



Załącznik nr 6 do protokołu
Nr LXVI/23 z dn. 29.05.23

Biuro Rady Miejskiej
WPŁYNEŁO
Data 5.05.23
Podpis MMA

Informacja Turystyczna w Iławie

Iława, 02.05.2023 r.

Ocena dotycząca przygotowania miasta do sezonu turystycznego.

Informacja Turystyczna wypełniła wszystkie założenia przed rozpoczęciem sezonu turystycznego, które założyliśmy sobie na początku 2023 roku. Dokładamy wszelkich starań, aby nadchodzący sezon turystyczny obfitował w liczne odwiedziny naszego biura.

Bezpłatne publikacje stworzone przez Biuro Informacji Turystycznej w 2022 r.

1. Opracowanie i aktualizacja baz turystycznych, w których uwzględniamy obiekty noclegowego, gastronomiczne, wypożyczalnie sprzętu wodnego czy rowerów, stadniny koni oraz zabytki i miejsca godne uwagi. Oprócz opisów w języku polskim znajdziemy również tłumaczenie na język angielski i niemiecki oraz mapę. Na niej również naniesione zostały główne szlaki rowerowe.

Zaktualizowane bazy turystyczne powstały przy współpracy z Wydziałem Komunikacji Społecznej.

2. Aktualizacja przewodnika „Iława i okolice”. Oprócz uaktualnienia informacji zawartych w publikacji skupiliśmy uwagę na odnowieniu szaty graficznej oraz wymianie zdjęć.

Zaktualizowany przewodnik powstał przy współpracy z Wydziałem Komunikacji Społecznej.

3. Od lat korzystamy z usług firmy Arctos, która tworzy dla nas plan miasta Iławy oraz mapę okolic. Na nadchodzący sezon zaktualizowałyśmy plan miasta. Zmieniłyśmy również skalę mapy, więc obejmuje ona większy obszar miasta. Mapa posiada format A3. W tym roku pomogłyśmy również Wydawnictwu Klub Przedsiębiorców Integralis zaktualizować plan miasta w ich wydaniu.

4. Wykonałyśmy dodruk ulotek i publikacji tj. mapy Jezioraka oraz ulotki statku Ilavia, która powstała również w nowej szacie graficznej.

5. Zaktualizowałyśmy Mapę Inspiracji dla dzieci, w której uwzględniliśmy takie atrakcje jak zabytki, lodziarnie, fontanny, boiska, place zabaw, skanseny, wypożyczalnie rowerów czy sprzętów wodnych etc. Tym samym chcemy skupić uwagę rodzin z dziećmi na naszym mieście, ukazując im bogatą ofertę skierowaną również do najmłodszych. Mapa posiada format A3.

Nad grafiką czuwał Grzegorz Morawski firma Roni.

Mapa Inspiracji powstała we współpracy z Wydziałem Komunikacji Społecznej.

6. Niesłabnącą popularnością cieszą się ulotki na temat Szlaku Historycznego. W środku publikacji znajduje się plan wraz z lokalizacją dwunastu tablic. Na odwrocie zaś posiada odnośnik do strony internetowej (<https://spacer-ilawa.pl/>), którą zrobiliśmy pod koniec ubiegłego roku. Strona dotycząca szlaku tłumaczona jest na trzy języki obce (angielski, niemiecki, migowy).



Informacja Turystyczna w Iławie

7. Na naszej ekspozycji znajdują się również ulotki przygotowane przez Wydział Komunikacji Społecznej w tematyce kampanii „Urlop w Iławie. Miejsce ma znaczenie”. Na potrzeby kampanii opracowany i uruchomiony został nowy "landing page" www.urlopwilawie.pl, który ma spełniać zadania miniprzewodnika. Znaleźć tam można m.in. atrakcje, wydarzenia i ofertę noclegów w Iławie. Na tę właśnie stronę przekierowane będą wszystkie te osoby, które będą zainteresowane spędzeniem swojego czasu wolnego nad brzegiem Jezioraka w Iławie i do której odnośnik znajduje się w ulotce.
8. W ofercie bezpłatnych publikacji pojawił się również przewodnik kulinarny „Mazury Zachodnie od kuchni”, który powstał we współpracy Zachodniomazurskiej Lokalnej Organizacji Turystycznej z branżą gastronomiczną regionu. Swoje przepisy i tajniki domowej kuchni zdradziły Koła Gospodyń czy lokalni restauratorzy. Znajdziemy w nim smaki Mazur Zachodnich.

