



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo

Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Tregtisë dhe Industrisë - Ministarstvo Trgovine i Industrije - Ministry of Trade and Industry

Izveštaj o podsticanju osnivanja Turističkih informativnih kancelarija

Divizija za turizam

Jun, 2017.

Sadržaj

Uvod	2
Uloga turističkih informativnih kancelarija	2
Opština Peć	3
Turistička kancelarija u Peći	3
Opština Junik	7
Regionalni centar Junik.....	7
Opština Đakovica.....	8
Turistička kancelarija u Đakovici	8
Opština Prizren	8
Turistička informativna kancelarija u Prizrenu	9
Opština Orahovac.....	10
Turistička informativna kancelarija u Orahovcu	10
Opština Gnjilane	11
Opština Novo Brdo	12
Opština Štrpce	13
Analiza nalaza po opštinama	14
Zaključci i preporuke	16

Uvod

Ovaj izveštaj ima za cilj podizanje svesti i podsticanje lokalnog administrativnog nivoa za otvaranje turističkih informativnih kancelarija koje bi pružale informacije i koje bi omogućavale promovisanje turističkih vrednosti i destinacija dotičnih opština pred domaćim i stranim posetiocima. U cilju dobijanja informacija o stanju u postojećim turističkim informativnim kancelarijama (u daljem tekstu TIK), prvenstveno su posećene kancelarije i intervjuisani su rukovodioci/slужbenici ovih kancelarija. Dok, u opštinama u kojima ove kancelarije trenutno ne funkcionišu ili privremeno ne rade iz različitih razloga, održani su sastanci sa relevantnim odeljenjima na opštinskom nivou i istovremeno su razmenjena iskustva za bližu saradnju u ovoj aktivnosti.

Slične jedinice za pružanje turističkih informacija kao što su turističke informativne kancelarije, regionalni centri ili druge organizacije rezultovale su kao funkcionalne u sledećim opštinama: Peć, Prizren, Đakovica i Junik.

Neke opštine su izjavile da su tokom svojih aktivnosti u razvoju turizma otvorile slične jedinice za pružanje informacija o turizmu u raznim oblicima, uglavnom javno-privatnih, ali za vreme istraživanja one nisu funkcionisale. Ove opštine su: Orahovac, Štrpce, Novo Brdo, Gnjilane, Priština i jedna od tri kancelarija u Prizrenu.

Uloga turističkih informativnih kancelarija

Informativni centar za posetioce ili turistička informativna kancelarija je fizička lokacija koja pruža turističke informacije za posetioce koji posećuju zemlju ili zonu jedne zemlje.

Turističke informativne kancelarije imaju za cilj pružanje informacija i saveta za turiste, o tome šta mogu da vide i rade u jednom određenom gradu, zoni ili zemlji. One takođe mogu da ponude i rezervacije raznih turneja, poseta, prodaju poklona u vidu suvenira, itd. Neke mogu da razvijaju posebne događaje i generišu marketinške mogućnosti za turistička preduzeća. One mogu biti:

- Centar za posetioce na jednom posebnom atraktivnom mestu ili mestu od posebnog interesa, kao referentna tačka, u nekom nacionalnom ili državnom parku, koji pruža informacije kao što je karta o stazama, informacije u vezi sa mestima za kampovanje, kontaktima osoblja, obrazovne izložbe i artefakte (na primer, o prirodnoj i kulturnoj istoriji).
- Turistički informativni centar, pružajući posetiocima lokaciju sa informacijama o atraktivnim mestima zone, naseljima, mape i ostale stvari koje se odnose na turizam. Često, ovi centri funkcionišu u aerodromima ili drugim ulazima, od strane lokalne samouprave ili privredne komore.

Zajednički centar za posetioce pruža posetiocima lako dostupan pregled u korporaciji.

Uloga centra za posetioce je razvijena veoma brzo tokom poslednjih 10 godina, sticanjem više iskustava i radi pokazivanja istorije zemlje ili brenda kojeg predstavlja. Mnoge od njih su uticale na poboljšanje imidža o određenim destinacijama.

Turistički informativni centri imaju za cilj da daju informacije i savete turistima o tome šta da vide i rade u jednom određenom gradu, zoni ili zemlji. One takođe mogu da ponude i rezervacije raznih turneja, poseta, prodaju poklone u vidu suvenira, itd. Neke mogu da razvijaju posebne događaje i generišu marketinške mogućnosti za turistička preduzeća.

