

IV. ІНФОРМАЦІЙНЕ І КАДРОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТУРИЗМУ

УДК. 379.85

Зінько Ю.В., Мальська М.П., Кравчук Н.В., Яремчишин А.А.

ІНФОРМАЦІЙНО-ТУРИСТИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОВЕДЕННЯ ЄВРО-2012 У МІСТІ ЛЬВОВІ

Розглянуто методичні підходи до планування і розбудови туристично-інформаційної інфраструктури у містах. Для міста Львова забезпечення функціонування інформаційної системи є одним із пріоритетів у підготовці до ЄВРО-2012. Представлена модель інтегрованої системи візуальної інформації Львова, що базується на інвентаризації туристичних об'єктів та вивченні просторово-часових характеристик туристичних потоків. На сучасному етапі при впровадженні елементів туристично-інформаційної інфраструктури у Львові недостатньо враховуються вимоги до створення інтегрованої системи інформаційного обслуговування туристів, а пріоритет надається візуально-дизайнерським підходам.

Ключові слова: міський туризм, інформаційна інфраструктура, інтегрована візуальна система, ознакування, вказівники, ЄВРО-2012.

Рассмотрены методические подходы к планированию и развитию туристско-информационной инфраструктуры в городах. Для города Львова обеспечение функционирования информационной системы является одним из приоритетов в подготовке к ЕВРО-2012. Представлена модель интегрированной системы визуальной информации Львова, основанная на инвентаризации туристических объектов и изучении пространственно-временных характеристик туристических потоков. На современном этапе при внедрении элементов туристско-информационной инфраструктуры во Львове недостаточно учитываются требования к созданию интегрированной системы информационного обслуживания туристов, а приоритет отдается визуально-дизайнерским подходам.

Ключевые слова: городской туризм, информационная инфраструктура, интегрированная визуальная система, маркировка, указатели, ЕВРО-2012.

Methodological approaches to the planning and implementation of tourism-informational infrastructure in the cities have been discussed. Provision of operating informational system turns out to be a priority task in getting the city of Lviv ready for holding the EURO-2012 football competition. A model of an integrated system of visual information on Lviv is based on the inventory of tourism sites as well as on the study of spatial and temporal characteristics of the streams of tourists. It is stated that at the present moment in the course of implementing the elements of tourism-informational infrastructure in the city of Lviv, the requirements to the formation of an integrated system of providing informational services to the tourists have not been sufficiently taken into consideration, while the primary importance is given to visual and designing approaches.

Key words: urban tourism, informational infrastructure, integrated visual system, pointers, EURO-2012, marking.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день, важливу роль у розвитку та ефективному функціонуванні міського туризму відіграє система інформаційно-туристичного забезпечення. Це пояснюється тим, що саме створення та належне використання розвинутої інформаційно-туристичної інфраструктури забезпечує збільшення кількості туристів та

підвищення туристичної привабливості туристичного центру [9]. Для міста Львова розвиток туристично-інформаційної інфраструктури має виражений практичний характер. Підготовка міста до проведення ЄВРО-2012 вимагає суттєвого покращення стану готельного і туристичного господарства, в тому числі інформаційно-туристичного забезпечення. У проекті “Створення туристично-інформаційної інфраструктури у м. Львові” в рамках Програми Добросусідства Польща – Білорусь – Україна INTERREG IIIA / TACIS CBC було передбачене дослідження для планування і реалізації туристично-інформаційної інфраструктури напередодні проведення ЄВРО-2012. У рамках проекту ці дослідження стосувались інвентаризації туристичних об’єктів та вивчення туристичних потоків. Важливим результатом цього проекту повинно стати створення візуально-туристичної інфраструктури: інформаційних таблиць і стендів з картами міста; вказівників до об’єктів культурної спадщини; таблиць з назвами вулиць (українсько-англійський варіант); знаків на автодорогах, пішохідних і велосипедних шляхах. Для промоції міста передбачено розбудову туристично-інформаційного центру та встановлення електронних довідників. Ці методично-планувальні завдання розроблялись фахівцями Львівського національного університету імені Івана Франка, Академії мистецтв, Інституту народознавства НАН України, а також громадських туристичних організацій Львівщини.

