



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



PaNaNet+

magyar fordítás/ ungarische Übersetzung

PaNaNet+ (ATHU003 számú) projekt az INTERREG V-A Ausztria-Magyarország Program keretében, az Európai Regionális Fejlesztési Alap támogatásával és Magyarország társfinanszírozásával valósul meg

Látogatóprogramok minőségbiztosítási kritériumai a PaNaNet-térség védett területein

Állapot: 2020. január

A Nyugat-Pannon régió nemzeti és natúrparkjai az 1990-es években történő megalapításuk óta folyamatosan fejlesztették látogatóprogramjaikat, amelyek fokozatosan kiterjesztették témáik sokszínűségét a különböző célcsoportokra minden évszakra vonatkozólag. A védett területek igazgatóságai közötti határokon átnyúló együttműködés intenzívebbé válásával folyamatos tapasztalatcsere indult meg mind az infrastruktúra tervezése, mind a látogatói ajánlatok orientálása terén.

A Nationalpark Neusiedler See - Seewinkel a PaNaNet + projekt megvalósításának keretében Kovács Balázst (GD Consulting) bízta meg 2019. október 1. és 2020. január 31. között, hogy minőségi kritériumokat dolgozzon ki az ökopedagógia és ökoturizmus területén a nemzeti és natúr parkok látogatóprogramjai számára.

2019. november 7-re egy háromórás workshopot készítettek elő Hegykőn (Fertő-Hanság Nemzeti Park), és tartottak meg a PaNaNet-térség összes projektpartnerének részvételével, ahol a korábbi ismeretek mellett (ld. excel táblázat a mellékletben) a projektpartnerek saját tapasztalatait és bevált gyakorlatait is megvitatták.

A workshop keretében véglegesítésre került egy excel formában készült kimutatás, amely – mint amolyan ellenőrző lista - áttekintést ad a 4 nemzeti park és 9 natúrpark kínálati és programstruktúrájáról, rögzíti a minőségbiztosítási követelmények szempontjából a status quot és lehetőséget biztosít a változások követésére. A táblázat jelen jelentés **1. számú mellékletét** képezi.

Az egyeztetések alapján a minőségbiztosítási szempontokat a jobb áttekinthetőség érdekében a workshopon elfogadott kritériumok szerint csoportosítva kezeljük.

Az így kapott javaslatok a következő négy csoportba oszthatók be:

1. Marketing (ajánlatok készítése, reklám, értékesítésösztönzés)
2. Tudatosságnövelés a természeti élmény iránt
3. Szervezési ügyek
4. Felelősségi körök / jogszabályi előírások



1. Marketing (ajánlatok készítése, reklám, értékesítésösztönzés)

1. A szervezett rendezvények időpontját és témáját jól látható helyen szükséges a honlapokon feltüntetni, lehetőség szerint a nyitólapon jól látható felületen. Online eseménynaptár vezetése javasolt, amely jól áttekinthetővé teszi a lehetőségeket és alternatívákat.
2. A túrák esetében ajánlatos röviden összefoglalni az útvonalat és áttekintést nyújtani a túra típusára, tartalmára, időtartamára és útvonalára vonatkozólag. A rövid leírásnak a következő információkat kell tartalmaznia:
 - ✓ A rendezvény hossza és időtartama kilométerben és becsült időben egyaránt.
 - ✓ A túra útvonala, fontosabb állomásokkal, highlight-okkal megjelölve, továbbá a részvételi feltételek, utalás a megfelelő felszerelésre, ruházatra, felelősségi kérdésekre.
3. A nehézségi fokozatokat javasolt egységes szimbólumokkal, piktogramokkal (pl. 1-4 szint: könnyű, közepes, nehéz, különleges felkészülést igénylő) jelölni.
4. Az árat nem csak a fizetésköteles rendezvényeknél kell megjeleníteni, hanem az ingyenes programok esetében is szerepelnie kell az "ingyenes" megjelölésnek – ezzel elkerülhetők az ezzel kapcsolatos felesleges visszakérdezések.
5. A fenti pontokban körvonalazott alapinformációkon túlmenően erősen ajánlott a kapcsolódó tartalom hozzáadása a tartalommarketing megközelítés jegyében, amely további hasznos információkat tartalmaz a látogatóprogramok kommunikációjának javítása érdekében. Ennek egyik leghatékonyabb módja a fényképes dokumentáció és/vagy kisfilmes programajánló, amely során a potenciális érdeklődő rövid, de hatásos benyomást kaphat a tervezett túráról, s a technikai feltételek mellett az élményelemek is megismerhetők belőle.
6. A digitalizációs kihívásoknak megfelelően lehetővé kell tenni az online jelentkezés lehetőségét is. Erről minden információt a honlap nyitólapján szükséges elhelyezni, valamennyi kapcsolódó kommunikációs eszközön utalást kell tenni az elérhetőségekre. Általánosságban minimum a honlapcímet javasoljuk további információforrásként megadni.
7. Törekedni kell saját, költséghatékony kommunikációs csatornák kiépítésére, mind a közösségi média területén, mind pedig a saját hírlevél szolgáltatás felépítése érdekében. A jelentkezéskor javasolt ezirányú adatgyűjtést végezni. Lásd erről az adatvédelmi szabályzatnál írt ajánlásokat a 4. pontban.
8. A saját szerkesztésű hírlevélnek link formájában minél több utalást, hivatkozást célszerű tartalmazni a saját honlapra, ahol a témában további információ olvasható. Ezek a hivatkozások több információt nyújtanak a résztvevők számára az egyes eseményekről. Érdeklődés szerint tovább kattinthatnak, és ezzel a weboldal más tartalmait is megnézhetik. A hírlevelek készítése és a programok kommunikációja során törekedni kell a társszervezetek hasonló programjainak kommunikálására, bemutatására. Ennek legegyszerűbb formája az átlinkelés a vonatkozó online kommunikációs felületre, amely egyszerre szolgálja a bizalomerősítést, a látogatók számára alternatívák választásának lehetőségét, és a védett terület igazgatóságainak hálózatba szerveződését.



