

Anna KRÓLIKOWSKA-TOMCZAK\*

## EUROPEJSKI SYSTEM WSKAŹNIKÓW ZRÓWNOWAŻONEGO ZARZĄDZANIA TURYSTYKĄ A PUBLICZNE ZARZĄDZANIE TURYSTYKĄ W AGLOMERACJI POZNAŃSKIEJ

DOI: 10.21008/j.0239-9415.2017.073.09

*“Tourism is much more than you imagine” United Nations World Tourism Organization, 2017 – Year of Sustainable Tourism for Development*

W artykule przedstawiono strukturę ETIS (European Tourism Indicators System) wraz z filozofią jego wdrażania oraz proponowanym przez Komisję Europejską instrumentarium umożliwiającym monitorowanie rozwoju turystyki w kontekście zrównoważonego rozwoju. Rozważania dotyczą również strategicznego zarządzania turystyką na przykładzie poznańskiego obszaru metropolitalnego i jego spójności z ETIS. Główny problem badawczy stanowi próba oceny zbieżności koncepcji ETIS oraz funkcjonującego w aglomeracji poznańskiej systemu strategicznego zarządzania turystyką, a także ewentualnych możliwości wdrażania proponowanego przez Komisję Europejską schematu monitorowania zrównoważonego rozwoju w tej dziedzinie.

**Słowa kluczowe:** zrównoważony rozwój, zarządzanie turystyką

### 1. WPROWADZENIE – ZRÓWNOWAŻONE ZARZĄDZANIE TURYSTYKĄ W DESTYNACJACH MIEJSKICH

Intensyfikacja procesów urbanizacji w XX i XXI w. doprowadziła do rozwoju różnych elementów infrastruktury miejskiej, w tym strefy usługowej i kulturowej, co uczyniło z miast atrakcyjne obszary turystyczne. Przyjazdy turystów do aglomeracji miejskich wiążą się z uczestnictwem w wydarzeniach kulturalnych, biznesowych, religijnych itp., co powoduje wykształcenie się specyficznych funkcji miast, w tym funkcji turystycznych. Produkt turystyczny, jakim jest turystyka miejska,

---

\* Doktorant Wydziału Inżynierii Zarządzania Politechniki Poznańskiej.

wymaga różnych nakładów, również finansowych, których wielkość zależy w dużym stopniu od priorytetów przyjętych w strategii rozwoju miast (Szubert-Zarzeczny, 2012). Polityka miejska Unii Europejskiej opiera się na założeniu, że miasta europejskie stanowią cenny i niezastąpiony majątek ekonomiczny, społeczny i kulturowy, wzmacniany przez unikalne wartości historyczne, kulturowe i architektoniczne. Miasta są też źródłem transferu wiedzy i generują wzrost gospodarczy, zwiększając globalną odpowiedzialność za rozwój społeczno-gospodarczy współczesnego świata. (Parysek, 2010). Słowo „odpowiedzialność” wdaje się szczególnie adekwatne w kontekście rozwoju turystyki masowej w miastach. Według prognoz przedstawionych w New Urban Agenda – Habitat III (Quioto, 2016) do 2050 r. podnosi się populacja mieszkańców miast, co będzie się wiązać z olbrzymimi wyzwaniami w obszarze zarządzania aglomeracjami miejskimi, głównie w kontekście zrównoważonego rozwoju. Wiele najbardziej zaludnionych miast Europy to ośrodki najczęściej odwiedzane przez turystów. Rzym, Barcelona, Paryż, Londyn, Lizbona, Amsterdam czy Berlin dzięki rozbudowanej infrastrukturze z jednej strony charakteryzują się wysokim poziomem jakości życia oraz świadczonych usług edukacyjnych, kulturowych, medycznych czy rekreacyjnych. Z drugiej zaś strony przeludnienie, wysokie ceny (zwłaszcza nieruchomości), problemy transportowe itp. powodują obniżenie zadowolenia mieszkańców z funkcjonowania w przestrzeni miejskiej<sup>1</sup>.

Tabela 1. Liczba turystów i liczba mieszkańców (w tys.) w wybranych miastach Europy

Miasto (kraj)	Liczba turystów (w tys.)	Liczba mieszkańców (miasto)	Liczba mieszkańców (aglomeracja)
Londyn (Wielka Brytania)	16 784 100	8 308 369	14 600 000
Paryż (Francja)	15 200 000	2 203 817	12 067 000
Rzym (Włochy)	8 608 300	2 868 104	3 831 959
Barcelona (Hiszpania)	5 524 600	1 621 537	4 225 000
Wenecja (Włochy)	5 159 600	264,5	846 962
Berlin (Niemcy)	4 312 500	3 517 424	4 262 480

Źródło: [www.euromonitor.com/2015/01/top-100-city-destinations-ranking.html](http://www.euromonitor.com/2015/01/top-100-city-destinations-ranking.html), <http://ec.europa.eu/eurostat/web/population-demography-migration-projections/publications>.

We przypadkach ujętych w tabeli 1 liczba turystów odwiedzających miasto (w skali roku) przewyższa liczbę mieszkańców. Na forum międzynarodowym wie-

<sup>1</sup> Więcej na temat zjawiska opozycji mieszkańców wobec rozwoju turystyki w mieście w: Colomb, Novy, 2017.

