

CENTRA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE ŚLĄSKIM

Dostępność usług dla obcokrajowców
(Raport z przeprowadzonego monitoringu)

Opracowanie:

Irina Yaroshuk, Viktoria Kazakova

Katowice 2017



Spis treści

INFORMACJE OGÓLNE	3
Cześć 1. Rozmowa telefoniczna	4
Cześć 2. Strona internetowa Centrum Informacji Turystycznej bądź gminy (wersja angielska)	5
Cześć 3. Obsługa klienta w Centrum Informacji Turystycznej	7
Cześć 4. Informacje dotyczące placówki CIT	9
Ranking Centrów Informacji Turystycznej	11
PODSUMOWANIE.....	12
PROPONOWANE ZMIANY	13

INFORMACJE OGÓLNE

Cel monitoringu: przeanalizowanie dostępności Centrów Informacji Turystycznej dla cudzoziemców.

Monitoring prowadzony był głównie w **języku angielskim**.

Kryteria: Do badania zostały wybrane Centra Informacji Turystycznej, które są odznaczone 4, 3 lub 2 gwiazdkami. Wśród 2-gwiazdkowych sprawdzone były tylko „Centra” nie mniejsze jednostki.

Lista odwiedzonych Centrów Informacji Turystycznej:

- Bielsko-Biała (Miejskie Centrum Informacji Turystycznej),
- Chorzów (Chorzowskie Centrum Informacji i Turystyki),
- Cieszyn (Cieszyńskie Centrum Informacji),
- Częstochowa (Miejskie Centrum Informacji),
- Katowice (Regionalne Centrum Informacji Turystycznej),
- Ogrodzieniec (Centrum Informacji - Związek Gmin Jurajskich),
- Piekary Śląskie (Miejskie Centrum Informacji i Turystyki),
- Poraj (Centrum Informacji Turystycznej),
- Pszczyna (Biuro Informacji Turystycznej),
- Racibórz (Raciborskie Centrum Informacji),
- Sosnowiec (Centrum Informacji Miejskiej),
- Szczyrk (Informacja Turystyczna),
- Wisła (Centrum Informacji Turystycznej),
- Ustroń (Miejska Informacja Turystyczna),
- Zawiercie (Centrum Informacji Miejskiej),
- Żywiec (Centrum Informacji Kulturalno-Turystycznej).

Kolejność monitoringu: rozmowa telefoniczna w charakterze tajemniczego klienta, analiza strony internetowej, dwie wizyty w charakterze tajemniczego klienta.

Cześć 1. Rozmowa telefoniczna

Pytania:

Informacje, które klient chciał uzyskać od przedstawiciela Centrum Informacji Turystycznej:

- Numery telefonów i adresy tanich hosteli i domów wycieczkowych.
- Informacje na temat dojazdu z poszczególnych miast do Katowic używając transportu publicznego (*ceny biletów, czas przejazdu, rozkład jazdy pociągów i autobusów*).
- Wydarzenia kulturalne odbywające się w mieście.
- Wydarzenia kulturalne organizowane w pobliskich miastach.



Dobre praktyki:

Ogrodzieniec

Na wszystkie pytania została udzielona odpowiedź.

Ustroń

Zostały udzielone wszystkie informacje, oprócz możliwego dojazdu do Katowic.

Złe praktyki:

Racibórz

Pracownik CIT nie mówił po angielsku, poprosił, żeby zadzwonić za 5 minut, a potem nie odbierał telefonu.

Zawiercie

Pracownik CIT poprosił o wysłanie pytań drogą elektroniczną, na zadane pytania nie otrzymano żadnej odpowiedzi.

Cieszyn

Pracownik CIT nie mówił po angielsku, był w stanie jedynie podać adresy domów wczasowych.

Chorzów

Na połowę pytań brak odpowiedzi, na kolejne odpowiedziano szczątkowo; wśród dwóch pracowników prowadzących rozmowę przez telefon, pierwsza w ogóle nie знаła angielskiego, a druga jedynie w stopniu podstawowym.