9. Különösen fontos a látogatóprogram szórakoztató imázsának elkerülése, mivel ez ellentétes lenne a hiteles természeti élménnyel és a nemzeti és natúrparkok oktatási küldetésével. A programoknak természetesen szórakoztatóknak is kell lenniük, de a legfontosabb témák a természet, a természetvédelem és az információtartalommal megtöltött természeti élmények legyenek. Ezért javasolt a marketingkommunikáció irányultságának ebből a szempontból való ellenőrzése.
10. Nehéz a résztvevőktől az elégedettségi kérdőív kérdéseire választ kapni. Ehhez papír alapon több idő szükséges, és általában a kitöltésre sincs megfelelő hely (asztal, ülőhely). Minőségbiztosítás szempontból javasolt a vendéglégedettségi kérdőívek digitális formában való egységesítése. Javasolt
 - ✓ minden vezetett túrát követően a látogatók figyelmét felhívni, milyen formában tudnak visszajelzést adni, és
 - ✓ a regisztrációnál javasolt adatvédelmi szempontból lehetőséget biztosítani arra, hogy a látogatót a későbbiekben elégedettségmérési szempontból a nemzeti park/natúrpark megkereshesse. Lásd még 4. pont.
11. A vendégek megtartása érdekében további tevékenységként felvetették a „pontgyűjtés” gondolatát, vagy például a kedvezményes részvételi díjat / kedvezményes belépési lehetőséget egy második programnak a védett területeken való lefoglalásakor.

2. Tudatosságnövelés

1. Az egyes részterületeket, ill. védett területeket egészében, hitelesen, fenntartható módon, jó látogatókezeléssel és terhelhetőségük figyelembevételével kell bemutatni. Ezért azt is közölni kell, hogy nem minden természetturisztikai attrakció látogatható meg egy nagy csoporttal. A promóciós tevékenység során minőségbiztosítási szempontból – a turisztikai partnereknél is – javasolt a vezetett túrák esetében mind a minimum, mind pedig a maximum létszám magadása.
2. A 2019. novemberi szakmai workshop során az időjárás előrejelzés honlapba való integrálásának kérdése is felmerült. Ehhez nincs általánosan kialakított gyakorlat. Ahol ilyen előrejelző szolgáltatást alkalmaznak, ott javasolt minden esetben utalást tenni arra, hogy „nincs rossz idő, csak nem megfelelő ruházat.” További információkért a részvételi feltelekre lehet utalni.
3. A workshopon felmerült a nemzeti park, natúrpark védjegyrendszer kidolgozásának igénye is, amely védjegy lehetőséget biztosítana többek között a kapcsolódó szolgáltatást nyújtó vállalkozások (étterem, szállás, stb.), programgazdák ajánlására. A minőségbiztosítás érdekében javasolt a már meglévő, vagy adaptálható védjegyrendszerekhez való csatlakozás, vagy azok integrációjának egy külön projekt keretében való megvizsgálása.
4. Törekedni kell a környezetbarát megközelítés lehetőségeinek előtérbe helyezésére a kommunikáció során, ösztönözni kell a tömegközlekedési szolgáltatókkal való együttműködést ezen a területen, valamint a jó gyakorlatok megosztásának, terjesztésének a marketingkommunikációs tevékenységbe való integrálása szükséges.



