



Dokument realizowany jest w ramach projektu "Miejsca Przyjazne Rowerzystom na Kociewskich Trasach Rowerowych - tworzenie (rozszerzanie) i wzmacnianie sieci kontaktów kociewskich LGD przez działania analityczne, szkoleniowe i promocyjne", który finansowany jest ze środków Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich.

MPR:

MIEJSCA PRZYJAZNE ROWERZYSTOM

PODRĘCZNIK DOBRYCH PRAKTYK

Gdańsk - Tczew

październik 2019 r.



„Europejski Fundusz Rolny na rzecz Rozwoju Obszarów Wiejskich: Europa inwestująca w obszary wiejskie”
Operacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Schematu II Pomocy Technicznej
„Krajowa Sieć Obszarów Wiejskich” Programu Rozwoju Obszarów Wiejskich na lata 2014-2020.
Instytucja Zarządzająca PROW 2014-2020 - Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi.

1. Wprowadzenie: czym są MPR - Miejsca Przyjazne Rowerzystom?

MPR - miejsca przyjazne rowerzystom - to określenie stosowane dla obiektów usługowych, których oferta w specjalny sposób dostosowana jest do potrzeb i oczekiwań rowerzystów, spełniając szereg obowiązkowych i dodatkowych kryteriów dostępności dla rowerzystów. Zwykle są to obiekty noclegowe i gastronomiczne, a także atrakcje turystyczne i inne, dedykowane rowerzystom usługi.

Obiekty posiadające status MPR skupione są w sieć, która posiada wspólne logo i kryteria dostępności dla rowerzystów, określone przez podmiot zarządzający systemem. Jest to zwykle organizacja pozarządowa lub biznesowa, działająca w partnerstwie z sektorem publicznym. Dbą ona o jakość oferty i weryfikuje, czy partnerzy spełniają założone kryteria dostępności dla rowerzystów. Podmiot ten prowadzi także działania, promujące obiekty skupione w sieci MPR.

Współpraca w ramach systemu daje partnerom biznesowym korzyści w postaci zwiększenia ruchu turystycznego, a więc przychodów. Obiekty takie mogą stosować specjalne oznakowanie, wyróżniające ofertę od konkurencji. Są też w sposób szczególny promowane na mapach, w przewodnikach oraz w internetowych narzędziach komunikacji marketingowej, dedykowanych rowerzystom.



Rys. 1. Przykładowe logotypy systemów rekomendacji MPR w Europie, opracowanie własne

Z kolei rowerzyści otrzymują lepszą, bardziej dostosowaną do ich potrzeb ofertę. Poprawia się więc jakość obsługi ruchu turystycznego, co zwiększa atrakcyjność i konkurencyjność produktu turystyki rowerowej na danym szlaku, w regionie lub kraju.

W Europie (i nie tylko) funkcjonuje wiele systemów MPR. Najstarszym i największym z nich jest niemiecki Bett+Bike, skupiający obecnie 5800 obiektów i zarządzany przez federację ADFC. Na modelu tym wzorowały się inne kraje i regiony, jego wdrożenie na szlakach sieci EuroVelo zaleca również ECF - Europejska Federacja Cyklistów.

Udział w takim systemie, w zależności od przyjętego modelu, jest odpłatny lub nieodpłatny. Zwykle na etapie rozwoju taki system potrzebuje wsparcia ze środków publicznych. Często systemy rekomendacji MPR tworzone są z projektów (w tym unijnych), jednak kluczowe jest zapewnienie ich trwałości oraz dofinansowanie rozwoju aż do momentu osiągnięcia dojrzałości komercyjnej.

Nie wszystkie systemy rekomendacji MPR odniosły sukces. Niektóre nie przetrwały wdrożenia rynkowego i zakończyły swoje istnienie, gdy skończył się projekt, w ramach którego powstały. Inne zakończyły swoje istnienie wraz z organizacją, która je utworzyła. Wreszcie niektóre powstały zbyt wcześnie i partnerzy biznesowi nie byli skłonni włączyć się w ich funkcjonowanie. Niektóre systemy te były zbyt lokalne lub oparte o niskiej jakości produkt turystyczny.

W niektórych przypadkach wsparcie promocyjne, oferowane partnerom, było zbyt małe i nie przekładało się na korzyści finansowe, związane z wzrostem ruchu turystycznego, a tym samym zaangażowanie partnerów komercyjnych. Przykłady takie odnaleźć można również w Polsce.

Dlatego tworząc taki system warto bazować na doświadczenia dojrzałych, efektywnych rynkowo systemów oraz dobre praktyki europejskie. Konieczne jest także zapewnienie solidnych podstaw organizacyjnych i finansowe funkcjonowania systemu, jak też odpowiedniej liczby partnerów biznesowych. Wreszcie, potrzebni są klienci - turyści rowerowi, a więc oferta w postaci tras rowerowych odpowiedniej jakości, która jest w stanie ich przyciągnąć. Niniejszy poradnik przedstawia dobre praktyki i rekomendacje budowy takiego właśnie systemu rekomendacji.

2. Przesłanki opracowania podręcznika

W ostatnich latach w Polsce widoczny jest dynamiczny rozwój infrastruktury turystycznej, co wprost przekłada się na liczbę rowerzystów i zwiększa zapotrzebowanie na usługi i ofertę turystyczną, dedykowaną rowerzystom. Pierwszym takim systemowym działaniem w naszym kraju było powstanie szlaku Green Velo w Polsce Wschodniej (rok 2015).

Obecnie dynamiczny rozwój oferty turystyki rowerowej i wzrost liczby rowerzystów widoczny jest w szczególności w województwie małopolskim. Jest to związane z realizacją programu Velo Małopolska i budowie Szlaku Wokół Tatr. Kompleksowe działania podejmowane są także w północnej Polsce, dzięki działaniom województw: zachodniopomorskiego i pomorskiego, które budują sieć tras rowerowych w tych dwóch regionach (m. in. szlak EuroVelo 10).

W tych trzech województwach już obecnie istnieje wystarczający potencjał i oferta, aby wypracować systemy rekomendacji MPR. Istnieje również szereg mniejszych regionów naszego kraju, które aktywnie rozwijają ofertę turystyki rowerowej i posiadają takie systemy rekomendacji o skali lokalnej (np. Strefa MTB Sudety, Dolnośląska Kraina Rowerowa).

Tworzy to więc zapotrzebowanie na wykreowanie takiego systemu w Polsce - na poziomie narodowym lub regionalnym / lokalnym, jak też potrzebę koordynacji działań i unifikacji standardu oraz metodologii tworzenia takich systemów. Z uwagi na tę potrzebę przygotowany został niniejszy poradnik, dedykowany jednemu z takich turystycznych regionów stawiających na turystykę rowerową.

Niniejszy poradnik, opracowany w ramach projektu „Miejsca Przyjazne Rowerzystom na Kociewskich Trasach Rowerowych” dla Lokalnej Organizacji Turystycznej Wstęga Kociewia, omawia przykładowe systemy rekomendacji MPR w Polsce i Europie. Przedstawia dobre praktyki w tym zakresie. Zawiera także rekomendacje, dotyczące możliwości wdrożenia takiego systemu na poziomie ogólnopolskim, regionalnym i lokalnym.

Poradnik został opracowany z uwzględnieniem obecnego stanu modelu zarządzania turystyką rowerową w Polsce (na koniec roku 2019), jak też ogólnych założeń teorii systemów.

Jego przygotowanie poprzedziła analiza istniejących rozwiązań, jak też publikacji i opracowań w tej tematyce oraz szereg wizyt studyjnych i rozmów zarówno z przedsiębiorcami turystycznymi, jak i przedstawicielami organizacji, zarządzających systemami rekomendacji MPR.

Ponadto uwzględnia on doświadczenia autora w tworzeniu i wdrażaniu systemu MPR na Wschodnim Szlaku Green Velo w latach 2014-2015, jak też współpracy z Europejską Federacją Cyklistów, stowarzyszeniem EGWA (European Greenways Association), wieloma regionami i organizacjami turystycznymi.

3. Usługi przyjazne rowerzystom - dobre praktyki

Budując system rekomendacji MPR warto oprzeć się o analizę już funkcjonujących systemów tego typu w Polsce i w Europie na poziomie krajów i regionów oraz szlaków rowerowych. Systemów tych jest obecnie kilkanaście. Do największych należą:

- *Cyclists welcome* (www.ctc.org.uk) w Wielkiej Brytanii
- *Accueil Vélo* (www.francevelotourisme.com) we Francji
- *Abergabici system* (www.albergabici.it) we Włoszech
- *Fietsers Welkom!* (www.allefietsterswelkom.nl) w Holandii
- *SwissMobil* (www.schweizmobil.ch) w Szwajcarii
- *Cyklisté vítáni* (www.cyklistevitani.cz) w Czechach
- *Radfreundliche Betriebe* (www.weinviertel.at) w Dolnej Austrii
- *MPR na Wschodnim Szlaku Green Velo* (www.greenvelo.pl) w Polsce Wschodniej

Nie wszystkie doświadczenia europejskie można wprost przenieść na grunt polski. Jest to związane ze znacznie niższym stopniem rozwoju oferty i infrastruktury turystyki rowerowej w Polsce, niż np. w Niemczech czy Holandii. Jednocześnie liczba turystów rowerowych w Polsce jest znacząco i strukturalnie niższa, niż w wielu krajach Europy Zachodniej.

Przekłada się to na znacznie niższą opłacalność tworzenia oferty dla rowerzystów, gdyż jest ich zwyczajnie znacznie mniej. Tym samym system musi być dopasowany do realiów danego kraju, w tym przypadku Polski.

Jednak doświadczenia np. czeskie (system *Cyklisté vítáni*, wdrażany przez fundację Nadace Partnerství) pokazują, że adaptacja i implementacja w krajach Europy Środkowej modelu rekomendacji, w dużej mierze opartego na doświadczeniach niemieckich, jest możliwa, pomimo znacznie mniej rozwiniętego rynku turystyki rowerowej.

Taką realizacją jest między innymi wdrożenie systemu rekomendacji MPR na Wschodnim Szlaku Green Velo, który funkcjonuje od 2015 roku w pięciu regionach Polski Wschodniej. Istnieje również kilka lokalnych systemów rekomendacji MPR, które funkcjonują w Polsce, również bazujących na modelach europejskich. Są one opisane w dalszej części poradnika.

Model funkcjonowania sieci usług dedykowanych rowerzystom po raz pierwszy systemowo opracowany został w roku 2011 wspólnie przez czeską fundację Nadace Partnerství oraz ECF - Europejską Federację Cyklistów, w ekspertyzie pod nazwą „*European Cycle Friendly Service Network Study*”.

Opracowanie to obejmowało analizę kilkunastu istniejących systemów rekomendacji w Europie, proponując jednocześnie jednolite kryteria „przyjazności rowerzystom”, określając typy obiektów MPR oraz wskazując kierunki unifikacji standardów narodowych. Zawierało również rekomendacje utworzenie wspólnego, europejskiego systemu rekomendacji MPR.

W roku 2012, w ramach projektu Greenways4tour, opracowany został poradnik „*Best Practice Guide on Cycle Friendly and Other Certifications for Services Along Greenways*”. Prezentował on w czytelny sposób i na przykładach ideę systemu rekomendacji MPR oraz korzyści z jego funkcjonowania dla rowerzystów, partnerów komercyjnych i regionów/produktów turystycznych.

Opisane w nim były szczegółowo podstawowe typy obiektów MPR, kryteria „przyjazności rowerzystom” (obowiązkowe i dobrowolne), zasady wizualizacji znaku promocyjnego systemu rekomendacji MPR, sugerowane narzędzia i metody wsparcia marketingowego partnerów sieci przez jej administratora oraz ogólne zasady funkcjonowania takiego systemu.

Opracowanie to przygotowane było dla sieci szlaków Greenways, jednak jego założenia są adekwatne do większości systemów rekomendacji MPR, również w ujęciu obszarów (krajów / regionów) oraz szlaków rowerowych, chcących rozwijać swoją ofertę w sposób zrównoważony.

Działania autorów opisanych powyżej publikacji nie doprowadziły do utworzenia europejskiej sieci rekomendacji MPR. Przyczyniły się jednak do ujednoczenia oraz spopularyzowania idei systemów rekomendacji MPR w innych krajach i regionach Europy. To również było intencją autorów tych dwóch opracowań. Na publikacjach tych opierał się m. in. model, opracowany w roku 2015 dla Wschodniego Szlaku Rowerowego Green Velo w Polsce.

Zalecenia, zawarte w opisanych wyżej opracowaniach, jak również analiza systemów rekomendacji MPR w Polsce i w Europie, posłużyły do opracowania rekomendacji, dotyczących rozwoju systemu MPR, zawartych w dalszych rozdziałach tego poradnika.

4. Krajowe i zagraniczne przykłady systemów rekomendacji MPR

4.1. Studium przypadku: Bett+Bike

System Bett+Bike to jednocześnie pionier i lider w zakresie systemów „przyjaznych rowerzystom” na całym świecie. Utworzony został w roku 1995 i liczy obecnie około 5800 obiektów. Jego administratorem jest niemiecka federacja rowerowa ADFC.



Obejmuje on obszar Niemiec i Austrii, został też wdrożony w Danii. Strona internetowa <https://www.bettundbike.de> jest podstawowym źródłem informacji o noclegach dla ponad pięciu milionów niemieckich i austriackich turystów rowerowych rocznie, którzy podróżują po ponad 120 rekomendowanych przez ADFC trasach rowerowych. Tworzy więc istotny element produktu i oferty turystycznej Niemiec i Austrii, przyczyniając się do stałego wzrostu przychodów z turystyki rowerowej oraz zachęcając klientów niemieckojęzycznych do podróżowania we własnych krajach.

System prezentuje przede wszystkim różnorodne obiekty noclegowe, od kempingów po luksusowe hotele. Promowana jest również oferta dla użytkowników rowerów elektrycznych, osób zainteresowanych wynajmem przyjaznych rowerzystom domów wakacyjnych i apartamentów, a także obiektów dedykowanym rowerzystom w miastach oraz kempingów i obiektów wyspecjalizowanych w turystyce MTB. Dodatkowo system przewiduje rekomendacje dla miast i regionów, szczególnie przyjaznych rowerzystom.

Zainteresowane obiekty spełnić muszą kilka kryteriów podstawowych (obowiązkowych), jak też mogą zadeklarować spełnianie szeregu dodatkowych kryteriów nieobowiązkowych, które podnoszą jakość i kompleksowość oferty. Obowiązkowe kryteria to przede wszystkim przyjmowanie gości na jedną noc (typowe dla turystów, podróżujących szlakiem rowerowym), zapewnienie bezpiecznego miejsca przechowywania rowerów oraz zapewnienie dostępności do materiałów informacyjnych o ofercie turystyki rowerowej, jak też udostępnienie podstawowych narzędzi, służących naprawie rowerów.

Spełnianie zadeklarowanych kryteriów jest sprawdzane przez audytorów ADFC. Opiniować je mogą również rowerzyści, korzystający z tych obiektów. Zapewnia to wysoką jakość oferty w ramach systemu oraz aktualność informacji o niej.