le organizacji zwraca uwagę na konieczność podejmowania działań na rzecz równoważenia rozwoju turystyki w celu minimalizowania negatywnych skutków rozwoju turystyki w miastach (i innych ośrodkach turystycznych) oraz wzmacniania pozytywnego wpływu na rozwój społeczności lokalnych. Istotny kontekst akcji na rzecz zrównoważonego rozwoju turystyki stanowią cele zrównoważonego rozwoju przyjęte przez ONZ w 2015 r. (ONZ, 2015). Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) ogłosiła rok 2017 rokiem działań na rzecz zrównoważonego rozwoju w turystyce (2017 – International Year of Sustainable Tourism for Development). W Unii Europejskiej również dostrzega się działania mające na celu propagowanie zrównoważonego rozwoju turystyki. W 2006 r., uznając zasadniczą rolę turystyki w gospodarce UE, Komisja Europejska przyjęła odnowioną politykę turystyczną, której głównym celem jest wkład w „podniesienie konkurencyjności europejskiego przemysłu turystycznego oraz stworzenie większej liczby lepszych miejsc pracy poprzez zrównoważony wzrost turystyki w Europie i na świecie”. (Komisja Europejska, 2006). Wówczas powstała również Grupa ds. Zrównoważonego Rozwoju Turystyki (TSG – Tourism Sustainability Group), a w efekcie jej prac przygotowano „Raport: Działania na Rzecz Bardziej Zrównoważonej Turystyki Europejskiej” i w konsekwencji „Agendę na rzecz zrównoważonej i konkurencyjnej turystyki europejskiej”. Jednym z efektów wdrożenia tych zaleceń jest powstanie European Tourism Indicators System (ETIS) for Sustainable Destinations, będący systemem planowania, wdrażania, wspierania, i monitorowania zrównoważonego zarządzania destynacją turystyczną, m.in. przez zastosowanie metody wskaźnikowej. Idea, struktura oraz stopień zbieżności ETIS z modelami zarządzania turystyką w wybranych polskich miastach są omówione w dalszej części artykułu.

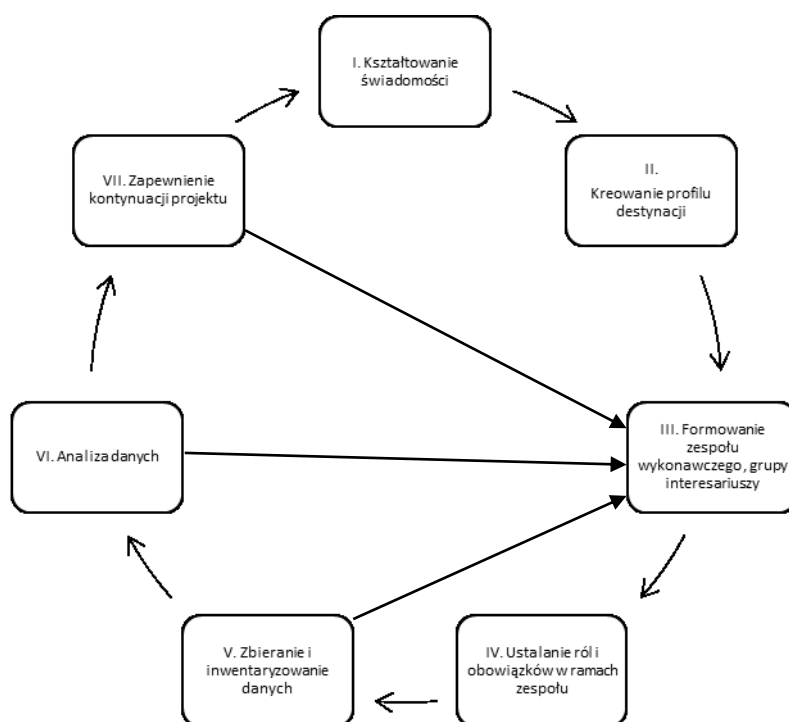
## **2. EUROPEAN TOURISM INDICATORS SYSTEM TOOLKIT FOR SUSTAINABLE DESTINATIONS – PROCES WDRAŻANIA ORAZ STRUKTURA**

System ETIS powstał z inicjatywy Komisji Europejskiej w 2013 r. i w celu weryfikacji został wdrożony w ramach dwóch programów pilotażowych, w których uczestniczyło około 200 europejskich destynacji o różnorodnym charakterze. Wśród regionów, które zakończyły udział w projekcie i opisały swoje doświadczenia w raportach dla Komisji Europejskiej (26 ze 104 destynacji uczestniczących w 1. fazie projektu pilotażowego, 60 ze 106 destynacji uczestniczących w 2. fazie projektu pilotażowego), można wyróżnić następujące typy obszarów:

- ośrodki miejskie – Split (Chorwacja), Kowno (Litwa), Sofia, Rousse, Silistra (Bułgaria), Wenecja, Mediolan (Włochy), Glasgow, Birmingham (Wielka Brytania), Amsterdam (Holandia) etc.,

- regiony – administracyjne, geograficzne – wyspy Kos, Lemnos (Grecja), Piemont (Włochy), prowincje – Rimini, Pistoia (Włochy), Andaluzja, Barcelona (Hiszpania),
- organizacje turystyczne – Mali Losinj Tourist Board (Chorwacja), Visist Wester Ross, Highlands of Scotland.

Można zaobserwować, że znacząco poszczególne jednostki różnią się między sobą – zarówno sposobem wyodrębnienia w przestrzeni (miasto, region, obszar chroniony) jak i strukturą zarządzania turystyką. Dodatkowo, wiele ośrodków, które z powodzeniem zakończyły udział w projekcie, to miasta – na rynku turystycznym, w mniejszym stopniu utożsamiane z koniecznością zarządzania turystyką w sposób zrównoważony, w związku z utartym tokiem myślenia o teorii zrównoważonego rozwoju, związanym w największym stopniu ze środowiskiem naturalnym, a w znacznie mniejszym stopniu z otoczeniem/środowiskiem/ładem społecznym, kulturowym czy ekonomicznym. Wydaje się, że elastyczna struktura systemu ETIS oraz określona procedura jego wdrażania proponowana przez Komisję Europejską umożliwi dostosowanie systemu do specyfiki zarządzania turystyką w różnych warunkach.