Аналіз останніх досліджень. Інформаційно-туристична інфраструктура виступає важливою складовою ринку туристичних послуг [4, 5]. При цьому дослідниками підкреслюються такі важливі складові системи туристично-інформаційного забезпечення як покращення комунікаційної доступності до туристичних об’єктів, забезпечення якості інформаційних послуг, а також реклама туристичного потенціалу [9]. Специфіка інформаційно-туристичної інфраструктури у містах зумовлена структурою їх туристичних продуктів і послуг, а також просторово-часовими особливостями туристичних потоків [10].

Дослідження туристичного потенціалу і туристичних потоків у м. Львові у контексті планування і розбудови інформаційно-туристичної інфраструктури включало вивчення особливостей міського туризму, основних чинників його розвитку та видів туристичних занять. Акцент було зроблено на визначенні місця і функції інформаційно-туристичного забезпечення у структурі міського туризму [9, 10]. При цьому вивчався і узагальнювався міжнародний і національний досвід щодо планування і впровадження елементів інформаційно-туристичної інфраструктури у містах [7, 11].

Метою представленого дослідження є розробка методичних підходів та реалізація з впровадження інтегрованої системи інформаційно-туристичного забезпечення у контексті проведення ЄВРО-2012 у місті Львові. При цьому вирішувались наступні завдання: а) аналіз методичних підходів до розбудови інформаційно-туристичної інфраструктури у містах; б) розробка пропозицій щодо розбудови інформаційної інфраструктури та

проведення оцінки її впровадження у місті Львові.

Виклад основного матеріалу. Система інформаційно-туристичного забезпечення у містах представляє собою сукупність елементів, які створюють сприятливі умови для розвитку туризму у містах (див. рисунок).