Radno osoblje u ovim informativnim centrima je različito, počev od upravljanja i regrutovanja osoblja, umrežavanja, planiranja događaja i marketinga, kao i obezbeđivanja svakodnevnog upravljanja centra.

Opština Peć

Turistička kancelarija u Peći

Turistička informativna kancelarija u opštini Peć, koja je deo Sektora turizma u Odeljenju za ekonomski razvoj, počela je da funkcioniše od 2009. godine. To je projekat koji je iniciran od strane sektora turizma i finansiran od strane sopstvenog budžeta opštine Peć. Ovaj projekat za osnivanje slične kancelarije je takođe podržan i strateškim dokumentima kao što je „Strategija za ekonomski razvoj 2013-2017“ kao i regionalnim strateškim dokumentima razvijenim sa Agencijom za ruralni razvoj (ARR) zapad.

Ideja za otvaranje kancelarije bila je izgradnja turističke infrastrukture koja bi poslužila kao centralna tačka za informisanje i upućivanje potencijalnih posetilaca o turističkim destinacijama u opštini Peć, informisanje o turističkim mogućnostima i atrakcijama, prirodnim rekreativnim mogućnostima, mogućnostima posećivanja kulturnih nasleđa kao i direktno promovisanje turizma u opštini Peć. Ovaj prioritet je realizovan nakon nekoliko obuka i studijskih poseta osoblja iz najboljih evropskih iskustava ovih kancelarija kao i njihove posete (posebno u Trentino-Italija). Glavni cilj kancelarije je prenošenje informacija o turističkim mogućnostima koje pruža opština Peć, međutim, ne ograničava se samo na tome, obzirom da ova kancelarija takođe pomaže turistima i informacijama o Kosovu, a takođe i o regionu i šire.

Organizovanje kancelarije

Informativna kancelarija je podeljena u dva dela:

- Front office (Recepcija)
- Back Office (kancelarija za razvoj, koordinaciju i promovisanje turizma u opštini Peć)

BackOffice generalno ima najvažniju ulogu u upravljanju informativne kancelarije. Ima za cilj prikupljanje svih informacija koje postoje u opštini Peć o turističkim potencijalima, mogućnostima

rekreativnih i sportskih aktivnosti, organizovanju događaja i festivala, organizovanje transporta, promovisanju turističkih destinacija i turističkih proizvoda, privatnim inicijativama, itd. Istovremeno, ova kancelarija obavlja organizovanje svih ovih tačaka sa ciljem informisanja turista i njihovu obradu prosleđuje kod preostalog dela koji je poznat kao front office.

FrontOffice: Recepcija je takođe ključna tačka u kojoj se direktno suočavaju sa turistima. Dakle, to je centar za pružanje informacija o mogućnostima, potencijalima i atrakcijama, o ostalim uslugama koje postoje u opštini Peć. Sve informacije koje daje lice koje radi u ovoj kancelariji dobija kroz kancelariju za obradu informacija koji obrađuju ove podatke i prosleđuju recepciji.



Lokacija

Mesto ili lokacija, koja je veoma važna za sličnu kancelariju, je određena nakon postizanja sporazuma unutar opštine za transfer administracije u novoj lokaciji i otvaranje ove kancelarije u ovoj tački koja se nalazi u centru grada i koja je veoma uočljiva. Dakle, kancelarija se nalazi u prostoru opštine Peć, što olakšava njen rad i troškove. Naime, opština Peć poseduje još jednu kancelariju koja je njen sastavni deo i nalazi se na ulazu Rugovske klisure.

Struktura osoblja

Od 2009. do 2016. godine, u ovoj kancelariji je bilo angažovano dva službenika, dok je inicijativom gradonačelnika, koji se više fokusirao na razvoj turizma, izvršeno novo strukturiranje. Sada su u ovoj kancelariji angažovana 3 lica koja rade punim radnim vremenom i koja su opštinsko osoblje. Struktura koja se sastoji od pozicija ili funkcija osoblja je svetski standard koji zahteva slično organizovanje za funkcionisanje ove kancelarije.

- Šef sektora turizma
- Službenica za razvoj projekata i turističkog

proizvoda

- Službenica za promovisanje turizma i komuniciranje

Budžet

Sektor turizma svoj budžet formira iz dva ključna izvora

- Sopstveni prihodi opštine
- Prihodi od donacija

Sektor turizma raspolaže svojim budžetom koji se izdvaja od strane Odeljenja za ekonomski razvoj gde se 80% budžeta predviđa za programe razvoja turizma i uglavnom su investicije u kapitalne projekte.