Rys. 1. Etapy wdrażania ETIS – systemu zrównoważonego zarządzania turystyką

Sugerowany proces wdrażania systemu ETIS według Komisji Europejskiej powinien obejmować siedem etapów:

- I – kształtowanie świadomości,
- II – kreowanie profilu destynacji,
- III – formowanie zespołu wykonawczego, grupy interesariuszy (*stakeholders group*),
- IV – ustalenie ról i obowiązków w ramach zespołu,
- V – zbieranie i inwentaryzowanie danych,
- VI – analiza danych,
- VII – zapewnienie kontynuacji projektu

Komisja Europejska sugeruje jakie działania i w jakim celu powinny być podejmowane na poszczególnych etapach. Dodatkowo najnowszą wersję ETIS (marzec, 2016) wzbogacono o uwagi ze strony regionów biorących udział w fazie pilotażowej projektu. Czynności przypisane do poszczególnych etapów wymieniono w tabeli 2.

Tabela 2. Etapy wdrażania systemu ETIS – znaczenie i podejmowane działania

I – kształtowanie świadomości	W kontekście realizacji projektu budowanie świadomości dotyczącej wdrażania systemu zarządzania zrównoważonym rozwojem destynacji jest informowanie i uświadamianie jak największej ilości osób, przedsiębiorstw, organizacji o planowanych działaniach, ich zakresie i znaczeniu. Przekonanie o korzyściach, które mogą wynikać z wdrażania systemu ETIS dla destynacji, zwiększa szanse na aktywne włączenie się podmiotów do projektu.
II – kreowanie profilu destynacji	Zarządzanie turystyką w destynacji musi być poparte świadomością istniejących walorów, przewag konkurencyjnych, i możliwości rozwoju turystyki. Zależnie od opracowanej strategii produktu i profilu destynacji, inne znaczenie będą odgrywać poszczególne wskaźniki systemu ETIS.
III – konstruowanie zespołu wykonawczego, grupy interesariuszy – <i>stakeholders grup</i>	Zebranie danych o interdyscyplinarnym charakterze będzie możliwe dzięki włączeniu do zespołu przedstawicieli sektora prywatnego i publicznego, przedsiębiorstw i organizacji.
IV – Wyznaczenie ról, zakresu obowiązków w ramach zespołu	System zrównoważonego zarządzania wymaga zbierania i monitorowania danych z różnych dziedzin, stąd określenie kompetencji i zakresu działań jest szczególnie istotne dla kompleksowości projektu i wiarygodności wyników oraz wniosków.

Tabela 2 cd.

V – zbieranie i inwentaryzowanie danych	Etap zbierania i inwentaryzacji danych jest kluczowym stadium wdrażania zarządzania zrównoważonym rozwojem turystyki. W wyniku pomiarów oraz analiz wg zalecanych wskaźników można określić poziom „zrównoważenia” rozwoju turystyki, diagnozować problemy, ale też eksponować mocne strony.
VI – analiza danych	Obiektywna inwentaryzacja danych nie jest wystarczająca ani ostateczna. Zebrane dane należy poddać analizie, a wnioski z niej wyciągnięte powinny prowadzić do ustalenia celów, koniecznych i możliwych do zrealizowania.
VII – zapewnienie kontynuacji projektu	Podjęcie wysiłków dotyczących wdrożenia systemu zrównoważonego zarządzania nie powinno pozostać jednorazowym projektem. Celowym będzie potraktowanie ich jako długoterminowego podejścia i zbudowanie na tej podstawie strategii z dłuższą perspektywą czasową.

Źródło: opracowanie własne na podstawie European Tourism Indicators System ETIS for Sustainable Destinations, European Commission, 2016.

Poza ogólną ideą oraz metodyką wdrażania w ETIS Toolkit proponowane jest instrumentarium, które może ułatwić destynacji przeprowadzenie procesu wdrażania systemu. Podstawowym jego elementem jest zestaw wskaźników, służących pomiarowi zrównoważonego rozwoju. W ostatecznej (stan na 12.2016) wersji ETIS wskazano 43 kluczowe (*core*) wskaźniki oraz wskaźniki uzupełniające (*supplementary*) – dedykowane szczególnym typom i profilom destynacji – nadmorskiej, górskiej, „dostępnej” oraz szlaków kulturowych. Zostały one podzielone na 4 grupy (sekcje):

- 1) zarządzanie destynacją – 3 wskaźniki,
- 2) wartość ekonomiczna – 10 wskaźników,
- 3) wpływ społeczno-kulturowy – 13 wskaźników,
- 4) wpływ środowiskowy – 17 wskaźników.

W przypadku destynacji miejskich warto również zwrócić uwagę na wskaźniki uzupełniające, związane z „turystyką dostępną” (5 wskaźników), w związku z globalnym trendem rozwojowym turystyki społeczno-demograficznej, a mianowicie zwiększającym się popytem na usługi turystyczne wśród osób z niepełnosprawnościami różnego stopnia oraz osób starszych (*silver head market*)<sup>2</sup>.

W ETIS przedstawiono również przykładową strukturę grupy interesariuszy. W dalszej części zestawione struktury zarządzania turystyką w wybranych regio-

<sup>2</sup> Według raportu Eurostat „Eurostat Newsrelease 183/2016 – 26 September 2016” 20% noclegów udzielonych turystom w UE przypadło na sektor turystów w wieku 65+. Dla porównania – turyści w wieku 15–24 – 14%, 25–34 – 15%.

nach metropolitarnych w Polsce z proponowanym przez Komisję Europejską interdyscyplinarnym składem zespołów wykonawczych.

Ponadto dokumentami towarzyszącymi uzupełniającymi ETIS są formularze – wzory ankiet, możliwych do przeprowadzenia pośród turystów, przedsiębiorców oraz mieszkańców i organizacji zarządzających turystyką w regionie. Badanie opinii wspomnianych grup umożliwia zbieranie niezbędnych danych na temat rozwoju turystyki i postulowania ewentualnych zmian, między innymi przez analizę wskaźnikową proponowaną w systemie.

Wszystkie te elementy ETIS składają się na jego kompleksowy charakter i mogą stanowić argument na rzecz wdrażania systemu lub uzupełniania już istniejących systemów monitorowania (zrównoważonego) rozwoju turystyki.