Strona internetowa i Social Media, Infokiosk

Dbamy o to, aby nasza strona it.miastoilawa.pl była aktualizowana na bieżąco. Informujemy na niej o noclegach, ofercie gastronomicznej, ale również formach spędzania czasu. Z kalendarza imprez nasi turyści mogą dowiedzieć się o licznych wydarzeniach sportowych czy kulturalnych. Strona internetowa jest narzędziem niezbędnym, podobnie jak Social Media. Nasze biuro turyści mogą odnaleźć na Facebooku, Instagramie, oraz na LinkedInie. Z inicjatywy Wydziału Komunikacji Społecznej powstała kampania promocyjna Urlop w Iławie, dla której przygotowaliśmy propozycje spacerów. Dopasowując się do wymagań współczesnego turysty, staramy się przenieść do sieci jak najwięcej informacji, aby były w zasięgu jego ręki, kiedy tylko będzie tego potrzebował.

Na miejscu, w biurze zaś naszą niezwykle przydatną pomocą w pracy jest Infokiosk, a przede wszystkim interaktywna panorama Iławy, dzięki której w szybki i przejrzysty sposób możemy wytłumaczyć naszym turystom trasę, ale również zaprezentować i tym samym zaciekawić ich iławskimi zabytkami, atrakcjami czy pomysłami na spędzenie czasu.

Bazy turystyczne

Zaktualizowaliśmy bazy turystyczne zarówno na naszej tablicy naprzeciw ratusza, jak i w witrynie biura. Jako trzygwiazdkowy punkt Informacji Turystycznej jesteśmy zobligowani do udostępnienia informacji na temat noclegów, obiektów gastronomicznych czy zabytków również po zamknięciu biura.

Certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej

27 lipca 2022 r. otrzymaliśmy certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej, która po raz szósty (od 2012 roku) przyznała nam podczas procesu certyfikacji trzy gwiazdki. Podczas certyfikowania obiektów informacji turystycznej nasza praca oceniana jest przez ekspertów branży turystycznej na najwyższym poziomie. Od poprzedniej certyfikacji, która przez czas pandemii została wydłużona, obsada biura uległa zmianie. Na miejscu Artura Pruchniewskiego, pojawiła się Jolanta Chrząstek, natomiast swoją pracą w sezonie wsparła nas Bernadeta Trojan (certyfikowany przewodnik, nauczyciel języka włoskiego oraz plastyki, utalentowana



Informacja Turystyczna w Iławie

malarka). Kolejny certyfikat pokazuje nam, że działania Informacji Turystycznej są z roku na rok na coraz wyższym poziomie, gdyż z każdym rokiem Polska Organizacja Turystyczna stawia nam coraz wyżej poprzeczkę.

Certyfikat Miejsce Przyjazne Rowerzystom

7 marca 2023 r. otrzymaliśmy Rekomendację Miejsca Przyjaznego Rowerzystom od Marszałka Województwa Warmińsko-Mazurskiego Gustawa Marka Brzezina

Jesteśmy jedną z nielicznych Informacji Turystycznych na Warmii i Mazurach, które otrzymały certyfikat MPR. Co to znaczy w praktyce? To oznacza, że spełniamy wszystkie warunki miejsca, w którym rowerzyści poczują się zaopiekowani. Posiadamy narzędzia do naprawy rowera, które udostępniamy bezpłatnie, posiadamy materiały oraz mapy dedykowane rowerzystom zarówno bezpłatnie, jak i płatnie. Dodatkowym atutem jest monitorowany parking dla rowerów przed ratuszem. Posiadanie tego certyfikatu sprawia, że nasze biuro pojawi się na szlaku rowerowym tworzonym przez Urząd Marszałkowski oraz w nowych publikacjach na lata 2023/2024, co wpływa na promocję i prestiż naszego biura.