Wisła

Na stronie internetowej CIT podany jest błędny numer telefonu do placówki; niekompletne odpowiedzi na zadane pytania; wśród trzech pracowników, którzy prowadzili rozmowę przez telefon, tylko jeden posługiwał się językiem angielskim (w stopniu podstawowym).

Cześć 2. Strona internetowa Centrum Informacji Turystycznej bądź gminy (wersja angielska)

Pytania:

- a) Czy na stronie internetowej podany jest adres CIT?
- b) Czy na stronie internetowej podany jest numer telefonu do CIT?
- c) Czy na stronie internetowej podany jest adres e-mail CIT?
- d) Czy na stronie internetowej podane są dni i godziny otwarcia CIT?
- e) Czy na stronie internetowej podane są informacje o najważniejszych atrakcjach turystycznych miejscowości?
- f) Czy na stronie internetowej podane są informacje o noclegach?
- g) Czy na stronie internetowej podane są informacje o wydarzeniach kulturalnych organizowanych w okolicy?
- h) Inne informacje podane na stronie internetowej (*należy wymienić wszystkie*).
- i) Języki, w których podane są informacje na stronie (*należy podkreślić wszystkie języki, na które przetłumaczona jest strona*):
 - angielski, rosyjski, niemiecki, francuski, hiszpański, inne, jakie.
- j) Czy angielska wersja strony jest bogatsza w treści od innych wersji językowych? (*należy porównać zawartość strony po angielsku z inną dowolną wersją językową*).



Dobre praktyki:

Szczyrk

Strona internetowa przetłumaczona na 6 języków, znaleziono odpowiedzi na wszystkie zadane pytania, polska i angielska wersja strony zawierają ten sam zestaw informacji.

Racibórz

Strona internetowa przetłumaczona na 4 języki, znaleziono odpowiedzi na wszystkie zadane pytania, polska i angielska wersja strony zawierają ten sam zestaw informacji.

Częstochowa

Znaleziono odpowiedzi na wszystkie zadane pytania, polska i angielska wersja strony zawierają ten sam zestaw informacji.

Ustroń

Znaleziono odpowiedzi na wszystkie zadane pytania, strona internetowa jest przetłumaczona na język angielski za pomocą Google Translate.

Złe praktyki:

Chorzów, Piekary Śląskie, Poraj, Pszczyna, Wisła

W powyższych miastach strona internetowa nie posiada wersji angielskiej.

Bielsko-Biała

Strona internetowa posiada tylko wersję w języku niemieckim.