5. Amennyiben a fejlesztések során az adott nemzeti park, natúrpark konkrét intézkedéseket tett a CO₂ környezeti teher csökkentése érdekében, ott javasolt ezen intézkedések körének felsorolása, bemutatása, pl. a honlapon külön menüpontban.

3. Szervezési ügyek

1. A meghirdetett túraprogramok esetében a helyszín, illetve a találkozási pont a fontos információk körébe tartozik. Minőségbiztosítási szempontból javasolt a GPS kordinátákat és/vagy a Google Maps térképet az adott helyszínről egységesen feltüntetni.
2. A túravezetők neve és elérhetősége nem csak vészhelyzet esetén hasznos: a résztvevők előre is tudnak tájékozódni tőlük. Minőségbiztosítási szempontból javasolt kontaktszemély elérhetőségének magadása, akivel szervezési kérdésekkel kapcsolatban előzetesen is fel lehet venni a kapcsolatot. A gyakori kérdésekről, s az azokra vonatkozó válaszokról javasolt útmutatót készíteni és közzétenni, hogy a kontaktszemélyt gyakran ismétlődő és/vagy általános kérdésekkel ne terheljék.
3. A jelentkezési-, regisztrációs-, számlázási, nyomon követési- és vendégelégedettségi folyamatok egységes és hatékony kezelése érdekében, valamint a magas színvonalú digitalizálási folyamat biztosítására integrált rendszert kell bevezetni, pl.: QR-kódos nyilvántartás, azonosítás.
4. Az előzetes regisztráció lehetővé teszi a résztvevők hozzávetőleges számának meghatározását. Ezenkívül általa meghatározható, hogy hány ember vehet részt anélkül, hogy befolyásolná az ökoszisztémát. Minőségbiztosítási-, marketing- és értékesítésösztönzés szempontjából is javasolt az előregisztrációra való törekvés.
5. Fontos megadni a parkolási lehetőségeket, mivel tömegközlekedéssel kevés találkozási pont érhető el, hiszen ezek sokszor messze vannak a településektől. Fontos, hogy a megközelíthetőség minden szempontja a tömegközlekedésre összpontosítson, de jelezni kell a közeli parkolási lehetőségeket és más alternatívákat is.

5. Felelősségi körök / jogszabályi előírások

1. A látogatóprogramok során javasolt az EU vonatkozó adatvédelmi rendeletének (GDPR) és a vonatkozó közösségi és nemzeti jogszabályoknak egységes kezelése minden kommunikációs csatornán, mind szóban, mind írásban.
Kritikus pontok: a regisztráció során az adatfelvétel, hírlevél és elégedettségi kérdőívekben szereplő információk és adatok felhasználásnak szabályozása, csoportos programok során készített fényképek felhasználásának szabályozása. Minőségbiztosítási szempontból e pontokra kiterjedően adatkezelési szabályzattal kell rendelkeznie a nemzeti parknak és natúrparknak.
2. Javasolt e kritikus pontok mentén a jogszabályi megfelelést szakértővel ellenőriztetni. Az adatvédelmi szabályzatról a résztvevőket, mind offline (infótábla elhelyezése), mind online tájékoztatni szükséges.



3. Az alkalmazandó EU jogszabályok szerint a program minden résztvevőjének előre ki kell töltenie a GDPR-nyilatkozatot. Természetesen ezek egységesen vannak kialakítva. A workshopon nem tisztázták, hogy egy PaNaNet-park látogatói aláírásukkal hozzájárulásukat adják-e a régió másik természetvédelmi területének látogatójaként is az adatvédelmi előírásokhoz.
4. A nemzeti és natúrparkos kirándulás során bekövetkezett balesetekkel, káreseményekkel kapcsolatos következmények egységes kezelése érdekében ajánlott minden kommunikációs csatornán utalni a részvételi feltételekre, beleértve a felelősségvállalási szempontokat, és ezeket könnyen érthető módon bemutatni.
5. Fel kell hívni a figyelmet a szervező programváltoztatási, lemondási és megszakítási jogára is. Ezen kívül be kell mutatni a részvétel elmaradása és a lemondás feltételeit a vonatkozó határidőkkel, és meg kell határozni a költségeket. A következő kérdés maradt megválaszolatlan ezzel kapcsolatban: Hogyan lehet visszakapni a befizetett összeget, ha a szervező mondja le a programot?

A fentiek alapján készül egy táblázatos ellenőrző lista, amely alapján az egyes nemzeti parkok és natúrparkok ellenőrizhetik, hogy a javasolt minőségbiztosítási szempontok érvényesülése terén az általuk követett gyakorlat megfelel, részben megfelel, vagy még nem felel meg. Az ellenőrző lista a jelentés **2. számú mellékletét** képi.