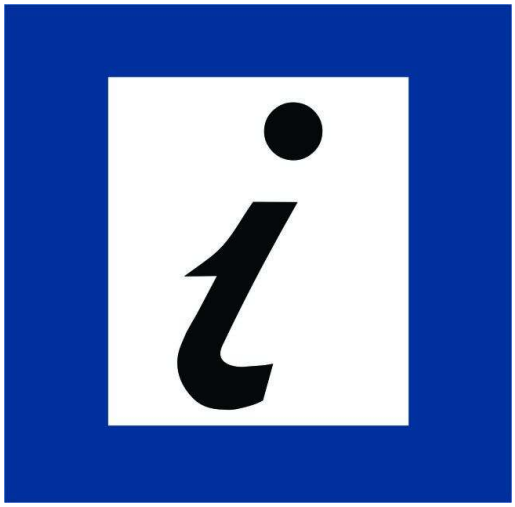
Polska Agencja Rozwoju Turystyki S.A.
Polish Tourism Development Agency

ANALIZA FUNKCJONOWANIA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM



WARSZAWA, lipiec 2007

Polska Agencja Rozwoju Turystyki S.A., ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa

1. WPROWADZENIE. 4
2. METODOLOGIA PRZEPROWADZENIA ANALIZY FUNKCJONONOWANIA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM. 14
3. UWARUNKOWANIA DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM. 18
3.1. Uwarunkowania krajowe – krajowy system informacji turystycznej. 18
3.2. Uwarunkowania wynikające z dokumentów strategicznych. 25
3.3. Uwarunkowania prawne funkcjonowania jednostek świadczących usługi IT. 32
4. ANALIZA ANALOGOWEGO SYSTEMU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM. 45
4.1. Sieć jednostek informacji turystycznej w województwie małopolskim. 45
4.2. Oznakowanie dróg publicznych, miejsc i atrakcji turystycznych. 160
4.3. Materiały promocyjno-informacyjne. 166
5. ANALIZA CYFROWEGO SYSTEMU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM. 178
5.1. Cyfrowe bazy danych. 178
5.2. Centra obsługi baz danych i programów dostępowych. 190
5.3. Strony internetowe. 191
6. ANALIZA SWOT WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO W KONTEKŚCIE WPROWADZENIA ROZWIĄZAŃ SYSTEMOWYCH W OBSZARZE INFORMACJI TURYSTYCZNEJ. 236
7. WNIOSKI I REKOMENDACJE. 239
8. SPIS TABEL, WYKRESÓW I MAP. 241

© Copyright 2007 by Polska Agencja Rozwoju Turystyki S.A., ul. Stawki 2, 00 -193 Warszawa

Dokument pt. *„Analiza funkcjonowania informacji turystycznej w województwie małopolskim”* został opracowany przez zespół w składzie:

1. Magdalena Ragus
2. Tatiana Telniuk
3. Iwona Majewska
4. Dariusz Kołodziejczyk

Polska Agencja Rozwoju Turystyki S.A. istnieje na polskim rynku inwestycji turystycznych od 1993 roku. Celem Spółki jest pomoc w tworzeniu i realizacji projektów wspierających rozwój infrastruktury turystycznej w Polsce.

Polska Agencja Rozwoju Turystyki S.A. jest liderem w tworzeniu markowych produktów turystycznych, inicjowaniu i kreowaniu nowoczesnych procesów inwestycyjnych.

1. WPROWADZENIE.

Kilka słów o województwie małopolskim

Województwo małopolskie należy do regionów o najwyższej atrakcyjności turystycznej w Polsce, przyciągając rokrocznie miliony turystów z kraju i z całego świata. Ponad 8000 zabytków historycznych, 8 z 18 miejsc w Polsce umieszczonych na Liście Światowego Dziedzictwa Kulturowego UNESCO, 6 parków narodowych, 80 rezerwatów przyrody, Kraków, Wieliczka, Wadowice, Kalwaria Zebrzydowska, Oświęcim, Tatry, Zakopane – takich miejsc można wymieniać tysiące. Są wielką atrakcją na mapie turystycznej nie tylko Polski, ale i całej Europy i Świata. Kraków – miasto, które przyciąga miliony, i to nie w przenośni, a dosłownie. W polskiej rzeczywistości nie ma drugiej takiej destynacji turystycznej – 8 milionów turystów w 2006 roku! Do tego wszystkiego organizacja Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej w 2012 roku. To wszystko składa się nie tylko na fakt niezwykłej roli Małopolski jako regionu turystycznego, ale również na konieczność stałego inwestowania, czuwania nad jakością usług i zróżnicowaniem oferty.

Informacja turystyczna na współczesnym rynku turystycznym

Cechą immanentną współczesnej gospodarki światowej jest ogromna wartość informacji, przekazywanej w każdej możliwej formie. Dotyczy to zarówno komunikacji na linii podaż-podaż, jak i podaż-popyt i na odwrót. W przypadku rynku turystycznego informacje są przekazywane z jednej strony pomiędzy podmiotami zajmującymi się szeroko pojętą sprzedażą regionu (branża turystyczna, samorządy), a z drugiej pomiędzy tymi podmiotami a turystami. W każdym przypadku informacje są niezwykle istotne i mają wpływ na kształtowanie i funkcjonowanie systemu informacji. Komunikacja pomiędzy i w branży turystycznej i władzach samorządowych wpływa przede wszystkim na kształtowanie bazy danych o regionie oraz na koordynację sprzedaży regionu w rozumieniu oferty turystycznej. Komunikacja z turystami natomiast wpływa przede wszystkim na poziom sprzedaży oferty oraz zadowolenie turystów z pobytu w danym regionie.

Ludzie poszukiwali informacji od zawsze i od zawsze się ze sobą komunikowali. W przeszłości jednak w ich porozumiewaniu główną rolę odrywały jedynie instynktownie nabyte reakcja na sygnały (dźwięk, zapach, obrazy). W dzisiejszych czasach sposobów zdobywanie danych, ich przetwarzania i przekazywania jest bardzo dużo. Z punktu widzenia ich popularności, największą obecnie cieszą się elektroniczne środki przekazu, czyli Internet i mobilny dostęp do niego. Nie oznacza to jednak, iż informacja przekazywana za pomocą symboli, znaków oraz informacja przekazywana „z ust do ust" nie odgrywa ważnej roli. Wręcz przeciwnie, ta ostatnia ma ogromne znaczenie właśnie w turystyce, której specyfika nie pozwala na wyeliminowanie czynnika ludzkiego.

Z marketingowego punktu widzenia sprzedaż oferty turystycznej jest to sprzedaż produktu niezwykle skomplikowanego, nie tylko z uwagi na jego złożoność, ale również z uwagi na fakt niemożności dotknięcie, posmakowania, zobaczenia produktu przed jego zakupem. Turysta w pewnym sensie zakupując produkt / ofertę turystyczną kupuje „kota w worku". I to przede wszystkim od informacji (ilości, atrakcyjności) i sposobu ich przekazania zależy rynkowy sukces regionu turystycznego. Ponadto trendy obserwowane na światowym rynku turystycznym wskazują, iż współczesny turysta, świadomy swoich potrzeb i pragnący zaspojać je na różne sposoby, poszukuje wielu informacji już przed wyjazdem do danego miejsca. Pragnie poznać je, jego specyfikę, walory, atrakcje, zwyczaje miejscowej ludności, możliwości spędzania czasu wolnego oraz – co niezwykle ważne – opinie osób, którzy już dane miejsce odwiedzili. W związku z tym przeszukuje strony internetowe, kupuje przewodniki

i publikacje turystyczne. Im bardziej uzyskane w ten sposób informacje zachęcą go do wyjazdu, tym lepiej dla regionu. Należy jednak pamiętać, iż informacje te muszą znaleźć odzwierciedlenie w rzeczywistości.

Zmiany technologiczne, jakie zachodzą we współczesnej gospodarce, zrewolucjonizowały systemy informacji turystycznej, które stały się tak naprawdę ogromnym narzędziem marketingowym i promocyjnym. Należy je rozumieć nie tylko jako punkty IT, do których turysta przychodzi, by zasięgnąć informacji już będąc na miejscu, ale również jako: wszelkie materiały drukowane dotyczące danego obszaru, jego walorów, atrakcji, możliwości wypoczynku, etc., oznakowanie obszaru ułatwiające poruszanie się po nim, a jednocześnie kształtujące wizerunek miejsca i wpływające na stopień percepcji, bazy danych, portale internetowe, wszelkie urządzenia i techniki mobilnego dostępu do informacji oraz materiały multimedialne. Elementy te tworzą dwie płaszczyzny funkcjonowania współczesnych systemów informacji turystycznej – tzw. system informacji analogowej (tradycyjnej – punkty IT, materiały drukowane, oznakowanie) oraz tzw. system informacji cyfrowej. Oba podsystemy zależą od siebie nawzajem i tylko ich kompleksowość i zintegrowanie gwarantuje prawidłowe funkcjonowanie całego systemu.

Zakres dokumentu

Niniejszy dokument składa się z siedmiu rozdziałów, które razem tworzą kompleksowy i dokładny obraz stanu i funkcjonowania informacji turystycznej w województwie małopolskim. Właściwa analiza jest poprzedzona kilkoma słowami wstępu oraz krótkim opisem zastosowanej metodologii i metodyki prac.

Wprowadzenie - zawiera podstawowe informacje na temat dokumentu oraz przesłanek jego powstania.

Metodologia przeprowadzenia analizy stanu informacji turystycznej w województwie małopolskim – zawiera dokładny opis zastosowanej metodologii, w tym również wykaz źródeł danych, które posłużyły do opracowania analizy.

Uwarunkowania dotyczące funkcjonowania informacji turystycznej w województwie małopolskim – zawiera opis uwarunkowań prawnych mających wpływ na możliwości kształtowania i zasady funkcjonowania systemu informacji turystycznej, zarówno w kontekście regulacji na szczeblu krajowym, jak i wojewódzkim, powiatowym oraz uwarunkowań funkcjonowania pojedynczych jednostek świadczących usługi informacji turystycznej.

Analiza analogowego systemu informacji turystycznej w województwie małopolskim – zawiera dokładną i kompleksową analizę analogowej części systemu informacji turystycznej, w tym: analizę działalności sieci jednostek informacji turystycznej, analizę systemu oznakowania oraz analizę drukowanych materiałów promocyjno-informacyjnych.

Analiza cyfrowego systemu informacji turystycznej w województwie małopolskim – zawiera dokładną i kompleksową analizę cyfrowej części informacji turystycznej, jako podstawy funkcjonowania całego systemu.

Analiza SWOT województwa małopolskiego w kontekście wprowadzenia rozwiązań systemowych w obszarze informacji turystycznej – zawiera analizę województwa małopolskiego w kontekście jego mocnych i słabych stron, jak również szans i zagrożeń, w odniesieniu do wprowadzenia systemowych rozwiązań w informacji turystycznej. Rozdział stanowi swoistego rodzaju podsumowanie dokumentu i punkt wyjścia do opracowania wniosków i rekomendacji.

Wnioski i rekomendacje – rozdział podsumowujący cały dokument. Zawiera wytyczne co do kształtowania systemu informacji turystycznej w województwie małopolskim. Stanowi punkt wyjścia do opracowania koncepcji rozwoju i funkcjonowania systemu informacji turystycznej w województwie małopolskim.

Obszar objęty projektem

Obszar projektowy został zdefiniowany jako obszar całego województwa małopolskiego. Analizie poddane zostały wszystkie funkcjonujące obecnie jednostki świadczące usługi informacji turystycznej. Ich lista wraz z podstawowymi danymi teleadresowymi znajduje się w tabeli nr 1. Lista ta powstała na podstawie informacji zawartych na serwisie internetowym http://www.wrotamalopolski.pl, danych pozyskanych z Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, Małopolskiej Organizacji Turystycznej, Starostw Powiatowych oraz samych jednostek świadczących / nie świadczących usługi informacji turystycznej. Proces stworzenia tej listy został opisany w rozdziale 4.1. Sieć jednostek informacji turystycznej.

Tabela nr 1. Wykaz jednostek świadczących usługi informacji turystycznej na terenie województwa małopolskiego (stan na czerwiec 2007)[1].

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KONTAKT
POWIAT BOCHEŃSKI				
1	Bochnia	Oddział PTTK	Ul. Bernardyńska 10 32-700 Bochnia	Tel. 14/612-27-62 Fax. 14/612-27-62 www.bochnia.pttk.pl pttk.bochnia@interia.pl
2	Nowy Wiśnicz	Muzeum Ziemi Wiśnickiej	Ul. Zamkowa 13 32-270 Nowy Wiśnicz	Tel. 14/68-509-46 www.nw.com.pl muzeumzw@vp.pl
3	Żegocina	Punkt Informacji Centrum Kultury, Sportu i Turystyki	Żegocina 378 32-371 Żegocina	Tel. 14/613-20-35 www.cksit.w.interia.pl cksit@interia.pl
POWIAT BRZESKI				
4	Czchów	Informacja Turystyczna Miejski Ośrodek Kultury	Rynek 12 32-860 Czchów	Tel. 14/663-52-30 Fax. 14/663-52-31 www.czchow.pl mok@czchow.pl
POWIAT CHRZANOWSKI				
5	Chrzanów	Oddział PTTK	Al. Henryka 39 32-500 Chrzanów	Tel. 32/623-48-03 Fax. 32/623-48-03 www.chrzanow.pttk.pl biuro@chrzanow.pttk.pl
POWIAT DĄBROWSKI				
Na terenie powiatu nie funkcjonują jednostki świadczące usługi informacji turystycznej.				
POWIAT GORLICKI				
6	Gorlice	Gorlickie Centrum Informacji	Ul. Legionów 3 38-300 Gorlice	Tel. 18/353-50-91 www.it.gorlice.pl

[1] W tabeli zostały zamieszczone niektóre Oddziały PTTK. Dokładna analiza wszystkich Oddziałów znajduje się w rozdziale 4.1.

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KONTAKT
				gci@it.gorlice.pl
POWIAT KRAKOWSKI				
7	Krzeszowice	Punkt Informacji Turystycznej Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna	Pl. Kulczyckiego 1 32-065 Krzeszowice	Tel. 12/282-15-13 www.krzeszowice.net4.pl mgbpkrzeszowice@interia.pl
POWIAT LIMANOWSKI				
8	Limanowa	Punkt Informacji Turystycznej Hotel „Siwy Brzeg”	Ul. Czecha 4 34-600 Limanowa	Tel. 18/33-71-623 ldk@cit-ldk.pl
POWIAT MIECHOWSKI				
9	Miechów	Punkt Informacji Turystycznej Miechowski Dom Kultury	Ul. Racławicka 10 32-200 Miechów	Tel. 41/383-13-31 www.mdk.miechow.com.pl mdk@miechow.iap.pl
POWIAT MYŚLENICKI				
10	Pcim	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy / Gminny Ośrodek Kultury	Pcim 563 32-432 Pcim	Tel. 12/274-80-50, w. 21 Fax. 12/274-87-54 www.pcim.pl info@pcim.pl
11	Siepraw	Punkt IT przy Sanktuarium Błogosławionej Anieli Salawy		Tel. 12/372-18-00 Fax. 12/372-18-06 www.siepraw.pl gmina@siepraw.pl
12	Wiśniowa	Centrum Informacji Turystycznej Gminna Biblioteka Publiczna	Wiśniowa 320 32-412 Wiśniowa	Tel. 12/271-40-20 http://wisniowa-cit.freehost.pl gok_wisniowa@interia.pl
POWIAT NOWOSĄDECKI				
13	Krynica Zdrój	Informacja Turystyczna Krynicka Organizacja Turystyczna	Ul. Piłsudskiego 8 33-380 Krynica zdrój	Tel. 18/471-61-05 Fax. 18/471-61-05 www.krynica.org.pl

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KONTAKT
				www.kot.org.pl biurokot@poczta.onet.pl biuro@kot.org.pl
14	Krynica Zdrój	Oddział PTTK im. R. Nitribitta, BORT	Ul. Zdrojowa 32 33-380 Krynica Zdrój	Tel. 18/471-29-10; 606-257-085 Fax. 18/471-55-76 www.krynica.pttk.pl biuro@krynica.pttk.pl
15	Łabowa	Gminny Punkt IT Gminny Ośrodek Kultury	Łabowa 171 33-336 Łabowa	Tel. 18/471-12-19
16	Muszyna	Centrum Informacji Turystycznej	Rynek 31 33-370 Muszyna	Te. 18/477-79-22 Fax. 18/477-79-22 www.muszyna.pl cit@muszyna.pl
17	Piwniczna	Punkt Informacji Turystycznej	Rynek 11 33-350 Piwniczna	Tel. 18/446-83-25 www.piwniczna.pl www.wit.piwniczna.com witsc@pro.onet.pl
POWIAT NOWOTARSKI				
18	Krościenko nad Dunajcem	Informacja Turystyczna Pieniński Park Narodowy	Ul. Jagiellońska 107B 34-450 Krościenko nad Dunajcem	Tel. 18/ 262-56-01 Fax. 18/262-56-03 biuro@pieninypn.pl
19	Rabka Zdrój	Oddział PTTK	Ul. Piłsudskiego 1 34-700 Rabka Zdrój	Tel. 18/267-64-78 Fax. 18/267-73-17 www.pttk.region-rabka.pl poczta@pttk.region-rabka.pl
20	Szczawnica	Pieniński Oddział PTTK	Ul. Główna 1 34-460 Szczawnica	Tel. 18/262-23-32 Fax. 18/262-22-95 www.pttk.szczawnica.pl pttk@szczawnica.pl
POWIAT OLKUSKI				

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KONTAKT
Na terenie powiatu nie funkcjonują jednostki świadczące usługi informacji turystycznej.				
POWIAT OŚWIĘCIMSKI				
21	Oświęcim	Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Leszczyńskiej 12 32-603 Oświęcim	Te. 33/843-00-911 Fax. 33/843-00-91 www.cit-oswiecim.neostrada.pl mpit@um.oswiecim.pl
POWIAT PROSZOWICKI				
Na terenie powiatu nie funkcjonują jednostki świadczące usługi informacji turystycznej.				
POWIAT SUSKI				
Na terenie powiatu nie funkcjonują jednostki świadczące usługi informacji turystycznej.				
POWIAT TARNOWSKI				
22	Ciężkowice	Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice	Rynek 1 33-190 Ciężkowice	Tel. 14/651-00-32 ckultury@ciezkowice.pl
23	Zakliczyn	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego	Rynek 32 32-840 Zakliczyn	Tel. 14/628-33-31 Fax. 14/628-33-32 www.zakliczyn.iap.pl rctidk@poczta.onet.pl
POWIAT TATRZAŃSKI				
24	Zakopane	Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Kościuszki 17 34-500 Zakopane	Tel. 18/29-22-11 Fax. 18/206-60-51 www.zakopane.pl info@um.zakopane.pl
POWIAT WADOWICKI				
25	Andrychów	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Miejski	Rynek 27 34-120 Andrychów	Tel. 33/875-23-37 www.andrychow.eu/it promocja@um.andrychow.pl
26	Wadowice	Informacja Turystyczna	Ul. Kościelna 4 34-100 Wadowice	Tel. 33/873-23-65 Fax. 33/873-23-65 www.it.wadowice.pl

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KONTAKT
				biuro@it.wadowice.pl
POWIAT WIELICKI				
27	Wieliczka	Miejski Punkt Informacji Turystycznej	Rynek Górny 6 32-020 Wieliczka	Tel. 12/278-34-19 Fax. 12/278-32-00 www.ckit.wieliczka.pl ckit@ckit.wieliczka.pl
28	Wieliczka	Kopania Soli	Ul. Daniłowicza 10 32-020 Wieliczka	Tel. 12/426-20-50 Fax. 120426-20-51 www.kopalnia.pl biuro.promocji@kopania.pl
MIASTO KRAKÓW				
29	Kraków	Centrum Informacji Turystycznej i Zakwaterowania, Biuro Jordan	Ul. Pawia 8 31-154 Kraków	Tel. 12/422-60-91 Fax. 12/429-17-68 www.jordan.pl it@jordan.pl
30	Kraków	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki	Ul. Wiślana 12 31-007 Kraków	Tel. 12/430-20-10 Fax. 12/430-20-15 www.kck.diecezja.pl; www.diecezja.pl dci@diecezja.krakow.pl
31	Kraków	Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce	Ul. Wiślna 12 31-032 Kraków	Tel. 12/426-20-50 Fax. 12/426-20-51 www.kopalnia.pl biuro.promocji@kopalnia.pl
32	Kraków	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	Rynek Główny 1/3 31-042 Kraków	Tel. 12/421-77-06 Fax. 12/421-30-36 www.mcit.pl info@mcit.pl
33	Kraków	Marco der Pole Punkt Informacji Turystycznej	Pl. Mariacki 3 31-042 Kraków	Tel. 12/43-11-678 www.krakow-travel.com info@krakow-travel.com

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KONTAKT
34	Kraków	Nowohuckie Centrum Informacji	Os. Centrum B 9 31-928 Kraków	Tel. 12/685-59-00 Fax. 12/685-59-00 www.fnh.org.pl forumnh@interia.pl
35	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Św. Jana 2 31-018 Kraków	Tel. 12/421-77-87 Fax. 12/426-21-55 www.karnet.krakow.pl it@infokrakow.pl
36	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Słoneczne 16 31-958 Kraków	Tel. 12/643-03-03 www.karnet.krakow.pl
37	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Józefa 7 31-056 Kraków	Tel. 12/422-04-71 Fax. 12/421-77-31 www.karnet.krakow.pl karnet@krakow.pl
38	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Szpitalna 25 31-024 Kraków	Tel. 12/432-01-10 www.karnet.krakow.pl
39	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej Międzynarodowy Port Lotniczy w Balicach	Ul. Kpt. Medweckiego 1 32-083 Kraków	Tel. 12/285-53-41 Fax. 12/285-50-17 www.karnet.krakow.pl karnet@krakow2000.pl
40	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Rynek Główny 1 31-042 Kraków	Tel. 12/433-73-10 www.karnet.krakow.pl
41	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Pawilon Wyspiańskiego Pl. Wszystkich Świętych 2	UWAGA: PIM jest obecnie na etapie rozpoczynania swojej działalności.
MIASTO NOWY SĄCZ				
42	Nowy Sącz	Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Ks. Skargi 2 33-300 Nowy Sącz	Tel. 18/444-24-22 Fax. 18/443-55-97

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KONTAKT
				www.nowy-sacz.info cit@sarr.com.pl
MIASTO TARNÓW				
43	Tarnów	Tarnowskie Centrum Informacji Regionalne Centrum Informacji Europejskiej	Rynek 7 33-100 Tarnów	Tel. 14/688-90-90 Fax. 14/688-90-92 www.turystyka.tarnow.pl www.it.tarnow.pl www.go-tarnow.com centrum@it.tarnow.pl

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie danych pozyskanych z Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, Małopolskiej Organizacji Turystycznej, Starostw Powiatowych i Urzędów Miejskich oraz wizji lokalnej i wywiadu telefonicznego.

2. METODOLOGIA PRZEPROWADZENIA ANALIZY FUNKCJONONOWANIA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM.

Metodologia sporządzenia dokumentu pt. *„Analiza funkcjonowania informacji turystycznej w województwie małopolskim"* jest metodologią wykorzystywaną do sporządzania audytu turystycznego. Jej najważniejszym elementem jest ścisła współpraca z obszarem projektowym (zastosowanie zasad metody partycypacyjno-eksperckiej). Polega ona przede wszystkim na stałej kooperacji z podmiotami, których dotyczy analiza, jak również z władzami samorządowymi szczebla wojewódzkiego, powiatowego i gminnego, a także wybranymi organizacjami pozarządowymi. Zastosowanie takiej metodyki działania przy opracowaniu analizy eliminuje możliwość popełnienia błędów i gwarantuje wysoki stopień wiarygodności i dokładności pozyskanych danych.

Z uwagi na specyfikę samej analizy, jak również dokumentu, można mówić o:

1 metodologii pozyskiwania danych,

2 metodologii przeprowadzania analizy.

Metodologia zbierania danych

Metodologia zbierania danych zakładała wykorzystanie źródeł pierwotnych, czyli danych uzyskanych w trakcie pomiarów poprzez odpowiednio zaprogramowany w czasie proces badawczy. Pomiar dotyczył zarówno cech jakościowych, jak i ilościowych. W procesie przeprowadzenia i opracowania analizy informacji turystycznej na terenie województwa małopolskiego zostały wykorzystane następujące metody badawcze:

Badanie Ankietowe Mailingowe – jest metodą gromadzenia informacji pierwotnych przez zebranie odpowiedzi na przygotowane uprzednio pytania zadawane wybranym osobom. Na potrzeby realizacji projektu został opracowany kwestionariusz ankietowy, który był rozesłany drogą elektroniczną do adresatów zidentyfikowanych jako podmioty świadczące usługi informacji turystycznej.

Telemarketing – badanie telefoniczne stanowiło uzupełnienie badania ankietowego, kontakt telefoniczny miał na celu zwiększenie skuteczności poboru danych i przyspieszenie procesu spływania ankiet; telemarketing istotnie wpłynął na zmniejszenie błędów mogących powstać na skutek niewłaściwej interpretacji pytań w ankiecie.

Badanie obserwacyjne, tzw. wizja lokalna - wizyty bezpośrednie, metoda gromadzenia informacji polegająca na dokonywaniu spostrzeżeń w sposób zamierzony, planowany i systematyczny w celu znalezienia odpowiedzi na określone pytania. Zastosowano tutaj metodę „mystery client" jako najbardziej efektywną metodę oceny pracy jednostek IT.

Obok źródeł pierwotnych, wykorzystywane zostały również w dużym zakresie źródła wtórne. Do najważniejszych należały:

- dokumenty strategiczne krajowe, wojewódzkie i powiatowe,
- strony internetowe (regionalne, tematyczne, strony poszczególnych jednostek świadczących usługi IT),

- dokumenty sankcjonujące prawnie funkcjonowanie jednostek świadczących usługi informacji turystycznej (regulaminy pracy urzędów, statuty, etc.),
- materiały promocyjno-informacyjne dostępne w jednostkach świadczących usługi IT (drukowane i multimedialne),
- literatura przedmiotu.

Metodologia prowadzenia analizy

Metodologia prowadzenia analizy była uzależniona od etapu prac, stąd została opisana poniżej w podziale na etapy realizacji.

Etap 1 - obejmował zebranie niezbędnych danych do analiz. Odbyła się wizja lokalna oraz badanie ankietowe. Dane uzyskane z tych dwóch źródeł posłużyły do przygotowania opisu poszczególnych jednostek i sporządzenia tzw. kart audytowych, które pozwalają na kompleksową i obiektywną ocenę punktową jednostek IT.

WIZJA LOKALNA

Wizją lokalną objętych zostało 65 jednostek (patrz: tabela nr 5). Jak już wcześniej wspomniano, podczas wizji wykorzystano metodę „mystery client – tajemniczy klient". Innymi słowy eksperci PART nie ujawniali prawdziwej tożsamości i celu wizyty, podając się za zwykłych turystów i zadając różne pytania, dotyczące atrakcji turystycznych, możliwości noclegu, przejazdów z jednego miejsca do drugiego, godzin otwarcia muzeów, etc. Należy zaznaczyć, iż pytania dotyczyły nie tylko miasta / miejscowości, w której znajdował się dany punkt IT, ale również jego bliższych i dalszych okolic. W ten sposób eksperci PART S.A. mogli w sposób obiektywny ocenić pracę jednostki IT, zakres posiadanej wiedzy oraz stosunek pracowników (informatorów) do turystów.

BADANIE ANKIETOWE

Procedura przeprowadzenia badania ankietowego obejmowała:

- Określenie celu, zakresu i charakteru badań.
- Ustalenie liczby i kryteriów doboru respondentów.
- Opracowanie planów i analizy wyników.
- Opracowanie kwestionariusza.
- Przeprowadzenie badania.
- Weryfikację uzyskanych informacji.
- Obliczanie wyników.
- Sporządzenie raportu z badań.

Ankieta została rozesłana do 101 adresatów, wypełniona zaś przez 25 podmiotów:

1. Muzeum Ziemi Wiśnickiej, Nowy Wiśnicz
2. Gorlickie Centrum Informacji, Gorlice
3. Punkt Informacji Turystycznej, Hotel „Siwy Brzeg", Limanowa
4. Urząd Gminy Siepraw

5. Informacja Turystyczna, KOT, Krynica Zdrój
6. Punkt Informacji Turystycznej, Piwniczna
7. PTTK Oddział Rabka
8. PTTK Oddział Olkusz
9. Centrum Informacji Turystycznej, Oświęcim
10. Urząd Gminy, Bystra-Sidzina
11. Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego, Zakliczyn
12. Centrum Informacji Turystycznej, Zakopane
13. Punkt Informacji Turystycznej, Andrychów
14. Informacja Turystyczna, Wadowice
15. Miejski Punkt Informacji Turystycznej, Wieliczka
16. Biuro Promocji i Sprzedaży Kopalni Soli Wieliczka (ankieta dot. punktu w Kopalni oraz Biura Promocji Kopalni w Krakowie)
17. Krakowskie Biuro Festiwalowe, Kraków
18. Centrum Informacji Turystycznej i Zakwaterowania, Biuro Jordan, Kraków
19. Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki, Kraków
20. Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej, Kraków
21. Punkt Informacji Turystycznej, Marco der Pole, Kraków
22. Nowohuckie Centrum Informacji, Kraków
23. Centrum Informacji Turystycznej, Nowy Sącz
24. Tarnowskie Centrum Informacji, Tarnów
25. Oddział PTTK Ziemi Tarnowskiej, Tarnów

Większość pytań ankietowych miała charakter półotwarty (pytania z kilkoma możliwymi odpowiedziami + możliwością dopisania własnej odpowiedzi / komentarza), tylko kilka pytań wymagało odpowiedzi opisowych. Dużą grupę stanowiły także pytania zamknięte, z góry przewidzianymi odpowiedziami.

Dokonana analiza obejmowała, obok cech charakteryzujących jednostki, podstawowe dane na temat jednostki świadczącej usługi informacji turystycznej oraz następujące zagadnienia dotyczące różnych aspektów działalności jednostek w zakresie:

- organizacji pracy jednostki (lokalizacja, godziny i dni otwarcia, wyposażenie, oznakowanie),
- kwalifikacji kadr,
- zakresu świadczonych usług, poza działalnością podstawową,
- informacji o klientach korzystających z usług placówki,
- systemu zbierania, przetwarzania i udostępniania danych,
- systemu informacji analogowej – materiałów reklamowych i informacyjnych.

Przeprowadzenie badania ankietowego pozwoliło na uzupełnienie informacji otrzymanych podczas realizacji wizji lokalnej.

Prace w Etapie 2 skupiły się na analizie zebranych danych i informacji pozyskanych podczas spotkań, wizji lokalnej oraz ankiety. Prace na tym etapie dotyczyły również części cyfrowej, czyli głównie przeanalizowaniu baz danych oraz stron internetowych.

Przedstawiony proces badawczy pozwolił na zebranie kompletnych i aktualnych danych oraz informacji dotyczących aktualnego stanu i funkcjonowania informacji turystycznej w województwie małopolskim.

Lista jednostek świadczących usługi informacji turystycznej

Kluczowym zadaniem we wstępnym etapie prac nad dokumentem było określenie pełnej listy jednostek świadczących usługi informacji turystycznej. Za punkt wyjścia przyjęto listę punktów IT zamieszczoną na stronie www.wrotamalopolski.pl. Następnie lista ta została poddana weryfikacji, do której wykorzystano następujące narzędzia: badanie ankietowe, wizję lokalną, telemarketing oraz korespondencję ze Starostwami Powiatowymi. Wyniki weryfikacji zostały opisane na początku rozdziału „Sieć jednostek informacji turystycznej w województwie małopolskim".

3. UWARUNKOWANIA DOTYCZĄCE FUNKCJONOWANIA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM.

Analiza stanu funkcjonowania informacji turystycznej w województwie małopolskim została poprzedzona analizą uwarunkowań dotyczących funkcjonowania IT w Polsce, związanych bezpośrednio ze strukturą zarządzania turystyką w Polsce. Poniższy rozdział stanowi swoistego rodzaju punkt wyjścia i punkt odniesienia dla prowadzenia dalszych analiz. Został on podzielony na trzy podrozdziały. Pierwszy z nich dotyczy krajowego systemu informacji turystycznej, za którego tworzenie i nadzorowanie odpowiedzialna jest Polska Organizacja Turystyczna. Drugi jest poświęcony uwarunkowaniom wynikającym z dokumentów strategicznych, zarówno na szczeblu kraju, jak i województwa oraz powiatów – i stanowi analizę zapisów tych dokumentów pod kątem rozwoju informacji turystycznej. Trzeci podrozdział to analiza prawnych uwarunkowań funkcjonowania jednostek IT w województwie małopolskim, niezwykle istotna z uwagi na możliwości funkcjonowania i zakresu działalności poszczególnych punktów.

3.1. Uwarunkowania krajowe – krajowy system informacji turystycznej.

Za zapewnienie funkcjonowania i rozwijania polskiego systemu informacji turystycznej w Polsce i na świecie odpowiedzialna jest Polska Organizacja Turystyczna, a na szczeblu wojewódzkim Regionalne Organizacje Turystyczne. Zgodnie z przyjętymi założeniami, informacja turystyczna powinna tworzyć system, który cechuje rzetelność, aktualność, wiarygodność i komunikatywność, i w którym opracowanym normom, podlegają podstawowe zakresy informacji, a także tryb ich poszukiwania, gromadzenia, aktualizacji i udostępniania. Na tak zdefiniowany system składają się:

1. Uporządkowany zbiór danych służących organizatorom i konsumentom usług turystycznych.
2. System obejmujący sieć centrów i punktów informacji turystycznej.
3. Metodologia gromadzenia, przetwarzania, weryfikowania i udostępniania danych.

ZAŁOŻENIA SYSTEMU ISIT

Wykonanie Internetowego Serwisu Informacji Turystycznej i Promocji Polski składa się z następujących zadań:

- dobranie, konfiguracja i wdrożenie środowiska systemowego zapewniającego obsługę i działanie portalu Internetowego Serwisu Informacji Turystycznej – ISIT (system operacyjny, baza lub bazy danych, serwer HTTP oraz inne komponenty systemowe niezbędne do działania portalu) wraz ze sprawdzeniem poprawnego funkcjonowania pod względem technicznym;
- dostarczenie oraz konfiguracja systemu CMS do wprowadzania i zarządzania treścią w wersji podstawowej – dla portalu www.poland-tourism.pl;
- dopisanie (oprogramowanie) modułów funkcjonalnych do systemu CMS pod potrzeby www.poland-tourism.pl;

- określenie wymagań sprzętowych serwera i parametrów łącza dostosowanych do potrzeb zaproponowanego rozwiązania oraz planowanych obciążeń, przygotowanie oferty cenowej oraz zakup serwera;
- migracja dotychczasowych danych zamieszczonych w portalu ISIT do nowej bazy;
- zapewnienie obsługi technicznej serwisu w okresie gwarancyjnym 1 roku oraz dostarczenie pełnej dokumentacji technicznej dotyczącej całości zamówienia.

Zakres rzeczowy zadania polega na stworzeniu:

- Platformy sprzętowej wraz z systemem operacyjnym
- Bazy danych
- Systemu CMS
- Modułów funkcjonalnych
- Migracji dotychczasowych danych

Założenia nowego ISIT-u są następujące:

1. Technologia i platforma sprzętowa:
    - Technologie open source oparta o platformę Java 2 Enterprise Edition (J2EE) lub platformę Zope
    - Baza danych np.: Postgresql
    - System operacyjny Linux
    - Możliwość „synchronizacji" danych z innych serwisów partnerskich i vice versa
2. Funkcjonalności – System Zarządzania Treścią (CMS):
    - Mechanizm logowania
    - Edytor treści typu WYSIWIG
    - Oddzielenie treści od wyglądu (prezentacji)
    - Tworzenie dynamicznie drzewiastej struktury serwisu, z dowolną ilością zagłębień
    - Możliwość zdefiniowania cyklu życia dokumentu określonego typu
    - Możliwość tworzenia otwartych publikacji, gdzie każdy może tworzyć wpisy (fora dyskusyjne)
3. Funkcjonalności – System Zarządzania Treścią (CMS):
    - Ocenianie (rating) przez użytkowników opublikowanych wpisów oraz możliwość nadawanie kategorii poszczególnym wpisom
    - Biblioteka obrazów – zbiór fotografii możliwy do wykorzystania przez wszystkich użytkowników CMS
    - Zaawansowana wyszukiwarka wewnętrzna serwisu
    - Zaawansowana wyszukiwarka bazy danych katalogu informacyjnego

4. Funkcjonalności – System Zarządzania Treścią (CMS):
    - Galeria zdjęć
    - Wysyłanie pocztówek elektronicznych
    - Newsletter – tworzenie i mechanizmy subskrypcji
    - Sondy i ankiety
    - Obsługa różnego rodzaju formularzy,
    - System reklamowy
    - „Twój Plan Podróży"
    - Live chat – komunikator internetowy

System przewiduje następujące rodzaje administratorów:

1. Autorzy lokalni
    - Tworzenie nowych wpisów w bazie.
    - Edycja i modyfikacja wpisów tylko dla własnych obiektów.
    - Usuwanie tylko swoich wpisów.
    - Przenoszenie swoich obiektów w strukturze bazy tylko w przypisanym sobie obszarze.
    - Zarządzanie parametrami publikacji wpisu – data początkowa, końcowa, wyświetlanie czasowe obiektów, włączanie powiadomienia o końcu okresu publikacji.
2. Autor regionalny
    - Tworzenie nowych wpisów do katalogu i w wybranych sekcjach części promocyjnej serwisu.
    - Edycja i modyfikacja wpisów o obiektach dla zdefiniowanego regionu.
    - Usuwanie obiektów z danego regionu.
    - Przenoszenie obiektu w strukturze katalogowej i administracyjnej.
    - Publikacja zatwierdzonych obiektów oraz możliwość czasowego zawieszenia publikacji obiektu.
    - Nadawanie predefiniowanych uprawnień administratorom niższego rzędu z terenu.
3. Redaktorzy rynkowi
    - Tworzenie nowych wpisów w odpowiedniej wersji rynkowej serwisu.
    - Edycja i modyfikacja własnych wpisów.
    - Usuwanie własnych wpisów.
    - Tłumaczenie wpisów na język reprezentowanego rynku.

- Publikacja zatwierdzonych obiektów oraz możliwość czasowego zawieszenia publikacji obiektu w systemie.
- Możliwość tworzenia dodatkowej sekcji serwisu przeznaczonej dla branży turystycznej dostępnej po zalogowaniu.

4. Administrator główny
    - Posiada pełny dostęp do wszystkich funkcji opisanych powyżej.
    - Posiada możliwość nadawania predefiniowanych uprawnień administratorom.
    - Ma prawo definiowania cyklu życia wpisu o określonym typie, np.: news, event, artykuł, etc.
    - Definiuje procedury obiegu dokumentów.

Bazy danych, na których budowany będzie ISIT powinny być systematycznie gromadzone i aktualizowane. Obligatoryjny zakres baz danych przedstawia się następująco :

- Pobyt
    - Noclegi
    - Gastronomia
- Atrakcje turystyczne
    - Wydarzenia
    - Dziedzictwo
    - Przyroda
    - Aktywnie i sportowo
    - Spa i sanatoria
    - Rozrywka i relaks
    - Inne ciekawe miejsca
- Oferty turystyczne
    - Kulturalna
    - Aktywnie
    - Citybreaks
    - Wypoczynek
    - Wakacje na wsi
    - Dla zdrowia i urody
    - Dla pielgrzymów
    - Edukacyjna
    - Fortyfikacje i militaria
    - Technika. Nauka

- Dla biznesu
- Objazdowa
- Na weekend
- Dla dzieci i młodzieży
- Dla rodziny
- Inne

Praktyczne informacje dotyczące m.in. centrów IT, telefonów alarmowych, wypożyczalni samochodów, etc. powinny być prezentowane w promocyjnej części serwisu. W związku z tym nie stanowią odrębnej sekcji w katalogu informacyjnym.

Obecnie Internetowy System Informacji Turystycznej jest w fazie przebudowy. Po rozstrzygnięciu przetargu na wykonanie Internetowego Serwisu Informacji Turystycznej i Promocji Polski trwają prace związane z wprowadzaniem danych o zagospodarowaniu turystycznym oraz atrakcjach turystycznych w regionach, tzw. wypełnianie treścią przez regiony. Ponadto, administratorzy regionalni ISIT wzięli udział w szkoleniu zorganizowanym przez POT.

FORMUŁA ORGANIZACYJNA SYSTEMU IT

W kontekście kompleksowym (części analogowej i cyfrowej) krajowy system informacji turystycznej przewiduje funkcjonowanie następujących form organizacyjnych informacji turystycznej:

- Wojewódzkie centra informacji turystycznej, do zadań których należy m.in.:
  - Gromadzenie i przetwarzanie informacji z terenu województwa.
  - Dystrybucja informacji i jej udostępnianie na terenie całego kraju.
  - Opracowywanie programów działalności systemu „it" na terenie województwa.
  - Tworzenie warunków rozwoju systemu informacji turystycznej na terenie województwa.
  - Koncentrowanie środków finansowych niezbędnych do prowadzenia systemu „it" w województwie.
  - Współpraca z placówkami „it" z terenu działania i prowadzenie systemu „it" w województwie.
  - Organizacja przepływu informacji na terenie województwa.
  - Szkolenie informatorów turystycznych.
  - Selekcja informacji z terenu województwa i przekazywanie do krajowego administratora.
  - Współpraca z samorządem lokalnym, gospodarczym, stowarzyszeniami i instytucjami w zakresie kreowania lokalnego produktu turystycznego i jego promocji.
  - Współpraca z branżą turystyczną i mediami.

  - Poradnictwo dla turystów indywidualnych i organizatorów wypoczynku zbiorowego.
  - Wydawanie i kolportaż materiałów promocyjnych i informacyjnych.
  - Prowadzenie innych usług turystycznych.
- Lokalne centra informacji turystycznej (powiatowe, gminne, miejskie, ewentualnie międzypowiatowe i międzygminne, np. zgodnie z zasięgiem działania lokalnej organizacji turystycznej), do zadań których należy:
  - Gromadzenie i przetwarzanie informacji z terenu powiatu (gminy).
  - Dystrybucja informacji i jej udostępnianie na terenie całego kraju.
  - Opracowywanie programów działalności systemu „it".
  - Prowadzenie ewidencji placówek „it" na terenie działania.
  - Przekazywanie informacji do administratora regionalnego według określonych standardów.
  - Aktywna współpraca z samorządem lokalnym, gospodarczym, stowarzyszeniami i instytucjami w zakresie kreowania lokalnego produktu turystycznego i jego promocji.
  - Współpraca z branżą turystyczną i mediami.
  - Poradnictwo dla turystów indywidualnych i organizatorów wypoczynku zbiorowego.
  - Wydawanie i kolportaż materiałów promocyjnych i informacyjnych.
  - Prowadzenie innych usług turystycznych.
- Punkty „it" – stałe, sezonowe i okazjonalne: placówki, w których udzielanie informacji jest na ogół zadaniem dodatkowym. Osoby udzielające tych informacji pracują w zawodach, np. recepcjonisty hotelu, bibliotekarza, etc. Zakres informacji udzielanych w punktach „it" wynika z lokalizacji punktu, jednakże powinien uwzględniać informacje ogólnopolskie.
- Multimedialne punkty informacyjne (tzw. kioski elektroniczne) zlokalizowane w centrach i punktach „it" lub poza ich siedzibami – nowoczesny sposób przekazu informacji, posiadający cechy niedostępne dla tradycyjnych mediów. Integracja środków przekazu (dźwięku, wizji, Internetu) gwarantuje wysoką skuteczność przeprowadzanych kampanii. Powinny być tworzone na terenie całego kraju, w takich miejscach, jak dworce lotnicze i kolejowe, miejsca kultury narodowej, urzędy administracji publicznej.

Polska Organizacja Turystyczna podaje również wytyczne co do form organizacji pracy centrów i punktów „it", dotyczące m.in. kadr, położenia lokalu, oznakowania, godzin pracy, wyposażenia lokalu, układu pomieszczeń i innych form działalności placówek „it".

Osoby zatrudnione w jednostkach świadczących usługi informacji turystycznej powinny nie tylko posiadać wykształcenie kierunkowe, ale również znać języki obce, cechować się wysoką kulturą

osobistą, łatwo nawiązywać kontakty, systematycznie doskonalić swoją wiedzę. Od nich w dużej mierze zależy bowiem stopień zadowolenia turysty z pobytu w danym miejscu recepcji turystycznej.

Jednostka „it" powinna znajdować się w centrum bądź w pobliżu atrakcji turystycznych i być łatwo dostępna. Ważne jest również jej widoczne i czytelne oznakowanie, a także znaki kierunkowe i tablice informacyjne, które ułatwiają dotarcie do niej.

Godziny pracy powinny być zależne od natężenia ruchu turystycznego i charakteryzować się dużą elastycznością. Po zamknięciu placówki, najbardziej potrzebne turystom informacje powinny znajdować się w widocznym miejscu, np. w witrynie. Wskazane jest ponadto zlokalizowanie w pobliżu placówki kiosku elektronicznego, który gwarantuje dostęp do informacji 24 h na dobę.

Każda placówka „it" powinna dysponować holem recepcyjnym z wydzielonymi stanowiskami do szybkiej obsługi (kontuar szybkiej obsługi) oraz stolikami dla klientów pragnących bliżej zapoznać się z materiałami informacyjnymi na miejscu (tzw. obszar konsultacji), pokojem pracy dla personelu, pokojem socjalnym, pokojem kierownika, magazynem, oraz – w miarę możliwości – salą konferencyjną wyposażoną w sprzęt audiowizualny. Niezbędne są również stojaki na materiały promocyjne, półki, tablice informacyjne, ekspozycje, które składają się na tzw. obszar samoobsługi. Placówka powinna ponadto być wyposażona w podstawowy sprzęt biurowy, w tym samodzielne stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.

Jeżeli chodzi o inne formy działalności placówek „it", należą do nich m.in. sprzedaż biletów, prowadzenie banku ofert turystycznych, sprzedaż pamiątek i gadżetów, map i przewodników, przewodnictwo, wycieczki lokalne, etc. Ich istnienie jest jak najbardziej wskazane, z uwagi na możliwość dostarczenia turystom bardziej kompleksowej usługi.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Jak widać powyżej, krajowy system informacji turystycznej wyznacza pewne standardy, których należy przestrzegać, przy tworzeniu jednostek informacji turystycznej.

ISIT to nowoczesny system informacji turystycznej, zgodny z założeniami polityki informacyjnej rządu oraz z przyjętymi lub proponowanymi standardami Unii Europejskiej. System tworzony jest na najnowszych narzędziach i całkowicie oparty na technologii internetowej. Umożliwia zgromadzenie informacji w jednym miejscu pod jedną domeną. Dostępny będzie w kilkunastu wersjach językowych.

Na chwilę obecną Polska Organizacja Turystyczna ma podpisane porozumienie z Małopolską Organizacją Turystyczną o współpracy w ramach ISIT. Planowane jest podpisanie umowy o współpracy z uszczegółowieniem postanowień porozumienia. W planie pracy MOT na rok 2007 zapisane są m.in. następujące działania:

- realizacja i wdrażanie projektu MCIT: ujednolicenie informacji turystycznej, hierarchizacja punktów, szkolenia itp.,
- współpraca z POT w zakresie zarządzania systemem ISIT; współdziałanie Regionalnego Systemu IT z ogólnopolskim ISIT.

Dokonana analiza dostarcza wielu cennych informacji nie tylko z punktu widzenia tworzenia koncepcji systemu regionalnego, ale również pod kątem przeprowadzenia analizy stanu i funkcjonowania informacji turystycznej w województwie małopolskim.

3.2. Uwarunkowania wynikające z dokumentów strategicznych.

Dokumenty strategiczne, zarówno te na szczeblu krajowym, wojewódzkim , jak i powiatowym kształtują pewną wizję rozwoju systemu informacji turystycznej. W związku z tym ich znajomość jest warunkiem wstępnym rozważań nad informacją turystyczną w Małopolsce.

W dokumencie najważniejszym na szczeblu krajowym, czyli **Strategii rozwoju turystyki w Polsce na lata 2007-2013**, systemowi informacji turystycznej nadano bardzo ważną wagę: „Komercjalizacja produktów turystycznych wymaga dynamicznego rozwoju istniejących systemów informacji turystycznej oraz nowoczesnych usług informacyjnych, dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku i włączonych do systemów międzynarodowych". Powyższe stwierdzenie znalazło rozwinięcie w jednym z czterech obszarów priorytetowych : *„Wsparcie marketingowe"*, w ramach którego zdefiniowano *cel strategiczny „Stworzenie i rozwój spójnego i skutecznego systemu marketingu w turystyce"* i w jego ramach *cel operacyjny: „Usprawnienie systemu informacji turystycznej"*. Dla realizacji wyznaczonego celu wyznaczono m.in. następujące *działanie: „Rozbudowa i rozwój zintegrowanego systemu informacji turystycznej"*.

W zakresie systemu analogowego działanie to przewiduje rozwijanie sieci centrów i punktów informacji turystycznej, wprowadzenie systemu wydawnictw informacyjnych i promocyjnych, systemu oznakowania miast, atrakcji i dróg publicznych, przygotowanie systemu informowania o stanie i wartości środowiska naturalnego, a także przygotowanie kadry tego systemu, w szczególności wykwalifikowanych informatorów.

System cyfrowy obejmować będzie tworzenie cyfrowych baz danych, centrów obsługi baz danych i programów, centrów koordynacji i udostępniania baz danych innym technologiom komunikacyjnym, serwisów internetowych, elektronicznych kiosków informacji turystycznej i wydawnictw multimedialnych.

System informacji cyfrowej będzie się rozwijał na trzech poziomach, a mianowicie na poziomie krajowym (narodowy portal turystyczny POT), regionalnym (portale regionalne ROT-ów) i lokalnym (portale LOT-ów), opierając się o portale o identycznej strukturze i mapie.

O stopniu spójności systemu „it" będzie świadczyć zakres terytorialny oraz zakres powiązania ze sobą elementów systemu analogowego z cyfrowym.

Ponadto przewiduje się usprawnienie działania Internetowego Systemu Informacji Turystycznej (ISIT) poprzez uruchomienie i funkcjonowanie na terenie wszystkich województw. System będzie na bieżąco aktualizowany przez administratorów regionalnych i lokalnych. Koordynacją krajową w dalszym ciągu zajmować się będzie Polska Organizacja Turystyczna.

Jeżeli chodzi o dokumenty wojewódzkie, w 2006 roku Małopolska Organizacja Turystyczna opracowała **Małopolską Strategię Rozwoju Turystyki na lata 2007-2013**. Dokument te nie jest jednak na dzień dzisiejszy dokumentem obowiązującym, w związku z powyższym, nie zostały tutaj przytoczone jakiekolwiek jego zapisy.

Co do dokumentów powiatowych (powiaty i miasta na prawach powiatu), nie wszystkie nakreślają działania związane bezpośrednio z informacją turystyczną. Poniżej przedstawiona została analiza ich zapisów dotyczących turystyki oraz informacji turystycznej.

Tabela nr 2. Informacja turystyczna w dokumentach strategicznych powiatów i miast na prawach powiatu w województwie małopolskim.

DOKUMENT	DOMENY/PRIORYTETY/ CELE GENERALNE	CELE STRATEGICZNE	CELE OPERACYJNE	DZIAŁANIA/ZADANIA
Strategia rozwoju **powiatu bocheńskiego** na lata 2007-2013	Dokument w trakcie opracowania.			
Plan Rozwoju Lokalnego **powiatu bocheńskiego** na lata 2004-2013	Brak zapisu dotyczącego rozwoju turystyki oraz informacji turystycznej.			
Strategia rozwoju **powiatu brzeskiego** z 1999 roku	Brak jednoznacznego zapisu dotyczącego rozwoju turystyki oraz informacji turystycznej; jeden z kierunków strategicznych powiatu to „inspirowanie i koordynowanie procesów inwestycyjnych i modernizacyjnych w dziedzinie oświaty, sportu i rekreacji”.			
Strategia rozwoju **powiatu chrzanowskiego** na lata 2006-2015	Kultura, sport i rekreacja	Rozwój i promocja kompleksowej oferty spędzania czasu wolnego na terenie powiatu	Współpraca na szczeblu regionalnym w zakresie promocji i poszerzania oferty kulturowej dostępnej dla mieszkańców i gości powiatu	
Strategia rozwoju **powiatu dąbrowskiego**	Brak jednoznacznego zapisu dotyczącego informacji turystycznej; jeden z celów strategicznych to: „rozwój agroturystyki, w tym bazy turystycznej i sportowo-rekreacyjnej z zachowaniem wymogów ekologicznych i tradycji regionalnych; kultywowanie tradycji regionalnej”.			
Strategia rozwoju **powiatu gorlickiego**, zweryfikowana w 2004 roku	Turystyka i rekreacja	Powiat atrakcyjny turystycznie i wyposażony w infrastrukturę turystyczną	Sprawny system marketingu turystycznego obszaru powiatu	
Strategia rozwoju **powiatu krakowskiego** opracowana w roku 2001	Rozwój gospodarczy	Rozwinięta baza i usługi turystyczne	Wypromowanie terenów atrakcyjnych turystycznie	Wspieranie inicjatyw w zakresie tworzenia stowarzyszeń i organizacji działających na rzecz rozwoju turystyki na terenie powiatu
Strategia rozwoju **powiatu**	Turystyka i kultura	Działa system informacji i promocji		Stworzenie systemu informacji

DOKUMENT	DOMENY/PRIORYTETY/ CELE GENERALNE	CELE STRATEGICZNE	CELE OPERACYJNE	DZIAŁANIA/ZADANIA
limanowskiego, zaktualizowana 28 kwietnia 2004 na lata 2004-2008		turystycznej powiatu oraz marketingu produktów turystycznych		turystycznej
Strategia rozwoju **powiatu miechowskiego** z 1999 roku	Promocja powiatu		Stworzyć i utrzymywać pozytywny wizerunek powiatu.	Opracować wspólny z gminami plan i kierunki promocji, określić jej cele i adresatów
Zintegrowana Strategia Rozwoju Obszarów Wiejskich „Turystyczna Podkowa"- **powiat myślenicki**	W ramach tematów wiodących i celów strategicznych ZSROW wyodrębniono najlepsze wykorzystanie walorów naturalnych i kulturowych w zakresie zachowania lokalnych tradycji i dziedzictwa kulturowego, rozwój lokalnych produktów			
Plan Rozwoju Lokalnego **powiatu myślenickiego** na lata 2004-2013	Gospodarka, przedsiębiorczość, rynek pracy	Wzrost znaczenia kultury i turystyki jako czynników stymulujących rozwój społeczno-gospodarczy powiatu	Prowadzenie aktywnej i skutecznej promocji gospodarczej i turystycznej powiatu myślenickiego	
Strategia rozwoju **powiatu nowosądeckiego** na lata 2006-2013		Wzmocnienie potencjału gospodarczego powiatu	Zwiększenie atrakcyjności turystycznej powiatu	Stworzenie systemu promocji i informacji turystycznej powiatu
Strategia rozwoju społeczno-gospodarczego **powiatu nowotarskiego** na lata 2006-2015	Gospodarka	Zrównoważony rozwój gospodarczy oparty na wykorzystaniu walorów naturalnych i współpracy międzysektorowej	Promocja powiatu jest ukierunkowana i spójna	
Strategia rozwoju **powiatu olkuskiego** na lata 2005-2015	Turystyka i rekreacja	Rozwój kompleksowej oferty turystycznej w oparciu o specyficzne walory przyrodnicze powiatu	Aktywna promocja oferty turystycznej powiatu olkuskiego	Utworzenie Powiatowego Centrum Informacji Turystycznej i lokalnych punktów informacji turystycznej Przygotowanie wydawnictw

DOKUMENT	DOMENY/PRIORYTETY/ CELE GENERALNE	CELE STRATEGICZNE	CELE OPERACYJNE	DZIAŁANIA/ZADANIA
				informacyjno-promocyjnych przedstawiających walory turystyczne powiatu. Uzupełnienie i częsta aktualizacja informacji z zakresu turystyki na stronach internetowych powiatu. Opracowanie i częsta aktualizacja bazy danych nt. obiektów noclegowych, gastronomicznych, sportowo-rekreacyjnych oraz gospodarstw agroturystycznych z terenu powiatu. Opracowanie i szerokie wykorzystywanie logo i hasła promującego powiat olkuski. Rozwój jednolitego systemu identyfikacji atrakcji turystycznych na terenie powiatu. Współpraca ze Związkiem Gmin Jurajskich w zakresie promocji oferty turystycznej Jury Krakowsko-Częstochowskiej. Zacieśnianie współpracy w zakresie promocji oferty powiatu olkuskiego z Małopolską Organizacją

DOKUMENT	DOMENY/PRIORYTETY/ CELE GENERALNE	CELE STRATEGICZNE	CELE OPERACYJNE	DZIAŁANIA/ZADANIA
				Turystyczną.
Strategia rozwoju **powiatu oświęcimskiego** – w trakcie aktualizacji	Rozwój potencjału gospodarczego	Turystyka Wizerunek powiatu i jego promocja		
Strategia rozwoju **powiatu proszowickiego** z 1999 roku	Brak jednoznacznego zapisu dotyczącego rozwoju turystyki oraz informacji turystycznej; wśród kilku obszarów kluczowych (strategicznych) znajdują się „Kultura" oraz „Wizerunek i promocja", w ramach ostatniego przewidziane są działania związane z prezentacją powiatu na zewnątrz.			
Strategia rozwoju **powiatu suskiego** do roku 2008	Rozwój gospodarczy	Wysoki poziom usług turystycznych dzięki m.in. pełnej informacji turystycznej, gospodarczej i kulturalnej, istnieniu atrakcyjnej i oryginalnej oferty turystycznej oraz istnieniu optymalnego systemu wsparcia dla rozwoju turystyki w powiecie		
Strategia zrównoważonego rozwoju **powiatu tarnowskiego**, opracowana w 2000 roku	Atrakcyjność powiatu dla mieszkańców i przyjezdnych	Zapewnić mieszkańcom atrakcyjne warunki do wypoczynku		Prowadzić działalność informacyjną o warunkach i możliwościach wypoczynku i turystyki (centra informacji turystycznej)
Strategia rozwoju społeczno-gospodarczego **powiatu tatrzańskiego** na lata 2007-2013 – dokument na etapie uchwalenia	Gospodarka	Turystyka i sport motorem rozwoju Podhala	Poprawa infrastruktury i usług wspierających	Uruchomienie komputerowego systemu informacji turystycznej
Strategia rozwoju **powiatu wadowickiego** do 2020 roku	Nowe miejsca pracy	Rozwój turystyki	Istnienie Powiatowego Centrum Turystyki prowadzącego bank informacji, inicjującego i koordynującego działania na rzecz turystyki, aktywnie promującego walory	

DOKUMENT	DOMENY/PRIORYTETY/ CELE GENERALNE	CELE STRATEGICZNE	CELE OPERACYJNE	DZIAŁANIA/ZADANIA
			powiatu oraz istnienie na terenie powiatu punktu informacji turystycznej	
Strategia rozwoju **powiatu wielickiego**, opracowana w roku 2001	Rozwój gospodarczy	Pobudzenie rozwoju gospodarczego	Rozwój turystyki - Poszerzona oferta usług turystycznych	Stworzyć centrum informacji turystycznej (centrum zarządzania informacją turystyczną)
Strategia rozwoju turystyki w **Krakowie** na lata 2006-2013	Wysoka jakość krakowskiej turystyki	Zapewnienie wysokiego poziomu jakości obsługi ruchu turystycznego		Rozwój sieci informacji miejskiej Utworzenie interaktywnej internetowej sieci informacji turystycznej dostosowanej do potrzeb turystów Rozwój systemu terenowego oznakowania turystycznego oraz sieci samoobsługowej informacji turystycznej
Strategia rozwoju **Nowego Sącza** na lata 2004-2013	Turystyka, sport, rekreacja i kultura	Stworzenie bogatej oferty turystycznej i rekreacyjnej dla społeczności lokalnej, młodzieży podejmującej naukę w Nowym Sączu oraz turystów odwiedzających Region Sądecki	Zbudowanie i wdrożenie systemu promocji miasta, którego zadaniem jest podniesienie konkurencyjności i atrakcyjności Nowego Sącza oraz regionu, jego markowych produktów, a także dziedzictwa kulturowego i potencjału turystycznego	Podniesienie atrakcyjności wizualnej i turystycznej Miasta poprzez zmianę jego wizerunku
Strategia zrównoważonego rozwoju społeczno-gospodarczego **Tarnowa** na lata 2000-2015	Rozwój gospodarczy			Turystyka istotnym źródłem dochodów mieszkańców: - Wdrożenie kompleksowego systemu promocji miasta i regionu dla ożywienia turystyki przyjazdowej.