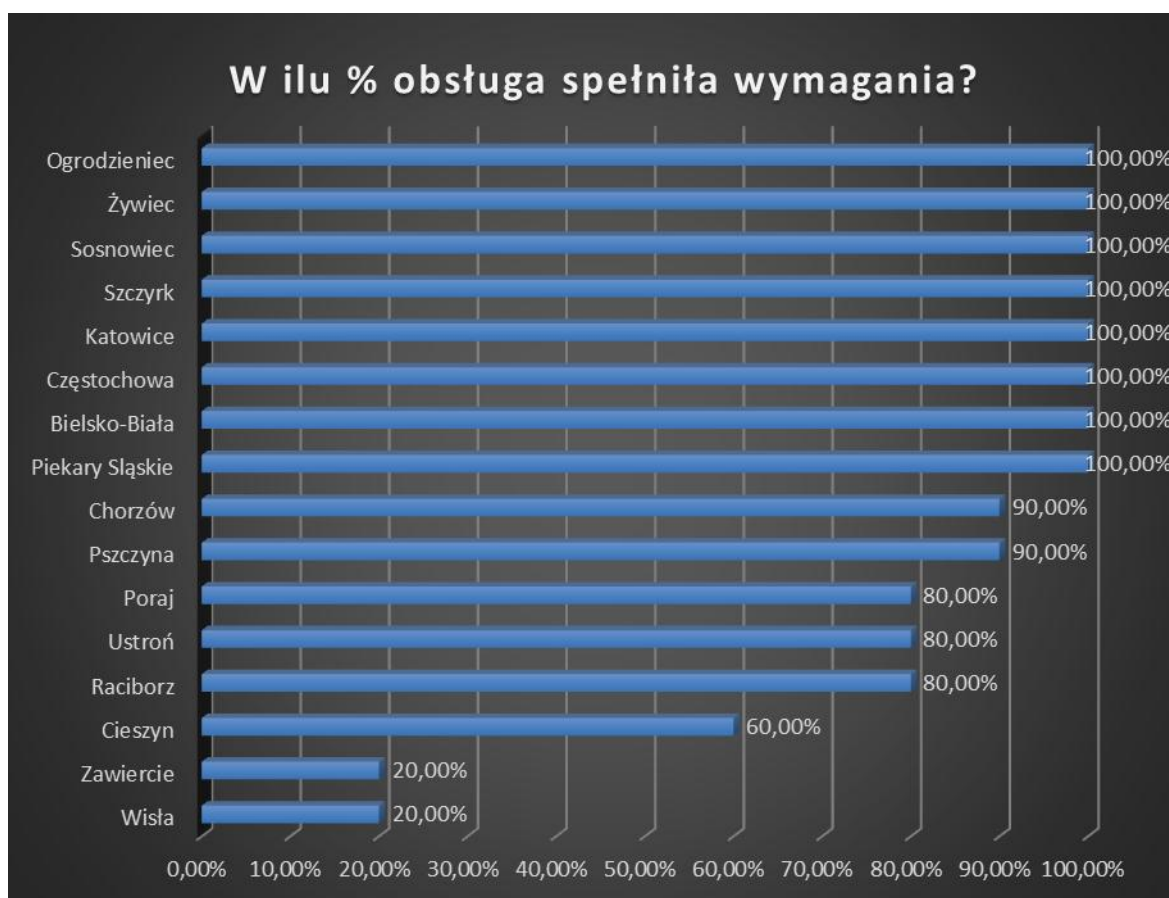
Sosnowiec

Przyciski do zmiany na inny język są widoczne na stronie, ale nie działają.

Cześć 3. Obsługa klienta w Centrum Informacji Turystycznej

Pytania:

- Czy pracownik udzielający informacji był życzliwy i miły?
- Czy pracownik udzielający informacji był przyjaźnie nastawiony (uśmiechnięty)?
- Czy pracownik udzielający informacji, w przypadku, gdy nie miał pełnej informacji na jakiś temat, szukał jej dla klienta w Internecie?
- Czy pracownik rozdawał ulotki, przewodniki i o nich opowiadał?
- Czy pracownik pokazywał miejsca, o których mówił (*np. na mapie czy na ulotce*)?
- Czy pracownicy CIT znali języki obce?



Informacje, które klient chciał uzyskać od przedstawiciela Centrum Informacji Turystycznej (podczas pierwszej wizyty)

- Pobliskie sauny (*adresy, ceny biletów, godziny otwarcia*), lub informacje o innych atrakcjach w okolicy (przykładowo aquapark).
- Dyskoteki, kluby muzyczne w okolicy (*adresy, ceny wejściówek, informacje na temat granej muzyki*).
- Czy warto jechać do Katowic? (*dlaczego warto, dlaczego nie warto*). Co warto zwiedzić w Katowicach? (*lista rekomendowanych atrakcji*).
- Jakie miasta w województwie śląskim warto odwiedzić i dlaczego? (*lista rekomendowanych miast, wraz z uzasadnieniem*).

- e) Jakie miejsca w regionie są warte polecenia, nie tylko typowo turystycznie?
- f) Gdzie w okolicy jest stadnina koni (*godziny otwarcia, ceny, jak dojechać*)?
- g) Czy w CIT jest dostępna toaleta? Jeśli nie, to gdzie znajduje się na terenie miasta.