Sprzedaż pamiątek w sezonie 2023

1. W ofercie sprzedaży posiadamy zarówno pamiątki i gadżety, jak i lokalne rękodzieła. Od lat prowadzimy współpracę z malarzami, rzeźbiarzami, twórcami witraży, muzykami, pisarzami czy twórcami biżuterii oraz dekoracji.

2. Naszymi nowościami na ten sezon są: iławska bluza z kapturem, czapki z daszkiem, parasole, bańki mydlane, termosy, workoplecaki. Natomiast wśród nowych dzieł naszych lokalnych artystów pojawiły się pejzaże oraz fotografie przyrody zarówno Iławy jak i bliskiej okolicy. Jest nam niezwykle miło, że do biura zgłaszają się kolejni, nowi artyści, darząc nas swoim zaufaniem i powierzając na wystawy czy do sprzedaży swoje wyroby i rękodzieła.

3. Posiadamy ponad osiemdziesiąt rodzajów magnesów. Na ten sezon zaopatrzyliśmy biuro w wiele nowych wzorów, które już od majówki doskonale się sprzedają. A to one obok breloków i widokówek cieszą się największym zainteresowaniem.

4. Kontynuujemy trzy programy sprzedaży pamiątek turystycznych: WanderBook, Magnes i Poczтівka Turysty oraz Znaczkі Turystyczne, które polegają na zebraniu całej kolekcji. Jednak aby je zdobyć, należy najpierw odwiedzić dane miejsce/miejscowość. Nie ukrywamy, iż przyciągają dość duże ilości zainteresowanych.



Informacja Turystyczna w Iławie

Wizerunek i godziny pracy Biura IT

1. Godziny pracy Biura Informacji Turystycznej w sezonie:

Poniedziałek - Piątek 9:00 – 17:00,

Soboty – 10:00 – 16:00

Niedziele oraz święta 10:00 – 14:00.

Zeszły sezon turystyczny pokazał nam, że aktualnie pracujemy w najlepszych możliwych godzinach. Doceniają to nie tylko nasi klienci, ale również Polska Organizacja Turystyczna, która rekomenduje pracę w godzinach o największym natężeniu ruchu turystycznego.

Nasze biuro pozostaje również otwarte w trakcie ważnych imprez miejskich oraz wystaw, które organizujemy. Najbliższym wydarzeniem będzie Noc Muzeów, podczas którego w naszym biurze odbędzie się wystawa fotografii Krzysztofa Komoszyńskiego pt. „Świat za miastem”, która będzie preludium do wystawy w Galerii Jazzowej w lipcu 2023.

2. W czasie sezonu prezentujemy się klientom w koszulkach typu polo w kolorze bieli. To sprawia, iż nasze biuro prezentuje się bardziej profesjonalnie. Dodatkowo w tej kwestii tradycyjnie podjęliśmy współpracę z PSONI Koło Iława, które stworzyło na naszych koszulkach haft z logiem Informacji Turystycznej.

3. W związku z rekordowym ruchem turystycznym w ubiegłym roku zatrudniliśmy na czas 1 maja – 30 września trzecią osobę do pracy w naszym biurze. Jest to pani Bernadeta Trojan, o której wspominałam powyżej. Ruch turystyczny monitorujemy na bieżąco zdając przy tym codzienne raporty do Urzędu Marszałkowskiego za pomocą generatora Barometr Turystyczny.