Udział w systemie jest odpłatny. Obiekty posiadające status „Bett+Bike” promowane są na stronie internetowej (portalu informacyjnym), jak też w aplikacji mobilnej oraz publikacjach, wydawanych przez ADFC i partnerów. Zapewnia to wysoką atrakcyjność systemu dla partnerów, ponieważ udział w systemie przekłada się na bezpośrednie korzyści z tytułu większej liczby turystów.

ADFC pilnuje, aby status obiektu przyjaznego rowerzystom nie stał się zbyt powszechny, gdyż to by ograniczyło korzyści dla jego partnerów. Jest więc systemem ekskluzywnym i status „Bett+Bike” jest ważnym czynnikiem konkurencyjności obiektu turystycznego.

Z uwagi na skalę działania oraz efektywność systemu i jego administratorów, system ten jest uznawany za najlepszy na świecie. Kilkadziesiąt innych systemów tego typu, funkcjonujących w innych krajach, wzoruje się bardzo mocno na jego założeniach, jednak żaden z nich nie może się z nim równać skalą i skutecznością.

4.2. Studium przypadku: Cyklisté Vítáni

Czeski system rekomendacji obiektów przyjaznych rowerzystom Cyklisté Vítáni, wraz z wzorowanym na nim systemem słowackim - Vitajte Cyklisti, są przykładem prostego, a jednocześnie doskonale funkcjonującego systemu narodowego, opartego o powszechnie uważane za wzorcowe niemieckie standardy Bett+Bike. Opracowała go czeska fundacja Nadace Partnerství, będąca jednym z liderów sieci Greenways w Europie, przy ścisłej współpracy z niemiecką federacją ADFC. Współpracuje ona przy wdrażaniu systemu z ADFC, jak też szeregiem partnerów krajowych i międzynarodowych.

Efektom tego działania był obejmujący blisko tysiąc podmiotów system, funkcjonujący efektywnie w całym Czechach. Zakłada on, podobnie jak system niemiecki, precyzyjnie opisane kryteria obowiązkowe i dodatkowe, jakie spełniać muszą (lub mogą) obiekty przyjazne rowerzystom. Przyjęto cztery kategorie obiektów, przyjaznych rowerzystom:

- obiekty noclegowe (około 500 obiektów)
- obiekty gastronomiczne (około 260 obiektów)
- kempingi (około 40 obiektów)
- atrakcje turystyczne (około 180 obiektów)

Dla porównania, słowacki system obecnie liczy jedynie około 60 obiektów w całym kraju.

Wsparcie partnerów komercyjnych w ramach systemu czeskiego prowadzone jest poprzez profesjonalne i kompleksowe działania marketingowe. Wygodna wyszukiwarka pozwala odnaleźć wszystkie obiekty według kategorii, szlaku lub regionu albo po prostu po nazwie. Informacje o obiektach znajdują się na mapach i w przewodnikach rowerowych i w wielu innych narzędziach marketingowych i informacyjnych.

4.3. Studium przypadku: Certyfikat „Przyjazny Rowerom”

Pierwsze w Polsce próby stworzenia systemu rekomendacji obiektów przyjaznych rowerzystom zostały zainicjowane w roku 2008 przez krakowską Fundację Partnerstwo Dla Środowiska. Działała ona w ramach inicjatywy Zielonych Szlaków - Greenways. Wzorowała się ona na czeskiej fundacji Nadace Partnerství, która zarządza istniejącym systemem Cyklisté Vítáni.

Fundacja opracowała, jako pionier w naszym kraju, certyfikat „Przyjazny Rowerom” (Bike Friendly). Był on dedykowany obiektom noclegowym, punktom gastronomicznym, polom kempingowym oraz innym miejscom, atrakcyjnym dla turystów.

Celem nadawania certyfikatu było polepszenie jakości usług i infrastruktury dla turystów poruszających się na rowerze w Polsce. Obok samego certyfikatu, planowano wsparcie certyfikowanych obiektów poprzez działania promocyjne. Działania te były planowane w całym kraju i częściowo finansowane z Funduszu Norweskiego i grantów EOG. Przyznano kilkadziesiąt certyfikatów. Inicjatywa ta kontynuowana była w pewnym stopniu w Bieszczadach w ramach inicjatywy „Zielony Rower”, jednak nie rozwinęła się i obecnie nie funkcjonuje.

4.4. Studium przypadku: Szlak Green Velo

Na Wschodnim Szlaku Rowerowym Green Velo funkcjonuje największy w Polsce system rekomendacji obiektów przyjaznych rowerzystom. System został opracowany w ramach unijnego projektu „Trasy Rowerowe w Polsce Wschodniej – promocja”, którego realizatorem była Regionalna Organizacja Turystyczna Woj. Świętokrzyskiego.

Stanowił on dopełnienie działań inwestycyjnych, realizowanych przez pięć województw Polski Wschodniej. Bazował on w dużej mierze na systemach funkcjonujących w Europie, przede wszystkim niemieckim Bett und Bike oraz czeskim Cyklisté Vítáni, jest więc kompatybilny ze standardami europejskimi. Został jednak dostosowany do specyfiki szlaku Green Velo.



Obok specyficznych kryteriów lokalizacyjnych (położenie w korytarzu szlaku Green Velo), duży nacisk położony był na spełnianie oczekiwań rowerzystów. W tym zakresie szczególnie silnie twórcy systemu odwzorowali standardy europejskie, aby zapewnić spójność systemu MPR na Green Velo z jego zachodnimi odpowiednikami.

Założono wobec podmiotów, które chciały uzyskać status obiektu „przyjaznego rowerzystom”, kryteria obowiązkowe, których spełnienie jest obligatoryjne, oraz szereg kryteriów uzupełniających, dobrowolnych. Jest to rozwiązanie analogiczne, jak w innych systemach, funkcjonujących w Europie.

Ponadto duży nacisk położono możliwości realizowania przez partnerów działań promocyjnych i zapewnienie aktualności informacji o obiektach, co jest szczególnie istotne przy szlaku, prowadzącym przez 2000 kilometrów na terenie 5 województw i ponad 200 gmin.

Dodatkowo uwzględnione były wzajemne zobowiązania partnerów w zakresie współpracy przy promocji oraz prowadzeniu monitoringu ruchu turystycznego.

Istotnym elementem działań była akcja informacyjno-promocyjna, propagująca ideę wśród przedsiębiorców. Obok ogłoszeń i informacji w prasie lokalnej i szerokiej kampanii w mediach społecznościowych i portalach informacyjnych, przeprowadzono szereg spotkań informacyjnych dla zainteresowanych podmiotów wzdłuż całego szlaku. Było to kilkanaście spotkań, w których uczestniczyło ponad tysiąc zainteresowanych osób. Wykonano również publikację informacyjną o systemie, plakaty, banery internetowe itp. narzędzia informacyjne, które były szeroko dystrybuowane.

Z uwagi na ograniczenia formalne (system był opracowywany z projektu, finansowanego ze środków unijnych), nabór obiektów do systemu spełniał szereg wymogów formalnych, aby zapewnić transparentność i otwartość systemu, niezbędną przy finansowaniu go ze środków publicznych. Z tego także powodu przyjęto, że udział w systemie jest nieodpłatny - zarówno na etapie certyfikacji, jak i funkcjonowania obiektu jako MPR w kolejnych latach.

Wadą takiego rozwiązania były ograniczone możliwości wsparcia obiektów o statusie MPR przez organizatora systemu, jak też dość duże sformalizowanie kwestii naboru i certyfikacji. Na przykład niemożliwe okazało się oznakowanie tych obiektów, które ograniczone zostało z przyczyn formalnych (zakaz udzielania pomocy publicznej przedsiębiorcom w ramach projektu) do przekazania im plaketek, wzorów oznakowania itp.

Praktyka pokazała, że niewiele z podmiotów wykonało takie oznakowanie we własnym zakresie. Systemowego wsparcia w tym zakresie udzielały później niektóre urzędy marszałkowskie i lokalne organizacje turystyczne, np. Suwalska Organizacja Turystyczna, która wykonała dla swoich członków, posiadających status MPR, oznakowanie (plakietki i znaki informacyjne).

Natomiast możliwe było już na etapie projektu unijnego doposażenie obiektów, które uzyskały status MPR, poprzez przekazanie tym podmiotom rowerowych zestawów naprawczych (dobrze wyposażonych skrzynek z narzędziami do naprawy rowerów, rowerowych stojaków serwisowych i pompek rowerowych).

Podniosło to jakość oferty turystycznej na szlaku oraz stanowiło wymierną korzyść, którą otrzymali partnerzy dzięki uzyskaniu statusu MPR.

Na etapie akcesu do systemu każdy z obiektów był obowiązany wypełnić formularz zgłoszeniowy online, dostarczyć zdjęcia i aktualne informacje o obiekcie oraz przesłać zdjęcia obiektu. Zainteresowane obiekty deklarowały, które z kryteriów „przyjazności rowerzystom” spełniają, a które zamierzają spełnić. W wielu przypadkach samo poprawne wypełnienie i przesłanie zgłoszeń (formularzy), zdjęć itp. informacji okazało się to poważną barierą i przyczyniło się do wstępnej selekcji chętnych.

Restrykcyjnie prowadzona była weryfikacja jakości podmiotów, chcących uzyskać status MPR. Wszystkie obiekty odwiedzone były przez audytorów, którzy zostali zrekrutowani spośród członków lokalnych organizacji i klubów rowerowych. Pozwoliło to na zaangażowanie lokalnej sfery społecznej oraz wykonanie audytu przez osoby, znające się na problematyce turystyki rowerowej.

Status MPR na szlaku Green Velo w roku 2015, kiedy nastąpiła inauguracja systemu, uzyskało 545 obiektów w pięciu kategoriach:

- obiekty noclegowe
- obiekty gastronomiczne
- punkty usługowe
- centra informacji turystycznej
- atrakcje turystyczne

Administratorem systemu i podmiotem, na zlecenie którego opracowano standard jest Regionalna Organizacja Turystyczna Województwa Świętokrzyskiego. Udzieliła ona w kolejnych latach licencji na prowadzenie naboru i weryfikację statusu MPR dla pozostałych czterech województw Polski Wschodniej. Urzędy Marszałkowskie z Olsztyna, Rzeszowa, Białegostoku i Lublina prowadzą obecnie nabory i weryfikują status obiektów MPR na szlaku. To te podmioty obecnie są odpowiedzialne za funkcjonowanie systemu na szlaku.

4.5. Studium przypadku: Rowerem przez Wisłę

Lokalny system rekomendacji miejsc przyjaznych rowerzystom funkcjonuje od kilku lat w mieście Wisła, położonym w Beskidzie Śląskim. Został on opracowany z inicjatywy Urzędu Miasta Wisła i powstawał równoległe z systemem MPR na szlaku Green Velo.



Certyfikat „Miejsc Przyjaznych Rowerzystom”, zgodnie z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej www.rowery.wisla.pl, otrzymują obiekty i punkty, które spełniają kryteria, ułatwiające podróżowanie rowerzystom. Są to np. posiadanie zamkniętego pomieszczenia do przechowania rowerów, czy też zapewnienie możliwości umycia roweru i wyprania zabrudzonej odzieży kolarskiej.

W ramach projektów transgranicznych, obok rozwoju i promocji lokalnej sieci tras rowerowych, wdrożona została inicjatywa „Rowerem przez Wisłę”. Jest to system rekomendacji, obejmujący obiekty, posiadające status MPR: 22 obiektów noclegowych, 3 wyciągi narciarskie oraz 1 wypożyczalnia rowerów. Wyróżnikiem systemu jest karta rabatowa, która oferuje turystom zniżki (10 %) na usługi partnerów systemu.

4.6. Studium przypadku: Strefa MTB Sudety

W polskich Sudetach od roku 2013 konsekwentnie realizowany jest kompleksowy plan rozwoju sieciowego produktu turystyki rowerowej, bazujący na marce Strefa MTB Sudety. Jego partnerami są przedsiębiorcy, samorządy, nadleśnictwa. Produktem tym zarządza powołane do tego celu stowarzyszenie. W ramach inicjatywy powstała rozbudowana sieć tras rowerowych, zarówno wyczynowych, jak i dedykowanych osobom początkującym. Organizowane są cyklicznie liczne imprezy rowerowe, dedykowane fanom kolarstwa górskiego, tworzące cykl - Puchar Strefy MTB Sudety. W roku 2019 na produkt ten składało się 9 imprez.



Istotnym elementem całego produktu turystycznego jest certyfikat jakości Strefy MTB Sudety, do którego używania upoważnione są podmioty, spełniające precyzyjnie określone kryteria „przyjazności rowerzystom”. Powstał on w roku 2016. Jego używanie oparte jest o umowę licencji, zawartą pomiędzy zarządcą produktu, jakim jest stowarzyszeniem Strefa MTB Sudety, a zainteresowanym podmiotem. Licencja ta jest płatna.

Spełnienie kryteriów oraz przejście procedury weryfikacyjnej pozwala uzyskać status Punktu Certyfikowanego Strefy MTB Sudety. W ramach współpracy obiekty te uzyskują wsparcie promocyjne, materiały i gadżety dla gości - rowerzystów, jak też prawo do posługiwania się nazwą, logo i znakiem towarowym „Certyfikat Jakości Strefa MTB Sudety”.

Aktualnie, w oparciu o dane podawane na stronie <http://www.strefamtbsudety.pl> rekomendacje stowarzyszenia posiada 45 certyfikowanych punktów. Są to różnego typu obiekty noclegowe (np. hotele, schroniska górskie, kwatery agroturystyczne), a także placówki gastronomiczne oraz atrakcje turystyczne.

4.7. Studium przypadku: Dolnośląska Kraina Rowerowa

System ten funkcjonuje od roku 2018. Obejmuje swoim obszarem teren Dolnośląskiej Krainy Rowerowej, tj. kilkunastu gmin województwa dolnośląskiego, które wspólnie rozwijają i promują ofertę turystyki rowerowej w Dolinie Baryczy i na Wzgórzach Trzebnickich. Działa on na licencji, udzielonej przez ROT Województwa Świętokrzyskiego, opartej o system MPR na szlaku Green Velo. Administratorem systemu jest stowarzyszenie "Dolnośląska Kraina Rowerowa" z siedzibą w Żmigrodzie.