Informacje, które klient chciał uzyskać od przedstawiciela Centrum Informacji Turystycznej (podczas drugiej wizyty).

- a) Atrakcje turystyczne regionu: zamki, kopalnie (*lista rekomendowanych atrakcji, wraz z uzasadnieniem*).
- b) Ciekawy szlak pieszy (*na 2-3 godziny spaceru razem z dzieckiem w wieku 5 lat*).
- c) Atrakcje dla dzieci w najbliższej okolicy (*propozycje atrakcji, ceny, lokalizacja, godziny otwarcia*).
- d) Gdzie w okolicy jest najbliższy szpital, publiczna placówka zdrowia? (*wytłumaczono, wskazano na mapie*).
- e) Gdzie w okolicy jest najbliższa apteka? (*wytłumaczono, wskazano na mapie*).
- f) Restauracje serwujące danie regionalne (*lokalizacja, wytłumaczono, wskazano na mapie*).

Dobre praktyki:

Bielsko-Biała, Częstochowa, Katowice, Szczyrk, Sosnowiec, Ogrodzieniec

Pracownicy CIT byli mili i uśmiechnięci; wyjaśniali, jak dotrzeć do miejsc, o których mówili; w razie potrzeby szukali dodatkowych informacji w Internecie; posługiwali się biegłym angielskim.

Piekary Śląskie i Żywiec

Pracownicy CIT byli mili i uśmiechnięci; wyjaśniali, jak dotrzeć do miejsc, o których mówili; w razie potrzeby szukali dodatkowych informacji w Internecie; posługiwali się komunikatywnym angielskim; w Żywcu dodatkowo pracownik dopytywał się, jakiego typu atrakcje najbardziej interesują klientkę, żeby jej jak najlepiej doradzić.

Złe praktyki:

Wisła

Pracownik CIT nie był miły i nie uśmiechał się; większość ulotek, które wręczył była w języku polskim; drugi pracownik, który był w CIT, mówił w języku rosyjskim (który jest językiem ojczystym wolontariusza), nie chciał jednak rozmawiać z klientem w tym właśnie języku.

Zawiercie

Pracownik CIT nie był miły i nie uśmiechał się; po każdym pytaniu kierował się do biura, żeby przynieść ulotkę, nie pokazywał jednak lokalizacji wspomnianych miejsc; w pewnym momencie pracownik CIT zostawił klienta samego, powiedział, że idzie do biura po ulotki, ale już nie wrócił.

Cieszyn

Pracownik CIT nie mówił po angielsku, trudno było, więc od niego uzyskać jakieś informacje.