DOKUMENT	DOMENY/PRIORYTETY/ CELE GENERALNE	CELE STRATEGICZNE	CELE OPERACYJNE	DZIAŁANIA/ZADANIA
				- Intensyfikacja i koordynacja działalności regionalnych ośrodków promocji ofert gospodarczych, kulturalnych i turystycznych regionu.

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie dokumentów strategicznych.

PODUMOWANIE I WNIOSKI

Analiza dokumentów strategicznych na szczeblu kraju i województwa pokazuje, iż działania związane z budową i rozwojem informacji turystycznej są zgodne zarówno z zamierzeniami władz krajowych, jak i wojewódzkich. Informacja turystyczna zajmuje bowiem w tych dokumentach ważne miejsce, jeżeli chodzi o kształtowanie wizerunku i polityki promocji kraju/województwa. Ponadto dokumenty te wskazują wyraźnie na potrzebę budowania zintegrowanych systemów informacji turystycznej rozumianych jako informacja analogowa i informacja cyfrowa.

Co do dokumentów na szczeblu lokalnym, analiza pokazuje, że turystyka zajmuje znaczące miejsce w rozwoju obszaru objętego projektem. Tylko 4 powiaty wśród 19 z obszaru województwa małopolskiego nie stawiają na rozwój turystyki - dokumenty strategiczne nie zawierają zapisów związanych z rozwojem turystyki lub funkcjonowaniem informacji turystycznej. Jednocześnie 7 powiatów wyraźnie wskazuje na rozwój systemu informacji turystycznej w powiecie jako zadania przyczyniającego się do realizacji celu strategicznego.

Warto również zauważyć, iż turystyka coraz częściej jest traktowana przez zespoły opracowujące dokumenty strategiczne, jak również władze samorządowe, jako gałąź gospodarki, w związku z czym rozwój turystyki umiejscowiony jest w obszarach strategicznych takich jak gospodarka czy rozwój gospodarczy.

3.3. Uwarunkowania prawne funkcjonowania jednostek świadczących usługi IT.

Funkcjonowanie jednostek świadczących usługi informacji turystycznej jest w dużym stopniu uzależnione od uwarunkowań prawnych. Jednostki IT podlegają władzom samorządowym (urzędom miast lub gmin), instytucjom, takim jak ośrodki kultury, sportu i rekreacji, biblioteki, etc., niektóre prowadzone są przez organizacje pozarządowe (stowarzyszenia) oraz podmioty prywatne.

Do ogólnokrajowych aktów prawnych sankcjonujących funkcjonowanie jednostek świadczących usługi informacji turystycznej należą:

- Ustawa o Polskiej Organizacji Turystycznej,
- Ustawa o Samorządzie Gminnym,
- Ustawa o Samorządzie Powiatowym,
- Ustawa o Samorządzie Wojewódzkim.

Krajowym administratorem systemu informacji turystycznej jest Polska Organizacja Turystyczna. Zgodnie z art. 3.1., pkt. 2) **Ustawy z dn. 25.06.1999 r. o Polskiej Organizacji Turystycznej** do zadań POT należy zapewnienie funkcjonowania i rozwijania polskiego systemu informacji turystycznej w Polsce i na świecie.

Wśród zadań POT znajdują się m.in.:

- Określanie kierunków i przygotowywanie programów działania systemu informacji turystycznej.
- Monitorowanie systemu „it" i doskonalenie jego pracy.
- Określanie kryteriów standaryzacji wyposażenia i wystroju placówek „it".
- Określanie standardów informacji, takich, jak:
  - zakres informacji,
  - tryb gromadzenia, przetwarzania, selekcji, weryfikowania, udostępniania informacji,
  - standardy dotyczące zapisów baz danych.
- Przetwarzanie i klasyfikacja otrzymanych informacji.
- Dostarczanie informacji ośrodkom zagranicznym POT i placówkom zagranicznym współdziałającym w zakresie promocji turystyki.
- Dostarczanie informacji touroperatorom i mediom.
- Udostępnianie informacji polskim organizatorom turystyki krajowej i przyjazdowej.
- Prowadzenie internetowego serwisu informacji turystycznej i promocji Polski.

W szczególności do zadań POT należy:

- Opracowywanie wieloletnich programów promocji turystyki obejmujących także zadania z zakresu informacji turystycznej.
- Koordynowanie ogólnopolskiego systemu informacji turystycznej.
- Prowadzenie i upowszechnianie ogólnopolskiego rejestru centrów i punktów „it".
- Opracowywanie programów szkoleń „it" oraz kształcenie kadr kierowniczych informacji turystycznej.
- Organizowanie krajowego obiegu informacji turystycznej.
- Organizowanie i zapewnienie przepływu informacji turystycznej o Polsce za granicą.
- Publikacja wydawnictw.

- Działalność Biura Kongresów – Polska.
- Organizowanie study tour dla dziennikarzy zagranicznych i touroperatorów.
- Inicjowanie i promowanie targów turystycznych.
- Organizowanie i promocja konkursów turystycznych ogólnopolskich i regionalnych.
- Koordynowanie wprowadzania oznakowania turystycznych tras dla zmotoryzowanych.
- Administrowanie znakiem turystycznym Polska.
- Współpraca ze środami masowego przekazu.

Zgodnie z **ustawą z dn. 08.03.1990 roku o samorządzie gminnym** (Dz. U. 01.142.1591), art. 6, ust. 1, do zakresu działania gminy należą wszystkie sprawy publiczne o znaczeniu lokalnym, niezastrzeżone ustawami na rzecz innych podmiotów. Zgodnie z art. 7, ust. 1 w szczególności zadania własne obejmują sprawy: 10) kultury fizycznej i turystyki, w tym terenów rekreacyjnych i urządzeń sportowych oraz 18) promocji gminy.

Ustawa z dn. 05.06.1998 roku o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 1998 roku, nr 91, poz. 578) mówi, iż powiat wykonuje określone ustawami zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie kultury fizycznej i turystyki oraz promocji powiatu (art. 4, ust. 1, pkt. 8 i 21).

Z kolei zgodnie z **ustawą z dn. 05.06.1998 roku o samorządzie województwa** (Dz. U. z 1998 roku, nr 91, poz. 576) samorząd województwa prowadzi politykę rozwoju województwa, na którą składa się promocja walorów i możliwości rozwojowych województwa (art. 11, ust. 2, pkt. 8) oraz wykonuje zadania o charakterze wojewódzkim określone ustawami, w szczególności w zakresie: kultury fizycznej i turystyki (art.14, ust.1, pkt. 11).

Ważnym ogólnokrajowym dokumentem, który sankcjonuje funkcjonowanie informacji turystycznej w oddziałach PTTK, jest **statut Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego**. Zgodnie z jego art. 7 „Celem statutowym PTTK jest działalność w zakresie kultury fizycznej, kultury, oświaty i ochrony środowiska". Celami statutowymi PTTK są również inne działania ze sfery zadań publicznych w zakresie m.in. krzewienia turystyki i krajoznawstwa, podtrzymywania tradycji narodowych, nauki, edukacji i oświaty dzieci i młodzieży, etc. Zgodnie z brzmieniem art. 9, PTTK realizuje cele statutowe i zadania poprzez m.in.

- organizację i prowadzenie obsługi wycieczek oraz innych imprez turystycznych i krajoznawczych,
- rozwijanie różnorodnych form turystyki aktywnej, rekreacji oraz sportu w powiązaniu z imprezami turystycznymi,
- organizowanie oraz popieranie działań zmierzających do zabezpieczenia, ochrony i zachowania walorów naturalnych, a także kulturowych Polski, między innymi przez działalność wydawniczą, inicjowanie, zakładanie i prowadzenie muzeów, zbiorów, bibliotek, pracowni krajoznawczych, itp.,
- rozwijanie aktywności kulturalnej związanej z turystyką i krajoznawstwem oraz kształtowanie obyczajowości turystycznej,
- prowadzenie wypożyczalni sprzętu turystycznego, sportowego,
- produkowanie pamiątek turystycznych, krajoznawczych oraz ekwipunku turystycznego i sportowego,

- budowanie i utrzymywanie obiektów turystycznych, gastronomicznych, sportowych oraz innych urządzeń istotnych dla turystów[2].

Należy tutaj zwrócić uwagę, iż niektóre z Oddziałów PTTK posiadają swoje władne statuty, ich treść jednak nie może być sprzeczna ze statutem Zarządu Głównego. Cele i zadania określone w statutach oddziałowych pokrywają się z tymi opisanymi z statucie PTTK. W związku z powyższym, Oddziały PTTK zostały wyłączone z tabeli nr 3 i znajdującej się pod nią analizy.

Na szczeblu regionalnym, za stworzenie regionalnego systemu informacji turystycznej oraz włączenie go w krajowe zarządzanie systemem „it" odpowiedzialna jest **Małopolska Organizacja Turystyczna (MOT)**. Zgodnie z zapisami jej statutu, jednym z celów jej działania jest „prowadzenie informacji turystycznej w województwie małopolskim i o województwie małopolskim" (par. 6, pkt. 4), a także „kreowanie i promowanie pozytywnego i atrakcyjnego wizerunku województwa małopolskiego na krajowych i zagranicznych rynkach turystycznych" (par. 6, pkt. 1). MOT realizuje swoje cele m.in. poprzez „prowadzenie informacji turystycznej oraz punktów informacji turystycznej, gromadzenie i przetwarzanie danych o województwie małopolskim" (par. 7, pkt.1)[3].

Drugą niezwykle ważną instytucją na szczeblu regionalnym jest **Urząd Marszałkowski, Departament Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Turystyki**, który – zgodnie z **Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego w Krakowie** (załącznik do Uchwały nr 266/07 Zarządu Województwa Małopolskiego z dnia 25 kwietnia 2007 roku) – monitoruje i koordynuje przygotowanie i realizację zadań z zakresu turystyki (par. 20, pkt. f). Departament dzieli się na 2 wydziały, w tym Wydział Turystyki składający się z: Zespołu ds. Rozwoju Turystyki, Zespołu ds. Usług Turystycznych i Stanowiska ds. Finansów Turystyki. Bezpośrednio za system informacji turystycznej odpowiedzialny jest Zespół ds. Rozwoju Turystyki, w jego zakresie działania znajduje się bowiem „Przygotowanie założeń funkcjonowania regionalnego systemu informacji turystycznej i jego wdrażanie (założenia dotyczące rozwoju systemu turystycznych znaków drogowych i regionalnego internetowego systemu informacji turystycznej) – par. 6, pkt. 8 **Zarządzenia nr 64/2007 Marszałka Województwa Małopolskiego z dnia 14 maja 2007 roku** w sprawie podziału na wewnętrzne komórki organizacyjne oraz szczegółowego zakresu działania Departamentu Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Turystyki.

Poniższa tabela dotyczy uwarunkowań prawnych funkcjonowania jednostek świadczących usługi informacji turystycznej na terenie województwa małopolskiego. Dla każdej tego typu jednostki podano podstawę prawną jej funkcjonowania, jak również zaznaczono, czy jednostka jest samodzielna, czy też podległa innemu podmiotowi. Analizie poddano jedynie jednostki świadczące usługi informacji turystycznej (wyłączono z niej Gminne Centra Informacji, które zostały utworzone w ramach Programu „Pierwsza Praca" oraz, jak wspomniano wcześniej, Oddziały PTTK, a także jednostki IT, które – jak pokazała wizja lokalna – jednostkami IT nie są)[4].

Pod tabelą analizie poddano zapisy wszystkich wymienionych w niej aktów prawnych.

---

[2] Na podstawie Statutu PTTK, http://www.pttk.pl z dnia 7 maja 2007 roku.

[3] Na podstawie Statutu Małopolskiej Organizacji Turystycznej, http://www.mot.krakow.pl z dnia 7 maja 2007 roku

[4] Innymi słowy, analiza uwarunkowań prawnych dotyczy jednostek podanych w tabeli nr 1 (z wyłączeniem Oddziałów PTTK).

Tabela nr 3. Podstawy prawne funkcjonowania jednostek IT w województwie małopolskim.

L.P.	MIEJSCOWOŚĆ	NAZWA	JEDNOSTKA SAMODZIELNA / PODLEGŁA – KOMU?	PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA
POWIAT BOCHEŃSKI				
1	Nowy Wiśnicz	Muzeum Ziemi Wiśnickiej	Urząd Miasta w Nowym Wiśniczu	Statut Muzeum Ziemi Wiśnickiej
2	Żegocina	Punkt Informacji Turystycznej Centrum Kultury, Sportu i Turystyki	Centrum Kultury, Sportu i Turystyki – jednostka samodzielna	Statut Centrum Kultury, Sportu i Turystyki
POWIAT BRZESKI				
3	Czchów	Informacja Turystyczna Miejski Ośrodek Kultury	Miejski Ośrodek Kultury w Czchowie – jednostka samodzielna	Statut Miejskiego Ośrodka Kultury
POWIAT CHRZANOWSKI				
-				
POWIAT DĄBROWSKI				
Jednostki IT nie funkcjonują na terenie powiatu.				
POWIAT GORLICKI				
4	Gorlice	Gorlickie Centrum Informacji	Ośrodek Sportu i Rekreacji w Gorlicach	Uchwała nr 371/XLIII/2002 Rady Miasta w Gorlicach z dnia 7 lutego 2002 roku w sprawie zmiany uchwały nr 368/LVI/94 Rady Miasta Gorlice z dnia 18 kwietnia 1994 roku w sprawie nadania Statutu Ośrodkowi Sportu i Rekreacji w Gorlicach
POWIAT KRAKOWSKI				
4	Krzeszowice	Punkt Informacji Turystycznej Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna	Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna – jednostka samodzielna	Statut Miejsko-Gminnej Biblioteki Publicznej
POWIAT LIMANOWSKI				
5	Limanowa	Punkt Informacji Turystycznej Hotel „Siwy Brzeg”	Urząd Miasta Limanowa	Regulamin organizacyjny Urzędu Miasta Limanowa + ustne porozumienie pomiędzy hotelem a Urzędem Miasta dotyczące prowadzenia punktu IT
POWIAT MIECHOWSKI				
6	Miechów	Punkt Informacji Turystycznej Miechowski Dom Kultury	Miechowski Dom Kultury – jednostka samodzielna	Dokument sankcjonujący funkcjonowanie IT nie istnieje – powołanie Punktu IT nastąpiło na podstawie niesformalizowanej decyzji MDK.
POWIAT MYŚLENICKI				
7	Myślenice	Centrum Informacji Turystycznej Oddział PTTK Miejska Biblioteka Publiczna	Nie istnieje dokument sankcjonujący funkcjonowanie CIT w bibliotece. Biuro Promocji miasta dostarcza do biblioteki foldery i ulotki.	

L.P.	MIEJSCOWOŚĆ	NAZWA	JEDNOSTKA SAMODZIELNA / PODLEGŁA – KOMU?	PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA
8	Pcim	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy - GOK	Urząd Gminy / GOK	Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy Pcim
9	Siepraw	Punkt IT przy Sanktuarium Błogosławionej Anieli Salawy	Urząd Gminy Siepraw	Zarządzenie Nr 8/2003 Wójta Gminy Siepraw z dnia 25 stycznia 2003 roku w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy Siepraw
10	Wiśniowa	Centrum Informacji Turystycznej Gminna Biblioteka Publiczna / Gminny Ośrodek Kultury	Gminny Ośrodek Kultury	Statut Gminnego Ośrodka Kultury
POWIAT NOWOSĄDECKI				
11	Krynica Zdrój	Krynicka Organizacja Turystyczna	KOT – jednostka samodzielna	Statut KOT
12	Łabowa	Gminny Punkt IT – GOK	Gminne Ośrodek Kultury	Dokument sankcjonujący funkcjonowanie IT nie istnieje – powołanie Punktu IT nastąpiło na podstawie niesformalizowanej decyzji GOK.
13	Muszyna	Centrum Informacji Turystycznej	Urząd Miasta i Gminy	Regulamin organizacyjny Miasta i Gminy Uzdrowiskowej Muszyna
14	Piwniczna	Punkt Informacji Turystycznej	Urząd Miasta i Gminy Piwniczna	Umowa na prowadzenie punktu informacji turystycznej zawarta pomiędzy Urzędem a Agencją Wydawniczą „Wit" sc.
POWIAT NOWOTARSKI				
15	Krościenko nad Dunajcem	Informacja Turystyczna Pieniński Park Narodowy	Pieniński Park Narodowy	Funkcjonuje tutaj informacja o Parku, nie ma dokumentu sankcjonującego funkcjonowanie IT.
POWIAT OLKUSKI				
Jednostki IT nie funkcjonują na terenie powiatu.				
POWIAT OŚWIĘCIMSKI				
16	Oświęcim	Centrum Informacji Turystycznej	Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji	Regulamin Organizacyjny Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji
POWIAT PROSZOWICKI				
Jednostki IT nie funkcjonują na terenie powiatu.				
POWIAT SUSKI				
Jednostki IT nie funkcjonują na terenie powiatu.				
POWIAT TARNOWSKI				
17	Ciężkowice	Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice	Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice – jednostka samodzielna	Dokument sankcjonujący funkcjonowanie IT nie istnieje – powołanie Punktu IT nastąpiło na podstawie

L.P.	MIEJSCOWOŚĆ	NAZWA	JEDNOSTKA SAMODZIELNA / PODLEGŁA – KOMU?	PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA
				niesformalizowanej decyzji Centrum Kultury i Promocji.
18	Zakliczyn	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego	Jednostka prawna Samorządu Gminnego Miasta i Gminy Zakliczyn	Statut Regionalnego Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego
POWIAT TATRZAŃSKI				
19	Zakopane	Centrum Informacji Turystycznej	Biuro Promocji Zakopanego	Uchwała nr V/40/2003 Rady Miasta Zakopanego z dnia 29 stycznia 2003 roku w sprawie likwidacji jednostki budżetowej Biura Promocji Zakopanego i Podtatrza oraz utworzenia samorządowej instytucji kultury Biura Promocji Zakopanego Statut Biura Promocji Zakopanego
20	Zakopane	Tourist Punkt IT Informacja Turystyczna	Podmiot komercyjny	
POWIAT WADOWICKI				
21	Andrychów	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Miejski	Urząd Miejski w Andrychowie, Wydział Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą	Regulamin Organizacyjny Urzędu Miejskiego w Andrychowie
22	Wadowice	Informacja Turystyczna	Jednostka Wadowickiego Centrum Kultury podlegającemu Urzędowi Miejskiemu	Statut Wadowickiego Centrum Kultury
POWIAT WIELICKI				
23	Wieliczka	Miejski Punkt Informacji Turystycznej	Centrum Kultury i Turystyki	Statut Centrum Kultury i Turystyki
24	Wieliczka	Kopania Soli	Kopalnia Soli Wieliczka Trasa Turystyczna Sp. zo. o. – podmiot komercyjny	
MIASTO KRAKÓW				
25	Kraków	Centrum Informacji Turystycznej i Zakwaterowania, Biuro Jordan	Podmiot komercyjny	
26	Kraków	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki	Katolickie Centrum Kultury	Statut Stowarzyszenia
27	Kraków	Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce	Kopalnia Soli Wieliczka Trasa Turystyczna Sp. z o. o. – podmiot komercyjny	
28	Kraków	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	Podmiot komercyjny	
29	Kraków	Marco der Pole Punkt Informacji Turystycznej	Podmiot komercyjny	
30	Kraków	Nowohuckie Centrum Informacji	Urząd Miasta Krakowa	Umowa na prowadzenie wspólnego przedsięwzięcia pod nazwą „Nowohuckie Centrum

L.P.	MIEJSCOWOŚĆ	NAZWA	JEDNOSTKA SAMODZIELNA / PODLEGŁA – KOMU?	PODSTAWA PRAWNA DZIAŁANIA
				Informacji"
31	Kraków	Punkty Informacji Miejskiej	Krakowskie Biuro Festiwalowe Instytucja Kultury podlegająca Prezydentowi Miasta Krakowa	Statut Krakowskiego Biura Festiwalowego
MIASTO NOWY SĄCZ				
32	Nowy Sącz	Centrum Informacji Turystycznej	Sądecka Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.	Umowa na prowadzenie centrum informacji turystycznej zawarta pomiędzy Agencją a Urzędem Miasta Nowy Sącz
MIASTO TARNÓW				
33	Tarnów	Tarnowskie Centrum Informacji Regionalne Centrum Informacji Europejskiej	Jednostka budżetowa Gminy Miasta Tarnów	Statut Tarnowskiego Centrum Informacji Turystycznej, Załącznik do uchwały nr XLI/706/2005 Rady Miejskiej w Tarnowie z dnia 10 października 2005 roku Regulamin Organizacyjny Tarnowskiego Centrum Informacji Turystycznej – załącznik do Zarządzenia nr 11/05 z dnia 19 grudnia 2005 roku Dyrektora Tarnowskiego Regionalnego Centrum Koordynacji i Obsługi Turystyki w Tarnowie

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie danych uzyskanych z jednostek świadczących usługi informacji turystycznej.

Jak widać w powyższej tabeli przeważają jednostki prowadzone przez / podległe instytucjom takim, jak ośrodki kultury, ośrodki sportu i rekreacji, muzea, zarządy parków narodowych. Drugie w kolejności są podmioty prowadzone przez władze samorządowe, następnie podmioty komercyjne (przy czym niektóre z nich podlegają pod urzędy miast lub gmin na mocy podpisanej umowy na prowadzenie IT) oraz organizacje pozarządowe. Taka struktura jest stosunkowo korzystna, jeżeli chodzi o możliwości rozwijania dodatkowej działalności przez jednostki IT. Podmioty te są najczęściej bowiem uprawnione do prowadzenia działalności komercyjnej, przy czym zyski muszą przeznaczać na funkcjonowanie podmiotu. Stąd stosunkowo duży jest zakres usług świadczonych poza działalnością w zakresie informacji turystycznej.

Podmioty prowadzące jednostki IT funkcjonują w zdecydowanej większości w oparciu o statuty oraz – w przypadku urzędów miast / gmin – regulaminy organizacyjne i uchwały miasta / gminy. Nie wszystkich tego typu dokumentach pojawia się w zakresie obowiązków prowadzenie informacji turystycznej. Stąd nie w każdym przypadku można mówić o bezpośredniej podstawie prawnej funkcjonowania jednostki IT.

Poniżej dokonano krótkiego przeglądu dostępnych dokumentów, zaznaczając, czy pojawiają w nich zapisy dotyczące informacji turystycznej.

Muzeum Ziemi Wiśnickiej – Nowy Wiśnicz

Informacja Turystyczna funkcjonuje w ramach Muzeum Ziemi Wiśnickiej, które jest instytucją kultury prowadzoną przez gminę Nowy Wiśnicz i działa na podstawie Statutu. W dokumencie tym nie ma mowy o prowadzeniu usług w zakresie informacji turystycznej. Jedyny związek widoczny z informacją turystyczną to możliwość prowadzenia dodatkowej działalności gospodarczej w zakresie: handlu wydawnictwami, pamiątkami i innymi wyrobami związanymi tematycznie z profilem działalności Muzeum (par. 17, ust. 1 Statutu).

Centrum Kultury, Sportu i Turystyki – Żegocina

Centrum jest gminną instytucją kultury utworzoną na mocy uchwały Rady Gminy Żegocina w 1998 roku. Funkcjonuje na mocy Statutu, zgodnie z którym podstawowym cele statutowym Centrum jest prowadzenie działalności kulturalnej (..). Dodatkowym przedmiotem działania Centrum jest realizacja zadań z zakresu kultury fizycznej oraz z zakresu turystyki i agroturystyki (par. 3 Statutu). Zgodnie z treścią paragrafu 12, w zakresie turystyki „Celem Centrum jest realizacja zadań wyzwalających aktywność turystyczną i poznawczą mieszkańców gminy, aktywność gospodarczą w zakresie rozwoju i udostępniania bazy turystyczno-rekreacyjnej dających rozwój ruchu turystycznego i wypoczynkowego w gminie. Cel ten Centrum realizuje poprzez:

- organizowanie wyjazdowej i przyjazdowej turystyki poznawczej i rekreacyjnej,
- promocję walorów turystycznych i rekreacyjnych gminy,
- organizowanie lokalnych imprez turystycznych (rajdy, złazy, wycieczki),
- *prowadzenie regionalnej informacji turystycznej,*
- współdziałanie z organizacjami i stowarzyszeniami w zakresie rozwoju bazy turystycznej i ruchu turystycznego w gminie.

Informacja Turystyczna – Czchów

Informacja Turystyczna w Czchowie funkcjonuje w ramach Miejskiego Domu Kultury, działającego na podstawie Statutu uchwalonego przez Radę Miejską w Czchowie. MDK jest instytucją kultury, której celem jest m.in. promocja walorów turystycznych, naturalnych, kulturowych i potencjału rozwojowego gminy (par. 5 Statutu). Do zadań MDK należy m.in. *organizacja bazy danych z zakresu kultury, turystyki oraz gospodarki – punkt informacji turystycznej* (par. 7, pkt. 2 Statutu).

Gorlickie Centrum Informacji - Gorlice

GCI jest jednostką podlegającą Ośrodkowi Sportu i Rekreacji i działa na podstawie Uchwały Rady Miasta z 2002 roku w sprawie zmiany statutu OSiR, zgodnie z którą do zakresu działań OSiR należy „*Udzielanie informacji turystycznej i promocja miasta*". Ponadto, „Prowadzenie działalności usługowej w zakresie informacji turystycznej obejmuje:

- działalność wydawniczą,
- sprzedaż i promocję wydawnictw turystycznych,
- przygotowywanie wniosków dotyczących finansowania programów z zakresu turystyki, agroturystyki, informacji i promocji,
- sprzedaż i promocję wydawnictw dotyczących regionu,

- działalność szkoleniową,
- promocję obiektów turystycznych znajdujących się w regionie,
- organizację transportu dla potrzeb turystycznych,
- inne dodatkowe usługi".

Informacja Turystyczna – Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna – Krzeszowice

Informacja turystyczna działa przy Bibliotece, będącej instytucją kultury gminy Krzeszowice i działającej na podstawie Statutu. Wśród jej celów i zadań wymienia się: wytwarzanie materiałów informacyjnych oraz prowadzenie działalności informacyjnej, bibliograficznej, udostępnianie informacji własnych i zewnętrznych (par. 6, ust. 2 i 4).

Punkt IT Hotel „Siwy Brzeg" - Limanowa

Punkt IT funkcjonuje na terenie hotelu „Siwy Brzeg", który jest obiektem miejskim. Stąd jego działalność jest wynikiem ustnego porozumienia zawartego pomiędzy Urzędem Miasta a hotelem, a podstawą prawną jest Regulamin Organizacyjny Urzędu Miasta Limanowa, który pokazuje zakres obowiązków miasta w zakresie promocji i informacji. Wydziałem odpowiedzialnym za promocję jest Wydział Promocji, Integracji Europejskiej, Kultury i Turystyki. W zakresie jego obowiązków nie jest jednak wyszczególnione osobno prowadzenie informacji turystycznej.

Punkt IT – Urząd Gminy/GOK – Pcim

Udzielaniem informacji na terenie gminy zajmuje się Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich. Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Pcim do zakresu obowiązków referatu należy m.in. *tworzenie i aktualizacja serwisu internetowego gminy*, opracowywanie informacji z Urzędu i organów gminy z zakresu przedsięwzięć gospodarczych, inwestycyjnych, turystyczno-wypoczynkowych i podawanie ich do publicznej wiadomości. Nie jest tutaj wyszczególnione prowadzenie punktu informacji turystycznej, jedynie zarządzanie informacją cyfrową w gminie.

Punkt IT przy Sanktuarium Błogosławionej Anieli Salawy – Siepraw

Punkt IT podlega Urzędowi Gminy Siepraw i funkcjonuje w oparciu o Regulamin Organizacyjny Urzędu Gminy. Bezpośrednio za jego tworzenie i prowadzenie jest odpowiedzialne Stanowisko Rozwoju Lokalnego, Promocji Gminy, Komunikacji Społecznej, do obowiązków, którego należą sprawy związane z kreowaniem rozwoju Gminy i jej promocją oraz komunikacją społeczną. W szczególności zaś: gromadzenie informacji o Gminie i przygotowanie materiałów promujących Gminę na zewnątrz, zapewnienie dostępu do informacji publicznej i polityka informacyjna Wójta Gminy (par. 25 Regulaminu Organizacyjnego).

Centrum Informacji Turystycznej – Gminna Biblioteka Publiczna / Gminny Ośrodek Kultury – Wiśniowa

Centrum Informacji Turystycznej jest prowadzone przez Gminny Ośrodek Kultury, we współpracy z Gminną Biblioteką Publiczną. Działa na podstawie statutu GOK-u, zgodnie z którym do podstawowych

zadań realizowanych przez GOK należą: *prowadzenie Gminnego Centrum Informacji Turystycznej* (par. 5, pkt. 2, ust. c).

Informacja Turystyczna - Krynicka Organizacja Turystyczna – Krynica Zdrój

KOT działa na podstawie statutu, zgodnie z którym wśród celów i sposobów jego działania znajduje się wspomaganie funkcjonowania i rozwoju informacji turystycznej, gromadzenie i aktualizacja informacji o atrakcjach turystycznych oraz usługach turystycznych, promocja turystyczna (art. 6, pkt. 3-5 Statutu). Zgodnie z brzmieniem artykułu 7, pkt. 2, KOT realizuje swoje cele poprzez *prowadzenie banku informacji turystycznej oraz punktów informacji turystycznej.*

Centrum Informacji Turystycznej – Muszyna

Punkt IT w Muszynie funkcjonuje w ramach Urzędu Miasta i Gminy, w ramach Referatu Oświaty, Kultury, Sportu i Polityki Społecznej. Zakres czynności tego referatu obejmuje działalność w zakresie „Promocji, kultury i turystyki", a w szczególności:

- *udzielanie informacji turystycznej poprzez bezpośredni kontakt zainteresowanych osób oraz powszechne, dostępne środki komunikowania (faks, telefon, poczta elektroniczna),*
- *sporządzanie bieżącej informacji (np. o imprezach, ciekawych wydarzeniach, itp.),*
- *współdziałanie w prowadzeniu i aktualizowaniu strony internetowej gminy,*
- opracowywanie kalendarza imprez sportowych, turystycznych, rekreacyjnych,
- przygotowywanie publikacji prasowych,
- *prowadzenie Informacji Turystycznej w ramach Centrum Informacji Turystycznej,*
- nadzór nad funkcjonowaniem amfiteatru „Zapopradzie" przy Al. Zdrojowej w Muszynie.

Centrum Informacji Turystycznej – Oświęcim

Centrum Informacji Turystycznej działa w ramach struktur organizacyjnych Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji, będącego jednostką organizacyjną Urzędu Miasta. Zgodnie z treścią par. 14 Regulaminu Organizacyjnego MOSiR, do zakresu działań Działu Turystyki należy m.in.:

- *prowadzenie Centrum Informacji Turystycznej (CIT),*
- *sprzedaż materiałów informacyjnych o mieście – przewodników, map, pamiątek, itp.*,
- *prowadzenie rejestru bazy noclegowej, gastronomicznej, kulturalnej, sportowej, itd.*,
- współpraca z organizacjami turystycznymi – z obszaru miasta, regionu, województwa,
- *rozpowszechnianie materiałów informacyjnych promujących działalność instytucji z terenu miasta, regionu, województwa – muzea, wystawy, centra kultury, itp.*,
- *aktualizacja stron internetowych MOSiR i CIT*,
- *administrowanie multimedialnymi kioskami informacyjnymi – infobox*.

Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego - Zakliczyn

RCTiDK jest jednostką samorządu gminnego miasta i gminy Zakliczyn. Organizatorem jest Rada Miejska w Zakliczynie, a przełożonym Dyrektora RCTiDK jest Burmistrz Miasta i Gminy Zakliczyn.

Centrum działa na podstawie Statutu, zgodnie, z którym do jego zadań należy m.in. promocja produktu turystycznego i kulturowego gminy Zakliczyn. Wśród szczegółowych zadań Centrum znajdują się:

- Organizacja imprez kulturalnych, turystycznych i gospodarczych w gminie Zakliczyn.
- *Organizacja bazy danych z zakresu kultury, turystyki oraz gospodarki – punkt informacji turystycznej.*
- Organizowanie spektakli, konferencji, wystaw, wernisaży, kursów, konkursów.
- Upowszechnianie sztuki filmowej poprzez organizację klubu filmowego oraz gromadzenie filmów na nośnikach elektronicznych w filmotece Centrum.
- Promowanie postaw proekologicznych w związku z m.in. funkcjonowaniem Ciężkowicko-Rożnowskiego Parku Krajobrazowego obejmującego swym zasięgiem obszar gminy Zakliczyn.
- Organizacja własnych wydawnictw oraz współpraca z mediami regionalnymi.
- Kultywowanie tradycji i zwyczajów ludowych oraz postaw patriotycznych w społeczeństwie.
- Działanie na rzecz turystycznego wizerunku gminy Zakliczyn poprzez udział w targach i wystawach turystycznych, wydawnictwa turystyczne, organizację szlaków turystyki aktywnej, współpracę z Polską Organizacją Turystyczną i innymi organizacjami turystycznymi.
- Realizacja usług w zakresie: reklamy, kultury, oświaty, poligrafii, Internetu, rozrywki i kultury fizycznej, gastronomii, porządku publicznego, handlu artykułami spożywczymi, papierniczymi i książkami.
- Mecenat nad lokalnym ruchem artystycznym oraz pomoc dla kół i klubów zainteresowań (....).

Centrum Informacji Turystycznej - Zakopane

CIT podlega Biuru Promocji Zakopanego, który jest samorządową instytucją kultury, której organizatorem jest Gmina Miasta Zakopane. Funkcjonuje w oparciu o Statut Biura Promocji. Obszarem jego działania jest teren gminy Zakopane oraz obszary kulturowo i etnicznie z nią związane. Szczegółowy zakres działania Biura stanowi:

- Organizacja Międzynarodowego Festiwalu Folkloru Ziem Górskich.
- Organizacja imprez kulturalnych, turystycznych i gospodarczych, o charakterze masowym, konferencji, wystaw, kursów i konkursów.
- *Organizacja bazy danych z zakresu kultury, turystyki oraz gospodarki – punkt informacji turystycznej.*
- Działania na rzecz turystycznego wizerunku gminy Zakopane (udział w targach i wystawach, wydawnictwa, etc.).
- Realizacja usług w zakresie: reklamy, kultury, oświaty, poligrafii, Internetu, rozrywki i kultury fizycznej.
- Działalności impresaryjna w zakresie kultury.
- Organizacja własnych wydawnictw oraz współpraca z mediami regionalnymi.

Punkt Informacji Turystycznej - Andrychów

Punkt IT w Andrychowie funkcjonuje w ramach organizacyjnych Wydziału Rozwoju, Promocji i Współpracy z Zagranicą Urzędu Miejskiego na podstawie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu. Do

zadań wspomnianego Wydziału należą sprawy związane z kreowaniem rozwoju gminy i jej promocją na zewnątrz, dotyczące m.in.: *gromadzenia informacji o gminie i przygotowywania materiałów promujących gminę na zewnątrz*.

Informacja Turystyczna – Wadowice

Punkt Informacji Turystycznej w Wadowicach jest instytucją kultury, jednostką Wadowickiego Centrum Kultury, które podlega Urzędowi Miasta. Działa na podstawie Statutu WCK, do którego zadań należy w szczególności:

- edukacja kulturalna i wychowanie przez sztukę,
- rozpoznawanie, rozbudzanie i zaspokajanie potrzeb oraz zainteresowań kulturalnych,
- przygotowanie do aktywnego odbioru i tworzenia wartości kulturalnych oraz kształtowanie wzorów aktywnego uczestnictwa w kulturze,
- *gromadzenie, dokumentowanie, tworzenie, ochrona, konserwacja i udostępnianie dóbr kultury i sztuki związanych z Ziemią Wadowicką oraz o charakterze ogólnonarodowym i światowym,*
- ochrona tradycji kulturalnych i dziedzictwa kulturowego,
- *popularyzowanie i promowanie dorobku kulturalnego Wadowic zarówno w kraju, jak i poza granicami.*

Zadania te Centrum realizuje przede wszystkim poprzez:

- pracę środowiskową ukierunkowaną na jak najszerszego odbiorcę uwzględniając w swej ofercie programowej treści, formy oraz metody działania dostosowane do wieku, zainteresowań i potrzeb różnych grup społecznych,
- organizowanie własnej działalności edukacyjnej, w tym wspomagającej proces edukacji kulturalnej dzieci i młodzieży rozwijany przez szkoły i inne placówki i instytucje oświatowe-wychowawcze,
- organizowanie form zarówno zespołowego, jak i indywidualnego aktywnego uczestnictwa w kulturze
- prowadzenie własnej działalności impresaryjnej obejmującej z jednej strony popularyzację i promocję najcenniejszych wartości kulturalnych i artystycznych, krajowych i zagranicznych wśród mieszkańców Wadowic, z drugiej zaś strony propagujący i promujący własny dorobek i osiągnięcia amatorskiego ruchu artystycznego i społeczno-kulturalnego wśród mieszkańców Wadowic, w kraju i za granicą,
- *dokumentowanie i upowszechnianie informacji o zjawiskach i wydarzeniach kulturalnych poprzez prowadzenie własnej działalności informacyjno-wydawniczej,*
- organizowanie działalności badawczej,
- tworzenie warunków do wspomagania i wspierania rodziny w jej wychowawczej i kulturotwórczej funkcji,
- prowadzenie działalności usługowej.

Miejski Punkt Informacji Turystycznej – Wieliczka

Miejski Punkt IT w Wieliczce jest jednostką prowadzoną w ramach Centrum Kultury i Turystyki, który działa na podstawie statutu. Zgodnie z jego treścią (par. 7, ust. 1, pkt. 13) do zadań Centrum należy *„organizowanie bazy danych z zakresu kultury i turystyki – punkt informacji turystycznej”*. Ponadto,

zgodnie z brzmieniem par. 7, ust. 2, pkt. 11 „Centrum może prowadzić działalność gospodarczą w zakresie (...) usług w zakresie informacji turystycznej.

Punkty Informacji Miejskiej – Kraków

Sieć Punktów Informacji Miejskiej w Krakowie podlega pod Krakowskie Biuro Festiwalowe, które zostało powołane do życia uchwałą nr LXIX/681/97 Rady Miasta Krakowa w 1997 roku (uchwała zmieniona w 2004 roku - nr LXVII/624/04) jako gminna instytucja kultury. Zgodnie z zapisami statutowymi Krakowskie Biuro Festiwalowe wśród swoich zadań ma *„prowadzenie punktów informacji miejskiej"* (par. 4, ust. 2 Statutu).

Tarnowskie Centrum Informacji Turystycznej - Tarnów

CIT zostało powołane do życia Uchwałą Rady Miejskiej w Tarnowie w październiku 2005 i działa w oparciu o swój Statut oraz Regulamin Organizacyjny. Terenem jego działania jest obszar gminy miasta Tarnów. Cele, jakie ustanowiono obejmują: opracowywanie i upowszechnianie informacji o historii i kulturze Tarnowa, służących zwiększeniu jego atrakcyjności turystycznej, *stworzenie systemu informacji turystycznej i regionalnego współdziałania Tarnowa z okolicznymi gminami w dziedzinie usług turystycznych*, rozwijanie i promowanie tarnowskiej oferty turystycznej, inspirowanie aktywności i inicjatywy organizatorów turystyki działających w Tarnowie oraz regionalne upowszechnianie informacji o Unii Europejskiej. Zakres działalności Centrum jest bardzo szeroki i obok świadczenia usług informacji turystycznej obejmuje m.in.: opracowywanie informacji o walorach Tarnowa i okolic, promocja, rozwijanie oferty turystycznej, wspieranie organizatorów turystyki poprzez szkolenia i doradztwo, koordynowanie działalności organizatorów turystyki z działalnością instytucji kultury, sportu i rekreacji, opracowywanie systemu koordynacji ofert turystycznych, przygotowywanie skoordynowanych programów inwestycyjnych oraz szerzenie wiedzy o Unii Europejskiej. Do zadań Centrum należą:

- *prowadzenie punktu informacji turystycznej* oraz obsługa działalności hotelowej Centrum,
- gromadzenie i przetwarzanie danych dotyczących zadań Centrum,
- promocja i reklama,
- zarządzanie mieniem Centrum,
- działania na rzecz rozwoju oferty turystycznej miasta i regionu.

4. ANALIZA ANALOGOWEGO SYSTEMU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM.

4.1. Sieć jednostek informacji turystycznej w województwie małopolskim.

Analiza sieci jednostek świadczących usługi informacji turystycznej w województwie małopolskim poprzedził skrupulatny proces ustalania, które podmioty w zakresie prowadzonej działalności faktycznie świadczą usługi informacji turystycznej, a które nawiązują do zagadnienia informacji jedynie z nazwy lub związków z rozwojem turystyki. Wizji lokalnej i badaniu telemarketingowemu zostały poddane jednostki podane w tabeli nr 5. W kolejnym etapie ustalona została faktyczna lista jednostek świadczących usługi w zakresie informacji turystycznej (tabela nr 1 - znajdująca się na początku dokumentu, w rozdziale Wprowadzenie).

Pierwotna lista, stanowiąca punkt wyjścia, pochodzi z portalu internetowego www.wrotamalopolski.pl. Została ona zamieszczona poniżej, wraz z krótkim komentarzem do każdej jednostki.

Tabela nr 4. Pierwotna lista jednostek IT w województwie małopolskim.

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
POWIAT BOCHEŃSKI				
1	Bochnia	Kopalnia Soli	Ul. Solna 2 32-700 Bochnia	16 maja 2007 - odpowiedź z Wydziału Edukacji, Sportu i Turystyki Starostwa Powiatowego Powiatu Bocheńskiego na pismo przesłane przez PART w dnia 8 maja 2007 roku – lista jednostek świadczących usługi IT jest aktualna.
2	Bochnia	Oddział PTTK	Ul. Bernardyńska 10 32-700 Bochnia	
3	Nowy Wiśnicz	Muzeum Ziemi Wiśnickiej	Ul. Zamkowa 13 32-702 Nowy Wiśnicz	
4	Żegocina	Punkt Informacji Turystycznej Centrum Kultury, Sportu i Turystyki	Żegocina 378 32-371 Żegocina	
POWIAT BRZESKI				
5	Czchów	Informacja Turystyczna Miejski Ośrodek Kultury	Rynek 12 32-860 Czchów	13 czerwca 2007 – odpowiedź ze Starostwa Powiatowego w Brzesku na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 – na terenie powiatu nie funkcjonują jednostki IT, informacji można ewentualnie zasięgnąć w ośrodkach kultury. Mimo to, MDK w Czchowie został poddany wizji lokalnej.
6	**Dębno**	**Gminne Centrum Informacji – jednostka usunięta z listy**	32-852 Dębno	
POWIAT CHRZANOWSKI				
7	Chrzanów	Gminne Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Broniewskiego 4 32-500 Chrzanów	14 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Promocji i Rozwoju Starostwa Powiatowego w Chrzanowie na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 - lista jednostek świadczących usługi IT jest aktualna.
8	Chrzanów	Oddział PTTK	Al. Henryka 39 32-500 Chrzanów	
POWIAT DĄBROWSKI				
Brak jednostek świadczących usługi IT				18 maja 2007 – odpowiedź ze Starostwa Powiatowego w Dąbrowie Tarnowskiej na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 – brak jednostek świadczących usługi IT.
POWIAT GORLICKI				
9	Bobowa	Gminne Centrum Informacji	Ul. Grunwaldzka 126	15 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Edukacji, Kultury, Turystyki

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
			38-350 Bobowa	i Sportu Starostwa Powiatowego w Gorlicach na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 - lista jednostek świadczących usługi IT jest aktualna.
10	Gorlice	Gorlickie Centrum Informacji	Ul. Legionów 3 38-300 Gorlice	
11	Gorlice	Oddział PTTK	Ul. Piłsudskiego 6 38-300 Gorlice	
POWIAT KRAKOWSKI				
12	**Czernichów**	**Gminne Centrum Informacji – jednostka usunięta z listy**	Czernichów 2 32-070 Czernichów	Wywiad telefoniczny - jednostka nie prowadzi działalności w zakresie informacji turystycznej.
13	Krzeszowice	Punkt Informacji Turystycznej Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna	Pl. Kulczyckiego 1 32-065 Krzeszowice	Wizja lokalna
14	Ojców	Oddział PTTK	Ojców 15 32-047 Ojców	Wizja lokalna
15	**Wawrzeńczyce**	**Gminne Centrum Informacji – jednostka usunięta z listy**	Wawrzeńczyce 160 32-125 Wawrzeńczyce	Wywiad telefoniczny - jednostka nie prowadzi działalności w zakresie informacji turystycznej.
POWIAT LIMANOWSKI				
16	Laskowa	Informacja Turystyczna Urząd Gminy	Laskowa 643 34-602 Laskowa	11 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Edukacji Starostwa Powiatu Limanowskiego na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 – korekta listy jednostek świadczących usługi IT: GCI w Tymbarku nie świadczy usług informacji turystycznej. Ponadto należy zaznaczyć, iż trwają prace nad powołaniem do życia Centrum Informacji Turystycznej przy Starostwie Powiatowym w Limanowej. Centrum to ma zostać stworzone w porozumieniu 12 gmin powiatu limanowskiego.
17	Limanowa	Centrum Informacji Limanowski Dom Kultury **(zmiana: Hotel „Siwy Brzeg")**	Ul. Czecha 4 34-600 Limanowa	
18	Niedźwiedź	Informacja Turystyczna Urząd Gminy	Niedźwiedź 333 34-735 Niedźwiedź	
19	**Tymbark**	**Gminne Centrum Informacji – jednostka usunięta z listy**	Rynek 27 34-650 Tymbark	
POWIAT MIECHOWSKI				
20	Miechów	Punkt Informacji Turystycznej Miechowski Dom Kultury	Ul. Racławicka 10 32-200 Miechów	13 czerwca 2007 - odpowiedź z Wydziału Oświaty Starostwa Powiatowego w Miechowie: lista jednostek świadczących usługi IT jest aktualna.
POWIAT MYŚLENICKI				
21	Dobczyce	Oddział PTTK Zamek w Dobczycach	Ul. Podgórska 1 31-410 Dobczyce	14 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Strategii i Promocji Starostwa Powiatu Myślenickiego na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007, odpowiedź z Urzędu Gminy Siepraw oraz odpowiedź z Urzędu Miasta i Gminy Myślenice – korekta listy
22	**Gruszów**	**Ekologiczne Gospodarstwo Agroturystyczne „Pod Gruszą" -**	Gruszów 211 32-414 Raciechowice	

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
		jednostka usunięta z listy		jednostek świadczących usługi IT: 1) Ekologiczne Gospodarstwo Agroturystyczne – Gruszów – usunięte z listy 2) GCI Myślenice – usunięte z listy 3) Centrum Informacji Turystycznej – Wiśniowa – usunięte z listy 4) CIT GOK Wiśniowa – dodane do listy 5) Punkt IT przy Sanktuarium Błogosławionej Anieli Salawy – Siepraw – dodano do listy
23	Myślenice	Centrum Informacji Turystycznej Miejska Biblioteka Publiczna	Rynek 27 32-400 Myślenice	
24	**Myślenice**	**Gminne Centrum Informacji - jednostka usunięta z listy**	Ul. Piłsudskiego 20 32-400 Myślenice	
25	Pcim	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy – GOK	Pcim 563 32-432 Pcim	
26	Raciechowice	Gminne Centrum Informacji	Raciechowice 40 32-415 Raciechowice	
27	**Wiśniowa**	**Centrum Informacji Turystycznej GOK – jednostka dodana do listy**	Wiśniowa 320 32-412 Wiśniowa	
28	**Wiśniowa**	**Centrum Informacji Turystycznej – jednostka usunięta z listy**	Wiśniowa 441 32-412 Wiśniowa	
29	**Siepraw**	**Punkt IT przy Sanktuarium Błogosławionej Anieli Salawy - jednostka dodana do listy**	Siepraw 1286	
POWIAT NOWOSĄDECKI				
30	Krynica Zdrój	Krynicka Organizacja Turystyczna	Ul. Piłsudskiego 8 33-380 Krynica zdrój	28 maja 2007 – odpowiedź z Referatu ds. Informacji Publicznej i Promocji Powiatu Starostwa Powiatowego w Nowym Sączu na pismo przesłane przez PART w dniu 10 maja 2007 – korekta listy jednostek IT: 1) Oddział PTTK Muszyna – usunięcie z listy 2) Gminny Punkt IT Łabowa – dodanie do listy. Dodatkowo, wywiad telefoniczny pokazał, iż w Łososinie Dolnej nie funkcjonuje punkt IT.
31	Krynica Zdrój	Oddział PTTK im. R. Nitribitta	Ul. Zdrojowa 32 33-380 Krynica Zdrój	
32	**Łososina Dolna**	**Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy – jednostka usunięta z listy**	34-314 Łososina Dolna	
33	Muszyna	Centrum Informacji Turystycznej	Rynek 31 33-370 Muszyna	
34	**Muszyna**	**Oddział PTTK – jednostka usunięta z listy**	Ul. Kity 26 33-370 Muszyna	
35	Piwniczna	Punkt Informacji Turystycznej	Rynek 11 33-350 Piwniczna	
36	Stary Sącz	Gminne Centrum Informacji	Rynek 5 33-340 Stary Sącz	
37	**Łabowa**	**Gminny Punkt Informacji**	Łabowa 171	

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
		Turystycznej – Gminny Ośrodek Kultury – jednostka dodana do listy	33-336 Łabowa	
		POWIAT NOWOTARSKI		
38	**Krościenko nad Dunajcem**	**Informacja Turystyczna Gminne Centrum Kultury – jednostka usunięta z listy**	Ul. Rynek 32 34-450 Krościenko nad Dunajcem	25 maja 2007 – odpowiedź z Biura Promocji Starostwa Powiatowego w Nowym Targu na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 – korekta listy: dodanie jednostki IT „Gromada" (wizja pokazała, iż BP Gromada nie prowadzi działalności w zakresie IT). Ponadto, nie funkcjonuje już IT przy Gminnym Centrum Kultury w Krościenku. Funkcjonuje natomiast informacja w siedzibie Pienińskiego Parku Narodowego.
39	Krościenko nad Dunajcem	Oddział PTTK Pieniński	Ul. Jagiellońska 32 34-450 Krościenko nad Dunajcem	
40	Nowy Targ	Oddział PTTK Gorce	Ul. Sobieskiego 2 34-400 Nowy Targ	
41	Rabka Zdrój	Gminne Centrum Informacji	Ul. Parkowa 2 34-700 Rabka Zdrój	
42	Rabka Zdrój	Oddział PTTK	Ul. Piłsudskiego 1 34-700 Rabka Zdrój	
43	Szczawnica	Oddział PTTK Pieniński	Ul. Główna 1 34-460 Szczawnica	
44	**Krościenko n. Dunajcem**	**Informacja Pieniński Park Narodowy – jednostka dodana do listy**	Ul. Jagiellońska 107B 34-450 Krościenko n. Dunajcem	
		POWIAT OLKUSKI		
45	Klucze	Gminne Centrum Informacji	Ul. Partyzantów 1 32-310 Klucze	8 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Promocji Starostwa Powiatu Olkuskiego na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 - lista jednostek świadczących usługi IT jest aktualna.
46	Olkusz	Oddział PTTK	Rynek 20 32-300 Olkusz	
		POWIAT OŚWIĘCIMSKI		
47	Oświęcim	Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Leszczyńskiej 12 32-603 Oświęcim	28 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Promocji Powiatu, Kultury i Sportu Starostwa Powiatowego w Oświęcimiu na pismo przesłane przez PART w dniu 10 maja 2007 – na terenie powiatu działa jeden punkt IT – CIT Oświęcim.
48	Oświęcim	Oddział PTTK	Ul. Mickiewicza 6 32-600 Oświęcim	22 maja 2007 – odpowiedź z Oddziału – pomimo starań, Oddział nie prowadzi punktu IT. Należy zaznaczyć, iż władze Oddziału wyrażają wolę i chęć prowadzenia w ramach swojej działalności punktu IT, tym bardziej, iż dysponują bardzo dobrym lokalem, a w starej części Oświęcimia punkt IT nie funkcjonuje.