Pierwszy nabór partnerów odbył się w roku 2018, a drugi w roku 2019. Kryteria MPR, sposób naboru i weryfikacji obiektów bazują na systemie MPR na szlaku Green Velo. Stowarzyszenie opracowało własne logo systemu, również bazujące na logo MPR na szlaku Green Velo. System obejmuje obecnie blisko 50 obiektów w sześciu kategoriach:

- miejsca noclegowe (17 obiektów)
- obiekty gastronomiczne (10 obiektów)
- atrakcje turystyczne, miejsca rekreacji i edukacji (10 obiektów)
- wypożyczalnie, sklepy i serwisy rowerowe (8 obiektów)
- informacja turystyczne (3 obiekty)
- inne obiekty usługowe (stacje paliw itp.- 3 obiekty)

Obiekty MPR, po zgłoszeniu deklaracji udziału w systemie oraz pozytywnym przejściu audytu, weryfikującego stopień spełniania kryteriów MPR, uzyskują pakiet korzyści, polegający na:

- umieszczeniu informacji o obiekcie na stronie internetowej produktu
- umieszczeniu informacji o obiekcie w materiałach informacyjnych, dedykowanych rowerzystom i wydawanym przez Stowarzyszenie (mapy, przewodniki itp.)
- możliwość postępowania się logiem i nazwą MPR
- umieszczenie oznakowania statusu MPR w obiekcie (plakietka, naklejka)
- wsparcie promocyjne, informacyjne w ramach działań Dolnośląskiej Krainy Rowerowej
- pierwszeństwo w różnego rodzaju wspólnych akcjach, organizowanych przez Stowarzyszenie

Certyfikat nadawany jest na rok. Corocznie na wiosnę jest on weryfikowany i odnawiany.

Przy tej okazji, w ramach przekazania certyfikatów, odbywa się spotkanie wszystkich przedstawicieli obiektów, połączone z krótkim szkoleniem, wymianą doświadczeń oraz przekazaniem materiałów informacyjnych.

System cieszy się dużym zainteresowaniem partnerów oraz rowerzystów i stanowi istotny element produktu turystycznego, dedykowanego rowerzystom w Dolnośląskiej Krainie Rowerowej. Informacje o systemie znaleźć można na stronie internetowej Dolnośląskiej Krainy Rowerowej: <http://dolnoslaskakrainarowerowa.pl>



*Rozdanie certyfikatów obiektom MPR w Dolnośląskiej Krainie Rowerowej
Fot. Ewa Niedźwiedzka*

4.8. Studium przypadku: Szlak Wokół Tatr

Historyczno-Kulturowy Szlak Wokół Tatr to jeden z najbardziej atrakcyjnych produktów turystyki rowerowej, jaki funkcjonuje w Polsce. Tworzy go kilkunastu partnerów z Polski i Słowacji. Są to samorządy lokalne i organizacje społeczne, które wspólnie budują i promują trasę rowerową, prowadzącą dookoła Tatr. Trasa jest obecnie w znacznej części zbudowana i cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem turystów rowerowych. Stanowi cenne uzupełnienie sieci tras Velo Małopolska, którą realizuje Województwo Małopolskie.

W roku 2019 Europejskie Ugrupowanie Współpracy Terytorialnej TATRY sp. z o.o. opracowało w ramach projektu Interreg autorski system rekomendacji miejsc przyjaznych na Szlaku Wokół Tatr, jak też własne logo systemu. Jest on dedykowany użytkownikom szlaku (nie tylko rowerzystom), choć w logo szlaku znajduje się rower.



MIEJSCA PRZYJAZNE

Ma on charakter nieodpłatny i dobrowolny, a jego metodologia jest bardzo podobna do metodologii systemu wdrożonego na szlaku Green Velo.

Przyjęto w ramach systemu pięć kategorii obiektów „przyjaznych”:

- obiekty noclegowe
- obiekty gastronomiczne
- miejsca o szczególnych walorach kulturowych i przyrodniczych
- atrakcje turystyczne
- Usługi sportowe, turystyczne i okołoturystyczne

Każdy z tych typów obiektu spełnić musi określone w regulaminie kryteria obowiązkowe. Dopuszcza się również kryteria dobrowolne. Są one dość podobne do tych, jakie stosowano na szlaku Green Velo, co zapewnia kompatybilność obu systemów.

Nabór do systemu prowadzony jest w oparciu o regulamin i formularz, którego zapisy również są mocno wzorowane na wzorach dokumentów, stosowanych przy certyfikacji obiektów MPR na szlaku Green Velo.

Informacje o systemie oraz naborze dostępne są na stronie internetowej szlaku: <http://www.szlakwokoltatr.eu>

5. System rekomendacji MPR - informacje ogólne

System rekomendacji miejsc przyjaznych rowerzystom, jak każdy złożony system opisywany przez ogólną teorię systemów, jest zbudowany z elementów składowych. Pomiedzy nimi zachodzą pewne procesy, założone przez twórców (interakcje). Jak każdy system, służy on osiągnięciu celu, czyli oczekiwanego stanu lub zmiany w otoczeniu.

Bezpośrednim celem funkcjonowania systemu rekomendacji MPR jest poprawa jakości obsługi rowerzystów na szlaku / w regionie / w kraju, objętym jego działaniem.

Podnosi to poziom zadowolenia użytkowników, generując wzrost liczby klientów i ich wydatków oraz zwiększając atrakcyjność danego szlaku / produktu turystycznego.

To z kolei daje bezpośrednie korzyści ekonomiczne dla przedsiębiorców turystycznych obsługujących.

Zaś pośrednio przekłada się na szereg korzyści społeczno-gospodarczych dla społeczności lokalnej, daje impuls dalszego rozwoju usług i oferty turystycznej i buduje trwałą współpracę partnerów w tym zakresie.

Elementy każdego systemu podzielić można na materialne i niematerialne. Funkcjonują one w przestrzeni turystycznej (czyli kraju, regionie, szlaku).

Elementami systemu rekomendacji MPR są:

- **obiekty „przyjazne rowerzystom”**, podzielone na kategorie (typy) obiektów (obiekty noclegowe, gastronomiczne, atrakcje turystyczne itp.)
- **kryteria „przyjazności rowerzystom”**, czyli wymagania, jakie spełniać mają rekomendowane w ramach systemu obiekty (podstawowe i uzupełniające)
- **administrator / operator systemu MPR**, tj. podmiot, który zarządza całym systemem i odpowiada za jego efektywne funkcjonowanie
- **procedury, definiujące mechanizmy działania systemu**, czyli dokumenty i schematy, opracowane przez administratora systemu, które dokładnie opisują funkcjonowanie całego systemu i jego składowych elementów
- **narzędzia komunikacji marketingowej**, stosowane dla wsparcia partnerów systemu rekomendacji oraz komunikacji z klientem docelowym (rowerzystami) - mapy, przewodniki, strona www, aplikacja mobilna itp.
- **partnerzy publiczni oraz podmioty zewnętrzne**, uczestniczące w tworzeniu i promocji oferty dla turystów rowerowych (nie tylko przedsiębiorcy turystyczni)
- **użytkownicy finalni systemu**, czyli rowerzyści, korzystający z produktu turystycznego, jakim jest dana destynacja turystyczna (kraj, region, szlak)

Funkcjonowanie systemu oraz zapewnienie odpowiedniej jego efektywności wymaga wykorzystania odpowiednich zasobów eksploatacyjnych - w tym przypadku finansowych, osobowych, organizacyjnych oraz marketingowych. Są one tym samym, czym paliwo, smar i przeglądy w silniku samochodowym. Generują one koszty dla podmiotów, tworzących system.

6. Koszty i korzyści, związane z udziałem w systemie rekomendacji MPR

6.1. Korzyści dla obiektu turystycznego z tytułu posiadania statusu MPR

Posiadanie statusu MPR pozwala osiągnąć partnerom biznesowym bezpośrednie korzyści w postaci zwiększenia ruchu turystycznego, a więc przychodów.

Obiekty takie mogą stosować specjalne oznakowanie, wyróżniające ofertę od konkurencji. Status MPR stanowi więc wyróżnik i czynnik przewagi konkurencyjnej.

Obiekty o statusie MPR są jednocześnie w sposób szczególny promowane na mapach, w przewodnikach oraz w internetowych narzędziach komunikacji marketingowej, dedykowanych rowerzystom. Dodatkowo, mogą zwykle wykupić na preferencyjnych reklamach w materiałach informacyjno-promocyjnych, które są wydawane przez organizatora systemu i aktywniej włączyć się w promocję produktu turystycznego, co dodatkowo zwiększa liczbę turystów.

Pozwala również uzyskać informacje zwrotne o jakości oferowanych usług, co umożliwia ich poprawę. Jednocześnie status MPR inspirowanie do rozwoju oferty danego przedsiębiorcy, przyczyniając się do wzrostu jej jakości i dywersyfikacji zakresu usług, co również zwiększa jego konkurencyjność.



Fot. 2. Turyści rowerowi w restauracji na szlaku Green Velo, fot. Jacek Zdrojewski

Wreszcie, poprzez współpracę w ramach MPR przedsiębiorcy mogą nawiązać nowe kontakty biznesowe - lokalnie i ponadlokalnie.

Lokalnie inspirowane to do tworzenia pakietów turystycznych, promocji i sprzedaży krzyżowej, tworzenia systemów rabatowych, rekomendacyjnych itp. (w ramach systemu MPR). Zaś ponadlokalnie pozwala nawiązać np. kontakty z touroperatorami rowerowymi, a tym samym pozyskać kolejne kanały sprzedaży swoich usług.

6.2. Korzyści dla regionu / produktu z funkcjonowania systemu rekomendacji MPR

Bezpośrednią korzyścią dla regionu i produktu turystycznego z funkcjonowania systemu rekomendacji jest fakt, iż rowerzyści otrzymują lepszą, bardziej dostosowaną do ich potrzeb ofertę. Przekłada się to na:

- zwiększenie liczby użytkowników produktu turystyki rowerowej i ich wydatków
- zwiększenie poziomu zadowolenia użytkowników z oferty turystycznej
- przyspieszenie rozwoju nowych usług i produktów
- efektywniejsze i lepiej ukierunkowane działania informacyjne i promocyjne
- poprawę wizerunku oferty turystycznej produktu oraz regionu i dotarcie do nowych grup klientów
- mocniejsze zaangażowanie partnerów prywatnych i społecznych w rozwój lokalnej oferty turystycznej
- bardziej zrównoważony rozwój oferty turystycznej oraz możliwość ukierunkowania jej rozwoju w sposób nie szkodzący środowisku naturalnemu

Rowerzyści mogą odwiedzić obiekty i atrakcje, które dotychczas nie były dostosowane do ich obsługi. Rosnąca liczba i wydatki rowerzystów, co wprost przekłada się na korzyści ekonomiczne i społeczne z uwagi na większe przychody branży turystycznej.

System rekomendacji MPR zachęca przedsiębiorców do współpracy, tworzenia nowych produktów, pakietów i wspólnych ofert, wspólnej promocji i sprzedaży krzyżowej, a także poprawia się efektywność działań promocyjnych.

Poprawia się więc jakość obsługi ruchu turystycznego, a także zwiększa się atrakcyjność i konkurencyjność produktu turystyki rowerowej na danym szlaku, w regionie lub kraju.

Dodatkowo, odpowiednio zaplanowany system rekomendacji MPR pozwala na rozwój oferty turystycznej zgodny z zasadami rozwoju zrównoważonego. Przyczynia się to zaś do informowania i edukowania rowerzystów w tym zakresie oraz pozwala kierować ruch turystyczny z nadmiernie obleganych miejsc do tych mniej znanych. Przekłada się to na aktywną ochronę walorów przyrodniczych i kulturowych obszaru funkcjonowania produktu.

6.3. Przychody, osiągane dzięki funkcjonowaniu systemu rekomendacji MPR

Obiekty o statusie MPR osiągają przychody tytułem zwiększenia się liczby gości - rowerzystów w obiekcie. Zarabiają więc na większej liczbie noclegów, wydanych posiłków i innych usługach.

Z kolei administrator systemu osiągać może tytułem funkcjonowania systemu także przychody własne, pochodzące z:

- **reklam i ogłoszeń**, oferowanych w wydawnictwach drukowanych i publikacjach online, aplikacji mobilnej itp. narzędziach komunikacji marketingowej, które przygotowuje i dystrybuuje operator systemu
- **pro wizji od pośrednictwa** tytułem sprzedaży i rezerwacji usług, oferowanych przez partnerów systemu, świadczonej przez operatora systemu na rzecz klientów (turystów)
- **pro wizji od zakupów grupowych**, realizowanych na rzecz partnerów sieci, dzięki którym partnerzy mogą obniżyć niektóre swoje koszty funkcjonowania (np. części zapasowych, które są oferowane rowerzystom w obiektach)
- **przygotowywania oraz sprzedaży map, publikacji, gadżetów itp.**
- **przychodów bezpośrednich ze sprzedaży usług i pakietów turystycznych**

6.4. Koszty funkcjonowania systemu rekomendacji MPR

Koszty funkcjonowania systemu rekomendacji MPR ponoszone są przez partnerów, tworzących system: lidera / administratora / operatora systemu oraz podmioty, które posiadają status MPR.

Głównymi kategoriami kosztów, ponoszonych przez administratora systemu i partnerów, są:

- **Koszty wstępne, związane z przygotowaniem założeń systemu**

Są to koszty wstępne (opracowanie regulaminu, procedur, logo, działania informacyjne i promocyjne itp.). Są one ponoszone przez administratora systemu, dobrym źródłem ich pokrycia są projekty unijne, granty i dotacje.
- **Koszty nakładów inwestycyjnych, związanych z dostosowaniem i oznakowaniem obiektów, chcących uzyskać status MPR, do spełnienia kryteriów przyjazności**

Są to koszty ponoszone przez obiekty na etapie uzyskiwania statusu MPR w szczególności w zakresie zapewnienia bezpiecznego przechowywania rowerów w obiektach - zakup i montaż odpowiednich stojaków, urządzenie parkingów, garaży rowerowych itp). Są one ponoszone przez partnerów na etapie akcesu do systemu i ew. w trakcie podnoszenia zakresu i jakości świadczonych przez nich usług. Możliwe jest wypracowanie systemu grantów i dotacji, wspierających to dostosowanie.

- **Koszty procesu certyfikacji i monitorowania jakości usług, oferowanych rowerzystom.**

Są to koszty audytorów oraz przejazdów, związane z weryfikacją zgłoszeń partnerów oraz ewaluacji jakości systemu (ankiety, badania rowerzystów itp.), a także działań informacyjno-promocyjnych związanych z popularyzacją systemu itp. Są one ponoszone przez administratora systemu. W tym zakresie niektóre systemy zakładają częściową odpłatność partnerów, pozwalającą na współfinansowanie tych kosztów.

- **Koszty działań marketingowych, służących wsparciu partnerów biznesowych**

Są to koszty przygotowania i dystrybucji materiałów promocyjnych (publikacje informacyjne, przygotowanie, druk, dystrybucja map, przewodników, działania w social mediach, aktualizacja danych itp.). Jest to podstawowy koszt funkcjonowania systemu, który jednocześnie uzasadnia jego funkcjonowanie i pozwala na osiągnięcie założonych efektów, tj. korzyści dla rowerzystów i przedsiębiorców. W tym zakresie niektóre systemy zakładają częściową odpłatność partnerów, pozwalającą na współfinansowanie tych kosztów.

- **Koszty ogólne administratora, związane z funkcjonowaniem systemu i współpracą z partnerami**

Koszty typu: pracownicy, biuro, media, wyjazdy, spotkania, obsługa prawna i księgowość, wydruki itp.)