Takođe, ovaj sektor se ne ograničava samo na opštinski budžet obzirom da ima obučeno osoblje za izradu projekata i dobijaju projekte od strane raznih međunarodnih organizacija ili od strane raznih ministarstava Vlade Kosova za razvoj raznih razvojnih programa, od obučavanja ljudskih resursa, izgradnje infrastrukture kao i promovisanja turizma.

Funkcionisanje kancelarije

Sektor turizma u opštini Peć je odgovoran za dobro upravljanje informativne kancelarije. Službenici ovog sektora pripremaju planove i planiraju radove koji se odnose na ovu kancelariju, kako bi bila funkcionalna. Dakle, službenici tokom godine pripremaju promotivne materijale koji se postavljaju u ovoj kancelariji i na raspolaganju su posetiocima, prikupljaju i obrađuju informacije o aktivnostima tokom sezone, informacije o transportu i pristupu do destinacija, instalaciju turističke signalizacije, organizovanje turističkih sajмова, projekte revitalizacije kulturnog nasleđa, itd. Dakle, funkcionisanje ove kancelarije stvara lanac saradnje između sektora i civilnog društva sa ciljem kanalisanja investicija i stvaranja novih radnih mesta i blagostanja građana.

Turistička ponuda

Turistička ponuda opštine Peć je podeljena na tri nivoa, u zavisnosti od zahteva posetilaca:

1. Prekogranična ponuda (Peaks of Ballkans) koja može da traje do 12 dana,
2. Regionalni projekti koji mogu da traju do 7 dana,
3. Lokalna ponuda koje mogu biti ponude za vikend ili jednodnevna ponuda.

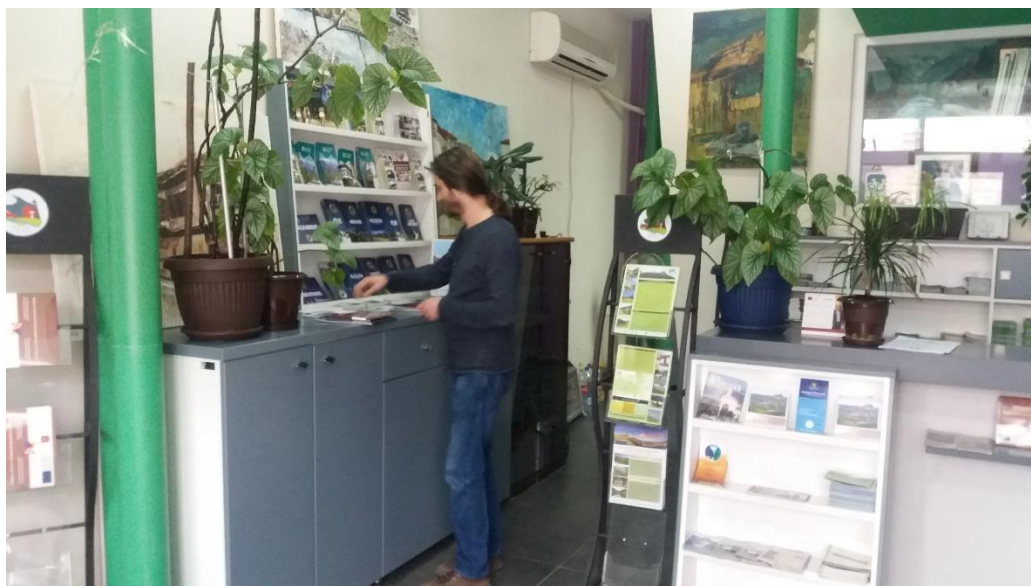
Statistike

Ova kancelarija je takođe nadležna za praćenje turističkih kretanja u opštini Peć, koje se prikupljaju u informativnoj kancelariji i praćenje razvoja statističkih kretanja na nivou Kosova, gde je glavni izvor Agencija za statistiku Kosova.

Iz podataka koji su prikupljeni za 2016. godinu imamo broj od 9179 posetilaca koji su zatražili informacije od ove kancelarije.

Ako se procenjuju nacionalne statistike, onda tu možemo videti da je Peć sada na drugom mestu prema broju posetilaca sa 33875 (za noć) posle Prištine koja je glavni grad.