### **3. OCENA PRZYDATNOŚCI WDRAŻANIA I ZAKRESU WSKAŹNIKÓW ETIS NA PRZYKŁADZIE AGLOMERACJI POZNAŃSKIEJ W KONTEKŚCIE ZAŁOŻEŃ STRATEGICZNYCH ROZWOJU TURYSTYKI I SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

*Sustainability is a journey, not a destination  
(Global Sustainable Tourism Council, Criteria for Destinations)*

Współczesne miasta są systemami społeczno-gospodarczymi, charakteryzującymi się wielością elementów oraz relacjami między nimi. W klasycznym ujęciu rozwój miasta może być analizowany w odniesieniu do sfery społecznej, ekonomicznej, przestrzennej i środowiskowej (Stawasz, Sikora-Fernandez, 2015, s. 7). Ta wielowymiarowość miasta pod względem organizacyjnym i funkcjonalnym rodzi potrzebę całościowego widzenia problemów jego funkcjonowania i skłania się do takiego zarządzania, które będzie racjonalnie wykorzystywać dostępne zasoby, ograniczać koszty oraz podnosić poziom jego atrakcyjności dla wszystkich użytkowników (mieszkańców, turystów, przedsiębiorców) (Stawasz, Sikora-Fernandez, 2015, s. 8). Rozwój funkcji miast przyczynia się do ich dalszego rozrastania, zajmowania coraz większej powierzchni, koncentracji działalności gospodarczej, administracyjnej czy lansowaniem miejskiego stylu życia (Węclawowicz, 2003, s. 62). Rozwój miast rozważany jest w różnych kontekstach. Dominujący przez wiele lat kontekst konkurencyjności, rozumianej jako tworzenie najbardziej korzystnych warunków do prowadzenia działalności gospodarczej i przyciągania kolejnych inwestorów, wydaje się ustępować aspektom związanym z jakością życia mieszkańców i zrównoważonym rozwojem. W ramach idei zrównoważonego rozwoju, choć najczęściej utożsamiana z podejściem proekologicznym, poza składnikami przyrodniczymi, uwzględnia się społeczne, ekonomiczne oraz przestrzenne (Parysek, 2008, s. 17). W koncepcji zrównoważonego rozwoju miast za-

kłada się odejście od zachowań statycznych, defensywnych, które skupiają się na usuwaniu skutków, na rzecz działań prewencyjnych, ofensywnych, pozwalających nie tylko rozwiązać problem, ale też przejść na wyższy poziom rozwoju miasta. (Mazur-Wierzbicka, 2012, s. 543).

Ciągły rozwój miast generuje wzrost znaczenia i zwiększenie się ilości funkcji, które miasta pełnią, oraz potrzeb ludności, które mogą zaspokajać. Słodczyk wyróżnia wiele funkcji miast (miasta jako miejsca zamieszkania i pracy, produkcyjne, funkcje usługowe etc.), a wśród nich – funkcje turystyczne (Słodczyk, 2003). W odniesieniu do rozwoju funkcji turystycznej współczesnych miast odpowiedzią na potrzebę ofensywnego i prewencyjnego podejścia do zarządzania turystyką jest ETIS, jako narzędzie zarządzania zrównoważonym rozwojem turystyki. W celu zachowania walorów i wartości destynacji turystycznych konieczne jest znalezienie kompromisu pomiędzy rozwojem ekonomicznym obszaru, rozwojem ruchu turystycznego i zrównoważonym zarządzaniem obszarami turystycznymi (Modica, 2015). Potrzeba ta wynika m.in. z dynamiki rozwoju turystyki – ciągle zwiększającą się liczbą turystów w skali globalnej, w znacznym stopniu koncentrująca się w miastach – centrach kultury i rozrywki, ale także sportu i rekreacji. Wiele miast boryka się nadmiernym rozwojem ruchu turystycznego, który zamiast generować interdyscyplinarne zyski i korzyści dla miasta, w znaczącym stopniu przyczynia się do obniżenia jakości życia (Barcelona, Wenecja, Rzym, Lizbona). W polskich miastach problem ten (jeszcze) generalnie nie występuje, jednak zdarzają się sytuacje, kiedy w najczęściej odwiedzanych miastach Polski zaczyna się obserwować utrudnienia w realizacji codziennych funkcji miasta ze względu na nasilenie ruchu turystycznego. Tym bardziej jest to moment, w którym należy promować i wdrażać prewencyjną metodę zarządzania zrównoważonym rozwojem turystyki.

Tabela 3. Liczba udzielonych noclegów w najbardziej popularnych wśród turystów miastach Polski w 2015 r.

Miasto	Liczba noclegów w tys.	Turyści krajowi	Turyści zagraniczni	Zmiana w stosunku do 2004 r.
Warszawa	4 849 100	2 905 170	1 943 930	2 039 100
Kraków	4 573 896	2 029 269	2 544 627	2 442 736
Wrocław	1 551 056	1 003 750	547 306	425 056
Gdańsk	1 688 650	1 050 546	638 104	brak danych
Poznań	1 300 768	957 098	343 670	624 006

Najczęściej odwiedzane przez turystów miasta Polski to Warszawa i Kraków, wykazujące największą liczbę udzielanych noclegów, a dalej Wrocław, Gdańsk i Poznań. W tabeli 3 przedstawiono dane statystyczne dotyczące liczby udziela-



nych noclegów w poszczególnych miastach w 2015 r. oraz różnicę ilościową w stosunku do 2004 r. Skalę zjawiska rozwoju turystyki w Polsce obrazuje fakt, że wszystkie z wymienionych miast w ciągu 10 lat co najmniej podwoiły liczbę udzielanych noclegów.

Badaniu struktur zarządzania turystyką oraz wybranych kompetencji jednostek i organizacji poddany zostanie przypadek Poznania, ze względu na wyniki wcześniej przeprowadzonej analizy, wskazującej na największą zbieżność z założeniami ETIS.

