicy + dostępna lista jednostek „it” wraz z pełnymi danymi teleadresowymi	



<b>Sprzedaż pamiątek/publikacji + sprzedaż usług przewodnickich</b>	<b>Prowadzenie sprzedaży</b>
1-3 gw. – brak wymagań	
4 gw. – obligatoryjnie	4 gw. - obligatoryjnie wyjątek – PIT/CIT sfinansowane w ramach projektów UE w okresie trwałości



Sprzedaż pamiątek/publikacji + sprzedaż usług przewodnickich	Prowadzenie sprzedaży
1-3 gw. – oprócz świadczenia usług informacji turystycznej: brak wymagań	1-3 gw. – brak wymagań
4 gw. – obligatoryjnie	4 gw. - obligatoryjnie <ul style="list-style-type: none"> <li>• prowadzenie statystyk turystów odwiedzających PIT/CIT</li> <li>• współpraca w ramach RIT (moduł informatora)</li> </ul>



# PROCES CERTYFIKACJI



## E-usługa certyfikacji informacji turystycznej

Element projektu „E-turysta – Polski System Informacji Turystycznej” złożonego w konkursie do działania 2.1 Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych PO Polska Cyfrowa

- Założenie - elektroniczna realizacja prowadzonego od 2010 r. przez POT i ROTy procesu certyfikacji punktów i centrów informacji turystycznej oraz elektroniczna realizacja konkursu na najlepsze centrum IT, od składania wniosku, poprzez audyt i weryfikacje, do wydania certyfikatu
- Planowany poziom usługi: 5 – pełna personalizacja
- Dostęp do e-usługi - dedykowana aplikacja dostępna za pomocą przeglądarki www
- Usprawnione procesy - dla PIT/CIT
  - proces certyfikacji i proces zw. z konkursem (ułatwienie dostępu do certyfikacji i konkursu, przyspieszenie procedury, zapewnienie pełnego obiektywizmu oceny),
  - proces aktualizacji danych o PIT/CIT – zautomatyzowany, real time updating



# KOLEJNE KROKI

Cel = opracowanie **nowego regulaminu certyfikacji** informacji turystycznej

1. Opracowanie zasad prowadzenia procesu certyfikacji, w tym pracy regionalnych komisji certyfikacyjnych
2. Opracowanie wniosku certyfikacyjnego

Cel = opracowanie **nowego regulaminu konkursu** na najlepsze centrum informacji turystycznej

1. Opracowanie kryteriów oceny w konkursie w odniesieniu do nowych kryteriów certyfikacji
2. Opracowanie wniosku konkursowego





# Dziękuję za uwagę

**Magdalena Ragus**

Dyrektor

Departament e-Informacji POT

email:

[magdalena.ragus@pot.gov.pl](mailto:magdalena.ragus@pot.gov.pl)