Iako se smatra da je ovaj broj veći, mi se uvek baziramo na statističke podatke.



Izazovi

Glavni izazov kancelarije je kratko radno vreme u ovoj kancelariji, jer je kancelarija otvorena od 8.00 do 16.00 časova i ne radi se vikendima, dok su zahteva turista ima i nakon tog vremena a posebno vikendima. Iako postoji kancelarija na ulaz u Rugovi koja radi dužim radnim vremenom, opet je neophodno da i ova kancelarija u centru bude otvorena duže barem tokom letnje sezone. U cilju poboljšanja učinka i povećanja nivoa kvaliteta usluga, ova kancelarija svake godine sprovodi ankete sa turistima.

Identifikovani izazovi za ovu destinaciju su i: nedostatak ljudskih resursa za rad, putna infrastruktura još uvek nije dobra, nedostatak struje posebno u regionu Rugove, nedovoljno promovisanje za destinaciju, organizovano učešće u regionalnim i međunarodnim sajmovima.

Preporuke

Otvaranje kancelarija u ovoj opštini je bilo vrlo korisno i uticala je na povećanje turističkog prometa u Regionu Peći kao rezultat broja posetilaca. Isto tako ova kancelarija je uticala direktno u promovisanju privatnog sektora gde privatna poslovanja (hoteli, restorani, turistički operateri, direktni vodiči, udruženja itd) donose svoje ponude, i njihove informacije i ponude su blizu posetilaca, što pokazuje da ova kancelarija služi kao lanac u saradnji javnog i privatnog sektora. Stoga, osoblje ove kancelarije preporučuje drugim opštinama da preduzmu inicijativu i da otvaraju ove kancelarije koje će pomoći u stvaranju mreže informativnih kancelarija u kojima će svaki turista moći da dobija informacije o Kosovu kao celini kao destinacija i turističkim mogućnostima koje nudi Kosovo.

Regionalni centar Junik

Ovaj centar je osnovan 2012. godine, a počeo je sa funkcionisanjem 2013. godine. Uz podršku CHWB-a i jednog EU projekta, prvobitno je restaurirana i uređena jedna kula kulturnog nasleđa, koja je osposobljena da funkcioniše kao regionalni centar i turistička informativna kancelarija.

Ovaj centar je tipična kula regiona Dukadinija, koja je adaptirana modernim elementima. Namenjena je za promovisanje turizma u Ravnici Dukadinija, uključujući opštine Junik, Dečane i Peć kroz direktno informisanje domaćih i stranih turista o turističkim aktivnostima.

U ovoj kancelariji posetioci mogu se snabdevati informativnim materijalom kao što su brošure, vodiči i drugi dokumenti o turizmu u Dukadinu. Profesionalna ekipa pruža organizovan boravak turista od prevoza do smeštaja, zatim tradicionalnu hranu i kulturne posete u pratnji vodiča.

Funkcionisanje

Ovaj objekat koristi opština Junik, dok Odeljenje za ekonomski razvoj pokriva samo javne troškove (kao što su troškovi električne energije, vodovoda i otpada), druge troškove trebaju osigurati sami.

Funkcioniše kao NVO i zaposlena su 2 lica.

Izazovi

Glavni izazov je obezbeđivanje dovoljnih prihoda za funkcionisanje kancelarije. To iz razloga što su turisti sezonski i tokom zime i jeseni nema puno aktivnosti. Stoga i prihodi su ograničeni.

Preporuke

Preporuka osoblja je da se slične informativne kancelarije trebaju finansirati i upravljati od strane odgovarajućih opština tako da ove kancelarije budu više održive.

Turistička kancelarija u Đakovici

Kancelarija je osnovana 2014. godine na osnovu plana o nasleđu i okviru foruma za nasleđe. Kasnije je potpisan memorandum o saradnji između organizacije CHWB, opštine Đakovica i organizacije ProKult.

U početku je bilo dvoje zaposlenih, ali u nedostatku fondova ostao je samo jedan zaposlen i veliki broj volontera.

Kancelarija se nalazi na ulazu Velike čaršije u Đakovici u objektu kule Avdullah Paše Dreni i ima dobru poziciju.

Ova kancelarija ima dobru koordinaciju sa opštinom i organizacijom za sve godišnje planove koje pripadaju kancelariji.

Objekat je opštinska imovina, ali trenutno nema podršku iz budžeta, i nema nekog godišnjeg plana za podršku kancelarije.

