

Elżbieta Nawrocka

SZANSE KREOWANIA TOŻSAMOŚCI I WIZERUNKU OBSZARU TURYSTYCZNEGO POPRZEZ ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ TURYSTYKI

Ostatnie zmiany wymuszają prowadzenie działań proekologicznych we wszystkich dziedzinach życia społeczno-gospodarczego. Turystyka nie jest w tym względzie odosobniona i wymaga szeroko zakrojonych, kompleksowych i spójnych przedsięwzięć, które przyczynią się do zrównoważonego jej rozwoju na danym obszarze. Stanowiąc to może fundament kształtowanej tożsamości lokalnej i wizerunku w nowych warunkach rynkowych. Szczególną rolę w tym procesie odgrywają władze lokalne.

Celem artykułu jest odpowiedź na pytania:

1. Czy występują związki między rozwojem zrównoważonym turystyki a tworzeniem tożsamości i wizerunku na danym obszarze?

2. Jakie są szanse wdrożenia tej koncepcji turystyki w gminach pow. jeleniogórskiego z punktu widzenia przedstawicieli urzędów lokalnych?

W niniejszym artykule pojęcia rozwój turystyki zrównoważonej i zrównoważony rozwój turystyki uznaje się za tożsame.

1. Wstęp

Kształtowanie pozytywnego wizerunku na rynku turystycznym wiąże się z oczekiwaniami, że poprawa tego obrazu w otoczeniu skutkować będzie przede wszystkim zwiększaniem dochodów z turystyki, a także pozwoli zachować lub zwiększyć przewagę konkurencyjną danego obszaru wobec innych. Wyobrażenia (poparte wiedzą) różnych grup odbiorców na temat jakości środowiska przyrodniczego i przedsięwzięć na rzecz jego poprawy

stanowią już ważny argument w podejmowaniu decyzji o miejscu docelowym dla inwestycji, wypoczynku, zorganizowania dużej imprezy itd. W obliczu zmian koniecznością staje się zrównoważony rozwój turystyki w jej wszystkich rodzajach (i formach aktywności). Na te zagadnienia zatem powinny być położone akcenty w procesie komunikacji danego regionu z podmiotami otoczenia zewnętrznego.

Ważne funkcje zarządcze w określonym miejscu recepcji turystycznej pełnią władze lokalne, odpowiedzialne m.in. zarówno za koordynowanie procesu tworzenia tożsamości i wizerunku danej jednostki przestrzennej, jak i za wprowadzanie w życie koncepcji zrównoważonego rozwoju turystyki.

W celu diagnozy sytuacji w tym względzie przeprowadzono badanie we wszystkich gminach pow. jeleniogórskiego metodą wywiadu kwestionariuszowego, w którym respondentami byli przedstawiciele urzędów samorządu lokalnego, odpowiedzialni za rozwój lokalny, w tym w dziedzinie gospodarki turystycznej.

2. Koncepcja zrównoważonego rozwoju turystyki na szczeblu lokalnym i jej wpływ na tworzenie tożsamości i wizerunku obszaru

Obraz podmiotu, np. powiatu, dominujący w jego otoczeniu jest wypadkową poczynań w zakresie tożsamości, działań komunikacyjnych danego obszaru, cech osób (grup) postrzegających, postępowania regionów konkurencyjnych, mediów i innych instytucji, a także sytuacji przypadkowych. Tworzenie wizerunku danego miejsca recepcji turystycznej jest w pierwszej kolejności zależne od poziomu wykształconej tożsamości.

Powszechnie uznaje się, iż tożsamość miejscowości/gminy turystycznej jest sumą elementów, które ją identyfikują i wyróżniają w otoczeniu. W praktyce można ją budować, opierając się na:

- turystycznej świadomości społecznej, zachowaniach i postawach społeczności lokalnej wobec rozwoju turystyki,
- systemie identyfikacji wizualnej,
- walorach turystycznych,
- zagospodarowaniu turystycznym,
- infrastrukturze technicznej,
- stanie środowiska naturalnego i podejmowaniu działań proekologicznych,
- systemie wartości, wynikającym z historii, kultury, tradycji danego obszaru,
- komunikacji wewnętrznej,

- misji regionu i jego celach strategicznych,
- systemie planowania lokalnego, np. strategii działania.