4. Szkolenia i konferencje

Nieustannie podnosimy swoje kompetencje biorąc udział w licznych szkoleniach, kursach i konferencjach. W okresie jesienno – zimowym wzięliśmy udział w X Gremium Ekspertów Turystyki (Jolanta Chrząstek, Beata Furmanek – Wydział Komunikacji Społecznej), konferencja Turysta 2023 organizowana przez Polską Organizację Turystyczną (Anna Balińska), szkolenie dla informatorów "Wymiana praktyk wśród informatorów turystycznych regionu Warmii i Mazur. Prezentacja nowych szlaków/ produktów w województwie Warmińsko – Mazurskim" organizowane przez Warmińsko – Mazurską Regionalną Organizację Turystyczną (Jolanta Chrząstek), Ogólnopolska Konferencja Naukowa organizowana przez Muzeum Narodowe (Anna Balińska), Kształtowanie Oferty Turystycznej Regionu Warmii i Mazur organizowane przez Urząd Marszałkowski w Olsztynie (Jolanta Chrząstek). W trakcie zakończyła się II edycja kursu języka migowego na poziomie A2 (Anna Balińska.)



Informacja Turystyczna w Iławie

Współpraca Biura Informacji Turystycznej

1. Kontynuujemy współpracę z innymi instytucjami w ramach przygotowania do sezonu. Materiały przygotowane przez nasze biuro posiadają również Powiatowa Informacja Turystyczna oraz Urząd Gminy.

2. Wymieniłyśmy materiały promocyjne z innymi Informacjami Turystycznymi na terenie Polski. M.in. Ostróda, Malbork, Kraków, Wałbrzych, Elbląg, Toruń czy Lidzbark. W ten sposób nasi turyści dowiedzą się o urokach całego kraju, a turyści w innych regionach zainteresują się również Iławą.

3. Współpracujemy z lokalnymi przedsiębiorcami z zakresu turystyki. Właściciele obiektów noclegowych, gastronomicznych, wypożyczalni sprzętów otrzymali pakiety materiałów promocyjnych do rozlokowania w swoich obiektach dla turystów. W każdy piątek zaś otrzymują pakiet aktualnych informacji na temat wydarzeń, szkoleń, konkursów na podane adresy E-Mailowe.

4. Informujemy na bieżąco organizacje, pod które podlegamy tj. Polska Organizacja Turystyczna, Warmińsko – Mazurska Organizacja Turystyczna oraz Zachodniomazurska Lokalna Organizacja Turystyczna o wydarzeniach i atrakcjach w Iławie.

5. Ewidencja obiektów świadczących usługi hotelarskie

Kontynuujemy prowadzenie ewidencji obiektów świadczących usługi hotelarskie z ramienia Burmistrza Miasta Iławy. Tym samym usprawniamy przepływ informacji między naszą jednostką, a przedsiębiorcami oraz wspieramy promocję ich usług.

Patrząc na sytuację z perspektywy turystów, promujemy obiekty z ewidencji, a tym samym polecamy wyłącznie sprawdzone miejsca dla komfortu i bezpieczeństwa odwiedzających.

6. Uczestnictwo w wydarzeniach

Bierzemy udział w licznych wydarzeniach zarówno na terenie miasta, jak i poza nim. Nasze stoisko pojawiało się na meczach AZS Indykpol. Pojawiłyśmy się podczas biegu przełajowego ZASUWAJ! Tradycyjnie jak każdego roku prowadzimy Biuro Pomarańczowego Rajdu.

W dniach 23 -25 bierzemy udział wraz z Wydziałem Komunikacji Społecznej oraz Warmińsko – Mazurską Regionalną Organizacją Turystyczną w Festiwalu Krainy Górnej Odry (Żory, Jastrzębie Zdrój, Rybnik) oraz w Tygodniu Kultury Beskidzkiej 4-6 sierpnia (Wisła) wraz z Wydziałem Komunikacji Społecznej, Zachodniomazurską Lokalną Organizacją Turystyczną oraz Warmińsko – Mazurską Regionalną Organizacją Turystyczną. We wrześniu zaś tradycyjnie pojawimy się podczas Pikniku Edukacyjnego „Love Rower” organizowanego przez Zarząd Dróg Wojewódzkich w Olsztynie oraz Polski Kongres Drogowy.