Broj turista je prilično velik i ima prosečno oko 8000 – 10000 turista godišnje.

Opština Đakovica trenutno nema neki plan za otvaranje novih tačaka drugih turističkih info kancelarija.

Izazovi

Glavni izazov dobrog funkcionisanja kancelarije je finansijska podrška od strane opštine ili nekog drugog izvora u cilju realizacije godišnjih planova koje ima kancelarija, posebno u promotivnim materijalima.

Preporuke

Osoblje ove kancelarije preporučuje drugim opštinama da osnivaju turističke informativne kancelarije, jer je ovo zahtev i potreba vremena, ali da prvenstveno osiguraju redovne prihode od opština.

Opština Prizren

Turistička informativna kancelarija u Prizrenu

Odeljenje za turizam i ekonomski razvoj, počelo je projekat nazvan „Info centri“ u cilju otvaranja turističkih informativnih kancelarija. U 2016. Godini, nakon mnogih nedaća, osnovane su 3 turističke informativne kancelarije, koje su date ekonomskim operaterima za funkcionisanje. Ali sada funkcionišu samo dve od njih, jer jedna nije mogla funkcionisati zbog finansijske oskudice. Opštinsko odeljenje se brine o promotivnim materijalima sa kojima se ove kancelarije snabdevaju, gde je u 2015. godini i UNDP podržavao kancelarije promotivnim materijalima. UNDP je podržao

Elektronske vodiče nekoliko glavnih kulturnih i istorijskih monumenata Prizrena, opremila je kancelarije inventarom i drugom potrebnom elektronskom opremom za kancelariju.



Opština, putem Odeljenja za turizam i ekonomski razvoj pokriva samo simbolični deo troškova zakupa objekata, dok ostali deo treba da pokrivaju sami operateri.

Zaposleni u ovim kancelarijama su kvalifikovani u profilima turizma kao što su: turistički operateri i turistički vodiči. Ovo je bio jedan od uslova za učešće na tenderu. Drugi uslov ovim kancelarijama je da treba da sarađuju sa opštinskim turističkim vodičima, jer ove vodiče opština Prizren priznaje kao zvanične vodiče s obzirom da su sertifikovani od programa kojim upravlja opština. Radno vreme u ovim kancelarijama je određeno od opštine i razlikuje se prema sezoni, od 1. aprila do 31. oktobra kancelarija treba da bude otvorena od 9.00-22.00 časova, zimi se radi od 10.00-20.00 časova, dok je ponedeljak određen kao dan odmora.

Lokacija

Dve funkcionalne kancelarije imaju dobru lokaciju u centru grada, ali su udaljene jedna od druge manje od jednog kilometra. Dok treća kancelarija koja više nije u funkciji, imala je lokaciju na perifernom gradskom naselju "Bazhdarhanja", koja je ulazni deo grada sa istočne strane.

Izazovi

Identifikovani izazov od strane zaposlenog osoblja turističke informativne kancelarije je nedostatak finansijskih sredstava, nemogućnost stvaranja dovoljnih prihoda za funkcionisanje kancelarija.

Preporuke

Preporuka od strane turističkih kancelarija u Prizrenu je da takve kancelarije bi trebalo da su u opštinskoj strukturi i da njima treba da upravljaju opštine, jer je nemoguće da u početku funkcionišu kao nezavisne.

Opština Orahovac

Turistička informativna kancelarija Orahovac

Kancelarija je otvorena 2011. godine, sa javno-privatnim partnerstvom uz podršku USAID-a, u saradnji sa opštinom Orahovac i proizvođačima vina. Opština je finansirala službenika (zaposlenog) kancelarije prema obavezama utvrđenim u memorandumu. Vinari Orahovca snabdevali su turističku informativnu kancelariju promotivnim materijalom sa ciljem da se promovišu i njihovi proizvodi vina.

Cilj ovog projekta je bio da preko turističke kancelarije će biti data prilika da se Orahovac transformiše u turističko područje vina i da se omogući jačanje tržišnih veza između lokalne i međunarodne zajednice, uz podizanje svesti o Orahovcu poznatom po svojim vinima.

U okviru osnivanja kancelarije bilo je i turističko obeležavanje o dostignućima kancelarije, mape, veb stranica kancelarije, vinski putevi (informativne table).

Lokacija kancelarije bila je u zgradi hotela u blizini objekta opštine Orahovac, u centru grada.