Warunkiem formowania efektywnej tożsamości jest jej ogniskowanie (skupianie celów i działań) wokół wybranego czynnika lub czynników nazywanych wyróżnikami tożsamości [1, s. 12]. Przy wyborze wyróżników tożsamości turystycznej należy kierować się ogólnie przyjętymi zasadami:

- cechy tożsamości powinny być czytelne dla adresatów,
- w miarę możliwości należy dobierać wyróżniki trudne do naśladowania przez konkurentów,
- ważne jest nastawienie na oczekiwane zmiany w przyszłości,
- wyróżniki muszą być wiarygodne i konsekwentnie potwierdzone faktami [2, s. 26].

Konsekwentne, skoordynowane, spójne i długookresowe działania o charakterze wewnętrznym i zewnętrznym powodują ukształtowanie tożsamości jednoznacznie identyfikowalnej w otoczeniu. Przyczynia się ona do zajęcia w świadomości adresatów konkretnej pozycji przez dany obszar, z punktu zaś widzenia wnętrza – do integracji poszczególnych jego elementów, a zarazem stanowi podstawę kreowania jego wizerunku.

Tożsamość, będąca efektem aktywności przedstawicieli danego miejsca, powstaje w wyniku zintegrowanych działań o różnym charakterze, m.in. w zakresie poszanowania zasobów przyrodniczych, a także budowania ładu: przestrzennego, społecznego, ekonomicznego i instytucjonalnego.

W tym znaczeniu ideą, na której można oprzeć proces kształtowania tożsamości turystycznej gminy, jest koncepcja rozwoju zrównoważonego turystyki, z uwagi na podobne zasady ich budowy. Ogólnie rzecz ujmując, w obu przypadkach mówimy o kompleksowej, spójnej, perspektywicznej „ekologizacji” turystyki.

Proces zrównoważonego rozwoju turystyki nastąpił jako reakcja na wiele zjawisk. Główne przyczyny na szczeblu lokalnym występują w otoczeniu zewnętrznym i wewnętrznym.

Wśród przyczyn o charakterze zewnętrznym można wymienić:

- występowanie regulacji o charakterze prawno-administracyjnych w zakresie ochrony środowiska,
- polityka ekologiczna i rozwoju regionalnego Polski w różnych dziedzinach życia społeczno-gospodarczego (m.in. „Strategia zrównoważonego rozwoju Polski do 2025 r.”),
- dostępność środków finansowych z Unii Europejskiej i programów polskich na działania proekologiczne w różnych sferach gospodarowania,

- obserwowanie procesu ogromnych spustoszeń w środowisku przyrodniczym i społecznym oraz w przestrzeni (architekturze, krajobrazie) w wielu regionach świata z powodu nadmiernej eksploatacji środowiska i natężenia ruchu turystycznego,
- funkcjonowanie norm środowiskowych ISO z grupy 14000,
- opracowanie zaleceń, programów operacyjnych przez organizacje międzynarodowe, dotyczących wprowadzania w życie założeń rozwoju turystyki zrównoważonej. Jej podstawy zostały sformułowane przez Światową Radę Podróży i Turystyki, Światową Organizację Turystyki (UNWTO) i Radę Ziemi w dokumencie „Agenda 21 dla podróży i gospodarki turystycznej”,
- wymagania ze strony turystów. Badania i prognozy wielu organizacji mówią o wzrastającej świadomości ekologicznej i roli, jaką przypisują środowisku turyści. Szacuje się, iż pod koniec lat dziewięćdziesiątych XX w. w przynajmniej połowie decyzji urlopowych turyści europejscy brali pod uwagę aspekty środowiskowe¹.

Czynnikami o charakterze wewnętrznym (które obecnie odgrywają mniejszą rolę w praktyce) są:

- motywy wynikające z przesłanek ekonomicznych, chodzi o racjonalizację gospodarowania,
- sugestie ze strony społeczności lokalnej ze względu na wzrastającą świadomość ekologiczną,
- posiadanie certyfikatu ISO z grupy 14000 powoduje lepszą koordynację zadań i atmosferę wiarygodności w procesie komunikacji z otoczeniem,
- chęć budowania tożsamości i efektywnego wizerunku turystycznego danej gminy poprzez turystykę zrównoważoną, a tym sposobem prowadzenie skuteczniejszej rywalizacji na rynku międzynarodowym.