Poprawne określenie kosztów utworzenia i funkcjonowania systemu, zaplanowanie ich podziału oraz źródeł finansowania są podstawowymi elementami biznes-planu (studium wykonalności), którego sporządzenie powinno poprzedzać utworzenie systemu.

Nie zwalnia z tego posiadanie źródła finansowania utworzenia systemu w postaci grantu czy projektu (np. unijnego), gdyż wówczas zarządca systemu spotka się z poważnymi problemami sfinansowania utrzymania systemu po zakończeniu projektu.

7. Kategorie obiektów MPR

7.1. Założenia ogólne

Obiekty „przyjazne rowerzystom” w europejskich systemach podzielone na cztery podstawowe kategorie usług, dedykowanych rowerzystom:

(1) usługi noclegowe

(2) usługi gastronomiczne

(3) atrakcje turystyczne

(4) pozostałe usługi

W ich ramach wyróżnia się czasami podkategorie lub tworzy się nowe, bardziej szczegółowe kategorie. Ma to istotne znaczenie, ponieważ w ramach każdej z powyższych kategorii funkcjonują odmienne kryteria „przyjazności rowerzystom” - inne w gastronomii, a inne np. w przypadku obiektów noclegowych.

Istnieją oczywiście kryteria ogólne, które dotyczą wszystkich obiektów, jak możliwość bezpiecznego parkowania rowerów na terenie obiektu MPR, lecz wiele kryteriów jest bardzo specyficznych i dedykowanych tylko jednemu rodzajowi obiektów. Jest tak, gdyż rowerzysta nocujący w danym obiekcie ma nieco inne wymagania, niż korzystający wyłącznie z posiłku czy krótkiego odpoczynku.

Z tego powodu w praktyce stosuje się nieco bardziej rozbudowaną listę kategorii obiektów MPR.

7.2. Podstawowe kategorie obiektów MPR

W oparciu o specyfikę poszczególnych typów obiektów, jak też potrzeb oraz oczekiwań rowerzystów wobec nich, zaproponować można podział obiektów MPR na siedem kategorii szczegółowych:

- **Obiekty noclegowe**

Są to obiekty, oferujące rowerzystom nocleg „pod dachem”. Mają one zróżnicowany standard i ceny - od hosteli, kwater agroturystycznych i schronisk turystycznych poprzez pensjonaty i obiekty typu „bed & breakfast”, aż po ekskluzywne hotele butikowe i apartamenty na wynajem.

Ta kategoria obiektów MPR jest zdecydowanie najważniejsza dla rowerzystów i dominuje liczebnie w większości systemów na świecie.

- **Campingi i pola biwakowe / pola namiotowe**

Jest to kategoria dedykowana rowerzystom, podróżującym z namiotem. Z tego powodu zasługuje na wyróżnienie, ponieważ jest nią zainteresowany konkretny segment turystów rowerowych, obecnie nadal dość liczny.

Obejmuje wszystkie miejsca, które oferują klientom możliwość rozbicia własnych namiotów oraz ew. inne usługi. Zwykle kategoria ta stanowi uzupełnienie lub podkategorię obiektów noclegowych.

- **Placówki gastronomiczne**

Są to wszelkie miejsca, które zapewniają możliwość zjedzenia posiłku - bary, restauracje, kawiarnie itp., dostosowane do potrzeb i oczekiwań rowerzystów.

- **Atrakcje turystyczne**

Są to różnego rodzaju obiekty, które są dostosowane do zwiedzania przez rowerzystów, odpłatne lub płatne. Mogą to być np. zabytki, muzea, skanseny, trasy turystyczne, punkty widokowe, kompleksy sportowo-rekreacyjne itp.

Nie powinny to być obiekty obszarowe (np. park narodowy), gdyż udostępnianie poszczególnych części takiego obszaru dla rowerzystów jest zwykle zróżnicowane. Zaleca się, aby atrakcje te miały charakter punktowy lub liniowy.

Kluczowym kryterium możliwości uzyskania statusu MPR w przypadku atrakcji turystycznej jest istnienie stałego administratora (zarządcy) oraz funkcjonowanie na terenie atrakcji punktu obsługi turystów (np. recepcja, kasy biletowe itp.).

- **Punkty i centra informacji turystycznej**

W tej kategorii znajdują się różne miejsca udzielania informacji turystycznej, które posiadają wyposażenie, pozwalające na obsługę rowerzystów.

- **Pozostałe obiekty usługowe**

Są to wszystkie inne obiekty, które mogą służyć rowerzystom, a nie pasują do żadnej z powyższych kategorii. Przykładem mogą być stacje paliw, sklepy i serwisy rowerowe, wypożyczalnie rowerów itp.

Administrator systemu za każdym razem powinien ocenić, czy dany obiekt faktycznie odpowiada na potrzeby rowerzystów i oferuje dedykowane im usługi, a jego ujęcie w systemie jest zasadne (np. placówka pocztowa czy oddział banku lub pralnia - niekoniecznie, a takie obiekty zgłaszały np. akces do systemu MPR na szlaku Green Velo na etapie jego tworzenia).

- **Destynacje turystyczne**

Jest to bardzo szeroka kategoria, obejmująca np. miasta i regiony turystyczne, szlaki rowerowe itp. obiekty obszarowe. Występuje tylko w niektórych systemach, w Polsce nie występuje i z tego powodu nie jest omawiana w niniejszym poradniku.

Jeżeli dany obiekt oferuje usługi w kilku kategoriach, może być on ujęty w systemie (i rekomendowany) kilkakrotnie. Zależy to od regulaminu danego systemu oraz potrzeb partnera biznesowego.

System rekomendacji MPR nie musi obejmować wszystkich wyżej opisanych kategorii obiektów. Na przykład większość europejskich systemów nie uwzględnia rekomendacji dla destynacji turystycznych (miast, regionów itp.), czy nie wydziela kategorii punktów informacji turystycznej, które znajdują się w kategorii „innych usług”.

W wielu przypadkach również campingi nie są wydzielone do odrębnej kategorii. Wybór kategorii obiektów MPR w przypadku danego systemu powinien być poprzedzony dodatkowymi analizami.

7.3. Kategorie obiektów MPR rekomendowane w standardzie ogólnopolskim

W przypadku systemu ogólnopolskiego rekomenduje się zastosowanie sześciu kategorii obiektów MPR:

- **Obiekty noclegowe**
- **Campingi i pola biwakowe / pola namiotowe**
- **Placówki gastronomiczne**
- **Atrakcje turystyczne**
- **Punkty i centra informacji turystycznej**
- **Pozostałe obiekty usługowe**

Lista ta zakłada cztery podstawowe kategorie obiektów MPR takich, jak w innych systemach na świecie (noclegi, gastronomia, atrakcje, inne usługi), plus dwie kategorie dodatkowe - campingi oraz punkty/centra informacji turystycznej, jednak bez wyodrębniania kategorii destynacji turystycznych.

Uzasadnieniem wyodrębnienia kategorii campingów i pól biwakowych / namiotowych jest fakt, iż w Polsce duża liczba rowerzystów podróżuje z namiotem. Pytanie o nocleg na polu namiotowym / campingu jest częste np. na szlaku Green Velo. Jednocześnie na niektórych szlakach, przebiegających przez bardzo popularne turystycznie obszary (np. EuroVelo 10 na polskim wybrzeżu Bałtyku), znalezienie noclegu „pod dachem” w sezonie turystycznym, zwłaszcza na jedną noc, stanowi poważny problem i dlatego warto wyodrębnić taką właśnie kategorię noclegów.

Jednocześnie system zarządzania informacją turystyczną w Polsce pozwala łatwo skierować działania dedykowane do placówek informacji turystycznej, co umożliwi szybkie dostosowanie wielu punktów i centrów informacji turystycznej do wymogów systemu i stanowi przesłankę wydzielenia takiej kategorii.

Natomiast z uwagi na słaby ogólny stan rozwoju oferty i infrastruktury turystyki rowerowej w Polsce, nie rekomenduje się tworzenia kategorii dla destynacji turystycznych.

8. Kryteria obiektów MPR

Kryteria „przyjazności rowerzystom” to cechy i wyposażenie, jakie posiadać muszą lub powinny obiekty rekomendowane w ramach systemu, aby spełnić specyficzne potrzeby i oczekiwania rowerzystów i zasłużyć na status MPR.

8.1. Potrzeby i oczekiwania rowerzystów

Ogólne potrzeby rowerzystów, a zatem wymagania wobec obiektów „przyjaznych rowerzystom” obejmują:

- możliwość bezpiecznego zaparkowania i przechowania rowerów oraz przechowania ekwipunku na terenie obiektu „przyjaznego rowerzystom” w czasie krótszego lub dłuższego pobytu rowerzysty w obiekcie
- dostęp do podstawowych narzędzi, służących naprawie rowerów (klucze, pompka itp.), a także apteczki, toalety i bieżącej wody, najlepiej pitnej
- dostęp do miejsca, pozwalającego na dokonanie drobnych napraw rowerów
- dostęp do informacji o ofercie turystycznej w regionie, na szlaku i okolicy, dedykowanej rowerzystom (mapy, przewodniki itp., możliwość zakupu)

Oczywiście, rowerzyści oczekują, że w/w świadczenia będą dla nich nieodpłatne, ewentualnie ujęte w cenie innych usług (noclegu, wyżywienia itp.)

Dodatkowo, w przypadku obiektów noclegowych i campingów / pól biwakowych oraz namiotowych, oczekuje się, że MPR spełniać będzie dodatkowo następujące potrzeby rowerzystów:

- możliwość skorzystania z noclegu na jedną noc
- dostęp do miejsca, pozwalającego na dokonanie drobnych napraw rowerów, a także czyszczenia, suszenia i uporządkowania ubrania oraz ekwipunku rowerzysty

8.2. Rodzaje kryteriów

Funkcjonujące na świecie systemy rekomendacji wyróżniają dwie zasadnicze kategorie kryteriów, jakie spełniać muszą lub powinny obiekty, rekomendowane jako MPR:

- **kryteria podstawowe (obowiązkowe, obligatoryjne)**
- **kryteria dodatkowe (nieobowiązkowe, uzupełniające)**

8.3. Kryteria podstawowe (obowiązkowe)

Kryteria podstawowe (obowiązkowe) muszą być zawsze spełnione przez obiekty w danej kategorii MPR. Odpowiadają one na podstawowe potrzeby i oczekiwania rowerzystów.

Każdy obiekt, ubiegający się o uzyskanie statusu MPR, musi spełniać kryteria, wynikające z tych potrzeb. Ich obowiązkowe spełnienie powinien zapewniać obiekt w systemie MPR.

W zależności od kategorii obiektu MPR, kryteria obowiązkowe są następujące (synteza w oparciu o dobre praktyki krajowe i zagraniczne oraz funkcjonujące systemy):

- **kryteria obowiązkowe dla obiektów noclegowych oraz dla campingów i pól biwakowych / namiotowych:**
 - 1) oferowanie rowerzystom noclegu na jedną noc
 - 2) zapewnienie bezpiecznego i łatwo dostępnego miejsca do pozostawienia rowerów i ekwipunku rowerzysty w czasie noclegu (garaż, zamknięte pomieszczenie itp.)
 - 3) zapewnienie nieodpłatnego dostępu do podstawowych narzędzi, służących naprawie rowerów (klucze, pompka itp.) oraz apteczki pierwszej pomocy, jak też miejsca, pozwalającego na dokonanie drobnych napraw rowerów
 - 4) zapewnienie dostępu do informacji o dedykowanej rowerzystom ofercie turystycznej w regionie, na szlaku i okolicy, (możliwość zakupu w obiekcie map, przewodników turystycznych itp.)
 - 5) zapewnienie aktualnej informacji o pobliskich punktach serwisu rowerów, wypożyczalniach rowerów oraz firmach oferujących przewóz osób, bagaży i rowerów w okolicy, a także komunikacji publicznej itp.
- **kryteria obowiązkowe dla pozostałych kategorii obiektów MPR (obiekty gastronomiczne, atrakcje turystyczne, punkty i centra informacji turystycznej, pozostałe obiekty usługowe):**
 - 1) zapewnienie bezpiecznego, nieodpłatnego parkingu rowerowego w trakcie pobytu rowerzysty w obiekcie (w godzinach otwarcia obiektu)
 - 2) zapewnienie nieodpłatnego dostępu do podstawowych narzędzi, służących naprawie rowerów (klucze, pompka itp.) oraz apteczki pierwszej pomocy, jak też miejsca, pozwalającego na dokonanie drobnych napraw rowerów
 - 3) zapewnienie dostępu do informacji o dedykowanej rowerzystom ofercie turystycznej w regionie, na szlaku i okolicy, (możliwość zakupu w obiekcie map, przewodników turystycznych itp.)
 - 4) zapewnienie aktualnej informacji o pobliskich punktach serwisu rowerów, wypożyczalniach rowerów oraz firmach oferujących przewóz osób, bagaży i rowerów w okolicy, a także komunikacji publicznej itp.

UWAGA: kryteria obowiązkowe dla destynacji turystycznych są bardzo zróżnicowane, nie są więc omawiane w niniejszym poradniku.

Parkingi rowerowe powinny być zlokalizowane w miejscach, w których pozostawienie roweru jest wygodne i bezpieczne. Parking taki musi być wyposażony w bezpieczne stojaki rowerowe, odpowiednio oznakowany oraz znajdować się poza strefą ruchu samochodów. Optymalnie, gdyby zapewniony był stały widok na zaparkowane rowery. Wskazane jest, aby miejsca te były pod stałym nadzorem personelu obiektu, odpowiednio oświetlone i monitorowane.

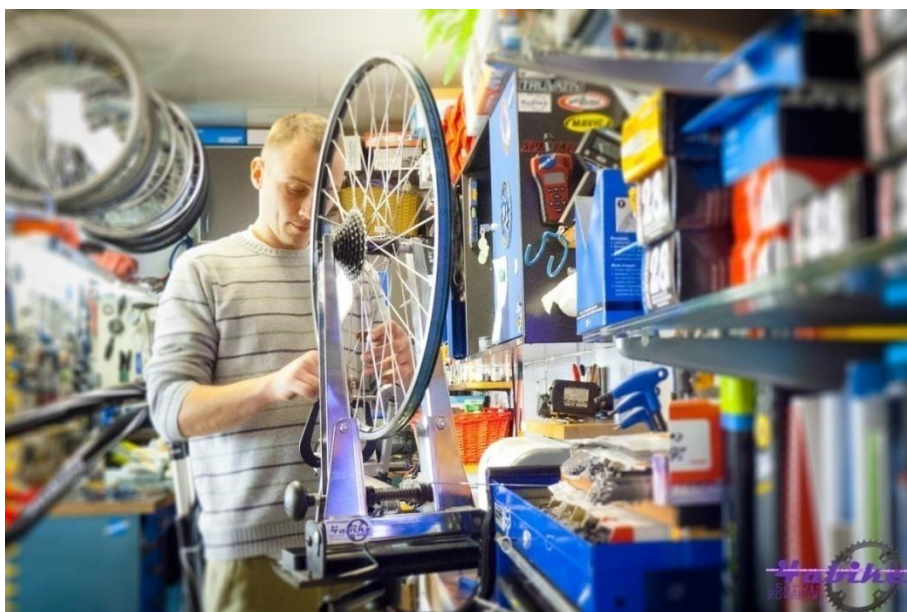
Stojaki rowerowe, stosowane jako wyposażenie parkingów rowerowych, powinny być wykonane z rur stalowych (typowe stojaki „U-kształtne”) i rozmieszczone w takich miejscach i odległościach, aby można było przy nich zaparkować rowery z sakwami. W niektórych wypadkach można do tego zastosować barierki, poręcze itp., przy założeniu, że mocowanie do nich roweru z sakwami jest możliwe. Nie dopuszcza się stojaków tzw. „wyrwikótek”, ponieważ nie pozwalają one na bezpieczne parkowanie roweru.