Według Komisji Europejskiej przykładowa struktura *stakeholders grup* powinna znajdować swoich reprezentantów w:

- lokalnej organizacji turystycznej,
- jednostkach samorządowych związanych z rozwojem lokalnym/ regionalnym,
- organizacjach i przedsiębiorstwach związanych z zarządzaniem odpadami i gospodarką wodną,
- firmie będącej głównym dostawcą/dostawcami energii,
- wydziale bezpieczeństwa (policja),
- wydziale ochrony środowiska,
- stowarzyszeniu hoteli, biur podróży,
- firmie zarządzającej lotniskiem,
- innych stowarzyszeniach turystycznych,
- izbach handlowych,
- jednostkach naukowych.

Poznańska Lokalna Organizacja Turystyczna zrzesza jednostki o interdyscyplinarnym charakterze, a jej struktura w większości pokrywa się ze strukturą grupy interesariuszy ETIS. W związku z tym, że członkiem organizacji jest również urząd miasta, istnieje możliwość współpracy z wydziałami nieposiadającymi bezpośrednio w swoich zadaniach statutowych działań związanych z turystyką, a pomimo tego przydatnych w dostarczaniu informacji z zakresu wskaźników np. kategorii środowiskowej.

Meritum systemu zarządzania zrównoważonym rozwojem turystyki ETIS jest zestaw wskaźników, służących do oceny poziomu rozwoju turystyki oraz kierunków jej rozwoju w kontekście poszukiwania równowagi pomiędzy ładem społecznym, kulturowym, ekonomicznym i środowiskowym. Celem wykazania poziomu zgodności systemu ETIS z metodologią stosowaną w wybranych polskich metropoliach, należy poddać analizie strategiczne cele rozwoju turystyki oraz metody monitorowania ich realizacji oraz stopień możliwości ich pokrycia ze wskaźnikami stosowanymi w ETIS.

Niestety, tak jak w przypadku systemu zarządzania turystyką, tak geneza i struktura dokumentów strategicznych w badanych miastach się różni.

W Poznaniu najbardziej aktualnym dokumentem, o długofalowej perspektywie jest strategia „Poznań 2030”. Rozwój turystyki jest jednym z celów strategicznych, a dokładne działania na rzecz jej rozwoju określa program – „Turystyczny Poznań”.

Tabela 4. Zestawienie stopnia pokrycia struktury PLOT i proponowanej przez KE struktury grupy interesariuszy sprzyjającej wdrażaniu ETIS

Jednostki sugerowane przez Komisję Europejską	Poznań
Lokalna organizacja turystyczna	Poznańska Lokalna Organizacja Turystyczna
Jednostka(i) samorządowa związana z rozwojem lokalnym/ regionalnym	Urząd Miasta Poznania (dodatkowo przedstawiciele 14 samorządów gmin i powiatów zrzeszonych w metropolii m.in.: Kórnik, Luboń, Mosina, Murowana Goślina, Skoki, Puszczykowo)
Organizacja/przedsiębiorstwo związane z zarządzaniem odpadami i gospodarką wodną	W Urzędzie Miasta Poznania (który jest członkiem PLOT) – Wydział Gospodarki Komunalnej Miasta Poznania
Dostawcy energii	–
Jednostka odpowiedzialna za bezpieczeństwo	W Urzędzie Miasta Poznania (który jest członkiem PLOT) – Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego
Wydział ochrony środowiska	W Urzędzie Miasta Poznania (który jest członkiem PLOT) – Wydział Ochrony Środowiska Miasta Poznania
Stowarzyszenia: hoteli, biur podróży, izby handlowe	16 hoteli, 1 hostel, 7 restauracji, 2 biura podróży, Polska Izba Turystyki – Oddział Wielkopolski
Firma zarządzająca lotniskiem	Port Lotniczy Poznań Ławica Ponadto: Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Poznaniu Sp. z o.o.
Jednostka badawcza	Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu – Katedra Turystyki

Pomimo pierwotnego przypisania programów szczegółowych poszczególnym wiodącym celom strategicznym można zauważyć, że są one wzajemnie powiązane i często dotyczą więcej niż jednego obszaru strategicznego. Zamyśl zrównoważonego zarządzania turystyka jest ściśle związany z jakością życia mieszkańców miasta (destynacji docelowej). Podobnie w „Strategii Rozwoju Miasta Poznania 2030” – największą zbieżność można zauważyć pomiędzy II i III celem strategicznym. Program „Turystyczny Poznań” – najbardziej wprost związany z rozwojem i zarządzaniem turystyką w mieście, podzielony został na trzy podprogramy: I. Poznań – Centrum Turystyki Kulturowej, II. Poznań – Miasto Kongresów, Konferencji i Spotkań oraz III. Poznań- Centrum Turystyki Aktywnej i Rekreacyjnej. W dokumencie wskazano 11 celów programu, które mają zostać osiągnięte przez realizację interdyscyplinarnych projektów, a poziom ich realizacji monitorowany

za pomocą wskazanych mierników. W dokumencie wskazano 18 mierników – których nie przyporządkowano konkretnym celom. W tabeli 5 przeprowadzono próbę przyporządkowania mierników wybranym celom oraz dopasowania odpowiednich wskaźników ETIS dla programu „Turystyczny Poznań” oraz wybranych programów z nim związanych.