Główną ideą rozwoju turystyki zrównoważonej jest koncepcja, zgodnie z którą kontrola i korzyści w tym względzie pozostają w rękach społeczności lokalnej. Przedstawicielem jej jest administracja samorządowa, uprawniona do zarządzania daną przestrzenią, której podstawowym zadaniem jest: planowanie, koordynowanie, inicjowanie i wspieranie nowych działań z tej dziedziny. W celu skutecznego wprowadzania zasad omawianej koncepcji rozwoju turystyki w życie UNWTO opracowała program operacyjny (o czym była mowa wcześniej) w postaci wytycznych dla samorządów lokalnych,

¹ Respondenci uznali, że miejsca charakteryzujące się czystym powietrzem i wodą są niezwykle istotne. Zob. [4, s. 11-12].

administracji rządowej, organizacji i stowarzyszeń turystycznych, które obejmują określone działania i procedury, a mianowicie:

- ocena zakresu istniejących ram regulacyjnych, organizacyjnych, gospodarczych sprzyjających turystyce zrównoważonej,
- ocena gospodarczych, społecznych, kulturalnych i środowiskowych implikacji związanych z funkcjonowaniem przemysłu turystycznego na danym obszarze,
- prowadzenie szkoleń, działalności edukacyjnej i podnoszącej świadomość społeczną,
- planowanie uwzględniające rozwój zrównoważony w turystyce,
- wspomaganie wymiany informacji, umiejętności i technologii odnoszących się do zrównoważonego rozwoju turystyki, zapewnienie partycypacji w tym rozwoju wszystkim zainteresowanym podmiotom,
- projektowanie nowych produktów turystycznych, z uwzględnieniem zrównoważonego rozwoju jako czynnika nadrzędnego i integralnego z procesami rozwoju turystyki,
- mierzenie postępu w osiąganiu zrównoważonego rozwoju na szczeblu lokalnym,
- partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju [4, s. 104].

Zadaniem władz lokalnych jest również uświadamianie członkom branży turystycznej potrzeby zrównoważonego rozwoju, upowszechnianie wytycznych wynikających z „Agendy 21 dla podróży i gospodarki turystycznej”, promowanie odpowiedzialnej postawy wśród przedstawicieli sektora turystycznego, a także zachęcanie przemysłu turystycznego do wdrażania proekologicznych rozwiązań.

Zalecenia, jakie powinny być skierowane (na podstawie wytycznych „Agendy 21 dla podróży i gospodarki turystycznej”) do sektora podmiotów gospodarczych funkcjonujących w turystyce, przedstawiają się następująco:

- minimalizowanie odpadów, wielokrotne wykorzystanie i recykling,
- efektywność energetyczna i oszczędność,
- zarządzanie zasobami wodnymi,
- gospodarka ściekowa,
- postępowanie z substancjami niebezpiecznymi,
- wykorzystanie bardziej przyjaznych dla środowiska środków transportu,
- planowanie wykorzystania i zagospodarowania terenu,
- angażowanie personelu, klientów i społeczności lokalnej w kwestie środowiskowe,
- rozwijanie współpracy partnerskiej na rzecz zrównoważonego rozwoju [4, s.142].

Proces kompleksowego wprowadzania koncepcji zrównoważonego rozwoju turystyki w Polsce powinien być przyspieszony ze względu na liczne korzyści, jakie ze sobą niesie na szczeblu lokalnym, a mianowicie:

- zmniejszenie zużycia zasobów i energochłonności procesów wytwarzania oferty turystycznej, co w konsekwencji prowadzi do obniżenia kosztów działalności podmiotów. Oszczędności zużycia poszczególnych zasobów w czasie mogą być różne, np. w hotelarstwie oszczędność zużycia energii po trzech latach wynosić może ok. 30%, a zużycia wody nawet do 74% w ciągu kilku lat [3, s. 95],
- przyjazne środowisku zmiany technologii wytwarzania produktu turystycznego,
- redukcja bezpośrednio generowanych przez podmioty turystyczne zanieczyszczeń,
- zmniejszenie uciążliwości środowiskowej oferowanych turystom usług,
- powszechne wprowadzanie koncepcji proekologicznego zarządzania przedsiębiorstwami i organizacjami działającymi na rzecz tworzenia produktu turystycznego,
- wzmocnienie jakości produktu turystycznego obszaru,
- perspektywa osiągania wyższych cen, np. w USA turyści są w stanie zapłacić średnio 8,5% więcej za nocleg w obiekcie, którego „ekoprzyjazność” jest potwierdzona odpowiednim certyfikatem [3, s. 95], a pośrednio także uzyskiwania wyższych dochodów przez budżety lokalne,
- możliwość budowania wyróżników tożsamości danego obszaru turystycznego, co ułatwia kształtowanie pozytywnego jego wizerunku,
- systematyczny wzrost poziomu świadomości ekologicznej pracowników i społeczności lokalnej,
- zwiększenie zdolności recepcyjnych danego obszaru, a także ich wykorzystania, poprzez ustanowienie ładu w poszczególnych dziedzinach i odbudowanie unikatowego (autentycznego) jego charakteru w skali lokalnej,
- wprowadzanie zrównoważonego rozwoju w wielu sytuacjach ma związek z większymi nakładami pracy ludzkiej w stosunku do pracy uprzedmiotowionej, co może prowadzić do zmniejszenia zjawiska bezrobocia w skali lokalnej,
- zgodność charakteru logo turystycznego Polski z rzeczywistością na poziomie lokalnym.

W dłuższej perspektywie wprowadzenie w życie koncepcji rozwoju zrównoważonego turystyki może się przyczynić do ukształtowania przez turystykę zachowań proekologicznych społeczeństwa w innych sferach ży-

cia, rozwiązania zidentyfikowanych problemów o charakterze przestrzennym, krajobrazowym i społecznym, a także poprawę warunków materialnych społeczności lokalnej.

Należy jednak wspomnieć o niewątpliwie istotnym aspekcie procesu zapewnienia proekologicznego kierunku rozwoju turystyki, jakim w początkowym okresie są: duże nakłady środków finansowych m.in. na akcję informacyjną i podnoszenie kwalifikacji wykonawców, opracowanie koncepcji, a także wprowadzenie zmian itd.

3. Możliwości zrównoważonego rozwoju turystyki w gminach pow. jeleniogórskiego – badania empiryczne

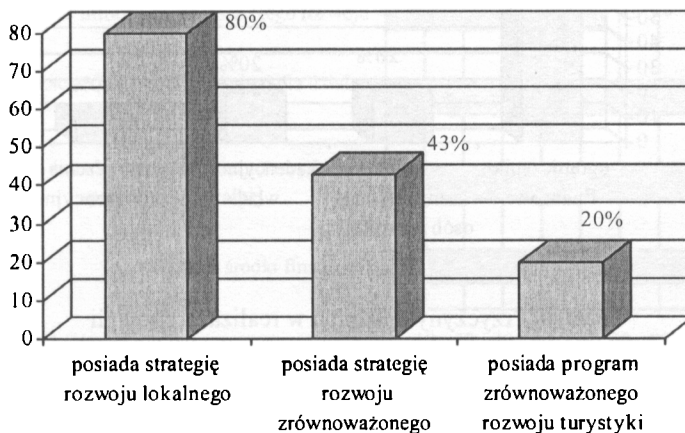
Szansę zrównoważonego rozwoju turystyki zidentyfikowano na podstawie wyników badań bezpośrednich, przeprowadzonych metodą wywiadu kwestionariuszowego wśród przedstawicieli wszystkich urzędów gmin znajdujących się na obszarze pow. jeleniogórskiego. Respondentami były osoby zajmujące się rozwojem lokalnym, w tym turystyki na danym obszarze. W badaniach przyjęto założenie, że zrównoważony rozwój turystyki na danym obszarze jest możliwy do zrealizowania wyłącznie w warunkach stosowania zasad rozwoju społeczno-gospodarczego trwałego i zrównoważonego.

Odpowiednia polityka lokalna może się przyczynić do wprowadzenia w praktyce koncepcji zrównoważonego rozwoju turystyki. Jej narzędziem jest opracowanie podstawowych dokumentów umożliwiających funkcjonowanie gminy w określonej perspektywie czasowej. W badanym powiecie 80% jednostek administracyjnych (w tym ziemski pow. jeleniogórski) posiada strategię rozwoju lokalnego, z czego 43% jednostek (w tym powiatu ziemskiego) ma charakter zrównoważony. Na ich podstawie w 20% przebadanych jednostkach opracowano programy rozwoju turystyki (rys. 1).