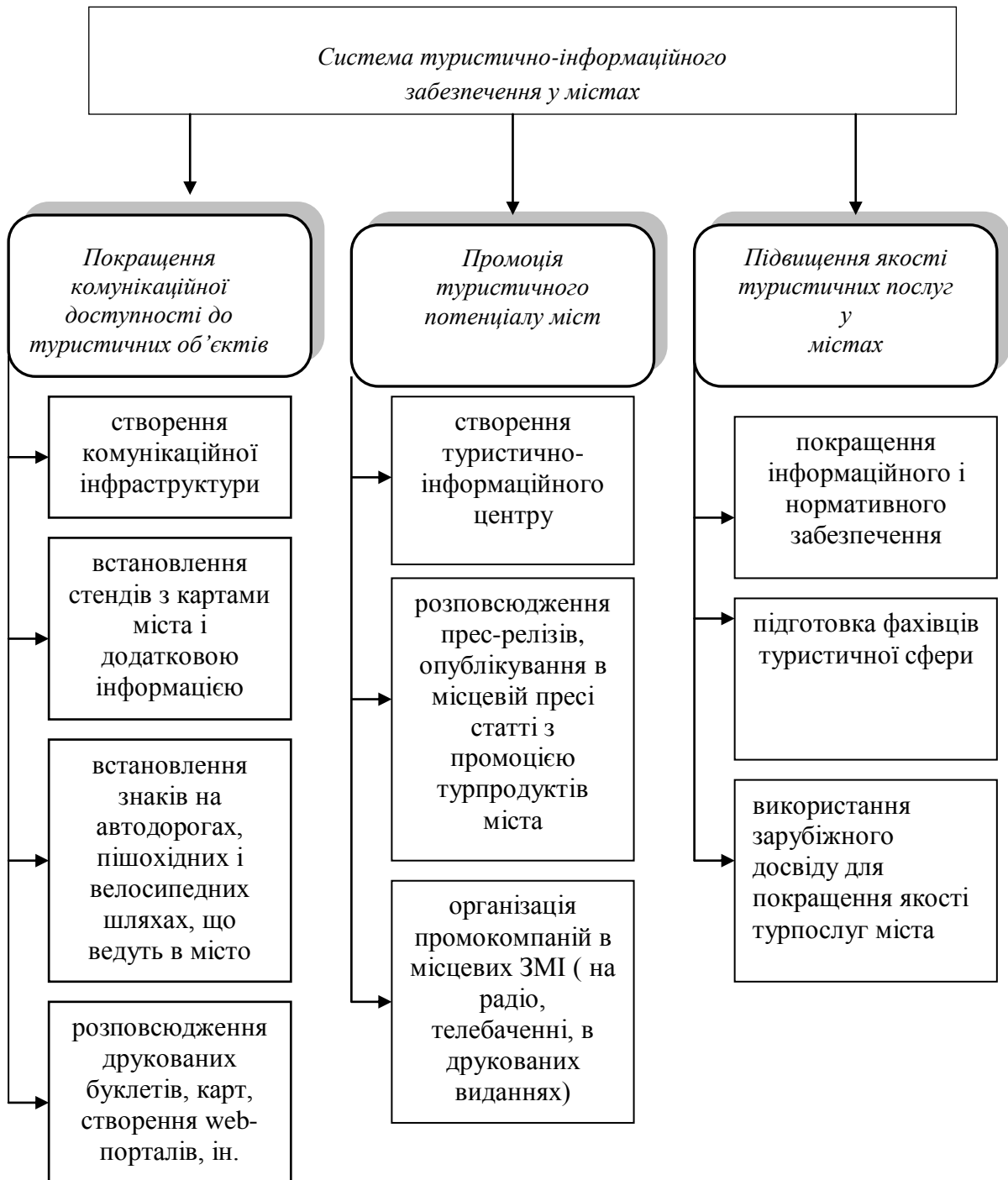


Рис.1. Структура системи туристично-інформаційного забезпечення [9]

В сучасному місті для створення системи туристичного інформування повинен застосовуватися принцип цілісності і комплексності її побудови. Такі системи дістали назву інтегрованих

міських систем візуальної туристичної інформації [7]. Користуючись ними, туристу незалежно від вибраної форми пересування, просто орієнтуватися, віднаходити своє місцеперебування або віднайти цільовий об'єкт подорожі. При цьому в основу проекту розбудови інформаційно-туристичної інфраструктури закладається концепція поділу міста на ділянки, які відображаються на елементах картографічного забезпечення та водночас відповідають усім елементам навігаційної інфраструктури, яка встановлюється на території міста. У великих містах система навігації, як і будь-яка інша навігаційна структура має бути ієрархічно побудована і складати єдину цілісну концепцію міської системи туристичної інформації [7, 9, 10]. Усі складові частини візуальної інформації – адресні елементи (назви вулиць і номери будинків), система вказівників на терені всього міста та локальних ділянок, туристична інформація в історичній частині міста – кожен з цих елементів опрацьовується в рамках спільних засад, покладених в основу системи. Окремим пунктом, який вимагає особливої уваги при проектуванні систем міської інформації є її вирізнення поміж пануючої в місті надмірно насиченої реклами, яка створює візуальний хаос і утруднює пошук та відбір корисної інформації. З точки зору ієрархії цінностей споживача інформація про місто є найважливіша, так як вона становить основні потреби, бо спрощує пересування і має вплив на безпеку мешканців і його гостей, створює імідж міста в конкурентних змаганнях серед інших міст.

В умовах відсутності досвіду проектування інтегрованих систем міської візуальної інформації, нормативної бази її створення, важливою передумовою досягнення успішного результату проекту зі створення такої системи у Львові є вивчення досвіду з найновіших способів передачі і представлення інформації для потреб навігації а також використання позитивних результатів європейських країн в цьому питанні [1, 8, 11].