Tabela 5. Wybrane cele programu Turystyczny Poznań (Strategia Rozwoju Miasta Poznania 2030) i mierniki ich osiągnięcia w nawiązaniu do wskaźników ETIS

Cele przedstawione w Programie Turystyczny Poznań	Mierniki (pośrednie)	Wskaźniki ETIS (wykazujące zbieżność)
1	2	3
Wykreowanie Poznania na jeden z wiodących ośrodków turystyki kulturowej w Europie i wypromowanie markowego zintegrowanego produktu turystyki kulturowej: Traktu Królewsko-Cesarskiego	nakłady na kulturę w budżecie miasta liczba osób i podmiotów „tworzących” kulturę liczba instytucji kultury liczba imprez o charakterze międzynarodowym	część ośrodka turystycznego objęta polityką lub planem w zakresie ochrony dziedzictwa kulturowego ilość największych wydarzeń na obszarze ośrodka, które koncentrują się na tradycyjnej/lokalnej kulturze i mieniu
Zwiększenie znaczenia Poznania jako ośrodka turystyki biznesowej na poziomie międzynarodowym	liczba konferencji i spotkań liczba uczestników wydarzeń (kongresów, konferencji i targów) / liczba miejsc noclegowych lub liczba mieszkańców	brak wskaźników odnoszących się do turystyki biznesowej/ kongresowej w European Tourism Indicators System
Zwiększenie udziału lokalnej gospodarki turystycznej w PKB	średni wydatek turystyczny średnia długość pobytu wartość nowych inwestycji turystycznych (hotelarskich/gastronomicznych/ atrakcji turystycznych) średnia cena za pokój (ADR) oraz średni przychód za udostępniony pokój (RevPAR) we wszystkich hotelach wielkość zatrudnienia w sektorze turystyki / wielkość zatrudnienia ogółem	dzienne wydatki turysty/ odwiedzającego jednodniowego średnia długość pobytu liczba noclegów turystycznych na miesiąc liczba odwiedzających jednodniowych w sezonie i poza sezonem średnia cena za pokój na obszarze ośrodka stopień wykorzystania zakwaterowania w bazie komercyjnej wg miesięcy oraz średnia za rok bezpośrednie zatrudnienie w turystyce jako odsetek zatrudnienia całkowitego

Tabela 5 cd.

1	2	3
Lepsze wykorzystanie zasobów naturalnych i rozwijanie infrastruktury służącej uprawianiu turystyki miejskiej i rekreacyjnej	liczba nowo powstałych szlaków i powierzchnia zagospodarowanych terenów rekreacyjno-wypoczynkowych liczba osób odwiedzających i korzystających z istniejących i nowo powstałych miejsc rekreacyjnych	procent powierzchni destynacji objętej ochroną ze względu na wartość przyrodniczą jakość wody w kąpieliskach
Cel przekrojowy, wynikający z realizacji poszczególnych programów: zwiększenie liczby turystów	liczba przyjazdów turystycznych liczba udzielonych noclegów udział turystów odwiedzających miasto po raz pierwszy w liczbie turystów ogółem. badanie satysfakcji z pobytu i jakości produktu turystycznego miasta sezonowość ruchu turystycznego profil demograficzny i natywny odwiedzających liczba miejsc noclegowych/hotelowych na 10 000 mieszkańców (zmodyfikowany wskaźnik Baretje'a-Deferta)	odsetek odwiedzających, którzy są zadowoleni z doświadczeń w destynacji średnia długość pobytu liczba noclegów turystycznych na miesiąc liczba odwiedzających jednodniowych w sezonie i poza sezonem

Źródło: opracowanie własne na podstawie Strategia Rozwoju Miasta Poznania 2030 oraz European Tourism Indicators System (KE, 2016).

Analiza programu Turystyczny Poznań (strategia Rozwoju Miasta Poznania 2030) prowadzi do kilku głównych wniosków:

- W programie „Turystyczny Poznań”, będącym częścią Strategii Rozwoju Miasta Poznania 2030, mającym służyć realizacji II celu strategicznego rozwoju miasta Poznania – „Zwiększenie znaczenia miasta jako ośrodka wiedzy, kultury, turystyki i sportu” wskazane działania, cele oraz wskaźniki mające umożliwić ocenę stopnia ich realizacji, nie są jednoznacznie powiązane i wzajemnie przypisane.

- W programie „Turystyczny Poznań” wskazuje się dwa główne kierunki rozwoju turystyki: biznesowej (kongresowej, targowej) oraz kulturowej.
- Pomimo wskazania celu lepszego wykorzystania zasobów naturalnych, wskaźniki związane z pomiarem ich wykorzystania nie obejmują swym zasięgiem całego obszaru wymagającego zbadania.
- W programie „Turystyczny Poznań” pomija się istotne z perspektywy zrównoważonego zarządzania turystyką zagadnienia, z których jako najważniejsze można wskazać:
  - a) brak analizy lokalnego łańcucha dostaw – mającego szczególnie wpływ na rozwój gospodarki (turystycznej) w skali lokalnej i regionalnej,
  - b) brak analizy wpływu ruchu turystycznego na sferę społeczno-kulturową miasta (badanie poziomu zadowolenia mieszkańców z rozwoju turystyki w mieście, ocena produktów turystycznych przez mieszkańców, ze względu na płynne przenikanie się sfery rekreacji społeczności miejskiej, wpływającej na jakość ich życia oraz produktu turystycznego/rekreacyjnego skierowanego do turystów),
  - c) brak analizy wpływu ruchu turystycznego na środowisko przyrodnicze w aglomeracji poznańskiej,
  - d) brak odniesień na poziomie celów do turystyki „dostępnej” – dla osób z niepełnosprawnościami oraz z sektora odbiorców 55+ (*silver head market*) co w obliczu nieuniknionych trendów społeczno-demograficznych wydaje się istotnym aspektem turystyki miejskiej.

Drugim, znaczącym dla rozwoju turystyki w aglomeracji Poznańskiej programem jest „Metropolia Turystyczna – zintegrowany rozwój funkcji turystycznej w aglomeracji poznańskiej” (Zmyślony, Mazurczak, 2011). Jest to program szczegółowy, odnoszący się do Strategii Rozwoju Aglomeracji Poznańskiej (Metropolia Poznań 2020). W dużo bardziej wyraźny sposób niż Program Turystyczny Poznań zarysowano w nim potrzebę zrównoważonego rozwoju oraz integracji działań na rzecz zarządzania turystyką. W programie wskazuje się, że „wszelkie procesy i działania podejmowane w zakresie rozwoju turystyki na terenie aglomeracji powinny mieć charakter zrównoważony, a więc powinny prowadzić do zwiększania konkurencyjności aglomeracji w długim okresie”. (Zmyślony, Mazurczak, 2011). Ideą przewodnią podejmowanych działań jest integracja – atrakcji turystycznych w obrębie aglomeracji, funkcji turystycznej i innymi funkcjami społeczno-gospodarczymi, rozproszonych zasobów, działań oraz celów poszczególnych podmiotów, instytucji i władz lokalnych. Niniejsza idea eksponowana jest również w systemie ETIS, między innymi przez strukturę grupy interesariuszy oraz obszary objęte pomiarem wskaźnikowym. W programie strategicznym zwraca się uwagę na komplementarność zjawiska turystyki, która wpływa na złożoność „koszyka” usług i produktów, z których korzysta turysta odwiedzając destynację. Generuje to potrzebę zaangażowania w rozwój turystyki jak największej liczby podmiotów o różnym charakterze – podobnie jak w przypadku systemu ETIS. Program jest podzielony na subprogramy i działania, którym przyporządkowane są wskaźniki osią-

