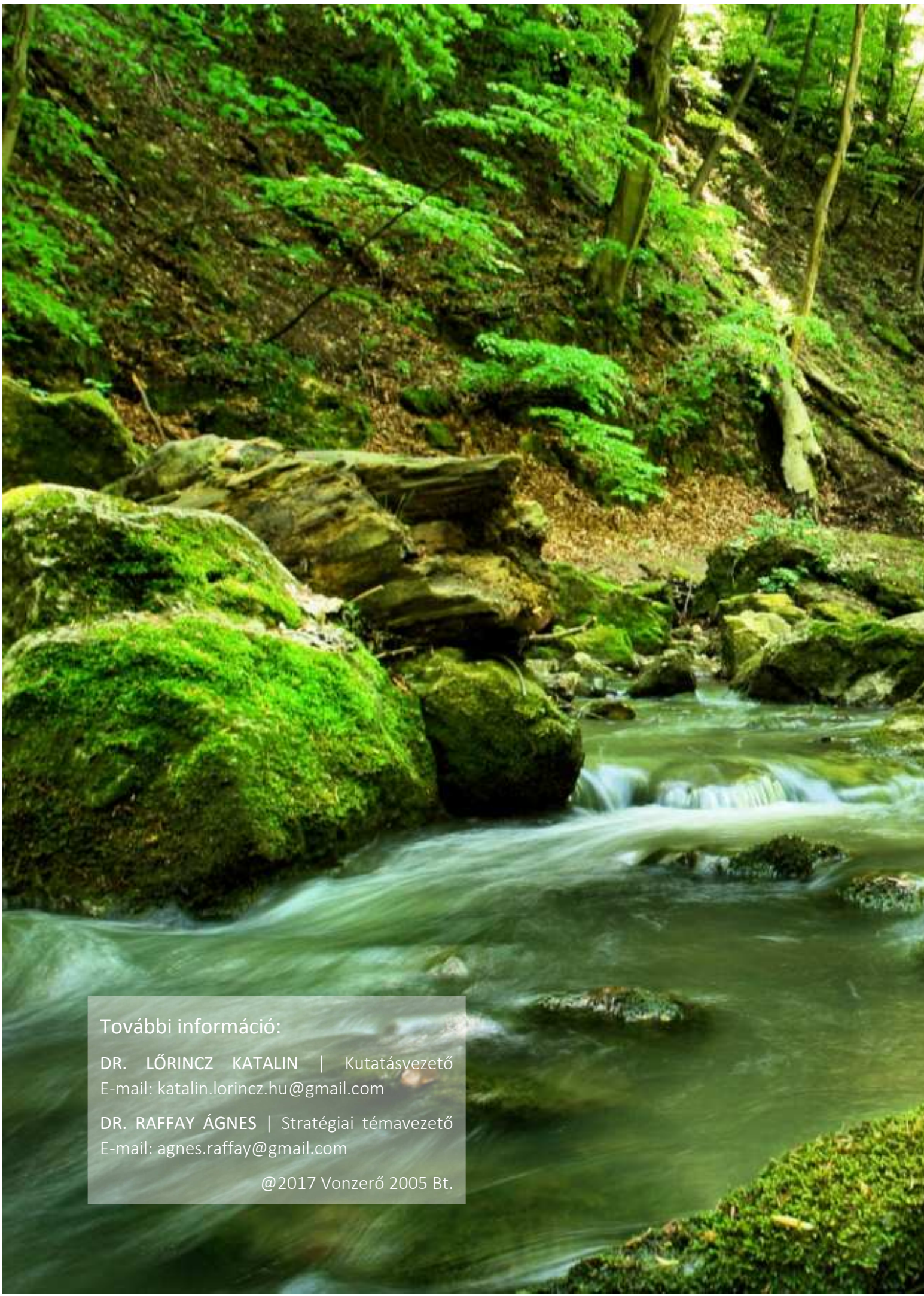
Zirc turizmusfejlesztési koncepciója

2017-2020



További információ:

DR. LŐRINCZ KATALIN | Kutatásvezető
E-mail: katalin.lorincz.hu@gmail.com

DR. RAFFAY ÁGNES | Stratégiai témavezető
E-mail: agnes.raffay@gmail.com

@2017 Vonzerő 2005 Bt.