Posiadanie dokumentu nie świadczy jeszcze o realizowaniu koncepcji strategicznej w praktyce. Chodzi o sposób wykonywania poszczególnych zapisów. Ankietowane jednostki administracyjne mają trudności w realizacji postanowień tych strategii (tylko 40% samorządów lokalnych realizuje je zgodnie z zapisami – zob. rys. 2), co jest zjawiskiem niekorzystnym, powodującym *de facto* fragmentaryczność lub wręcz brak działań na rzecz zrównoważonego rozwoju, w tym turystyki. Głównymi przyczynami tego zjawiska, wskazywanymi przez przedstawicieli urzędów lokalnych, są (zob. rys. 3):

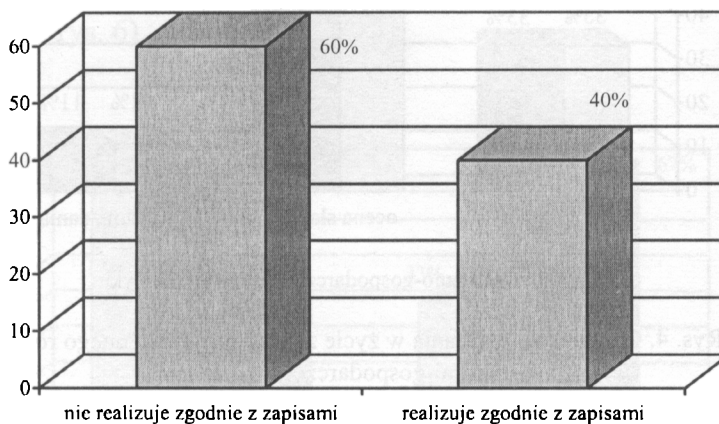
- ograniczenia finansowe (90% wskazań),

- niskie zaangażowanie osób i instytucji odpowiedzialnych za realizację poszczególnych zadań, a także kadencyjność władz (po 20%),
- ograniczenia kompetencyjne (10%).



Rys. 1. Gminy dysponujące opracowaną strategią rozwoju

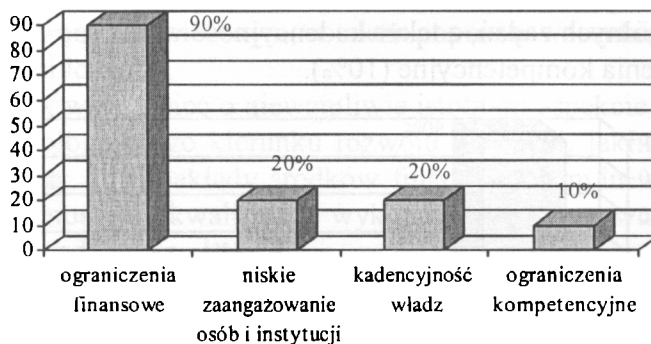
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań bezpośrednich.



Rys. 2. Realizacja strategii rozwoju

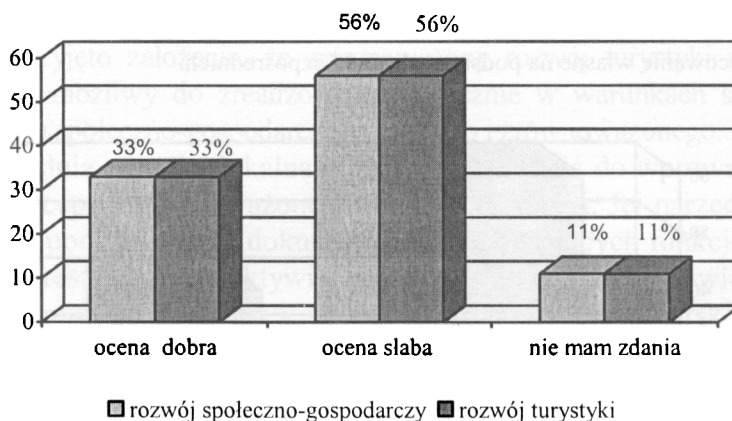
Źródło: opracowanie własne na podstawie badań bezpośrednich.