Iz razloga nekih imovinski problema objekta kancelarije, opština je bila primorana da privremeno zatvara ovu kancelariju. Stoga, u trenutku kada je osoblje Divizije turizma istraživalo funkcionisanje ove kancelarije tokom meseca aprila 2017. godine, kancelarija je bila zatvorena, dok je zaposlena bila privremeno prebačena u opštinskim kancelarijama.

Prema opštinskim službenicima, zaposlena će ostati tu do trenutka pronalaženje rešenja povoljne lokacije i premeštanje na novoj lokaciji.

Prema opštinskim izvorima, ova kancelarija će biti premeštena u Kući vina koja je opštinska imovina. Ovo, zato što glavni turistički proizvodi u Orahovcu uglavnom se odnose na vinski turizam i aktivnosti sa vinama, tako da ja zamišljeno da lokacija bude tu gde turističke posete su češće u tim područjima.

Izazovi

Izazov izgleda da je izvor finansiranja za funkcionisanje Kancelarije, neophodna tehnologija i samo trenutno nefunkcionisanje kancelarije.

Preporuke

Otvaranje ovakvih kancelarija se preporučuje da se pokrene i upravlja od strane opštine. Opština treba da izdvoji godišnja finansijska sredstva za dobar rad kancelarije.

Opština Gnjilane

U opštini Gnjilane, u njenom statutu i kroz strategiju ekonomskog razvoja predviđeno je osnivanje jedne informativne kancelarije za zanatlije u saradnji sa opštinom Čair, Makedonije, ali u okviru nje da bude i turistička informativna kancelarija gde će biti prekogranična saradnja između opštine Gnjilana i Čaira, ali razlog zašto nije realizovana ova saradnja je budžetski problem.

Ranije, u okviru opštine i uz podršku Evropske komisije, bile su otvorene dve turističke informativne kancelarije gde su turisti imali lakši pristup informacijama i turističkim mestima širom opštine, ali u nedostatku odgovarajućeg osoblja one su zatvorene.

Jedini način na koji se turisti mogu informisati je kroz dve aplikacije kojima upravlja opština one su: - "Gnjilane Smart city" i - "Gnjilane za dijasporu".

Aplikacija "Gnjilane za dijasporu" je urađena zato što ova opština je proglasila mesece dijaspore, koji počinju u julu i traju do kraja avgusta.

Preporuke

Opština Gnjilane ima dobar potencijal za razvoj pojedinih vidova turizma, investicije urađene zadnje vreme od strane privatnog sektora u oblasti turizma, turističku ponudu Gnjilana čine atraktivnijim za domaću i međunarodnu turističku klijentelu.

Otvaranje kancelarija u ovoj opštini bilo bi veoma korisno i uticaće na povećanju turističkog protoka u Gnjilanu i povećanje broja posetilaca, gde će oni biti dovoljno informisani o prirodnim bogatstvima, kulturnim nasleđem i drugim turističkim destinacijama.

Opština Novo Brdo

Turizam u ovoj opštini izgleda da je prioritetan sektor za razvoj, prema Strategiji turizma za Novo Brdo, turizam je počeo da se razvija sa fokusom na ruralni turizam. Uz pomoć projekta Evropske

komisije tokom godine 2007-2008 pokrenuta je inicijativa za razvoj ruralnog turizma u ovoj opštini. A tokom godina 2009-2010 je izgrađen Turistički informativni centar, uz podršku donatora. Pored ruralnog turizma, ova opština nudi dovoljne uslove i za razvoj kulturnog turizma. Turistička informativna kancelarija bila je u vlasništvu opštine i počela je sa funkcionisanjem sve dok je imala podršku donatora, ali kasnije opština nije bila u stanju da nastavi ovu podršku. Dakle opština nije mogla da obezbedi službenika za nastavak rada ove turističke informativne kancelarije. Zbog toga, ova kancelarija nije više u funkciji.

Dok se realizuju posete, posebno domaćeg turizam, ali i posete od strane međunarodnih posetilaca, i čini se da je potreba za pružanjem turističkih informacija evidentna. U okviru toga vidi se da je neophodno otvaranje turističke informativne kancelarije.

Izazovi

Glavni izazovi su:

- nekvalifikovani ljudski resursi za rad u sektoru turizma,
- na nivou institucionalne organizacije opštine, nadležnost za razvoj turizma nije dobro definisana. Postoji nejasnoća između opštinskih odeljenja za uključivanje sektora turizma u okviru opisivanja odgovornosti. Ne postoji odeljenje za razvoj turizma.
- nedostatak svesti na svim nivoima.