Для того щоб створити ефективно-функціонуючу візуальну інформаційну інфраструктуру у містах слід провести ряд робіт, таких як інвентаризація (кадастр) туристичних об'єктів, детально вивчити туристичний рух на міській території [7, 11]. У дослідженнях щодо розбудови інформаційно-туристичної інфраструктури в м. Львові, основний акцент було зосереджено на вивченні просторово-часових характеристик потоків для таких видів занять як екскурсійний, піший, автомобільний та велосипедний туризм. Такі показники як величина туристичних потоків, їхні основні траєкторії важливі для вибору місць локалізації елементів інформаційної інфраструктури.

Як відомо, Львів – це місто багатовікової історії, розмаїтої культури, високого мистецтва, розвинутої науки, освіти, спорту, промисловості. Архітектурні пам'ятки і археологічні знахідки, музеї і галереї, театри і концертні зали, національні традиції і обряди, ділова активність і зручні шляхи сполучення – все це робить Львів містом туризму.

За офіційними даними, Львів в середньому відвідує за рік 180-210 тис. туристів. За оцінками відділу туризму міської адміністрації реальне

число туристів у декілька разів більше (більше 450 тис. осіб). При цьому близько 70% – приватні особи, які різними шляхами прибувають для ознайомлення з його історико-культурною спадщиною, ще 15-20% цієї кількості – так званий організований туризм, на службові відрядження припадає 10-15%. Левову частину туристів збирають галузеві виставки, книжкові ярмарки, конференції, День міста, інші культурні заходи [2, 12, 15]. За розрахунками фахівців при проведенні ЄВРО-2012 очікується до 450 тис. іноземних туристів [13, 14].

На сьогоднішній день, Львів як туристичний центр у недостатній мірі забезпечений туристично-інформаційною інфраструктурою. За даними Market Media Monitoring, одним з найважливіших факторів, що негативно впливає на рівень задоволення туриста під час відпочинку у місті є відсутність [13]: інформаційних центрів; вказівників до об'єктів культурної спадщини; знаків на автодорогах, пішохідних і велосипедних шляхів; стендів з картами міста і додатковою інформацією та ін.

У рамках міжнародного проекту «Створення туристичної інфраструктури у м. Львові» були проведені методично-проектні дослідження: інвентаризаційно-кадастрові туристичних об'єктів та просторово-часові екскурсійних, піших та автомобільних туристичних потоків. Інвентаризаційно-кадастрові дослідження дозволили скласти стандартні характеристики історико-культурних і туристичних атракцій та визначити їхній рейтинг щодо туристичної привабливості. Отримані результати є важливими для вибору оптимальних навігаційних схем туристичного руху та інформаційно-рекламного забезпечення історико-культурної і природничої спадщини міста.

У свою чергу дослідження туристичних потоків (екскурсійних, піших, автомобільних) шляхом використання анкетувань, опитувань в Інтернеті та візуального аналізу існуючого інформаційно-туристичного забезпечення дозволили обґрунтувати місця локалізації вказівників й інформаційних щитів з туристичними картами у середмісті та прилеглих до нього житлових кварталів. Ця інформаційна інфраструктура орієнтована у першу чергу на вітчизняних і зарубіжних туристів-індивідуалів. Моніторинг автомобільних потоків всередині міста та аналіз в'їзних потоків до міста дозволив запропонувати систему ознакування на дорожніх перехрестях та місця облаштування інформаційно-туристичних пунктів для автотуристів. Крім цього, було обґрунтовано мережу локальних, регіональних та міжнародних маршрутів для м. Львова та його околиць, пов'язану з пішим та велосипедним туризмом. Такий комплексний аналіз туристичного потенціалу і характеру й інтенсивності туристичного руху дозволив розробити модель інтегрованої візуальної системи інформаційно-туристичного забезпечення для м. Львова.

Одночасно робочою групою при міськраді розроблялась інформаційно-туристичну модель дизайнерського типу. Її пріоритетами стало забезпечення візуально-інформаційної складової туристичної інфраструктури міста Львова. При цьому проблематика розміщення

елементів туристичної інфраструктури та забезпечення її логічно-навігаційної складової розглядалась як другорядна.