Ogólna ocena obecnych działań na rzecz rozwoju turystyki zrównoważonej na terenie gmin pow. jeleniogórskiego, dokonana przez respondentów, nie wypada dobrze – przeważają noty słabe (rys. 4).



Rys. 3. Przyczyny opóźnień w realizacji strategii

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań bezpośrednich.



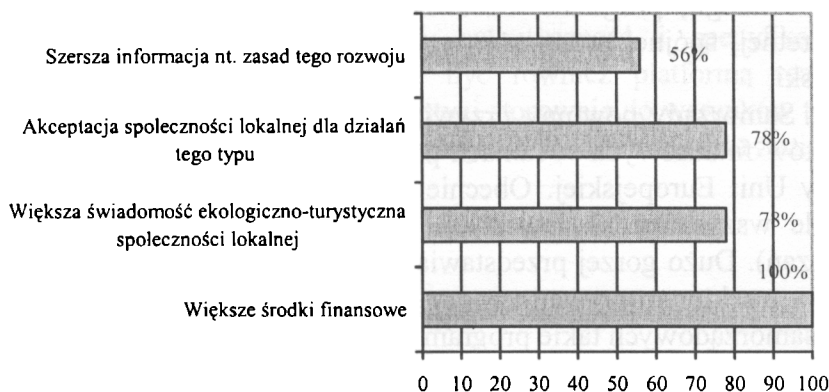
Rys. 4. Ocena wprowadzania w życie zasad zrównoważonego rozwoju społeczno-gospodarczego i turystyki

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań bezpośrednich.

Przedstawiciele urzędów gmin są zdania, że najważniejszym czynnikiem poprawy stanu w podanym zakresie są większe środki finansowe (100% wskazań), które mogłyby być przeznaczone na dofinansowanie zadań w tej dziedzinie. Poza tym respondenci podkreślali:

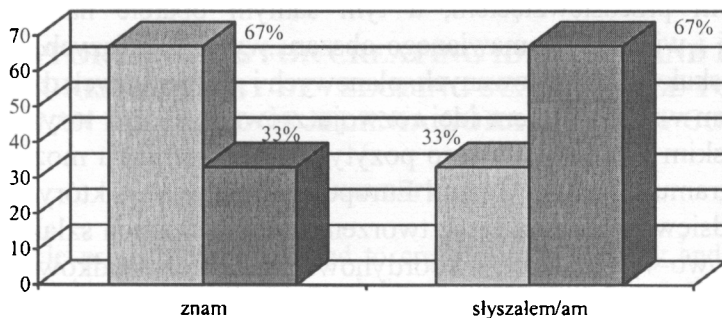
- większą świadomość ekologiczno-turystyczną społeczności lokalnej i jej akceptację dla działań z tego zakresu (po 78% odpowiedzi),

- szerszą informację na temat zasad zrównoważonego rozwoju turystyki (56% wszystkich opinii) (zob. rys. 5).



Rys. 5. Czynniki umożliwiające wprowadzenie zasad zrównoważonego rozwoju turystyki
 Źródło: opracowanie własne na podstawie badań bezpośrednich.

Warto odnotować również to, iż wśród osób zajmujących się rozwojem turystyki tylko 33% zna zasady „Agendy 21 dla podróży i gospodarki turystycznej” (zob. rys. 6).



□ koncepcja zrównoważonego rozwoju turystyki ■ „Agenda 21 dla gospodarki turystycznej”

Rys. 6. Urzędy gmin, w których osoby odpowiedzialne za zrównoważony rozwój posiadają określoną wiedzę na ten temat

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań bezpośrednich.

Z przeprowadzonych badań wynikają następujące wnioski:

1. Występuje zbyt mała skala działań prowadzonych według kompleksowych strategii, programów zrównoważonego rozwoju turystyki. Brakuje konkretnej, spójnej propozycji w tym względzie, obejmującej cały powiat ziemski.