Preporuke

Iz iskustva u ovoj opštini preporučuje se:

- zaposleno osoblje u turističkim informativnim kancelarijama treba da ima sposobnosti i veštine u oblasti turizma, dakle potrebne su profesionalne obuke.
- Opština treba da upravlja i podržava turističke informativne kancelarije. Ove kancelarije treba da funkcionišu kao strukture proizašle od relevantnih opština.
- finansijski izvori treba da su dobro planirani za funkcionisanje kancelarija.
- takođe podrška donatora je neophodna
- Opština treba da osniva odeljenje ili direkciju za razvoj turizma i u okviru ove organizacione jedinice treba da se osniva turistička informativna organizacija.

Opština Štrpce

Do pre dve godine postojala je Turistička informativna kancelarija koja je funkcionisala u okviru Turističke organizacije Štrpca. Osnivanje ove kancelarije bilo je podržano od strane donatora.

Lokacija je bila dosta prikladna, na ulazu centra Brezovice. Kasnije, u nedostatku financija, ova kancelarija je zatvorena i sada više i ne funkcioniše.

Opština Štrpce nema ljudske kapacitete da rade na razvoju turizma. U okviru opštine Štrpca ne postoji neka organizaciona struktura za turizam, ipak rukovodioci sektora za ekonomski razvoj u ovoj opštini izjavljuju da su planirali da ponovo otvore turističku informativnu kancelariju u Štrpcu sa lokacijom u centru gradića. Planirana imovina je opštinska imovina i planira se dati na korišćenje sa JPP-om.

Ova opština ne poseduje službene statistike, dok prema izjavama, zahteva za posetu ove opštine, a pogotovo turističkog centra Brezovica, ima veoma mnogo.

Izazovi

Izazovi izgleda da su finansijski izvori za funkcionisanje kancelarije, potrebne tehnologije i samo trenutno nefunkcionisanje kancelarije.

Drugi izazov je i nedostatak kvalifikovanih ljudskih resursa.

Preporuke

Otvaranje kancelarije u ovoj zoni treba da se što pre ostvari. Donatori i vlada treba da podrže otvaranje iste. Zaposleno osoblje treba se stručno osposobiti.

Analiza nalaza po opštinama

Mesto (Opština)	Funkcioniš e / ne funkcioniš e	Organizacija	Struktura zaposlenog osoblja	Budžet	Javno/Privatni/JPP	Lokacija	Glavni izazovi
Priština	Ne	-	-	-	-	-	-
Peć	Da	Vrlo dobra	Vrlo dobra	Vrlo dobra (opštinski i budžet)	Javno (Opština Peć)	Vrlo dobra	Nedovoljno radno vreme za posetioce
Junik	Da	Dovoljna	Dovoljna	Nije dobar	JPP	Dovoljna	Finansiranje
Đakovica	Da	Dobra	Dovoljna	Dovoljna	JPP	Dovoljna	Finansiranje
Prizren	Da	Dobra	Nije dobra	Nije dobar	JPP	Dobra	Finansiranje
Orahovac	Ne (Trenutno zatvorena, postoji mogućnost ponovnog otvaranja)	Dobra	Dovoljna	Dovoljna	JPP	Dobra	Finansiranje
Gnjilane	Ne (2 kancelarije odavno zatvorene)	Nije dobra	Nije dobra	Nije dobar	JPP	Vrlo dobra	Finansiranje Organizacija od opštine
Novo brdo	Ne (odavno zatvorena)	Nije dobra	Nije dobra	Nije dobar	JPP	Dobra	Finansiranje Organizacija od opštine
Štrpce	Ne (zatvorena pre 2 godine)	Nije dobra	Nije dobra	Nije dobar	JPP	Vrlo dobra	Finansiranje Organizacija od opštine
Mitrovica	Ne	-	-	-	-	-	-

Tabela: Upoređivanje opština prema funkcionisanju Turističkih informativnih kancelarija

