Centra Informacji Turystycznej nieprzyjazne obcokrajowcom?

Data publikacji: 24.05.2017 12:00

Raport przygotowany przez wolontariuszy Stowarzyszenia Aktywności Obywatelskiej Bona Fides o Centrach Informacji Turystycznej w regionie pod względem obsługi obcokrajowców nie wypada zbyt pochlebnie. Który trzech biorących udział w badaniu CITów z regionu wypadł najlepiej?

Zagraniczni wolontariusze Stowarzyszenia Aktywności Obywatelskiej Bona Fides przez cały 2016 rok kontrolowali Centra Informacji Turystycznej w regionie, niestety, nie wszystkie są przyjazne turystom. Bywało, że pracownicy CIT-ów mieli problem z udzieleniem podstawowych informacji, dla niektórych barierą okazała się kiepska lub żadna znajomość języka angielskiego.

Podczas **rozmowy telefonicznej** najlepiej z trójki powiatowych CITów biorących w udział w badaniu poradził sobie Ustroń, w którym „Zostały udzielone wszystkie informacje, oprócz możliwego dojazdu do Katowic". W Wiśle „Na stronie internetowej CIT podany jest błędny numer telefonu do placówki; niekompletne odpowiedzi na zadane pytania; wśród trzech pracowników, którzy prowadzili rozmowę przez telefon, tylko jeden posługiwał się językiem angielskim (w stopniu podstawowym), zaś w Cieszynie „Pracownik CIT nie mówił po angielsku, był w stanie jedynie podać adresy domów wczasowych" .

Podobnie Ustroń wypadł najlepiej w **ocenie stron internetowych**. **Obsługa „na żywo"** również najlepiej wyszła w Ustroniu, gorzej w Wiśle i Cieszynie. Jak napisali przeprowadzający badania w Wiśle „Pracownik CIT nie był miły i nie uśmiechał się; większość ulotek, które wręczył była w języku polskim; drugi pracownik, który był w CIT, mówił w języku rosyjskim (który jest językiem ojczystym wolontariusza), nie chciał jednak rozmawiać z klientem w tym właśnie języku [...]Pracownik CIT wielokrotnie zamiast odpowiadać na pytanie powtarzał, że klientka sama może znaleźć odpowiedzi na pytania w dostępnych ulotkach", z kolei w Cieszynie „Pracownik CIT nie mówił po angielsku, trudno było, więc od niego uzyskać jakieś informacje".

Jeśli chodzi o oznakowanie, dostępność dla niepełnosprawnych, bezpłatne mapy regionu, występowanie elektronicznego punktu informacji, godziny otwarcia itp. Centrów, najlepiej zdaniem prowadzących badania, wypadł Cieszyn, potem Ustroń i na końcu Wisła.

Ostatecznie, w końcowej klasyfikacji na 16 CITów Ustroń zajął 3, miejsce (za Katowicami i Szczyrkiem), na końcu listy zaś ulokował się Cieszyn (14. miejsce) i Wisła (przedostatnie miejsce).

Jak zauważają twórcy raportu „W większości CIT pracownicy nie wykazują się inicjatywą, odwiedzający, by się czegoś dowiedzieć, musi zadawać pytania o każdą kwestię". Badacze zwracają uwagę również na problemy komunikacyjne (niską znajomość języka), brak broszur czy wersji strony w języku angielskim czy brak map regionu w środku lub na zewnątrz.

Przeczytaj cały raport.

red.