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
POWIAT PROSZOWICKI				
Brak jednostek świadczących usługi IT				28 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Kultury, Sportu i Spraw Obywatelskich Starostwa Powiatowego w Proszowicach na pismo przesłane przez PART w dniu 10 maja 2007 roku – na terenie powiatu nie działają punkty informacji turystycznej.
POWIAT SUSKI				
49	Bystra	Informacja Turystyczna Urząd Gminy	Bystra 373 34-235 Bystra	10 maja 2007 – odpowiedź ze Starostwa Powiatowego w Suchej Beskidzkiej na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 roku – „na terenie powiatu nie działa żaden punkt informacji turystycznej w rozumieniu oddzielnej jednostki. Informacji dotyczących turystyki udzielają niektóre urzędy gmin i ośrodki kultury”. Wymienione jednostki pozostawiano na liście, zostały poddane wizji lokalnej i wywiadowi telefonicznemu.
50	Jordanów	Gminny Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy	Rynek 2 34-240 Jordanów	
51	Sucha Beskidzka	Oddział PTTK Ziemi Babiogórskiej	Ul. Mickiewicza 38 34-200 Sucha Beskidzka	
POWIAT TARNOWSKI				
52	**Zakliczyn**	**Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego - jednostka dodana do listy**	Rynek 32 32-840 Zakliczyn	11 maja 2007 – odpowiedź z Biura Kultury I Promocji Starostwa Powiatu Tarnowskiego na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 oraz wywiad telefoniczny– korekta listy: dodanie 3 jednostek świadczących usługi IT.
53	**Palenica**	**Bacówka w Jamnej – Punkt IT – jednostka dodana do listy**	32-842 Paleśnica	
54	**Ciężkowice**	**Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice – jednostka dodana do listy**	Rynek 1 33-190 Ciężkowice	
POWIAT TATRZAŃSKI				
55	Zakopane	Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Kościuszki 17 34-500 Zakopane	Wizja lokalna
56	Zakopane	Centrum Organizacji Turystyki	Droga na Gubałówkę 2a 34-500 Zakopane	Wizja lokalna
57	Zakopane	Oddział PTTK Tatrzański	Ul. Krupówki 12 34-500 Zakopane	Wizja lokalna
58	Zakopane	Tatrzańska Informacji Turystyczna	Ul. Zamoyskiego 3 34-500 Zakopane	Wizja lokalna
59	Zakopane	Tourist Punkt IT Informacja Turystyczna	Ul. Kościuszki 20 34-500 Zakopane	Wizja lokalna

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
			POWIAT WADOWICKI	
60	Andrychów	Oddział Zakładowy PTTK przy AZPB Andropol S.A.	Ul. Krakowska 136 34-120 Andrychów	14 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Promocji Starostwa Powiatu Wadowickiego na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 - lista jednostek świadczących usługi IT jest aktualna.
61	Andrychów	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Miejski	Rynek 27 34-120 Andrychów	
62	Kalwaria Zebrzydowska	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy	Rynek 19 34-130 Kalwaria Zebrzydowska	
63	Wadowice	Informacja Turystyczna	Ul. Kościelna 4 34-100 Wadowice	
64	Wadowice	Oddział PTTK	Os. XX-Lecia 1 a 34-100 Wadowice	
65	Wieprz	Gminne Centrum Informacji	Wieprz 217 34-122	
			POWIAT WIELICKI	
66	**Kłaj**	**Gminne Centrum Informacji – jednostka usunięta z listy**	Kłaj 655 32-015 Kłaj	GCI zostało zlikwidowane – jednostka usunięta z listy.
67	**Niepołomice**	**Informacja Turystyczna Centrum Kultury - jednostka usunięta z listy**	Ul. Zamkowa 2 32-005 Niepołomice	Punkt IT nie istnieje (wywiad telefoniczny).
68	Tomaszkowice	Gminne Centrum Informacji	Tomaszkowice 455 32-020 Tomaszkowice	13 czerwca 2007 – odpowiedź ze Starostwa Powiatowego w Wieliczce na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 – lista punktów IT jest aktualna (weryfikacja nastąpiła na drodze wizji lokalnej oraz wywiadu telefonicznego).
69	Wieliczka	Miejski Punkt Informacji Turystycznej	Rynek Górny 6 32-020 Wieliczka	
70	**Wieliczka**	**Kopalnia Soli – jednostka dodana do listy**	Ul. Daniłowicza 10 32-020 Wieliczka	Jednostka dodana do listy (wizja lokalna)
71	Wieliczka	Oddział PTTK Urząd Miasta	Ul. Sienkiewicza 2 32-020 Wieliczka	Wywiad telefoniczny
			MIASTO KRAKÓW	
72	**Kraków**	**Biuro Kongresów Wydział Promocji i Turystyki Urząd Miasta – jednostka usunięta z listy**	Ul. Bracka 10 31-005 Kraków	15 i 17 maja 2007 – odpowiedź z Krakowskiego Biura Festiwalowego na pismo przesłane przez PART oraz wywiad telefoniczny - korekta listy jednostek świadczących usługi IT: dodanie MPI w Pawilonie Wyspiańskiego, usunięcie Biura Kongresów, Wydział Promocji i Turystyki Urzędu Miasta.
73	Kraków	Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Pawia 8	

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
		i Zakwaterowania, Biuro Jordan	31-154 Kraków	
74	Kraków	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki	Ul. Wiślana 12 31-007 Kraków	
75	Kraków	Hutniczy Oddział PTTK	Ul. Os. Stalowe 16/2 31-922 Kraków	
76	Kraków	**Kraków Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce – zmiana nazwy**	Ul. Wiślna 12 31-032 Kraków	
77	Kraków	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	Rynek Główny 1/3 31-042 Kraków	
78	Kraków	Marco der Pole Punkt Informacji Turystycznej	Pl. Mariacki 3 31-042 Kraków	
79	Kraków	Nowohuckie Centrum Informacji	Os. Centrum B 9 31-928 Kraków	
80	Kraków	Oddział Akademicki PTTK Kraków	Ul. Radziwiłłowska 21/4 31-026 Kraków	
81	**Kraków**	**Oddział Krakowski PTTK im. Ks. K. Wojtyły – jednostka usunięta z listy**	Ul. Westerplatte 5 31-033 Kraków	Odpowiedź z Oddziału PTTK z dnia 11 maja 2007 – PTTK nie prowadzi punktu IT.
82	Kraków	Oddział Wojskowy PTTK im. Gen. J. Bema	Ul. Zyblikiewicza 1 31-029 Kraków	15 i 17 maja 2007 – odpowiedź z Krakowskiego Biura Festiwalowego na pismo przesłane przez PART - korekta listy jednostek świadczących usługi IT: dodanie MPI w Pawilonie Wyspiańskiego.
83	Kraków	Oddział PTTK Nowa Huta	Ul. Bulwarowa 37 31-978 Kraków	
84	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Św. Jana 2 31-018 Kraków	
85	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Słoneczne 16 31-958 Kraków	
86	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Józefa 7 31-056 Kraków	
87	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Ul. Szpitalna 25 31-024 Kraków	
88	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej Międzynarodowy Port Lotniczy w Balicach	Ul. Kpt. Medweckiego 1 32-083 Kraków	
89	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej	Rynek Główny 1	

LP.	MIASTO	NAZWA	ADRES	KOMENTARZ
			31-042 Kraków	
90	**Kraków**	**Punkt Informacji Miejskiej – Pawilon Wyspiańskiego – jednostka dodana do listy**	Pl. Wszystkich Świętych 2 Kraków	
			MIASTO NOWY SĄCZ	
91	**Nowy Sącz**	**Oddział PTTK Beskid Nowosądecki – jednostka usunięta z listy**	Rynek 9 33-340 Nowy Sącz	9 maja 2007 – odpowiedź z Wydziału Kultury i Sportu Urzędu Miasta na pismo przesłane przez PART w dniu 8 maja 2007 – korekta: usunięcie z listy Oddziału PTTK.
92	Nowy Sącz	Centrum Informacji Turystycznej	Ul. Ks. Skargi 2 33-300 Nowy Sącz	
			MIASTO TARNÓW	
93	Tarnów	Oddział PTTK Ziemi Tarnowskiej	Ul. Żydowska 20 33-100 Tarnów	Ankieta z Oddziału PTTK
94	**Tarnów**	**Oddział PTTK Zakłady Azotowe S.A. – jednostka usunięta z listy**	Ul. Kwiatkowskiego 18 33-101 Tarnów	Odpowiedź z Oddziału PTTK z dnia 16 maja 2007 - PTTK nie prowadzi punktu IT.
95	Tarnów	Tarnowskie Centrum Informacji Regionalne Centrum Informacji Europejskiej	Rynek 7 33-100 Tarnów	Ankieta z Tarnowskiego Centrum Informacji

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie http://www.wrotamalopolski.pl, informacji uzyskanych z Urzędu Marszałkowskiego i Małopolskiej Organizacji Turystycznej, nadesłanych ankiet i pism ze Starostw Powiatowych.

Wstępna weryfikacja listy jednostek IT pozwoliła ustalić listę jednostek, które zostały objęte wizją lokalną i badaniem telemarketingowym. Została ona pokazana w tabeli nr 5. Obok nazwy jednostki podane zostało również narzędzie badawcze zastosowane do jego analizy (wizja lokalna lub wywiad telefoniczny).

Tabela nr 5. Lista jednostek IT objęta wizją lokalną i badaniem telemarketingowym.

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
POWIAT BOCHEŃSKI				
1	Bochnia	Kopalnia Soli WIZJA LOKALNA	Ul. Solna 2 32-700 Bochnia	Tel. 14/615-36-36 Fax. 14/615-36-38 www.kopalniasoli.pl biuro@sutorisbochnia.com.pl
2	Bochnia	Oddział PTTK WIZJA LOKALNA	Ul. Bernardyńska 10 32-700 Bochnia	Tel. 14/612-27-62 Fax. 14/612-27-62 www.bochnia.pttk.pl pttk.bochnia@interia.pl
3	Nowy Wiśnicz	Muzeum Ziemi Wiśnickiej WIZJA LOKALNA	Ul. Zamkowa 13 32-270 Nowy Wiśnicz	Tel. 14/68-509-46 www.nw.com.pl muzeumzw@vp.pl
4	Żegocina	Punkt Informacji Centrum Kultury, Sportu i Turystyki WIZJA LOKALNA	Żegocina 378 32-371 Żegocina	Tel. 14/613-20-35 www.cksit.w.interia.pl cksit@interia.pl
POWIAT BRZESKI				
5	Czchów	Informacja Turystyczna Miejski Ośrodek Kultury WIZJA LOKALNA	Rynek 12 32-860 Czchów	Tel. 14/663-52-30 Fax. 14/663-52-31 www.czchow.pl mok@czchow.pl
POWIAT CHRZANOWSKI				
6	Chrzanów	Gminne Centrum Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Ul. Broniewskiego 4 32-500 Chrzanów	Tel. 32/753-82-81 Fax. 32/753-82-81 www.gci.chrzanow.pl gci@chrzanow.pl
7	Chrzanów	Oddział PTTK	Al. Henryka 39	Tel. 32/623-48-03

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
		WIZJA LOKALNA	32-500 Chrzanów	Fax. 32/623-48-03 www.chrzanow.pttk.pl biuro@chrzanow.pttk.pl
POWIAT DĄBROWSKI				
Brak jednostek IT na terenie powiatu.				
POWIAT GORLICKI				
8	Bobowa	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Grunwaldzka 126 38-350 Bobowa	Tel. 18/351-40-13 Fax. 18/353-01-96 www.ck.bobowa.pl/gci gci@bobowa.pl
9	Gorlice	Gorlickie Centrum Informacji WIZJA LOKALNA	Ul. Legionów 3 38-300 Gorlice	Tel. 18/353-50-91 www.it.gorlice.pl gci@it.gorlice.pl
10	Gorlice	Oddział PTTK WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Piłsudskiego 6 38-300 Gorlice	Tel. 18/352-16-88 Fax. 18/352-15-91 www.gorlice.pttk.pl pttk_gorlice@interia.pl
POWIAT KRAKOWSKI				
11	Czernichów	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Czernichów 2 32-070 Czernichów	Te. 12/270-26-09 Fax. 12/270-27-55 www.czernichow.pl gci@ug.czernichow.pl
12	Krzeszowice	Punkt Informacji Turystycznej Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna WIZJA LOKALNA	Pl. Kulczyckiego 1 32-065 Krzeszowice	Tel. 12/282-15-13 www.krzeszowice.net4.pl mgbpkrzeszowice@interia.pl
13	Ojców	Oddział PTTK WIZJA LOKALNA	Ojców 15 32-047 Ojców	Tel. 12/389-20-10 Fax. 12/389-20-10 www.ojcow.pttk.pl

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
				bort@ojcow.pttk.pl
14	Wawrzeńczyce	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Wawrzeńczyce 160 32-125 Wawrzeńczyce	republika.pl/ugigolomia_wawrzenczyce gci-igwaw@op.pl
POWIAT LIMANOWSKI				
15	Laskowa	Informacja Turystyczna Urząd Gminy WIZJA LOKALNA	Laskowa 643 34-602 Laskowa	Tel. 18/333-30-76 Fax. 18/333-30-76 www.laskowa.iap.pl laskowa@gminy.pl
16	Limanowa	Punkt Informacji Turystycznej Hotel „Siwy Brzeg” WIZJA LOKALNA	Ul. Czecha 4 34-600 Limanowa	Tel. 18/33-71-623 ldk@cit-ldk.pl
17	Niedźwiedź	Informacja Turystyczna Urząd Gminy WIZJA LOKALNA	Niedźwiedź 333 34-735 Niedźwiedź	Tel. 18/331-70-02 Fax. 18/331-70-57 www.niedzwiedz.iap.pl gmina@niedzwiedz.iap.pl
POWIAT MIECHOWSKI				
18	Miechów	Punkt Informacji Turystycznej Miechowski Dom Kultury WIZJA LOKALNA	Ul. Racławicka 10 32-200 Miechów	Tel. 41/383-13-31 www.mdk.miechow.com.pl mdk@miechow.iap.pl
POWIAT MYŚLENICKI				
19	Dobczyce	Oddział PTTK Zamek w Dobczycach WIZJA LOKALNA	Ul. Podgórska 1 32-410 Dobczyce	Te. 12/271-11-76 Fax. 12/271-11-76 www.zamek.dobczyce.pl
20	Myślenice	Centrum Informacji Turystycznej Oddział PTTK Miejska Biblioteka Publiczna WIZJA LOKALNA	Rynek 27 32-400 Myślenice	Tel. 12/272-06-61 www.mbp.myslenice.edu.pl mbp@autograf.pl
21	Pcim	Punkt Informacji Turystycznej	Pcim 563	Tel. 12/274-80-50, w. 21

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
		Urząd Gminy / Gminny Ośrodek Kultury WIZJA LOKALNA	32-432 Pcim	Fax. 12/274-87-54 www.pcim.pl info@pcim.pl
22	Raciechowice	Gminne Centrum Informacji Urząd Gminy WIZJA LOKALNA	Raciechowice 277 32-415 Raciechowice	Tel. 12/372-52-46 www.raciechowice.pl barbara.miasko@raciechowice.pl
23	Siepraw	Punkt IT przy Sanktuarium Błogosławionej Anieli Salawy WYWIAD TELEFONICZNY		Tel. 12/372-18-00 Fax. 12/372-18-06 www.siepraw.pl gmina@siepraw.pl
24	Wiśniowa	Centrum Informacji Turystycznej Gminna Biblioteka Publiczna / GOK WIZJA LOKALNA	Wiśniowa 320 32-412 Wiśniowa	Tel. 12/271-40-20 http://wisniowa-cit.freehost.pl gok_wisniowa@interia.pl
POWIAT NOWOSĄDECKI				
25	Krynica Zdrój	Informacja Turystyczna – KOT WIZJA LOKALNA	Ul. Piłsudskiego 8 33-380 Krynica zdrój	Tel. 18/471-61-05 Fax. 18/471-61-05 www.krynica.org.pl www.kot.org.pl biurokot@poczta.onet.pl biuro@kot.org.pl
26	Krynica Zdrój	Oddział PTTK im. R. Nitribitta WIZJA LOKALNA	Ul. Zdrojowa 32 33-380 Krynica Zdrój	Tel. 18/471-29-10; 606-257-085 Fax. 18/471-55-76 www.krynica.pttk.pl biuro@krynica.pttk.pl
27	Łabowa	Gminny Punkt IT Gminny Ośrodek Kultury WIZJA LOKALNA	Łabowa 171 33-336 Łabowa	Tel. 18/471-12-19
28	Muszyna	Centrum Informacji Turystycznej	Rynek 31	Te. 18/477-79-22

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
		WIZJA LOKALNA	33-370 Muszyna	Fax. 18/477-79-22 www.muszyna.pl cit@muszyna.pl
29	Piwniczna	Punkt Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Rynek 11 33-350 Piwniczna	Tel. 18/446-83-25 www.piwniczna.pl www.wit.piwniczna.com witsc@pro.onet.pl
30	Stary Sącz	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Rynek 5 33-340 Stary Sącz	Te. 18/446-18-58 Fax. 18/446-18-58 www.gci.stary.sacz.pl gci@gci.stary.sacz.pl
POWIAT NOWOTARSKI				
31	Krościenko nad Dunajcem	Informacja Pieniński Park Narodowy WIZJA LOKALNA	Ul. Jagiellońska 107 34-450 Krościenko nad Dunajcem	Tel. 18/ 262-56-01 Fax. 18/262-56-03 biuro@pieninypn.pl
32	Krościenko nad Dunajcem	Oddział PTTK Pieniński WIZJA LOKALNA	Ul. Jagiellońska 32 34-450 Krościenko nad Dunajcem	Tel. 18/262-30-81 Fax. 18/262-30-59 www.pttk.pl
33	Nowy Targ	Oddział PTTK Gorce WIZJA LOKALNA	Ul. Sobieskiego 2 34-400 Nowy Targ (adres korespondencyjny: Rynek 1 – Ratusz)	Tel. 18/266-94-99; 18/266-77-76 www.nowytarg.pl museum@nowytarg.pl
34	Nowy Targ	IT „Gromada” WIZJA LOKALNA	Rynek 5 34-400 Nowy Targ	Tel. 18/266-39-11 nowytarg@gromada.com.pl
35	Rabka Zdrój	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Parkowa 2 34-700 Rabka Zdrój	Tel. 18/269-20-80 www.rabka.pl gci-rabka@o2.pl
36	Rabka Zdrój	Oddział PTTK	Ul. Piłsudskiego 1	Tel. 18/267-64-78

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
		WIZJA LOKALNA	34-700 Rabka Zdrój	Fax. 18/267-73-17 www.pttk.region-rabka.pl poczta@pttk.region-rabka.pl
37	Szczawnica	Oddział PTTK Pieniński WIZJA LOKALNA	Ul. Główna 1 34-460 Szczawnica	Tel. 18/262-23-32 Fax. 18/262-22-95 www.pttk.szczawnica.pl pttk@szczawnica.pl
POWIAT OLKUSKI				
38	Klucze	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Partyzantów 1 32-310 Klucze	Tel. 32/642-88-33 Fax. 32/642-88-33 www.gmina-klucze.pl gci@gmina-klucze.pl
39	Olkusz	Oddział PTTK im. A. Janowskiego WIZJA LOKALNA	Rynek 20 32-300 Olkusz	Tel. 32/643-42-27 Fax. 32/643-42-27 www.ilkussia.republika.pl pttkolkusz@pascom.net.pl barbara.wrobel@onet.eu
POWIAT OŚWIĘCIMSKI				
40	Oświęcim	Centrum Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Ul. Leszczyńskiej 12 32-603 Oświęcim	Te. 33/843-00-911 Fax. 33/843-00-91 www.cit-oswiecim.neostrada.pl mpit@um.oswiecim.pl
41	Oświęcim	Oddział PTTK Ziemi Oświęcimskiej WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Mickiewicza 6 32-600 Oświęcim	Tel. 33/842-21-72 Fax. 33/842-21-72 noworyta@vp.pl
POWIAT PROSZOWICKI				
Brak jednostek IT na terenie powiatu.				
POWIAT SUSKI				

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
42	Bystra	Informacja Turystyczna Urząd Gminy WIZJA LOKALNA	Bystra 373 34-235 Bystra	Tel. 18/26-81-220, w. 15 www.bystra-sidzina.pl promocja@bysta-sidzina.pl
43	Jordanów	Gminny Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy WIZJA LOKALNA	Rynek 2 34-240 Jordanów	Te. 18/269-35-10 Fax. 18/269-35-26 www.gmina-jordanow.rubikon.pl gmina-jordanow@rubikon.pl
44	Sucha Beskidzka	Oddział PTTK Ziemi Babiogórskiej im. Prof. Dr W. Goetla WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Mickiewicza 38 34-200 Sucha Beskidzka	Tel. 33/874-36-70 www.sucha-besklidzka.pttk.pl biuro@sucha-beskidzka.pttk.pl
		POWIAT TARNOWSKI		
45	Ciężkowice	Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice WIZJA LOKALNA	Rynek 1 33-190 Ciężkowice	Tel. 14/651-00-32 ckultury@ciezkowice.pl
46	Jamna	Bacówka – Informacja Turystyczna WIZJA LOKALNA	32-842 Paleśnica	Tel. 14/665-41-18 www.jamna.com.pl www.jamna.amu.edu.pl jamna@amu.edu.pl
47	Zakliczyn	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego WIZJA LOKALNA	Rynek 32 32-840 Zakliczyn	Tel. 14/628-33-31 Fax. 14/628-33-32 www.zakliczyn.iap.pl rctidk@poczta.onet.pl
		POWIAT TATRZAŃSKI		
48	Zakopane	Centrum Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Ul. Kościuszki 17 34-500 Zakopane	Tel. 18/29-22-11 Fax. 18/206-60-51 www.zakopane.pl info@um.zakopane.pl
49	Zakopane	Centrum Organizacji Turystyki	Droga na Gubałówkę 2a	Tel. 18/201-52-59

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
		WIZJA LOKALNA	34-500 Zakopane	Fax. 18/201-52-59 www.cot.pl info@cot.pl
50	Zakopane	Tatrzański Oddział PTTK WIZJA LOKALNA	Ul. Krupówki 12 34-500 Zakopane	Tel. 18/201-24-29; 501-257-497 Fax. 18/20-12-429 www.pttk-zakopane.pl biuro@pttk-zakopane.pl
51	Zakopane	Tourist Punkt IT Informacja Turystyczna WIZJA LOKALNA	Ul. Kościuszki 20 34-500 Zakopane	Tel. 18/200-01-77 Fax. 18/201-61-59 www.tourist-punkt.pl info@tourist-punkt.pl
POWIAT WADOWICKI				
52	Andrychów	Oddział Zakładowy PTTK przy AZPB Andropol S.A. WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Krakowska 136 34-120 Andrychów	Tel. 33/875-64-51 Fax. 33/875-65-40 www.pttk.andrychow.pl/pttk poczta@andrychow.pttk.pl
53	Andrychów	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Miejski WIZJA LOKALNA	Rynek 27 34-120 Andrychów	Tel. 33/875-23-37 www.um.andrychow.pl promocja@um.andrychow.pl
54	Kalwaria Zebrzydowska	Punkt Informacji Turystycznej Urząd Gminy WIZJA LOKALNA	Rynek 19 34-130 Kalwaria Zebrzydowska	Tel. 33/876-61-01; 606-926-365; 604-539-430; 606-469-519 Fax. 33/876-61-01 www.gamatur.com.pl biuro@gamatur.com.pl
55	Wadowice	Informacja Turystyczna WIZJA LOKALNA	Ul. Kościelna 4 34-100 Wadowice	Tel. 33/873-23-65 Fax. 33/873-23-65 www.it.wadowice.pl biuro@it.wadowice.pl

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
56	Wadowice	Oddział PTTK Ziemia Wadowicka WYWIAD TELEFONICZNY	Os. XX-Lecia 1 a Barak 34-100 Wadowice	Tel. 33/823-46-27 www.wadowice.pttk.pl sekretariat@wadowice.pttk.pl
57	Wieprz	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Wieprz 217 34-122	Tel. 33/875-51-18 www.wieprz.pl ugwieprz@interia.pl
POWIAT WIELICKI				
58	Tomaszkowice	Gminne Centrum Informacji WYWIAD TELEFONICZNY	Tomaszkowice 455 32-020 Tomaszkowice	Tel. 12/250-08-18 Fax. 12/250-08-18 www.biskupice.pl gci@biskupice.pl gci_tomaszkowice
59	Wieliczka	Miejski Punkt Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Rynek Górny 6 32-020 Wieliczka	Tel. 12/278-34-19 Fax. 12/278-32-00 www.ckit.wieliczka.pl ckit@ckit.wieliczka.pl
60	Wieliczka	Kopania Soli WIZJA LOKALNA	Ul. Daniłowicza 10 32-020 Wieliczka	Tel. 12/426-20-50 Fax. 12/426-20-51 www.kopalnia.pl biuro.promocji@kopania.pl
61	Wieliczka	Oddział PTTK Urząd Miasta WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Sienkiewicza 2 32-020 Wieliczka	Tel. 12/288-19-29 www.wieliczka.iap.pl
MIASTO KRAKÓW				
62	Kraków	Centrum Informacji Turystycznej i Zakwaterowania, Biuro Jordan WIZJA LOKALNA	Ul. Pawia 8 31-154 Kraków	Tel. 12/422-60-91 Fax. 12/429-17-68 www.jordan.pl it@jordan.pl

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
63	Kraków	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki WIZJA LOKALNA	Ul. Wiślana 12 31-007 Kraków	Tel. 12/430-20-10 Fax. 12/430-20-15 www.kck.diecezja.pl; www.diecezja.pl dci@diecezja.krakow.pl
64	Kraków	Hutniczy Oddział PTTK przy Hucie im. Sendzimira (warsztat samochodowy) WIZJA LOKALNA	Ul. Os. Stalowe 16/2 31-922 Kraków	Tel. 12/680-48-20 Fax. 12/680-48-22 www.pttkhts.hg.pl/kontakt.html pttkhts@pttkhts.hg.pl
65	Kraków	Kraków Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce WIZJA LOKALNA	Ul. Wiślna 12 31-032 Kraków	Tel. 12/426-20-50 Fax. 12/426-20-51 www.kopalnia.pl biuro.promocji@kopalnia.pl
66	Kraków	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Rynek Główny 1/3 31-042 Kraków	Tel. 12/421-77-06 Fax. 12/421-30-36 www.mcit.pl info@mcit.pl
67	Kraków	Marco der Pole Punkt Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Pl. Mariacki 3 31-042 Kraków	Tel. 12/43-11-678 www.krakow-travel.com info@krakow-travel.com
68	Kraków	Nowohuckie Centrum Informacji WIZJA LOKALNA	Os. Centrum B 9 31-928 Kraków	Tel. 12/685-59-00 Fax. 12/685-59-00 www.fnh.org.pl forumnh@interia.pl
69	Kraków	Oddział Akademicki PTTK Kraków WIZJA LOKALNA	Ul. Radziwiłłowska 21/4 31-026 Kraków	Tel. 12/422-70-03 Fax. 12/423-16-97 www.oakrakow.pttk.pl oapttk@eko-tourist.krakow.pl
70	Kraków	Oddział Wojskowy PTTK im. Gen. J. Bema	Ul. Zyblikiewicza 1 31-029 Kraków	Tel. 12/613-44-75 Fax. 12/613-44-75

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
		WIZJA LOKALNA		www.offclub.krakow.pl ow.pttk.krakow@wp.pl
71	Kraków	Oddział PTTK Nowa Huta (Dom Wycieczkowy) WIZJA LOKALNA	Ul. Bulwarowa 37 31-978 Kraków	Tel. 12/644-08-63 Fax. 12/644-08-63
72	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej WIZJA LOKALNA	Ul. Św. Jana 2 31-018 Kraków	Tel. 12/421-77-87 Fax. 12/426-21-55 www.karnet.krakow.pl it@infokrakow.pl
73	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej WIZJA LOKALNA	Ul. Słoneczne 16 31-958 Kraków	Tel. 12/643-03-03 www.karnet.krakow.pl
74	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej WIZJA LOKALNA	Ul. Józefa 7 31-056 Kraków	Tel. 12/422-04-71 Fax. 12/421-77-31 www.karnet.krakow.pl karnet@krakow.pl
75	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej WIZJA LOKALNA	Ul. Szpitalna 25 31-024 Kraków	Tel. 12/432-01-10 www.karnet.krakow.pl
76	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej Międzynarodowy Port Lotniczy w Balicach WIZJA LOKALNA	Ul. Kpt. Medweckiego 1 32-083 Kraków	Tel. 12/285-53-41 Fax. 12/285-50-17 www.karnet.krakow.pl karnet@krakow2000.pl
77	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej WIZJA LOKALNA	Rynek Główny 1 31-042 Kraków	Tel. 12/433-73-10 www.karnet.krakow.pl
78	Kraków	Punkt Informacji Miejskiej WIZJA LOKALNA	Pawilon Wyspiańskiego Pl. Wszystkich Świętych 2	-

LP.	MIASTO	NAZWA / RODZAJ ZASTOSOWANEGO NARZĘDZIA BADAWCZEGO	ADRES	KONTAKT
MIASTO NOWY SĄCZ				
79	Nowy Sącz	Centrum Informacji Turystycznej WIZJA LOKALNA	Ul. Ks. Skargi 2 33-300 Nowy Sącz	Tel. 18/444-24-22 Fax. 18/443-55-97 www.nowy-sacz.info cit@sarr.com.pl
MIASTO TARNÓW				
80	Tarnów	Oddział PTTK Ziemi Tarnowskiej WYWIAD TELEFONICZNY	Ul. Żydowska 20 33-100 Tarnów	Tel. 14/622-22-00 www.tarnow.pttk.pl pttk@is.net.pl
81	Tarnów	Tarnowskie Centrum Informacji Regionalne Centrum Informacji Europejskiej WIZJA LOKALNA	Rynek 7 33-100 Tarnów	Tel. 14/688-90-90 Fax. 14/688-90-92 www.turystyka.tarnow.pl www.it.tarnow.pl www.go-tarnow.com centrum@it.tarnow.pl

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie informacji uzyskanych ze Starostw Powiatowych, badania ankietowego oraz telemarketingu.

Wstępna analiza jednostek IT pozwoliła na dokonanie ich podziału, z uwagi na zakres działalności związanej z informacją turystyczną. Stąd osobno zostało przeanalizowanych 5 grup:

1. Oddziały PTTK.
2. Gminne Centra Informacji.
3. Jednostki IT mieszczące się w Urzędach Miast / Gmin, bibliotekach publicznych, centrach kultury, sportu.
4. Jednostki komercyjne, dla których działalność w zakresie IT jest działalnością dodatkową (bądź pojawia się tylko w nazwie, a w praktyce nie istnieje).
5. Typowe jednostki IT.

I. ODDZIAŁY PTTK

Oddziały PTTK to organizacje, które z reguły udzielają informacji turystycznej, ale nie jest to w żaden sposób usankcjonowane prawnie i stanowi działalność dodatkową. Oddziały PTTK koncentrują swoje działania głównie na organizowaniu imprez turystycznych, wycieczek, dysponują doskonałą kadrą przewodników, zajmują się wytyczaniem i utrzymywaniem szlaków. Informacji udzielają każdemu, kto się do nich zgłosi. Ale nie można uznać ich za punkty IT rozumiane jako wydzielone jednostki, których głównym i podstawowym zadaniem jest udzielanie informacji turystom. Uniemożliwiają to również często godziny otwarcia tych podmiotów. Dlatego też analiza Oddziałów PTTK została przedstawiona w formie opisowej.

Należy tutaj zaznaczyć, iż lista jednostek IT nie zawiera wszystkich oddziałów PTTK, a jedynie te, które przesłały wypełnione ankiety bądź w wywiadzie telefonicznym przekazały, iż udzielają informacji turystom. Pozostałe oddziały zostały usunięte z listy, często na prośbę ich samych.

Wśród analizowanych oddziałów PTTK znajdują się takie, które chcą – w ramach prowadzonej przez siebie działalności – prowadzić również punkt IT. Jest to o tyle uzasadnione, iż PTTK-i są miejscami, do których turysta intuicyjnie trafia szukając informacji, tym bardziej, iż w większości dysponują one doskonałą lokalizacją.

ODDZIAŁ PTTK – BOCHNIA

Oddział PTTK w Bochni nie jest sformalizowanym punktem informacji turystycznej, nie jest nawet jako IT oznakowany. Jednak prawie 80-letnia tradycja funkcjonowania w mieście sprawiła, iż mieszkańcy utożsamiają go z IT i kierują do niego turystów.

Oddział mieści się w ładnym, starym budynku, bardzo blisko centrum miasta i Kopalni Soli. Informacje są udzielane w małym, ale bardzo zadbanym pokoju. Na półkach poukładane są materiały i foldery, dotyczące nie tylko Bochni, ale również innych miejscowości Małopolski, a także publikacje związane z działalnością PTTK. Są wśród nich zarówno materiały płatne, jak i bezpłatne, z przewagą tych pierwszych. Przy Oddziale działa Koło Przewodników.

Oddział jest otwarty w poniedziałki w godzinach 9.00-12.00 i 17.00-19.00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 9.00-15.00.

Należy zaznaczyć, iż władze Oddziału prowadziły rozmowy z władzami miasta dotyczące prowadzenia przez PTTK punktu IT. Nie doszło jednak do porozumienia.

ODDZIAŁ PTTK – CHRZANÓW

Oddział PTTK w Chrzanowie jest położony w bardzo dobrym punkcie miasta, w jego centrum, przy jednej z głównych ulic. Znajduje się w starej kamienicy mieszkalnej, na parterze, w małym pokoju. W środku znajduje się dużo map, plakatów i zdjęć na ścianach. Oddział jest dobrze oznakowany na zewnątrz – tabliczka PTTK oraz witryna szklana przed wejściem. Oddział zajmuje się przede wszystkim organizowaniem imprez turystycznych na terenie Małopolski oraz poza jej granicami. Dysponuje bardzo małą ilością materiałów promocyjno-informacyjnych. Turysta może w nim uzyskać podstawowe informacje o Chrzanowie.

Oddział jest czynny średnio 4 godziny dziennie: w poniedziałki i czwartki w godzinach 11.00-15.00 i 17.00-19.00, we wtorki 13.00-19.00, w środy 10.00-12.00 i w piątki 11.00-15.00

ODDZIAŁ PTTK - GORLICE

Oddział PTTK Gorlice nie prowadzi działalności w zakresie świadczenia usług informacji turystycznej. Zgodnie ze swoim statutem zajmuje się organizowaniem imprez turystyki kwalifikowanej (Biuro Organizacji Ruchu Turystycznego), prowadzi Muzeum Regionalne, schroniska, hotel i restaurację.

Oddział jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

ODDZIAŁ PTTK – OJCÓW

Oddział PTTK Ojców nie prowadzi działalności w zakresie informacji turystycznej. Jest to Biuro Obsługi Ruchu Turystycznego. Mieści się w pięknym, starym budynku, w sercu Ojcowskiego Parku Narodowego, zaraz przy parkingu. Świadczy usługi przewodnickie, organizuje zajęcia ekologiczne, pośredniczy również w rezerwacji noclegów i posiłków. Można w nim także zakupić pamiątkę oraz foldery i publikacje o Ojcowie i okolicach.

Oddział jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 8.30-16.30.

ODDZIAŁ PTTK – ZAMEK W DOBCZYCACH

Oddział PTTK mieści się niedaleko zamku, w bardzo dobrym punkcie miasta. Niestety, tak jak większość oddziałów PTTK, nie prowadzi działalności w zakresie informacji turystycznej. Można w nim zakupić pamiątki i materiały promocyjne, nie są dostępne materiały bezpłatne. Na witrynie / w oknie znajduje się rozkład jazdy autobusów do Krakowa – oddział mieści się tuż przy przystanku autobusowym.

ODDZIAŁ PTTK ZIEMI LIMANOWSKIEJ – LIMANOWA

Oddział PTTK prowadzi działalność w zakresie organizacji imprez turystycznych, przede wszystkim dla młodzieży szkolnej. Ponadto wytycza i utrzymuje szlaki turystyczne, jak również prowadzi koło przewodników. Nie prowadzi natomiast punktu informacji turystycznej.

ODDZIAŁ PTTK im. NIRBITTA – KRYNICA ZDRÓJ

Oddział PTTK w Krynicy Zdrój jest dobrze położony, przy jednej z głównych ulic miasta. Jest dobrze oznakowany (tabliczki PTTK, wolnostojące tablice informacyjne), ale nie jako informacja turystyczna. Zajmuje duże, ładne pomieszczenie, wystrój wnętrza w całości nawiązuje do tradycji i działalności PTTK. Można tutaj zakupić wydawnictwa dotyczące całego województwa (głównie szlaków turystycznych i bazy turystycznej PTTK oraz mapy). Oddział świadczy usługi informacji turystycznej, ale jego działalności skupia się na organizowaniu imprez turystycznych, wycieczek, przewodnictwie, etc.

Oddział jest czynny w dni powszednie w godzinach 9.00-17.00 oraz w soboty 9.00-11.00.

PIENIŃSKI ODDZIAŁ PTTK – KROŚCIENKO NAD DUNAJCEM

Oddział PTTK jest położony przy wjazdowej drodze do Krościenka, ale oznakowanie (tabliczka wykuta w ścianie kamienicy) jest bardzo mało widoczne. Oddział nie świadczy usług w zakresie informacji turystycznej.

ODDZIAŁ PTTK GORCE – NOWY TARG

Oddział PTTK w Nowym Targu nie prowadzi informacji turystycznej. Jego działalność dotyczy Muzeum Podhalańskiego PTTK.

ODDZIAŁ PTTK – RABKA ZDRÓJ

Oddział PTTK w Rabce znajduje się przy jednej z głównych ulic miasta. Mieści się w małym, wolnostojącym budynku. Jest oznakowany tabliczką PTTK oraz tabliczką „it". Jednak usługi informacji dotyczą działalności PTTK-u (szlaków turystycznych i bazy turystycznej PTTK). W przypadku pytań dotyczących bazy noclegowej, atrakcji turystycznych czy imprez pracownicy PTTK odsyłają do ośrodka kultury lub urzędu miasta. W Oddziale można zakupić wydawnictwa informacyjne, głównie mapy.

Oddział jest czynny w dni powszednie w godzinach 8.00-16.00 i w soboty 9.00-12.00.

ODDZIAŁ PTTK – SZCZAWNICA

Oddział PTTK w Szczawnicy jest położony przy głównej ulicy miasta, zaraz przy wyciągu na Paleśnicę. Jest bardzo dobrze oznakowany, również jako informacja turystyczna. W mieście znajdują się ponadto znaki kierunkowe kierujące do niego (jako it).

Oddział zajmuje bardzo duże, samodzielne pomieszczenie, wystrojem wnętrza nawiązujące do regionu i działalności turystycznej. Można tutaj uzyskać wszelkie informacje turystyczne, nie tylko związane z działalnością PTTK-u, zakupić pamiątki, wydawnictwa, publikacje, zamówić przewodnika, wykupić wycieczkę lokalną, wymienić waluty. Zarówno zakres działalności, jak i lokalizacja, wyposażenie, układ wnętrz spełniają wymogi stawiane punktom informacji turystycznej.

Oddział jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00, w sezonie do 20.00.

ODDZIAŁ PTTK im. A. JANOWSKIEGO – OLKUSZ

Oddział PTTK mieści się w centrum miasta, na rynku, w zabytkowej kamienicy. Pomimo idealnego położenia, nie świadczy usług w zakresie informacji turystycznej. Oddział jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

ODDZIAŁ PTTK przy GRUPIE KĘTY S.A. – KĘTY

Oddział PTTK nie prowadzi punktu informacji turystycznej. Podlega pod Oddział PTTK w Andrychowie.

PTTK ZIEMI OŚWIĘCIMSKIEJ - OŚWIĘCIM

Oddział PTTK w Oświęcimiu zajmuje się przede wszystkim organizowaniem imprez turystycznych (Biuro Obsługi Ruchu Turystycznego). Nie prowadzi on w ramach swojej działalności punktu informacji turystycznej. Oddział jest czynny tylko dwa razy w tygodniu we wtorki i piątki w godzinach 17.00-19.00.

Władze Oddziału prowadziły rozmowy z władzami miasta dotyczące możliwości prowadzenia punktu IT, nie doszło jednak do porozumienia.

ODDZIAŁ PTTK ZIEMI BIABIOGÓRSKIEJ – SUCHA BESKIDZKA

Oddział PTTK w Suchej Beskidzkiej nie prowadzi działalności w zakresie świadczenia usług informacji turystycznej. Do jego zadań należy wytyczanie i utrzymywanie szlaków turystycznych, organizowanie cyklicznych imprez turystycznych oraz prowadzenie skansenu PTTK w Zawoi.

TATRZAŃSKI ODDZIAŁ PTTK

Oddział PTTK znajduje się w budynku Dworca Tatrzańskiego, na Krupówkach (ale nie bezpośrednio przy ulicy, tylko z boku, w głębi). Pomimo dobrej lokalizacji nie jest łatwo go znaleźć, tym bardziej, iż nie ma żadnych znaków kierunkowych. Oddział jest oznakowany tabliczką PTTK, znajduje się przed nim również szklana witryna z informacjami.

Oddział jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00.

ODDZIAŁ PTTK – ANDRYCHÓW

Oddział PTTK przy AZPB Andropom S.A. nie prowadzi usług w zakresie informacji turystycznej. Zajmuje się koordynacją prac podległych sobie jednostek, w tym m.in. Klubu Turystyki Górskiej „Limba" i Koła Przewodników Beskidzkich i Terenowych. Organizuje imprezy turystyczne. Skupia wokół siebie przewodników (również turystyki górskiej), instruktorów krajoznawstwa oraz organizatorów turystyki.

Oddział jest czynny w poniedziałki w godzinach 9-10.30 i 17.00-19.00, środy i piątki 9-10.30.

ODDZIAŁ PTTK – WADOWICE

Oddział nie świadczy usług w zakresie informacji turystycznej. Świadczy natomiast usługi przewodnickie i organizuje imprezy turystyczne.

ODDZIAŁ PTTK – WIELICZKA

Oddział PTTK w Wieliczce nie świadczy usług w zakresie informacji turystycznej. Jego działalność skupia się na organizowaniu imprez turystycznych i przewodnictwie.

Oddział jest czynny jedynie dwa dni w tygodniu (środy, czwartki) w godzinach 14.00-16.00.

HUTNICZY ODDZIAŁ PTTK PRZY HUCIE IM. SENDZIMIRA – KRAKÓW

Z uwagi na poważną chorobę przewodnika, nie jest tutaj prowadzona informacja turystyczna. Oddział praktycznie obecnie nie funkcjonuje - w godzinach otwarcia (pn, śr, pt 8.00-15.00 i wt, czw 8.00-16.00) jest on nieczynny.

Oddział jest oznakowany – zielona tabliczka PTTK na kamienicy. Wewnątrz kamienicy mieszczą się tablice informacyjne zawierające informacje na temat działalności PTTK w Krakowie (głównie są to zaproszenia na różne imprezy turystyczne).

ODDZIAŁ AKADEMICKI PTTK – KRAKÓW

Akademicki Oddział PTTK w Krakowie nie prowadzi usług w zakresie informacji turystycznej. Jego działalność koncentruje się na organizacji rajdów oraz prowadzeniu studenckiej bazy turystycznej. Działa przy nim również Regionalna Pracowania Krajoznawcza oraz Turystyczny Ośrodek Informacji o Terenach Chronionych.

Oddział jest czynny w poniedziałki w godzinach 16.30-18.00 oraz wtorki w godzinach 15.30-16.30. Nie jest oznakowany na zewnątrz (brak jakiejkolwiek tablicy).

ODDZIAŁ WOJSKOWY PTTK IM. GEN. J. BEMA – KRAKÓW

Oddział nie prowadzi usług w zakresie informacji turystycznej i nie udziela żadnych informacji turystom. Pomieszczenia Oddziału zajmują stanowiska biurowe. Oddział nie jest w żaden sposób oznakowany.

ODDZIAŁ PTTK NOWA HUTA - KRAKÓW

Oddział prowadzi schronisko młodzieżowe, nie zajmuje się w żadnym zakresie świadczeniem usług informacji turystycznej. Jego działalności w całości jest skoncentrowana na bazie turystycznej.

Oddział jest oznakowany dużą tablicą – PTTK Schronisko Młodzieżowe.

ODDZIAŁ PTTK ZIEMI TARNOWSKIEJ – TARNÓW

Oddział PTTK Tarnów nie prowadzi usług w zakresie informacji turystycznej, służy natomiast wszelką pomocą turystom i – jeżeli istnieje taka konieczność – udziela informacji lub kieruje turystę do Tarnowskiego Centrum Informacji. Jego działalność to m.in. sprzedaż map i przewodników, przewodnictwo i organizowanie wycieczek lokalnych.

Oddział jest położony w centrum miasta. Jego godziny otwarcia to: poniedziałki, czwartki 9.00-13.00 i 17.00-20.00, wtorki, środy i piątki 9.00-15.30.

II. GMINNE CENTRA INFORMACJI

Druga grupa jednostek to Gminne Centra Informacji – jednostki powołane do życia w ramach Programu Pierwsza Praca. Praktycznie żadne z tych centrów nie udziela informacji turystycznej. Ich działalność skupia się na doradztwie dla osób bezrobotnych i pomocy w znalezieniu nowego miejsca pracy. Jedyną usługą przydatną dla turystów jest w nich dostęp do Internetu.

Tak, jak w przypadku Oddziałów PTTK, poniżej zostały opisane tylko te centra, które – według danych pozyskanych ze Starostw Powiatowych – są uważane za punkty IT.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – CHRZANÓW

Gminne Centrum Informacji nie prowadzi działalności w zakresie usług informacji turystycznej. Jest jednostka powołaną do życia w ramach Programu Aktywizacji Zawodowej Pierwsza Praca i jego działalność skupia się na doradztwie i konsultingu dla małych i średnich przedsiębiorstw. GCI jest położone w dobrym punkcie miasta, zajmuje bardzo ładny, duży lokal, jest dobrze oznakowany. Jedyną usługą, którą może świadczyć dla turystów jest bezpłatny dostęp do Internetu (w centrum znajduje się 7 samodzielnych stanowisk komputerowych) oraz kiosk elektroniczny (jeszcze nie uruchomiony). GCI nie posiada żadnych materiałów informacyjno-promocyjnych.

GCI jest otwarte w poniedziałek w godzinach 9.00-17.00 oraz od wtorku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – BOBOWA

Gminne Centrum Informacji w Bobowej, działające przy Centrum Kultury w Bobowej, ma na celu przede wszystkim przeciwdziałanie bezrobociu wśród absolwentów oraz skracanie czasu pozostawania bez pracy wśród już zarejestrowanych bezrobotnych. Nie prowadzi ono działalności w zakresie świadczenia usług informacji turystycznej. Podobnie, jak w przypadku innych GCI, dla turystów przydatna może być jedynie możliwość skorzystania z Internetu i poszukania informacji samodzielnie.

GCI jest otwarte codziennie w godzinach od 8.00 do 19.00.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – CZERNICHÓW

GCI w Czernichowie powstało w ramach Programu Aktywizacji Zawodowej Absolwentów Pierwsza Praca. Jego działalność koncentruje się na pomocy bezrobotnym w znalezieniu miejsca pracy oraz doradztwie dla małych i średnich przedsiębiorstw. Tak, jak w przypadku innych GCI, można tutaj skorzystać z Internetu – samodzielne stanowiska komputerowe.

GCI jest otwarte w poniedziałki w godzinach 9.00-17.00, od wtorku do piątku 7.00-18.00 i w soboty 7.00-14.00.

GMINNE CENRTUM INFORMACJI – RACIECHOWICE

GCI w Raciechowicach spełnia niezwykle ważną rolę na rynku pracy, nie spełnia natomiast żadnej funkcji, jeśli chodzi o informację turystyczną. Mieści się w budynku Urzędu Gminy, w centrum miejscowości. Powstało w ramach Programu Pierwsza Praca i pełni rolę doradczą dla osób

bezrobotnych. Tak, jak we wszystkich GCI, można w nim skorzystać z bezpłatnego dostępu do Internetu.

Centrum jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 7.30-15.30.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – WAWRZEŃCZYCE

GCI jest instytucją, której działalność koncentruje się na pomocy osobom bezrobotnym oraz rozpoczynającym działalność gospodarczą. Informacje, które są tutaj udzielane dotyczą rynku pracy i ofert pracy, nie zaś oferty turystycznej czy atrakcji. Można skorzystać bezpłatnie z Internetu.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – STARY SĄCZ

GCI jest instytucją, której podstawowa działalność polega na zapewnieniu mieszkańcom miasta i gminy Stary Sącz, gmin ościennych oraz gościom przebywającym w regionie, dostępu do internetowych baz danych w obszarach: rynku pracy, edukacji i zdobywania nowych kwalifikacji, przedsiębiorczości i integracji europejskiej.

Centrum jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-17.00, a w soboty 9.00-14.00.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – RABKA ZDRÓJ

GCI zostało utworzone w celu aktywizacji ludzi młodych oraz społeczności miejscowej poprzez dostęp do informacji o lokalnym, regionalnym i ogólnopolskim rynku pracy, w ramach Programu Pierwsza Praca. GCI nie prowadzi działalności w zakresie świadczenia usług informacji turystycznej. Można w nim skorzystać z komputerów z dostępem do Internetu.

GCI jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-18.00.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – KLUCZE

GCI jest jednostką powstałą w ramach Programu Pierwsza Praca i tak, jak opisane wcześniej gminne centra informacji odgrywa dużą rolę na rynku pracy, pomagając bezrobotnym znaleźć zatrudnienie, nie świadczy natomiast usług informacji turystycznej.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – WIEPRZ

GCI w Wieprzu znajduje się w budynku Urzędu Gminy. Jego działalność nie obejmuje usług w zakresie informacji turystycznej i jest ukierunkowana na aktywizację ludzi młodych oraz społeczności lokalnej oraz ożywienie lokalnego rynku poprzez zapewnienie łatwego dostępu do nowoczesnych technologii informacyjnych. Placówka dysponuje pięcioma stanowiskami komputerowymi ze stałym dostępem do Internetu. Istnieje także możliwość korzystania z kserokopiarki, drukarki laserowej, skanera i faksu. Odwiedzający GCI mogą nabywać tu umiejętności pisania dokumentów aplikacyjnych, doszkalać się w zakresie obsługi urządzeń biurowych, a przede wszystkim aktywnie poszukiwać pracy w zasobach sieci.

GCI jest otwarte od poniedziałku do soboty w godzinach od 7.30 do 17.30.

GMINNE CENTRUM INFORMACJI – TOMASZKOWICE

GCI w Tomaszowicach jest jednostką pomagającą osobom bezrobotnym powrócić na rynek pracy. Świadczy usługi doradcze i konsultingowe. Nie prowadzi punktu informacji turystycznej. Jest czynne od poniedziałku do soboty w godzinach 7.00 – 17.00.

III. JEDNOSTKI IT MIESZCZĄCE SIĘ W URZĘDACH MIAST / GMIN, BIBLIOTEKACH PUBLICZNYCH, CENTRACH KULTURY, SPORTU, MUZEACH, etc.

Jednostki te zostały omówione osobno z uwagi na ich dużą specyfikę. Bardzo często są to, bowiem po prostu pokoje wydziałów promocji, turystyki, etc. w urzędzie, których nie można uznać za punkty IT. Zdarzają się wśród nich również ośrodki kultury lub biblioteki, często nie oznakowane jako IT, w których ewentualnie można otrzymać jeden folder lub krótką informację. Innymi słowy są to jednostki, które podlegają władzom samorządowym i zazwyczaj nie dysponują odpowiednim lokalem, wyposażeniem, etc.

Wśród tego typu jednostek zdarzają się jednak wyjątki. Są to trzy instytucje kulturalne, które prowadzą usługi w zakresie informacji turystycznej: Miejski Dom Kultury w Czchowie, Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice oraz Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego. Zostały one omówione w formie kart audytowych.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – CENTRUM KULTURY, SPORTU I TURYSTYKI – ŻEGOCINA

Punkt IT mieści się w dużym, ładnym budynku Klubu Relaks, na jego recepcji. Jest dobrze oznakowany – tablica nad wejściem oraz oznakowanie na drzwiach (wejściowych i wewnętrznych). Informacje udzielane są na recepcji (stołówce). Na małym wiszącym stojaku znajduje się kilka folderów. Pomimo dobrych warunków lokalowych i bardzo dobrego oznakowania, nie można powiedzieć, iż punkt ten funkcjonuje prawidłowo. Zakres udzielanych informacji jest bardzo mały, a wystrój wnętrza recepcji przypomina bardziej stołówkę, niż jednostkę IT. Można jednak mówić tutaj o dobrych podstawach na stworzenie prawdziwego punktu IT.

IT jest otwarte w poniedziałki i środy w godzinach 7.30-15.30, wtorki 7.30-21.00, czwartki i piątki 7.30-22.00 i soboty 16.00-22.00.

MUZEUM ZIEMI WIŚNIOWIECKIEJ – NOWY WIŚNICZ

Muzeum jest położone w dobrym miejscu, przy drodze na Zamek. Jest oznakowane jako punkt IT – bardzo mało widoczny napis na tablicy informacyjnej o muzeum. Nie ma tutaj wyznaczonego stanowiska IT, informacji udziela pracownik muzeum. Można zakupić publikacje o Nowym Wiśniczu, zamku i muzeum. Informacje są udzielane bardzo chętnie.

Tak, jak w przypadku punktu w Żegocinie, niewiele trzeba zrobić, by stworzyć tutaj prawdziwy punkt IT (należy stworzyć małe stanowisko IT, zakupić stojak na materiały i pozyskiwać materiały promocyjno-informacyjne).

Muzeum jest otwarte od wtorku do piątku w godzinach 8.00-16.00 oraz w soboty i niedziele w godzinach 9.00-17.00.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – MIEJSKO-GMINNA BIBLIOTEKA PUBLICZNA – KRZESZOWICE

Punkt IT mieści się w budynku Biblioteki, w centrum miasta. Budynek nie jest oznakowany jako IT, w związku z tym turysta, nawet intuicyjnie, tutaj nie trafi. Informacja o funkcjonowaniu punktu IT w bibliotece jest jednak zamieszczona na folderach o gminie Krzeszowice.

W bibliotece nie zostało wydzielone specjalne stanowisko informacyjne. Informacji udzielają pracownicy biblioteki. Dostępnych jest kilka folderów, można również bezpłatnie skorzystać z komputera z dostępem do Internetu, jak również kiosku elektronicznego.

Tutaj także można mówić o dobrych podstawach na stworzenie prawdziwego punktu IT.

Biblioteka jest otwarta od wtorku do piątku w godzinach 9.00-18.00 i w soboty w godzinach 8.00-14.00.

INFORMACJA TURYSTYCZNA – LASKOWA

W gminie Laskowa nie funkcjonuje punkt IT. Informacje można ewentualnie uzyskać w Urzędzie Gminy, Gminnym Ośrodku Kultury lub Gminnym Ośrodku Sportu i Turystyki. Żadna z tych instytucji nie jest jednak oznakowana jako IT.

Co jest jednak zaskakujące, w Urzędzie Gminy można otrzymać bardzo ładne publikacje na temat gminy Laskowa i okolic. W związku z tym, pomimo, iż nie funkcjonuje tutaj punkt IT, materiały te zostały krótko opisane w rozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne". Fakt ten budzi zdziwienie zwłaszcza w obliczu sytuacji zastanej w wielu jednostkach IT, które posiadają znikomą ilość materiałów.

INFORMACJA TURYSTYCZNA – NIEDŹWIEDŹ

Na terenie gminy Niedźwiedź punkt IT nie funkcjonuje.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – MIECHOWSKI DOM KULTURY - MIECHÓW

Punkt Informacji Turystycznej mieści się w budynku Miechowskiego Domu Kultury. Położenie budynku jest bardzo dobre – blisko centrum, niedaleko Urzędu Miasta. Punkt nie jest właściwie oznakowany, jedynie już w środku budynku, na szklanych drzwiach znajduje się napis (naklejone czerwone litery) Punkt Informacji Turystycznej. Stanowisko IT mieści się na recepcji Domu Kultury. Na ladzie leżą materiały, w większości informujące o działalności Domu Kultury. W oszklonej szafce znajdują się natomiast płatne publikacje i książki o Miechowie i jego historii.

Należy uznać, iż IT służy tutaj w większym stopniu mieszkańcom niż turystom. Warto zwrócić uwagę na fakt funkcjonowania w Domu Kultury kiosku elektronicznego z dostępem do Internetu.

Warto podkreślić, iż istnieją tutaj dobre podstawy do prowadzenia prawdziwego punktu IT.

Punkt jest czynny w godzinach pracy Domu Kultury – od poniedziałku do piątku od 8.00 do 16.00.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – MYŚLENICE

Centrum Informacji Turystycznej teoretycznie funkcjonuje w ramach Biblioteki Publicznej zlokalizowanej na rynku. Nie ma jednak żadnej tablicy informującej o tym fakcie, ani na zewnątrz, ani

wewnątrz budynku. Biblioteka nie dysponuje praktycznie żadnymi materiałami (jedynie kilka ulotek – opis w rozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne"). Nie zostało w niej wydzielone specjalne stanowisko informacyjne. Jedyne, co może okazać się pomocne dla turystów, to możliwość skorzystania z komputera z dostępem do Internetu (płatna).

Wobec tych faktów należy uznać, iż w Myślenicach nie funkcjonuje żadna jednostka świadcząca usługi w zakresie informacji turystycznej, chociaż tak naprawdę, istnieją ku temu warunki lokalowe.

Biblioteka jest czynna od wtorku do piątku w godzinach 9.00-19.00 oraz w soboty w godzinach 9.00-14.00.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – PCIM

W Urzędzie Gminy mieści się wydział: Gminny Ośrodek Kultury, Informacja Publiczna, Informatyka, Promocja, Gazeta Lokalna. Teoretycznie ma pełnić rolę punktu IT. Jest to pokój biurowy, na III piętrze Urzędu, otwarty w godzinach jego pracy, czyli od poniedziałku do piątku od 8.00 do 16.00. Pokój to miejsce pracy referenta ds. promocji, nie punkt IT. Panuje w nim ogólny nieład. Nie jest on w żaden sposób oznakowany, w związku z tym trudno do niego trafić. W folderach promocyjnych pojawia się jednak jako punkt IT. Można w nim uzyskać podstawowe informacje o gminie, jak również otrzymać kilka folderów i publikacji (są one porozrzucane na półkach oraz w pudełkach). Punkt nie jest dostępny dla osób niepełnosprawnych. Warto podkreślić, iż, tak jak w wielu innych urzędach gmin / miast, na parterze znajduje się kiosk elektroniczny (w trakcie wizji był nie podłączony).

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – GOK – WIŚNIOWA

Centrum Informacji Turystycznej w Wiśniowej mieści się w budynku strażnicy, w siedzibie Gminnej Biblioteki Publicznej, w centrum miejscowości. W mieście znajduje się kilka dużych tablic informujących o jego istnieniu. CIT jest dobrze oznakowany – tablica na budynku. W samej bibliotece nie ma natomiast wydzielonego stanowiska informacyjnego – informacji udziela pracownik biblioteki. Posiada on znikomą ilość materiałów promocyjnych, zachęca jednak z dużym przekonaniem do spędzania czasu w Wiśniowej. Pomimo braku odpowiednich warunków, lokalu, etc. CIT w Wiśniowej w dużym stopniu spełnia swoją rolę informacyjno-promocyjną.

CIT jest czynny od wtorku do piątku w godzinach 9.00-17.00 oraz w soboty 8.00-13.00.

GMINNY PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – ŁABOWA

Gminny Punkt IT w Łabowej znajduje się w siedzibie Gminnego Ośrodka Kultury i Gminnej Biblioteki Publicznej, przy Straży Pożarnej, w centrum miejscowości. Jest dobrze oznakowany (duża, widoczna tablica). Informacje są udzielane zarówno w GOK-u, jak i bibliotece i dotyczą 13 miejscowości gminnych (baza noclegowa, gastronomiczna, imprezy, atrakcje, etc.). IT zajmuje małe pomieszczenie biurowe, w którym znajduje się zarówno kontuar szybkiej obsługi oraz 2 samodzielne stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu. IT posiada jedynie 2 małe folderki informacyjne o gminie (bardzo ładne wydanie).

Punkt jest czynny w poniedziałki, środy i czwartki w godzinach 12.00-20.00, w piątek 12.00-21.00 i soboty 8.00-14.30.

INFORMACJA – KROŚCIENKO n. DUNAJCEM

Informacja turystyczna w Krościenku funkcjonowała do niedawna przy Gminnym Ośrodku Kultury i nadal w rynku znajduje się tablica informacyjna o IT przy GOK przy ul. Rynek 32. Wprowadza to turystów w błąd, gdyż ten punkt IT obecnie nie funkcjonuje. Jedynym punktem informacyjnym jest Informacja w siedzibie Pienińskiego Parku Narodowego, przy wjazdowej ulicy do miasteczka (ul. Jagiellońska 107B). Nie ma tam jednak żadnego oznakowania, więc turyście trudno tam trafić. Informacja mieści się w małym, przeszklonym pomieszczeniu w budynku PPN i tak naprawdę jest informacją Parku, a nie ogólną informacją turystyczną. Można tutaj zakupić wydawnictwa dotyczące Parku oraz kilka pamiątek.

Informacja jest czynna w dni powszednie w godzinach 8.00-16.00, w soboty i niedziele w godzinach 9.00-17.00.

Należy dodać, iż niewiele trzeba zrobić, aby był to prawdziwy punkt IT (położenie, wyposażenie, lokalizacja są dobre).

INFORMACJA TURYSTYCZNA – BYSTRA

W Bystrej nie funkcjonuje punkt IT. Informacje można ewentualnie zasięgnąć u pracownika ds. promocji gminy w Urzędzie Gminy. Nie jest to jednak wydzielone stanowisko informacyjne. W budynku Urzędu, na parterze, znajduje się specjalna tablica informacyjna „gminna informacja turystyczna". W budynku znajduje się również kiosk elektroniczny z dostępem do Internetu.