gnięcia celu – wskaźniki produktu, rezultatu oraz wpływu. W poniżej tabeli podjęto próbę syntetycznego przedstawienia najbardziej zbieżnych z *European Tourism Indicators* system elementów Programu Turystyczna Metropolia

Tabela 6. Struktura programu – Metropolia Turystyczna Poznań 2020

Poziom oddziaływanie	<p><b>Subprogram 1:</b> Wsparcie infrastrukturalne dla rozwoju potencjału turystycznego aglomeracji poznańskiej.</p> <p><b>Działanie 1:</b> Zintegrowany system monitoringu i oceny funkcji turystycznej – Poznański Barometr Turystyczny.</p> <p><b>Działanie 2:</b> Kompleksowy system informacji i promocji turystycznej.</p>
Charakterystyka ogólna	<p><b>Działanie 1:</b> Główny zamysł stanowi stworzenie systemu gromadzenia, przetwarzania i publikowania informacji dotyczącej wszelkich aspektów i zjawisk turystycznych, który umożliwi skuteczne monitorowanie rozwoju funkcji turystycznej na obszarze aglomeracji poznańskiej, a także pozwoli na podejmowanie skutecznych decyzji strategicznych dotyczących jej rozwoju i promocji.</p> <p>Docelowy system – Poznański Barometr Turystyczny – ma integrować funkcje platformy informacyjnej odpowiedzialnej za gromadzenie, przetwarzanie i syntetyzującą danych statystycznych i informacji dotyczących wszelkich przejawów działalności turystycznej oraz ośrodka odpowiedzialnego za koordynację informacji marketingowej z zakresu turystyki.</p> <p><b>Działanie 2:</b> Stworzenie kompleksowego systemu informacji turystycznej, o charakterze bazy danych integrującej informacje o atrakcjach turystycznych, infrastrukturze i usługach turystycznych, produktach turystycznych oraz ruchu turystycznym.</p>
Wybrane wskaźniki	<p><b>Wskaźniki produktu:</b> liczba podmiotów uczestniczących w podsystemie zintegrowanych baz danych, liczba jednostek terytorialnych objętych funkcjonowaniem systemu.</p> <p><b>Wskaźniki rezultatu:</b> poziom zadowolenia turystów z pobytu w aglomeracji poznańskiej, a także ich oceny jakości oferty turystycznej, wyodrębnienie i zmierzenie segmentów odbiorców produktów turystycznych aglomeracji poznańskiej.</p> <p><b>Wskaźniki wpływu:</b> określenie stanu i dynamiki poziomu funkcji turystycznej aglomeracji poznańskiej, wzrost konkurencyjności aglomeracji i działających w niej poszczególnych podmiotów funkcjonujących w sferze turystyki, integracja działań samorządów lokalnych i podmiotów turystycznych działających na obszarze aglomeracji – zwiększenie mobilności mieszkańców aglomeracji ze względu na łatwiejsze i pełniejsze uzyskanie informacji o jej potencjale turystycznym, zwiększenie i zintegrowanie oferty turystycznej aglomeracji.</p>

Tabela 6 cd.

Stopień pokrycia z ETIS	<p>Struktura oraz idea ETIS i Poznańskiego Barometru Turystycznego wydają się być zbieżne, zwłaszcza jeśli chodzi o zaangażowanie podmiotów oraz cele: integrujące gospodarkę turystyczną w regionie, dostarczające kompleksowej informacji na temat badanego zjawiska na podstawie baz danych, badań marketingowych oraz analiz rynkowych, gromadzonych różnymi metodami, w tym – z użyciem wskaźników.</p> <p><b>Wskaźniki produktu</b> nie są tożsame ze wskaźnikami proponowanymi w ETIS, jednak wskazują na podejście integrujące oraz celujące w zwiększanie zasięgu oddziaływania systemu, co z kolei może być znaczące przy wdrażaniu ETIS i jest w nim akcentowane.</p> <p><b>Wskaźniki rezultatu</b> wykazują zbieżność z ETIS: wskaźnik podstawowy ETIS, zbieżny z PBT to „odsetek odwiedzających, którzy są zadowoleni z doświadczeń w destynacji”, natomiast wyodrębnienie segmentów odbiorców turystycznych.</p>
-------------------------	--

Źródło: opracowanie własne na podstawie Program – Poznań Tury styczna Metropolia (Zmysłony, Mazurczak, 2011) oraz European Tourism Indicators System ETIS (European Commission, 2013).

Analiza programu strategicznego Poznań – turystyczna Metropolia prowadzi do jednego, najważniejszego w kontekście badania możliwości wdrażania systemu European Tourism Indicators System (for sustainable Destinations) wniosku: pomimo tego, że cele programu i wskaźniki ich realizacji są trudno porównywalne z ETIS, to ich rezultaty, a przede wszystkim utworzenie Poznańskiego Barometru Turystycznego, stwarza możliwości interdyscyplinarnego monitorowania zjawiska turystyki. Struktura Poznańskiej Organizacji turystycznej oraz założenia Barometru Turystycznego praktycznie pokrywają się z koncepcją dotyczącą struktury ETIS, proponowany skład *stakeholders grup* – grupy interesariuszy odzwierciedla rozbudowana struktura Poznańskiej Lokalnej Organizacji Turystycznej. Dodatkowo, koncepcja prowadzonych badań oraz źródła pozyskiwanych danych są zbieżne z ideą wskaźnikowego pomiaru ETIS.