Wisła

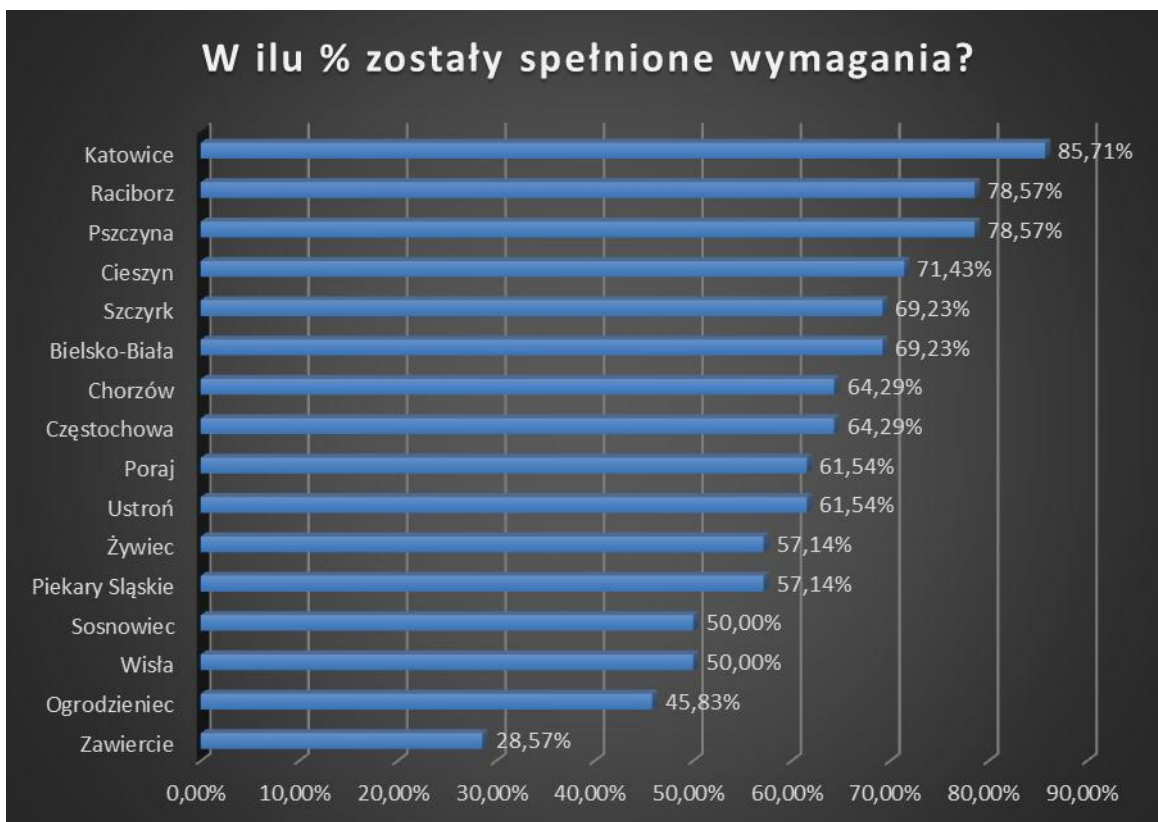
Pracownik CIT wielokrotnie zamiast odpowiadać na pytanie powtarzał, że klientka sama może znaleźć odpowiedzi na pytania w dostępnych ulotkach.



Cześć 4. Informacje dotyczące placówki CIT

Pytania:

- a) Czy CIT zlokalizowany jest w centrum miejscowości?
- b) Czy centrum informacji turystycznej jest dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich?
- c) Czy centrum informacji turystycznej jest oznaczone dużym znakiem „I”?
- d) Czy na terenie miejscowości znajdują się drogowskazy kierujące do CIT?
- e) W jakich dniach i w jakich godzinach otwarte jest centrum informacji turystycznej?
- f) Czy w CIT dostępna jest bezpłatna mapa miejscowości?
- g) Czy w CIT dostępna jest bezpłatna mapa regionu?
- h) Czy w CIT dostępne są bezpłatne foldery dotyczące najatrakcyjniejszych miejsc w miejscowości?
- i) Czy w CIT znajdują się informacje dotyczące możliwości zakwaterowania?
- j) Czy w CIT znajduje się stanowisko z bezpłatnym dostępem do Internetu?
- k) Czy na zewnątrz CIT (drzwi wejściowe bądź szyba) znajdują się podstawowe informacje dotyczące możliwości zakwaterowania?
- l) Czy na zewnątrz CIT (drzwi wejściowe bądź szyba) znajduje się plan miejscowości?
- m) Czy na zewnątrz CIT (drzwi wejściowe bądź szyba) znajduje się mapa całego regionu?
- n) Czy w sąsiedztwie CIT zlokalizowany jest elektroniczny punkt informacyjny?



Dobre praktyki:

Katowice

Większość standardów jest spełniona, nie ma jedynie w mieście tabliczek wskazujących, gdzie znajduje się CIT oraz podstawowych informacji dotyczących zakwaterowania na zewnątrz budynku.