Urząd jest czynny w poniedziałku w godzinach 7.00-15.00, od wtorku do czwartku: 7.00-15.00, a w piątki od 7.00 do 14.00.

GMINNY PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – JORDANÓW

W Jordanowie nie funkcjonuje punkt IT.

IV. JEDNOSTKI KOMERCYJNE, DLA KTÓRYCH IT JEST DZIAŁALNOŚCIĄ DODATKOWĄ

Czwarta grupa to podmioty komercyjne, które w ramach swojej działalności, udzielają również informacji turystycznej. Czasami funkcjonują pod szyldem „it", chociaż w praktyce działalność IT jest im zupełnie obca, jako że polega np. na rezerwacji noclegów, sprzedaży wycieczek lokalnych, etc.

KOPALNIA SOLI - BOCHNIA

Kopalnia Soli nie prowadzi punktu informacji turystycznej. Oczywiście, jeśli jest taka potrzeba, informacje są udzielane, w recepcji hotelowej, przy zjeździe do kopalni. Można tam również zakupić pamiątki oraz publikacje. Nie zostało tam jednak stworzone wydzielone stanowisko informacyjne.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – HOTEL SIWY BRZEG – LIMANOWA

Informacja turystyczna funkcjonuje w hotelu. Na recepcji hotelowej można uzyskać podstawowe informacje oraz otrzymać bezpłatnie foldery i publikacje promocyjne, wydawane głównie przez Urząd Miasta. Hotel jest oznakowany znakiem „it". Jest położony na bocznej ulicy, ale w niedużej odległości od centrum miasta.

IT w hotelu jest rozwiązaniem tymczasowym. Trwają prace nad stworzeniem, w porozumieniu z 12 gminami powiatu limanowskiego, centrum informacji turystycznej przy Starostwie Powiatowym w Limanowej.

PUNKT IT – SIEPRAW

Punkt IT funkcjonuje przy Sanktuarium. Jest w trakcie tworzenia i rozwijania swojej działalności. Zajmują się nim zarówno Urząd Gminy, jak i Stowarzyszenie „Turystyczna Podkowa". Punkt jest otwarty okazjonalnie, tzn. w czasie, gdy umówione wcześniej grupy odwiedzają Sanktuarium. W czasie, gdy Punkt jest zamknięty, informacji można zasięgnąć w Urzędzie Gminy lub w Sanktuarium. W Punkcie można otrzymać bezpłatne materiały promocyjne o gminie, ich ilość jednak jest na razie bardzo mała. Materiały te wydawane są przez Urząd Gminy, w językach: polskim, angielskim, niemieckim i francuskim.

BACÓWKA – JAMNA

W Bacówce nie funkcjonuje punkt IT. Informacje są udzielane ewentualnie osobom przebywającym na terenie Bacówki. Stworzenie tutaj punktu IT nie jest uzasadnione z uwagi na lokalizację – Bacówka jest położona stosunkowo wysoko, w oddaleniu od miejsc uczęszczanych przez turystów.

TOURIST PUNKT – IT - ZAKOPANE

Tourist Punkt jest położony przy jednej z głównych ulic Zakopanego, w pobliżu Centrum Informacji Turystycznej. Jego działalność (pomimo nazwy i oznakowania) skupia się na rezerwacji noclegów i organizacji imprez turystycznych. Punkt jest czynny codziennie w godzinach 9.00-21.00 (aczkolwiek w trakcie wizji lokalnej był nieczynny).

CENTRUM ORGANIZACJI TURYSTYKI – ZAKOPANE

Centrum Organizacji Turystyki jest dogodnie położone – mieści się w zabytkowej willi Kossakówka. Świadczenie usług w zakresie informacji turystycznej nie jest jednak jego podstawową działalnością, która skupia się na rezerwacji noclegów, biletów na wycieczki oraz organizowaniu imprez turystycznych w Zakopanem i okolicach. Dysponuje małą ilością materiałów – ulotek przedsiębiorstw turystycznych. Oznakowanie – drewniana tabliczka jest mało widoczna.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – KALWARIA ZEBRZYDOWSKA

Punkt IT w Kalwarii Zebrzydowskiej jest punktem IT jedynie z nazwy i oznakowania. Pomimo logo „it" jednostka ta nie świadczy usług w zakresie informacji turystycznej, jest bowiem agencją ubezpieczeniowo-turystyczną „Gama Tur". Jej działalność skupia się na sprzedaży wycieczek zagranicznych, ubezpieczeń oraz biletów autokarowych i lotniczych. Podmiot nie posiada materiałów promocyjno-informacyjnych, oprócz jednej składanej mapy dróżek kalwaryjskich. Należy również zaznaczyć mylącą tabliczkę „it" przy wejściu do Urzędu Miasta, która sugeruje, iż w jego gmachu znajduje się punkt IT.

Agencja jest czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-17.00 i w soboty 8.00-13.00.

JURAJSKA INFORMACJA TURYSTYCZNA W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM

Jurajska Informacja Turystyczna w województwie małopolskim obejmuje razem 6 obiektów, z których 5 jest położonych na terenie powiatu olkuskiego i 1 w powiecie krakowskim. Są to:

1. Gospodarstwo Agroturystyczne „Na Polanie", 32-329 Krzykawka, Reczkowe 1,
2. Gospodarstwo Agroturystyczne Bogdan Lis, 32-340 Wolbrom,Strzegowa 38,
3. Biuro Podróży ILKUS, 32-300 Olkusz, ul. Augustiańska 7,
4. Gospodarstwo Agroturystyczne, Stajnia Bratka, 32-329 Bolesław, Krzykawka 87,
5. Stacja Turystyczna Domaniewice, 32-310 Klucze, Domaniewice 54,
6. Jaskinia Nietoperzowa, Zygmunt Żerdek, Jerzmanowice 79.

Działalność w zakresie IT jest dla nich działalnością dodatkową i tak naprawdę sprowadza się do dobrego oznakowania oraz udostępniania 2-3 folderków dotyczących Jury Krakowsko-Częstochowskiej.

V. PUNKTY IT

Piąta grupa to jednostki informacji turystycznej, których działalność skupia się na udzielaniu turystom informacji[5]. Zostały one opisane w formie kart audytowych. Wzór karty audytowej znajduje się w poniższej tabeli. Po prawej stronie opisana jest punktacja, według której oceniane są poszczególne elementy wyposażenia i działalności placówki.

[5] Wśród tych jednostek znajdują się 3 wyjątki – Miejski Dom Kultury w Czchowie, Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice oraz Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego w Zakliczynie.

Tabela nr 6. Wzór karty audytowej.

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ		☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	• 2 • 1 • 0 • tak – 1; nie - 0
OZNAKOWANIE		☐ baner / kaseton ☐ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	• 1 punkt za każdy element oznakowania
DNI PRACY		☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	• 4 • 3 • 2 • 3 • 2 • 1 • tak – 1; nie – 0 (w przypadku, gdy nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)
GODZINY PRACY		☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	• 1 • 2 • 3 • tak – 1; nie - 0
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE		☐ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☐ obszar samoobsługi ☐ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie)	1 punkt za każdy element (w kategorii „inne” – również 1 dodatkowy punkt za każdy element)

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ stojaki na materiały ☐ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☐ magazyn ☐ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY		☐ drukowane ☐ multimedialne	• tak – 1; nie – 0 • tak – 1; nie – 0
		☐ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	• 3 • 2 • 1 • 0
		☐ w języku polskim ☐ w językach obcych	• tak – 1; nie – 0 • tak – 1; nie – 0
		☐ płatne ☐ bezpłatne	• tak – 1; nie – 0 • tak – 1; nie – 0
KADRY		☐ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	• tak – 1; nie – 0 • tak – 1; nie – 0
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	• tak – 1; nie – 0 • tak – 1; nie – 0
		Języki obce ☐ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	 • 1 punkt za znajomość każdego języka obcego • 0

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	 • 2 • 1 • 0
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	 • 2 • 1 • 0
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ		☐ TAK ☐ NIE	• 1 za każdy element • 0
MAKSYMALNA ILOŚĆ PUNKTÓW (Z WYŁĄCZENIEM PYTAŃ DOTYCZĄCYCH JĘZYKÓW I ŚWIADCZONYCH USŁUG)			50

Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

INFORMACJA TURYSTYCZNA – CZCHÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt IT mieści się w budynku Miejskiego Ośrodka Kultury, w centrum miejscowości, na parterze. Jest łatwo dostępny, również dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Punkt jest dobrze oznakowany. Przed wejściem znajdują się dwie duże tablice z napisem „Informacja Turystyczna". Informację o IT można również znaleźć w folderach i na mapkach miasteczka.	☑ baner / kaseton ☐ napis nad wejściem / na drzwiach ☑ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	IT jest otwarta codziennie.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	4
GODZINY PRACY	W sezonie (lipiec, sierpień) IT jest otwarta od godziny 10.00 do 19.00. Poza sezonem w godzinach 10.00-17.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	3
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Informacje są udzielane w specjalnie wydzielonym pokoju, w którym znajduje się kontuar szybkiej obsługi. Na półkach są poukładane materiały promocyjno-informacyjne. Punkt dysponuje komputerem, ale tylko na potrzeby pracowników. W ośrodku kultury znajduje się jednak kawiarenka internetowa.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☐ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu	7

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Materiały w większości nie są na sprzedaż, można je przejrzeć na miejscu (stąd zaznaczono, iż ilość materiałów jest mała). Bezpłatnie dostępna jest tylko ulotka o Wystawie Plastycznej. Pozostałe materiały są płatne.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☐ dużo ☑ mało ☐ bardzo mało	1
		☑ w języku polskim ☐ w językach obcych	1
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Zakres udzielanych informacji nie jest duży. Informatorzy służą jednak pomocą np. w zorganizowaniu spływu kajakowego. W IT zatrudnione są na stałe 2 osoby, posługujące się językiem angielskim.	☐ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	1
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	0
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż materiałów i publikacji, • sprzedaż pamiątek, • pośrednictwo w rezerwacji spływów kajakowych.	☑ TAK ☐ NIE	3
ILOŚĆ PUNKTÓW			**32**

GORLICKIE CENTRUM INFORMACJI – GORLICE

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	GCI znajduje się w centrum miasta. Jest łatwo dostępne, jednak nie dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	GCI jest bardzo dobrze oznakowane – duży napis nad wejściem, znak „i" oraz wydruk komputerowy na drzwiach. Jest również oznakowane logo Małopolskiego Centrum Informacji Turystycznej (dodatkowy punkt). Informacje o istnieniu jednostki są publikowane w folderach oraz na stronach internetowych.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☑ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	4
DNI PRACY	GCI jest otwarte całorocznie, od poniedziałku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz.	3

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	GCI pracuje w tygodniu od 9.00 do 17.00, a w soboty od 9.00 do 13.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	GCI to osobny lokal, stosunkowo duży, przeszklony dużymi witrynami. Znajduje się w nim obszar konsultacji oraz obszar samoobsługi. Na półkach i stojakach znajdują się materiały promocyjno-informacyjne, a także wyroby lokalnych artystów ludowych.	☐ kontuar szybkiej obsługi ☑ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☑ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	10
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy bardzo chętnie udzielają informacji i służą wszelką pomocą turystom. Zakres udzielanych informacji jest szeroki, zarówno o Gorlicach, jak i innych ciekawych miejscach w województwie. GCI zatrudnia 1 osobę na etacie oraz 1 na stażu. Pracownicy władają językiem angielskim w stopniu podstawowym. Posiadają wykształcenie kierunkowe i doświadczenie w pracy w informacji turystycznej.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	1
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• prowadzenie banku ofert turystycznych, • sprzedaż map, przewodników, folderów, publikacji, • sprzedaż pamiątek oraz wyrobów lokalnych, • rezerwacja miejsc noclegowych.	☑ TAK ☐ NIE	4
ILOŚĆ PUNKTÓW			**40**

INFORMACJA TURYSTYCZNA - KRYNICKA ORGANIZACJA TURYSTYCZNA – KRYNICA ZDRÓJ

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	IT znajduje się przy głównej ulicy miasta, przy drodze wjazdowej do Krynicy od strony Nowego Sącza, w siedzibie Kina Jaworzyna. Jest łatwo dostępne, również dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	IT jest dobrze oznakowana (znak „it" na zewnętrznej szybie oraz wewnątrz budynku). Ponadto w mieście znajdują się znaki kierujące do punktu.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☑ oznakowanie dojazdu	3
DNI PRACY	IT jest czynna od poniedziałku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	3
GODZINY PRACY	IT jest czynna w dni powszednie w godzinach 9.00-17.00, w soboty 9.00-13.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	IT zajmuje stosunkowo duże pomieszczenie w budynku kina, przeszklone (dwie witryny, zewnętrzna oraz wewnętrzna). Wewnątrz znajduje się obszar konsultacji oraz obszar samoobsługi (stolik z krzesłami dla turystów). Materiały są poukładane na półkach oraz na stojakach, a także widoczne w witrynie. W okresie zimowym informacja jest udzielana przez specjalne	☐ kontuar szybkiej obsługi ☑ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu	8

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	okienko (jest to ułatwienie dla turystów z nartami).	☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☑ multimedialne	2
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy IT bardzo chętnie udzielają wszelkich informacji, zachęcając do pobytu w Krynicy i okolicach. Zakres tych informacji jest bardzo szeroki. Ponadto, turyści często są obdarowywani gadżetami regionalnymi, co stanowi na pewno dużą zachętę do pobytu w Krynicy. Punkt zatrudnia 2 osoby, posługujące się 3 językami obcymi (angielskim, niemieckim i rosyjskim), posiadające wyższe wykształcenie.	☐ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	1
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	0
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• prowadzenie banku ofert turystycznych, • sprzedaż map i przewodników.	☑ TAK ☐ NIE	2
ILOŚĆ PUNKTÓW			**38**

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – MUSZYNA

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	CIT mieści się w sercu miasteczka, na rynku, w siedzibie urzędu miasta. Jest łatwo dostępny, niestety nie dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	CIT jest bardzo dobrze oznakowany (napis nad wejściem do urzędu – w witrynie) oraz wewnątrz budynku.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	CIT jest czynny w dni powszednie.	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☑ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt.	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	CIT jest czynny od 7.30 do 15.30, przy czym w godzinach 7.30-11.00 i 14.00-15.30 informacje można uzyskać w Referacie Oświaty, Kultury, Sportu i Polityki Społecznej na piętrze. Dodatkowo, w środy i czwartki po godzinie 16.00 lokal CIT jest używany przez Punkt Konsultacyjny dla Osób z Problemami z Alkoholem.	☑ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	1
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	CIT zajmuje małe pomieszczenie na parterze Urzędu, zaraz przy wejściu głównym. Znajduje się w nim kontuar szybkiej obsługi oraz obszar samoobsługi (stolik z krzesłami). Materiały znajdują się na półkach oraz stojakach. Na ścianach znajdują się plakaty z imprez oraz mapy. Na niekorzyść CIT działa fakt udostępniania pomieszczenia na punkt konsultacyjny dla osób mających problemy z alkoholem. Często bowiem pracownicy punktu pozostawiają po sobie bałagan.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☑ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	10
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☐ płatne ☑ bezpłatne	1
KADRY	Informacje są udzielane bardzo chętnie. Ich zakres obejmuje nie tylko Muszynę, ale również jej bliższe i dalsze okolice. Pracownicy chętnie dzielą się materiałami promocyjnymi. W przypadku, gdy nie mogą ich dać na własność, można je przeglądać nie miejscu. Do prowadzenia CIT oddelegowana jest jedna osoba, posiadająca wykształcenie turystyczne i władająca językiem angielskim.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	1
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ		☐ TAK ☑ NIE	0
ILOŚĆ PUNKTÓW			**29**

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – PIWNICZNA

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt IT jest bardzo dobrze położony, zaraz przy samym rynku. Jest łatwo dostępny, chociaż nie dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Punkt jest dobrze oznakowany. Na kamienicy znajduje się bardzo dobrze widoczny kaseton ze znakiem „it". Oznakowane jest również wejście do punktu.	☑ baner / kaseton ☐ napis nad wejściem / na drzwiach ☑ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	Punkt jest czynny w dni powszednie.	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☑ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	2
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w godzinach 8.00-18.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Punkt zajmuje ładne, przestronne pomieszczenie, w którym znajduje się obszar konsultacji i obszar samoobsługi. Materiały leżą na specjalnych półkach i stojakach. Punkt posiada zagospodarowaną witrynę.	☐ kontuar szybkiej obsługi ☑ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu	10

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy stosunkowo chętnie udzielają informacji, głównie o Piwnicznej. Rekomendują jednocześnie atrakcje i bazę turystyczną miasteczka. IT zatrudnia 3 osoby, w tym jedną z licencją przewodnika po regionie. Nie władają one żadnym językiem obcym.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☐ tak ~ jeden ~ więcej ☑ nie	0

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż map i przewodników, • organizacja wycieczek lokalnych.	☑ TAK ☐ NIE	2
ILOŚĆ PUNKTÓW			**32**

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - OŚWIĘCIM

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	CIT jest położony w bardzo dobrym punkcie miasta, zaraz przy Muzeum Auschwitz Birkenau. Znajduje się w Centrum Turystycznym. Jest łatwo dostępne, również dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Centrum jest bardzo dobrze oznakowane – napis nad wejściem, logo „it" oraz logo Oświęcimia. W całym mieście, praktycznie na każdym skrzyżowaniu, znajdują się znaki kierunkowe. Informacje o istnieniu placówki znajdują się ponadto w folderach i na mapach.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☑ oznakowanie dojazdu	3
DNI PRACY	Codziennie	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt.	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	W sezonie: 08.00 – 18.00 Poza sezonem: 08.00 – 16.00	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	3
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Centrum znajduje się w budynku dużego centrum turystycznego, w którym poza nim są: restauracja, kawiarnia, sklep z pamiątkami, kawiarenka internetowa, poczta. Pomieszczenie CIT nie jest duże – jest to oszklony kiosk. Znajduje się w nim kontuar szybkiej obsługi, za którym siedzą informatorzy. Materiały promocyjno-informacyjne leżą na ladzie oraz na stojakach. Okna „kiosku" są zagospodarowane i wypełnione informacjami. W pobliżu Centrum, przy wejściu do Centrum Turystycznego, znajduje się kiosk elektroniczny. Ponadto mieści się tutaj kawiarenka internetowa.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☑ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	10
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne".	☑ drukowane ☐ multimedialne	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy bardzo chętnie udzielają informacji. Zachęcają jednocześnie do pobytu w Oświęcimiu i całej Małopolsce. Centrum zatrudnia 3 osoby na etacie oraz 2 praktykantów. 3 osoby posługują się dwoma językami obcymi: angielskim i niemieckim. Pracownicy posiadają wykształcenie kierunkowe i mogą wykazać się kilkuletnim stażem pracy w informacji turystycznej.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	2
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż folderów, map i publikacji, • sprzedaż pamiątek i gadżetów, • rezerwacja miejsc noclegowych (bezpłatnie).	☑ TAK ☐ NIE	3
ILOŚĆ PUNKTÓW			**42**

CENTRUM KULTURY I PROMOCJI GMINY – CIĘZKOWICE

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Informacja turystyczna działa przy Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice, które mieści się na rynku miasteczka. Jest łatwo dostępne, ale nie dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	IT jest dobrze oznakowana – duży napis nad wejściem oraz tabliczka i drukowany napis wewnątrz budynku.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☑ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	3
DNI PRACY	IT jest otwarta od wtorku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☑ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	2
GODZINY PRACY	IT jest czynna w godzinach 10.00-18.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	IT mieści się w dużym pomieszczeniu, w którym znajduje się kontuar szybkiej obsługi oraz obszar samoobsługi. Foldery są umieszczone na stojakach i półkach. W punkcie są również 3 stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☑ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu	12

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☑ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☐ w językach obcych	1
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji, służą pomocą turystom. Zakres informacji nie jest jednak bardzo szeroki i obejmuje głównie obszar gminy Ciężkowice. W Centrum zatrudnionych jest 13 osób, w tym 2 na stażu. Pracownicy posiadają wykształcenie wyższe, jak również doświadczenie w turystyce. Władają dwoma językami obcymi: angielskim i niemieckim w stopniu podstawowym.	☐ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	1
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż folderów i publikacji, • rezerwacja miejsc na wycieczki lokalne.	☑ TAK ☐ NIE	2
ILOŚĆ PUNKTÓW			**36**

REGIONALNE CENTRUM TURYSTYKI I DZIEDZICTWA KULTUROWEGO – ZAKLICZYN

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	RCTiDK mieści się w sercu rynku, w pięknym starym budynku, Jest łatwo dostępne, również dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Centrum nie jest oznakowane jako IT. Jest oznakowane własnym logo Centrum. Informacja o istnieniu IT znajduje się na stronach internetowych oraz w folderach.	☐ baner / kaseton ☐ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	0
DNI PRACY	Centrum jest otwarte od poniedziałku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt.	3

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	Centrum jest otwarte w dni powszednie od 9.00 do 20.00, w soboty od 8.00 d0 14.00. Po godzinach pracy centrum można uzyskać informacje o obiektach noclegowych i gastronomicznych oraz atrakcjach – są one zamieszczone w witrynie / gablocie.	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☑ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	3
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	IT to duże pomieszczenie, z wydzielonym kontuarem szybkiej obsługi i obszarem samoobsługi. Foldery i przewodniki znajdują się na półkach. IT jest wyposażone w samodzielne stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☑ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☑ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☐ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	9
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☐ w językach obcych	1
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy Centrum chętnie udzielają informacji, głównie o Ciężkowicach i najbliższej okolicy. Zachęcają jednocześnie do spędzania tutaj wolnego czasu. Centrum zatrudnia 12 osób, w tym 6 na etacie. Pracownicy władają trzema językami obcymi: angielskim, niemieckim i rosyjskim. Wśród pracowników jest przewodnik PTTK.	☐ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż map i przewodników, • organizacja wycieczek lokalnych.	☑ TAK ☐ NIE	2
ILOŚĆ PUNKTÓW			**36**

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – ZAKOPANE

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Centrum jest położone na jednej z głównych ulic Zakopanego, w drewnianej chacie stylizowanej na chatę góralską. Nie jest dostępne dla niepełnosprawnych.	☐ bardzo dobra ☑ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	1
OZNAKOWANIE	Centrum jest oznakowane jako CIT – drewniana tabliczka nad wejściem, napis wykuty w drewnie jest stosunkowo mało czytelny. Informacje o jego istnieniu znajdują się w przewodnikach, folderach i na mapach miasta. W samym mieście jest znikoma ilość znaków kierunkowych – jeśli nie zna się adresu, trudno jest do niego trafić.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	1
DNI PRACY	Codziennie	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	4
GODZINY PRACY	01.07.-31.08, 27.12-28.02 – od 08.00 do 20.00 poza sezonem – od 8.00 do 18.00 nieczynne: 01.01., 01.11., 25-26.12., niedziela i poniedziałek wielkanocny	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☑ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	4
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Centrum jest małe. Znajduje się w nim kontuar szybkiej obsługi, za którym siedzą informatorzy. Przy ścianach stoją półki na materiały promocyjne. Lokal posiada zagospodarowaną witrynę – okna, w którym znajdują się informacje.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu	9

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☑ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy Centrum udzielają podstawowych informacji o Zakopanem. Brakuje jednak zainteresowania z ich strony osobą turysty i jego potrzeb. Posiadają wieloletnie doświadczenie w turystyce, jest wśród nich m.in. przewodnik PTTK, posiadający ogromną wiedzę na temat regionu, jego historii i atrakcji. Na pełnym etacie w Centrum zatrudnione są 4 osoby. Wszystkie władają co najmniej jednym językiem obcym	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	5

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	(angielski, niemiecki, francuski, słowacki i rosyjski). Są wśród nich zarówno osoby z wykształceniem kierunkowym, jak i innym. Wszyscy mają kilkuletnie doświadczenie pracy w informacji turystycznej.	Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☑ nieodpowiedni	0
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż biletów (komunikacja miejska, kolejowa, do muzeów, kin i teatrów, na imprezy sportowe), • sprzedaż map i przewodników, • pośrednictwo w sprzedaży wycieczek lokalnych	☑ TAK ☐ NIE	3
ILOŚĆ PUNKTÓW			**39**

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - ANDRYCHÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt IT jest położony w samym centrum Andrychowa, na rynku. Jest łatwo dostępny, również dla osób niepełnosprawnych. Informacja o istnieniu jednostki znajduje się w przewodnikach, folderach, na planach miasta.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Punkt jest dobrze oznakowany – napis nad wejściem oraz logo „it". Ponadto punkt jest oznakowany logo Andrychowa. W mieście znajdują się również znaki kierunkowe.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☑ oznakowanie dojazdu	3
DNI PRACY	Od poniedziałku do piątku (w godzinach pracy Urzędu Miejskiego)	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☑ pon. – pt. ☐ wt. – ndz.	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	Pn, śr, czw, pt – od 07.30 – do 15.30 Wt – od 08.00 do 16.00	☑ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	1
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Bardzo ładne i duże pomieszczenie, w którym znajduje się zarówno obszar konsultacji, jak i obszar samoobsługi. Na półkach i stojakach znajdują się materiały promocyjno-informacyjne. Informacje są także wywieszone w oknach – zagospodarowana witryna. W pobliżu punktu, w gmachu Urzędu Miejskiego, znajduje się kiosk elektroniczny, z dostępem do Internetu. Jest on jednak dostępny tylko w godzinach pracy Urzędu.	☐ kontuar szybkiej obsługi ☑ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☑ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	11
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☑ multimedialne	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☐ płatne ☑ bezpłatne	1
KADRY	Pracownik bardzo chętnie udziela informacji. Nie tylko odpowiada na konkretne pytania, ale również sam, z własnej inicjatywy, zachęca do spędzenia czasu w Andrychowie i okolicach. W punkcie jest zatrudniona jedna osoba na pełnym etacie, władająca dwoma językami obcymi: angielskim i niemieckim, posiadająca wykształcenie kierunkowe.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	0
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	2
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• rezerwacja miejsce noclegowych.	☑ TAK ☐ NIE	1
ILOŚĆ PUNKTÓW			**34**

INFORMACJA TURYSTYCZNA - WADOWICE

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt jest położony w samym centrum Wadowic, naprzeciwko wejścia do Domu Papieskiego. Punkt jest dostępny dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Punkt jest dobrze oznakowany – duży napis nad wejściem, logo „i", „it" oraz stojący baner. IT jest oznakowana również logo Małopolskiego Centrum Informacji Turystycznej (dodatkowy punkt). W mieście znajdują się również znaki kierunkowe. Informacja o istnieniu jednostki znajduje się w informatorach, na mapach Wadowic oraz przy parkingach.	☑ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☑ oznakowanie dojazdu	5
DNI PRACY	Od poniedziałku do soboty, w sezonie (kwiecień-październik) – codziennie.	☐ pon. – ndz. ☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☑ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	4
GODZINY PRACY	W sezonie: pn-pt od 09.00 do 18.00; sb, ndz od 10.00 do 16.00 Poza sezonem: pn-pt od 08.00 do 16.00, sb od 10.00 do 16.00	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	3
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Bardzo ładne duże pomieszczenie, w którym znajduje się obszar konsultacji i obszar samoobsługi. Na półkach i stojakach leżą materiały promocyjno-informacyjne.	☐ kontuar szybkiej obsługi ☑ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z	8

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☐ dużo ☑ mało ☐ bardzo mało	1
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji, zachęcając jednocześnie do pozostania w Wadowicach. W punkcie zatrudnione są 4 osoby oraz dwóch stażystów i dwóch praktykantów. Pracownicy posiadają wykształcenie kierunkowe i doświadczenie w pracy w informacji turystycznej. 3 osoby władają językami obcymi: angielskim, niemieckim, włoskim i hiszpańskim.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż map i przewodników, • przewodnictwo	☑ TAK ☐ NIE	2
ILOŚĆ PUNKTÓW			**40**

MIEJSKI PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - WIELICZKA

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Miejski Punkt IT funkcjonuje przy Centrum Kultury i Turystyki, w budynku Urzędu Miejskiego. Jest położony w centrum miasta, w rynku. IT jest łatwo dostępna, również dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	IT jest widocznie oznakowany – duży znak „it" – wydruk komputerowy w oknie oraz wydruk na drzwiach wewnętrznych. Informacje o istnieniu jednostki znajdują się w folderach, na stronach internetowych oraz na mapach miasta.	☐ baner / kaseton ☐ napis nad wejściem / na drzwiach ☑ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	IT jest czynne cały tydzień.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt.	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	IT jest otwarte w sezonie (01.06-31.10) w godzinach 10.00-18.00, poza sezonem – w tygodniu od 10.00 do 16.00, w weekendy od 12.00 do 16.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	3
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	IT mieści się w specjalnie do tego przygotowanym pokoju, na parterze budynku. Pokój nie jest dużo, ale znajduje się w nim kontuar szybkiej obsługi oraz obszar samoobsługi. Foldery znajdują się na półkach. Na ścianach znajdują się mapy i zdjęcia, a w gablotach pamiątki regionalne.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☐ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	9
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji, a ich zakres jest szeroki. Służą wszelką pomocą turystom. MPIT zatrudnia 3 osoby, 1 na etat oraz 2 na umowę zlecenie. Pracownicy władają dwoma językami obcymi: angielskim i rosyjskim. Posiadają praktyczne doświadczenie w turystyce.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☐ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	2
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż folderów, publikacji, książek, • sprzedaż pamiątek, • sprzedaż biletów na imprezy organizowane przez Centrum Kultury i Turystyki, • organizowanie lokalnych wycieczek, • rezerwacja posiłków dla grup i turystów indywidualnych, • rezerwacja miejsc noclegowych.	☑ TAK ☐ NIE	6

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
ILOŚĆ PUNKTÓW			**43**

KOPANIA SOLI – WIELICZKA

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Bardzo dobra lokalizacja tuż przy wejściu na teren Kopalni Soli Wieliczka. Dostępne również dla niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Budynek jest oznakowany na zewnątrz znakiem "i", jednak nie zachęca turystów do wizyty, gdyż jedyne oznakowanie na przeszklonych drzwiach to duży wydruk komputerowy kierujący turystę bezpośrednio do kas biletowych. Brak oznakowania punktu informacji turystycznej na drzwiach, brak podania godzin otwarcia punktu. Na terenie kopalni znajdują się znaki kierujące do informacji.	☐ baner / kaseton ☐ napis nad wejściem / na drzwiach ☑ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☑ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	Codziennie w sezonie (kwiecień – październik), poza sezonem – od poniedziałku do piątku.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	4
GODZINY PRACY	W sezonie Punkt jest otwarty w dni powszednie w godzinach 8.00-19.30, weekendy i święta: 9.00-19.00. Poza sezonem: 9.00-17.00.	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☑ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Nowoczesne, funkcjonalnie urządzone wnętrze placówki składa się z lady recepcyjnej, półek z materiałami, stołu wraz z krzesłami oraz z kilku stanowisk biurowych w głębi pomieszczenia, służących do telefonicznej obsługi turystów. Na jednej ze ścian wisi pokazowa gablota z pamiątkami (pamiątki do nabycia w sklepie obok), wewnątrz jest również umieszczona tablica z cennikiem wstępu do kopalni. W sąsiedztwie, przy kasach biletowych, znajduje się kiosk elektroniczny. Na zewnątrz budynku na ścianie wywieszone są informacje o cenach i zasadach zwiedzania Kopalni Soli Wieliczka. W tym samym budynku, co punkt informacji turystycznej mieści się również przechowalnia bagażu. Obiekt posiada zagospodarowaną witrynę.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☑ kiosk elektroniczny wewnątrz ☑ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☑ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	10
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☐ dużo ☑ mało ☐ bardzo mało	1
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Prawidłowa obsługa turysty odwiedzającego punkt. Udzielane są dotyczące zwiedzana kopalni, atrakcji turystycznych w Wieliczce. Personel rekomenduje hotele i restauracje w zależności od potrzeb turysty. Informacje są udzielane na	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	miejscu turystom odwiedzającym punkt oraz telefonicznie. Biuro zatrudnia 3 osoby, władające 3 językami obcymi: angielskim, francuskim i hiszpańskim, posiadające wykształcenie turystyczne.	Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż wydawnictw i publikacji, • rezerwacja i sprzedaż biletów do kopalni oraz na imprezy organizowane w kopalni, • sprzedaż pamiątek i gadżetów, • sprzedaż usług przewodnickich po Kopalni, • sprzedaż oferty wspólnej Kopalni i Biura Jordan.	☑ TAK ☐ NIE	5
ILOŚĆ PUNKTÓW			**43**

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ I ZAKWATEROWANIA – BIURO JORDAN - KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt znajduje się w bardzo dobrym punkcie miasta, w pobliżu dworca głównego PKP, na przeciwko Galerii Krakowskiej. Mieści się na wysokim piętrze kamienicy. Nie jest dostępny dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Punkt jest dobrze oznakowany. Na ścianie kamienicy duża widoczna tablica, druga umieszczona nad wejściem.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	
DNI PRACY	Punkt czynny od poniedziałku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	3
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w dni powszednie w godzinach 8-18, w soboty 9-14.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Biuro zajmuje jedno pomieszczenie na parterze kamienicy. Wnętrze jest przestronne i ładnie urządzone, swoim wyglądem nawiązuje do podziemnych komnat Kopalni Soli w Wieliczce. Znajduje się w nim kontuar szybkiej obsługi oraz obszar samoobsługi. Materiały znajdują się na stojakach oraz są wyłożone na ladzie. Lokal posiada zagospodarowaną witrynę, w której wywieszone są informacje (o wycieczkach, imprezach odbywających się w Krakowie, etc. – w języku polskim i angielskim).	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☑ pokój kierownika ☑ magazyn	11

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☑ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Informacje udzielane są bardzo chętnie i dotyczą nie tylko Krakowa, ale praktycznie wszystkich najważniejszych atrakcji turystycznych województwa małopolskiego. Personel wyraża duże zainteresowanie osobą turysty, starając się zaproponować mu formy spędzania czasu dostosowane do jego potrzeb. Biuro zatrudnia 2 osoby na etacie, władające 3 językami obcymi: angielskim, rosyjskim i francuskim, posiadające wykształcenie turystyczne oraz doświadczenie w pracy w turystyce.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	3
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA	• sprzedaż map i przewodników,	☑ TAK	7

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• przewodnictwo, • sprzedaż karty EURO 26 oraz ISIC, • sprzedaż biletów międzynarodowych (autokarowych, promowych, lotniczych), • wycieczki lokalne: po Krakowie, do Wieliczki, Oświęcimia, Częstochowy, Zakopanego, spływy Dunajcem, • sprzedaż biletów na koncerty, • pośrednictwo w rezerwacji noclegów.	☐ NIE	
ILOŚĆ PUNKTÓW			**45**

DIECEZJALNE CENTRUM INFORMACJI, PROMOCJI I TURYSTYKI – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt jest bardzo dobrze zlokalizowany, na Starym Mieście, w pobliżu Plant. Mieści się w tym samym pomieszczeniu, co Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce. Punkt jest łatwo dostępny, ale nie dla osób niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Punkt jest bardzo dobrze oznakowany – szyld na zewnątrz budynku oraz napis na drzwiach.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☑ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	3
DNI PRACY	Punkt jest czynny od poniedziałku do piątku.	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☑ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w godzinach 9.00-17.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Punkt mieści się w tym samym pomieszczeniu, co Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce. Składa się z kontuaru szybkiej obsługi i obszaru samoobsługi umożliwiającego samodzielne korzystanie z materiałów. Materiały wyłożone są na ladzie oraz na stojakach obok lady. Przed wejściem do pomieszczenia, w holu kamienicy, stoi kiosk elektroniczny (nieczynny).	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☑ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☐ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	9
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Informacje udzielane są chętnie, tak jak chętnie przekazywane są materiały na temat Krakowa i województwa małopolskiego. Pracownicy informują o wycieczkach zorganizowanych do Wieliczki i Oświęcimia oraz miejscach pielgrzymkowych. Nie dostarczają informacji na temat hoteli, zajmują się informowaniem o noclegach w domach rekolekcyjnych. Chętnie udzielają szczegółowych informacji na temat proponowanych ofert (godziny odjazdu, czas zwiedzania, szczegóły oferty), nie wykraczając wiedzą poza informacje podane na ulotkach. Łącznie w Katolickim Centrum Kultury i Diecezjalnym Centrum Informacji pracuje 10 osób na etacie. Ponadto rocznie jest ok. 5 pracowników sezonowych. Pracownicy władają 3 językami obcymi: angielskim, francuskim i włoskim.	☐ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	0
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	0
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• pośrednictwo w sprzedaży biletów na wycieczki, m.in. do Wieliczki i Oświęcimia, • wyszukiwanie i rezerwacja noclegów w domach rekolekcyjnych, • organizacja pielgrzymek, • sprzedaż biletów na koncerty i imprezy, • sprzedaż produktów benedyktyńskich (m.in. miody, syropy).	☑ TAK ☐ NIE	5
ILOŚĆ PUNKTÓW			**35**

BIURO PROMOCJI KOPALNI SOLI W WIELICZCE – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Biuro Promocji jest zlokalizowane na Starym Mieście, w pobliżu znaczących atrakcji turystycznych. W tym samym budynku i pomieszczeniu mieści się Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Oznakowanie za pomocą szyldu na zewnątrz budynku. W szyldzie i na tablicach przed budynkiem nie występuje charakterystyczny znaczek "i", co może być mylące.	☐ baner / kaseton ☐ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	0
DNI PRACY	Biuro jest czynne od poniedziałku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	3
GODZINY PRACY	W dni powszednie biuro czynne w godzinach 9.00-17.00, w soboty 9.00-14.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Punkt składa się z kontuaru szybkiej obsługi oraz stojaków z materiałami informacyjnymi i promocyjnymi. W holu budynku, gdzie mieści się Punkt, umieszczono elektroniczny punkt informacyjny. Przy wejściu z obu stron jest ekspozycja kopalni Wieliczka.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu	9

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji związanych ze zwiedzaniem Kopalni Soli w Wieliczce, busów do Wieliczki (również linii prywatnych), miejsca i godzin odjazdu. W przypadku pytań o sam Kraków, pracownicy odsyłają do innych punktów informacji turystycznej. Biuro zatrudnia 3 osoby, władające 3 językami obcymi: angielskim, francuskim i hiszpańskim, posiadające wykształcenie turystyczne.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż wydawnictw i publikacji, • rezerwacja i sprzedaż biletów do kopalni oraz na imprezy organizowane w kopalni, • sprzedaż pamiątek i gadżetów, • sprzedaż usług przewodnickich po Kopalni, • sprzedaż oferty wspólnej Kopalni i Biura Jordan.	☑ TAK ☐ NIE	5
ILOŚĆ PUNKTÓW			**36**

MAŁOPOLSKIE CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Bardzo dobra lokalizacja. Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej mieści się na środku rynku głównego w Sukiennicach, od strony kościoła Mariackiego. Jest łatwo dostępne, również dla niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	MCIT jest bardzo dobrze oznakowane i widoczne. Znaki kierujące turystę do punktu znajdują się na wielu kierunkowskazach na Starym Mieście i w jego okolicach, w pobliżu atrakcji turystycznych i przy ważniejszych węzłach komunikacyjnych. Nad wejściem znaczek "it".	☑ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☑ oznakowanie dojazdu	4
DNI PRACY	MCIT jest czynne codziennie w sezonie (kwiecień – październik), poza sezonem od poniedziałku do soboty.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb.	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	W sezonie MCIT jest czynne w godzinach 9.00-20.00, poza sezonem w godzinach 9.00-18.00.	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☑ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	4
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Lokal położony jest na parterze w Sukiennicach. W tym samym pomieszczeniu mieści się sklep z pamiątkami i biuro podróży. Centrum Informacji składa się z półokrągłej lady z czteroma stanowiskami obsługi turysty oraz punktem wymiany walut.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☑ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☑ pokój kierownika ☐ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	10

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji, związanych z atrakcjami Krakowa, możliwościami zwiedzania miasta w zorganizowanych grupach, bazie hotelowej i gastronomicznej, nie wykazując jednak większego zainteresowania turystą. Odpowiedzi są krótkie, a przekazywane na życzenie materiały dość ubogie. W MCIT zatrudnionych jest 6 osób na etacie oraz 2 na umowę zlecenie. Ponadto, rocznie pracuje tutaj ok. 10 praktykantów i 3 stażystów. Pracownicy posiadają doświadczenie w pracy w informacji turystycznej i turystyce, jak również wykształcenie turystyczne. Władają 3 językami obcymi.	☑ wykształcenie kierunkowe ☐ wykształcenie inne	1
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż biletów (komunikacja miejska i kolejowa), • sprzedaż biletów do kin, teatrów, muzeów, na imprezy kulturalne, • sprzedaż pamiątek i gadżetów, • sprzedaż map i przewodników,	☑ TAK ☐ NIE	8

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	• przewodnictwo, • organizacja wycieczek lokalnych, • rezerwacja miejsc noclegowych, • usługi tłumaczy.		
ILOŚĆ PUNKTÓW			**48**

INFORMACJA TURYSTYCZNA MARCO DER POLE – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt Informacji Turystycznej Marco der Pole znajduje się na parterze historycznej kamienicy Hipolitów na Placu Mariackim. W tym samym budynku mieści się Muzeum Historyczne Krakowa.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Budynek jest oznakowany dobrze widocznym szyldem ze znaczkiem "i". Wewnątrz w holu wystawione są tablice informujące, plakaty i zdjęcia Krakowa. W holu przed wejściem umieszczono duży plakat ze zdjęciem satelitarnym Starego Miasta.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	1
DNI PRACY	Punkt jest otwarty codziennie.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	4
GODZINY PRACY	W dni powszednie i soboty punkt otwarty jest w godzinach 9.00-19.00, w niedziele 9.00-15.00. Poza sezonem w dni powszednie punkt jest czynny do godziny 18.00.	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Punkt informacji mieści się w pomieszczeniu obok galerii Dom Polski, która zajmuje pomieszczenie przechodnie. Stylowo urządzone wnętrze, utrzymane w żywych kolorach. Materiały są czytelnie uporządkowane na półkach i stojakach.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☐ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☐ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	6
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
KADRY	Pracownik bardzo chętnie udziela szerokich informacji o Krakowie, okolicach i dodatkowych usługach świadczonych przez biuro. Odpowiedzi są wyczerpujące, pracownik udziela również z własnej inicjatywy dodatkowych informacji przydatnych dla turysty. W punkcie zatrudnione są 3 osoby, władające razem 4 językami obcymi: angielskim, niemieckim, włoskim i hiszpańskim. Personel legitymuje się wykształceniem kierunkowym oraz doświadczeniem w turystyce i informacji turystycznej.	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	4
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• prowadzenie banku ofert turystycznych, • sprzedaż pamiątek i gadżetów, • sprzedaż map i przewodników, • przewodnictwo, • wycieczki lokalne, • usługi tłumaczy, • rezerwacja miejsc noclegowych, • usługi transportowe, • organizacja spotkań / imprez.	☑ TAK ☐ NIE	9
ILOŚĆ PUNKTÓW			**45**

NOWOHUCKIE CENTRUM INFORMACJI – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt Informacji usytuowany jest w centrum Nowej Huty, blisko Placu Centralnego, wejście znajduje się od jednej z głównych ulic Nowej Huty - Al. Solidarności. Jest, więc łatwo dostępny, ale nie dla osób niepełnosprawnych.	☐ bardzo dobra ☑ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	1
OZNAKOWANIE	Punkt jest dobrze oznakowany – kaseton na zewnątrz oraz napis na drzwiach wewnątrz. Brak oznakowania dojazdu z centrum Nowej Huty - Placu Centralnego. Od strony Al. Solidarności umieszczony jest niewielki szyld, jest on jednak mało widoczny z daleka. Na tablicy przy wejściu do Centrum, od strony podwórka, umieszczono opis szlaku bursztynowego - Zielony Szlak Nowa Huta - Dłubnia, wraz z mapką.	☑ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	Punkt jest czynny od poniedziałku do piątku.	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☑ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	2
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w godzinach 8.00-16.00.	☑ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	1
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Nowohuckie Centrum Informacji zajmuje dwa piętra w budynku przy ulicy przy Al. Solidarności. W małym pomieszczeniu na dole mieści się obszar samoobsługi z ladą i ogólnodostępnymi, wyłożonymi na ladzie materiałami.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☑ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu	7

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	W pomieszczeniu na parterze brak obsługi, przy wejściu włącza się sygnał dźwiękowy, ale nikt nie schodzi na dół do obsługi turysty, nie ma też znaków kierujących schodami na piętro, gdzie znajduje się personel. Na piętrze znajduje się kilka stanowisk biurowych, obszar konsultacyjny oraz półki z materiałami oraz różnymi publikacjami, całość utrzymana w charakterze biurowym, słabo przystosowana do obsługi turysty.	☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☐ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☐ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☑ multimedialne	2
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	W budynku mieści się punkt informacji turystycznej i gospodarczej. Pracownicy są bardzo uprzejmi i chętnie udzielają informacji (ale w momencie, gdy turysta znajdzie się już na piętrze, a wejście do punktu znajduje się na parterze).	☐ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	1
		☐ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	0

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	Udzielane są informacje i rekomendacje dotyczące zabytków Nowej Huty, bazy noclegowej i gastronomicznej. Nowohuckie Centrum Informacji zatrudnia 2 osoby, które posługują się językiem angielskim.	Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	1
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• prowadzenie banku ofert turystycznych,	☑ TAK ☐ NIE	1
ILOŚĆ PUNKTÓW			**28**

PUNKT INFORMACJI MIEJSKIEJ – UL. ŚW. JANA – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt Informacji Miejskiej jest usytuowany tuż przy Rynku Głównym Starego Miasta przy często uczęszczanej ulicy Św. Jana.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Punkt jest bardzo dobrze widoczny z zewnątrz - nad wejściem znajduje się tablica ze znakiem "i", przeszklone pomieszczenie zachęca przechodniów do wizyty. Ponadto punkt jest oznakowany logo Krakowa i logo Krakowskiego Biura Festiwalowego.	☑ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	3
DNI PRACY	Punkt jest czynny od poniedziałku do soboty.	☐ pon. – ndz.	3

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny od godziny 10.00 do 18.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Punkt składa się z jednego, podłużnego pomieszczenia z przeszklonym wejściem, w głębi którego znajduje się lada. Wzdłuż pomieszczenia ustawione są półki i stojaki z ogólnodostępnymi materiałami. Na ścianach plakaty reklamowe, na jednej ze ścian umieszczono telewizor z płaskim kineskopem. Nowoczesny wystrój wnętrza.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☑ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	11

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☑ multimedialne	2
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji, na życzenie turysty również z Internetu. Udzielają informacji o bazie hotelowej i gastronomicznej, transporcie z Krakowa, atrakcjach turystycznych. Wszyscy pracownicy posiadają wyższe wykształcenie, zarówno turystyczne, jak i inne. Ponadto posiadają doświadczenie w turystyce i informacji turystycznej. Władają w sumie 7 językami obcymi: angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim, rosyjskim, ukraińskim i włoskim. Sieć Punktów Informacji Miejskiej zatrudnia w sumie na etatach 12 osób oraz dodatkowo 3 w miesięczniku Karnet. Ponadto, w sezonie zatrudnianych jest średniorocznie 5 osób oraz dodatkowo – 10 praktykantów i 3 stażystów. Osoby te nie są zatrudnione w jednym punkcie, tylko w całej sieci, w związku z tym wymieniają się i pracują w różnych punktach. W PIM na ul. Św. Jana zatrudnione są 2 osoby na etacie.	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	7
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż biletów (komunikacja miejska, kolejowa), • sprzedaż biletów do muzeów, kin, teatrów i na imprezy	☑ TAK ☐ NIE	6

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	kulturalne, • sprzedaż biletów na wycieczki po mieście, do Oświęcimia, do Wieliczki, • sprzedaż pocztówek, albumów, map i przewodników, • rezerwacja miejsc noclegowych, • sprzedaż gadżetów i pamiątek.		
ILOŚĆ PUNKTÓW			**50**

PUNKT INFORMACJI MIEJSKIEJ – OS. SŁONECZNE – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt położony w Nowej Hucie w budynku Muzeum Historycznego Miasta Kraków (oddział „Dzieje Nowej Huty”).	☐ bardzo dobra ☑ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Punkt jest bardzo dobrze widoczny z ulicy, na zewnątrz tablica z mapą Nowej Huty i ławkami. Brak oznakowania dojazdu. Punkt jest oznakowany również logo Krakowa i logo Krakowskiego Biura Festiwalowego.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	Punkt jest czynny od wtorku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☑ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	2
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w godzinach 10.00-14.00.	☑ do godziny 16	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Punkt informacji turystycznej mieści się na parterze budynku. Przy jednej ladzie recepcyjnej prowadzona jest informacja turystyczna i sprzedaż biletów do muzeum. Brak obszaru konsultacji. Obszar samoobsługi z półkami i dużą mapą Nowej Huty. W tym samym pomieszczeniu mieści się wystawa Muzeum Historycznego. Zagospodarowana witryna z informacjami na temat wystawy Muzeum i godzin otwarcia.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	7
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☑ multimedialne	2
		☐ bardzo dużo ☐ dużo ☑ mało ☐ bardzo mało	1
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownik bardzo chętnie udziela wyczerpujących informacji o atrakcjach dzielnicy Nowa Huta, trasach zwiedzania, bazie hotelowej (z podaniem cennika usług) i gastronomicznej Nowej Huty i jej okolic - wraz z rekomendacją, jak i okolicznych zabytkach. Tematycznie są to informacje bardzo wyczerpujące. Pracownik zachęca także do zapoznania się z materiałami multimedialnymi, zwiedzania wystawy Muzeum Historycznego, mieszczącego się w tym samym budynku, co punkt informacyjny. Wszyscy pracownicy posiadają wyższe wykształcenie, zarówno turystyczne, jak i inne. Ponadto posiadają doświadczenie w turystyce i informacji turystycznej. Władają w sumie 7 językami obcymi: angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim, rosyjskim, ukraińskim i włoskim. Sieć Punktów Informacji Miejskiej zatrudnia w sumie na etatach 12 osób oraz dodatkowo 3 w miesięczniku Karnet. Ponadto, w sezonie zatrudnianych jest średniorocznie 5 osób oraz dodatkowo – 10 praktykantów i 3 stażystów. Osoby te nie są zatrudnione w jednym punkcie, tylko w całej sieci, w związku z tym wymieniają się i pracują w różnych punktach. W PIM na ul. Os. Słoneczne pracuje 1 osoba (na zlecenie).	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	7
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	-	☐ TAK ☑ NIE	0
ILOŚĆ PUNKTÓW			**36**

PUNKT INFORMACJI MIEJSKIEJ – UL. JÓZEFA – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt Informacji Miejskiej mieści się na Kazimierzu, przy jednej z głównych ulic tej dzielnicy z licznymi galeriami sztuki i antykwariatami, w pobliżu wielu zabytków kultury żydowskiej.	☐ bardzo dobra ☑ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	1
OZNAKOWANIE	Punkt jest dobrze oznakowany – baner oraz logo Krakowa i Krakowskiego Biura Festiwalowego. Ponadto napis na drzwiach. Punkt Informacji jest dobrze widoczny z ulicy. Idąc od strony Starego Miasta znak kierunkowy pojawia się dopiero na skrzyżowaniu głównej ulicy Krakowskiej z ulicą Józefa, przy której znajduje się punkt.	☑ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☑ oznakowanie dojazdu	4
DNI PRACY	Punkt jest czynny od poniedziałku do piątku.	☐ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☑ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	2
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w godzinach 10.00-16.00.	☑ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	1
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Przeszklone wejście Punktu Informacji kieruje turystę do niewielkiego pomieszczenia składającego się z kontuaru szybkiej obsługi oraz stojaków z materiałami. Materiały informacyjne znajdują się na ladzie, a materiały płatne dodatkowo na półkach w głębi lokalu.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z	9

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☑ multimedialne	2
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownik bardzo chętnie udziela informacji na temat Kazimierza i okolicznych atrakcji, bazy gastronomicznej. Wykazuje zainteresowanie turystą i chętnie przekazuje materiały informacyjne będące w posiadaniu punktu. Wszyscy pracownicy posiadają wyższe wykształcenie, zarówno turystyczne, jak i inne. Ponadto posiadają doświadczenie w turystyce i informacji turystycznej. Władają w sumie 7 językami obcymi: angielskim, niemieckim,	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	7

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	francuskim, hiszpańskim, rosyjskim, ukraińskim i włoskim. Sieć Punktów Informacji Miejskiej zatrudnia w sumie na etatach 12 osób oraz dodatkowo 3 w miesięczniku Karnet. Ponadto, w sezonie zatrudnianych jest średniorocznie 5 osób oraz dodatkowo – 10 praktykantów i 3 stażystów. Osoby te nie są zatrudnione w jednym punkcie, tylko w całej sieci, w związku z tym wymieniają się i pracują w różnych punktach. W PIM na ul. Józefa zatrudniona jest 1 osoba na etacie.	Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż biletów na wycieczki po mieście, do Oświęcimia, do Wieliczki, • sprzedaż pocztówek, map i przewodników, • sprzedaż gadżetów i pamiątek, • rezerwacja miejsc noclegowych.	☑ TAK ☐ NIE	4
ILOŚĆ PUNKTÓW			**44**

PUNKT INFORMACJI MIEJSKIEJ – UL. SZPITALNA – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Lokalizacja Punktu jest bardzo dobra - znajduje się na Plantach w miejscu dużego natężenia ruchu turystycznego, na głównym ciągu pieszej komunikacji z dworca głównego na rynek Starego Miasta. Punkt jest indywidualnie zaprojektowanym, okrągłym i w części przeszklonym budynkiem. Jest łatwo dostępny, również dla niepełnosprawnych.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Punkt jest bardzo dobrze oznakowany, z każdej strony budynku. Ponadto, logo Krakowa i Krakowskiego Biura Festiwalowego. Bardzo dobrze widoczny punkt. Przy wejściu znajduje się	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne	3

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	tablica z mapą Krakowa. Informacja o istnieniu punktu znajduje się w kilku punktach Starego Miasta i okolic dworca głównego.	☑ oznakowanie dojazdu	
DNI PRACY	Punkt jest czynny codziennie.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	4
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny od godziny 9.00 do 19.00 w sezonie oraz do godziny 17.00 poza sezonem.	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☑ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	4
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Okrągły budynek składa się z centralnie położonej, krótkiej lady oraz stojaków na materiały. Materiały są również ułożone na parapetach. Pomieszczenie jest nieduże i niedostosowane do obsługi dużej ilości turystów, co z uwagi na położenie przy ruchliwym miejscu jest istotnym mankamentem. Brak miejsc siedzących. Na zewnętrznych ścianach budynku umieszczono elektroniczną tablicę z dostępnością miejsc noclegowych (nieczynna), plan miasta i mapę okolic. Obok budynku znajduje się duża tablica z planem Krakowa i opisanymi głównymi atrakcjami miasta.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn	8

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji. Z uwagi na dużą liczbę odwiedzających punkt turystów, informacje są przekazywane w sposób zwięzły, ale żadne pytanie nie pozostaje bez odpowiedzi. Wszyscy pracownicy posiadają wyższe wykształcenie, zarówno turystyczne, jak i inne. Ponadto posiadają doświadczenie w turystyce i informacji turystycznej. Władają w sumie 7 językami obcymi: angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim, rosyjskim, ukraińskim i włoskim. Sieć Punktów Informacji Miejskiej zatrudnia w sumie na etatach 12 osób oraz dodatkowo 3 w miesięczniku Karnet.	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	7
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	Ponadto, w sezonie zatrudnianych jest średniorocznie 5 osób oraz dodatkowo – 10 praktykantów i 3 stażystów. Osoby te nie są zatrudnione w jednym punkcie, tylko w całej sieci, w związku z tym wymieniają się i pracują w różnych punktach. W PIM na ul. Szpitalnej zatrudnionych jest 2,5 pracownika na etacie (średnia).	Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż biletów na wycieczki po mieście, do Oświęcimia i Wieliczki, • sprzedaż map i przewodników, pocztówek, • rezerwacja miejsc noclegowych, • sprzedaż gadżetów i pamiątek.	☑ TAK ☐ NIE	4
ILOŚĆ PUNKTÓW			**46**

PUNKT INFORMACJI MIEJSKIEJ – KRAKÓW BALICE

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Punkt znajduje się w hali głównej Lotniska w Balicach, pod tablicą przylotów i odlotów.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Punkt jest bardzo dobrze widoczny, tuż pod tablicą odlotów i przylotów znajduje się podświetlona tablica "Punkt Informacji Miejskiej" w języku polskim i angielskim. Ponadto Punkt jest oznakowany logo Krakowa i Krakowskiego Biura Festiwalowego.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	Punkt jest czynny codziennie.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz.	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w godzinach 10.00-18.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Punkt składa się z jednej lady do udzielania informacji turystycznej oraz informacji ogólnej lotniska (dwa oddzielne stanowiska przy tej samej ladzie). Materiały leżą na ladzie oraz na stojakach obok lady. W głębi stanowiska półki z materiałami do udostępnienia na życzenie turysty.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☐ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☐ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	5
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ bardzo dużo ☑ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	2
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Sprawna obsługa, głównie turystów obcojęzycznych, bardzo uprzejmy stosunek do odwiedzających, wyszukiwanie i pośredniczenie w rezerwacji hotelu. Wszyscy pracownicy posiadają wyższe wykształcenie, zarówno turystyczne, jak i inne. Ponadto posiadają doświadczenie w turystyce i informacji turystycznej. Władają w sumie 7 językami obcymi: angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim, rosyjskim, ukraińskim i włoskim. Sieć Punktów Informacji Miejskiej zatrudnia w sumie na etatach 12 osób oraz dodatkowo 3 w miesięczniku Karnet. Ponadto, w sezonie zatrudnianych jest średniorocznie 5 osób oraz dodatkowo – 10 praktykantów i 3 stażystów. Osoby te nie są zatrudnione w jednym punkcie, tylko w całej sieci, w związku z tym wymieniają się i pracują w różnych punktach. W PIM na lotnisku w Balicach zatrudnione są osoby na 1,5 etatu (średnia).	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	7
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż biletów na wycieczki po mieście, do Oświęcimia i Wieliczki, • sprzedaż pocztówek, map i przewodników, • sprzedaż gadżetów i pamiątek, • rezerwacja miejsc noclegowych.	☑ TAK ☐ NIE	4
ILOŚĆ PUNKTÓW			**40**

PUNKT INFORMACJI MIEJSKIEJ – RYNEK GŁÓWNY – KRAKÓW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Bardzo dobra lokalizacja - punkt mieści się w zabytkowej Wieży Ratuszowej na Rynku Głównym. W wieży, będącej filią Muzeum Historycznego miasta Krakowa, eksponowane są pamiątki dotyczące historii miasta. W podziemiach znajduje się natomiast „Scena pod Ratuszem" Krakowskiego Teatru Ludowego. Punkt jest łatwo dostępny, ale nie dla osób niepełnosprawnych (aby do niego wejść, trzeba pokonać schody).	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	Punkt dobrze oznakowany przy wejściu do Wieży Ratuszowej. Brak oznakowania dojazdu na tablicach kierunkowych na Starym Mieście, które kierują turystę do punktu informacyjnego "Małopolskiego Centrum Informacji Turystycznej" znajdującego się w sąsiednich Sukiennicach.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☐ inne ☐ oznakowanie dojazdu	1
DNI PRACY	Punkt jest czynny codziennie.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	4
GODZINY PRACY	Punkt jest czynny w godzinach 9.00-19.00, a poza sezonem do godziny 17.00.	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☑ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	4
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Gustownie urządzone pomieszczenie we wnętrzu Wieży Ratuszowej, utrzymane w ciemnych barwach (drewniane półki, kamienna posadzka i cegła). W pomieszczeniu jest lada	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi	6

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	i obszar samoobsługi z materiałami wystawionymi na drewnianych stojakach. W pomieszczeniu mieszczą się schody na punkt widokowy wieży Ratuszowej.	☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☐ witryna ☐ pokój pracy dla personelu ☐ pokój socjalny ☐ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownik chętnie udziela informacji o Krakowie, głównych zabytkach, hotelach oraz restauracjach. W przypadku pytań o inne atrakcje województwa małopolskiego, pracownicy odsyłają do Małopolskiego Centrum Informacji Turystycznej	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	znajdującego się w sąsiednich Sukiennicach. Wszyscy pracownicy posiadają wyższe wykształcenie, zarówno turystyczne, jak i inne. Ponadto posiadają doświadczenie w turystyce i informacji turystycznej. Władają w sumie 7 językami obcymi: angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim, rosyjskim, ukraińskim i włoskim. Sieć Punktów Informacji Miejskiej zatrudnia w sumie na etatach 12 osób oraz dodatkowo 3 w miesięczniku Karnet. Ponadto, w sezonie zatrudnianych jest średniorocznie 5 osób oraz dodatkowo – 10 praktykantów i 3 stażystów. Osoby te nie są zatrudnione w jednym punkcie, tylko w całej sieci, w związku z tym wymieniają się i pracują w różnych punktach. W PIM na Rynku Głównym zatrudnione są osoby na 2,5 etatu (średnio).	Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	7
		Wiedza ☐ bardzo szeroka ☑ wystarczająca ☐ niewystarczająca	1
		Stosunek do turysty ☐ bardzo przyjazny ☑ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	1
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż pocztówek, przewodników i map po Krakowie i Wieliczce, • rezerwacja miejsc hotelowych.	☑ TAK ☐ NIE	2
ILOŚĆ PUNKTÓW			**40**

PUNKT INFORMACJI MIEJSKIEJ – PAWILON WYSPIAŃSKIEGO – KRAKÓW

Punkt jest obecnie na etapie rozpoczynania swojej działalności. Jego lokalizacja jest doskonała – na ciągu pieszym prowadzącym na Krakowski Rynek. PIM zajmował stosunkowo duże i przestronne pomieszczenie, w całości oszklone, na parterze nowoczesnego budynku biurowego. Z uwagi na nadal trwające prace przygotowawcze, nie został poddany ocenie w formie karty audytowej.

CENRTUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - NOWY SĄCZ

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Centrum jest położone przy samym rynku. Jest łatwo dostępny, ale nie dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich (do pokonania jest jeden stopień, nie ma podjazdu).	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☐ dostępność dla niepełnosprawnych	2
OZNAKOWANIE	CIT jest bardzo dobrze oznakowany – napis nad wejściem, logo „it" oraz zagospodarowana witryna nie pozwalają go ominąć.	☐ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☐ oznakowanie dojazdu	2
DNI PRACY	CIT jest czynne od poniedziałku do soboty.	☐ pon. – ndz. ☑ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz. ☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	3
GODZINY PRACY	CIT jest czynne w dni powszednie w godzinach 8.00-18.00 oraz w soboty w godzinach 9.00-14.00.	☐ do godziny 16 ☑ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☐ dłużej niż do godziny 18 ☐ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	2
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	CIT zajmuje ładny, przestronny lokal, w którym znajdują się obszary konsultacji oraz samoobsługi. Wewnątrz stoją dwa kioski elektroniczne (niestety obecnie nieczynne). Materiały znajdują się na półkach, stojakach, są poukładane według języków obcych.	☐ kontuar szybkiej obsługi ☑ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☐ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu	11

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☑ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☐ elementy nawiązujące do regionalizmu ☐ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☐ multimedialne	1
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracowni bardzo chętnie udzielają szczegółowych informacji, nie tylko o Nowym Sączu, ale również o całym województwie małopolskim. Informacje dotyczą zarówno atrakcji turystycznych, możliwości spędzania czasu wolnego, jak i bazy turystycznej, odbywających się imprez, etc. CIT zatrudnia 2 osoby na etacie. Rokrocznie zatrudnia również praktykantów i stażystów. Pracownicy władają 3 językami obcymi: angielskim, włoskim i rosyjskim. Posiadają	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☐ doświadczenie w turystyce	1
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	3

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	wykształcenie wyższe, turystyczne i ekonomiczne oraz doświadczenie w pracy w informacji turystycznej.	Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• sprzedaż map i przewodników, • sprzedaż pamiątek i gadżetów.	☑ TAK ☐ NIE	2
ILOŚĆ PUNKTÓW			**40**

TARNOWSKIE CENTRUM INFORMACJI - TARNOW

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
LOKALIZACJA I DOSTĘPNOŚĆ	Tarnowskie Centrum IT mieści się w rynku, w sercu miasta. Jest łatwo dostępne, również dla osób niepełnosprawnych. W sezonie działa dodatkowo punkt IT przy dworcu PKP/PKS.	☑ bardzo dobra ☐ dobra ☐ nieodpowiednia ☑ dostępność dla niepełnosprawnych	3
OZNAKOWANIE	Centrum jest bardzo dobrze oznakowane – napis nad wejściem w języku polskim i angielskim oraz znak „i". Przed wejściem znajduje się ponadto stojący baner. Centrum ma także swoje autorskie logo. W mieście znajdują się znaki kierunkowe D34 (tablice informacyjne, nie oznaczają jednak kierunku, w którym należy się udać, by trafić do IT).	☑ baner / kaseton ☑ napis nad wejściem / na drzwiach ☐ wydruk komputerowy na drzwiach ☑ inne ☑ oznakowanie dojazdu	4
DNI PRACY	Centrum jest otwarte cały tydzień w sezonie (01.05-30.09), poza sezonem od poniedziałku do soboty.	☑ pon. – ndz. ☐ pon. – sb. ☐ pon. – pt. ☐ wt. – ndz.	4

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☐ wt. – sb. ☐ wt. – pt. ☐ inne w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego (ważne, jeśli nie jest zaznaczona pierwsza odpowiedź)	
GODZINY PRACY	Centrum jest czynne w sezonie: w dni powszednie 8-20, soboty, niedziele i święta 9-17. Poza sezonem w dni powszednie 8-18, w soboty 9-17. Po godzinach pracy centrum, informacji udzielają portierzy – istnieje, więc 24-godzinny dostęp do informacji.	☐ do godziny 16 ☐ dłużej niż do godziny 16, ale nie dłużej niż do godziny 18 ☑ dłużej niż do godziny 18 ☑ wydłużone w sezonie / okresie nasilonego ruchu turystycznego	4
UKŁAD POMIESZCZEŃ I WYPOSAŻENIE	Centrum to wydzielony lokal, duży, przestronny. Znajduje się w nim kontuar szybkiej obsługi oraz obszar samoobsługi. Dodatkowo istnieje możliwość skorzystania z samodzielnego stanowiska komputerowego z dostępem do Internetu. Materiały i pamiątki znajdują na półkach i na stojakach, po dwóch stronach pomieszczenia (półki zajmują całe ściany i są podświetlane). Centrum ma bardzo ładną architekturę wnętrza.	☑ kontuar szybkiej obsługi ☐ obszar konsultacji ☑ obszar samoobsługi ☑ dostęp do Internetu ☑ samoobsługowe stanowisko/a komputerowe z dostępem do Internetu ☐ kiosk elektroniczny wewnątrz ☐ kiosk elektroniczny na zewnątrz (w sąsiedztwie) ☑ stojaki / półki na materiały ☑ witryna ☑ pokój pracy dla personelu ☑ pokój socjalny ☑ pokój kierownika ☑ magazyn ☑ sprzęt biurowy (drukarka, faks, ksero, etc.) ☑ elementy nawiązujące do regionalizmu ☑ inne (sala konferencyjna, sprzęt audiowizualny, własny parking)	13
MATERIAŁY	Analiza materiałów znajduje się w dalszej części dokumentu w podrozdziale „Materiały promocyjno-informacyjne”.	☑ drukowane ☑ multimedialne	2

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
		☑ bardzo dużo ☐ dużo ☐ mało ☐ bardzo mało	3
		☑ w języku polskim ☑ w językach obcych	2
		☑ płatne ☑ bezpłatne	2
KADRY	Pracownicy chętnie udzielają informacji, o Tarnowie i całym województwie małopolskim. Służą pomocą i radą, ich wiedza jest poparta doświadczeniem. Centrum zatrudnia 9 osób na etacie oraz 1 pracownika sezonowego, 1 praktykanta oraz 3 stażystów. Pracownicy władają 4 językami obcymi: angielskim, francuskim, włoskim i niemieckim. Mają kierunkowe wykształcenie oraz doświadczenie turystyczne.	☑ wykształcenie kierunkowe ☑ wykształcenie inne	2
		☑ doświadczenie w informacji turystycznej ☑ doświadczenie w turystyce	2
		Języki obce ☑ tak ~ jeden ~ więcej ☐ nie	4
		Wiedza ☑ bardzo szeroka ☐ wystarczająca ☐ niewystarczająca	2
		Stosunek do turysty ☑ bardzo przyjazny ☐ odpowiedni ☐ nieodpowiedni	2
USŁUGI ŚWIADCZONE POZA DZIAŁALNOŚCIĄ PODSTAWOWĄ	• prowadzenie banku ofert turystycznych, • sprzedaż pamiątek i gadżetów, • sprzedaż publikacji, folderów i map, • pomoc przy wynajęciu przewodnika, • pomoc przy organizacji wycieczek lokalnych, • rezerwacja miejsc noclegowych, • wypożyczalnia rowerów,	☑ TAK ☐ NIE	9

KRYTERIUM OCENY	OPIS	OCENA	PUNKTACJA
	• wynajem pokoi, • wypożyczalnia audio przewodników po Tarnowie.		
ILOŚĆ PUNKTÓW			**58**

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Pełna analiza jednostek świadczących usługi informacji turystycznej w województwie małopolskim, oparta zarówno na wizji lokalnej, jak i badaniach ankietowych i wywiadzie telefonicznym, pozwala na stworzenie listy punktów IT, które już obecnie świadczą usługi na wysokim poziomie lub posiadają duży potencjał, by je świadczyć. Dlatego też została stworzona ostateczna lista punktów IT, która jest zamieszczona poniżej. Znalazły się na niej nie tylko samodzielne punkty i centra informacji turystycznej, ale również jednostki prowadzone w ramach działalności innych instytucji, w tym również niektóre oddziały PTTK. Umieszczenie tych ostatnich na ostatecznej liście jest uwarunkowanie przede wszystkim faktem bardzo małego zagęszczenia sieci IT w województwie. Tak więc w tych przypadkach, w których oddziały udzielają informacji, służą pomocą turystom, dysponują materiałami promocyjnymi i są otwarte przynajmniej 5 dni w tygodniu, umieszczono je na liście.

Poniższa lista zawiera 43 podmioty i jest zgodna z tabelą nr 1, zamieszczoną na samym początku dokumentu.

Powiat bocheński (3)

1. Oddział PTTK, Bochnia
2. Punkt IT, Muzeum Ziemi Wiśnickiej, Nowy Wiśnicz
3. Punkt IT, Centrum Kultury, Sportu i Turystyki, Żegocina

Powiat brzeski (1)

4. Informacja Turystyczna, Miejski Ośrodek Kultury, Czchów

Powiat chrzanowski (1)

5. Oddział PTTK, Chrzanów

Powiat gorlicki (1)

6. Gorlickie Centrum Informacji, Gorlice

Powiat krakowski (1)

7. Punkt Informacji Turystycznej, Miejsko-Gminna Biblioteka Publiczna, Krzeszowice

Powiat limanowski (1)

8. Punkt Informacji Turystycznej, Hotel Siwy Brzeg, Limanowa

Powiat miechowski (1)

9. Punkt Informacji Turystycznej, Miechowski Dom Kultury, Miechów

Powiat myślenicki (3)

10. Punkt Informacji Turystycznej przy Sanktuarium, Siepraw
11. Punkt IT w Urzędzie Gminy, Pcim
12. Centrum Informacji Turystycznej, Gminna Biblioteka Publiczna / GOK – Wiśniowa

Powiat nowosądecki (5)

13. Informacja Turystyczna, Krynica Zdrój
14. Oddział PTTK, Krynica Zdrój

15. Gminny Punkt Informacji Turystycznej, Łabowa
16. Centrum Informacji Turystycznej, Muszyna
17. Punkt Informacji Turystycznej, Piwniczna

Powiat nowotarski (3)

18. Informacja Turystyczna, Pieniński Park Narodowy, Krościenko n. Dunajcem
19. Oddział PTTK, Rabka Zdrój
20. Oddział PTTK, Szczawnica

Powiat oświęcimski (1)

21. Centrum Informacji Turystycznej, Oświęcim

Powiat tarnowski (2)

22. Informacja Turystyczna, Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice
23. Informacja Turystyczna, Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego, Zakliczyn

Powiat tatrzański (1)

24. Centrum Informacji Turystycznej, Zakopane

Powiat wadowicki (2)

25. Punkt Informacji Turystycznej, Andrychów
26. Informacja Turystyczna, Wadowice

Powiat wielicki (2)

27. Miejski Punkt Informacji Turystycznej, Wieliczka
28. Kopania Soli, Wieliczka

Kraków (13)

29. Centrum Informacji Turystycznej i Zakwaterowania, Biuro Jordan
30. Diecezjalne Centrum Informacji
31. Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce
32. Małopolskie Centrum Informacji
33. Punkt Informacji Turystycznej, Marco der Pole
34. Nowohuckie Centrum Informacji
35. Punkty Informacji Miejskiej (7)

Nowy Sącz (1)

36. Centrum Informacji Turystycznej

Tarnów (1)

37. Tarnowskie Centrum Informacji, Tarnów

Usługi najwyższej jakości świadczone są w punktach poddanych analizie w formie karty audytowej, czyli:

1. Tarnowskie Centrum Informacji, Tarnów – 58 punktów
2. PIM, Kraków, ul. Św. Jana– 50 punktów
3. Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej, Kraków – 48 punktów
4. PIM, Kraków, Ul. Szpitalna – 46 punktów
5. Centrum Informacji Turystycznej i Zakwaterowania, Biuro Jordan, Kraków – 45 punktów
6. Punkt Informacji Turystycznej, Marco der Pole, Kraków – 45 punktów
7. PIM, Kraków, Ul. Józefa – 44 punkty
8. Kopania Soli, Wieliczka – 43 punkty[6]
9. Miejski Punkt Informacji Turystycznej, Wieliczka – 43 punkty
10. Centrum Informacji Turystycznej, Oświęcim – 42 punkty
11. Gorlickie Centrum Informacji, Gorlice – 40 punktów
12. Informacja Turystyczna, Wadowice – 40 punktów
13. PIM, Kraków, Balice – 40 punktów
14. PIM, Kraków, Rynek Główny – 40 punktów
15. Centrum Informacji Turystycznej, Nowy Sącz – 40 punktów
16. Centrum Informacji Turystycznej, Zakopane – 39 punktów
17. Informacja Turystyczna, KOT, Krynica Zdrój – 38 punktów
18. IT, Centrum Kultury i Promocji Gminy Ciężkowice – 36 punktów
19. IT, Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego, Zakliczyn – 36 punktów
20. Biuro Promocji Kopalni Soli w Wieliczce, Kraków – 36 punktów
21. PIM, Kraków, Os. Słoneczne – 36 punktów
22. Diecezjalne Centrum Informacji, Kraków – 35 punktów
23. Punkt Informacji Turystycznej, Andrychów – 34 punkty[7]
24. IT, MOK, Czchów – 32 punkty
25. Punkt IT, Piwniczna – 32 punkty
26. Centrum Informacji Turystycznej, Muszyna – 29 punktów
27. Nowohuckie Centrum Informacji, Kraków – 28 punktów
28. PIM, Kraków, Pawilon Wyspiańskiego[8]

---

[6] Pomimo wysokiej liczby punktów, Punkt w Kopalni w Wieliczce nie może być uznany obecnie za wzorcowy, jego działalność koncentruje się bowiem praktycznie tylko na samej Kopalni. Posiada jednak ogromny potencjał i bardzo dobrze funkcjonuje. To samo dotyczy Biura Promocji Kopalni w Krakowie.

[7] Punkt w Andrychowie funkcjonuje bardzo dobrze, nie można go jednak uznać za wzorcowy z uwagi na dni i godziny otwarcia.

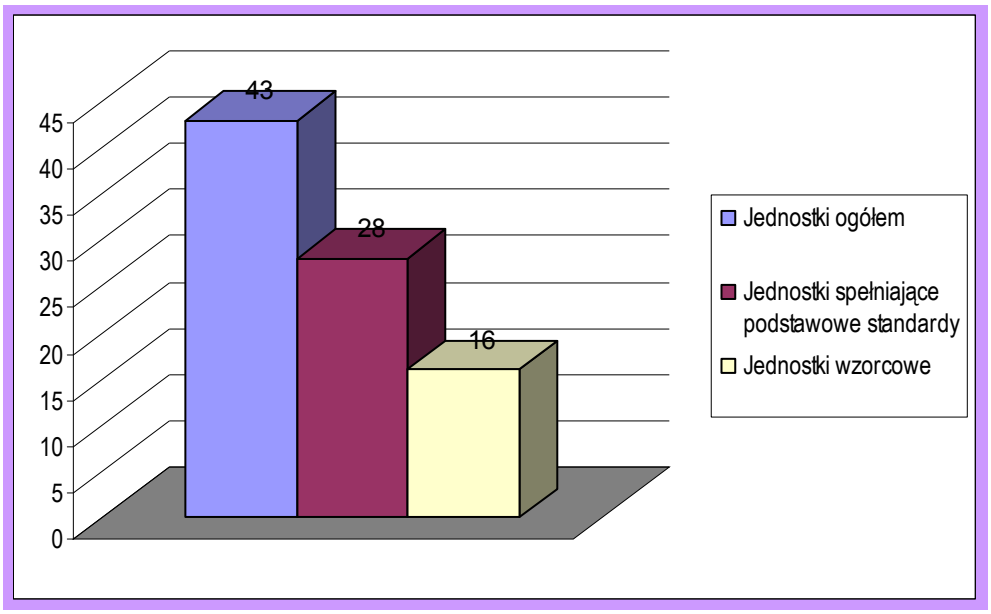
Analiza jednostek IT w województwie małopolskim pokazuje, iż na 43 podmioty świadczące usługi informacji turystycznej, 28 (65,12%) punktów spełnia (w większym lub mniejszym stopniu) wymagania stawiane tego typu organizacjom. Spośród tych 28 punktów, za wzorcowe uznać należy:

1. Tarnowskie Centrum Informacji (58),
2. PIM Kraków, ul. Św. Jana (50),
3. Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej w Krakowie (48),
4. PIM Kraków, ul. Szpitalna (46),
5. Centrum Informacji Turystycznej i Zakwaterowania, Biuro Jordan w Krakowie (45),
6. Punkt Informacji Turystycznej Marco der Pole w Krakowie (45),
7. PIM Kraków, ul. Józefa (44),
8. Miejski Punkt Informacji Turystycznej w Wieliczce (43),
9. Centrum Informacji Turystycznej w Oświęcimiu (42),
10. Gorlickie Centrum Informacji (40),
11. Informację Turystyczną w Wadowicach (40),
12. PIM Kraków, Rynek Główny (40),
13. PIM Kraków, Balice (40),
14. Centrum Informacji Turystycznej w Nowym Sączu (40),
15. Centrum Informacji Turystycznej w Zakopanem (39),
16. Informację Turystyczną – KOT w Krynicy Zdrój (38).

Na poniższym wykresie pokazano, jak wygląda ilość jednostek wzorcowych i jednostek spełniających podstawowe standardy na tle liczby jednostek ogółem.

[8] PIM w Pawilonie Wyspiańskiego jest obecnie w fazie początkowej swojego działania i nie został poddany analizie w formie karty audytowej. Z uwagi jednak na wysoką jakość usług oferowanych przez sieć Punktów Informacji Miejskiej, już teraz został zaliczony do punktów wyróżniających się najwyższą jakością obsługi.

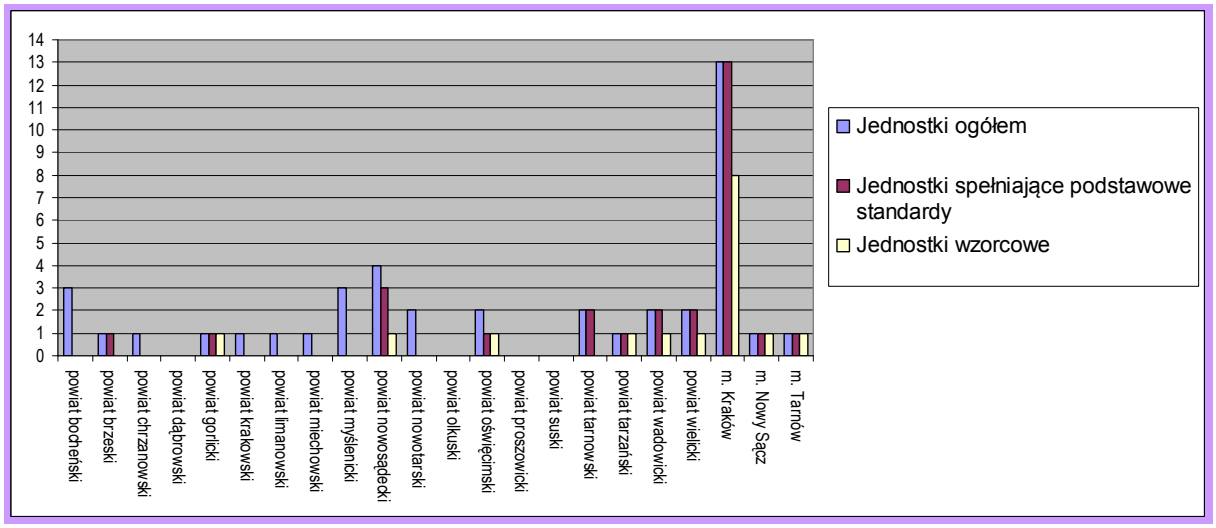
Wykres nr 1. Jednostki IT w województwie małopolskim.



Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

Jeżeli chodzi o rozmieszczenie terytorialne jednostek IT, w 4 powiatach nie funkcjonują jednostki świadczące usługi IT (są to powiaty dąbrowski, olkuski, proszowicki i suski). W pozostałych przypadkach sytuacja przedstawia się następująco: najwięcej jednostek działa w mieście Kraków – 13 i powiecie nowosądeckim – 5. W innych powiatach i miastach funkcjonuje po 1,2 lub 3 punkty.

Wykres nr 2. Rozmieszczenie terytorialne jednostek IT w województwie małopolskim.



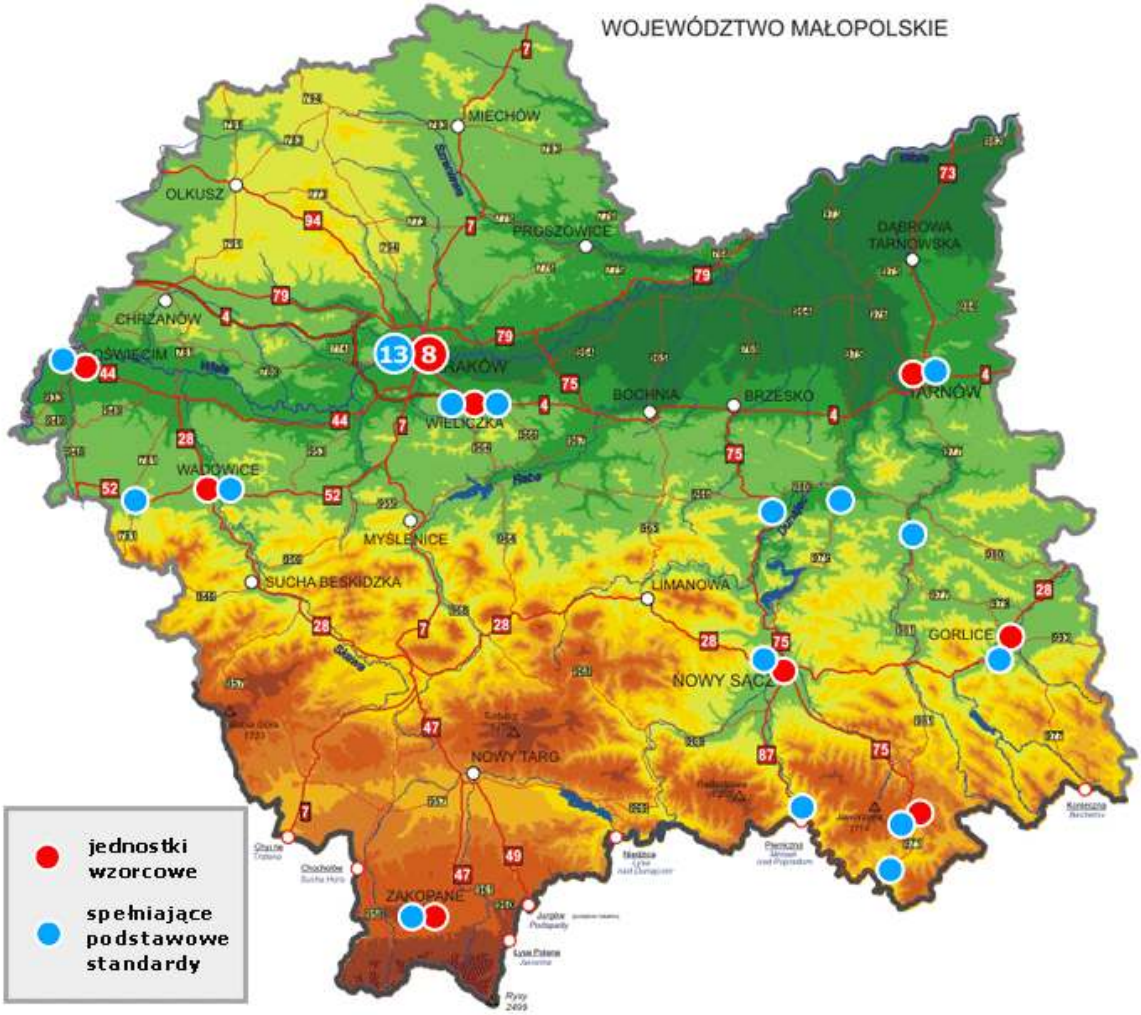
Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

Na powyższym wykresie, oprócz rozmieszczenie terytorialnego i małej gęstości sieci jednostek IT widać również, iż:

- Jednostki spełniające podstawowe standardy funkcjonują w 8 powiatach: brzeskim, gorlickim, nowosądeckim, oświęcimskim, tarnowskim, tatrzańskim, wadowickim, wielickim oraz 3 miastach na prawach powiatu: Krakowie, Nowym Sączu i Tarnowie. Jednostki działające pozostałych 7 powiatach nie spełniają podstawowych standardów.
- Wszystkie jednostki funkcjonujące w Krakowie spełniają podstawowe standardy, a ponad 60% z nich to jednostki wzorcowe.
- Jednostki funkcjonujące w powiecie gorlickim, tatrzańskim oraz w miastach: Nowy Sącz i Tarnów są jednostkami wzorcowymi.
- Najwięcej jednostek wzorcowych funkcjonuje w Krakowie – 8, w pozostałych powiatach i miastach na prawach powiatu – po jednej.

Na poniższej mapie pokazano rozmieszczenie terytorialne jednostek IT w województwie małopolskim. Poszczególne punkciki oznaczają jednostki IT, przy czym punkciki czerwone oznaczają jednostki omówione w formie kart audytowych, czyli wyróżniające się wysoką jakością usług.

Mapa nr 1. Rozmieszczenie jednostek IT w województwie małopolskim.

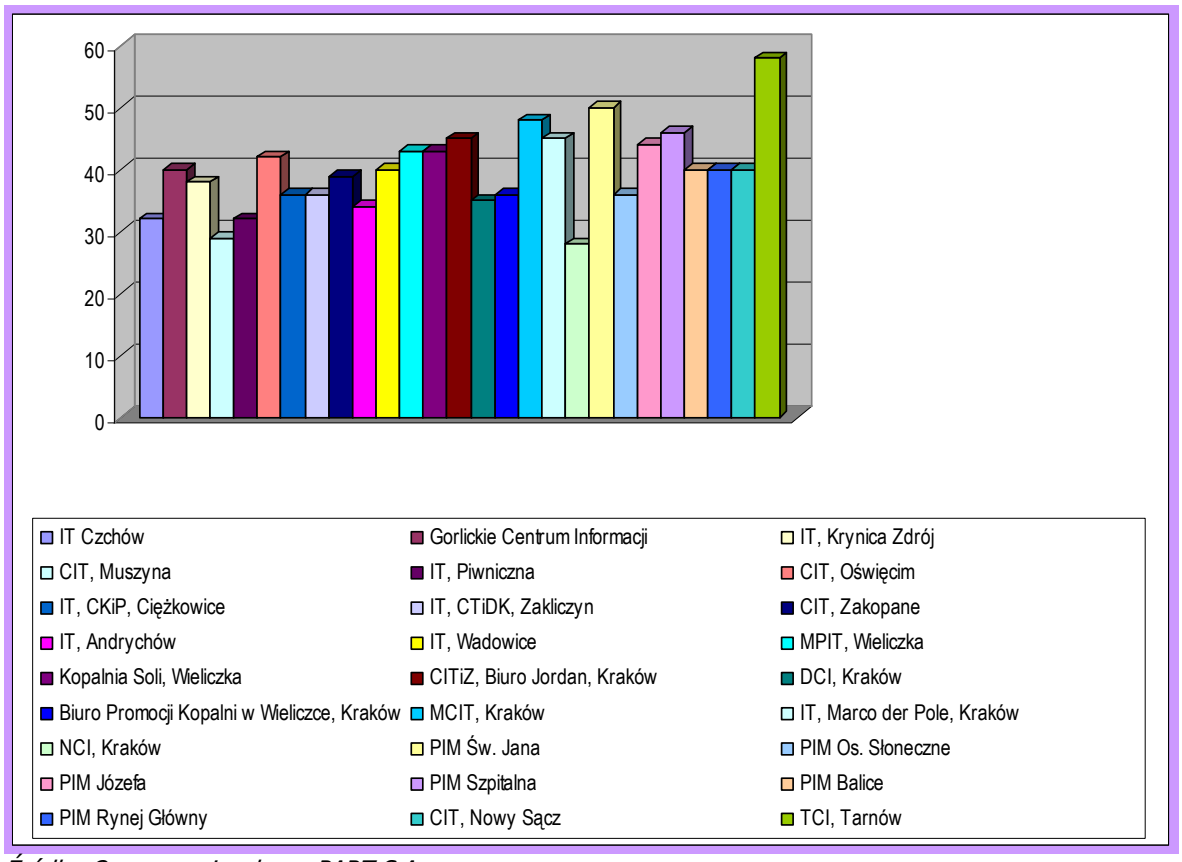


Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden fakt, związany z granicami województwa i punktami, które „witają" turystę w Małopolsce i kierują go w najbardziej atrakcyjne obszary regionu. Od zachodu są to aż 4 punkty: Oświęcim, Wadowice, Andrychów i PTTK w Chrzanowie, od wschodu 2 punkty – Gorlice i Tarnów, na południu jest CIT w Zakopanem, natomiast od północy nie ma żadnego punktu.

Jeżeli chodzi o wyniki analizy w formie kart audytowych, dla zapewnienia większej przejrzystości uzyskanych danych, punktację jednostek IT przedstawiono na poniższym wykresie.

Wykres nr 3. Analiza kart audytowych – wyniki jednostek IT.



Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

Jak widać na powyższym wykresie, najwięcej punktów otrzymało **Tarnowskie Centrum Informacji w Tarnowie (58)**. Drugi w kolejności jest **PIM przy ul. Św. Jana w Krakowie (50)**, a kolejne Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej w Krakowie. Najmniej punktów uzyskały **Nowohuckie Centrum Informacji w Krakowie (28)** i **Centrum Informacji Turystycznej w Muszynie (29)**. Pozostałe punkty otrzymały od 32 do 44 punktów, a więc różnice nie są bardzo duże. Można więc uznać, iż jednostki te spełniają wymagania stawiane punktom informacji turystycznej, chociaż oczywiście nie oznacza to, iż nie można ulepszyć ich funkcjonowania. Stanowią jednak podstawę budowania systemu analogowej informacji turystycznej w województwie małopolskim.

Jeżeli chodzi o ogólną charakterystykę jednostek IT opisanych w formie kart audytowych, należy zwrócić uwagę na następujące elementy:

- Zdecydowana większość jednostek posiada bardzo dobrą lokalizację (w rynku, przy głównej ulicy miasta, na pieszych ciągach turystycznych, etc.),
- Zdecydowanie za mała jest ilość jednostek dostępnych dla osób niepełnosprawnych (jest to tylko 14 punktów na 28).
- Oznakowanie punktów jest stosunkowo dobre i widoczne, aczkolwiek bardzo różnorodne – praktycznie każdy punkt jest oznakowany inaczej. Pojawiają się znaki „it" i „i", tablice z napisami „informacja turystyczna", „centrum informacji turystycznej", etc.
- Brakuje oznakowania dojazdu do punktów – występuje jedynie w 9 przypadkach.
- Dni i godziny otwarcia należy uznać za zadowalające: najwięcej punktów pracuje 7 dni w tygodniu do godziny 18.00, często wydłużając godziny otwarcia w miarę potrzeb.
- Wyposażenie punktów jest zadowalające i w każdym przypadku spełnione są przynajmniej minimalne wymogi dotyczące wyposażenia jednostki IT.
- Bardzo mała jest ilość kiosków elektronicznych zewnętrznych, które umożliwiają dostęp do informacji po godzinach pracy jednostki.
- Mała jest również ilość kiosków elektronicznych wewnętrznych (a te które są z reguły nie są podłączone) oraz samodzielnych stanowisk komputerowych z dostępem do Internetu.
- Osoby pracujące w informacji turystycznej są osobami wykształconymi, posiadającymi doświadczenie w turystyce i / lub w informacji turystycznej, władającymi językami obcymi (przynajmniej jednym).
- Informatorzy mają przyjazny stosunek do turystów, a ich wiedza w większości oceniona była jako wystarczająca (co wynika z faktu małej wiedzy na temat całego województwa).
- Zakres usług świadczonych poza informacją turystyczną jest szeroki i waha się w przedziale od 0 (tylko dwa przypadki) aż do 9 rodzajów dodatkowej działalności.

Podstawową rzeczą, której nie widać oceniając punktację, a która jest niezwykle ważna, jest brak współpracy i jakiejkolwiek koordynacji pomiędzy poszczególnymi jednostkami. Istnieje ona jedynie w przypadku sieci Punktów Informacji Miejskiej w Krakowie. Pozostałe punkty działają w zupełnej separacji od innych punktów i nie współpracują ze sobą w żadnym zakresie. W związku z powyższym, w pierwszej kolejności należy bezwzględnie rozpocząć proces budowania efektywnej i wielopłaszczyznowej współpracy pomiędzy jednostkami IT.

4.2. Oznakowanie dróg publicznych, miejsc i atrakcji turystycznych.

Oznakowanie dróg publicznych, miejsc i atrakcji turystycznych jest niezwykle ważnym elementem analogowego systemu informacji turystycznej. Spełnia rolę swoistego rodzaju drogowskazu dla turysty, który dzięki widocznym znakom nie gubi się i może spokojnie samodzielnie wyznaczać sobie trasę zwiedzania województwa.

Na system oznakowania w województwie małopolskim składa się zarówno oznakowanie dróg (witacie, żegnacze, znaki kierunkowe do atrakcji turystycznych) oraz oznakowanie samych atrakcji (szlaków turystycznych, obiektów kulturowych, etc.).

System oznakowania województwa podlega pod następujące przepisy prawne:

- ustawa z dn. 25.06.1999 o Polskiej Organizacji Turystycznej
- ustawa z 20 czerwca 1997 – Prawo o ruchu drogowym

- rozporządzenie Ministrów: Infrastruktury i Spraw Wewnętrznych i Administracji, z dn. 31.07.2003 w sprawie znaków i sygnałów drogowych
- rozporządzenie Ministra Infrastruktury, z dn. 03.07.2003 w sprawie szczegółowych warunków technicznych dla znaków i sygnałów drogowych oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu drogowego i warunków ich umieszczania na drogach

  W rozporządzeniu wyszczególniono: znak „samochodowy szlak turystyczny" (wskazuje początek wyznaczonego samochodowego szlaku turystycznego; na znaku obok nazwy szlaku mogą być umieszczone symbol szlaku oraz symbol organizacji turystycznej wytyczającej szlak – znak E–22a), znak „obiekt na samochodowym szlaku turystycznym" (wskazuje obiekt turystyczny na samochodowym szlaku turystycznym; na znaku umieszcza się symbol obiektu turystycznego lub wypoczynkowego - znak E–22b), znak „informacja o obiektach turystycznych" (informuje o obiektach turystycznych występujących na terenie wskazanym na znaku - znak E–22c).
- rozporządzenie Ministra Infrastruktury, z dn. 23.09.2003 w sprawie szczegółowych warunków zarządzania ruchem na drodze oraz wykonywania nadzoru nad tym zarządzeniem.

  § 11 powyższego rozporządzenia głosi:

  Organizację ruchu, w szczególności zadania techniczne polegające na umieszczaniu i utrzymaniu znaków drogowych, urządzeń sygnalizacji świetlnej, urządzeń sygnalizacji dźwiękowej oraz urządzeń bezpieczeństwa ruchu, realizuje na własny koszt zarząd drogi. Nie dotyczy to umieszczania i utrzymania:

  .....

  4) znaków oznaczających szlaki turystyczne i dodatkowych znaków szlaków rowerowych - zadania te realizują zainteresowane organizacje turystyczne.

W związku z powyższym znaki oznaczające szlaki turystyczne E-22a stawiane i utrzymywane są przez właściwe organizacje turystyczne. Natomiast pozostałe znaki turystyczne, tj. E-22b i E-22c to znaki, których stawianie i utrzymanie odbywa się na koszt zarządcy dróg.

Rodzaje znaków turystycznych

Zgodnie z przepisami polskiego prawa, wyróżnia się następujące rodzaje znaków drogowych:

1) Tablice powitalne i pożegnalne – można je spotkać na drogach wjazdowych i wyjazdowych z kraju.

Zdjęcie nr 1. Tablica powitalna – Rabka Zdrój.

Źródło: Archiwum PART S.A.

2) Znak E-22c informacja o obiektach turystycznych – tablice informujące o atrakcjach turystycznych, które znajdują się w najbliższym mieście, powiecie, województwie lub w pobliżu drogi, z której korzystają uczestnicy ruchu. Dzielą się na małe, średnie i duże. Widnieje na nich nazwa obszaru administracyjnego oraz symbole atrakcji turystycznych, które się na tym obszarze znajdują.

Zdjęcie nr 2. Znak E-22c wita turystów w gminie Gdów.

Źródło: Archiwum PART S.A.

Zdjęcie nr 3. Znak E-22c wita turystów w Rabce Zdrój.

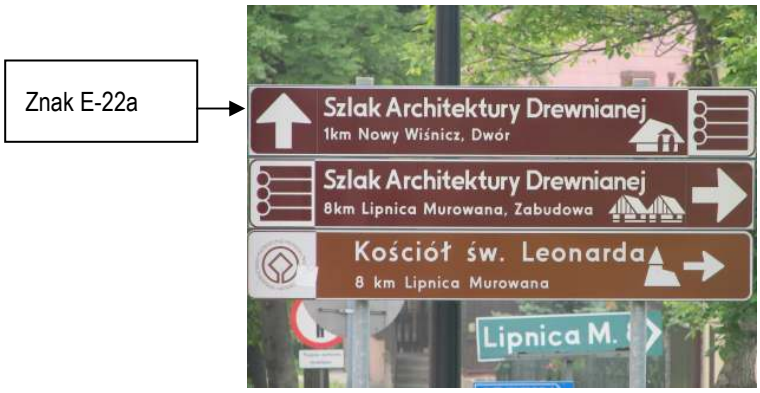
Źródło: Archiwum PART S.A.

3) Znak E-22a samochodowy szlak turystyczny – tablice umieszczane są w pasie drogowym w celu poinformowania uczestników ruchu o występującym samochodowym szlaku turystycznym. Znaki wskazują początek wyznaczonego szlaku. Składają się na nie, obok nazwy szlaku, symbol szlaku lub organizacji turystycznej wytyczającej szlak.

4) Znak E-22b obiekt na samochodowym szlaku turystycznym – tablice służą do oznakowania obiektów szczególnie atrakcyjnych dla ruchu turystycznego, np. zabytków architektury, parków narodowych, etc.

5) Drogowskazy samochodowych szlaków turystycznych E-22b – po prawej stronie w wyodrębnionym polu zawierają logo samochodowego szlaku turystycznego. Stosowane są do oznaczenia początku wyznaczonego szlaku.

Zdjęcie nr 4. Przykłady znaków turystycznych w Małopolsce.



Źródło: Archiwum PART S.A.

Zasady kwalifikowania i zatwierdzania atrakcji turystycznych do oznakowania

Według opinii Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad samochodowy szlak turystyczny (znak E-22a) nie powinien przebiegać autostradą i drogą ekspresową.

Z załączników do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 3 lipca 2003 roku wynika, iż projekty znaków samochodowych szlaków turystycznych opiniuje kapituła właściwej organizacji turystycznej. Poniżej przedstawiono propozycje zasad kwalifikowania i zatwierdzania atrakcji do oznakowania.

Tabela nr 7. Zasady znakowania[9].

ZASADY KWALIFIKOWANIA ATRAKCJI DO OZNACZANIA PRZY DROGACH	ZASADY ZATWIERDZANIE ATRAKCJI DO OZNAKOWANIA
autostrady i drogi ekspresowe	
• z listy UNESCO • parki narodowe • inne ważne o znaczeniu międzynarodowym i krajowym, po uzgodnieniu z urzędem marszałkowskim i zaopiniowaniu przez ROT znaki stawiamy nie dalej, niż 40 km od obiektu	• wniosek: Regionalna Organizacja Turystyczna (ROT) • kapituła przy Polskiej Organizacji Turystycznej (POT) przedstawiciele POT, PTTK, GDDKiA oraz ROT ruchomo w zależności od regionu, z którego wpłynął wniosek) • pozwolenie – Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad (GDDKiA)
pozostałe drogi krajowe:	
• z listy UNESCO • parki narodowe • inne ważne o znaczeniu międzynarodowym i krajowym, po uzgodnieniu z Urzędem marszałkowskim i zaopiniowaniu przez ROT znaki stawiamy nie dalej, niż 30 km od obiektu	• wniosek: Regionalna Organizacja Turystyczna (ROT) • kapituła przy Regionalnej Organizacji Turystycznej • pozwolenie – Generalna Dyrekcja Dróg Krajowych i Autostrad (GDDKiA)
drogi wojewódzkie:	
• atrakcje o znaczeniu międzynarodowym i krajowym • atrakcje o znaczeniu wojewódzkim znaki stawiamy nie dalej, niż 20 km od obiektu	• wniosek: Regionalna Organizacja Turystyczna (ROT) • kapituła przy Regionalnej Organizacji Turystycznej • pozwolenie Zarząd Dróg Wojewódzkich
drogi miejskie, powiatowe i gminne:	
• atrakcje o znaczeniu krajowym, wojewódzkim	• wniosek: Lokalna Organizacja Turystyczna (LOT)

[9] Na podstawie: http://www.pot.gov.pl/Kategorie/dzialalnosc/informacja_turystyczna/drogowe-znaki-turystyczne/zasady-znakowania-drog-znakami-turystycznymi/potgov_article_view, z dnia 25.06.2007 r.

i lokalnym znaki stawiamy nie dalej niż 15 km/10 km od obiektu	• kapituła przy Regionalnej Organizacji Turystycznej • pozwolenie Zarząd Dróg Miejskich, Zarząd Dróg Powiatowych
kompetencje zastępcze:	
• w wypadku braku ROT, w jego miejsce wstępuje właściwy samorząd województwa • w wypadku braku LOT, w jego miejsce wstępuje właściwy miejscowo Oddział PTTK, zaś w razie jego braku – właściwy miejscowo samorząd	

Oznakowanie województwa małopolskiego

Województwo małopolskie nie posiada żadnego dokumentu inwentaryzującego stan oznakowania w regionie. Informacjami dotyczącymi oznakowania dysponuje wiele instytucji i organizacji, wśród nich: zarządy dróg, starostwa powiatowe, urzędy gmin, urzędy miast, lokalne organizacje turystyczne, Małopolska Organizacja Turystyczna, PTTK, etc.

Na oznakowanie województwa składa się przede wszystkim:

- oznakowanie dróg publicznych,
- oznakowanie atrakcji turystycznych,
- oznakowanie miast (systemy identyfikacji miejskiej),
- oznakowanie szlaków turystycznych.

Dokonana analiza pokazuje, iż system oznakowania jest na przeciętnym poziomie. Znaków jest jednak nadal za mało, co może stanowić dużą przeszkodę / utrudnienie dla turystów podróżujących po województwie. Optymizmem napawają jednak projekty realizowane w województwie, takie jak projekt **IDENTUR System Identyfikacji Atrakcji Turystycznych Województwa Małopolskiego**, realizowany w ramach Kontraktu Wojewódzkiego dla Województwa Małopolskiego na lata 2001-2003. W trakcie realizacji projektu wykonano oznakowanie turystyczne w powiatach: chrzanowskim, gorlickim, wielickim, limanowskim, tarnowskim; gminach: Czernichów, Grybów, Klucze, Kościelisko, Nowe Brzesko, Pałecznica, Pleśna, Stryszów, Szczurowa, Wielka Wieś, Chełmek, Andrychów; miastach: Czchów, Dąbrowa Tarnowska, Kraków, Nowy Targ, Olkusz, Proszowice, Rabka, Stary Sącz, Sucha Beskidzka i Zator. Ponadto oznakowany został szlak rowerowy realizowany w ramach Europejskich Tras Rowerowych EUROVELO, na odcinku Kraków-Charmęże.

Stosunkowo dobrze oznakowane są drogi wjazdowe do województwa (znaki E-22c). Tablice, tzw. witacze przedstawiają największe atrakcje turystyczne Małopolski (Wawel, narty – turystyka aktywna, Szlak Architektury Drewnianej) oraz prezentujące nazwę portalu regionalnego www.malopolska.pl. W ramach projektu zrealizowanego przez Urząd Marszałkowskie postawiono 28 takich znaków. Znajdują się one na drogach wojewódzkich nr 781, 977, 933, 946, 791, 768, 794, 783, 982, 776, 993, 959, 973, 960, 780, 984 oraz w rejonie dróg krajowych nr: 87, 28, 52, 44, 4, 73, 7, 79, 94 i 49[10].

[10] Na podstawie http://www.malopolskie.pl/Archiwum/print.aspx?id=311 z dnia 22.06.2007 r.

Zdjęcie nr 5. Znak E-22c wita turystów w Małopolsce.

Źródło: Archiwum PART S.A.

To, co należy podkreślić, to oznakowanie Oświęcimia, które zasługuje na szczególną uwagę. Oznakowane są praktycznie wszystkie skrzyżowania, a znaki prowadzą turystów nie tylko do atrakcji turystycznych, ale również aptek, banków czy posterunków policji (zdjęcia poniżej). Przykładami dobrego oznakowania miasta są również: Kraków, Rabka Zdrój i Wieliczka.

Zdjęcie nr 6. System wizualizacji turystycznej miasta Oświęcim.

Źródło: Archiwum PART S.A.

Źródło: Archiwum PART S.A.

Zupełnym przeciwieństwem Oświęcimia jest niestety zimowa stolica Polski, czyli Zakopane. System oznakowania miasta praktycznie nie funkcjonuje, problemy istnieją nawet w przypadku oznakowania nazw ulic. Stąd, turysta, który nawet dysponuje mapą i chce się dostać do jakiegoś konkretnego miejsca, może mieć z tym problemy.

SZLAK ARCHITEKTURY DREWNIANEJ

Jeżeli chodzi o szlaki turystyczne, do najbardziej znanych i widocznych w województwie, należy **Szlak Architektury Drewnianej**. Liczy on sobie 1500 km długości, składa się z 6 tras, przebiegających również przez województwo śląskie

i podkarpackie. Znajduje się na nim 237 drewnianych zespołów architektonicznych, z czego 232 są oznakowane. Na szlaku ponadto znajduje się: 10 tablic łącznikowych, 371 znaków E-22a i 235 znaków E-10[11].

Drugim ważnym i oznakowanym szlakiem jest **Małopolski Szlak Owocowy** prowadzący przez 24 sadownicze gminy województwa małopolskiego. Znajdują się na nim specjalnie oznakowane gospodarstwa owocowe, w których można dokonać degustacji i zakupu owoców, przetworów i innych produktów pochodzenia lokalnego. Szlak jest oznakowany 332 tablicami informacyjnymi (308 tablic o wymiarach 30cmx80cm, 24 tablice 130 cmx135cm).

Kolejne dwa szlaki to **Małopolski Szlak Geoturystyczny**, prowadzący po najciekawszych, z geologicznego punktu widzenia miejscach Małopolski, oznakowany 50 tablicami informacyjnymi o wymiarach 80cmx100cm oraz **Turystyczny Szlak Kolejowy przez Karpaty**, na którym znajduje się 248 tablic informacyjnych (214 o wymiarach 30cmx80cm i 34 o wymiarach 85cmx110cm).

4.3. Materiały promocyjno-informacyjne.

Analiza wydawnictw informacyjnych i promocyjnych została przeprowadzona na podstawie wizji lokalnej oraz nadesłanych ankiet. Materiały analizowano pod kątem ich ilości, zawartości, przejrzystości i atrakcyjności graficznej, jak również ich wpływu na kształtowanie wizerunku województwa małopolskiego na mapie turystycznej Polski i poza jej granicami. Należy zaznaczyć, iż opisywano wybrane materiały i wydawnictwa, stąd w opisie zawartości merytorycznej nie znalazły się wszystkie dostępne wydawnictwa.

Analizie poddano wydawnictwa dostępne w 31 jednostkach świadczących usługi informacji turystycznej (wyjątkiem jest tutaj analiza materiałów z gminy Laskowa, w której punkt IT nie funkcjonuje). Pozostałe jednostki nie dysponowały praktycznie żadnymi materiałami promocyjno-informacyjnymi.

Opis przygotowano w czytelnej i przejrzystej formie tabelarycznej.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - ŻEGOCINA

Ilość: ilość dostępnych materiałów jest bardzo mała.
Przejrzystość: materiały są przejrzyste, nie ma problemu ze znalezieniem w nich poszukiwanych informacji.
Atrakcyjność graficzna: materiały są mało atrakcyjne pod względem graficznym. Kilka z nich to czarno-białe wydruki komputerowe.
Zawartość merytoryczna: materiały w zdecydowanej większości dotyczą działalności Centrum Kultury, Sportu i Turystyki w Żegocinie. Kolorowy mały folder (format A4 składany na 3) oprócz informacji o Centrum, zawiera także informacje praktyczne dotyczące bazy turystycznej i atrakcji Żegociny. Dostępnych jest kilka ulotek gospodarstw agroturystycznych

[11] Na podstawie: http://www.malopolskie.pl/Turystyka/Sad z dnia 26.06.2007 r.

oraz – co ważne – mapa turystyczna gminy, na której umieszczone są także praktyczne informacje dla turystów.
Kreacja wizerunku: materiały nie kreują żadnego wizerunku Żegociny.
Ogólnie: bardzo mała ilość mało atrakcyjnych i mało przydatnych materiałów.

GORLICKIE CENTRUM INFORMACJI - GORLICE

Ilość: duża ilość materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.
Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.
Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym.
Zawartość merytoryczna: wśród materiałów bezpłatnych mała jest ilość publikacji o Gorlicach – praktycznie jest to jedna ulotka, w której zawarte są wszelkie potrzebne informacje (A4 łamane na 3). Duża jest natomiast ilość wydań książkowych o Gorlicach, ich historii, ale są one płatne. Co ważne, GCI dysponuje dużą ilością materiałów o atrakcjach z całego województwa małopolskiego, w tym folderem „Małopolska i Kraków – największe atrakcje turystyczne". W GCI dostępne są ponadto ulotki komercyjnych przedsiębiorstw. Materiały są w języku polskim oraz – niektóre – w języku angielskim i niemieckim.
Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Gorlic jako miasta aktywnego wypoczynku, z bogatą historią i dobrze przygotowanym zapleczem sportowo-rekreacyjnym.
Ogólnie: stosunkowo duża ilość ciekawych materiałów.

URZĄD GMINY - LASKOWA

Ilość: mała ilość materiałów, wszystkie są udostępniane bezpłatnie.
Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.
Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym, wydane na ładnym papierze, dominuje w nich kolor zieleni.
Zawartość merytoryczna: dostępny jest set materiałów, udostępniany turystom w specjalnej okładce. Znajduje się w nim: folder „Gmina Laskowa – w atrakcyjne miejsca pieszo lub rowerem" zawierający szczegółowy opis gminy i miejsc znajdujących się na jej terenie oraz opis kilku tras turystycznych, jak również składaną mapkę i informacje praktyczne, folder „Gmina Laskowa" w wersji polsko-niemieckiej zawierający opis gminy oraz informacje praktyczne, mały folder A4 składany na 3 zawierający podstawowe informacje o gminie, mały folder Stacji Narciarskiej Laskowa-Kamionna oraz pocztówki. Do setu dołączany jest ponadto wydruk komputerowy aktualnej bazy turystycznej wraz z danymi teleadresowymi.
Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek gminy jako miejsca idealnego na aktywny wypoczynek, pięknego z uwagi na środowisko przyrodnicze i architekturę.
Ogólnie: materiały bardzo ciekawe, zwraca uwagę ich wysoka jakość.
Inne: materiały uzyskane w Urzędzie Gminy (na terenie gminy nie funkcjonuje punkt IT).

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – MYŚLENICE (BIBLIOTEKA)

Ilość: dostępnych jest kilka ulotek.
Przejrzystość: materiały są przejrzyste.

Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne graficznie, zwraca uwagę ulotka „Zarabie Sport, Góra Chełm, Myślenice".

Zawartość merytoryczna: materiały zawierają informacje praktyczne, które pomagają turystom wybrać sposób spędzania czasu wolnego: szlaki rowerowe na Górze Chełm, kalendarz wybranych imprez odbywających się w gminie Myślenice, szkółka jazdy konnej oraz folder o sportach zimowych „Zarabie Sport, Góra Chełm, Myślenice". Nie jest dostępny żaden folder o mieście i gminie, który opisuje atrakcyjność turystyczną obszaru oraz zawiera podstawowe informacje praktyczne (takie jak baza turystyczna).

Kreacja wizerunku: dostępne materiały promują aktywny wypoczynek.

Ogólnie: przypadkowe ulotki, brak informatora o mieście i gminie.

Inne: materiały uzyskane w Bibliotece, ale nie w pokoju, który uważany jest za IT.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – WIŚNIOWA (BIBLIOTEKA)

Ilość: mała ilość materiałów, dostępne są 3 publikacje.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste.

Atrakcyjność graficzna: materiały należy uznać za stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym – są kolorowe i zawierają kilka zdjęć.

Zawartość merytoryczna: dostępna jest mapa turystyczna „Turystyczna Podkowa", która zawiera również krótki opis gmin Turystycznej Podkowy, czyli: Dobczyce, Pcim, Raciechowice, Siepraw, Wiśniowa oraz dane praktyczne (baza noclegowa, gastronomiczna, ośrodki zdrowia). Ponadto dostępny jest folder „Turystyczna Podkowa łączy gminy" zawierający krótki opis każdej z gmin oraz folder promocyjny gminy Wiśniowa.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek gmin Turystycznej Podkowy jako idealnego miejsca wypoczynku aktywnego połączonego z możliwością poznawania bogatej kultury i tradycji.

Ogólnie: mała ilość materiałów, zawierają one jednak dużo ciekawych informacji o 5 gminach.

INFORMACJA TURYSTYCZNA – KOT – KRYNICA ZDRÓJ

Ilość: bardzo duża ilość materiałów promocyjno-informacyjnych, w większości bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają dużo zdjęć.

Zawartość merytoryczna: materiały dotyczą Krynicy i okolic, jak również regionu Małopolski. Są wśród nich: mapa Krynicy Zdrój, folder informacyjny Urzędu Miejskiego, fiszka miasta, mapy turystyczne regionu, przewodniki, foldery komercyjnych obiektów turystycznych, broszurki o szlakach (Szlak Cerkwi Łemkowskich, Szlaki Piesze i Rowerowe Krynicy Zdrój i Okolic). Udostępniania jest drukowana mapa Krynicy oraz materiał zawierający informacje o bazie turystycznej Krynicy i okolic. Materiały są dostępne w 4 wersjach językowych: polskiej, rosyjskiej, angielskiej i niemieckiej.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Krynicy Zdrój jako miasta aktywnego wypoczynku.

Ogólnie: dużo ciekawych materiałów. Stosunkowo mało materiałów o Małopolsce.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - MUSZYNA

Ilość: stosunkowo duża ilość materiałów, wszystkie bezpłatne.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają dużą ilość zdjęć.