Pomieszczenie, służące do przechowywania rowerów i/lub ekwipunku musi być odpowiednio solidne, czyste, zamykane, zabezpieczone przed kradzieżą oraz łatwo dostępne i chronione przed czynnikami atmosferycznymi. Musi się także znajdować w strefie bezpośredniego nadzoru personelu obiektu. Nie dopuszcza się sprowadzania rowerów do takiego pomieszczenia po schodach, ani prowizorycznej adaptacji na przechowalnię nietrwałych lub nieestetycznych budowli, przybudówek czy budynków gospodarczych.

Dostęp do narzędzi może być zapewniony poprzez samodzielnie skompletowanie lub udostępnienie gotowego zestawu narzędzi rowerowych. Optymalnie, aby zestaw taki był umieszczony w skrzyni, gdzie każde narzędzie ma swoje miejsce. Zapewnia to nadzór nad kompletnością przekazywanego zestawu.

W skład takiego zestawu wchodzić powinien komplet kluczy imbusowych, kluczy płaskich, kilka różnych rozmiarów śrubokrętów krzyżakowych i płaskich, kombinerki, smary, łyżki do opon, łatki i klej do dętek, taśma izolacyjna i naprawcza, pompka do opon z różnymi końcówkami itp.) Dodatkowo udostępnione mogą być bardziej specjalistyczne narzędzia rowerowe (rozkuwacz do łańcucha itp.). Dostęp ten można również zapewnić poprzez montaż standardowej stacji naprawczej.

Korzystanie z pomieszczenia służącego przechowywaniu rowerów i parkingu rowerowego oraz narzędzi musi być nieodpłatne, tj. wliczone w cenę pozostałych usług.



Serwis rowerowy na szlaku Green Velo, fot. 4bike Serwis Rowerowy, Bielsk Podlaski

8.4. Kryteria dodatkowe (uzupełniające, nieobowiązkowe)

Kryteria dodatkowe (nieobowiązkowe, uzupełniające) są ważne, ponieważ zwiększają atrakcyjność obiektu i zakres usług świadczonych dla rowerzystów.

Jednak ich spełnienie nie jest bezwzględnie konieczne i zależy od możliwości oraz chęci zarządców danego obiektu.

Do najczęściej występujących w systemach rekomendacji kryteriów dodatkowych, które powinny być spełnione przez obiekty o statusie MPR należą (synteza, jw.):

- otwarcie obiektu w czasie całego roku
- personel mówiący w językach obcych (najczęściej angielski, niemiecki, rosyjski)
- przechowywanie ekwipunku rowerzysty w trakcie pobytu w obiekcie (pokój bagażowy, przechowalnia)
- udostępnianie pralni i suszarni w celu samodzielnego dokonania przez rowerzystów czynności, związanych z praniem, suszeniem i czyszczeniem ubrania i ekwipunku (dla gości, nocujących w obiekcie)
- udostępnianie aneksu kuchennego dla rowerzystów w celu samodzielnego przygotowania posiłków (dla gości, nocujących w obiekcie)
- udostępnianie punktów ładowania rowerów ze wspomaganie elektrycznym na parkingu rowerowym / miejscu przechowywania rowerów
- udostępnianie myjni rowerowej / punktu mycia rowerów
- udostępnianie nieodpłatnego parkingu samochodowego dla rowerzystów, którzy z tego miejsca rozpoczynają / kończą swój wyjazd rowerowy (najlepiej jako odpowiednio oznakowanego miejsca / miejsc)
- dostęp do wody pitnej w obiekcie
- udostępnianie toalety w obiekcie
- możliwość zakupu podstawowych części zapasowych i zamiennych do rowerów (dętki, lampki, śruby, łańcuch itp.), i drobnego wyposażenia, np. jednorazowych peleryn przeciwdeszczowych
- możliwość zakupu specjalnego menu dla rowerzystów (pełnowartościowe posiłki wysokoenergetyczne / niskotłuszczowe)
- możliwość zakupu gotowych produktów spożywczych, używanych przez osoby aktywne fizycznie: batony białkowe, napoje izotoniczne, żele energetyczne itp.
- możliwość zakupu (po wcześniejszym zamówieniu) prowiantu „na wynos”
- możliwość zakupu potraw kuchni regionalnej
- możliwość zakupu potraw wegetariańskich / wegańskich
- usługi dodatkowe: transfer gości, ich rowerów i bagaży do następnego obiektu przyjaznego rowerzystom lub węzła komunikacji publicznej (pojazdem posiadającym możliwość przewozu rowerów)
- usługi dodatkowe: pośrednictwo w rezerwacji usług, dedykowanych rowerzystom
- usługi dodatkowe: organizowanie wycieczek rowerowych
- świadczenie usług serwisu / naprawy rowerów (również mobilnie)
- świadczenie usług wynajmu rowerów
- świadczenie usług wynajmu rowerów ze wspomaganie elektrycznym

- akceptowanie kart rabatowych (udzielanie rabatów), udział w systemach lojalnościowych i rekomendacji wzajemnej, stosowanych w ramach sieci MPR, systemach rezerwacyjnych itp.

Usługi, polegające na udostępnianiu w/w świadczeń (np. pralnia, przechowalnia) powinny być nieodpłatne, tj. wliczone w cenę pozostałych usług.

Lista kryteriów dodatkowych jest otwarta i zależna od specyfiki danego systemu rekomendacji. Podane powyżej przykłady dotyczą najczęściej występujących usług.

8.5. Dostosowanie oferty obiektu dla potrzeb niepełnosprawnych rowerzystów

Uzupełnieniem danych na temat oferty obiektu są informacje, dotyczące dostosowania oferty obiektu dla gości niepełnosprawnych. W przypadku rowerzystów będą to np. osoby z niepełnosprawnością ruchową, poruszający się na odpowiednio dostosowanych wózkach inwalidzkich, ale także użytkujących rowery typu handbike, tricykli. Mogą to być także niewidomi, poruszający się na tandemach w parze z osobą widzącą.

Organizacje, skupiające takich rowerzystów funkcjonują również w Polsce i inspirują osoby z niesprawnością do aktywności turystycznej. Są to na przykład:

- **Fundacja Aktywnie do Przodu** www.facebook.com/aktywniedoprzodu
- **Fundacja Niewidomi na Tandemach** www.facebook.com/Niewidomi.na.tandemach

Tym samym przygotowanie oferty, dedykowanej takim osobom, jak najbardziej ma swojego odbiorcę. Poprawia to także ogólny wizerunek produktu oraz samego obiektu, jako społecznie odpowiedzialnego i otwartego na wszystkich klientów.

Zagadnienie to dotyczy także osób starszych i posiadające dysfunkcje, ograniczające sprawność fizyczną. Liczba takich klientów w przemyśle turystycznym systematycznie wzrasta, wraz ze starzeniem się społeczeństwa oraz jednocześnie propagowaniem aktywnego trybu życia wśród seniorów oraz osób niepełnosprawnych. Odpowiedzią na ten trend jest inicjatywa Europejskiej Federacji Cyklistów o nazwie „Silver Cyclists”.

Dostosowanie obiektu MPR do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności polega na:

- **usunięciu fizycznych barier dostępu** (wąskich drzwi itp, wykonanie podjazdów i pochylni na schodach, dostosowanie pomieszczeń ogólnych, pokoi, korytarzy i węzłów sanitarnych dla osób o ograniczonej mobilności lub poruszających się na wózkach, montaż odpowiednio szerokich wind na piętra lub zapewnienie pełnej oferty usług bez konieczności wejścia na wyższe kondygnacje, zapewnienie odpowiednich mebli itp.)
- **wprowadzenie dodatkowych udogodnień w obiekcie, dedykowanych osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności** (uchwyty, prowadnice dla osób niewidomych, nisko umieszczone kontakty, specjalnie wyposażone pokoje itp.)

- **odpowiednie przeszkolenie personelu obiektu** w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych lub z ograniczoną sprawnością ruchową

Dostosowanie obiektu dla potrzeb niepełnosprawnych rowerzystów powinno tym samym być wyróżnione jako oddzielne kryterium o charakterze dodatkowym i w sposób szczególny promowane w ramach systemu.

9. Zarządzanie systemem rekomendacji MPR

9.1. Założenia ogólne

Podstawą funkcjonowania systemu rekomendacji MPR jest zaangażowanie branży turystycznej, a więc współpraca pomiędzy przedsiębiorcami, którzy tworzą ofertę, dostosowaną do potrzeb rowerzystów.

Jednak system nie będzie działał efektywnie bez pomocy sektora publicznego. Zwykle sektor ten współfinansuje on koszty jego utrzymania oraz współpracuje w promocji systemu i jego partnerów.

Zarządzanie i organizacja samego systemu najczęściej leży w gestii administratora - podmiotu, która łączy sektor małych i średnich przedsiębiorstw (biznes turystyczny i okołoturystyczny) oraz podmioty publiczne (administrację rządową i inne instytucje publiczne, ale przede wszystkim samorządy i ich jednostki) we wspólną sieć współpracy, dedykowaną obsłudze turystów rowerowych. System funkcjonuje więc zwykle w modelu klastra lub triple helix.

Istnieją różne modele finansowania systemów rekomendacji MPR, od całkowicie komercyjnych (finansowanych z opłat partnerów i przychodów własnych), aż po finansowane w pełni ze środków publicznych, jak też modele mieszane.

9.2. Rola lidera (administratora / operatora systemu rekomendacji MPR)

Liderem systemu jest najczęściej organizacja pozarządowa (NGO). Może to być stowarzyszenie rowerowe, lokalna / regionalna organizacja turystyczna, lub inna organizacja o statusie DMO (Destination Management Organization). Spotyka się systemy zarządzane przez podmioty publiczne, lecz z uwagi na specyfikę i ograniczenia takich podmiotów zarządzanie systemem rekomendacji MPR w formule w pełni publicznej jest dość utrudnione.

W przypadku największego na świecie systemu Bett+Bike, podmiotem zarządzającym jest federacja rowerowa ADFC. Czeski i słowacki system zarządzany jest przez fundacje, zajmujące się tematyką rozwoju zrównoważonego i turystyki.

W niektórych przypadkach systemem zarządzają podmioty częściowo publiczne, mające status DMC (Destination Management Company) lub status zbliżony do NTO - narodowej organizacji turystycznej.

Wskazane jest, aby lider systemu - przeważnie organizacja pozarządowa - miała stabilną sytuację finansową i organizacyjną oraz oparcie w administracji rządowej i samorządowej. Wówczas jest ona w stanie zabezpieczyć wystarczające zasoby na funkcjonowanie systemu oraz posiada poparcie urzędników odpowiedzialnych za promocję danego kraju/regionu.

System, który jest finansowany w całości lub części ze środków publicznych, zapewnia zwykle większą transparentność działania i wydatkowania środków. Zaś zaangażowanie w ramach organizacji podmiotów sektora prywatnego pozwala zapewnić odpowiednie nastawienie biznesowe do całego modelu, co prowadzi do większej efektywności działania całego systemu. Dlatego warto połączyć oba te elementy, co czego najlepiej nadaje się organizacja pozarządowa jako operator inicjatywy.

Sprawny lider jest w stanie zapewnić właściwe funkcjonowanie całego systemu. Dla jego poprawnego działania niezbędne są zasoby kadrowe w postaci osób, które są w stanie nadzorować jego funkcjonowanie. Również działania informacyjno-promocyjne zajmują dużą ilość czasu oraz wymagają znacznych środków finansowych i kompetentnego personelu. Zasoby te są niezbędne dla zabezpieczenia procesów, stale zachodzących w systemie, jak:

- gromadzenie i udostępnianie oraz przetwarzanie informacji o partnerach oraz oferowanych przez nich usługach (miejscach przyjaznych rowerzystom)
- nabór nowych partnerów i weryfikacja jakości usług oferowanych rowerzystom w systemie przez już działających w nim partnerów
- bieżąca współpraca z partnerami i monitorowanie działania systemu
- przygotowywanie i dystrybucja materiałów informacyjnych (map, przewodników itp.)
- inicjowanie działań, podnoszących ogólną jakość oferty i atrakcyjność produktu, organizację wspólnych imprez itp. akcji, realizacja kampanii marketingowych
- itd.

Po stronie lidera (administratora / operatora systemu) leży również ochrona i udostępnianie praw majątkowych i licencji, związanych z systemem. Jest on zwykle właścicielem praw majątkowych do nazwy, logo i znaku towarowego systemu rekomendacji oraz do narzędzi opisujących funkcjonowania takiego systemu (umów, formularzy, regulaminów itp.). Ustala on formułę, możliwości i procedury posługiwania się tymi elementami przez partnerów systemu. Tym samym lider jest niejako strażnikiem kluczowych czynników, które tworzą wartość dodaną i rynkową całego systemu.

9.3. Modele finansowania systemu rekomendacji MPR

Modele finansowania systemów MPR są zróżnicowane. Systemy, które powstały przy wsparciu środków publicznych (np. funduszy unijnych), są zwykle dla partnerów nieodpłatne. Jednak w dłuższej perspektywie i takie systemy są zmuszone do pozyskiwania dodatkowych źródeł finansowania, gdyż po zakończeniu projektu źródło finansowania wydatków bieżących kończy się. Zwykle stanowi poważny problem dla systemów, powstałych w wyniku projektu.

Najczęściej spotyka się systemy mieszane, gdzie część środków pochodzi z sektora publicznego i różnego rodzaju projektów, a część jest współfinansowana przez partnerów komercyjnych jako różnego rodzaju opłaty czy prowizje. Istotnym źródłem finansowania funkcjonowania systemu mogą być także przychody własne operatora, związane ze sprzedażą produktów i usług dla rowerzystów.

Jest to więc w pewnym sensie partnerstwo publiczno-prywatne, a w systemie następuje montaż środków finansowych, pochodzących z różnych źródeł.

W dłuższej perspektywie niezbędne jest zdywersyfikowanie źródeł finansowania systemu, co zabezpiecza stabilność systemu, płynność finansową i trwałość całej inicjatywy.