#### 4. PODSUMOWANIE

Organizacja Narodów Zjednoczonych w 2017 r. postanowiła poświęcić działaniom na rzecz podnoszenia świadomości znaczenia zrównoważonej turystyki dla rozwoju regionów (2017 – *International Year of Sustainable Tourism for Development*). Różnego rodzaju przedsięwzięcia mają na celu wskazanie potencjalnego wkładu turystyki do znowelizowanych w 2015 r. Zrównoważonych Celów Rozwoju (*Sustainable Development Goals*) zarówno w skali globalnej, jak i lokalnej.

Komisja Europejska również koncentruje swoje działania w zakresie turystyki na promowaniu zrównoważonego rozwoju – między innymi przez tworzenie i doskonalenie systemu zarządzania zrównoważonym rozwojem turystyki European Tourism Indicators System for Sustainable Destinations. Według Komisji Europejskiej zrównoważony rozwój turystyki może zapewnić regionom europejskim przewagę konkurencyjną na globalnym rynku. ETIS jest narzędziem elastycznym, możliwym do wdrożenia w destynacjach o różnym charakterze. ETIS może być również włączany do istniejących systemów monitoringu turystyki w destynacjach. Analiza wybranych elementów systemów zarządzania turystyką w aglomeracji poznańskiej, rozwijającej funkcję turystyczną wskazuje na umiarkowaną świadomość wagi zagadnień związanych ze zrównoważonym podejściem do zarządzania turystyką. Analiza możliwości wdrażania systemu ETIS prowadzi do bardziej pozytywnych wniosków – przeanalizowana struktura Poznańskiej Organizacji Turystycznej wydaje się w dużym stopniu pokrywać kompetencjami i zasięgiem badawczym proponowane w ETIS obszary pomiaru (zarządzanie destynacją, ekonomiczne, społeczno-kulturowe przyrodnicze aspekty rozwoju turystyki). Dodatkowym atutem jest istnienie systemu monitoringu turystyki – Poznańskiego Barometru Turystycznego, którego potencjalna rozbudowa wydaje się być możliwa.

Rozwój turystyki jest ściśle powiązany z jakością życia mieszkańców miasta. Brak monitorowania rozwoju tego zjawiska może prowadzić do negatywnych skutków. Turystyka zarządzana w sposób zrównoważony, w długofalowej perspektywie może przyczynić się do wzrostu jakości życia w mieście.

## LITERATURA

- Colomb, C., Novy, J. (2017). *Protest and Resistance in the Tourist City*. London and New York: Routledge.
- Mazur-Wierzbička, E. (2012). *Stymulowanie zrównoważonego rozwoju w regionie zachodniopomorskim przy wykorzystaniu dobrych praktyk*. In: *Problemy rozwoju regionalnego*. Wrocław: Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.
- Modica, P. (2015). *Sustainable Tourism Management and Monitoring*. Milano, Italy: Franco Angeli.
- Parysek, J. (2008). *Urbanizacja i niektóre współczesne idee, koncepcje i modele planowania rozwoju miast*. In: *Współczesne kierunki i wymiary procesów urbanizacji*. Opole: Uniwersytet Opolski.
- Parysek, J. (2010). *Rozwój miasta a polityka miejska po 1989*. In: S. Ciok, P. Migoń (red.) *Przekształcenia struktur regionalnych. Aspekty społeczne, ekonomiczne i przyrodnicze*. Wrocław: Uniwersytet Wrocławski.
- Słodczyk, J. (2003). *Przestrzeń miasta i jej przeobrażenia*. Opole: Uniwersytet Opolski.
- Stawasz, D., Sikora-Fernandez, D. (2015). *Zarządzanie w polskich miastach zgodnie z koncepcją smart city*. Warszawa: PLACET.



- Szubert-Zarzeczny, U. (2012). Turystyka miejska w koncepcji rozwoju metropolitarne- go. In: T. Żabińska (red.). *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Turystyka na obszarach miejskich. Uwarunkowania rozwoju, narzędzia promocji*. Katowice: Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, 9-19.
- Węclawowicz, G. (2003). *Geografia społeczna miast*. Warszawa: PWN.
- Zmyślony, P., Mazurczak, J. (2011). *Metropolia Turystyczna – zintegrowany rozwój funkcji turystycznej w aglomeracji poznańskiej*. Poznań: Metropolia Poznań 2020.
- European Commission, (2013) (Updated 2016). *European Tourism Indicators System for Sustainable Destinations*. Bruksela: European Commission.
- Council, G.S.T. (2016). *www.gstcouncil.org*. Pobrano z <https://www.gstcouncil.org/blog/1183/how-the-global-sustainable-tourism-criteria-for-destinations-gstc-d-were-developed/>
- Komisja Europejska (2006). *Komunikat Komisji: Odnowiona polityka turystyczna UE: ku silniejszemu partnerstwu na rzecz turystyki europejskiej*. Bruksela: Komisja Europejska.
- ONZ (2015). *Agenda Na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030*. New York: ONZ.

## EUROPEAN TOURISM INDICATORS SYSTEM AND PUBLIC TOURISM MANAGEMENT IN POZNAŃ URBAN AGGLOMERATION

### Summary

The article presents the idea and the structure of the European Tourism Indicators System, as well as the philosophy of its implementation and tools proposed by the European Commission that enable monitoring tourism development in the context of sustainability. Strategic tourism management in Poznań urban agglomeration and its conformity with the European Tourism Indicators System was analyzed. The main research problem is the evaluation of the identity of the ETIS concept and Poznań's tourism management system, as well as the exploration of possibilities of introducing ETIS in Poznań urban agglomeration, serving the monitoring of sustainable tourism development in cities.

**Keywords:** sustainable development, tourism management