Pszczyna

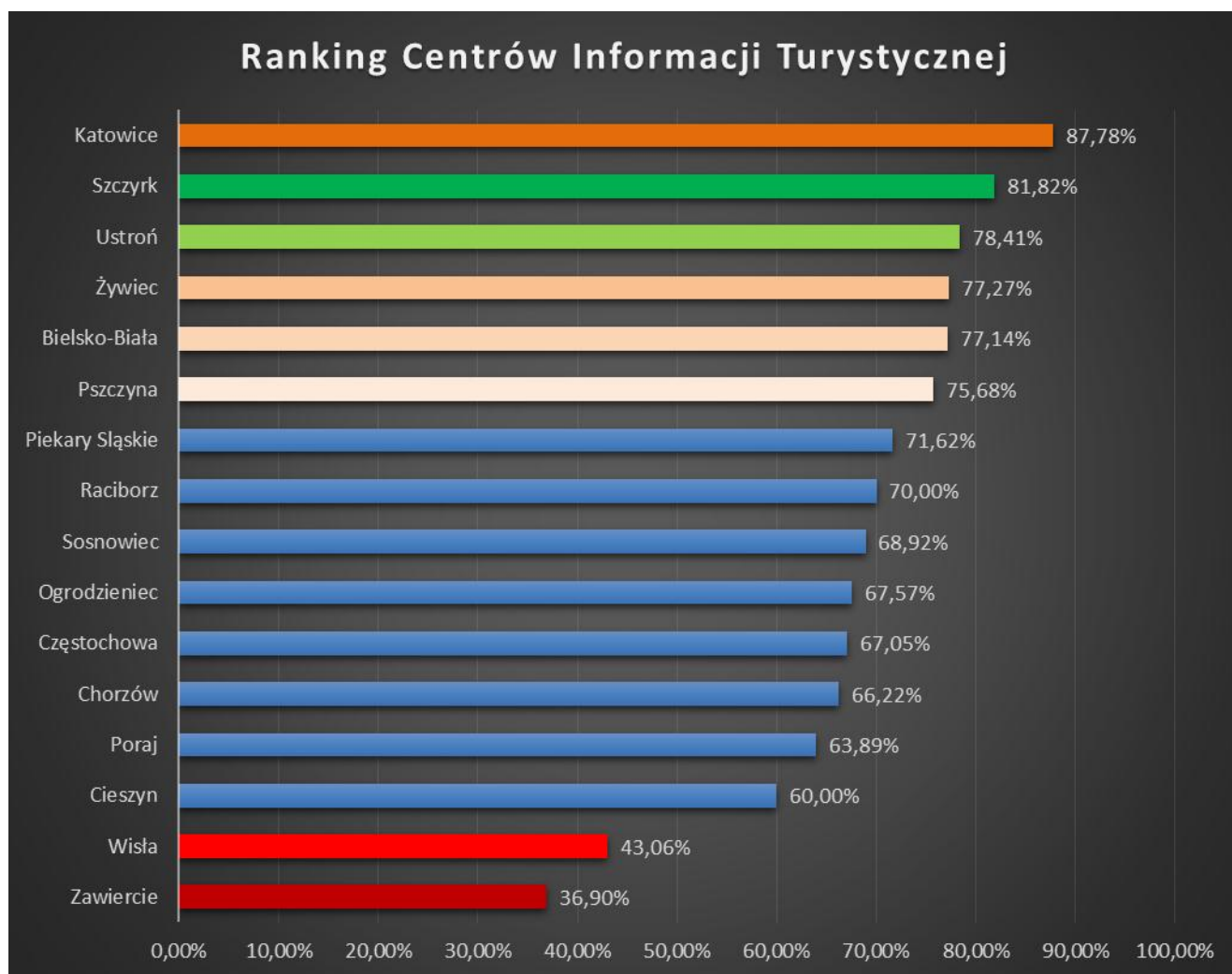
Większość standardów jest spełniona, nie ma jedynie darmowej mapy regionu oraz podstawowych informacji dotyczących zakwaterowania na zewnątrz budynku.