Przed rozpoczęciem wdrażania nowego systemu rekomendacji wskazane jest przeprowadzenie szczegółowej analizy finansowej, która pozwoli określić optymalne finansowanie systemu na etapie jego budowy i funkcjonowania. Jej elementem może być analiza o charakterze biznes planu. Może obejmować np.:

- ewaluację już funkcjonujących, podobnych systemów w kraju i poza jego granicami) - analiza porównawcza / benchmarking
- identyfikację dostępnych źródeł finansowania zewnętrznego oraz ograniczeń z nimi związanych (np. projektu unijne),
- wywiady / ankiety skierowane do potencjalnych partnerów oraz sponsorów, w celu oszacowania realności i skali przychodów z opłat, licencji, prowizji od partnerów oraz przychodów ze sprzedaży usług oraz produktów dla rowerzystów.

Wdrażanie nowego systemu rekomendacji MPR bez przeprowadzenia tego typu analizy jest dość ryzykowne. Biznes plan może stanowić część studium wykonalności takiego przedsięwzięcia, które opisywałoby również pozostałe aspekty wdrożenia systemu (prawne, organizacyjne, marketingowe itp.)

10. Funkcjonowanie systemu rekomendacji MPR

W ramach każdego aktywnego systemu mają miejsce procesy, zachodzące pomiędzy jego elementami. W systemach biznesowych, jakim jest system rekomendacji MPR, opisują je różne dokumenty: wytyczne, procedury, regulaminy, umowy, licencje, porozumienia i schematy działania, stworzone lub adaptowane do specyfiki danego systemu przez jego administratora. Ich stosowanie zapewnia właściwe funkcjonowanie systemu.

10.1. Ogólne założenia systemu rekomendacji MPR

Są to podstawowe informacje o systemie. Obejmują m. in. przesłanki i uzasadnienie utworzenia systemu, określenie obszaru jego funkcjonowania, wskazanie potencjalnych adresatów (kategorie obiektów MPR), a także inicjatorów powstania systemu i lidera (podmiotu zarządzającego systemem).

Opisują też wymogi wobec obiektów o statusie MPR, warunki udziału w systemie (tj. uzyskania i utrzymania rekomendacji MPR), wzajemne zobowiązania stron, zasady finansowania i ew. odpłatności za udział w systemie, zasady transparentności, ochrony prawnej, przetwarzania danych itp. informacje.

Zwykle informacje o charakterze ogólnym są umieszczone na stronie internetowej lidera oraz w materiałach informacyjnych, adresowanych do partnerów systemu, jako opis całej inicjatywy. Szczegółowo zaś elementy te opisane są w regulaminie systemu oraz w umowach /porozumieniach / licencjach, które są zawierane przez partnerów systemu rekomendacji MPR.

10.2. Zasady współpracy, prawa i obowiązki partnerów systemu rekomendacji

Są to wszelkie procedury, które regulują wzajemne zobowiązania partnerów systemu rekomendacji oraz lidera systemu. Definiuje je lider (ew. inicjator) utworzenia systemu rekomendacji, samodzielnie lub w oparciu o istniejące wzorce, schematy, systemy.

Zwykle zasady te opisane są w postaci regulaminu, który określa szczegółowo prawa i obowiązki stron systemu rekomendacji, kategorie obiektów MPR, kryteria statusu MPR oraz współpracę partnerów w ramach systemu.

W oparciu o taki regulamin realizowane jest zarządzanie systemem, organizowany jest nabór i weryfikacja partnerów, działania marketingowe wspierające partnerów, monitoring i ewaluacja działania systemu oraz wszelkie działania, związane z jego rozwojem.

Regulamin z założenia powinien być ogólnodostępny, np. umieszczony na stronie internetowej systemu i lidera.

10.3. Umowy, licencje, porozumienia szczegółowe

Na podstawie regulaminu mogą (choć nie muszą) być zawierane umowy szczegółowe pomiędzy liderem a partnerem, które precyzyjnie określają prawa i obowiązki stron.

Zamiast umowy może to być porozumienie, umowa licencyjna, deklaracja współpracy, list intencyjny itp. Forma w tym przypadku jest dowolna i zależna od twórców systemu. Zalecana jest jednak formuła umowna, gdyż jest ona skuteczniejsza i ma moc prawną.

Definiuje ją lider (ew. inicjator) utworzenia systemu rekomendacji, samodzielnie lub w oparciu o istniejące wzorce, schematy, systemy. Wzory takich dokumentów powinny być ogólnodostępne, np. umieszczone na stronie internetowej systemu.

10.4. Sposób uzyskania statusu MPR

Jest to procedura zgłoszenia i weryfikacji udziału w systemie przez podmiot, zainteresowany uzyskaniem statusu MPR / rekomendacji / licencji.

Procedurę tę opisuje regulamin naboru lub inne dokumenty, w których określone są warunki, terminy, zasady uzyskania rekomendacji MPR / certyfikatu / licencji. Tworzy je administrator systemu samodzielnie lub poprzez adaptację rozwiązań, istniejących w już funkcjonujących systemów rekomendacji.

W zależności od specyfiki systemu, zgłaszanie udziału w systemie przez nowe podmioty może być realizowane w systemie ciągłym lub poprzez nabory, odbywające się według przyjętego przez organizatora systemu harmonogramu.

Ważne, aby procedury i zasady uzyskania statusu / rekomendacji / licencji MPR były jawne i publiczne, a potencjalni partnerzy byli o nich informowani z wyprzedzeniem.

Ponadto wskazane jest informowanie zainteresowanych podmiotów o warunkach uzyskania statusu MPR, korzyściach z udziału w systemie (np. zakresie wsparcia marketingowego) oraz wymaganiach z tego tytułu, tak pod kątem spełniania kryteriów przyjazności rowerzystom na etapie uzyskiwania statusu MPR, jak i świadczenia usług w przyszłości zgodnie z tymi kryteriami.

Dodatkowo zalecane jest informowanie partnerów o ew. kosztach udziału w systemie i innych zobowiązaniach, przyjmowanych przez partnerów systemu, jak też sposobach weryfikacji bieżącej i przyszłej stopnia spełniania kryteriów przez MPR.

Cała procedura naboru i weryfikacji MPR powinna być jawna i transparentna. Dodatkowo, podobnie jak późniejsze wsparcie partnerów komercyjnych, procedura ta podlegać może ona pewnym ograniczeniom formalnym (np. przesłankom udzielenia przedsiębiorcom pomocy publicznej lub pomocy de minimis).

Z tego powodu organizator naboru powinien dokonać dokładnej analizy prawnej dla stosowanej procedury w odniesieniu do swojego statusu, jak też źródła finansowania systemu rekomendacji. Dotyczy to w szczególności inicjatyw, finansowanych ze środków publicznych, w tym ze środków Unii Europejskiej.

W ramach naboru powinna zostać przeprowadzona weryfikacja stopnia spełniania przez obiekt deklarowanych w zgłoszeniu kryteriów „przyjazności dla rowerzystów” - tych podstawowych i uzupełniających. W praktyce, powinno to zostać przeprowadzone w formie audytu obiektu - wizji lokalnej, prowadzonej przez odpowiednio przeszkolonych, bezstronnych audytorów, działających na zlecenie operatora systemu, plus ew. weryfikację poprawności formalnej zgłoszeń oraz kompletności i jakości przekazanych danych, informacji, zdjęć itp.

Weryfikacja stopnia spełniania kryteriów może być jedno- lub dwustopniowa. W przypadku procedury wielostopniowej pozostawia się wnioskodawcom czas na uzupełnienie braków, np. poprzez zamówienie i montaż odpowiednich stojaków rowerowych, zakup narzędzi rowerowych, apteczek itp. Wówczas niezbędna jest dodatkowa weryfikacja stopnia spełniania zadeklarowanych kryteriów.

Do tego celu doskonale nadają się przedstawiciele lokalnych organizacji rowerowych, gdyż są oni praktykami. Współpraca z nimi jest zwykle niedroga oraz dodatkowo buduje relacje wzajemne pomiędzy administratorem systemu a lokalnymi środowiskami rowerowymi. Taka metoda zastosowana została np. podczas audytu ponad 500 obiektów na szlaku Green Velo w roku 2015.

Nabór powinien być prowadzony przy pomocy strony internetowej systemu / lidera, z odpowiednim wypromowaniem inicjatywy, w celu dotarcia do możliwie pełnej grupy zainteresowanych podmiotów. Zmniejsza to znacznie selektywność takiego wsparcia, co ma istotne znaczenie np. przy ustalaniu zakresu pomocy publicznej.



Certyfikaty MPR w Dolnośląskiej Krainie Rowerowej, fot. Ewa Niedźwiedzka

10.5. Księga identyfikacji wizualnej (KIW) i zasady jej stosowania

Jest to bardzo ważny element systemu, ponieważ tworzy jego wartość dodaną, wyróżnik i stanowi jednocześnie reklamę tak systemu, jak i partnerów. KIW powinien być używany w celu promocji systemu oraz wizualizacji obiektów, posiadających status MPR.

KIW to zbiór elementów graficznych i opisowych, obejmujących wygląd oraz zasady stosowania logo systemu i jego implementacji, jak też zbiór plików graficznych oraz wytycznych stosowania KIW przez partnerów.

Typowe elementy takiej wizualizacji to nazwa i logo systemu, na którego używanie partner o statusie MPR otrzymuje zgodę w formie umowy licencyjnej (czasowej lub nieokreślonej).

W oparciu o taką zgodę partnerzy mogą wykonać oznakowanie obiektu, stosować elementy KIW na swojej stronie internetowej i w materiałach promocyjnych itp.

Ponieważ KIW systemu będzie stosowany przez wiele podmiotów, często nie będących specjalistami w temacie projektów graficznych oraz marketingu, KIW powinien być przygotowany w sposób profesjonalny, czytelny.

Zawierać powinien gotowe pliki graficzne znaków, opis / zasady ich stosowania, ale także przykładowe implementacje znaku i logo - najlepiej jako wzory znaków, naklejek, bannerów internetowych, plakatów itp.

Materiały te dla wygody użytkowników powinny być zamieszczone na stronie internetowej systemu / partnerów, ew. w strefie chronionego hasłem intranetu, aby uniknąć przypadkowych i nieautoryzowanych pobrań plików.

10.6. Narzędzia i kanały wsparcia, oferowanego partnerom

Wsparcie marketingowe to główna korzyść, jaką otrzymują partnerzy biznesowi z tytułu udziału w systemie rekomendacji MPR.

Przekłada się ono na reklamę obiektów, posiadających status MPR, co z kolei zwiększa liczbę klientów (rowerzystów) w obiekcie MPR oraz ich wydatki, generując korzyści materialne dla partnerów. To zaś zwiększa korzyści pośrednie, społeczne i ekonomiczne dla regionu, w którym funkcjonuje system rekomendacji.

Wsparcie marketingowe obejmuje sferę informacyjną oraz promocję. Każdy system posiada własne narzędzia i kanały takiej komunikacji, adekwatną do jego specyfiki, stopnia rozwoju, rodzaju klientów i innych uwarunkowań specyficznych.

Typowe narzędzia opisane są w rozdziale 11 niniejszego poradnika.

10.7. Taryfikator odpłatności za udział w systemie rekomendacji

W zależności od przyjętego modelu organizacyjnego, system rekomendacji MPR może być nieodpłatny lub odpłatny dla partnerów. Systemy nieodpłatne tworzone są zwykle przez podmioty publiczne (np. samorządy), często w ramach projektów unijnych.

Systemy nieodpłatne są zdecydowanie bardziej atrakcyjne dla partnerów biznesowych niż systemy odpłatne, gdyż partnerzy w nich otrzymują za darmo wsparcie marketingowe, pozwalające na zwiększenie przychodów. Jednak takie systemy często mają problemy z funkcjonowaniem i finansowaniem działań.

Dojrzałe systemy rekomendacji MPR, które funkcjonują w krajach europejskich, są zwykle odpłatne.

Oznacza to, że partnerzy partycypują w kosztach takich systemów, wnosząc różnego rodzaju opłaty, tytułem np.:

- uzyskania statusu MPR i audytu obiektu (wstępna, jednorazowa opłata akredytacyjna)
- odnowienia / weryfikacji statusu MPR (opłata w formule abonamentu lub składki)
- oznakowania i wyposażenia obiektu (pokrycie kosztów oznakowania obiektu, stojaków rowerowych itp.)
- współfinansowania dedykowanych rowerzystom wydawnictw i publikacji, map, przewodników, wydawanych przez lidera, które mogą być dystrybuowane w MPR (odpłatnie i nieodpłatnie)
- reklamy obiektu MPR (rozszerzonej informacji o obiekcie) w wydawanych przez lidera publikacjach promocyjnych (mapach, przewodnikach), na stronach internetowych itp. (zwykle na warunkach preferencyjnych, w stosunku do innych podmiotów)
- współfinansowania wybranych działań promocyjnych (np. imprezy promocyjnej, wspólnego wyjazdu na targi turystyczne, przygotowania i emisji spotu reklamowego, organizacji wycieczek rowerowych po okolicy itp. itp.)

Wskazane jest, aby wszelkie opłaty miały charakter jawny, a cennik umieszczony był na stronie internetowej systemu, były one ustalane w perspektywie roku - dwóch do przodu (aby uniknąć nieoczekiwanych podwyżek).

Ponadto zaleca się, aby maksymalnie duża część opłat (poza opłatą akredytacyjną, abonamentową) miała charakter dobrowolny i powiązany z dodatkowymi korzyściami biznesowymi, związanymi z lepszą reklamą, pozycjonowaniem oferty itp.

Co do zasady, poza etapem wstępnego rozwoju systemu (gdzie możliwe jest łatwe pozyskanie funduszy zewnętrznych) zdecydowanie rekomenduje się założenie w systemie rekomendacyjnym częściowej odpłatności za usługi, świadczone partnerom systemu.

10.8. Ochrona prawna i udostępnianie systemu rekomendacji MPR

Idea systemu rekomendacji MPR jest powszechnie znana i funkcjonuje w wielu krajach europejskich. Zwykle twórcy takich systemów wzorują się na niemieckim modelu Bett+Bike, najstarszym i największym ze wszystkich systemów rekomendacji MPR.

Koncepcja, zasady funkcjonowania, kryteria MPR i inne aspekty takich systemów zostały dokładnie opisane w ogólnodostępnych opracowaniach i poradnikach, przygotowanych wspólnie przez ECF i czeską fundację Nadace Partnerství. Zostały one opublikowane w latach 2011-2012, a ich autorzy wyrazili zgodę na dalsze promowanie idei MPR w oparciu o przedstawione w tych publikacjach rekomendacje. Ich celem było upowszechnienie idei MPR i docelowo zainicjowanie utworzenia wspólnego, europejski standardu, a nawet systemu, takich usług.

Nie jest więc możliwe opatentowanie samej idei, metodologii tworzenia czy zasad funkcjonowania systemu rekomendacji MPR, ani zastrzeżenie MPR jako znaku towarowego. Natomiast jak najbardziej podlegają ochronie prawnej (w oparciu o prawo autorskie, przepisy o ochronie własności intelektualnej i znaków towarowych) takie elementy konkretnego systemu rekomendacji, jak regulamin, umowa uczestnictwa w systemie, jego logo, nazwa własna itp.