Zawartość merytoryczna: wśród materiałów są m.in. informator z mapką „Zabytki Państwa Muszyńskiego", informator turystyczny „Miasto i Gmina Uzdrowiskowa Muszyna, informator Stowarzyszenie Gmin Uzdrowiskowych RP, mapa „Trasa Rowerowa – Turystyczna Pętla Muszyńska", mapa Muszyny i wiele ulotek komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych. Dostępne są również specjalne informatory dla narciarzy.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Muszyny jako uzdrowiskowego centrum aktywnego wypoczynku górskiego.

Ogólnie: ładne i przydatne materiały, kilka polerków tematycznych.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – PIWNICZNA

Ilość: stosunkowo duża ilość materiałów, w większości płatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają dużo zdjęć. Zwraca uwagę wysoka jakość wydawnictw (płatnych).

Zawartość merytoryczna: materiały obejmują głównie obszar gminy Piwniczna. Są to foldery, mapki, a także drukowane informacje o bazie turystycznej gminy. Dostępnych jest dużo ulotek komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych. Wśród materiałów płatnych znajdują się publikacje o Beskidach, Pieninach, Tatrach, Bieszczadach, Polsce i Słowacji. Materiały są dostępne w polskiej, niemieckiej, angielskiej i rosyjskiej wersji językowej.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek regionu turystyki aktywnej, gór jako największej atrakcji obszaru.

Ogólnie: za mało materiałów bezpłatnych, dotyczących Piwnicznej. Brak materiałów o Małopolsce.

INFORMACJA TURYSTYCZNA – PCIM (URZĄD GMINY)

Ilość: mała ilość dostępnych materiałów, wszystkie są bezpłatne.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste.

Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym.

Zawartość merytoryczna: wśród materiałów jest folder „Turystyczna Podkowa łączy gminy" oraz mapa turystyczna „Turystyczna Podkowa", które zostały opisane w tabeli dotyczącej Wiśniowej. Ponadto dostępny jest bardzo ładnie wydany Informator Turystyczny Gminy Pcim, zawierający obok opisu atrakcyjności turystycznej gminy (wzbogaconego o piękne zdjęcia), zebrane informacje praktyczne wraz z mapkami oraz Kalendarz Imprez Gminy Pcim. Dla turystów są także specjalnie przygotowane kartki pocztowe z gminy Pcim.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek gminy jako miejsca urokliwego, otoczonego piękną przyrodą i architekturą.

Ogólnie: mało materiałów, ale dostępny Informator Turystyczny jest niezwykle wartościowy, jeżeli chodzi o zawartość merytoryczną i atrakcyjność graficzną.

Inne: materiały uzyskane w Urzędzie Gminy, brak prawdziwego punktu IT. Mimo to, materiały dotyczące gminy są bardzo przydatne dla turystów. Ich ilość nie jest tak duża z uwagi na fakt, iż Urząd Gminy koncentruje swoje działania na zmianie portalu internetowego gminy.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – OŚWIĘCIM

Ilość: bardzo duża ilość materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo w nich znaleźć poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: pod względem wrażeń estetycznych materiały są stosunkowo atrakcyjne.

Zawartość merytoryczna: dostępne materiały to: foldery informacyjne, mapki oraz ulotki komercyjnych przedsiębiorstw. Wśród materiałów płatnych znajdują się ponadto albumy. Materiały dotyczą Oświęcimia (przede wszystkim Muzeum Auschwitz, folder tematyczny – Ziemia Oświęcimska Architektura Drewniana oraz ulotki z danymi teleadresowymi) oraz atrakcyjnych miejsc w Małopolsce i na pobliskim Śląsku (Kraków, Wieliczka, Pszczyna, Tychy. Należy zwrócić uwagę również na informacje drukowane (druki z komputera) niezwykle przydatne turystom: rozkład jazdy autobusów, „rozmówki angielskie dla obcokrajowców" – podstawowe słowa i zwroty wraz z ich wymową. Materiały są w kilku językach obcych – angielskim, niemieckim, francuskim, rosyjskim, włoskim, hiszpańskim, czeskim, japońskim, słowackim i węgierskim.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek województwa małopolskiego jako regionu niezwykle różnorodnego i atrakcyjnego oraz wizerunek Oświęcim jako miasta pokoju, nierozerwalnie związanego z największą tragedią w historii ludzkości.

Ogólnie: bardzo dużo, niezwykle praktycznych materiałów. Są one gromadzone pod kątem ich przydatności dla turystów.

Inne: Duża ilość materiałów jest wydawana przez Centrum Informacji Turystycznej. Ponadto materiały są przywożone z targów, jak również dostarczane osobiście przez branżę turystyczną.

REGIONALNE CENTRUM TURYSTYKI I DZIEDZICTWA KULTUROWEGO - ZAKLICZYN

Ilość: bardzo mało materiałów, w większości płatnych.

Przejrzystość: materiały stosunkowo przejrzyste.

Atrakcyjność graficzna: materiały stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym, chociaż „ABC Turysty Pogórza" – folder zawierający najwięcej informacji, jest czarno-biały z małą ilością kolorowych zdjęć.

Zawartość merytoryczna: materiały zawierają informacje praktyczne dla turystów: dane dotyczące bazy turystycznej oraz atrakcji, nie tylko Zakliczyna, ale wszystkich gmin zrzeszonych w Turystycznej Unii Pogórza (gminy: Ciężkowice, Zakliczyn, Czchów i Iwkowa).

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek turystycznego Pogórza jako miejsca aktywnego wypoczynku w otoczeniu pięknej i czystej przyrody.

Ogólnie: mało materiałów, choć te dostępne zawierają ważne i poszukiwane przez turystów informacje.

Inne: Centrum wydaje materiały dotyczące gminy Zakliczyn i jej okolic: przewodniki, mapy, książki o historii i atrakcjach, a także folderki i widokówki. 90% tych materiałów jest udostępniania płatnie. Corocznie Centrum wydaje od 4 do 6 pozycji, w języku polskim (10% nakładu w wersji polsko-angielskiej).

CENTRUM KULTURY I PROMOCJI GMINY - CIĘŻKOWICE

Ilość: dużo materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, są projektowane z myślą o turystach.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają dużą ilość zdjęć. Dominuje w nich kolor zielony – nawiązanie do przyrody i turystyki aktywnej.

Zawartość merytoryczna: materiały zawierają informacje przydatne dla turystów. Dostępne są: folder w formacie małej książeczki „Agroturystyka – Gmina Ciężkowice Zaprasza", w którym krótko przedstawione są gospodarstwa agroturystyczne, 2 mapki szlaków rowerowych wraz z opisem trasy, polsko-angielski informator o Parku Krajobrazowym Pasma Brzanki oraz bardzo ładnie wydany Informator Turystyczny Gminy Ciężkowice wyróżniający się atrakcyjnością graficzną i dużą ilością przydatnych danych. Ponadto w Centrum można uzyskać materiały dotyczące całego województwa (ale jest to tylko ulotka „Małopolski Smak"), ulotkę w języku niemieckim o Tarnowie, folder „Pogórzańskie Spotkania Artystów" oraz kilka ulotek komercyjnych przedsiębiorstw. Widoczna jest, więc pewna przypadkowość w doborze materiałów.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek gminy Ciężkowice jako gminy spokojnej, wyróżniającej się otoczeniem pięknej przyrody, idealnej do wypoczynku, również aktywnego, w ciszy i spokoju.

Ogólnie: duża ilość ciekawych materiałów

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – ZAKOPANE

Ilość: bardzo duża ilość materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych, przy czym tych drugich jest więcej.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich potrzebne informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym, zawierają dużo zdjęć, które przybliżają turystom atrakcje turystyczne.

Zawartość merytoryczna: materiały zawierają bardzo dużo informacji, są to zarówno opisy atrakcji, miast, jak i dane praktyczne. Można tutaj znaleźć praktycznie wszystkie rodzaje materiałów promocyjno-informacyjnych, począwszy od folderów ogólnych, po folderki szczegółowe o jednej atrakcji / miejscowości, przewodniki i mapy. Materiały dotyczą Zakopanego, duża jest ilość publikacji o Krakowie i Tatrach, a także całym województwie małopolskim. Są także publikacje tematyczne, np. Szlakiem Muzeów, Wycieczki po Krakowie, informatory kulturalne. Należy również zwrócić uwagę na ulotki komercyjne obiektów bazy turystycznej. Materiały są w języku polskim, angielskim i niemieckim, ale również francuskim, czeskim i włoskim.

Kreacja wizerunku: materiały kreują przede wszystkim wizerunek województwa małopolskiego jako regionu o niezwykłej różnorodności i atrakcyjności turystycznej.

Ogólnie: bardzo dużo, bardzo ciekawych materiałów.

Inne: dostępne materiały to w dużej części wydawnictwa Biura Promocji Zakopanego, które w skali roku publikuje ok. 20 tys. ulotek, 20 tys. folderów i ok. 10 tys. planów miasta. Ponadto materiały pochodzą z targów, są również dostarczane przez branżę turystyczną, a także zbierane we własnym zakresie.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - ANDRYCHÓW

Ilość: stosunkowo duża ilość materiałów promocyjno-informacyjnych. Wszystkie materiały są bezpłatne.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają bardzo dużo ładnych zdjęć, pomiędzy które wkomponowane są informacje.

Zawartość merytoryczna: materiały dotyczą Andrychowa i jego okolic. W dużej części związane są z pobliskimi Wadowicami i Kalwarią Zebrzydowską. Są wśród nich zarówno ogólne informatory, mapy, jak i publikacje tematyczne (o turystyce rowerowej). Dostępny jest również mały folder o Krakowie. Materiały zawierają nie tylko opisy ciekawych miejsc, ale także praktyczne informacje teleadresowe. Obok folderów można tutaj również znaleźć ulotki komercyjne obiektów bazy noclegowej i gastronomicznej. Materiały są w języku polskim, angielskim i niemieckim.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Andrychowa jako miasteczka niezwykle ciekawego, uroczego, pięknie położnego. Podkreślana jest bliskość Krakowa, Wadowic, Kalwarii Zebrzydowskiej – miejsc chętnie odwiedzanych przez turystów. Materiały zachęcają zarówno do zwiedzania Andrychowa, jak i wypoczywania w jego okolicach na łonie przyrody, przez cały rok.

Ogólnie: bardzo ciekawe, atrakcyjne publikacje, można w nich znaleźć wszystko, czego turysta poszukuje w tego rodzaju wydawnictwach i jednocześnie, dzięki zamieszczonym zdjęciom, podziwiać piękno Andrychowa i okolic.

Inne: dostępne w punkcie materiały są w dużej części wydawnictwami własnymi Urzędu Miejskiego w Andrychowie – są to mapy, foldery, broszurki, ulotki, pocztówki z mini płytą CD, wkładki A4 do lokalnego miesięcznika „Nowiny Andrychowskie". Wielkość nakładów to ok. 1000 sztuk, w miarę potrzeb. Ponadto materiały są przywożone z targów, w których miasto bierze udział, a także są dostarczane przez branżę turystyczną.

INFORMACJA TURYSTYCZNA - WADOWICE

Ilość: stosunkowo niewielka ilość materiałów, płatnych i bezpłatnych, przy czym materiałów płatnych jest więcej.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo w nich znaleźć poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: pod względem wrażeń estetycznych materiały są stosunkowo atrakcyjne.

Zawartość merytoryczna: dostępne materiały to przede wszystkim publikacje o Wadowicach i Papieżu Janie Pawle II. Dostępne są również materiały o całym województwie małopolskim, a także o atrakcjach województwa śląskiego. Materiały są w języku polskim i w językach obcych (7 wersji językowych). Dostępne są także ulotki komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek miasta jako miejsca urodzin Papieża Polaka.

Ogólnie: mało materiałów bezpłatnych; mało materiałów zawierających informacje praktyczne.

Inne: materiały wydawane są przez Wadowickie Centrum Kultury. Co roku publikowany jest folder informacyjny dotyczący miasta, w trzech wersjach językowych: angielskiej, niemiecko-hiszpańskiej, włosko-francuskiej. Ponadto w 2007 roku został wydany przewodnik (w wersji polsko-słowackiej i angielsko-niemieckiej) „Przyjedź, Poznaj, Pokochaj" opisujący Wadowice, Kalwarię Zebrzydowską, Lanckoronę, Zator, Suchą Beskidzką oraz Gminę Tomice.

MIEJSKI PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - WIELICZKA

Ilość: duża ilość materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, nie ma problemu ze znalezieniem w nich potrzebnych informacji.

Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym, zawierają dużo ciekawych zdjęć. Nie są to jednak publikacje książkowe, tylko w większości małe folderki w formacie A4 składnym na 3.

Zawartość merytoryczna: materiały dotyczą atrakcji turystycznych Wieliczki. Większość z nich jest wobec powyższego poświęcona Kopalni Soli. Są jednak dostępne również folderki ogólne, o mieście, zawierające dużo informacji praktycznych (związanych z bazą turystyczną, atrakcjami, kalendarzem imprez, etc.). Dostępna jest ponadto mapa centrum miasta (na odwrocie, której również zamieszczono przejrzysty i praktyczny opis miasta) oraz mapa samochodowa Wieliczki i okolic (tzw. autoplan) i Medyczny Plan Wieliczki. Materiały są dostępne w języku polskim i niektóre w językach obcych (angielski, niemiecki, francuski, włoski, rosyjski).

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Wieliczki jako jednego z najbardziej atrakcyjnych miejsc w Małopolsce i Polsce. Innymi słowy promocja miasta jest oparta o Kopalnię Soli.

Ogólnie: bardzo ładne i przydatne materiały. Brak materiałów o całym województwie i jego atrakcjach, co w miejscu tak uczęszczanym przez turystów, jest wielce niekorzystne.

Inne: Materiały dostępne w IT są przywożone z targów, dostarczane osobiście przez branżę turystyczną oraz wydawane przez Centrum Kultury i Turystyki. Wśród tych ostatnich znajdują się mapy turystyczne Wieliczki, widokówki, przewodniki rowerowe (atlasy). Roczny nakład ww. materiałów wynosi ok. 6500 sztuk.

KOPALNIA SOLI - WIELICZKA

Ilość: stosunkowo mało materiałów, zarówno płatnych jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste.

Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym, chociaż występuje pewna monotonia jeśli chodzi o format – są to jedynie ulotki i foldery A4 składane na trzy.

Zawartość merytoryczna: materiały wyłącznie dot. Wieliczki. Najwięcej o Kopalni Soli (zarówno folderki, jak i drukowane informacje na temat możliwości zwiedzania kopalni). Ponadto dostępne są ulotki przedsiębiorstw turystycznych. Jest

również wydruk komputerowy zawierający listę z bazą noclegową oraz rozkład jazdy pociągów na trasie Wieliczka-Kraków-Wieliczka oraz czarno-biała mapa miasta. Materiały o kopalni (ulotki) są dostępne w 16 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, rosyjskiej, chińskiej, czeskiej, francuskiej, włoskiej, węgierskiej, hiszpańskiej, szwedzkiej, słowackiej, japońskiej, koreańskiej, portugalskiej i ukraińskiej.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek kopalni jako największej atrakcji turystycznej Małopolski.

Ogólnie: ilość materiałów o kopalni należy uznać za wystarczającą. Zdecydowanie brakuje materiałów o mieście oraz o Krakowie i województwie. Nie należy się temu jednak dziwić, jest to bowiem punkt promocji Kopalni, a nie całego województwa małopolskiego. I jest inicjatywą samej kopalni.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ I ZAKWATEROWANIA, BIURO JORDAN, KRAKÓW

Ilość: bardzo dużo materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich potrzebne informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym, chociaż większość z nich to małe, jednostronicowe ulotki. Są jednak kolorowe i zawierają dużo ciekawych zdjęć.

Zawartość merytoryczna: materiały głównie o Krakowie, przede wszystkim bardzo ciekawe przewodniki, zawierające wszelkie potrzebne turyście informacje. Ponadto ulotki z Wieliczki, przedsiębiorstw turystycznych. Ulotki dotyczące imprez i wydarzeń kulturalnych. W większości materiały dostępne są w kilku wersjach językowych.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Krakowa jako miasta kultury.

Ogólnie: dużo ciekawych i różnorodnych materiałów, z przewagą materiałów o Krakowie.

Inne: Biuro dba o to, by udostępniać turystom jak najświeższe i aktualne wydawnictwa.

DIECEZJALNE CENTRUM INFORMACJI, KRAKÓW

Ilość: duża ilość materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są stosunkowo przejrzyste.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym, zawierają dużo fotografii.

Zawartość merytoryczna: bardzo różnorodne materiały jeżeli chodzi o tematykę: Kraków, Oświęcim, Wieliczka; imprezy kulturalne, wydarzenia; informatory pielgrzymkowe, publikacje o Janie Pawle II; rozkłady jazdy kolei, mapy turystyczne, ulotki komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych. Zawierają dużo ciekawych i potrzebnych informacji, nie tylko o Krakowie, ale i innych ciekawych miejscach w Małopolsce. Są dostępne w kilku wersjach językowych: polskiej, angielskiej, francuskiej, hiszpańskiej, niemieckiej, rosyjskiej i włoskiej.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Małopolski jako regionu o niezwykłej różnorodności.

Ogólnie: duża ilość, ciekawych i różnorodnych materiałów. Każdy znajdzie coś dla siebie.

Inne: w porównaniu z innymi punktami IT w województwie, panuje tutaj wyjątkowa różnorodność materiałów jeżeli chodzi o zasięg zawartych w nich informacji. Wyjątkowo duża jest ilość materiałów o tematyce religijnej, pielgrzymkowej.

BIURO PROMOCJI KOPALNI SOLI W WIELICZCE, KRAKÓW

Ilość: stosunkowo duża ilość materiałów.

Przejrzystość: materiały są stosunkowo przejrzyste.

Atrakcyjność graficzna: materiały należy uznać za atrakcyjne pod względem graficznym, aczkolwiek nie ma różnorodności formatów.

Zawartość merytoryczna: materiały dotyczą głównie Wieliczki i kopalni (ulotki są dostępne w 16 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, rosyjskiej, chińskiej, czeskiej, francuskiej, włoskiej, węgierskiej, hiszpańskiej, szwedzkiej, słowackiej, japońskiej, koreańskiej, portugalskiej i ukraińskiej.) Dostępne są również ulotki informujące o Krakowie – jego atrakcjach, wydarzeniach, bazy turystycznej. Można tutaj również uzyskać mapę Krakowa, a także foldery i ulotki komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych. Są także dostępne wydawnictwa o Szlaku Architektury Drewnianej i niektórych obiektach, folder Małopolska oraz Tarnów. Materiały są dostępne w kilku wersjach językowych.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Krakowa jako miasta kultury, a także po części województwa małopolskiego jako regionu o niezwykłej różnorodności.

Ogólnie: spora ilość materiałów, z przewagą materiałów o Wieliczce, co nie powinno budzić zdziwienia, skoro jest to jednostka promująca Kopalnię w Krakowie.

MAŁOPOLSKIE CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ, KRAKÓW

Ilość: duża ilość materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są w większości przejrzyste, aczkolwiek w informatorach zbyt duża ilość informacji i ich nagromadzenie powoduje czasami małą czytelność.

Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym.

Zawartość merytoryczna: dostępne są informatory o Krakowie, zawierają wszelkie potrzebne informacje, zarówno o atrakcjach, jak i bazie turystycznej, odbywających się imprezach, etc. Ponadto ulotki i foldery o wydarzeniach kulturalnych, mapy Krakowa, foldery zawierające propozycje wycieczek po Krakowie. Wśród materiałów praktycznie nie ma publikacji o całym województwie (jedynie informator o kilku najważniejszych miastach Małopolski). Dostępna jest natomiast np. mapa Atrakcje Turystyczne Województwa Śląskiego. Materiały są dostępne w kilu wersjach językowych.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Krakowa, nie Małopolski.

Ogólnie: dużo przydatnych materiałów o Krakowie.

Inne: Znikoma ilość bezpłatnych materiałów o Małopolsce, co – w przypadku MAŁOPOLSKIEGO Centrum Informacji – jest niedopuszczalne. Wynika to z faktu, iż Centrum posiada tyle materiałów, ile otrzyma z Urzędu Marszałkowskiego, miasta, gmin, etc.

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ, MARCO DER POLE, KRAKÓW

Ilość: stosunkowo duża ilość materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich potrzebne informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym. Zwraca uwagę wysoka jakość niektórych wydawnictw.

Zawartość merytoryczna: dostępne materiały dotyczą Krakowa oraz województwa małopolskiego (m.in. gazetka „Imprezy w Powiecie Tatrzańskim, folder o miejscach pielgrzymkowych w Polsce, ulotka i folder o Zakopanem). Są wśród nich ulotki informujące o bieżących wydarzeniach kulturalnych, muzeach oraz o atrakcjach turystycznych Krakowa i Małopolski. Dostępny jest bardzo przydatny informator „Noclegi w Krakowie 2007" oraz mapa miasta. Materiały są w języku polskim i językach obcych: angielskim, niemieckim i hiszpańskim.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Krakowa jako miasta kultury.

Ogólnie: dużo różnorodnych materiałów.

Inne: biuro wydaje samodzielnie materiały. Są wśród nich plany miasta, ulotki reklamujące wycieczki po Krakowie oferowane przez biuro, ulotki informujące o punkcie informacji turystycznej, w nakładzie odpowiednio 80, 40 i 20 tysięcy

sztuk. Materiały te wydawane są w językach polskim, angielskim i niemieckim.

NOWOHUCKIE CENTRUM INFORMACJI, KRAKÓW

Ilość: bardzo dużo materiałów, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają dużo ładnych zdjęć.

Zawartość merytoryczna: Materiały zawierają zarówno informacje o atrakcyjności turystycznej Krakowa, jak i imprez, które się odbywają w mieście oraz o bazie turystycznej (informacje praktyczne). Są wśród nich m.in. informatory o Krakowie (również gospodarcze), repertuary kin i teatrów, specjalny folder o Nowej Hucie, przewodniki po mieście, mapy, itd. Materiały są bardzo przydatne i praktyczne. Są dostępne w kilku wersjach językowych.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Krakowa jako miasta kultury.

Ogólnie: dużo ciekawych materiałów.

PUNKTY INFORMACJI MIEJSKIEJ (6), KRAKÓW

Ilość: wszystkie Punkty Informacji Miejskiej dysponują dużą ilością materiałów promocyjno-informacyjnych, zarówno płatnych, jak i bezpłatnych. Najmniej materiałów jest dostępnych w PIM położonym przy ul. Os. Słoneczne.

Przejrzystość: materiały są stosunkowo przejrzyste. Łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są atrakcyjne pod względem graficznym, Zawierają dużo zdjęć. W większości są to małe foldery formatu A4 składane na trzy, mała jest ilość wydawnictw książkowych.

Zawartość merytoryczna: dostępne materiały dotyczą miasta Krakowa i województwa małopolskiego. Są to m.in:

- PIM ul. Św. Jana: mapy Krakowa, folder Kraków zawierający krótki opis wszystkich dzielnic Krakowa, ulotki i foldery zawierający informacje o wydarzeniach kulturalnych oraz repertuarach teatrów i kin, folder Centrum Kultury Żydowskiej, folder Muzea w Krakowie, Informator o Krakowie, folder o Krakowie widzianym oczami Jana Pawła II, ulotki komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych, wydawnictwa multimedialne (Misteria Paschalna, Szlak Architektury Drewnianej).
- PIM ul. Os. Słoneczne: mapa Krakowa zawierająca dane nt. bazy noclegowej i gastronomicznej, folder „Rynek Główny w Krakowie najwspanialszym placem świata", folder Muzeum Historycznego w Krakowie, kalendarium imprez, ulotka Galerii Krakowskiej i innych komercyjnych przedsiębiorstw, informator o bazie noclegowej Krakowa, repertuar kin i teatrów, folder Kraków zawierający krótki opis wszystkich dzielnic Krakowa.
- PIM ul. Św. Józefa: Przewodnik po Krakowskim Kazimierzu, informator kulturalny Centrum Kultury Żydowskiej, ulotki o wydarzeniach kulturalnych, ulotki Kolei Regionalnych, foldery i ulotki muzeów, przewodnik „Dwa Dni w Krakowie", informator „Śpij Tanio w Krakowie", Informator o Krakowie, przewodnik po muzeach małopolskich, wydawnictwa multimedialne (płyta Kraków w UE).
- PIM ul. Szpitalna: mapy Krakowa, ulotki przedsiębiorstw organizujących wycieczki po Krakowie i Małopolsce (zawierają również krótki opis atrakcji i miejsc), ulotki przedsiębiorstw turystycznych, foldery o Wieliczce, przewodnik Kraków na Widelcu, Przewodnik „Kraków", informator „Hotele Królewskiego Miasta Krakowa i Okolic".
- PIM Balice: przewodnik po muzeach w Małopolsce, ulotki komercyjnych przedsiębiorstw, informatory kulturalne, foldery o Wieliczce, folder „Kraków – Miasto Magicznych Możliwości", Mapa Szlaków Rowerowych Krakowa, przewodniki zawierające propozycje tras wycieczek po mieście.
- PIM Rynek Główny: mapy Krakowa, informator dotyczący bazy noclegowej, przewodniki po Krakowie, przewodnik Wycieczki po Krakowie.

Materiały są dostępne w języku polskim i kilku językach obcych, m.in. angielskim, niemieckim, hiszpańskim, francuskim i włoskim.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Krakowa jako miasta kultury.

Ogólnie: bardzo duża ilość przewodników i informatorów, aktualne informacje o wydarzeniach kulturalnych, niewielka (w porównaniu do ilości materiałów o Krakowie) ilość materiałów o województwie i innych atrakcjach regionu.

Inne: Krakowskie Biuro Festiwalowe (prowadzące sieć Punktów Informacji Miejskiej) wydaje miesięcznik kulturalno-turystyczny Karnet w nakładzie od 2,5 do 4 tysięcy egzemplarzy, w wersji polsko-angielskiej. Ponadto KBF pozyskuje materiały od Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego i Urzędu Miasta Krakowa, jak również otrzymuje je bezpośrednio od przedstawicieli branży turystycznej.

CENRTUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – NOWY SĄCZ

Ilość: bardzo duża ilość materiałów promocyjno-informacyjnych, w większości bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje.

Atrakcyjność graficzna: materiały są bardzo atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają dużo zdjęć. Są różnorodne pod względem formy wydania – bardzo ciekawe rozwiązanie w przypadku Informatora Nowego Sącza. W dużej części zwraca uwagę wysoka jakość wydawnictw.

Zawartość merytoryczna: dostępne materiały obejmują swoją tematyką zarówno obszar miasta, gminy, powiatu, jak i całego województwa małopolskiego oraz Polski i Słowacji. Są to mapy, informatory, plany Nowego Sącza, m.in. informator Krynica Zdrój, mapa „Pieniny – spływ przełomem Dunajca", informator „Rowerem po Polsce", przewodnik wydany przez MOT „Odkryj Małopolskę", wydawnictwo POT „Atrakcje Zimowe w Polsce", „Polska – kraj obiektów UNESCO" oraz duży informator „Witamy w Małopolsce". Bardzo duża jest ilość ulotek komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych oraz atrakcji turystycznych z Małopolski i innych regionów Polski.
Materiały są dostępne w 10 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, francuskiej, włoskiej, słowackiej, węgierskiej, szwedzkiej, hiszpańskiej i chińskiej.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Małopolski jako regionu o niezwykłej różnorodności – jednego z najbardziej atrakcyjnych miejsc w Polsce i Europie.

Ogólnie: bardzo dużo, bardzo ciekawych materiałów, zarówno o Nowym Sączu, jak i całym regionie, a także o atrakcjach turystycznych z całego kraju.

Inne: dostępne materiały są publikowane przez Sądecką Agencję Rozwoju Regionalnego (która prowadzi CIT), są dostarczane przez MOT, Urząd Marszałkowski i POT, jak również osobiście przez branżę turystyczną.

TARNOWSKIE CENTRUM INFORMACJI – TARNÓW

Ilość: bardzo duża ilość materiałów promocyjno-informacyjnych, w większości bezpłatnych.

Przejrzystość: materiały są przejrzyste, łatwo znaleźć w nich poszukiwane informacje, tym bardziej, iż duża ilość materiałów to wydawnictwa tematyczne.

Atrakcyjność graficzna: materiały są bardzo atrakcyjne pod względem graficznym. Zawierają dużo ciekawych zdjęć. Grafika koresponduje z tematyką danego wydawnictwa. Zwraca uwagę wysoka jakość wydawnictw, jak również ich zróżnicowanie nie tylko pod względem zastosowanej grafiki, ale również formatów publikacji.

Zawartość merytoryczna: materiały zawierają informacje o mieście, gminie, powiecie i całym województwie. Są wśród nich zarówno tzw. foldery ogólne, jak i tematyczne, związane z konkretnymi atrakcjami lub segmentami turystyki. Ilość informacji zawarta w wydawnictwach jest ogromna. Stanowią one doskonałe przewodniki dla turystów. Zawierają również bardzo dużo informacji praktycznych i są bardzo pomocne w organizowaniu sobie czasu wolnego.
To co jest niezwykle ważne to udostępnianie materiałów dotyczących całego regionu oraz szczegółowych materiałów Krakowa.
Folder „Tarnów i region" jest dostępny w 6 wersjach językowych: angielskiej, niemieckiej, francuskiej, węgierskiej, włoskiej i hiszpańskiej. Pozostałe ulotki są w wersjach angielskiej, niemieckiej, francuskiej i włoskiej. Plan miast natomiast jest dostępny po polsku i angielsku.

Kreacja wizerunku: materiały kreują wizerunek Tarnowa jako perły Małopolski oraz wizerunek całego województwa jako regionu o niespotykanej atrakcyjności turystycznej.

Ogólnie: ogromna ilość niezwykle ciekawych i różnorodnych materiałów, dotyczących Tarnowa, całego województwa, a także atrakcji turystycznych na terenie Polski.

Inne: Tarnowskie Centrum Informacji wydaje we własnym zakresie bardzo dużą ilość materiałów promocyjno-informacyjnych. Są to: folder „Tarnów i region", seria ulotek tematycznych dotyczących Tarnowa i regionu: „Miejsca niezapomniane", „Zamki i fortyfikacje", „Tarnów", „Uroki Małych Miasteczek", „Cmentarze Wojenne z czasów I Wojny Światowej", „Turystyka Aktywna", „Kultura Żydowska", „Sanktuaria", Kultura" oraz dwustronny, podręczny Plan Miasta Tarnowa z praktycznym opisem szlaków tematycznych oraz bazy noclegowej i gastronomicznej. Dodatkowo wydawane są jednorazowo ulotki dystrybuowane na targach zagranicznych z propozycją spędzania czasu w Tarnowie i regionie dla turystów będących w Krakowie. Centrum współpracuje również przy aktualizacji planów miasta, map regionu oraz albumów. Pozostałe udostępniane materiały są wydawane przez Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, Małopolską Organizację Turystyczną, Polską Organizację Turystyczną. Materiały są również zbierane w czasie targów turystycznych, a także udostępniane przez branżę turystyczną.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Analiza materiałów promocyjno-informacyjnych pozwala wysnuć następujące wnioski:

- Bardzo mała jest ilość materiałów dotyczących całego województwa małopolskiego. Dostępne są one tylko w kilku punktach, najwięcej w Tarnowie i Nowym Sączu, poza tym w Zakopanem, Wadowicach, Oświęcimiu, Krynicy Zdrój.
- W wielu punktach są dostępne materiały o Krakowie i Wieliczce (jako najważniejszych atrakcjach województwa) – są to w większości ulotki, ale zdarzają się również publikacje w formie informatorów czy przewodników.
- Bardzo mała jest ilość dostępnych wydawnictw publikowanych przez Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, Małopolską Organizację Turystyczną i Polską Organizację Turystyczną.
- Wśród materiałów dominują ulotki i małe foldery formatu A4 składane na 3, jedynie w Krakowie, Tarnowie, Nowym Sączu, Krynicy Zdrój, Zakopanem widać koncentrację na materiałach typu mapy, przewodniki, informatory.
- W Krakowie warta podkreślenia jest bardzo duża ilość materiałów dotyczących życia kulturalnego.
- Bardzo duża jest ilość ulotek komercyjnych przedsiębiorstw turystycznych, co świadczy o ich współpracy z jednostkami IT.
- Brakuje materiałów tematycznych, związanych z konkretnymi formami turystyki, atrakcjami, etc.
- Wydawnictwa promocyjne nie są w żadnym zakresie ujednolicone (przede wszystkim nie wyróżniają się ujednoliconą grafiką, logo województwa, etc.).
- Materiały w kilku (kilkunastu) wersjach językowych są dostępne w Krakowie, Zakopanem, Wieliczce, Oświęcimiu, Tarnowie, Nowym Sączu, Krynicy Zdrój. W pozostałych przypadkach dostępne są ewentualnie wersje angielskie i czasami niemieckie.
- W każdym punkcie są inne materiały i widać dużą przypadkowość w ich doborze – punkty mają to, co dostaną od branży, urzędu, przywiozą z targów, etc. – nie ma żadnej koordynacji dotyczącej dostępnych materiałów promocyjnych.
- Materiały nie kreują jednolitego wizerunku województwa małopolskiego, przyczyniają się jedynie do kreowania wizerunku poszczególnych miast, miejscowości, gmin i powiatów.

- W większości przypadków materiały są przejrzyste i stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym, chociaż atrakcyjność ta wynika najczęściej z faktu umieszczania w nich zdjęć. Mało jest materiałów wyróżniających się wysoką jakością wydawnictwa czy też oryginalnym formatem.

5. ANALIZA CYFROWEGO SYSTEMU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM.

5.1. Cyfrowe bazy danych.

Cyfrowe bazy zdefiniowano na potrzeby niniejszego projektu jako zbiory danych gromadzone w formie cyfrowej. W przypadku analizowanych jednostek zbiory te występują w następujących formach:

- dane gromadzone w ramach serwisów www (pkt 5.1.1)
- dane publikowane w formie wydawnictw multimedialnych (pkt 5.1.2)
- dane opracowywane na potrzeby bieżące w formatach aplikacji biurowych (MS Office, Open Office) (pkt 5.1.3)

W województwie małopolskim nie funkcjonuje regionalna baza danych zintegrowana z podrzędnymi bazami lokalnymi. Zbiory danych publikowane w formie serwisów www stanowią indywidualne przedsięwzięcia jednostek nie podlegające synchronizacji, koordynacji ani regulacjom definiującym zagadnienia z zakresu struktury, bezpieczeństwa danych, sposobu prezentacji, identyfikacji wizualnej, etc. Tym samym nie można mówić także o istnieniu systemu rozproszonych baz danych.

Funkcję regionalnych baz, ale tylko ze względu na zakres terytorialny zgromadzonych danych, pełnią serwisy http://www.mcit.pl i http://www.wrotamalopolski.pl. Ten drugi mógłby stanowić dobry punkt wyjścia do ewentualnych działań mających na celu utworzenie zintegrowanej regionalnej bazy danych. Aktualnie nie jest to system bieżącej i bezpośredniej wymiany danych, a co ważniejsze, nie jest tak identyfikowany przez jednostki IT.

Takie cechy posiada natomiast serwis Jurajskiej Informacji Turystycznej (http://www.jura-it.pl), jednak obejmuje on tematycznie tylko fragment województwa. Przez wiele punktów jurajskich traktowany jest jako własne źródło informacji (w województwie małopolskim znajduje się tylko 6 punktów objętych tym systemem).

Przedstawiona poniżej analiza cyfrowych baz danych obejmuje 22 jednostki. Została przeprowadzona dla 14 obiektów na podstawie ankiet i serwisów WWW, dla pozostałych 8 podstawowym źródłem informacji były tylko serwisy WWW (brak ankiet). Skupiono się w niej głównie na publikacjach internetowych ponieważ pozostałe formy funkcjonują w bardzo małym zakresie.

Serwisy www

Różnorodność realizacji wymusza wyodrębnienie kilku klasyfikacji serwisów www:

1. **Ze względu na zakres i charakter danych.**

Czynnikami charakteryzującymi ten podział jest zakres informacji (terenowy i tematyczny) prezentowany w ramach serwisu www. Kategoria nr 1 obejmuje więc:

a) serwisy regionalne i subregionalne - mieszczą się tutaj 4 serwisy: http://www.wrotamalopolski.pl, http://www.mcit.pl, http://www.jura-it.pl, http://www.cit.com.pl.

b) informacja handlowa, ofertowa, własna - serwisy www nie udostępniające żadnych zbiorów danych z zakresu działań IT: mieszczą się tutaj 3 serwisy.

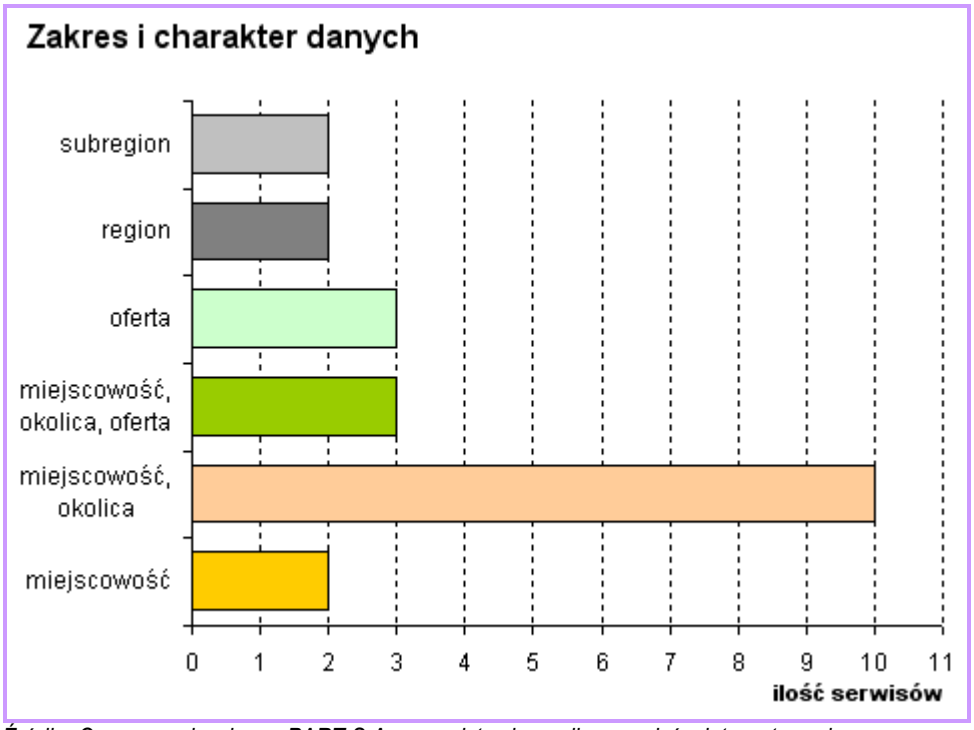
c) informacje o miejscowości, okolicy, oferta - zakres danych prezentowanych przez serwisy z tej grupy obejmuje teren funkcjonowania jednostki IT. Znajdują się w nich informacje o lokalizacji punktu, jego okolicy i ofercie handlowo-usługowej jednostki prowadzącej punkt: mieszczą się tutaj 3 serwisy.

d) informacje o miejscowości i okolicy - największa grupa serwisów. Podobna zawartość jak wyżej, ale nie znajdują się w nich oferty, nacisk położony jest na funkcję informacyjną: mieści się tutaj 10 serwisów.

e) informacja o miejscowości - serwisy www gromadzące dane o miejscowości w której funkcjonuje jednostka IT: mieszczą się tutaj 2 serwisy.

Podział serwisów ze względu na zakres i charakter danych przedstawia wykres nr 4. Charakter analizowanych serwisów pokazany został natomiast w tabeli nr 8.

Wykres nr 4. Podział serwisów www ze względu na zakres i charakter danych.



Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie analizy serwisów internetowych.

Jak już wcześniej wspomniano, w poniższej tabeli przedstawiony jest podział analizowanych serwisów ze względu na zakres i charakter danych – każdemu serwisowi została przypisana konkretna kategoria.

Tabela nr 8. Podział serwisów www ze względu na zakres i charakter danych.

L.P.	NAZWA JEDNOSTKI ORGANIZACYJNEJ	STRONA INTERNETOWA	REGIONALNE	SUBREGIONALNE	OFERTOWE	MIEJSCOWOŚĆ, OKOLICA, OFERTA	MIEJSCOWOŚĆ, OKOLICA	MIEJSCOWOŚĆ
1	Agencja Wydawnicza „Wit" SC - Piwniczna Zdrój	www.wit.piwniczna.com			x			
2	Biuro Jordan - Kraków	www.jordan.pl			x			
3	Centrum Kultury i Turystyki w Wieliczce	www.ckit.wieliczka.pl					x	
4	CIT Nowy Sącz	www.cit.com.pl		x				
5	CIT Oświęcim	www.cit-oswiecim.neostrada.pl						x
6	CIT Wiśniowa	www.wisniowa-cit.freehost.pl					x	
7	CIT Zakopane	www.zakopane.pl					x	
8	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki - Kraków	www.kck.diecezja.pl				x		
9	Gorlickie Centrum Informacji	www.it.gorlice.pl					x	
10	Informacja Turystyczna Marco der Pole - Kraków	www.krakow-travel.com						x
11	IT w Wadowicach	www.it.wadowice.pl					x	
12	Jurajska Informacja Turystyczna	www.jura-it.pl		x				
13	Krakowskie Biuro Festiwalowe	www.karnet.krakow.pl				x		
14	KOT – Krynica Zdrój	www.krynica.pl , www.krynica.org.pl				x		
15	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	www.mcit.pl	x					
16	Nowohuckie Centrum Turystyki - Kraków	www.fnh.org.pl			x			
17	RCDKiT – Zakliczyn	www.zakliczyn.iap.pl					x	
18	Tarnowskie Centrum Informacji	www.it.tarnow.pl					x	
19	Urząd Gminy Pcim	www.pcim.pl					x	
20	Urząd Marszałkowski	www.wrotamalopolski.pl	x					
21	Urząd Miasta Kraków	www.krakow.pl					x	
22	Urząd Miejski w Andrychowie	www.andrychow.eu/it					x	
SUMA			**2**	**2**	**3**	**3**	**10**	**2**

Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

2. <u>Ze względu na rodzaj „samodzielności”.</u>

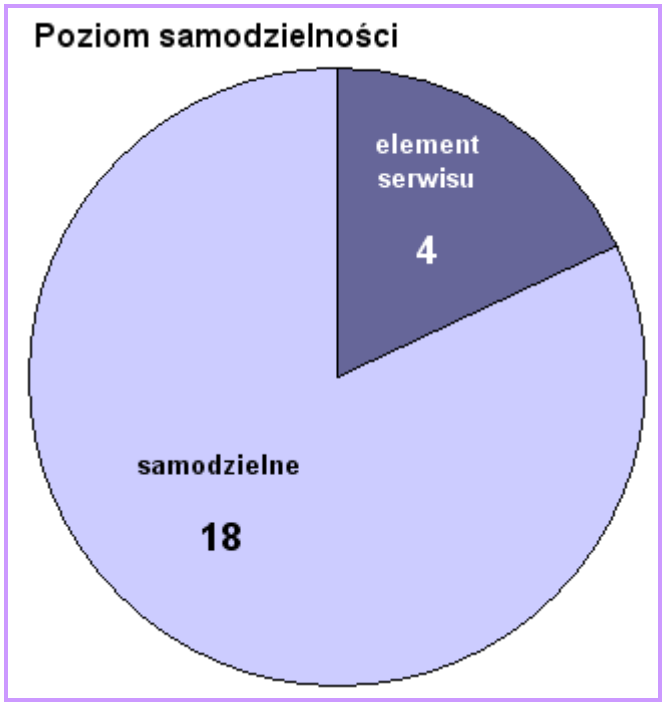
Kategoria ta zawiera w sobie dwie podkategorie:

a) samodzielne serwisy administrowane przez jednostkę IT - serwisy www posiadające indywidualną identyfikację (adres www) i funkcjonujące jako kompletna prezentacja jednostki IT.

b) strony IT będące elementem serwisów miejskich, gminnych, etc. - takie rozwiązanie jest często naturalnym efektem lokalizacji jednostek IT przy jednostkach administracji terenowej.

Podział serwisów według tej cechy został przedstawiony na wykresie poniżej, a charakter analizowanych serwisów znajduje się w tabeli nr 9.

Wykres nr 5. Podział serwisów www ze względu na rodzaj samodzielności.



Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie analizy serwisów internetowych.

Tabela nr 9. Podział serwisów www ze względu na rodzaj samodzielności.

L.P.	NAZWA JEDNOSTKI ORGANIZACYJNEJ	STRONA INTERNETOWA	SAMODZIELNE	ELEMENT SERWISU
1	Agencja Wydawnicza „Wit" SC - Piwniczna Zdrój	www.wit.piwniczna.com	X	
2	Biuro Jordan - Kraków	www.jordan.pl	X	
3	Centrum Kultury i Turystyki w Wieliczce	www.ckit.wieliczka.pl	X	
4	CIT Nowy Sącz	www.cit.com.pl	X	
5	CIT Oświęcim	www.cit-oswiecim.neostrada.pl	X	
6	CIT Wiśniowa	www.wisniowa-cit.freehost.pl	X	
7	CIT Zakopane	www.zakopane.pl	X	
8	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki - Kraków	www.kck.diecezja.pl	X	
9	Gorlickie Centrum Informacji	www.it.gorlice.pl	X	
10	Informacja Turystyczna Marco der Pole Kraków	www.krakow-travel.com	X	
11	IT w Wadowicach	www.it.wadowice.pl	X	
12	Jurajska Informacja Turystyczna	www.jura-it.pl	X	
13	Krakowskie Biuro Festiwalowe	www.karnet.krakow.pl	X	
14	Krynicka Organizacja Turystyczna	www.krynica.pl , www.krynica.org.pl	X	
15	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	www.mcit.pl	X	
16	Nowohuckie Centrum Turystyki - Kraków	www.fnh.org.pl	X	
17	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego – Zakliczyn	www.zakliczyn.iap.pl		x
18	Tarnowskie Centrum Informacji	www.it.tarnow.pl	x	
19	Urząd Gminy Pcim	www.pcim.pl		x
20	Urząd Marszałkowski	www.wrotamalopolski.pl		x
21	Urząd Miasta Kraków	www.krakow.pl		x
22	Urząd Miejski w Andrychowie	www.andrychow.eu/it	x	
SUMA			**18**	**4**

Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

3. Ze względu na realizację techniczną.

Kategoria podzielona na dwie podkategorie:

a) serwisy statyczne - typowe realizacje oparte na opisowym języku HTML. Rozwiązanie sprawdzające się przy małych serwisach złożonych z kilku – kilkunastu podstron i nie wymagających częstej aktualizacji. Aktualizacja wymaga znajomości co najmniej języka HTML i realizowana jest poprzez edycję plików źródłowych. W przypadku jednostek IT takie rozwiązanie powinno być jak najszybciej wyeliminowane.

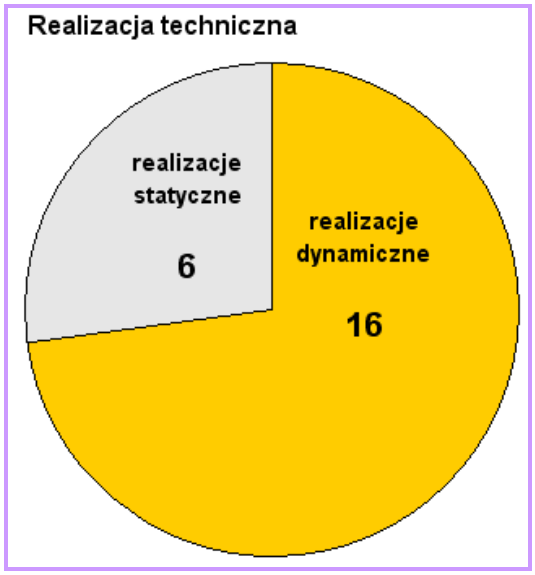
b) serwisy dynamiczne - realizowane w oparciu o język skryptowy, np. PHP, często w połączeniu z bazą danych MySQL (większość serwisów z tej grupy bazuje właśnie na tym rozwiązaniu). Tego typu technologie pozwalają tworzyć dowolnej wielkości serwisy z możliwością zarządzania treścią on-line przez narzędzia administracyjne nie wymagające wiedzy technicznej. Większość realizacji to rozwiązania autorskie realizowane przez firmy i indywidualnych programistów, ale widać także zainteresowanie darmowymi rozwiązaniami OpenSource udostępnianymi na licencji GPL. Przykładem może być serwis www.ckit.wieliczka.pl wykorzystujący CMS Joomla! (www.joomla.org).

Większość serwisów (16 z 22) bazuje na tej samej technologii, co rokuje pozytywnie w przypadku podjęcia decyzji o integracji lub wykorzystaniu do integracji istniejących elektronicznych baz danych.

Pojawiają się także niestety rażące błędy związane z użytecznością serwisów. Przykładem może być www.it.gorlice.pl – menu nie jest dostępne w przeglądarce Mozilla Firefox (czyli jej użytkownicy nie będą w stanie skorzystać z jakichkolwiek informacji[12]). Inny serwis: www.cit-oswiecim.neostrada.pl to przykład klasycznego rozwiązania dedykowanego np. dla kiosków IT, przystosowany do ekranów dotykowych. Zasób informacji i sposób nawigacji nie sprawdzają się w klasycznym wykorzystaniu, dodatkowo część informacji, podobnie jak przy wcześniejszym przykładzie, nie jest dostępna dla użytkowników przeglądarek Mozilla Firefox i Opera[13].

Tylko 2 serwisy internetowe udostępniają informację w formie kanałów RSS.

Wykres nr 6. Podział serwisów www ze względu na realizację techniczną.



Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie analizy serwisów internetowych.

[12] Wg badań gemius.pl w drugiej połowie miesiąca VI.2007 to 30.6% polskich użytkowników Internetu ze stałą tendencja zwyżkową.

[13] Wg badań gemius.pl w drugiej połowie miesiąca VI.2007 5.8% polskich użytkowników Internetu korzysta z tej przeglądarki, co razem z użytkownikami Mozilla Firefox stanowi 36.4% internautów pozbawionych dostępu do pewnego zakresu informacji.

Tabela nr 10. Podział serwisów www ze względu na realizację techniczną.

L.P.	NAZWA JEDNOSTKI ORGANIZACYJNEJ	STRONA INTERNETOWA	STATYSTYCZNE	DYNAMICZNE
1	Agencja Wydawnicza „Wit" SC - Piwniczna Zdrój	www.wit.piwniczna.com		X
2	Biuro Jordan - Kraków	www.jordan.pl		X
3	Centrum Kultury i Turystyki w Wieliczce	www.ckit.wieliczka.pl		X
4	CIT Nowy Sącz	www.cit.com.pl		X
5	CIT Oświęcim	www.cit-oswiecim.neostrada.pl	X	
6	CIT Wiśniowa	www.wisniowa-cit.freehost.pl	X	
7	CIT Zakopane	www.zakopane.pl		X
8	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki - Kraków	www.kck.diecezja.pl	X	
9	Gorlickie Centrum Informacji	www.it.gorlice.pl	X	
10	Informacja Turystyczna Marco der Pole Kraków	www.krakow-travel.com		X
11	IT w Wadowicach	www.it.wadowice.pl		X
12	Jurajska Informacja Turystyczna	www.jura-it.pl		X
13	Krakowskie Biuro Festiwalowe	www.karnet.krakow.pl		X
14	Krynicka Organizacja Turystyczna	www.krynica.pl , www.krynica.org.pl		X
15	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	www.mcit.pl	X	
16	Nowohuckie Centrum Turystyki - Kraków	www.fnh.org.pl	X	
17	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego – Zakliczyn	www.zakliczyn.iap.pl		X
18	Tarnowskie Centrum Informacji	www.it.tarnow.pl		X
19	Urząd Gminy Pcim	www.pcim.pl		X
20	Urząd Marszałkowski	www.wrotamalopolski.pl		X
21	Urząd Miasta Kraków	www.krakow.pl		X
22	Urząd Miejski w Andrychowie	www.andrychow.eu/it		X
SUMA			**6**	**16**

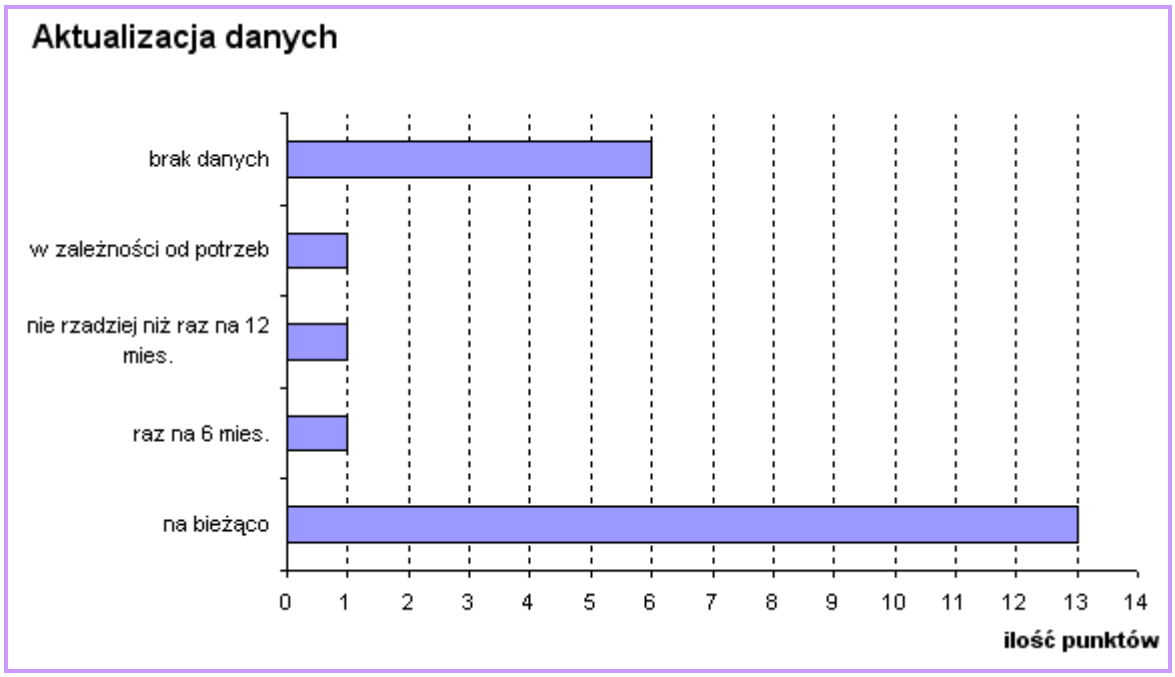
Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

4. Ze względu na częstotliwość aktualizacji danych.

Charakter serwisów www IT narzuca potrzebę dbałości o prawidłowość i aktualność publikowanej informacji. Standardem powinna być bieżąca aktualizacja danych elektronicznych. Wyniki badania ankietowego i telefonicznego wypadają bardzo pozytywnie. Część serwisów, o których nie posiadamy potwierdzonych danych na podstawie analizy zawartości, także kwalifikują się do często aktualizowanych lub też należą do grupy serwisów, gdzie aktualizacja

jest wykonywana sporadycznie ze względu na charakter prezentowanej informacji (np. www.fnh.org.pl)

Wykres nr 7. Podział serwisów www ze względu na częstotliwość aktualizacji danych.



Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie analizy serwisów internetowych.

Tabela nr 11. Podział serwisów www ze względu na częstotliwość aktualizacji danych.

L.P.	NAZWA JEDNOSTKI ORGANIZACYJNEJ	STRONA INTERNETOWA	BRAK DANYCH	W ZALEŻNOŚCI OD POTRZEB	NIE RZADZIEJ NIŻ RAZ NA 12	RAZ NA 6 MIESIĘCY	NA BIEŻĄCO
1	Agencja Wydawnicza „Wit" SC - Piwniczna Zdrój	www.wit.piwniczna.com	X				
2	Biuro Jordan - Kraków	www.jordan.pl	X				
3	Centrum Kultury i Turystyki w Wieliczce	www.ckit.wieliczka.pl					X
4	CIT Nowy Sącz	www.cit.com.pl					X
5	CIT Oświęcim	www.cit-oswiecim.neostrada.pl					X
6	CIT Wiśniowa	www.wisniowa-cit.freehost.pl	X				
7	CIT Zakopane	www.zakopane.pl					X
8	Diecezjalne Centrum	www.kck.diecezja.pl					X

	Informacji, Promocji i Turystyki - Kraków						
9	Gorlickie Centrum Informacji	www.it.gorlice.pl				X	
10	Informacja Turystyczna Marco der Pole Kraków	www.krakow-travel.com					X
11	IT w Wadowicach	www.it.wadowice.pl					X
12	Jurajska Informacja Turystyczna	www.jura-it.pl	X				
13	Krakowskie Biuro Festiwalowe	www.karnet.krakow.pl					X
14	Krynicka Organizacja Turystyczna	www.krynica.pl , www.krynica.org.pl					X
15	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	www.mcit.pl		X			
16	Nowohuckie Centrum Turystyki - Kraków	www.fnh.org.pl	X				
17	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego – Zakliczyn	www.zakliczyn.iap.pl					X
18	Tarnowskie Centrum Informacji	www.it.tarnow.pl			X		
19	Urząd Gminy Pcim	www.pcim.pl					X
20	Urząd Marszałkowski	www.wrotamalopolski.pl					X
21	Urząd Miasta Kraków	www.krakow.pl	X				
22	Urząd Miejski w Andrychowie	www.andrychow.eu/it					X
SUMA			**6**	**1**	**1**	**1**	**13**

Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

5. Ze względu na dostępność wersji językowych.

Z internetowych serwisów IT korzystają także cudzoziemcy. Ich liczba będzie prawdopodobnie ciągle rosnąć. Dlatego istotne jest udostępnianie informacji on-line w innych wersjach językowych. Z badanych serwisów tylko 4 udostępniały praktycznie kompletne tłumaczenie zawartości, pozostałe prezentowały krótkie informacje lub obsługa wersji językowych była zaimplementowana fragmentarycznie. Prawie połowa serwisów nie posiada obsługi wersji językowych.

Ilość wersji językowych podawanych na wykresie i w tabeli nie obejmuje języka polskiego.