U tabeli upoređivanja sažeti su nalazi za opštine koje su bile deo ovog istraživanja. Sa ove tabele primećuje se da opština Prištine i Mitrovice sa regijom ne poseduju TIK. U opštinama Štrpce, Novo Brdo i Gnjilane, ne funkcionišu više (nakon završetka fondova od strane donatora), jer opština nije imala mogućnosti da drži u funkciji ove kancelarije. Nedostatak finansija je bio najveći izazov, ali opštine u pitanju nemaju unutrašnju organizaciju za turizam i suočavaju se sa nedostatkom osoblja u sektoru turizma. Kancelarija u Orahovcu i uprkos tome što je trenutno zatvorena, postoji mogućnost da će vrlo brzo opština istu ponovo aktivirati. Funkcionisanje u Prizrenu donekle izgleda dobro, međutim finansiranje je opet izazov kako bi ove kancelarije funkcionisale kako treba (2 svega funkcionalne kancelarije od 3). Isto tako i kancelarija u Đakovici uopšteno zadovoljavajuće funkcioniše, međutim finansiranje ostaje glavni izazov. Turistička kancelarija u Peći, sa tabele izgleda da vrlo dobro funkcioniše, pošto se upravlja i finansira od strane opštine. Dok izazov izgleda nedovoljno radno vreme (za turiste) pošto ova kancelarija radi prema administrativnom radnom vremenu, međutim ovo je pitanje koje opština ima mogućnosti regulisati.

Isto tako primećuje se da samo TIK u Peći, je osnovana i funkcioniše u javnom obliku, i izgleda da funkcioniše najbolje u poređenju sa ostalim kancelarijama u opštinama koje smo uporedili a koje imaju privatno javni oblik funkcionisanja.

Zaključci i preporuke

Ove preporuke i zaključci su zasnovane na nalazima prema ispitanicima u TIK-ima i opštinskim odeljenjima za turizam ili ekonomski razvoj.

- Opštine koje imaju veći turistički potencijal ili koje su najviše posećene od strane stranih turista, a pogotovo opštine kao što su: Priština, Štrpce, Novo Brdo, Dečani, itd., trebaju stvoriti uslove za uspostavljanje TIK-a. Ove opštine, u okviru unutrašnje organizacije trebaju stvoriti organizacione jedinice za razvoj turizma (odeljenja ili sektore) koje će upravljati TIK-ima. Dok ostale opštine koje imaju manje turističkog potencijala preporučuje se da imaju najmanje jednog službenika unutar opštine koji se bavi turizmom.
- U svim opštinama, osim opštine Peć, zaposleno osoblje postojećih TIK-a ima potrebe za obukama i izgradnju kapaciteta, stoga se preporučuje da se pruže stručne obuke za zaposlene koji će raditi u novim TIK-ima ali i u već postojećim TIK-ima.

Sa nalaza na terenu zaključujemo da potrebe otvaranja novih TIK-a su sledeće:

- Najmanje jedna kancelarija za region Prištine, sa lokacijom u centru grada Prištine kao i jedna turistička informativna tačka na Aerodromu Prištine;
- Najmanje jedna turistička informativna kancelarija u regionu Mitrovice, gde učestvuju Mitrovica, Vučitrn, Srbica, Zubin Potok, Zvečane i Leposavić;
- Najmanje jedna turistička informativna kancelarija u regionu Gnjilana, koja će služiti za region Gnjilana ali i jednu posebnu kancelariju za opštinu Novo Brdo;

Sve kancelarije koje su povremeno funkcionisale i koje trenutno nisu funkcionalne, preporučujemo da se za ove kancelarije nađe način funkcionisanja. Kao što se vidi najbolji način održivog funkcionisanja bila bi javno privatno partnerstvo, gde opština treba da pruži lokaciju kancelarije i da je održava.

Prema analizama i nalazima sa terena vidi se da način sa JPP ne funkcioniše vrlo dobro pošto osoblje nije moglo da obezbedi dovoljno prohoda za funkcionisanje kancelarije. Stoga, preporučuje se da u ovoj fazi, opštine sa najvećim turističkim potencijalom, prvenstveno da pruže otvaranje TIK sa javnim statusom, gde samo opština upravlja ovim kancelarijama i obezbeđuju njihovo funkcionisanje. Ovo bi bio podsticaj za razvoj TIK-a u okviru izgradnje kapaciteta u opštinama i razvoju turizma kao prioritetan sektor.

Dok, u sledećoj fazi unapređivanja kancelarija i razvoja turizma u ovim opštinama, nakon što se postignu uslovi i nakon što osoblje putem pohađanih obuka postignu dovoljno iskustva da funkcionišu nezavisno od opština, onda mogu preći u fazi gde se ove kancelarije mogu upravljati od strane Javno privatnog partnerstva – JPP.