Złe praktyki:

Zawiercie

CIT nie spełnia większości standardów, przykładowo nie jest dostosowane do osób niepełnosprawnych; nie ma informacji na zewnątrz budynku; brakuje folderów w wersji obcojęzycznej w CIT, są przechowywane w innej części pomieszczenia, dostępne po zapytaniu.

Ranking Centrów Informacji Turystycznej



PODSUMOWANIE

Najważniejsze wnioski z monitoringu:

- W większości CIT pracownicy nie wykazują się inicjatywą, odwiedzający, by się czegoś dowiedzieć, musi zadawać pytania o każdą kwestię. Pozytywnie na tym tle wyróżnia się Żywiec, gdzie pracownik dopytywał się, jakiego typu atrakcje najbardziej interesują klientkę, żeby jej jak najlepiej doradzić.
- Jedynie **65,63%** pracowników CIT wskazywało na mapie miejsca, o których mówili. W ponad 1/3 przypadków osoby udzielające informacji nie zdawało sobie sprawy, że dla obcokrajowca znalezienie określonego miejsca bez zobaczenia go na mapie może być bardzo trudne.
- Tylko **56,25%** monitorowanych CIT posiada angielską wersję strony, w większości przypadków jest ona uboższa od polskiej.
- Niewiele ponad połowa sprawdzanych miejscowości (**57,14%**) posiada na ulicach znaki wskazujące drogę do CIT.
- Duża część broszur i folderów dostępna jest tylko w języku polskim, co niestety dla obcokrajowca jest nieprzydatne. Dodatkowo brak jest informacji o zakwaterowaniu w języku angielskim (w CIT – **46%**, na zewnątrz tylko **12%**).
- Tylko **56%** pracowników CIT uważa, że Katowice są warte odwiedzenia i wiedzą, co dokładnie można zwiedzać w stolicy województwa.
- Niewiele ponad połowa CIT (**53%**) dostarczyło kompletną informację na temat wydarzeń kulturalnych odbywających się w mieście.
- **32,14%** wszystkich CIT przedstawiło informację na temat wydarzeń kulturalnych odbywających się w pobliskich miastach, większość skupionych jest tylko na ich mieście (w tym Katowice).
- Niski poziom znajomości języka angielskiego w niektórych IT – problem z komunikacją.
- Tylko **19%** CIT posiada mapę region na zewnątrz biura, a **41%** ma taką mapę w środku.
- **37,50%** CIT wyposażonych jest w elektroniczny punkt informacyjny w okolicy CIT.

PROPONOWANE ZMIANY

- Podniesienie kwalifikacji językowych pracowników, w szczególności języka angielskiego. W każdym CIT zawsze powinna być przynajmniej jedna osoba posługująca się biegle tym językiem.
- Zapewnienie w CIT większej ilości broszur i ulotek w języku angielskim.
- Do obowiązków pracowników CIT powinno należeć także udzielanie informacji o wydarzeniach kulturalnych odbywających się w pobliskich miastach.
- W przypadku braku wiedzy na dany temat, którego dotyczy pytanie, pracownik CIT powinien wykazać inicjatywę, poszukać informacji w Internecie, zapytać współpracowników.
- Umieszczenie mapy (także w języku angielskim), na zewnątrz CIT. Pozwoli to odwiedzającemu uzyskać informację, nawet wtedy, kiedy CIT jest zamknięte.
- Placówki CIT powinny być dostępne także w weekendy, kiedy w wielu miejscowościach jest najwięcej odwiedzających.
- Umieszczenie na ulicach miasta większej ilości znaków kierujących do CIT, szczególnie w miejscach, w których pojawia się najwięcej odwiedzających.
- Poprawa wiedzy wśród pracowników CIT na temat Katowic, które są stolicą województwa, a także na temat najważniejszych zabytków i atrakcji turystycznych znajdujących się w różnych lokalizacjach regionu.