Wykres nr 8. Podział serwisów www ze względu na dostępność wersji językowych.

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie analizy serwisów internetowych.

Tabela nr 12. Podział serwisów www ze względu na dostępność wersji językowych.

L.P.	NAZWA JEDNOSTKI ORGANIZACYJNEJ	STRONA INTERNETOWA	BRAK WERSJI	1 WERSJA	2 WERSJE	3 WERSJE	4 WERSJE	5 WERSJE	6 WERSJE
1	Agencja Wydawnicza „Wit" SC - Piwniczna Zdrój	www.wit.piwniczna.com	X						
2	Biuro Jordan - Kraków	www.jordan.pl					X		
3	Centrum Kultury i Turystyki w Wieliczce	www.ckit.wieliczka.pl	X						
4	CIT Nowy Sącz	www.cit.com.pl	X						
5	CIT Oświęcim	www.cit-oswiecim.neostrada.pl		X					
6	CIT Wiśniowa	www.wisniowa-cit.freehost.pl	X						
7	CIT Zakopane	www.zakopane.pl						X	
8	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki - Kraków	www.kck.diecezja.pl	X						
9	Gorlickie Centrum Informacji	www.it.gorlice.pl	X						
10	Informacja Turystyczna Marco der Pole Kraków	www.krakow-travel.com						X	

11	IT w Wadowicach	www.it.wadowice.pl					X		
12	Jurajska Informacja Turystyczna	www.jura-it.pl			X				
13	Krakowskie Biuro Festiwalowe	www.karnet.krakow.pl		X					
14	Krynicka Organizacja Turystyczna	www.krynica.pl , www.krynica.org.pl	X						
15	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	www.mcit.pl							X
16	Nowohuckie Centrum Turystyki - Kraków	www.fnh.org.pl	X						
17	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego – Zakliczyn	www.zakliczyn.iap.pl	X						
18	Tarnowskie Centrum Informacji	www.it.tarnow.pl				X			
19	Urząd Gminy Pcim	www.pcim.pl	X						
20	Urząd Marszałkowski	www.wrotamalopolski.pl					X		
21	Urząd Miasta Kraków	www.krakow.pl				X			
22	Urząd Miejski w Andrychowie	www.andrychow.eu/it		X					
SUMA			**10**	**3**	**1**	**2**	**3**	**2**	**1**

Źródło: Opracowanie własne PART S.A.

6. Ze względu na możliwość wyszukiwania w bazie.

Wyszukiwanie to jedna z podstawowych czynności jakie wykonuje użytkownik korzystający z każdej bazy danych. W serwisach, które kompletują różnorodne, powiązane ze sobą dane, gdzie zakres poszukiwanych informacji jest bardzo szeroki, możliwość wyszukiwania powinna być jednym z podstawowych narzędzi udostępnionych przez administratora danych.

Niestety większość serwisów nie ułatwia życia internautom (13 z 22). Brak wyszukiwarki to szukanie na „chybił trafił" i poruszanie się po systemie menu, podmenu i innych odnośników. To także poszukiwanie informacji np. o jednym obiekcie w wielu miejscach.

Wykres nr 9. Podział serwisów www ze względu na możliwość wyszukiwania w bazie.

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie analizy serwisów internetowych.

Tabela nr 13. Podział serwisów www ze względu na możliwość wyszukiwania w bazie.

L.P.	NAZWA JEDNOSTKI ORGANIZACYJNEJ	STRONA INTERNETOWA	BRAK WYSZUKIWARKI	JEST
1	Agencja Wydawnicza „Wit" SC - Piwniczna Zdrój	www.wit.piwniczna.com	X	
2	Biuro Jordan - Kraków	www.jordan.pl	X	
3	Centrum Kultury i Turystyki w Wieliczce	www.ckit.wieliczka.pl		X
4	CIT Nowy Sącz	www.cit.com.pl		X
5	CIT Oświęcim	www.cit-oswiecim.neostrada.pl	X	
6	CIT Wiśniowa	www.wisniowa-cit.freehost.pl	X	
7	CIT Zakopane	www.zakopane.pl	X	
8	Diecezjalne Centrum Informacji, Promocji i Turystyki - Kraków	www.kck.diecezja.pl	X	
9	Gorlickie Centrum Informacji	www.it.gorlice.pl	X	
10	Informacja Turystyczna Marco der Pole Kraków	www.krakow-travel.com	X	
11	IT w Wadowicach	www.it.wadowice.pl		X
12	Jurajska Informacja Turystyczna	www.jura-it.pl		X
13	Krakowskie Biuro Festiwalowe	www.karnet.krakow.pl		X
14	Krynicka Organizacja Turystyczna	www.krynica.pl , www.krynica.org.pl	X	
15	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	www.mcit.pl	X	
16	Nowohuckie Centrum Turystyki - Kraków	www.fnh.org.pl	X	
17	Regionalne Centrum Turystyki i Dziedzictwa Kulturowego – Zakliczyn	www.zakliczyn.iap.pl		X
18	Tarnowskie Centrum Informacji	www.it.tarnow.pl		X
19	Urząd Gminy Pcim	www.pcim.pl	X	
20	Urząd Marszałkowski	www.wrotamalopolski.pl		X
21	Urząd Miasta Kraków	www.krakow.pl		X
22	Urząd Miejski w Andrychowie	www.andrychow.eu/it	X	
	SUMA		**13**	**9**

Źródło: Opracowanie własne PART S.A. na podstawie analizy serwisów internetowych.

Szczegółowa analiza zawartości serwisów www została przedstawiona w rozdziale 5.3.

Dane publikowane w formie wydawnictw multimedialnych.

Analiza funkcjonowania jednostek świadczących usługi informacji turystycznej pod kątem dostępności wydawnictw multimedialnych pozwala stwierdzić, iż ich ilość jest bardzo mała. Jedynie 7 z wszystkich podmiotów objętych wizją lokalną posiadało materiały cyfrowe. Należą do nich: IT w Krynicy Zdrój, Andrychowie, Nowohuckie Centrum Informacji w Krakowie, PIM (ul. Św. Jana, Os. Słoneczne oraz ul. Józefa) i Tarnowskie Centrum Informacji.

Tak mała ilość publikacji jest zaskoczeniem, tym bardziej iż ta forma już od minimalnie kilku lat jest powszechnym środkiem przekazywania informacji.

Interesujący na tym tle jest przypadek Tarnowskiego Centrum Informacji, który udostępnia do wypożyczenia multimedialny przewodnik po mieście (odtwarzacz MP3).

Dane opracowywane na potrzeby bieżące w formatach aplikacji biurowych.

Większość jednostek IT używając posiadanych aplikacji biurowych sporządza na własne potrzeby, do szybkiego przesyłania drogą elektroniczną lub wydruku na prośbę interesanta zbiory informacji zapisywanych w formie plików. Dokumenty te nie podlegają zbiorczemu katalogowaniu, ewidencji czy wewnętrznym zasadom obiegu dokumentów. Traktowane są jako materiały pomocnicze.

Z ankietowanych podmiotów tylko jeden potwierdził świadomość wartości tych danych i prawidłowo lokował je jako element elektronicznych baz danych (Tarnowskie Centrum Informacji).

Zbiory danych przechowywane w formie plików na stanowiskach komputerowych w miejscu ich użytkowania powinny być katalogowane i archiwizowane.

5.2. Centra obsługi baz danych i programów dostępowych.

Centra obsługi baz danych i programów dostępowych na potrzeby niniejszego opracowania zdefiniowano jako miejsca/narzędzia, gdzie następuje powstawanie, edycja i katalogowanie zbiorów danych.

Praktycznie wszystkie przypadki obsługi baz danych dotyczą systemów zarządzania treścią stron internetowych (serwisy oparte o panele administracyjne) i serwisów aktualizowanych bezpośrednio poprzez edycję plików źródłowych. Fizycznie bazy znajdują się na serwerach WWW (w zależności od przypadku są to serwery obsługujące różne usługi: serwery HTTP, serwery baz danych), które obsługują te strony. Ich aktualizacja realizowana jest przez pracowników jednostek IT, urzędów administracji lokalnej lub administratorów serwisów (współpracownicy, pracownicy, outsourcing).

Plikowe bazy danych opracowywane są na jednostkach komputerowych podmiotów. Z badania ankietowego wynika, iż każda jednostka dysponuje co najmniej 1 komputerem podłączonym do Internetu (ilość stanowisk komputerowych w zależności od jednostki IT waha się od 1 do 11).

Na większości komputerów funkcjonuje oprogramowanie Microsoft, jako system operacyjny różne wersje Windows XP, jako pakiet biurowy MS Office. Pojawiają się już jednak przypadki

użytkowania alternatywnych rozwiązań, co pozwala m.in. ograniczyć koszty (oprogramowanie jest darmowe). Jako system operacyjny wykorzystywany jest w tych przypadkach Linux (np. Tarnowskie Centrum Informacji, dystrybucje Slackware oraz Fedora Core), a jako pakiet biurowy Open Office (np. Tarnowskie Centrum Informacji, UM w Andrychowie, IT Marco der Pole w Krakowie).

Podczas badania nie stwierdzono przypadku stosowania dedykowanych programów dostępowych, zarządzanie realizowane jest on-line poprzez protokoły HTTP i FTP.

5.3. Strony internetowe.

Niniejszy podrozdział został poświęcony stronom internetowym. Analizie poddano kilkanaście stron www, w tym stronę regionalną (www.wrotamalopolski.pl) oraz strony poszczególnych jednostek świadczących usługi informacji turystycznej (jeżeli istnieją). Wykaz analizowanych stron znajduje się w tabeli nr 14. Lista jednostek IT jest zgodna z ostateczną listą punktów IT, zamieszczoną na początku dokumentu.

Każda strona została oceniona według następujących kryteriów:

- bazy danych (kategorie, szczegółowość, linki i odnośniki do innych stron),
- stopień aktualizacji danych,
- struktura strony,
- intuicyjność (łatwość poruszania się po stronie i znajdowania informacji, wyszukiwarka, mapa strony, ścieżka, dodatkowe menu typu „szybkie menu”),
- elementy interaktywne (otwarte publikacje i fora dyskusyjne, księgi gości, księgi wpisów, komentarze, chat),
- atrakcyjność graficzna,
- wersje językowe.

Należy jednak zaznaczyć, iż nie wszystkie punkty posiadają swoje strony – w znaczeniu strony informacji turystycznej. Bardzo duża ilość stron to strony podmiotów prowadzących jednostki świadczące usługi informacji turystycznej: strony organizacji, urzędów gmin, urzędów miast, etc. Dokonując oceny stanu funkcjonowania informacji turystycznej w województwie należy dokonać analizy stron/portali informacji turystycznej, nie organizacji czy podmiotów, które informację turystyczną prowadzą. Dlatego też, poza kilkoma wyjątkami, nie poddawano analizie stron urzędów gmin, urzędów miast, ośrodków kultury, etc. czy też przedsiębiorstw prywatnych świadczących usługi IT w ramach dodatkowej działalności.

Należy tutaj podkreślić, iż zweryfikowane zostały strony/portale wszystkich jednostek poddanych jakiejkolwiek analizie w niniejszym dokumencie. Wstępna weryfikacja pozwoliła wyeliminować całkowicie strony oddziałów PTTK (znajdują się na nich w większości opisy działalności oddziału, kalendarz planowanych imprez, ewentualnie opisy i mapy szlaków turystycznych) oraz strony Gminnych Centrów Informacji.

W pozostałych przypadkach, z uwagi na przydatność stron dla turystów, został dokonany podział na dwie grupy. W grupie pierwszej znalazły się strony jednostek świadczących usługi IT – tzw. strony IT. Zostały one poddane szczegółowej analizie w formie tabelarycznej. W grupie drugiej znalazły się strony podmiotów prowadzących jednostki IT, których analizie nie poddawano. Bardzo często

zawierają one jednak informacje turystyczne (w formie zakładki „turystyka"), nie są jednak stronami informacji turystycznej i nie stanowią wobec tego części cyfrowej informacji turystycznej.

Tabela nr 14. Wykaz analizowanych stron internetowych.

LP	MIEJSCOWOŚĆ	NAZWA	ADRES STRONY	CHARAKTER STRONY
STRONY REGIONALNE				
1	-		http://www.wrotamalopolski.pl	**Strona Urzędu Marszałkowskiego**
POWIAT BOCHEŃSKI				
POWIAT BRZESKI				
POWIAT CHRZANOWSKI				
POWIAT DĄBROWSKI				
POWIAT GORLICKI				
2	Gorlice	Gorlickie Centrum Informacji	http://www.it.gorlice.pl	**Strona IT**
POWIAT KRAKOWSKI				
POWIAT LIMANOWSKI				
POWIAT MIECHOWSKI				
POWIAT MYŚLENICKI				
3	Pcim	Informacja Turystyczna Urząd Gminy / GOK	http://www.pcim.pl	**Serwis internetowy Gminy / Strona IT**
4	Wiśniowa	Centrum Informacji Turystycznej Gminna Biblioteka Publiczna	http://wisniowa-cit.freehost.pl	**Strona IT**
POWIAT NOWOSĄDECKI				
5	Krynica Zdrój	Krynicka Organizacja Turystyczna	http://www.krynica.org.pl http://www.kot.org.pl	**Strona IT**
POWIAT NOWOTARSKI				
POWIAT OLKUSKI				
POWIAT OŚWIĘCIMSKI				
6	Oświęcim	Centrum Informacji Turystycznej	http://www.cit-oswiecim.neostrada.pl	**Strona IT**
POWIAT PROSZOWICKI				
POWIAT SUSKI				
POWIAT TARNOWSKI				
POWIAT TATRZAŃSKI				
7	Zakopane	Centrum Informacji Turystycznej	http://www.zakopane.pl	**Strona IT**
POWIAT WADOWICKI				
8	Andrychów	Punkt Informacji Turystycznej	Http://www.andrychow.eu/it	**Strona IT**
9	Wadowice	Informacja	http://www.it.wadowice.pl	**Strona IT**

LP	MIEJSCOWOŚĆ	NAZWA	ADRES STRONY	CHARAKTER STRONY
		Turystyczna		
POWIAT WIELICKI				
10	Wieliczka	Miejski Punkt Informacji Turystycznej	http://www.ckit.wieliczka.pl	**Strona IT**
MIASTO KRAKÓW				
11	Kraków	Biuro Kongresów Biuro ds. Turystyki Urząd Miasta Krakowa	http://www.krakow.pl/ccb	**Strona IT**
12	Kraków	Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej	http://www.mcit.pl	**Strona IT**
13	Kraków	Marco der Pole Punkt Informacji Turystycznej	http://www.krakow-travel.com	**Strona IT (ang)**
14	Kraków	Sieć Punków Informacji Miejskiej, Krakowskie Biuro Festiwalowe	http://www.karnet.krakow.pl	**Strona IT**
MIASTO NOWY SĄCZ				
15	Nowy Sącz	Centrum Informacji Turystycznej	http://www.cit.com.pl	**Strona IT**
MIASTO TARNÓW				
16	Tarnów	Tarnowskie Centrum Informacji Regionalne Centrum Informacji Europejskiej	http://www.turystyka.tarnow.pl http://www.it.tarnow.pl http://www.go-tarnow.com	**Strona IT (w tym wersja ang)**

Źródło: Opracowanie własne PART SA.

Poniżej znajduje się analiza poszczególnych stron, wymienionych w tabeli nr 14.[14]

http://www.wrotamalopolski.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Strona jest administrowana przez Urząd Marszałkowski. Nie jest typową stroną IT. Zawiera jednak zakładkę „Turystyka i Sport", która jest bogata w potrzebne turystom informacje.
Baza danych	Baza danych dotycząca turystyki jest stosunkowo obszerna. Zawiera podstawowe informacje turystyczne poszukiwane przez turystów. WYDARZENIA • Aktualności • Wydarzenia sportowe • Kalendarium imprez

[14] Strony były analizowane w dniach 13-22.06.2007 r.

- Kalendarium sportowe
- Nagrody i konkursy

INFORMACJE PRAKTYCZNE

- Informacja turystyczna
- Przewodnicy i piloci
- Biura podróży
- Przejścia graniczne
- Zrzeszenia branżowe i organizacje turystyczne
- Placówki dyplomatyczne

NAJWIĘKSZE ATRAKCJE

- Kraków
- Bochnia
- Wieliczka
- Auschwitz - Birkenau
- Wadowice
- Zakopane
- Pieniny - spływ Dunajcem

ODKRYWAJ MAŁOPOLSKĘ

- Polecane miejscowości
- Spotkania z kulturą
- Miejsca pielgrzymek
- Po zdrowie i urodę
- Natura
- Sztuka ludowa
- Militaria
- Zamki i warownie

TRASY I SZLAKI TEMATYCZNE

- Szlaki tematyczne
- Trasy po Małopolsce

AKTYWNY WYPOCZYNEK

- Sporty zimowe
- Na rowerze
- Konno
- Wypoczynek na wodzie
- Tenis
- Golf
- Wędkarstwo
- Extreme
- Ośrodki sportu i rekreacji

AGROTURYSTYKA I EKOTURYSTYKA

- Gospodarstwa agroturystyczne
- Organizacje
- Ekoturystyka

NOCLEGI

- Hotele
- Motele, zajazdy
- Pensjonaty
- Domy wycieczkowe
- Kempingi, pola namiotowe
- Schroniska

GASTRONOMIA

- Regionalne przysmaki
- Gdzie jeść

	NAJLEPSI Z NAJLEPSZYCH DYSCYPLINY SPORTOWE ORGANIZACJE SPORTOWE SPORT BEZ GRANIC I BARIER ZARZĄDZANIE SPORTEM POMOC
Stopień aktualizacji danych	Strona jest aktualizowana na bieżąco. Nie ma jednak na niej informacji o dacie ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest czytelna i przejrzysta.
Intuicyjność	Strona jest łatwa w nawigacji. Ułatwia to mapa strony, nawigacja według haseł, widoczna ścieżka dostępu, system banerów oraz menu widoczne po lewej stronie na każdej podstronie. Strona zawiera ponadto wyszukiwarkę dotyczącą całego serwisu, również w podziale na poszczególne kategorie.
Elementy interaktywne	Z elementów interaktywnych strona zawiera forum oraz newsletter'a. Istnieje ponadto możliwość wypełnienia ankiety, ale dotyczy ona działalności Urzędu Marszałkowskiego.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest atrakcyjna pod względem graficznym. Zawiera dużo zdjęć, autorskie logo Małopolski oraz Wrót Małopolski. Ma w dużym stopniu charakter regionalny – często pojawiają się na niej elementy odnoszące się bezpośrednio do Małopolski.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w 5 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, rosyjskiej, francuskiej. Wersje w językach obcych są mniej obszerne jeśli chodzi o bazę danych – zawierają głównie informacje przydatne turystom zagranicznym.

GORLICKIE CENRTUM INFORMACJI

http://www.it.gorlice.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Strona jest administrowana przez Gorlickie Centrum Informacji. Jest to strona IT.

Baza danych	Strona posiada stosunkowo rozbudowaną bazę danych, podzieloną na 4 główne kategorie: noclegi, baza gastronomiczna, atrakcje, informator. Wszystkie kategorie bazy danych zostały podane poniżej:
	NOCLEGI
	• Gospodarstwa agroturystyczne
	  ○ Gorlice
	  ○ Lipinki
	  ○ Moszczenica
	  ○ Ropa
	  ○ Sękowa
	  ○ Uście Gorlickie
	• Pokoje gościnne
	  ○ Gorlice
	  ○ Sękowa
	  ○ Uście Gorlickie
	• Hotele i hoteliki
	• Pensjonaty
	• Schroniska
	• Campingi
	BAZA GASTRONOMICZNA
	• Restauracje
	• Bary
	• Karczmy

	ATRAKCJE
	• Atrakcje sportowe
	  ○ Jeździectwo
	  ○ Narciarstwo zjazdowe
	  ○ Wędrówki piesze
	• Obiekty kulturowe
	  ○ Muzea i skanseny
	  ○ Cmentarze z I wojny światowej
	  ○ Architektura drewniana
	• Uzdrowiska
	INFORMATOR
	• Przydatne telefony
	• Urzędy i instytucje
	• Organizacje turystyczne
	• Przetargi i ogłoszenia
	• Komunikacja
	• Kultura
	
	Z punktu widzenia przydatności strony dla turystów, bazę danych należy ocenić pozytywnie. Zawiera ona bowiem wszelkie przydatne informacje.

Stopień aktualizacji danych	Na stronie nie jest umieszczona informacja o częstotliwości aktualizacji danych ani data ostatniej aktualizacji. Strona jest jednak aktualizowana raz na pół roku.
Struktura strony	Struktura strony jest czytelna, chociaż rozwinięcie poszczególnych kategorii nie jest widoczne od razu, dopiero po kliknięciu danej kategorii, co może utrudniać w pewnym stopniu znalezienie poszukiwanych danych. Brakuje również mapy strony, która wyeliminowałaby ten problem. Na stronie nie ma linków ani odnośników do innych stron, oprócz niektórych hoteli. Linki te jednak widoczne są dopiero po wejściu w daną kategorię.
Intuicyjność	Strona jest mało czytelna, a jej nawigacja utrudniona, z uwagi na konieczność rozwijania poszczególnych kategorii. Brakuje szybkiego menu oraz wyszukiwarki, która z pewnością uprościłaby wyszukiwanie informacji np. o konkretnym hotelu. UWAGA: skrypt menu nie funkcjonuje pod przeglądarką Firefox – oznacza to, że zawartość strony nie jest dostępna dla użytkowników tej przeglądarki.
Elementy interaktywne	Strona nie zawiera żadnych elementów interaktywnych. Jedynym sposobem kontaktu z administratorem strony jest adres e-mail, podany na dole strony.
Atrakcyjność graficzna	Strona nie jest atrakcyjna pod względem graficznym, Jest utrzymana w smutnych, ciemnych kolorach. Znajduje się na niej stosunkowo mało zdjęć, i to jedynie już w poszczególnych kategoriach.
Wersje językowe	Strona jest dostępna tylko w polskiej wersji językowej.

INFORMACJA TURYSTYCZNA - PCIM

http://www.pcim.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Strona jest administrowana przez Urząd Gminy w Pcimiu. Jest serwisem podzielonym na trzy części: serwis gminy Pcim, Wortal kultury i tradycji gminy Pcim oraz Stowarzyszenie Kultury, Sportu i Informacji Lokalnej. Pomimo gminnego charakteru, strona została zakwalifikowana do kategorii I (strony IT). Urząd Gminy bowiem obecnie inwestuje w rozwijanie informacji cyfrowej i nowy portal jest tego dowodem.
Baza danych	Baza danych jest bardzo rozbudowana. Zawiera bardzo dużo informacji, podzielonych, tak jak

wspomniano wcześniej, na trzy główne grupy.

Mapa serwisu gminy Pcim

AKTUALNOŚCI

GMINA

- Położenie
- Historia
- Tradycje i zabytki
- Kultura
  - Gminny Ośrodek Kultury
  - Gminna Biblioteka Publiczna
- Przyroda
- Instytucje i organizacje
  - Krakowski Bank Spółdzielczy
  - Parafie
  - Służba zdrowia
  - Poczty
  - OSP
  - Nedan
  - Kluby sportowe
  - Stowarzyszenie "Nadzieja"
- Internet
  - Gminne Centrum Informacji
  - Biuletyn Informacji Publicznej
- Rozwój
  - Inwestycje
  - Fundusze
  - Budowa Zakopianki
  - Przejrzysta Polska

SAMORZĄD

- Historia
- Rada Gminy
  - Poprzednie Kadencje
- Wójt
  - Poprzednie Kadencje
- Urząd
- Jednostki organizacyjne
- Sołectwa
- Załatw sprawę
- Współpraca
  - Gmina partnerska - BREZA
  - Euroregion Beskidy
  - Stowarzyszenie Gmin i Powiatów Małopolski
  - Związek Gmin Wiejskich Rzeczpospolitej Polskiej
  - Powiatowy Urząd Pracy w Myślenicach
  - Izba Gospodarcza Dorzecza Raby
  - Związek Gmin Dorzecza Górnej Raby i Krakowa
- Wydawnictwa
  - Monografia Gminy Pcim
  - Trzebunianie ... o Sobie
  - Legendy Ziemi Myślenickiej
  - Beskid myślenicki
  - Monografia Powiatu Myślenickiego
- Prasa
  - Poczytnik Pcimski

- Nasza Stróża
- Na Plus

TURYSTYKA

- Ogólnie o turystyce
- Mapa Gminy
- Szlaki turystyczne
- Ścieżki rowerowe
  - Ścieżka Sportowa
- Baza noclegowa
  - Agroturystyka
  - Hotele i zajazdy
  - Pokoje gościnne
  - Pola namiotowe
  - Schroniska
- Atrakcje
  - Beskid
  - Gospodarstwo ekologiczne
  - Izba Regionalna
  - Schronisko na Kudłaczach
  - Kliszczacki Raj
  - Łowisko pstrągowe
- Imprezy cykliczne
  - Święto niezopominajki
  - Majówka
  - Pcim – Extreme
  - Święto Kliszczaka
  - Dożynki Gminne
  - Małopolski Zlot Szlakami Walk Partyzanckich
  - Cyklotrial

GALERIA

- Imprezy
  - Majówka z Eleni
- Inwestycje
- Pejzaże
- Przyroda
- Zabytki
- Nocą

PRZYDATNE

- Ważne telefony
- Komunikacja - rozkłady jazdy
- Odnośniki

GMINNE CENTRUM INFORMACJI

- Dział w przebudowie

<u>Mapa Wortalu Tradycji i Kultury Gminy Pcim</u>

STRONA GŁÓWNA

O WORTALU

KONTAKT

GMINNY OŚRODEK KULTURY

- Działalność

KLISZCZACY

- Charakterystyka
- Strój
- Budownictwo
- Legendy

- Diabelski kamień
- Na dziadkowym mostku
- O płanetnikach
- Boginki nad Rabą
- Zaczarowane mleko
- Drewniany krzyż
- O Baniach
- Jak to ze złotkiem było
- Trzebuńskie dzwony
- Kapliczka na Proszówce
- Jak Mamuny wodziły Basistę
- Jak cielę zjadło chłopa

- Zwyczaje świąteczne
  - Boże Narodzenie
  - Wielkanoc
  - Wielki czwartek
  - Zielone Świątki

KULTURA

- Poezja
  - Wiersze Piotra Oprzędka
  - Wiersze Rozalii Szczepaniak
- Rękodzieło
- Malarstwo
- Szlaki kulturalne

TWÓRCY

- Orkiestra Dęta Orzeł
- Kabarety
  - Kabaret Baby
- Zespoły ludowe
  - Zespół Regionalny Pcimianie
  - Zespół Regionalny Mali Pcimianie
- Zespoły współczesne
  - Zespół Jazzowy PiT Band
- Zespoły artystyczne
  - Pcimianie
  - Mali Pcimianie
  - Orkiestra Dęta Orzeł
- Twórcy regionalni

Publikacje

- Książki
  - Monografia Gminy Pcim
  - Trzebunianie ... o Sobie

POTRAWY REGIONALNE

- Sapka
- Kiszona kapusta
- Żur
- Inne
- kliszczackiej kuchni

GALERIE

- Dział w trakcie realizacji
  - Orkiestra Orzeł z Trzebuni we Włoszech

TRZEBUNIA

- Lokacja Stróży i Trzebuni

STRÓŻA

- Lokacja Stróży i Trzebuni

PCIM
- Historia lokacji Pcimia
- Okres II Wojny Światowej

KALENDARZ IMPREZ
- 27 maja - Majówka
- 10 czerwca - Pcim - Extreme
- 29 lipca - Święto Kliszczaka

WYDARZENIA
- 2007
  - Kwiecień
    - Najpiękniejsze stoisko Pań z KGW z Pcimia
    - Gminny Konkurs Recytatorski
    - Piłka Nożna - inauguracja sezonu 2007
    - Konkurs piosenki ekologiczno-turystycznej
  - Maj
    - Koncerty orkiestry dętej Orzeł z Trzebuni we Włoszech
    - Majówka 27 maj
    - IV Święto Niezapominajki
    - Wernisaż malarstwa Eugeniusza Brożka
    - Koncerty zespołu jazzowego Pit Band
    - Super Majówka z Eleni 2007
  - Czerwiec
    - Pcim Extreme 2007
- Linki
- Mapa serwisu

<u>Mapa serwisu Stowarzyszenia</u>

STRONA GŁÓWNA

STOWARZYSZENIE
- Informacja ogólne
- Władze
- Statut
- Jak zostać członkiem Nedan-u?

GMINA PCIM
- Informacje ogólne
- Przyroda
- Historia
- Tradycje
- Zabytki

TURYSTYKA
- Wycieczki po okolicach Pcimia
- Propozycje tras rowerowych
- Baza noclegowa
- Kudłacze

KULTURA I SPORT
- Orkiestra dęta „Orzeł”
- Zespół regionalny Pcimianie
- KS Pcimianka
- KS Wicher

ROZMAITOŚCI
- Astronomia na Kudłaczach
- Z legend pcimskich
- Kawały o Pcimiu

GALERIE

	• Stare fotografie • Galeria I LINKI Jak widać powyżej, strona jest niezwykle rozbudowana i zawiera ogromną ilość informacji. To czyni z niej serwis bardzo przydatny dla każdego turysty.
Stopień aktualizacji danych	Na serwisie nie ma informacji o aktualizacji danych.
Struktura strony	Struktura strony jest bardzo czytelna. Mapy serwisu zdecydowanie ułatwiają nawigację, która byłaby bez nich bardzo trudna z uwagi na ogromną ilość informacji. Na stronie są również banery i linki do różnych stron: organizacji, instytucji, etc.
Intuicyjność	Strona jest łatwa w obsłudze, stąd jej intuicyjność nie budzi zastrzeżeń. Łatwo znaleźć pożądane informacje, ułatwia to m.in. szybkie menu oraz nawigacja według haseł (odnośniki do kategorii są widoczne zawsze na górze strony, a po jej lewej stronie wyświetla się menu danej kategorii). Zawsze również w zasięgu wzroku jest ikonka z mapą strony.
Elementy interaktywne	Strona zawiera jeden element interaktywny: newsletter.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest atrakcyjna pod względem graficznym. Zastosowane kolory są żywe, zachęcają do odwiedzania strony. Każdy z trzech serwisów wyróżniają się indywidualną i oryginalną grafikę. Strona zawiera bardzo dużo zdjęć, w tym również system rotacji zdjęć.
Wersje językowe	Strona jest dostępna tylko w wersji polskiej.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – WIŚNIOWA

http://www.wisniowa-cit.freehost.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Strona jest stroną IT.
Baza danych	Struktura strony składa się z następujących kategorii: GMINA WIŚNIOWA GMINNY OŚRODEK KULTURY INFORMATOR TURYSTYCZNY BAZA NOCLEGOWA BAZA GASTRONOMICZNA ATRAKCJE TURYSTYCZNE TURYSTYKA AKTYWNA KULTURA REGIONU ADRESY, TELEFONY GALERIA MAPA CO GRAMY? Kategorie te nie są w każdym przypadku kategoriami bazy danych. Kategoria „Gmina Wiśniowa" oraz „Gminny Ośrodek Kultury" to linki do stron tych podmiotów. Pozostałe kategorie kryją w sobie bardzo małą ilość informacji (krótkie opisy słowne, mało zdjęć, często linki).
Stopień aktualizacji danych	Dane są aktualizowane na bieżąco, ale informacja o tym fakcie nie jest zamieszczona na stronie.
Struktura strony	Struktura jest bardzo prosta. Składają się na nią tylko i wyłącznie kategorie podane powyżej. W

	związku z powyższym struktura jest przejrzysta.
Intuicyjność	Strona jest stosunkowo łatwa w nawigacji, aczkolwiek jak wspomniano wcześniej, brakuje mapy serwisu. Po lewej stronie na każdej podstronie znajduje się jednak menu główne
Elementy interaktywne	Strona zawiera jeden element interaktywny – forum.
Atrakcyjność graficzna	Strona zawiera małą ilość zdjęć. Swoim wyglądem nie przyciąga wzroku, jest zwyczajna.
Wersje językowe	Strona jest dostępna tylko w polskiej wersji językowej.

INFORMACJA TURYSTYCZNA – KOT – KRYNICA ZDRÓJ

http://www.kot.org.pl

http://www.krynica.org.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Strona jest stroną IT, administrowaną przez Krynicką Organizację Turystyczną.
Baza danych	Baza danych wygląda następująco: STOWARZYSZENIE • Informacje • Statut • Zarząd • Lista członków • Deklaracja członkowska PARTNERZY DZIAŁALNOŚĆ • Wydawnictwa • Targi turystyczne • Study tours • Szkolenia i konferencje • Work Shop KONTAKT KRYNICA ZDRÓJ • Położenie • Historia • Legendy • Pomniki • Galerie i muzea • Parki • Wody mineralne KALENDARZ IMPREZ • Imprezy kulturalne • Imprezy sportowe • Kino - repertuar ATRAKCJE TURYSTUCZNE • Kolej Gondolowa • Trasy narciarskie • Lodowisko • Sankostrada • Kolejka linowa

- Rajskie zjeżdżalnie
- Tor saneczkowy
- Szlaki turystyki pieszej
- Szlaki rowerowe
- Turystyka konna
- Szlak Cerkwi Łemkowskich
- Ścieżka edukacyjna I
- Ścieżka edukacyjna II
- Korty tenisowe
- Inne

INFORMATOR

- Baza noclegowa
- Gastronomia
- Wyciągi narciarskie
- Wypożyczalnia sprzętu
- Komunikacja
- Banki, bankomaty
- Kantory
- Pijalnie wód
- Urzędy, służby
- Szpital, przychodnie
- Apteki
- Kościoły
- Baseny
- Sauny
- Inne

ZOBACZ KRYNICĘ

- Krynica dziś
- Krynica wczoraj

MAPA KRYNICY ZDROJU

HOTELE

- Hotel**** Spa Dr Irena Eris Krynica-Zdrój
- Hotel Klimek**** Spa Muszyna-Złockie
- Hotel*** Jaworzyna Krynicka
- Hotel*** Pegaz
- Hotel Saol***
- Hotel Wysoka***
- Hotel Echo**

PENSJONATY

- Kościuszko***
- Małopolanka Spa***
- Witoldówka***
- Kaprys** FWP
- Skarbówka Dolna** FWP
- Zdrowie** FWP
- Orion* FWP
- Soplicowo* FWP
- Boży Dar

SANATORIA

- Abaton
- Continental
- Energetyk
- Leśnik - Drzewiarz

- Nowy Dom Zdrojowy
- Nowe Łazienki Mineralne
- Patria
- Stary Dom Zdrojowy
- 20 Wojskowy Szpital Uzdrowiskowo Rehabilitacyjny SPZOZ

OŚRODKI REHABILITACYJNO-LECZNICZE

- Damis
- Evita
- Geovita
- Hajduczek
- Panorama

OŚRODKI WYPOCZYNKOWE

- Barta
- Czarny Potok
- Daglezja
- Exploris
- Flora
- Gwarek
- Henryk I
- Henryk II
- Jaga
- Kasztelanka
- Karczma Regionalna Gościniec
- Lord
- Leśny Dwór
- Lwigród
- Maraton
- Nikifor
- Ośrodek Kolonijny "U Andrzeja"
- Pan Tadeusz
- Prometówka
- Rzymianka
- Safona
- Schronisko Górskie PTTK
- Skarbówka Górna FWP
- Sokolica
- Stella FWP
- Storczyk FWP
- Tryumfy
- Willa Jasna
- Wisła
- Władysław
- Zbyszko

KWATERY PRYWATNE

- Basta Adrian
- Blicharz Krystyna
- Carmen
- Gucwa Roman "Willa Zdzisława"
- Gościniec Galicyjski
- Mieszkania do wynajęcia
- Relax
- Ptak Joanna
- Ewa Ptaszek Willa Ewa

	• Paweł Różański "Arnika" SPORT I REKREACJA • Kolej Gondolowa • Miejski Ośrodek Sportu i rekreacji • PKL. Sp. z o.o. Góra Parkowa • Farma Lama • Snowsense GASTRONOMIA • Gospoda Kłyniec • Karczma Regionalna • Pub "Saol" • Gospoda u Krakowiaka • Kawiarnia "Wisła" ORGANIZATORZY TURYSTYKI • "BO-MAG" Organizacja Turnusów Rehabilitacyjnych • "Janko" Agencja Turystyczna • "Jaskółka" Biuro Obsługi Ruchu Turystycznego • "Jaworzyna" Biuro Turystyczne • Podróżnik Biuro Turystyczne • "Szkolmax" S.C. organizacja Szkoleń, Turystyki, Biznesu i Wypoczynku INNE FIRMY • NZOZ w Krynicy-Zdroju • P.P.H.U Jas - Pol Poligrafia • Czesław Siwy • Zygmunt Bogdański • Salon Biżuterii "ANTONIEFF" • TPM Krynica "Amersham" • UM w Krynicy Zdrój • Zespół Szkół Ponadgimnazjalnych Baza danych jest bardzo rozbudowana. Informacje dotyczą nie tylko Krynicy Zdrój, ale i najbliższych jej okolic. Są to dane przydatne każdemu turyście planującemu pobyt w Krynicy.
Stopień aktualizacji danych	Strona jest aktualizowana na bieżąco. Na stronie nie ma jednak informacji o częstotliwości aktualizacji ani daty ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest jasna i przejrzysta. Dane są posegregowane według zrozumiałych i jasnych kategorii.
Intuicyjność	Strona jest łatwa w nawigacji. Ułatwia ją mapa strony, menu główne widoczne po lewej stronie i na górze strony na każdej podstronie oraz rozwijające się menu kategorii.
Elementy interaktywne	Strona nie zawiera elementów interaktywnych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest utrzymana w żywych kolorach i pełna zdjęć, w tym również sekwencji (system rotacji zdjęć). Całość jest bardzo estetyczna i atrakcyjna pod względem graficznym.
Wersje językowe	Strona jest dostępna tylko w polskiej wersji językowej.

CENRTUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – OŚWIĘCIM

http://www.cit-oswiecim.neostrada.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Strona jest stroną informacji turystycznej. Jest zarządzana przez Centrum Informacji Turystycznej.

Baza danych	Baza danych jest bardzo rozbudowana. Jej główne kategorie to:
	CENRTUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ
	INFORMACJA TURYSTYCZNA
	• Medycyna
	  ○ Szpitale
	  ○ Przychodnie lekarskie
	  ○ Apteki
	  ○ Dyżury aptek
	• Noclegi
	  ○ MDSM
	  ○ Centrum Dialogu
	  ○ Hotel Glob
	  ○ Hotel Olimpijski
	  ○ Hotel Kamieniec
	• Gastronomia
	  ○ Pizzerie
	  ○ Restauracje
	  ○ Kawiarnie
	  ○ Jadłodajnie
	  ○ Cukiernie
	• Sport i rekreacja
	  ○ Opis
	  ○ MOSiR
	  ○ Obiekty sportowe
	  ○ Plan imprez
	• Kultura
	  ○ Muzea
	  ○ Kina
	  ○ Ośrodki kultury
	  ○ Biblioteki
	  ○ Amatorski ruch artystyczny
	• Instytucje
	  ○ Urząd Miasta
	  ○ Urząd Gminy
	  ○ Starostwo Powiatowe
	• Finanse
	  ○ Banki
	  ○ Kantory
	  ○ Agencje
	  ○ Bankomaty
	• Komunikacja
	  ○ Komunikacja
	  ○ Kolej / PKP
	  ○ Autobusy PKS
	  ○ Autobusy MZK
	• Galeria zdjęć
	  ○ Zabytki
	  ○ Przyroda
	  ○ Sport
	  ○ Zdjęcia współczesne
	  ○ Zdjęcia dawne
	OŚWIĘCIM

	• Miasto • Charakterystyka • Historia • Zabytki i inne obiekty • Zabytki Ziemi Oświęcimskiej • Ekologia • Honorowi obywatele MOSiR • Opis • MOSiR • Obiekty sportowe • Plan imprez PLAN MIASTA AKTUALNOŚCI WAŻNE Strona zawiera ogromną ilość danych i informacji, stąd jej ogromna przydatność dla turysty.
Stopień aktualizacji danych	Na stronie nie ma informacji o częstotliwości aktualizacji strony oraz dacie ostatniej aktualizacji. Strona jest jednak aktualizowana codziennie.
Struktura strony	Strona jest bardzo rozbudowana. Na stronie głównej zostały umieszczone odnośniki i banery do podstron, niestety nie jest znana ich zawartość (dopiero po przejściu na daną podstroję internauta widzi jej zawartość). Stąd stosunkowo mała czytelność. Ponadto należy zwrócić uwagę, iż poszczególne podkategorie pojawiają się pod różnymi kategoriami, np. w kategorii „sport i rekreacja" znajduje się to samo, co w kategorii „MOSiR".
Intuicyjność	Z uwagi na brak mapy strony oraz schematu jej struktury, intuicyjność nie jest na wysokim poziomie. Brakuje również ścieżek dostępu oraz pełnej listy wszystkich kategorii. Poruszanie się po stronie ułatwiają „strzałki powrotu", które prowadzą nas do strony głównej / strony danej kategorii głównej, gdziekolwiek jesteśmy. Użytkownicy innych przeglądarek internetowych (Firefox, Opera) nie mają dostępu do niektórych podstron. Ogólnie widać iż serwis dedykowany jest pod rozwiązania typu kiosk IT.
Elementy interaktywne	Strona nie ma elementów interaktywnych. Warto zwrócić uwagę na specjalną funkcję „monitor dotykowy".
Atrakcyjność graficzna	Strona jest stosunkowo atrakcyjna pod względem graficznym. Jest utrzymana w stonowanej kolorystyce, która odpowiada charakterowi miasta.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w wersji polskiej i angielskiej. Wersja angielska jest taka sama, jak wersja polska.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - ZAKOPANE

http://www.zakopane.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Strona jest stroną informacji turystycznej. Jej administratorem jest Biuro Promocji Zakopanego.
Baza danych	Baza danych jest bardzo rozbudowana. Dostępne są dwa menu: na górze strony oraz po prawej stronie. Strona zawiera system banerów I linków do innych stron. Kategorie są następujące: CIT MIASTO • Warto zobaczyć • Historia miasta

- Zakopane w pigułce
- Spotkajmy się w Zakopanem!

MAPY

TURYSTYKA

- Galeria Władysława Hasiora
- Galeria Sztuki im. Włodzimierza i Jerzego Kulczyckich
- Muzeum im. Kornela Makuszyńskiego
- Muzeum Jana Kasprowicza na Harendzie
- Willa "Koliba" Muzeum Stylu Zakopiańskiego
- Muzeum K. Szymanowskiego "ATMA"
- Muzeum Tatrzańskie
- Teatr im. St. I. Witkiewicza
- Miejska Galeria Sztuki
- Galeria Władysława Hasiora

BAZA TURYSTYCZNA

- Gastronomia
- Hotele
- Pensjonaty
- Prywatne kwatery
- Biura Turystyczne
- Campingi

INFORMACJE PRAKTYCZNE

- Gabinety stomatologiczne
- Przewodnicy Tatrzańscy
- Miejsca pamięci narodowej
- Zespoły regionalne
- Instytucje kultury i sztuki
- Rehabilitacja
- Ważne telefony
- Kościoły i kaplice
- Rozrywka
- Dla zmotoryzowanych

DLA NARCIARZY

- Dziś na stokach - informacja dla narciarzy
- Wyciągi narciarskie
- Wskazówki dla turystów
- Dekalog narciarski
- Zakopane Zimą

SPACERY PO TATRACH

- U stóp Tatr Wysokich
- Do tatrzańskich stawów
- W sercu Tatr Zachodnich

SPACERY PO MIEŚCIE

- Spacer Pasmem Gubałowskim
- Dom Turysty - Kuźnice
- Dom Turysty - Rondo - Dom Turysty
- Dom Turysty - Droga na Szymoszkową - Dom Turysty

KULTURA

- Trasy spacerowe
- Z Tatrami za pan brat

INSTYTUCJE

BIURO PROMOCJI ZAKOPANEGO

KALENDARZ IMPREZ

	• Repertuar Kina Giewont w Zakopanem • Program obchodów Roku Szymanowskiego. • Kalendarz wydarzeń na rok 2007 • Repertuar Teatru Witkacego • Kalendarz Imprez Kulturalnych - Czerwiec 2007 • Repertuar Kina Sokół w Zakopanem MIĘDZYNARODOWY FESTIWAL FOLKLORU ZIEM GÓRSKICH UNITED EUROPE JAZZ FESTIVAL GALERIA ZDJĘĆ ARCHIWUM • Archiwum • Zakopiańska Wiosna Jazz'owa 2006 • Międzynarodowy Festiwal Organowy 2006 • Festiwal Twórczości Chrześcijańskiej 2006 • XI Zimowe Igrzyska Szkół Niepublicznych • Żywiec na śniegu • II Zimowe Konfrontacje Kabaretowe 26-27.01.2006 INFORMATOR STATYSTYCZNY MIASTA ZAKOPANE • Informator statystyczny miasta Zakopane 2/2006 • Informator statystyczny miasta Zakopane 1/2006 • Informator statystyczny miasta Zakopane 2005 (I-III kwartał) • Informator statystyczny miasta Zakopane 2004 • Informator statystyczny miasta Zakopane II • Informator statystyczny miasta Zakopane I OGŁOSZENIA RÓŻNE Jak widać powyżej, baza danych jest rozbudowana.
Stopień aktualizacji danych	Na stronie nie jest zamieszczona informacja o częstotliwości aktualizacji danych (strona jest jednak aktualizowana na bieżąco, w zależności od potrzeb). Nie ma również daty ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest przejrzysta chociaż nawigację może nieco utrudniać brak mapy strony.
Intuicyjność	Poruszanie się po stronie ułatwia pasek umieszczony po prawej stronie, na którym umieszczone są wszystkie kategorie bazy danych (szybkie menu). Nie ma ścieżki dostępu ani wyszukiwarki. Brakuje również mapy strony, która przy tak obszernej bazie danych, ułatwiłaby szybki przegląd całej zawartości strony. Nawigację ułatwiają również banery (głównie odnośniki do informacji dotyczących imprez) oraz linki do stron przydatnych dla turystów, w tym serwisu rezerwacyjnego (e-Tatry i Zakopane on-line).
Elementy interaktywne	Strona nie zawiera elementów interaktywnych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest stosunkowo atrakcyjna pod względem graficznym, aczkolwiek biorąc pod uwagę piękno tatrzańskiej stolicy, mało jest na niej zdjęć.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w 6 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, francuskiej, rosyjskiej i węgierskiej. Dla wersji obcojęzycznych stworzone zostały inne kategorie bazy danych (nie są to więc tłumaczenia strony polskiej). Ponadto, wersje obcojęzyczne dotyczą właśnie tych kategorii, pozostałe elementy na stronie wyświetlane są w języku polskim. Kategorie: • Historia Zakopanego • Przyroda • Tatry i Tatrzański Park Narodowy • Pogoda • Komunikacja • Lokalizacja

PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – ANDRYCHÓW

http://ww.andrychow.eu/it

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT, administrowana przez Urząd Miejskie w Andrychowie. Jest oznakowana jako „it". Strona zaczęła działać w czerwcu 2007 roku.

Baza danych	Baza danych jest rozbudowana, podzielona według następujących kategorii:
	• Informacje ogólne
	  ○ Historia Miasta
	  ○ Kontakt i ważne telefony
	  ○ Mapa Gminy Andrychów
	  ○ Napisz
	• Aktualności
	• Informator turystyczny
	  ○ Rozkład jazdy MZK
	  ○ Rozkład jazdy PKS
	  ○ Rozkład jazdy PKP
	  ○ Powiat wadowicki
	• Baza noclegowa
	  ○ Hotele i Ośrodki
	  ○ Gospodarstwa agroturyst.
	  – Mapa gosp. agroturyst.
	  ○ Schroniska
	• Baza gastronomiczna
	  ○ Restauracje
	  ○ Kawiarnie
	  ○ Bary i Puby
	  ○ Pizzerie
	• Atrakcje turystyczne
	  ○ Ciekawostki
	  ○ Zabytki architektury
	  ○ Mieszkańcy Stawu Miejskiego
	• Turystyka aktywna
	  ○ Turystyka piesza
	  ○ Turystyka rowerowa
	  ○ Turystyka konna
	  ○ Turystyka wspinaczkowa
	  ○ Sporty zimowe
	• Regionalizm i kultura
	  ○ SGW
	  ○ Muzeum
	  ○ TMA
	• Organizacje turystyczne
	  ○ PTTK
	• Media
	  ○ Radio Andrychów
	  ○ Nowiny Andrychowskie
	• Informacje z miasta
	  ○ CKiW - Kalendarz imprez
	• Fotogaleria
	  ○ Atrakcje przyrodnicze
	  ○ Atrakcje turystyczne
	  ○ Edukacja

	○ Infrastruktura sportowa ○ Instytucje ○ Kapliczki i cmentarze ○ Kościoły ○ Pałace ○ Panoramy z Brzezinki Dol. ○ Pomniki ○ Zabytki • Ankieta
Stopień aktualizacji danych	Dane są aktualizowane na bieżąco. Na stronie nie ma jednak informacji o częstotliwości aktualizacji ani dacie ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest jasna i przejrzysta, kategorie zrozumiałe, całość ułatwia mapa strony.
Intuicyjność	Strona jest bardzo łatwa w nawigacji, dzięki istnieniu mapy strony oraz wyświetlaniu się szybkiego menu po lewej stronie z zaznaczoną ścieżką dostępu. Brakuje jednak wyszukiwarki, która ułatwiłaby znacznie wyszukiwanie konkretnych informacji.
Elementy interaktywne	Strona praktycznie nie zawiera elementów interaktywnych, poza krótką ankietą dotycząc Gminy Andrychów i strony www.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest utrzymana w tonacji niebiesko-pomarańczowej. Jest stosunkowo atrakcyjna pod względem graficznym. Zawiera dużo zdjęć, w tym system rotacji zdjęć widoczny na każdej podstronie.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w polskiej i angielskiej wersji językowe, obie zbudowane o taką samą strukturę bazy danych. Warto zwrócić uwagę, iż wersja angielska posiada również mapę strony. Aktualności, które wyświetlają się na każdej podstronie po prawej stronie, zawsze są podane w języku polskim.

INFORMACJA TURYSTYCZNA - WADOWICE

http://www.it.wadowice.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT – w górnym prawym rogu umieszczony jest znak „i", administrowana przez Informację Turystyczną w Wadowicach.
Baza danych	Strona posiada bardzo dużą bazę danych, o dużym stopniu szczegółowości. Zawiera również dużo linków do innych stron oraz system banerów. Kategorie bazy danych zostały podane poniżej: INFORMATOR WADOWICKI • Historia miasta • Położenie geograficzne • Parafie i zgromadzenia zakonne • Jak dojechać? • Parkingi • Szlaki turystyczne • Biura podróży • Rekreacja • Kryta pływalnia • Organizacje i stowarzyszenia\ • Biblioteki • Bankomaty • Puby i kluby

- Apteki
- Wyciągi narciarskie
- Anegdoty papieskie
- Pociąg papieski
- Kurs przewodnika beskidzkiego
- Imprezy cykliczne
- Pomniki
- Euroregion Beskidy
- Światowy Dzień Turystyki 2006
- Wyróżnienie dla IT
- Forum Informacji Turystycznej
- Wadoviana
- Rocznica śmierci Papieża
- Dni Wadowic 2007
- Małopolskie Dni Dziedzictwa Kulturowego

PLAN WADOWIC

- Plan miasta
- Plan centrum miasta
- Mapa powiatu

GMINA WADOWICE

- Położenie, powierzchnia, ludność
- Warunki klimatyczne
- Sołectwa
- Trasy turystyczne
- Ochrona przyrody
- Rys historyczny

OFERTA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ

- Usługi przewodnickie
- Projekcje w Kinie Centrum

ATRAKCJE TURYSTYCZNE W REGIONIE

- Kalwaria Zebrzydowska
- Lanckorona
- Sucha Beskidzka
- Dolina Dolnej Skawy, Zator
- Andrychów i okolice
- Szlak Architektury Drewnianej

POCZTÓWKA Z WADOWIC
LINKI
KONTAKT
GALERIA ZDJĘĆ
INFORMACJE DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH
SZUKASZ NOCLEGU?

- W Wadowicach
- W okolicy
- Kolonie, obozy

CHCESZ COŚ ZJEŚĆ?
AGROTURYSTYKA
MUZEA I GALERIE
WARTO ODWIEDZIĆ

- Bazylika Mniejsza
- Dom Rodzinny Karola Wojtyły
- Muzeum Miejskie
- Sanktuarium Św. Józefa
- Kościół Św. Piotra

	• Budynek dawnej Szkoły Powszechnej • Muzeum Emila Zegadłowicza • Papieska Cukiernia • Plac Jana Pawła II • Wadowickie Centrum Kultury • Budynek koszar • Park Miejski • Klasztor Zgromadzenia Sióstr Św. Rodziny z Nazaretu • Dawna synagoga • Collegium Marianum • Szlak Karola Wojtyły KLUB PODRÓŻNIKA • Galeria zdjęć • Za nami... • Konkurs fotograficzny • Ryszard Kapuściński CZYTELNIA TURYSTYCZNA Z punktu widzenia przydatności dla turystów, stronę należy ocenić bardzo pozytywnie.
Stopień aktualizacji danych	Na stronie nie jest zamieszczona informacja o częstotliwości aktualizacji danych (strona jest aktualizowana na bieżąco, w przypadku danych teleadresowych aktualizacja jest dokonywana raz na 4 miesiące). Nie ma także daty ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest czytelna i przejrzysta. Nie ma jednak mapy strony, chociaż nie wpływa to w dużym stopniu na łatwość poruszania się po stronie.
Intuicyjność	Nawigacja jest bardzo łatwa. Można szybko znaleźć pożądane informacje, ułatwia to m.in. szybkie menu (odnośniki do poszczególnych kategorii bazy danych są umieszczone zawsze po lewej stronie) oraz ścieżka dostępu wyświetlana w górnym lewym rogu. Strona zawiera ponadto wyszukiwarkę dotyczącą całego serwisu (wyszukiwanie w www, wiadomościach i zdjęciach, sortowanie alfabetyczne), która jest dostępna na wszystkich podstronach.
Elementy interaktywne	Strona nie zawiera elementów interaktywnych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest atrakcyjna pod względem graficznym, utrzymana w kolorach błękitnym, niebieskim i białym. Zawiera dużo zdjęć.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w 6 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, francuskiej i włoskiej. W wersjach obcojęzycznych baza danych jest mniejsza niż w wersji polskiej, ale całość strony wyświetla się w języku obcym, a nie tylko jej wybrane elementy.

MIEJSKI PUNKT INFORMACJI TURYSTYCZNEJ - WIELICZKA

http://www.ckit.wieliczka.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT, administrowana przez dział turystyki Centrum Kultury i Turystyki w Wieliczce.
Baza danych	Strona ma bardzo dużą i szczegółową bazę danych oraz dużo linków do innych stron. Z punktu widzenia przydatności dla turystów, strona zawiera wszelkie potrzebne informacje. O NAS AKTUALNOŚCI • Wydarzenia • Zwiastuny • Terminarz wydarzeń kulturalnych

DZIAŁALNOŚĆ

- Akademia 5 latka
- Edukacja Regionalna
- Kółko plastyczne
- Nauka gry na instrumentach
- Studio recytatorskie
- Zajęcia teatralne

TURYSTYKA

- Nasze miasto
  - Informacje ogólne
  - Warto zobaczyć
  - Strona MiGW
- Atrakcje turystyczne
  - Zabytki
  - Muzea
  - Parki
  - Trasy turystyczne
- Baza noclegowa
  - Hotele
  - Hostele
  - Motele
  - Pensjonaty
  - Kwatery prywatne
  - Campingi
  - Agroturystyka
- Baza gastronomiczna
  - Restauracje
  - Kawiarnie
  - Karczmy
  - Pizzerie
  - Cukiernie
  - Bary

BAZA UZDROWISKOWA

- Informacja turystyczna
  - Punkt informacji turystycznej
  - Komunikacja
  - Banki i bankomaty
  - Kantory
- Turystyka aktywna
  - Szlaki piesze
  - Szlaki rowerowe
  - Jazda konna
  - Wędkarstwo
  - Korty tenisowe
- Praktyczne informacje
  - Pogotowie Ratunkowe
  - Przychodnie
  - Apteki
  - Zakłady fryzjerskie i kosmetyczne
  - Gabinety kosmetyczne i odnowy biologicznej
  - Stacje benzynowe
  - Lecznice dla zwierząt
- O.M. PTTK w Wieliczce
  - Oferta wycieczek z PTTK Wieliczka
  - Konkurs krajoznawczy

	○ Dane kontaktowe PTTK ○ Szlaki turystyczne w okolicy Wieliczki ZESPOŁY • Chór Dziewczęcy Ziarenko • Chór im. Jana Pawła II w Strumianach • Chór Mieszany Camerata • Chór Towarzystwa Śpiewaczego Lutnia • Galeria Garaż • Grupa Twórców Art-Club • Orkiestra Dęta Hejnał • Orkiestra Dęta Podstolice • Zespół Pieśni i Tańca Raciborsko • Zespół rockowy Outsider • Zespół Regionalny Mietniowiacy GALERIE ZDJĘĆ KSIĘGA GOŚCI LINKI
Stopień aktualizacji danych	Strona jest aktualizowana na bieżąco, chociaż taka informacja nie jest zamieszczona na stronie. Nie ma również daty ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest jasna i przejrzysta. Brakuje jednak mapy strony, która pozwoliłaby na szybki przegląd całej zawartości bazy danych.
Intuicyjność	Strona jest łatwa w obsłudze, chociaż brakuje mapy strony. Pomocne przy nawigacji jest jednak rozwijające się menu oraz menu widoczne po lewej stronie na każdej podstronie. Strona zawiera dwie wyszukiwarki – w serwisie oraz gogle (link).
Elementy interaktywne	Jedynym elementem interaktywnym jest księga gości, dostępna na każdej podstronie.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest stosunkowo atrakcyjna pod względem graficznym. Kolorystyka jest utrzymana w jasnych kolorach. Brakuje zdjęć, zwłaszcza na stronie głównej.
Wersje językowe	Strona jest dostępna tylko w polskiej wersji językowej.