Адміністрацією проекту була обрана в кінцевому «дизайнерська модель» впровадження інформаційно-туристичної системи у місті Львові, яка не враховувала рейтингу туристичних об'єктів, параметрів туристичних потоків та загальних вимог до формування інформаційно-туристичної системи. На протязі 2009-2010 року розпочалось облаштування елементів інформаційно-туристичної інфраструктури міста Львова як важливої складової підготовки до Євро-2012. Зокрема, за цей період було відкрито міський ТЦ в Ратуші, встановлено вказівники для піших туристів та автотуристів, облаштовано інформаційні щити з туристичними схемами та двомовні таблички (українською і англійською) з назвами вулиць. Перевага дизайнерських підходів до згаданих елементів інфраструктури не дозволила забезпечити дуже важливих вимог щодо функціонування системи міського інформаційно-туристичного забезпечення та стандартів туристичного знакування. Зокрема, на вказівниках зазначено багато туристичних об'єктів, що характеризуються низьким рейтингом згадуваності у жителів і гостей міста, відсутні також параметри віддалі до об'єктів, що утруднює орієнтацію у місті. Вибір місць локалізації інформаційних вказівників для автотуристів у багатьох випадках був не вдалий: через значну інформаційну «перевантаженість» таких місць. Інформаційні щити з картосхемами перевантажені додатковою інформацією і використовують візуально непривабливу модель туристичної схеми. Ці інформаційні щити поки що слабо популярні серед жителів і гостей міста як інформаційно-туристичний засіб.

Висновки. Проаналізована вище практика розробки моделі “інтегрованої візуальної інформаційної системи” як складової інформаційно-туристичної інфраструктури у місті Львові свідчить про необхідність врахування результатів досліджень з кадастру та рейтингу туристичних об'єктів, просторово-часових характеристик туристичних потоків. Ці дослідження дозволяють розробляти рекомендації щодо локалізації візуальної туристичної інформації та забезпечення якісного туристичного обслуговування. Використана для впровадження візуальної туристичної інфраструктури у місті “дизайнерська” модель не повністю відповідає системним вимогам інформаційно-туристичного забезпечення. Необхідним є об'єднання позитивних складових у двох розроблених моделях інформаційно-туристичного облаштування м. Львова з наступним коректуванням технічного завдання щодо розбудови елементів інформаційно-туристичної інфраструктури, яке реалізуватиметься на протязі 2011-2012 рр. у рамках підготовки до проведення Євро-2012.

1. *Алешин В.М., Серебренников А.В.* Туристические знаки / В.М.Алешин, А.В.Серебренников – М.: Профиздат, 1999. – 231 с.

2. Концепція культурного та туристичного обслуговування гостей фінального турніру чемпіонату Європи 2012 років з футболу. – Львів, 2009. – 54 с.

3. Концепція розвитку туризму, санаторно-курортного лікування і відпочинку на Львівщині. – Львів, 2001. – 126 с.
4. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). 2-е вид. / О.О. Любіцева – К.: Альтерпрес, 2003. – 436 с.
5. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник / М.П.Мальська, В.В.Худо, В.І.Цибух – К.: Центр навчальної літератури, 2004. - 272 с.
6. Маркировка туристских маршрутов: Метод. рекомендации. – М.: ЦРИБ Турист, 1995. – 35 с.
7. Рошин О.М. Туристическое ориентирование в городе / О.М.Рошин – М.: Недра, 1996. – 210 с.
8. Полісницький А.В. Туристично-інформаційні знаки / А.В.Полісницький – Львів, 2008. – 250 с.
9. Яблонський С.Н. Основи інформаційного забезпечення галузі туризму / С.Н.Яблонський – Київ, 2005. – 214 с.
10. Kurek Włodzimierz. Turystyka / W.Kurek. – Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2008. – 542 s.
11. Zintegrowane oznakowanie turystyczne Lublina. – Lublin, 2007. – 56 s.
12. www.tourism.lviv.ua
13. www.loda.gov.ua
14. www.euro2012.ukrinform.ua
15. www.city-adm.lviv.ua