2. Samorządy powinny przywiązywać większą wagę do pozyskiwania środków finansowych w ramach partnerstwa publiczno-prywatnego, z funduszy Unii Europejskiej. Obecnie badane gminy pozyskują środki unijne przede wszystkim na inwestycje w infrastrukturę techniczną (ok. 70% wskazań). Dużo gorzej przedstawia się sytuacja w zakresie wspólnych projektów z sektorem prywatnym czy publicznym, tylko 22% badanych jednostek samorządowych takie programy realizuje.

3. Niezbędne jest zwiększenie świadomości ekologicznej mieszkańców przez edukację i rzetelną informację o zasadach zrównoważonego rozwoju turystyki. W tym celu więcej środków należy przeznaczyć na promocję wewnętrzną.

4. Ważnym działaniem powinna być profesjonalna edukacja pracowników urzędu gmin i powiatu na temat zasad zrównoważonego rozwoju turystyki i wprowadzania ich w życie.

4. Podsumowanie

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, iż realizacja zrównoważonego rozwoju turystyki w praktyce pow. jeleniogórskiego okazuje się trudnym przedsięwzięciem, a tym samym oparcie na tej koncepcji tożsamości i wizerunku omawianego obszaru wymaga dalszych, zakrojonych na szerszą skalę, skoordynowanych, planowych i promocyjnych działań.

Pewnym wzmocnieniem idei rozwoju zrównoważonej turystyki w pow. jeleniogórskim i budowania jego pozytywnego wizerunku może być wdrożenie programu o nazwie Central European Greenways – który jest partnerskim przedsięwzięciem na rzecz tworzenia sieci zielonych szlaków w Europie Środkowo-Wschodniej – skoordynowanym przez środkowoeuropejskie konsorcjum Environmental Partnership for Central Europe (w Polsce – Fundacja „Partnerstwo dla Środowiska”) i opartym na współpracy organizacji pozarządowych, samorządów lokalnych, biznesu i instytucji rządowych [5, s. 7; 6]. Realizacja programu służy zrównoważonemu rozwojowi turystyki i przyczynia się do integracji działań ludności zamieszkującej dany obszar poprzez tworzenie sieci powiązanych ze sobą szlaków, miejsc dziedzictwa przyrodniczo-kulturowego, terenów prawnie chronionych, miejsc

lokalnych inicjatyw i atrakcji turystycznych. Taki projekt wymusza planowanie spójnej wizji i celów strategicznych, z którymi utożsamiać się będą wszyscy partnerzy, co prowadzi do opracowania jednolitej, elastycznej i realnej strategii (programu) podkreślającej unikatowość, autentyczność i specyfikę tego regionu. Tego typu projekty powinny być również platformą realizacji koncepcji zrównoważonego rozwoju turystyki stosownie do warunków terenu, czyli uwzględniającej nie tylko różnice w przyrodzie, kulturze, stylu życia, ale i bogactwo środowiska przyrodniczego.

Literatura

- [1] Altkorn J., *Wizerunek firmy*, Wyższa Szkoła Biznesu, Dąbrowa Górnicza 2004.
- [2] Karwowski J., *Tożsamość a wizerunek miejscowości turystycznej*, [w:] *Kreowanie wizerunku turystycznego regionów, gmin i miast*, red. A. Szwichenberg, Zeszyty Naukowe Politechniki Koszalińskiej nr 9, Koszalin 2002.
- [3] Majewski J., Lane B., *Turystyka wiejska i rozwój lokalny*, Fundacja Edukacja dla Demokracji, Warszawa 2003.
- [4] Middleton V., Hawkins R., *Sustainable Tourism*, Butterworth Heinemann, Oxford 2002.
- [5] *Warsztaty dla koordynatorów zielonych szlaków*, „Na Szlaku” 2004 nr 5.
- [6] <http://www.epce.org.pl>

OPPORTUNITIES FOR CREATING IDENTITY AND IMAGE OF A TOURIST AREA BY DEVELOPING SUSTAINABLE TOURISM BASED ON AN EXAMPLE OF JELENIA GÓRA DISTRICT COMMUNES

Summary

The article presents issues related to creating local identity and image of a tourist area, which result in the need for bringing into effect the concept of sustainable social and economic development, including tourism. Local government plays significant role in this process, because it influences its success to the greatest extent. The hereby article presents research results conducted by means of a direct method – a questionnaire carried out among individuals dealing in local tourism development and representing particular communal offices of Jelenia Góra district.