URZĄD MIASTA - KRAKÓW

http://www.krakow.pl/ccb

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona administrowana przez Urząd Miasta Krakowa, Biuro ds. Turystyki, jednak z uwagi na bardzo dużą ilość informacji, zaklasyfikowano ją jako stronę IT. Analiza pozwala stwierdzić, iż strona jest w dużej mierze adresowana właśnie do turystów.
Baza danych	Baza danych jest bardzo obszerna. Została podzielona na 5 głównych kategorii: Nasze Miasto, E-Samorząd, Gospodarka, Kultura i Turystyka. Z punktu widzenia potrzeb turysty, najbardziej wartościowe dane znajdują się w kategoriach: Nasze Miasto, Kultura i Turystyka. NASZE MIASTO • Wizytówka Miasta ○ Którędy do Krakowa? ○ krakowianach ○ Klimat ○ Tradycje Krakowa ○ Walory turystyczne ○ Warunki naturalne ○ Położenie geograficzne

- Wzdłuż Drogi Królewskiej
- Z koncertu do teatru
- Z lotu ptaka

- 750-lecie lokacji Miasta Krakowa
- Barwy i symbole miasta
- Historia
- Krakowskie tradycje
  - Comber Babski
  - Czterdziestu Mężów
  - Dni Krakowa
  - Emaus
  - Jarmarki
  - Juvenalia
  - Kijacy
  - Klocki Popielcowe
  - Lajkonik
  - Potwierdzenie Przywilejów
  - Ptasi Król
  - Pucheroki
  - Rękawka
  - Szopka Krakowska
  - święta Wojna
  - święto Kupieckie
  - Wianki
- Historyczne widoki i plany Krakowa
- Zabytki
  - Zamek Królewski na Wawelu
  - Kościoły
  - Fortyfikacje
  - Place Krakowa
  - Ulice Krakowa
  - Zabytki Kazimierza
- Krakowski Kazimierz
- Kultura fizyczna i sport
- Miasta Partnerskie i Współpracujące
  - Miasta Bliźniacze
  - Honorowe Miasta Bliźniacze
  - Miasta Partnerskie
  - Współpraca z miastami bez formalnej umowy
  - Organizacje Międzynarodowe
  - Dom Krakowski w Norymberdze
- Unia Europejska
- Serwis dla niepełnosprawnych "Bez Barier"
- 1 2 3 Internet
- Bezpieczny Kraków
- Na skróty
  - Instytucje
  - Konsulaty i instytucje międzynarodowe
  - Schronisko dla bezdomnych zwierząt
- EURO 2012
- Inne
  - Krakowskie Biuro Festiwalowe
  - Karnet Kalendarium
  - Krakowian Portret Własny
- Komunikacja

- Zdrowie
  - Konkursy na udzielanie świadczeń zdrowotnych
  - Miejski Program Ochrony i Promocji Zdrowia "Zdrowy Kraków 2007-2009"
  - Dzielnicowe programy zdrowotne
  - Bezpłatne badania profilaktyczne wykonywane w roku 2007
  - Telefoniczna informacja medyczna
  - Placówki medyczne
  - Apteki ogólnodostępne w Krakowie
  - Żłobki samorządowe Miasta Krakowa
  - Medycyna szkolna
  - Profilaktyka uzależnień
  - Raporty o zdrowiu mieszkańców Miasta Krakowa i jego uwarunkowaniach
  - Uzdrowisko Swoszowice
  - Kalendarium Zdrowotne - 2007 r.
  - Organizacje pozarządowe w ochronie zdrowia
  - Ogłoszenia i informacje zdrowotne
- Ekologia
  - Ekologia w Krakowie
  - Akcja "Wystawka"
  - GiPFOSiGW
  - Ważne dla alergików
  - Przepisy prawne
  - Łąki Nowohuckie
  - Projektowanie zieleni
  - Pnącza dla Krakowa
  - Zieleń towarzysząca zabudowie mieszkaniowej
  - Zieleń towarzysząca trasom komunikacji miejskiej
  - Ochrona zieleni
  - Edukacja ekologiczna
  - Czy dobrze pielęgnujesz swą zieleń?
  - ROEE w Krakowie
  - Przyroda Krakowa
- Edukacja
  - Szkoły
  - Szkoły Wyższe i Instytuty
  - Oferty pracy dla nauczycieli
  - Internetowa Giełda Podręczników Szkolnych
  - Nagroda Prezydenta Miasta Krakowa
  - Doradcy metodyczni Miasta Krakowa - wykaz i dyżury
  - System Informacji Oświatowej
  - Projekt "Nauczyciel przyszłości = Uczeń z przyszłością"
  - Postępowanie egzekucyjne w zakresie obowiązku szkolnego
- Multimedia
  - Wirtualne Panoramy Krakowa
  - Kamery internetowe
  - Kraków w obiektywie Wiesława Majki
  - Pocztówki
  - Tapety

KULTURA

- Mecenat Miasta Krakowa
- Instytucje
  - Galerie
  - Muzea
  - Kina
  - Teatry
  - Biblioteki

- Centra kultury
- Muzyka
- Kabarety

- Prezentacje
  - Muzeum Narodowe w Krakowie
  - Pisarze i poeci
  - Fotografie S. M. Markowskiego
- Krakowskie tradycje
- Krakowskie ABC
- Kraków - miasto z kulturą
- Kalendarium Imprez

TURYSTYKA

- Noclegi
  - Rezerwuj online
  - Lista obiektów
  - Śpij tanio
- Informacje praktyczne
  - Dojazd do Krakowa
  - Plan Krakowa
  - Punkty Informacji Turystycznej
  - Ważne telefony
  - Rekomendowane restauracje
  - Pieniądze, zakupy
  - Poczta, Fax, Internet
  - Przewodnicy miejscy
  - Kursy języka polskiego
  - Wycieczki po Krakowie i okolicy
  - Projekt KrakowMobile.com
  - Krakowska Karta Turystyczna
  - Komunikacja miejska
  - Parkingi dla autokarów
  - Poruszamy się po Krakowie
- Atrakcje Krakowa
  - Kalendarium imprez
  - Zamek Królewski na Wawelu
  - Wieża Mariacka
  - Place Krakowa
  - Ulice Starego Miasta
  - Kościoły
  - Fortyfikacje
  - Zabytki Kazimierza
  - Muzea
  - Rejsy po Wiśle
  - Krakowskie kopce
  - Tereny zielone
  - Uzdrowisko Swoszowice
  - Krakow Valley Golf & Country Club
  - Royal Kraków Golf & Country Club
  - Park Wodny w Krakowie
  - W pobliżu Krakowa
  - Pociąg Papieski
- Trasy turystyczne
  - Droga Królewska
  - Trasa uniwersytecka
  - Ścieżkami Jana Pawła II

	○ Trasa zabytków żydowskich ○ Trasa św. Stanisława ○ Krakowski Szlak Świętych ○ Trasa Historii Podgórza ○ Trasa nowohucka ○ Szlak Twierdzy Kraków ○ Krakowski Szlak Generała Bema ○ Krakowski Szlak Techniki ○ Dwa dni w Krakowie • Inne ○ Biuro Kongresów ○ Informacje o Biurze ○ Sale konferencyjne w Krakowie ○ Rekomendowani organizatorzy ○ Badania ruchu turystycznego w Krakowie ○ Ewidencja obiektów noclegowych • Materiały promocyjne do pobrania • Krakow Online Game
Stopień aktualizacji danych	Strona jest aktualizowana na bieżąco. Na stronie nie jest jednak umieszczona informacja ani o dacie ostatniej aktualizacji ani częstotliwości aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest bardzo czytelna i przejrzysta. Gwarantuje to m.in. mapa serwisu, dostępna na każdej podstronie.
Intuicyjność	Strona jest łatwa w nawigacji. Ułatwia ją widoczne po lewej stronie menu danej kategorii oraz rozwijające się po kliknięciu menu każdej z kategorii dostępne na każdej podstronie. Bardzo pomocna jest również wyszukiwarka, dotycząca całego serwisu oraz wyszukiwarka konkretnych imprez. Na stronie jest również system banerów i linków ułatwiających szybki dostęp do innych stron (bądź wybranych kategorii danych). Strona zawiera ponadto element niezwykle cenny dla osób niedowidzących i niewidomych – opcję „Kraków dostępny" – specjalna przeglądarka Intelligence Web Leader, która odczytuje strony internetowe poprzez wbudowany syntetyczny głos.
Elementy interaktywne	Strona zawiera kilka elementów interaktywnych. Są wśród nich: kamery internetowe, wirtualne panoramy, e-pocztówki, czat, księga gości, możliwość natychmiastowego zgłaszania problemów technicznych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest atrakcyjna pod względem graficznym. Zawiera dużo zdjęć. Jest utrzymana w kolorach jasnego i ciemnego brązu.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w 4 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej i francuskiej. Zawartość angielskiej wersji językowej jest taka sama, jak wersji polskiej. W przypadku wersji niemieckiej i francuskiej, jeszcze nie wszystkie informacje są przetłumaczone.

MAŁOPOLSKIE CENTRUM INFORMACJI - KRAKÓW

http://www.mcit.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT, prowadzona przez Małopolskie Centrum Informacji. Strona jest aktualnie w przebudowie (dotychczasowa będzie zamknięta, tworzona jest nowa strona).
Baza danych	Baza danych jest bardzo rozbudowana i szczegółowa. Z punktu widzenia przydatności dla turysty, zawiera wszystkie potrzebne informacje. Należy zwrócić uwagę, iż strona dotyczy informacji turystycznej w Małopolsce, jest więc stroną regionalną. INFORMACJA TURYSTYCZNA • Regionie ○ Historia

- Geografia
- Noclegi
  - Hotele w Krakowie
  - Motele w Krakowie
  - PTSM w Krakowie
- obiekty zabytkowe
  - Powiat bocheński
  - Powiat brzeski
  - Powiat chrzanowski
  - Powiat dąbrowski
  - Powiat gorlicki
  - Kraków - miasto na prawach powiatu
  - Powiat krakowski
  - Powiat limanowski
  - Powiat miechowski
  - Powiat myślenicki
  - Nowy Sącz - miasto na prawach powiatu
  - Powiat nowosądecki
  - Powiat nowotarski
  - Powiat olkuski
  - Powiat oświęcimski
  - Powiat proszowicki
  - Powiat suski
  - Tarnów - miasto na prawach powiatu
  - Powiat tarnowski
  - Powiat tatrzański
  - Powiat wadowicki
  - Powiat wielicki
- obiekty kulturalne
  - Powiat bocheński
  - Powiat brzeski
  - Powiat chrzanowski
  - Powiat dąbrowski
  - Powiat gorlicki
  - Kraków - miasto na prawach powiatu
  - Powiat krakowski
  - Powiat limanowski
  - Powiat miechowski
  - Powiat myślenicki
  - Nowy Sącz - miasto na prawach powiatu
  - Powiat nowosądecki
  - Powiat nowotarski
  - Powiat olkuski
  - Powiat oświęcimski
  - Powiat proszowicki
  - Powiat suski
  - Tarnów - miasto na prawach powiatu
  - Powiat tarnowski
  - Powiat tatrzański
  - Powiat wadowicki
  - Powiat wielicki
- obiekty rekreacyjne
  - Powiat bocheński
  - Powiat brzeski
  - Powiat chrzanowski
  - Powiat dąbrowski

- Powiat gorlicki
- Kraków - miasto na prawach powiatu
- Powiat krakowski
- Powiat limanowski
- Powiat miechowski
- Powiat myślenicki
- Nowy Sącz - miasto na prawach powiatu
- Powiat nowosądecki
- Powiat nowotarski
- Powiat olkuski
- Powiat oświęcimski
- Powiat proszowicki
- Powiat suski
- Tarnów - miasto na prawach powiatu
- Powiat tarnowski
- Powiat tatrzański
- Powiat wadowicki
- Powiat wielicki

- Wycieczki
  - Kraków
  - Kazimierz
  - Trasa uniwersytecka
  - Trasa nowohucka
  - Trasa podgórska
  - Krakowski szlak świętych
  - Trasa św. Stanisława
  - Trasa Jana Pawła II
- Wycieczki wyjazdowe
  - Oświęcim
  - Wieliczka
  - Ojcowski Park Narodowy
  - Kalwaria Zebrzydowska i Wadowice
  - Częstochowa
  - Łagiewniki
  - Zakopane i Tatry
  - Pieniński Park Narodowy
  - Szlak architektury drewnianej
  - Szlaki biograficzne
- Przewodnicy
- Imprezy okolicznościowe

IMPREZY KULTURALNE

- Kalendarz imprez
- Muzea
  - Kraków
  - Nowy Sącz
  - Tarnów
  - Bochnia
  - Chrzanów
  - Dąbrowa Tarnowska
  - Gorlice
  - Limanowa
  - Miechów
  - Myślenice
  - Nowy Targ
  - Olkusz
  - Oświęcim

	○ Sucha Beskidzka ○ Wadowice ○ Wieliczka ○ Zakopane • Teatry • Galerie • Kabarety • Kluby jazzowe REZERWACJA ON-LINE PARTNERZY
Stopień aktualizacji danych	Strona jest aktualizowana na bieżąco. Na stronie jednak nie ma informacji o częstotliwości aktualizacji ani dacie ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest przejrzysta i jasna. Brakuje jednak mapy strony.
Intuicyjność	Nawigacja strony jest stosunkowo łatwa, aczkolwiek utrudniona przez brak mapy strony. Po lewej stronie strony umieszczone jest szybkie menu, ale bez ścieżki dostępu. Powrót do poprzedniej strony umożliwia ikonka „powrót”. Na stronie znajduje się wyszukiwarka miejsc noclegowych.
Elementy interaktywne	Jedynym elementem interaktywnym jest możliwość rezerwacji on-line.
Atrakcyjność graficzna	Strona pod względem graficznym wymaga odświeżenia, poza tym oparta jest na ramkach, praktycznie już nie stosowanych. Jest utrzymana w żywych kolorach. Zawiera stosunkowo mało zdjęć.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w 7 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, rosyjskiej, czeskiej, słoweńskiej i węgierskiej. Wersje językowe dotyczą jednak tylko krótkiej informacji o ofercie MCIT. Nie są natomiast dostępne informacje o atrakcjach, bazie, etc.

IT MARCO DER POLE - KRAKÓW
http://www.krakow-travel.com

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT w języku angielskim, administrowana przez BP Marco der Pole.
Baza danych	Baza danych jest stosunkowo obszerna. Podstawowe kategorie danych są następujące: PRZEWODNIK PO MIEŚCIE • O Krakowie • Zwiedzanie • Informacje praktyczne • Kultura • Kluby, restauracje, etc. • Region • Mapa miasta REZERWACJA MIEJSC NOCLEGOWYCH FOTOGALERIA Z punktu widzenia przydatności dla turystów, strona jest rozbudowana i zawiera podstawowe potrzebne informacje.
Stopień aktualizacji danych	Strona jest aktualizowana na bieżąco. Na stronie nie ma informacji o dacie ostatniej aktualizacji ani o częstotliwości aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest czytelna i przejrzysta. Brakuje jednak mapy strony.
Intuicyjność	Na stronie łatwo znaleźć poszukiwane informacje, chociaż byłoby jeszcze łatwiej, gdyby dostępna była mapa strony. Po lewej stronie zawsze jest widoczne menu główne, tak więc znana jest ścieżka

	dostępu. Dostępna jest nawigacja według haseł i piktogramów. Strona zawiera system banerów i linków.
Elementy interaktywne	Strona nie zawiera elementów interaktywnych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest stosunkowo atrakcyjna pod względem graficznym, utrzymana w jasnych kolorach, zawiera dużą ilość zdjęć.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w 6 wersjach językowych: angielskiej, niemieckiej, francuskiej, włoskiej i hiszpańskiej. Każda z wersji jest dostępna pod własnym adresem internetowym. Wszystkie wersje są oparte o taką samą bazę danych.

PUNKTY INFORMACJI MIEJSKIEJ - KRAKÓW

http://www.karnet.krakow.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT, administrowana przez Krakowskie Biuro Festiwalowe (Sieć Informacji Miejskiej).
Baza danych	Baza danych jest bardzo rozbudowana. Dotyczy Krakowa i największych atrakcji turystycznych województwa. Strona zawiera bardzo dużo linków i system banerów przekierowujących internautę na inne strony internetowe przydatne turystom. KALENDARIUM FESTIWALE I WYDARZENIA • 750-lecie lokacji Krakowa • Spotkania, wykłady • Nowości wydawnicze • Dla dzieci • Wywiady MUZYKA • Filharmonia Krakowska • Opera Krakowska • Krakowska Opera Kameralna • Akademia Muzyczna w Krakowie • Capella Cracoviensis • Sinfonietta Cracovia • Dworek Białoprądnicki • Inne wydarzenia muzyczne SCENA • Narodowy Stary Teatr • Krakowski Teatr Scena STU • Teatr Bagatela • Teatr Ludowy • Teatr Groteska • Teatr im. J. Słowackiego • Teatr KTO • Teatr Łaźnia Nowa • PWST • Krakowski Teatr Faktu • Scena Teatru Zależnego • Scena Moliere • Loch Camelot • Teatr Nowy • Scena CSW „Solvay”

- Teatr Współczesny
- Teatr Piosenki w Centrum
- Piwnica Pod Baranami
- Kabarety
- Inne wydarzenia sceniczne

FILM

- Pokazy specjalne, maratony, przeglądy
- Premiery
- Kina

MUZEA I GALERIE

- Wawel
- Muzeum Historyczne Miasta Krakowa
- Muzeum Narodowe
- Muzeum Archeologiczne
- Muzeum Etnograficzne
- Muzeum Historii Fotografii
- Muzeum Inżynierii Miejskiej
- Muzeum Uniwersytetu Jagiellońskiego
- Bunkier Sztuki
- Centrum Kultury Żydowskiej
- Cricoteka
- Międzynarodowe Centrum Kultury
- Centrum Manggha
- Pozostałe muzea
- Instytucje wystawiennicze
- Galerie

KLUBY I RESTAURACJE

- Kluby muzyczne i artystyczne
- Kluby jazzowe
- Muzyka klubowa i dyskoteki
- Kluby studenckie
- Kluby o specyficznym charakterze
- Pozostałe kluby
- Wybrane restauracje

INFORMACJE TURYSTYCZNE

- Telefony Informacyjne
- Synagogi
- Ogrody
- Kościoły
- Kopce
- Komunikacja
- Wycieczki objazdowe po mieście
- Trasy turystyczne
- Konsulaty
- Ważne telefony

MAŁOPOLSKA

- Niepołomice
- Oświęcim
- Pieskowa Skała
- Wadowice
- Wieliczka
- Zakopane
- Inne miejscowości

	• Trasa UNESCO • Małopolski szlak papieski • Redakcja • Reklama • Kontakt • Miesięcznik Karnet • List prezydenta • 750-lecie lokacji Krakowa • Archiwum • SIM św. Jana 2 • SIM Szpitalna 25 • SIM Wieża Ratuszowa • SIM Józefa 7 • SIM Balice • SIM os. Słoneczne 16 • SIM Pawilon Wyspiańskiego
Stopień aktualizacji danych	Aktualizacja strony jest dokonywana co 2-3 dni. Na stronie nie jest jednak umieszczona informacja o częstotliwości aktualizacji ani data ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest jasna i przejrzysta, co zapewnia jej czytelność.
Intuicyjność	Poruszanie się po stronie nie sprawia żadnych problemów. Ułatwia to czytelna mapa serwisu, dostępna wyszukiwarka oraz szybkie menu (dostępne dla każdej podkategorii na podstronie danej kategorii), jak również ścieżka dostępu. Łatwość poruszania się gwarantuje również system banerów i odnośników.
Elementy interaktywne	Strona nie zawiera elementów interaktywnych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest bardzo atrakcyjna pod względem graficznym. Utrzymana jest w żywych kolorach, które zachęcają turystę do jej przeglądania. Ponadto, kolorami przewodnimi są brązy, co współgra z kolorystyką strony www.krakow.pl. Strona posiada własne, oryginalne ikonki przyporządkowane poszczególnym kategoriom danych. Zawiera bardzo dużo zdjęć, ciekawych, ruchomych banerów. Przyciąga wzrok i zachęca do jej przeglądania już samym wyglądem.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w polskiej i angielskiej wersji językowej. Wersja angielska jest równie obszerna, jak wersja polska.

CENTRUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – ZIEMIA SĄDECKA

http://www.cit.com.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT, administrowana przez Sądecką Agencję Rozwoju Regionalnego (Centrum Informacji Turystycznej). W lewym górnym rogu umieszczone jest logo „it”.

Baza danych	Baza danych jest bardzo rozbudowana i bardzo szczegółowa. Z punktu widzenia turysty, jest niezwykle przydatna. Znajdują się na niej informacje o całej Sądecczyźnie oraz Małopolsce.
	
	STRONA GŁÓWNA
	BAZA ADRESOWA
	• Baza noclegowa
	  ○ Hotele
	  ○ Motele
	  ○ Pensjonaty
	  ○ Schroniska i stanice harcerskie

- Baza noclegowa dla niepełnosprawnych
- Gospodarstwa agroturystyczne
- Pola namiotowe i campingi
- Kwatery prywatne i pokoje gościnne
- Ośrodki wypoczynkowe
- Sanatoria
- Domki wypoczynkowe

- Turystyka i Rekreacja
  - Nadleśnictwa
  - Modelarstwo
  - Obiekty sportowe
  - Organizatorzy turystyki
  - Parki miejskie
  - Przejścia graniczne
  - Przewodnicy
  - Pszczelarstwo
  - Kina
  - Sporty wodne
  - Stadniny koni
  - Turystyka religijna
  - Wyciągi narciarskie
  - Wypożyczalnie sprzętu sportowego
  - Kluby nocne i dyskoteki
  - Kręgielnie
  - Bilard
  - Brydż
  - Pralnie
  - Piloci wycieczek
  - Korty tenisowe
  - Baseny
  - Atrakcje dla dzieci
  - Sklepy sportowe
  - Lodowisko
  - Lotnictwo
  - Saneczkarstwo
- Zdrowie
  - Apteki
  - Jaskinie solne
  - Lecznictwo zamknięte
  - Rehabilitacja
  - Stomatolodzy
  - Przychodnie lekarskie
  - Alergologia
- Uroda
  - Odnowa biologiczna
  - Solarium
  - Sauna
  - Salon fryzjerski
  - Club fitness
  - Salon kosmetyczny
  - Jaskinia solna
  - Siłownia
- Kultura, Sztuka, Religia
  - Galerie
  - Informacja kulturalna
  - Instytucje, placówki, stowarzyszenia i inne jednostki

- Judaika
- Kościoły, parafie, cerkwie
- Muzea
- Wykaz miejsc pamięci narodowej
- Zespoły artystyczne
- Cmentarze

- Pieniądze
  - Banki i bankomaty
  - Kantory
- Wyżywienie
  - Restauracje
  - Kawiarnie i cukiernie
  - Bary i jadłodajnie
  - Puby
  - Cafe internet
  - Pizzerie
- Władze, Urzędy, Instytucje
  - Biura poselskie
  - Biura senatorskie
  - Informacje o gminach
  - Urzędy administracji państwowej
  - Unia Europejska
  - Organizacje pozarządowe
- Komunikacja i Transport
  - Transport turystyczny
  - Komunikacja MPK
  - Parkingi strzeżone
  - Komunikacja PKP
  - Wypożyczalnie samochodów
  - Stacje paliw
  - Komunikacja - transport prywatny
  - Taxi
  - Bagaż
- Ważne telefony
  - Telefony Zaufania
  - Informacja Turystyczna
  - Telefony Alarmowe
  - Telefony Informacyjne
- Informacje ogólne
  - Wydawnictwa
  - Lecznice zwierząt
  - Media

AKTUALNOŚCI

POŁOŻENIE I PRZYRODA

- Położenie
- Przyroda
- Wody mineralne
- Pomniki przyrody
- Rezerwaty przyrody
- Ścieżki dydaktyczne
- Popradzki Park Krajobrazowy
- Zobacz również:
  - Klimat
  - Geologia
  - Sieć wodna

- Statystyki
- Dojazd

TURYSTYKA PIESZA

- Szlaki turystyczne
- Wybrane wycieczki piesze
- Schroniska turystyczne
- Szlak architektury drewnianej
- Szlak Cerkwi Łemkowskich
- Stanice harcerskie
- Pola namiotowe
- Turystyka religijna
- Przewodnicy PTT
- Przewodnicy PTTK

TURYSTYKA ROWEROWA
TURYSTYKA KONNA
SPORTY ZIMOWE

- Gmina Piwniczna Zdrój
- Gmina Muszyna
- Gmina Krynica Zdrój
- Gmina Rytro
- Gmina Łabowa
- Gmina Grybów
- Gmina Stary Sącz
- Saneczkarstwo
- Wyciągi narciarskie poza regionem sądeckim
- Wypożyczalnie sprzętu zimowego
- Szkoły narciarskie i snowboardowi

SPORTY WODNE
SPORTY LOTNICZE
WSPINACZKA
KULTURA REGIONU

- Artyści Sądeccy
- Etnografia
- Wykaz zespołów artystycznych
- Wykaz zespołów artystycznych - powiat nowosądecki
- Obiekty zabytkowe
- Muzea
- Galerie
- Kalendarz imprez na 2007 r. - powiat nowosądecki
- Kultura Żydowska
- Legendy i podania
- Instytucje, placówki i stowarzyszenia upowszechniania kultury
- Cmentarze historyczne
- Zobacz również:
    - Demografia
    - Wykaz miejsc pamięci narodowej w Nowym Sączu
    - Wykaz zespołów artystycznych
    - Statystyki
    - Pszczelarstwo
    - Informacje o gminach
    - Zobacz naszą bazę adresową:

INFORMACJE TEMATYCZNE

- Wędkarstwo
- Pszczelarstwo

	• Kultura żydowska
	• Turystyka dzieci i młodzieży
	• Sądecki Smak
	
	KOMUNIKACJA
	• Komunikacja prywatna z Nowego Sącza
	• Komunikacja publiczna
	  ○ Komunikacja miejska MPK w Nowym Sączu
	  ○ Rozkład jazdy PKS
	  ○ Wyszukiwarka PKS
	  ○ Rozkład jazdy PKP
	  ○ Wyszukiwarka PKP
	GALERIA SĄDECCZYZNY
	RUCH TURYSTYCZNY SĄDECCZYZNY
	• Turystyka w województwie małopolskim - Urząd Statystyczny w Krakowie
	• Badania ruchu turystycznego na terenie powiatu nowosądeckiego
	INTERNET, LINKI, PUNKTY IT
	ATRAKCJE TURYSTYCZNE
	• Turystyka lecznicza, uzdrowiskowa
	• Turystyka edukacyjna
	• Turystyka kwalifikowana
	• Turystyka konferencji szkoleniowych
	• Warto zobaczyć
	  ○ Szlak architektury drewnianej
	  ○ Atrakcje przyrodnicze
	MAPY
	INFO
	• Informacje o gminach
	• Źródła informacji
	• Unia Europejska
	• Poznaj swojego sąsiada
	• Zima dla aktywnych w Małopolsce
	KONTAKT

Stopień aktualizacji danych	Dane aktualizowane są codziennie. Na stronie nie ma informacji o częstotliwości aktualizacji stron ani daty ostatniej aktualizacji. UWAGA: na stronie znajdują się nieaktualne informacje, np. dane teleadresowe punktów informacji turystycznej w województwie (w przypadku PTTK w Szczawnicy na stronie widnieje w adresie ul. Manifestu Lipcowego, która obecnie nazywa się ul. Główną).
Struktura strony	Struktura jest czytelna i przejrzysta, jednak przy tak rozbudowanej bazie danych brakuje zdecydowanie mapy strony.
Intuicyjność	Strona jest łatwa w nawigacji. Szybkie menu (widoczne na każdej stronie) oraz ścieżka dostępu zdecydowanie ułatwiają poruszanie się po niej i znalezienie poszukiwanych informacji. Jak wspomniano wcześniej, brakuje jednak mapy strony. Wyszukiwanie jest także możliwe za pośrednictwem wyszukiwarki dotyczącej serwisu (wyszukiwanie w adresach i w adresach).
Elementy interaktywne	Strona nie zawiera elementów interaktywnych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest atrakcyjna pod względem graficznym, aczkolwiek jej kolorystyka jest stosunkowo smutna. Strona zawiera dużo zdjęć, chociaż brakuje ich na stronie głównej.
Wersje językowe	Strona jest dostępna tylko w polskiej wersji językowej.

TARNOWSKIE CENTRUM INFORMACJI

http://www.turystyka.tarnow.pl
http://www.it.tarnow.pl

KATEGORIA	OPIS
Opis	Jest to strona IT, administrowana przez Tarnowskie Centrum Informacji. W lewym górnym rogu umieszczone jest logo „i”.

Baza danych	Baza danych jest bardzo rozbudowana i szczegółowa. Z punktu widzenia turysty są tutaj zawarte wszystkie potrzebne informacje. Strona zawiera dużo linków i system banerów.
	
	STRONA GŁÓWNA
	TARNÓW - WIDOK Z KAMERY
	CENTRUM TARNOWA I STARÓWKA - MAPY
	PANORAMY TARNOWA
	ATRAKCJE TURYSTYCZNE REGIONU TARNOWSKIEGO - VIDEO
	PRZEWODNIK PO TARNOWIE - AUDIO
	TARNINÓWKA
	CO? GDZIE? KIEDY?
	POGODA W TARNOWIE (ONET)
	POGODA W MAŁOPOLSCE
	CZWARTEK Z MUZYKĄ JAZZOWĄ W BOMBAYMUSIC
	TARNOW.PL W RSS
	AKTUALIZUJ DANE SWOJEGO OBIEKTU TURYSTYCZNEGO
	
	AKTUALNOŚCI
	• 2006
	• 2005
	• 2004
	CZY WIESZ GDZIE JEST...
	• Perła renesansu
	• Największy kościół drewniany
	• Malowana wieś
	• Największa barokowa rezydencja obronna
	• Skamieniałe miasto
	• Najlepszy ośrodek jazdy konnej w stylu western
	• szlak "Polskiego Edisona" - Jana Szczepanika
	• Polska Stolica Żużla
	• więcej...
	ATRAKCJE
	• Zabytki
	  ○ Tarnów
	  – Historia miasta
	  – Renesansowy
	  – Żydowski
	  – Koniecznie zobacz
	  – Przewodnik audio
	  – Związani z Tarnowem - audio
	  – Tarnowskie pomniki
	  – Tarnowskie kościoły
	  – Tarnowskie kaplice i kapliczki
	  – Tarnowskie cmentarze
	  – Tarnowskie zegary słoneczne
	  ○ Region
	  – Architektura drewniana
	  – Zamki i fortyfikacje

        - Kopalnia Soli w Bochni
        - Zabytki kultury żydowskiej
        - Cmentarze wojskowe z czasów I Wojny Światowej
- Muzea
- Etnografia
- Przyroda
    - Park Krajobrazowy Pasma Brzanki
    - Ciężkowicko-Rożnowski Park Krajobrazowy
    - Wiśnicko-Lipnicki Park Krajobrazowy
    - Rezerwaty istniejące
    - Rezerwaty projektowane
- Turystyka aktywna
    - Piesza
    - Rowerowa
    - Konna
    - Sporty zimowe
    - Sporty wodne
- Turystyka dzieci i młodzieży
- Turystyka pielgrzymkowa
    - Parafie
    - Sanktuaria
- Szlaki tematyczne
- Propozycje wycieczek
    - Przykłady wycieczek jednodniowych
        - Zalipie - Dołęga
        - Bochnia
        - Wokół jeziora Czchowskiego
        - Pogórze
        - Zamki
        - Tarnów
        - Zabytki kultury żydowskiej
    - Przykłady wycieczek parodniowych
        - Szlak zamków - 2 dni
        - Szlak drewnianej architektury - 2 dni
        - Szlak Sacrum - 3 dni
        - Szlak Etnograficzny-Przyrodniczy - 2 dni
        - Kultura żydowska - 2 dni
        - Największe atrakcje regionu - 3 dni
    - Propozycje wycieczek na weekend
        - TRASA ROWEROWA (1- lub 2-dniowa) Ciężkowice - Duża pętla
        - WYCIECZKI PIESZE PO POGÓRZU Urok Pogórza Wiśnickiego
        - WYCIECZKA OBJAZDOWA (2-dniowa) Szlak architektury drewnianej
    - Spacerkiem po Tarnowie
        - Szlak generała Józefa Bema
        - Szlak renesansu
        - Szlak tarnowskich Żydów
        - Szlak Szczepanika
    - Szlaki opracowane przez Starostwo Powiatowe w Tarnowie
        - Drewniana architektura sakralna Ziemi Tarnowskiej
        - Małe miasteczka
        - Cmentarze wojskowe z I Wojny Światowej
        - Muzyka Ziemi Tarnowskiej
        - Religijność Ziemi Tarnowskiej
        - Przyroda Ziemi Tarnowskiej

	– Wędkarstwo na Ziemi Tarnowskiej – Fasolowa Dolina ○ Szlaki opracowane przez Małopolską Organizację Turystyczną – Szlak owocowy – Szlak kolejowy – Wydarzenia kulturalne – Kalendarium - Tarnów – Kalendarium - Region TARNOWSKIE CENTRUM INFORMACJI • Ogólne informacje • Oferta • Media o nas ○ 2006 ○ 2005 ○ 2004 ○ 2003 • Galeria • Nasze publikacje • Nagrody i wyróżnienia • Kontakt • Statystyka NOCLEGI • Hotele - Tarnów • Hotele - region • Zajazdy, motele - Tarnów • Zajazdy, motele - region • Pensjonaty - Tarnów • Pensjonaty - region • Schroniska - Tarnów • Schroniska - region • Agroturystyka - Tarnów • Agroturystyka - region • Campingi - Tarnów • Campingi - region • Pola namiotowe - Tarnów • Pola namiotowe - region GASTRONOMIA • Tarnów • Region • Tarnowski smak KOMUNIKACJA • Lotnicza • Autobusowa • Kolejowa • Samochodowa ○ Pomoc drogowa ○ Parkingi strzeżone ○ Stacje paliw ○ Ceny paliw ○ Wypożyczalnie samochodów ○ Przeprawy promowe PRZYDATNE INFORMACJE • Kultura • Kluby, dyskoteki

	• Sport i Rekreacja • Internet • Banki i bankomaty • Centra handlowe • Opieka medyczna • Tarnów dla niepełnosprawnych • Poczta • Biura podróży • Taxi • Hotele dla psów • Linki • Sprawdź! biuro podróży, przewodni, hotel
Stopień aktualizacji danych	Strona jest aktualizowana na bieżąco, nie rzadziej niż rok w roku przed rozpoczęciem sezonu. Na stronie na ma jednak informacji o częstotliwości aktualizacji danych ani dacie ostatniej aktualizacji.
Struktura strony	Struktura strony jest jasna i przejrzysta, Niezwykle przydatna jest przy tym mapa strony.
Intuicyjność	Strona jest bardzo łatwa w nawigacji. Służą temu: mapa strony, szybkie menu, system banerów oraz ścieżka dostępu. Bardzo pomocna jest również ikonka „mapa strony", która jest dostępna na każdej podstronie. Przydatną funkcją jest również funkcja „drukuj" w przypadku, gdy chcemy wydrukować znalezione informacje.
Elementy interaktywne	Jedynym elementem interaktywnym jest możliwość aktualizacji danych obiektów turystycznych.
Atrakcyjność graficzna	Strona jest bardzo atrakcyjna pod względem graficznym. Zawiera dużo zdjęć, ukazujących się w następujących po sobie sekwencjach (rotacja zdjęć). Jest utrzymana w kolorystyce biało-niebieskiej.
Wersje językowe	Strona jest dostępna w 4 wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej i francuskiej. Każda z wersji językowych jest zbudowana w oparciu bardzo szeroką bazę danych (taką samą, jak wersja polska). W wersji angielskiej i niemieckiej dostępna jest mapa strony.

PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Analiza stron internetowych pozwala na wyciągnięcie następujących wniosków:

- Liczba stron internetowych informacji turystycznej jest bardzo mała. Na 44 wszystkie jednostki, funkcjonuje jedynie 16 stron IT. W przypadku pozostałych jednostek, istniejące strony to strony podmiotów, które IT prowadzą (strony gmin, stowarzyszeń, organizacji). Liczba te jest więc bardzo mała.
- W województwie nie ma regionalnego portalu turystycznego. Jego rolę pełni część turystyczna serwisu wojewódzkiego Wrota Małopolski. Regionalny charakter w pewnym stopniu mają, oprócz wspomnianego serwisu, strona prowadzona przez Małopolskie Centrum Informacji Turystycznej oraz Krakowskie Biuro Festiwalowe.
- Bazy danych stron są stosunkowo rozbudowane. Do największych baz danych należą bazy stworzone przez: Urząd Gminy Pcim, Krynicką Organizację Turystyczną, CIT Oświęcim, Biuro Promocji Zakopanego, Urząd Miasta Krakowa i Krakowskie Biuro Festiwalowe, Sądecką Agencję Rozwoju Regionalnego oraz Tarnowskie Centrum Informacji. Bazy zawierają wszelkie potrzebne turystom informacje, począwszy od położenia, lokalizacji, komunikacji, poprzez bazę turystyczną, aż po atrakcje, imprezy, etc.
- Struktury stron są przejrzyste i czytelne.

- Nawigacja stron jest stosunkowo łatwa, aczkolwiek często brakuje mapy serwisu. Ogólnie jednak można powiedzieć, iż poruszanie się po stronach i znalezienie poszukiwanych informacji nie sprawia problemów. Utrudnieniem jednak w dużym stopniu jest brak – w większości przypadków – wyszukiwarek.
- Strony zawierają bardzo mało elementów interaktywnych, co – z punktu widzenia turystów – jest mało korzystne. Nie ma on bowiem żadnej możliwości „bezpośredniego kontaktu ze stroną" – nie może dodać komentarza, porozmawiać na forum lub czacie", etc. co obecnie jest bardzo powszechne i poszukiwane przez turystów.
- Podkreślić należy, iż jedna strona – administrowana przez Urząd Miasta Kraków – posiada specjalną funkcję umożliwiającą jej przeglądanie przez osoby niewidome i słabowidzące.
- Strony należy uznać za stosunkowo atrakcyjne pod względem graficznym, aczkolwiek nie wyjątkowe w tym aspekcie. Wyróżnia się strona Krakowskiego Biura Festiwalowego, Urzędu Miasta Krakowa, Tarnowa i Krynicy. W tych przypadkach widoczna jest wyjątkowa staranność w dbałości o stronę graficzną.
- 7 na 16 stron dostępnych jest w więcej niż trzech wersjach językowych, 6 stron dostępnych jest tylko w polskiej wersji oraz 3 w dwóch wersjach. Najwięcej jest wersji angielskich (9), niemieckich (6) i francuskich (5). Pozostałe wersje to: włoska, hiszpańska, rosyjska, czeska, słowacka i węgierska. Wersje językowe (angielskie i niemieckie) są najczęściej oparte o taką samą strukturę.
- Strony są aktualizowane w większości przypadków na bieżąco.
- Nazwy adresów stron charakteryzuje stosunkowo wysoki stopień intuicyjności, chociaż nie są one usystematyzowane w skali województwa.

CYFROWY SYSTEM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ – PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Cyfrowy system informacji turystycznej w województwie małopolskim opiera się aktualnie głównie na publikacjach danych w serwisach WWW. Nie stwierdzono istnienia rozwiązań w postaci dedykowanych aplikacji komputerowych lub extranetowych służących wymianie i weryfikacji danych między ośrodkami/jednostkami i ich gromadzeniu.

Wynikiem tego jest brak kompleksowej, ujednoliconej informacji dostępnej w różnej formie, jak również brak możliwości szybkiej weryfikacji i zmiany informacji ze skutkiem natychmiastowym we wszystkich dostępnych dla interesanta źródłach informacji. Brak centralnej weryfikacji skutkuje także możliwością wystąpienia różnych, często sprzecznych informacji dotyczących tych samych obiektów.

Dla interesenta chcącego uzyskać komplet informacji np. wyjazdowych oznacza to poszukiwanie i weryfikację w wielu serwisach internetowych, z których wszystkie różnią się sposobem klasyfikacji treści, wyszukiwania (jeżeli w ogóle jest) i prezentacji.

Poza systemem Jurajskiej Informacji Turystycznej nie stwierdzono innego rozwiązania próbującego zintegrować działania rozproszone jednostek IT, nie tylko w warstwie obsługi baz danych, ale także identyfikacji (np. brak ujednoliconej adresacji w Internecie, adresy stron serwisów IT mają różną formę i zasadę tworzenia).

Zdecydowanym atutem internetowych publikacji małopolskich punktów IT jest ilość i jakość informacji, a także ich aktualizacja. W większości przypadków nie są to tylko ogólne informacje, ale szerokie spektrum zagadnień przydatnych turyście, od informacji historycznych, noclegowych po kulturalne i okolicznościowe. Jest to dobry początek dla ewentualnego regionalnego systemu, ponieważ świadczy o poważnym traktowaniu tematu i zaangażowaniu jednostek terenowych.

W celu optymalizacji wykorzystania elektronicznych baz danych w skali regionu należy dążyć do stworzenia centralnej bazy danych. W funkcjonującej strukturze całość może być zrealizowana jako pojedynczy system z bazą danych lub system rozproszonych baz danych (rozwiązania otwarte, oparte o centralne zarządzanie, ale nie narzucające formy, tylko definiujące kanały i sposób wymiany danych). Decyzję o rozwiązaniu należy podjąć w uzgodnieniu z jednostkami terenowymi, żeby zapewnić sobie ich zaangażowanie i chęć uczestnictwa, nie tylko na etapie wdrożenia, ale także późniejszego użytkowania. Koncepcyjnie bliski idei portalu „czerpiącego" z elektronicznej regionalnej bazy danych jest serwis www.wrotamalopolski.pl.

Negatywnie wypada ocena dostępności do elektronicznych danych (np. rozwiązania mobilne nie istnieją nawet w pojedynczych przypadkach, bardzo mała jest ilość funkcjonujących kiosków IT) i mały stopień interaktywności serwisów internetowych. Nawet tak powszechne w serwisach informacyjnych rozwiązania jak kanały RSS można spotkać tylko w dwóch przypadkach.

Rozwiązaniem w dobrym kierunku jest udostępnianie w niektórych jednostkach IT interesantom stanowisk komputerowych w celu skorzystania z internetowych źródeł informacji.

Dużym zaskoczeniem jest także mała ilość publikacji multimedialnych. Uwzględniając malejące koszty produkcyjne, wskazane byłoby większe wykorzystanie tych form promocji i informacji, które przecież są już standardem powszechnie obowiązującym praktycznie we wszystkich branżach.

6. ANALIZA SWOT WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO W KONTEKŚCIE WPROWADZENIA ROZWIĄZAŃ SYSTEMOWYCH W OBSZARZE INFORMACJI TURYSTYCZNEJ.

Analiza SWOT stanowi z jednej strony swoistego rodzaju podsumowanie dokumentu i wszystkich wniosków, które płyną z analizy, z drugiej zaś jest punktem wyjścia do opracowania rekomendacji i wytycznych. Podzielona jest na 2 części: mocne i słabe strony województwa małopolskiego w kontekście wprowadzenia rozwiązań systemowych w obszarze informacji turystycznej oraz szanse i zagrożenia, które niesie za sobą całe otoczenie zewnętrzne.

MOCNE STRONY	SŁABE STRONY
SIEĆ JEDNOSTEK IT ✓ 17 jednostek wzorcowych, w tym drugie najlepsze w Polsce centrum informacji turystycznej – Tarnowskie Centrum Informacji. ✓ Funkcjonowanie dobrych jednostek IT w najważniejszych miejscowościach i przy najważniejszych atrakcjach turystycznych: Kraków, Oświęcim, Wieliczka, Wadowice, Zakopane. ✓ Bardzo dobrze rozwinięta sieć informacji turystycznej w Krakowie. INFORMACJA CYFROWA ✓ Dostęp do Internetu w jednostkach IT. ✓ Obszerne i dobre jakości internetowe bazy danych. OZNAKOWANIE ✓ Widoczne i jasne oznakowanie jednostek IT. ✓ Jednolite oznakowanie Punktów Informacji Miejskiej w Krakowie. WYPOSAŻENIE ✓ Dobre wyposażenie jednostek IT. KADRA ✓ Wykształcona i doświadczona kadra. ✓ Znajomość języków obcych. ✓ Współpraca z przewodnikami PTTK. ✓ Umiejętność wyszukiwania informacji. ✓ Przyjazny stosunek do turystów. DNI I GODZINY PRACY ✓ Odpowiednie dni i godziny pracy jednostek IT. MATERIAŁY ✓ Duża ilość materiałów promocyjno-informacyjnych dostępnych w jednostkach IT. ✓ Dużo materiałów dostępnych w wersjach obcojęzycznych (nawet kilkunastu o najważniejszych atrakcjach Małopolski).	SIEĆ JEDNOSTEK IT ✓ Mała ilość jednostek świadczących usługi informacji turystycznej. ✓ Brak jednostek IT w 4 powiatach. ✓ Wąski zakres terytorialny działalności jednostek IT (jednostki działają lokalnie). ✓ Brak platformy współpracy pomiędzy jednostkami IT. ✓ Brak współpracy jednostek IT z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego i Małopolską Organizacją Turystyczną (poza kilkoma wyjątkami). ✓ Brak Regionalnego Centrum Informacji Turystycznej, obejmującego swoim działaniem terytorium całego województwa. ✓ Duża ilość jednostek funkcjonujących w ramach działalności innych instytucji (urzędów, ośrodków kultury, etc.) INFORMACJA CYFROWA ✓ Brak regionalnego serwisu internetowego obejmującego i integrującego swoim zasięgiem całe województwo, którego efektem byłby portal wojewódzki. ✓ Mała ilość lokalnych stron informacji turystycznej. ✓ Bardzo mała ilość elementów interaktywnych na stronach www – brak możliwości rozwijania bazy danych przez samych turystów. ✓ Bardzo mała ilość kiosków elektronicznych. ✓ Znikoma ilość materiałów multimedialnych. OZNAKOWANIE ✓ Niejednolitość oznakowania. ✓ Brak oznakowania dojazdu do jednostek IT. ✓ Słabe oznakowanie regionu. WYPOSAŻENIE ✓ Mała ilość jednostek IT wyposażonych w samodzielne stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu.

✓ Duża ilość praktycznych i przydatnych informacji zawartych w materiałach promocyjnych (mapy, dane dotyczące bazy turystycznej, etc.) ZAKRES USŁUG ✓ Szeroki zakres usług oferowanych przez jednostki IT. ✓ Bardzo dobre oznakowanie Oświęcimia, Krakowa i Rabki Zdrój.	KADRA ✓ Wiedza głównie o zasięgu lokalnym. ✓ Brak szkoleń adresowanych do pracowników informacji turystycznej. ✓ Zdarzające się przypadki nieumiejętnego podejścia do turystów. ✓ Brak wytycznych dotyczących obsługi turysty w punkcie IT. DNI I GODZINY PRACY ✓ Funkcjonowanie niektórych jednostek w od poniedziałku do piątku do godziny 16.00 – niedostosowanie godzin otwarcia do potrzeb turystów. MATERIAŁY ✓ Mała ilość promocyjnych materiałów tematycznych, mało przewodników i informatorów. Przewaga ulotek komercyjnych przedsiębiorstw. ✓ Brak jakiejkolwiek współpracy i koordynacji dotyczącej przepływu materiałów promocyjnych. ✓ Brak jakichkolwiek elementów wspólnych na materiałach (np. logo). ✓ Mała ilość materiałów ciekawych pod względem rozwiązań graficznych, formatu, etc. ✓ Duża ilość materiałów płatnych.
SZANSE	**ZAGROŻENIA**
✓ Realizacja projektu dotyczącego budowy systemu informacji turystycznej w województwie małopolskim. ✓ Wypracowanie standardów i zasad obsługi turysty w punkcie IT. ✓ Wzrost świadomości możliwości korzystania z informacji turystycznej. ✓ Popularność zastosowania nowych technologii w informacji turystycznej. ✓ Atrakcyjność turystyczna województwa małopolskiego. ✓ Możliwość wykorzystania środków UE w latach 2007-2013 na budowanie i rozwijanie systemu informacji turystycznej.	✓ Brak wypracowanej platformy współpracy. ✓ Mała świadomość dotycząca informacji turystycznej jako jednego z najpotężniejszych narzędzi promocyjnych. ✓ Stereotypy największych atrakcji turystycznych Małopolski (przeświadczenie, że skoro ilość turystów jest już bardzo duża, to nie trzeba inwestować i rozwijać systemu informacji). ✓ Brak wdrożonego systemu szkoleń dla informacji turystycznej.

Analiza mocnych i słabych stron informacji turystycznej pokazuje, że z jednej strony zagęszczenie sieci IT w Małopolsce jest zdecydowanie za małe, a drugiej strony, że funkcjonujące jednostki IT już obecnie można oceniać wysoko. Wynika stąd więc, iż istnieją mocne podstawy do budowania systemu analogowego. Problemem, i to największym, jest brak wypracowanej platformy współpracy, tak między jednostkami IT, jak i między jednostkami IT a Urzędem Marszałkowskim i Małopolską Organizacją Turystyczną.

Co do systemu cyfrowego, obecnie nie można mówić o jego funkcjonowaniu w jakiejkolwiek formie. Informacja cyfrowa funkcjonuje w przypadku pojedynczych jednostek, jest jednak budowana w oparciu o różne struktury bazy danych, co uniemożliwia ich bezpośredni przepływ.

Podsumowując, obecnie nie można stwierdzić, iż w województwie funkcjonuje system informacji turystycznej w jakiejkolwiek formule. Należy więc jak najszybciej rozpocząć prace nad jego opracowaniem i etapowym wdrażaniem, przy wykorzystaniu środków UE na lata 2007-2013.

7. WNIOSKI I REKOMENDACJE.

Rola i znaczenie informacji turystycznej z roku na rok rosną, a informacja turystyczna staje się nieodzownym elementem zagospodarowania turystycznego regionów turystycznych. Jej siła tkwi przede wszystkim w fakcie, iż jest ona niebywale skutecznym i potrzebnym narzędziem marketingu i promocji. Od dostępności informacji, jej jakości i rzetelności, często zależy wybór destynacji turystycznej. Dlatego też, pomimo niezwykłej i niespotykanej w żadnym innym regionie Polski atrakcyjności turystycznej, województwo małopolskie musi bezsprzecznie podjąć wyzwanie zbudowania kompleksowego i zintegrowanego systemu informacji turystycznej.

Przeprowadzona analiza pokazuje bowiem, iż taki system, ani w warstwie analogowej, ani w warstwie cyfrowej, nie funkcjonuje. Podejmowane działania i inicjatywy mają charakter oddolny, jednostkowy i lokalny. Rzeczywistość zaś powinna wyglądać zgoła inaczej. Konieczne jest wprowadzenie jasnej i przejrzystej struktury jednostek IT, podział ich odpowiedzialności oraz koordynacja działań. Niezbędna jest współpraca jednostek IT, zarówno w płaszczyźnie pionowej, jak i poziomej, która umożliwi wymianę informacji, materiałów, doświadczeń, etc. W pierwszej kolejności należy skonsolidować siły na zbudowaniu efektywnej platformy współpracy. Służyć temu powinny cykliczne spotkania, moderowane przez podmioty regionalne odpowiedzialne za budowanie, rozwijanie i funkcjonowanie informacji turystycznej (czyli Urząd Marszałkowski oraz Małopolską Organizację Turystyczną). Jednocześnie należy rozpocząć prace nad opracowaniem koncepcji funkcjonowania informacji turystycznej w województwie, zawierającej obok zasad działania systemu, zalecenia dotyczące budowania informacji analogowej i cyfrowej, a także rekomendacje dotyczące działań, które winny zostać podjęte w poszczególnych jednostkach IT oraz na obszarach, gdzie IT obecnie nie funkcjonuje w ogóle. W działania te bezwzględnie należy zaangażować przedstawicieli istniejących i potencjalnych jednostek IT.

Rozwój całego systemu informacji turystycznej w województwie początkowo należy oprzeć na 28 jednostkach spełniających podstawowe standardy i wyłonić spośród nich liderów (będą to jednostki uznane w niniejszej analizie za jednostki wzorcowe). Terytorialnie obszarem swojego działania powinny one obejmować całość województwa. Już to założenie przekłada się na konieczność powołania do życia kilku nowych jednostek o zasięgu ponadlokalnym, które odpowiadać będą za rozwijanie systemu informacji w powiatach, w których ona nie funkcjonuje w ogóle. W sytuacji takiej znajdują się 4 małopolskie powiaty, a w kolejnych 7 powiatach nie działa żadna jednostka spełniająca podstawowe standardy.

Spośród 43 jednostek uznanych za jednostki IT, kilka można niewielkimi nakładami przystosować do funkcji jednostki IT spełniającej podstawowe standardy:

- Oddział PTTK Bochnia (położenie, doświadczenie, kadra w połączeniu z zakorzenieniem w świadomości mieszkańców, iż jest to IT, sprawiają, że niezbędne działania ograniczają się do porozumienia z PTTK, podpisania umowy na prowadzenie punktu IT oraz dobrego oznakowania jednostki),
- Punkt IT, Muzeum Ziemi Wiśnickiej w Nowym Wiśniczu (działania powinny się ograniczyć do stworzenia w Muzeum wydzielonego stanowiska informacyjnego oraz zaopatrzenia go w materiały promocyjno-informacyjne, doposażenie – komputer z dostępem do Internetu, stojaki na materiały),

- Punkt IT w Centrum Kultury, Sportu i Turystyki w Żegocinie (działania powinny obejmować przede wszystkim przeszkolenie kadry informatorów oraz stworzenie stanowiska informacyjnego, którego funkcją jest tylko i wyłącznie obsługa turystów, doposażenie – komputer z dostępem do Internetu, stojaki na materiały),
- Oddział PTTK Chrzanów (znajduje się w sytuacji podobnej do Oddziału w Bochni),
- Punkt IT w Miechowskim Domu Kultury (działania ograniczać się powinny do zawarcia porozumienia, podpisania umowy na prowadzenie IT, przeszkolenia kadry informatorów i dobrego oznakowania jednostki),
- Punkt IT w UG Pcim (konieczne działania to znalezienie odrębnego lokalu na prowadzenie punktu IT i jego prawidłowe oznakowanie),
- CIT w Wiśniowej (działania powinny obejmować wydzielenie stanowiska informacyjnego na terenie Biblioteki, zaopatrzenie go w komputer z dostępem do Internetu, stojaki na materiały oraz przeszkolenie kadry informatorów).

Przystępując do pracy nad budową systemu IT, należy pamiętać, iż musi on spełniać 3 podstawowe warunki, gwarantujące jego użyteczność:

- Funkcjonalność – każda część systemu winna posiadać swoją własną funkcję, co umożliwia turystom korzystanie z różnych rodzajów informacji.
- Integracja – wszystkie informacje, pochodzące z różnych kategorii danych i spełniające w związku z tym różne funkcje, są ze sobą powiązane i emitują ten sam, zaprogramowany uprzednio przekaz.
- Zasada „puzzli" – wszystkie informacje i kanały ich dystrybucji są współzależne, co powoduje, iż niewłaściwe funkcjonowanie jednej części systemu wpływa na nieprawidłowości w funkcjonowaniu całego systemu.

Województwo małopolskie stoi przed ogromnym wyzwaniem. Wprowadzenie jednak nowoczesnych rozwiązań w zarządzaniu informacją turystyczną jest konieczne. Z punktu widzenia budowania systemu, jest to bardzo dobry okres, z uwagi na nowe możliwości finansowania projektów turystycznych ze środków Unii Europejskiej w latach 2007-2013. Ponadto, pierwszy krok został już zrobiony – informacja turystyczna w województwie została poddana bardzo szczegółowej i dokładnej analizie, a to stanowi punkt wyjścia do kolejnych działań.

8. SPIS TABEL, WYKRESÓW I MAP.

Tabele

Tabela nr 1. Wykaz jednostek świadczących usługi informacji turystycznej na terenie województwa małopolskiego (stan na czerwiec 2007)

Tabela nr 2. Informacja turystyczna w dokumentach strategicznych powiatów i miast na prawach powiatu w województwie małopolskim.

Tabela nr 3. Podstawy prawne funkcjonowania jednostek IT w województwie małopolskim.

Tabela nr 4. Pierwotna lista jednostek IT w województwie małopolskim.

Tabela nr 5. Lista jednostek IT objęta wizją lokalną i badaniem telemarketingowym.

Tabela nr 6. Wzór karty audytowej.

Tabela nr 7. Zasady znakowania.

Tabela nr 8. Podział serwisów www ze względu na zakres i charakter danych.

Tabela nr 9. Podział serwisów www ze względu na rodzaj samodzielności.

Tabela nr 10. Podział serwisów www ze względu na realizację techniczną.

Tabela nr 11. Podział serwisów www ze względu na częstotliwość aktualizacji danych.

Tabela nr 12. Podział serwisów www ze względu na dostępność wersji językowych.

Tabela nr 13. Podział serwisów www ze względu na możliwość wyszukiwania w bazie.

Tabela nr 14. Wykaz analizowanych stron internetowych.

Wykresy

Wykres nr 1. Jednostki IT w województwie małopolskim.

Wykres nr 2. Rozmieszczenie terytorialne jednostek IT w województwie małopolskim.

Wykres nr 3. Analiza kart audytowych – wyniki jednostek IT.

Wykres nr 4. Podział serwisów www ze względu na zakres i charakter danych.

Wykres nr 5. Podział serwisów www ze względu na rodzaj samodzielności.

Wykres nr 6. Podział serwisów www ze względu na realizację techniczną.

Wykres nr 7. Podział serwisów www ze względu na częstotliwość aktualizacji danych.

Wykres nr 8. Podział serwisów www ze względu na dostępność wersji językowych.

Wykres nr 9. Podział serwisów www ze względu na możliwość wyszukiwania w bazie.

Mapy

Mapa nr 1. Rozmieszczenie jednostek IT w województwie małopolskim.

Zdjęcia

Zdjęcie nr 1. Tablica powitalna – Rabka Zdrój.

Zdjęcie nr 2. Znak E-22c wita turystów w gminie Gdów.

Zdjęcie nr 3. Znak E-22c wita turystów w Rabce Zdrój.

Zdjęcie nr 4. Przykłady znaków turystycznych w Małopolsce.

Zdjęcie nr 5. Znak E-22c wita turystów w Małopolsce.

Zdjęcie nr 6. System wizualizacji turystycznej miasta Oświęcim.