Logo danego systemu i pozostałe elementy słowno-graficzne zastrzec można dodatkowo jako znak towarowy. Ma on wysoką wartość rynkową w przypadku rozpoznawalnych systemów i z tego tytułu powinien być chroniony.

Tworząc własny system rekomendacji MPR można stworzyć go samemu od zera, odwzorowując inny system z poszanowaniem praw własności intelektualnej i ochrony znaków towarowych (na zasadach benchmarkingu), lub oprzeć go o licencję, uzyskaną od właścicieli innego systemu rekomendacji.

Dla przykładu, słowacki system Vitajte Cyklisti jest realizowany w oparciu o know-how, logo i zasady czeskiego systemu Cyklisté vítání. Zaś system funkcjonujący w Dolnośląskiej Krainie Rowerowej jest wdrożony w oparciu o umowę licencyjną z ROT Województwa Świętokrzyskiego, będący właścicielem metodologii i znaku towarowego Systemu Rekomendacji MPR na Wschodnim Szlaku Green Velo.

W ramach systemu rekomendacji MPR kluczowe jest opracowanie mechanizmów posługiwania się nazwą i logo systemu w celach promocyjnych przez partnerów systemu (MPR-y), jak też pozostałych partnerów systemu rekomendacji. Zasady te powinny być regulowane przez umowy partnerskie, licencyjne itp.

10.9. Narzędzia i mechanizmy monitorowania, ewaluacji i rozwoju systemu

W celu oceny jakości oferowanych w ramach systemu rekomendacji MPR usług i stopnia, w jakim spełniają one potrzeby i oczekiwania rowerzystów oraz zadowolenia partnerów z udziału w systemie rekomendacji MPR niezbędny jest stały monitoring ocen użytkowników. Taką ewaluację powinien prowadzić operator systemu.

Do jego prowadzenia wykorzystać można typowe narzędzia ewaluacyjne: ankiety, wypełniane przez rowerzystów w obiektach MPR, ankiety online, wywiady z rowerzystami na szlaku oraz opinie, podawane przez rowerzystów w formie komentarzy online przy poszczególnych obiektach MPR. Pozwala to na zbieranie informacji jakościowych nt. oferty, jak i użytkowników (rowerzystów). Możliwe jest wprowadzenie systemu zachęt dla rowerzystów, związanych z wypełnieniem ankiety: drobnych upominków (gadżetów, mapek itp.), lub losowanie bardziej atrakcyjnych nagród (np. ekwipunek rowerowy, vouchery na pobyty w obiektach MPR itp.).

Jednocześnie powinna być prowadzona stała weryfikacja komentarzy użytkowników, szczególnie w zakresie niezgodności rzeczywistych usług, świadczonych przez obiekty MPR, z deklarowanymi. Liczne uwagi tego typu świadczyć mogą o tym, że obiekt MPR w rzeczywistości nie spełnia deklarowanych standardów, co wymaga interwencji ze strony administratora systemu.

Bardzo cenne są informacje, pozwalające na zweryfikowanie liczby użytkowników systemu. Uzupełniają one automatyczne narzędzia pomiarowe, jak liczniki rowerowe. Zwykle obiekty komercyjne z uwagi na kwestie organizacyjne oraz kwestie ochrony konkurencyjności i tajemnicy handlowej nie będą zbyt chętne, aby podawać liczby klientów (np. noclegów, udzielonych rowerzystom). Jednak już podmioty publiczne, np. niektóre atrakcje turystyczne, czy punkty informacji turystycznej, są wolne od tego typu uprzedzeń. Należy więc pamiętać o wdrożeniu tego typu narzędzi pomiarowych w zainteresowanych obiektach.

Równolegle, zaleca się opracować narzędzia i mechanizmy ewaluacji poziomu zadowolenia partnerów z udziału w systemie. Mogą to być również ankiety (anonimowe lub jawne, wypełniane online lub tradycyjne), a także wywiady indywidualne z przedstawicielami obiektów MPR, jak też dyskusje w czasie spotkań / warsztatów itp.

Tego typu spotkania są również niezwykle cenne w celu podnoszenia ogólnej wiedzy nt. obsługi turystów rowerowych przez partnerów systemu rekomendacji. Mają też ważny aspekt integracyjny i towarzyski. Pozwalają też na wzajemne poznanie się partnerów, zachęcają do promocji / sprzedaży krzyżowej i inicjowanie powstawania pakietów, obejmujących usługi kilku partnerów komercyjnych.

Podobne znaczenie mają wspólne wyjazdy studyjne przedstawicieli partnerów i lidera systemu, które pozwalają zapoznać się z ofertą partnerów systemu i całym produktem turystycznym. W przypadku wyjazdów poza obszar działania systemu - np. z doświadczeniami podmiotów, działających w innych systemach rekomendacji MPR w kraju i za granicą.

11. Wsparcie marketingowe i informacyjne MPR

Wsparcie marketingowe to kluczowy element systemu, obejmujący całość działań, które pozwalają dotrzeć z informacją o ofercie partnerów systemu rekomendacji MPR do klientów, tj. rowerzystów. Są to wszelkie działania marketingowe i informacyjne, które są realizowane przez lidera (administratora systemu), rekomendowane obiekty MPR oraz pozostałych partnerów systemu. Typowymi narzędziami wsparcia marketingowego MPR będą:

- **Certyfikaty, naklejki, oznakowanie obiektów o statusie MPR**

Przygotowane zbiorczo i przekazane partnerom (w celu obniżenia kosztów i unifikacji standardów graficznych). Często są one przygotowywane na etapie naboru obiektów, a ich przekazanie dodatkowo zachęca do udziału w procesie certyfikacji

- **Strona internetowa szlaku / produktu**

Podstawowe obecnie narzędzie komunikacji marketingowej, czyli dedykowana strona internetowa, zawierająca mapę regionu / szlaku / produktu z zaznaczonymi obiektami o statusie MPR, jak też bazą danych / wyszukiwarką obiektów o statusie MPR

- **Materiały drukowane**

Mapy oraz przewodniki, przygotowane dla obszaru / regionu / szlaku, wydawane przez administratora systemu (samodzielnie lub przy wsparciu wyspecjalizowanych podmiotów) na których zaznaczone są obiekty o statusie MPR i ich danych. Mogą to być materiały płatne i bezpłatne, dystrybuowane w centrach informacji turystycznej, sklepach, księgarniach oraz obiektach MPR

- **Mapy ścienne i tablice informacyjne**

Przygotowane dla obszaru / regionu / szlaku, wydawane przez administratora systemu (samodzielnie lub przy wsparciu wyspecjalizowanych podmiotów) na których zaznaczone są obiekty o statusie MPR i ich danych. Będą one zawieszane w widocznych miejscach na trasie / w regionie (w miejscach odpoczynku, węzłach komunikacji publicznej, recepcjach obiektów o statusie MPR), ułatwiając nawigację na szlaku

- **Dedykowana aplikacja mobilna**

Pozwala ona na korzystanie z funkcjonalności strony www również bez dostępu internetu (offline), co jest istotne w terenie oraz dla klientów zagranicznych (ogranicza koszty transferu danych)

- **Organizacja cyklicznych imprez, dedykowanych rowerzystom**

Mogą to być rajdy, zawody sportowe, wycieczki rowerowe które zachęcają do korzystania z oferty obiektów o statusie MPR

- **Szkolenia i wyjazdy studyjne pracowników informacji turystycznej oraz MPR**

Celem takich szkoleń i wyjazdów jest poszerzenie wiedzy o ofercie regionu, dedykowanej rowerzystom oraz wymiany doświadczeń i wzajemnego poznawania się partnerów.

- **Działania marketingowe, realizowane na rzecz partnerów**

Udział w targach, imprezach promocyjnych, reklama przy pomocy mass mediów, działania public relations, organizacja study tour / study press dla organizatorów turystyki rowerowej, dziennikarzy i liderów opinii, artykuły sponsorowane, kampanie promocyjne z wykorzystaniem social media itp.

Możliwe jest też wdrożenie rozwiązań zaawansowanych, które zwiększają skuteczność i atrakcyjność systemu, np. dedykowany system rezerwacyjny. Jest to rozwiązanie bardzo efektywne i generujące istotne profity, lecz skomplikowane we wdrożeniu, kosztowne w obsłudze i stwarzające duże problemy w utrzymaniu.

12. Partnerzy zewnętrzni systemu rekomendacji MPR

System rekomendacji MPR tworzą przede wszystkim obiekty, posiadające status MPR (przedsiębiorcy turystyczni i biznes okołoturystyczny) oraz administrator systemu MPR.

Jednak system nie jest w stanie funkcjonować poprawnie, jeśli nie jest wspierany przez administrację publiczną - rządową i samorządową oraz organizacje, odpowiedzialne za promocję turystyki - narodową organizację turystyczną, ROT, LOT.

Ich wsparcie jest bezwzględnie konieczne, gdyż bez środków publicznych bardzo trudno rozwinąć system rekomendacji, a bez wsparcia udzielanego przez organizacje turystyczne trudno jest z kolei prowadzić efektywne działania promocyjne. Często to te organizacje mogą być inicjatorem lub wręcz administratorem systemu rekomendacji MPR, samodzielnie lub z wyspecjalizowanymi partnerami - organizacjami branżowymi czy rowerowymi.

Dodatkowo, jak pokazują doświadczenia systemów zagranicznych, bardzo potrzebne jest również pozyskanie do współpracy szeregu wyspecjalizowanych podmiotów, mogących pomóc - w oparciu o wzajemne korzyści - w lepszym rozwoju systemu i dotarciu do większego grona rowerzystów.

Są to na przykład:

- **Wydawnictwa turystyczne i kartograficzne**

Są to firmy, które przygotowują profesjonalne przewodniki turystyczne i wydawnictwa kartograficzne. Podmioty te we współpracy z administratorem systemu mogą nanieść na mapy i opisać w przewodnikach obiekty o statusie MPR. Mogą też na preferencyjnych zasadach dostarczyć / przygotować treści informacyjne i kartograficzne, które będą użytkowane przy promocji MPR.

Profesjonalne materiały wydawane przez takie firmy są zwykle dokładniejsze niż darmowe wydawnictwa, a ich dystrybucja pozwala na dotarcie do szerokiej grupy odbiorców jeszcze na etapie planowania przez nich wyjazdów turystycznych.

- **Administratorzy portali turystycznych, w tym rowerowych, oraz mapowych**

To firmy, które prezentują online informacje o destynacjach i szlakach turystycznych, w tym rowerowych. Ponieważ większość rowerzystów, jak pokazują badania, szuka informacji nt. kierunków przyszłych wyjazdów w internecie, współpraca z takimi portalami zapewni szeroką informację o ofercie MPR.

Stanowi to pomoc w planowaniu wyjazdu i przyczynić się może do wyboru danej destynacji przez potencjalnych klientów - rowerzystów

- **Blogerzy rowerowi, liderzy opinii**

Są to znane w środowisku rowerowym osoby, które opisując swoje wyjazdy rowerowe wpływają na postrzeganie i wizerunek regionów turystycznych i szlaków.

Współpraca z nimi daje podobne efekty, jak współpraca z administratorami portali turystycznych i rowerowych.

- **Wydawcy i redaktorzy czasopism turystycznych, w tym rowerowych**

Nadal, mimo rozwoju internetu stanowią źródło informacji dla osób, interesujących się turystyką rowerową. Ich oddziaływanie jest podobne, jak w przypadku blogerów rowerowych.

- **Znani rowerzyści, np. aktywni i byli sportowcy**

Osoby takie mogą ambasadorem czy też „twarzą” produktu czy systemu, zwłaszcza, jeśli są z danym regionem/produktem związani, np. poprzez miejsce urodzenia.

Pamiętać należy jedynie o odpowiednim doborze danej osoby do charakteru produktu - np. mistrz świata w kolarstwie górskim niekoniecznie może zachęcić rodziny z dziećmi do korzystania z oferty produktu, ale do maratonu górskiego MTB albo sieci single track-ów - jak najbardziej.

- **Touroperatorzy, oferujący oferty turystyki rowerowej**

Są to biura podróży, które oferują wyjazdy rowerowe. Współpraca z nimi pozwala na nawiązanie relacji biznesowych pomiędzy obiektami o statusie MPR.

Promocja destynacji poprzez oferty, zamieszczane w katalogach touroperatorów stanowi element budowy wizerunku rynkowego, szczególnie nowych regionów i szlaków. Są to więc bardzo cenni partnerzy w komercjalizacji i promocji oferty.

- **Przewoźnicy i organizatorzy przewozów (lokalni, regionalni i narodowi)**

Podmioty te są istotne, ponieważ wielu rowerzystów planuje dojazd i powrót do destynacji turystycznej przy pomocy komunikacji publicznej, a często jest ona elementem wyjazdu rowerowego już na miejscu.

Dlatego współpraca z takimi podmiotami pozwala na promocję krzyżową oferty, a także wypracowanie dogodniejszej siatki połączeń, wprowadzenie taboru dogodniejszego do przewozu rowerów, wspólną reklamę na dworcach i w środkach transportu oraz w ramach publikacji, promujących obiekty MPR itp.

Planując rozwój systemu rekomendacji MPR, zaleca się więc nawiązanie współpracy z w/w podmiotami, podpisanie stosownych, najlepiej wieloletnich umów o współpracy, definiujących zobowiązania stron.

13. Czynniki sukcesu systemu rekomendacji MPR

Opierając się o europejskie i krajowe doświadczenia w zakresie rozwoju i funkcjonowania systemów rekomendacji MPR, zdefiniować można następujące czynniki sukcesu takiej inicjatywy:

- **Oparcie systemu rekomendacji o powszechnie stosowane standardy i dobre praktyki**

Nie chodzi tu o kopiowanie (ze zgodą właściciela lub bez niej) istniejących rozwiązań, a o tzw. benchmarking. Generalne założenia systemów rekomendacji szczególnie w zakresie kryteriów „przyjazności rowerzystom” oraz rodzajów obiektów MPR powinny

być w miarę jednolite, aby nie wprowadzać zamieszania wśród turystów rowerowych. Kryteria Bett+Bike są w tym zakresie powszechnie przyjęte jako podstawa i wzór do naśladowania dla innych systemów na całym świecie.

- **Wykorzystanie doświadczeń już funkcjonujących systemów rekomendacji**

Zwykle administratorzy systemów MPR dzielą się chętnie swoją wiedzą i doświadczeniami. Wizyty studyjne, kontakty robocze, spotkania i seminaria są doskonałym narzędziem zdobywania wiedzy, pozwalającej na opracowanie i wdrożenie efektywnego systemu rekomendacji MPR. Nie warto wyważać otwartych drzwi lub plagiatorować cudzych rozwiązań.