7. Współpraca z jednostkami w zakresie promocji wydarzeń kulturalnych i sportowych

Promujemy je na naszej stronie internetowej, social media oraz podległych nam tablicach, a także opracowując wspólny kalendarz imprez. Jest on dostępny w cyklicznych (co tydzień) w zbiorczych



Informacja Turystyczna w Iławie

przypomnieniach wysyłanych mailowo do obiektów noclegowych i turystycznych, ulotkach rozdawanych naszym turystom czy w kalendarzu imprez na naszej stronie internetowej. Współpracujemy z Wydziałem Komunikacji Społecznej m.in. przy kampanii Urlop w Iławie, wycieczkach, wydarzeniach czy również jesteśmy jedynym punktem przyjmowania wniosków Iławskiej Karty Mieszkańca, który wprowadza je do systemu oraz w następnym etapie zatwierdza i wydaje, a od stycznia również przedłuża ważność kart.

8. Współpraca z mediami

Kontynuujemy współpracę z lokalnymi mediami, aby ich czytelnicy oraz słuchacze, byli poinformowani na bieżąco o naszych zamiarach, nowościach, a także poznawali nasze dane i podsumowania, które robimy cyklicznie.

9. Współpraca z przewodnikiem miejskim

Rozpoczynamy promocję wycieczek z przewodnikiem miejskim. W tym roku zaczynamy współpracę z przewodnikiem Dominikiem Lisowskim, który jest certyfikowanym przewodnikiem i należy do Zachodniomazurskiego Stowarzyszenia Przewodników. Wycieczki będą odbywać się tradycyjnie w każdą sobotę o godz. 12:00. Nasz przewodnik zaplanował nowe, interesujące trasy, które przyciągną nie tylko turystów, ale również iławian, którzy do tej pory nie mieli możliwości zgłębienia tychże tematów.

Kontynuujemy również środowe wycieczki statkiem Ilavia. Podobnie jak rok temu w rejsy wokół Wielkiej Żuławy wyruszy w ramach swoich obowiązków z grupą certyfikowana przewodniczka i pracownik naszego biura Bernadeta Trojan. Zapisy będą nadal prowadzone w Biurze Informacji Turystycznej.

Powyższe wycieczki wystartują od początku wakacji.

Docieranie do szerszej grupy odbiorców

Turyści z niepełnosprawnościami. W minionych sezonach dostrzegliśmy również wzrost turystyki osób z niepełnosprawnościami. Nasze biuro przystosowane jest dla turystów z niepełnosprawnościami, chociażby ze względu na dodatkowe wejście oraz komputer z oprogramowaniem dla osób niedowidzących oraz niedosłyszących.

Przygotowałyśmy ulotkę pisaną Alfabetem Braille'a dedykowaną osobom niewidomym i niedowidzącym, w dalszym ciągu promujemy biuletyn Mazur Zachodnich w Mig, który posiada kody QR. Po zeskanowaniu kodów, zostajemy odesłani do filmów, które promują nasz region w PJM. Tak jak już wcześniej wspomniałam, pracujemy nad rozpowszechnianiem Szlaku Historycznego w języku migowym



Informacja Turystyczna w Ławie

Podsumowanie

Reasumując powyższe, czujemy się przygotowani do nadchodzącego sezonu. Od majowego weekendu widzimy wzrost odwiedzin w naszym biurze oraz zainteresowanie pobytem w Ławie. Wyrażamy nadzieję, że nasi klienci będą z satysfakcją korzystać z uroków naszego miasta. Poprzedni sezon turystyczny należał do bardzo udanych, o czym m.in. świadczą oceny zarówno na Google, jak i Facebooku, które są wyłącznie pozytywne.

BURMISTRZ
MIASTA ŁAWY

Dawid Kopaczewski

DYREKTOR ICSTIR

mgr Wojciech Zmudzinski

Przygotowała

Anna Balińska

Informator Turystyczny

Anna Balińska