- **Zapewnienie wystarczających środków na funkcjonowanie systemu rekomendacji po jego utworzeniu oraz jego trwałości**

Do wdrożenia tak złożonego systemu konieczne są odpowiednie zasoby finansowe kadrowe i organizacyjne administratora, które dodatkowo będą dostępne przez wiele lat. Przykład Fundacji Partnerstwo dla Środowiska, której inicjatywa z braku środków i narzędzi nie odniosła sukcesu pokazuje dobitnie, iż wdrażanie takiego systemu wymaga strony środków finansowych na opłacenie pracowników administracyjnych, audytorów, ekspertów oraz pozostałych kosztów wdrożenia systemu.

Kosztowne jest także bieżące utrzymanie i weryfikacja jakości systemu oraz - przede wszystkim - prowadzenia skutecznych działań promocyjnych. To one stanowią o skuteczności systemu, przyczyniając się do zaangażowania i motywacji partnerów biznesowych oraz zwiększenia korzyści lokalnych z istnienia produktów turystyki rowerowej.

- **Wsparcie działania systemu rekomendacji ze środków publicznych na etapie tak tworzenia, jak i rozwoju systemu**

Projekty (w tym unijne) mogą być dobrym źródłem finansowania systemu, lecz należy przewidzieć środki na funkcjonowanie systemu po zakończeniu projektu. Dotyczy to w szczególności organizacji pozarządowych, które muszą mieć zapewnione dofinansowanie ze środków publicznych. Nie jest możliwe utrzymanie efektywnego systemu ze środków prywatnych do momentu osiągnięcia pełnej dojrzałości systemu oraz samego rynku / produktu (jak jest w przypadku Bett+Bike).

- **Transparentność działania administratora systemu rekomendacji**

Wszelkie działania w ramach systemu rekomendacji powinny być prowadzone z zachowaniem przejrzystości, równego dostępu oraz podziału korzyści. Przedsiębiorcy są wyczuleni na nieuczciwą konkurencję i preferowanie wybranych podmiotów. Dlatego wskazane jest prowadzenie działania w oparciu o dostępny publicznie regulamin, stałe informowanie partnerów o stanie systemu i jego zmianach.

- **Nadzór nad jakością i aktualnością oferty i monitoring systemu rekomendacji**

Niezbędne jest systematyczne weryfikowanie stopnia, w jaki partnerzy spełniają kryteria systemu. Przydatne do tego są różnego rodzaju narzędzia ewaluacyjne - ankiety, opinie turystów, ewaluacja (np. badania tajemniczy klient).

Konieczne jest również zapewnienie aktualnej informacji, co najlepiej zrobić poprzez nadawanie certyfikatów na czas określony, np. jednego roku. Ponowne ubieganie się o certyfikat (w formie uproszczonej ścieżki naboru) przed każdym sezonem zmusi partnerów do weryfikacji przekazywanych informacji na temat swojej oferty. Pozwoli także wyeliminować nie zainteresowane współpracą obiekty.

Prowadzenie monitoringu ruchu turystycznego (poprzez np. ankiety, wypełniane przez rowerzystów w obiektach oraz szacowanie liczby rowerzystów w poszczególnych obiektach) pozwoli zaś na bieżąco dokonywać ewaluacji tak jakości oferty obiektów MPR, jak i produktu turystycznego. Pozwoli to pozyskać cenne informacje nt. potrzeb i oczekiwań klientów.

- **Współpraca administratora systemu rekomendacji z lokalnym środowiskiem rowerowym**

Osobami najlepiej znającymi produkt turystyczny będą lokalni rowerzyści. Oni są naturalnymi audytorami tak szlaków, jak i obiektów. Warto nawiązać z nimi współpracę w tym zakresie, wykonają zadanie w sposób profesjonalny i efektywny kosztowo. Przy okazji pozyskamy cennych sojuszników.

- **Efektywne wsparcie partnerów systemu rekomendacji w sferze informacji i marketingu**

Brak wsparcia spowoduje nieskuteczność systemu i wycofanie się partnerów komercyjnych. Są oni zainteresowani zwiększeniem swoich zysków, co jest niemożliwe bez efektywnej i odpowiednio nakierowanej promocji. Jednocześnie partnerzy biznesowi równego traktowania i jednocześnie preferencyjnego wsparcia w zakresie informacji turystycznej, umieszczania obiektów w materiałach promocyjnych itp. Jeżeli brak jest środków na narzędzia promocyjne, należy rozważyć zasadność wdrażania systemu.

- **Odpowiednia skala działania**

System co do zasady nie powinien być lokalny, chyba, że posiadamy wyjątkowo dobrze przygotowany produkt. Jednak obszar jednej-dwóch gmin to raczej mało. Lepiej, gdy system obejmuje sieć szlaków, jest to szlak ponadregionalny lub działamy na obszarze całego regionu turystycznego / województwa, a najlepiej - całego kraju. Oczywiście, administracja i funkcjonowanie systemu może - a nawet powinna - być oparta o sieć lokalnych partnerów, koordynowanych regionalnie i krajowo.

- **Dobry produkt jako podstawa**

Bez oferty dla rowerzystów w postaci atrakcyjnych tras rowerowych system nie zadziała, bo po prostu nie będzie klientów. Dziś rowerzyści mają coraz większy wybór regionów i tras, które przygotowały dobrą infrastrukturę dla rowerzystów. Pamiętajmy przy tym, że szlaki rowerowe to nie tylko oznakowanie, ale przede wszystkim bezpieczeństwo, odpowiednie nawierzchnie i atrakcyjna okolica oraz dobry dojazd do trasy. Usługi dedykowane rowerzystom są dopiero następne na liście potrzeb. Dlatego w wielu regionach i obszarach Polski system MPR nie będzie funkcjonował lub będzie bardzo ograniczony - jest to naturalne.

14. Wdrożenie systemu rekomendacji MPR w Polsce

Aktualnie w skali kraju system rekomendacji obiektów „przyjaznych rowerzystom” nie funkcjonuje. Pionierska inicjatywa certyfikatu „Przyjazny Rowerom”, prowadzona przez fundację „Partnerstwo dla Środowiska” w ramach inicjatywy Greenways Polska została zawieszona już wiele lat temu. Obecnie w Polsce stwierdzić można funkcjonowanie co najmniej pięciu takich systemów, obejmujących różne obszary.

System Miejsc Przyjaznych Rowerzystom funkcjonuje pięciu województwach Polski Wschodniej, w korytarzu Wschodniego Szlaku Rowerowego Green Velo. Powstał on w roku 2015. Zarządzają nim urzędy marszałkowskie województw: warmińsko-mazurskiego, podlaskiego, lubelskiego oraz podkarpackiego. Liderem tego systemu jest Regionalna Organizacja Turystyczna Województwa Świętokrzyskiego, która jest też twórcą i właścicielem tego systemu. System ten jest dedykowany dla szlaku Green Velo i oparty o standardy europejskie. Status MPR posiada w ramach tego systemu ponad 500 podmiotów.

Lokalnie, w oparciu o udzieloną przez ROT Województwa Świętokrzyskiego licencję, funkcjonuje od 2018 roku system MPR w Dolnośląskiej Krainie Rowerowej, który obejmuje około 50 obiektów. Jest to rejon Doliny Baryczy i Wzgórz Trzebnickich.

Równoległe systemy takie powstały i funkcjonują w rejonach górskich. W miejscowości Wisła (województwo śląskie) w ramach inicjatywy „Rowerem przez Wisłę” status MPR posiada 22 obiektów noclegowych, 3 wyciągi narciarskie oraz 1 wypożyczalnia rowerów. Natomiast w Sudetach funkcjonuje od 2016 roku Certyfikat Jakości Strefa MTB Sudety. Posiada go obecnie około 45 obiektów, które współtworzą produkt turystyczny Strefa MTB Sudety. W roku bieżącym (2019 rok) taki system został przygotowany i rozpoczął swoją działalność w ramach Szlaku Wokół Tatr.

Przykład szlaku Green Velo, jak też lokalnych inicjatyw w Wiśle, Sudetach, Dolnośląskiej Krainie Rowerowej oraz na Szlaku Wokół Tatr pokazuje, że idea miejsc przyjaznych rowerzystom w Polsce powoli rozwija się. Istnieje jednocześnie pilna potrzeba unifikacji istniejących kryteriów obiektów MPR oraz być może wypracowania krajowego standardu kryteriów „przyjazności rowerzystom”, zanim pojawi się zbyt wiele, lokalnych inicjatyw, których skoordynowanie będzie niemożliwe.

Systemowe rozwiązanie znacznie zwiększyłoby możliwości promocji produktów turystyki rowerowej i przyczyniło się do wzrostu ich jakości oraz profesjonalizacji usług, dedykowanych turystyce rowerowej w całym kraju.

System powinien mieć zasięg ogólnopolski. Działania na poziomie regionu / szlaku nie są rekomendowane, jako zbyt lokalne i mogące wprowadzić bałagan organizacyjny i informacyjny, docelowo prowadzące w błąd rowerzystów i utrudniając późniejsze wdrożenie wspólnego dla całego kraju systemu.

Dla utworzenia systemu ogólnopolskiego można przyjąć na przykład taką ścieżkę:

- Idea i ramowy opis systemu MPR powinny zostać przyjęte przez Zespół ds. Mobilności Rowerowej przy Konwencie Marszałków Województw RP (idea, logo, typy obiektów, standardy, ramowa metodologia wdrażania) i obwieszczone publicznie, jako wspólne stanowisko Konwentu Marszałków RP.
- System powinien mieć formułę otwartą, zakładającą dobrowolną organizację systemu na poziomie województwa w oparciu o wspólny standard, przyjęty w/w uchwałą. Podstawową jednostką w systemie powinno być województwo (samorząd województwa), który zarządza systemem na poziomie województwa.
- Współtworzenie systemu może być oparte o ideę „open source”, podobną jak np. mapa OSM, która jest współtworzona i współużytkowana przez autorów. Oczywiście, niezbędne jest wprowadzenie stosownych ograniczeń i procedur stosowania systemu, np. w zakresie wykorzystywania nazwy, znaku, procedur - przez administratorów oraz partnerów. W tym zakresie opracować można rozwiązania, również bazujące na licencjach współdzielonych.
- Zalecane jest powołanie na poziomie Konwentu Marszałków RP zespołu roboczego, składającego się z przedstawicieli województw, które chcą rozwijać u siebie ten system. Zadania takiego zespołu to koordynacja rozwoju systemu, podział zadań pomiędzy województwa oraz nadzorowanie aspektów współdzielenia systemu i jego elementów, szczególnie wymagających zastrzeżenia (logo itp.), pilnowanie jego transparentności itp.
- Województwa zainteresowane wdrożeniem systemu w ramach prac zespołu roboczego powinny podzielić między siebie zadania, dotyczące dopracowania poszczególnych elementów systemu (np. aspekty prawne i własnościowe oraz współdzielenie zasobów, wizualizacja graficzna i logo systemu, procedury, narzędzia informacyjne, analiza finansowa modelu wdrażania itp.). Pozwoli to znacząco ograniczyć koszty wdrożenia, poprzez współdzielenie wypracowanych rozwiązań z jednoczesnym podziałem ich finansowania między partnerów.
- Konieczne jest dopracowanie kwestii użytkowania logo systemu oraz jego metodologii w ramach systemu współpracy oraz zastrzeżenie znaku towarowego w sposób, zapewniający trwałość i bezpieczeństwo (częściowo na zasadach open source, częściowo w ramach umów licencyjnych i uzgodnień).
- O ile to możliwe, zalecane jest wykorzystanie standardów, funkcjonujących w ramach szlaku Green Velo (logo, procedury, kryteria itp.), przy założeniu pełnego upublicznienia elementów systemu w sposób, zapewniający współdzielenie go w przyszłości przez regiony. Konieczne jest jednak odpowiednie dostosowanie systemu MPR na szlaku Green Velo (mającego charakter liniowy, gdyż tworzonego dla szlaku), do funkcjonowania systemu w skali obszarów, jak też jego modyfikacja i aktualizacja - najlepiej w oparciu o ewaluację funkcjonowania systemu w latach 2015-2019.

- Na pierwszym etapie wskazane są wdrożenia pilotażowe (województwa / szlaki / obszary turystyczne), wspólnie z partnerami lokalnymi, w celu zdobycia doświadczeń wypracowania regionalnej bazy partnerów - uruchomienia systemu na poziomie regionu i ew. produktów (szlaków i obszarów turystycznych).

Pozwoli to efektywniej zaplanować pełne wdrożenie systemu na poziomie regionu/-ów, wprowadzić poprawki i usprawnienia, zidentyfikowane na etapie testowym.

- W kolejnym etapie - funkcjonowania systemu w skali krajowej (w kilku lub docelowo wszystkich województwach) konieczna będzie koordynacja działań regionów i wspólne narzędzia promocyjno-informacyjne na poziomie kraju (portal informacyjny, aplikacja mobilna itp.), jak też utrwalenie modelu współpracy.

15. Logo systemu rekomendacji MPR w Polsce

Jako logo systemu MPR w Polsce proponuje się znak, bazujący na następujących założeniach (podobnych, jak w przypadku logo systemu rekomendacji na szlaku Green Velo i zbieżnych z istniejącymi wzorcami znakowania szlaków rowerowych w Polsce):

- Zastosowanie nazwy i skrótu MPR, tj. Miejsca Przyjazne Rowerzystom
- Oparcie się o elementy graficzne i kolorystykę znaku R-4, określone w rozporządzeniu z 2013 roku:
 - ikona roweru (skierowana w lewą stronę)
 - kolor tła znaku (pomarańczowy)
 - kolor elementów graficznych (czarny)
 - daszek w kształcie odwróconej litery V (symbol schronienia, noclegu)
- Zastosowanie czcionki, używanej na znakach drogowych (np. Drogowskaz)
- Przykładowa wizualizacja takiego znaku zaprezentowana jest poniżej:



Konieczne jest wypracowanie formuły zastrzeżenia i udostępniania tego symbolu, jako wspólnego znaku towarowego **systemu rekomendacji Miejsc Przyjaznych Rowerzystom w Polsce**, wdrażanego w całym kraju przez samorządy regionalne.

Stopka redakcyjna

Publikacja: „Miejsca Przyjazne Rowerzystom. Podręcznik dobrych praktyk” została opracowana w ramach projektu „Miejsca Przyjazne Rowerzystom na Kociewskich Trasach Rowerowych - tworzenie (rozszerzenie) i wzmacnianie sieci kontaktów kociewskich LGD przez działania analityczne, szkoleniowe i promocyjne”, który finansowany jest ze środków Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich.

Zamawiający:

Lokalna Grupa Działania „Wstęga Kociewia”

Opracowanie:

Jacek Zdrojewski

Konsultacje:

- Beata Chełmicka-Bordzio,
Suwalska Organizacja Turystyczna / Starostwo Powiatowe w Suwałkach
- Marta Kamińska,
Dolnośląska Kraina Rowerowa
- Piotr Kończewski,
Lokalna Organizacja Turystyczna KOCIEWIE

**(C) Lokalna Grupa Działania „Wstęga Kociewia”
Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego**

Tczew, październik 2019 r.