TARTALOMJEGYZÉK

I. Vezetői összefoglaló 5

II. Módszertan 8

III. Helyzetelemzés 11

3.1. Zirc ismertsége és imázsa belföldön – a primer kutatás alapján 11

Zirc 11

Bakony 14

3.2. Zirc és a Bakony jelenléte az online és a nyomtatott médiában 15

A keresőoldalak találatai - Google 15

A Bakony térséget turizmus szempontjából legjobban jellemző honlapok 17

TripAdvisor utazók véleményei, kommentjei 17

Booking.com és szallas.hu felhasználói vélemények 18

Programturizmus.hu értékelése 19

Itthon.hu – Magyar Turisztikai Ügynökség oldala 19

Videó-megosztó oldalak 20

Nyomtatott média 21

3.2. A turizmus jelentősége Zircen – a primer kutatás alapján 23

A turisztikai jellegű rendezvények megítélése Zircen 23

3.3. Zirc turisztikai kereslete – a primer kutatás alapján 24

Vendégek és vendégéjszakák száma, az attrakciók látogatottsága 24

Célcsoportok 24

3.4. Zirc turisztikai kínálata – a primer kutatás alapján 25

Megközelíthetőség 25

Zirc általános jellemzése 25

Vonzerőleltár 26

Szolgáltatások értékelése 26

Partnerség, együttműködési hajlandóság 29

3.5. Versenytársak – a primer kutatás alapján 31

Zirc 31

Bakony 31

3.6. Marketingtevékenység (információnyújtás) 31

3.7. SWOT analízis - jelenlegi helyzet értékelése a primer kutatás alapján 32

IV. Fejlesztési javaslatok 33
4.1. Termékfejlesztés 34
Zirc, mint csillagtúra központ 46
4.2. Marketingkommunikáció 48
Logó, szlogen, egységes arculati kézikönyv 48
4.3. Szervezeti háttér, együttműködések 56
V. Fejlesztések időbeni ütemezése 61
VI. Monitoring 63
Mellékletek 65

I. Vezetői összefoglaló

A témával kapcsolatos kutatások alapján a turizmuskoncepció egyik legfontosabb üzenete az, hogy a turizmus szemszögéből nézve **a Bakony térség nem leválasztható Zircről.** Bár maga a közigazgatási rendszer településeket (ahhoz kapcsolódó képviselőtestületeket, éves költségvetést, hivatalokat, intézményeket) definiál, magának **a belföldi vendégnek a fejében ez egy úti cél, élményeket ígérő földrajzi egység**. Logikus tehát, hogy Zirc turizmusának fejlesztése érdekében nem elégséges a települési vezetők összefogása, a turizmusban érdekelt helyi szolgáltatók közös gondolkodása.

A stratégiai irányok operatív szintre történő leképezése érdekében szükséges létrehozni egy **turizmusra koncentráló szervezetet**, mely információs feladatai mellett egyben motorja és koordinálója lesz a térség további szereplőivel történő konkrét együttműködéseknek, marketingkommunikációnak. Zirc turisztikai sikere függ attól, hogy milyen szinten és hatékonysággal tud együtt dolgozni a **térségi szereplőkkel**, melybe beletartozik az illetékes erdészet, nemzeti park, a térségi települések és a Bakony-Balaton térségi TDM szervezet.

Érdemes végiggondolni a **helyi lakosság szerepét**, az egyéni és civil szervezetek felől érkező ötletek megfelelő felkarolását és becsatornázását. Ennek jelenlegi megnyilvánulása például a települési kommunikáció (információs honlap), a testvérvárosi kapcsolatot ápolása vagy a rendezvényszervezés. Mindenütt tapasztalható volt a **lokálpatrióta szellemiség**, a tenni akarás – ezzel szemben **látványosan van jelen** e kis lélekszámú település meghatározó szereplői (közszféra, vállalkozók és civilek) közötti **megosztottság**. A vidéki desztinációk esetén megkerülhetetlen kérdés a humán erőforrással való (értelmes, hosszú távú) gazdálkodás, a közös érdekek és célok megfogalmazása, az „értékek” bemutatása. Egyszerűbben fogalmazva: azt keresni, ami összeköt, előremutató cél, építő jellegű, hosszú távon is fenntartható és az **itt élők életminőségét szolgálja**.

További kérdés, hogy **miben mérjük a turizmus sikerét**, mi az a mutatószám, mely a zirci döntéshozók szempontjából folyamatosan jelen van? A vendégéjszakák számát tekintve látványos az elmozdulás az elmúlt évtizedben, mégsem ez írja le pontosan a jelenlegi keresletet. **Zirc és térsége**

rövid tartózkodással járó (ez az átutazóktól a két vendégéjszakáig tart) **belföldi úti cél**, elsősorban a hétvégére koncentrál.

- Ebből a nézőpontból tekintve az **egynapos kirándulók, túrázók**, a kulturális attrakciókat néhány óra erejéig megtekintő belföldi vendégek – döntően egyéni utazók - statisztikai szempontból részben rejtve maradnak, és a gazdasági hatásukat a közlekedési vállalatoknál, kisboltokban, cukrászdákban, éttermekben vagy konkrét látnivalók jegybevételeiben lehet mérni.
- További fontos célcsoportnak tekinthetők a **szervezetten érkező csoportok** (nyugdíjas klubok, szervezetek, iskolai kiránduláson részt vevők), akik költése és gazdasági hatása nem összevethető a négycsillagos szállodák vagy az eplényi sípálya egyéni vendégeivel. Marketingkommunikációs szempontból meghatározó a jelenlétük, azaz nem mindegy, hogy milyen élménnyel és elégedettséggel távoznak a zirci látnivalók megtekintése után. A gyerekek véleménye a családi kirándulások úti céljának kiválasztása okán, míg az idősebb korosztály a szezonalitás oldása miatt lényeges.
- A térségben évek óta működő **magas kategóriájú szálláshelyek** - a településen lecsapódó idegenforgalmi adóbevételen és foglalkoztatáson túl - egy olyan üzleti és szabadidős vendégkört hoznak ide, akik utazási tapasztalattal rendelkeznek, véleményformálók, illetőleg diszkrecionális jövedelem szempontjából kimutatható gazdasági erővel bírnak.

A koncepció **Helyzetelemzés fejezete** alapvetően a primer kutatás eredményeit ismerteti, mely alapján elmondható, hogy **Zirc neve** összefonódott a köztudatban a Ciszterci Apátsággal és az Arborétummal. A belföldi vendégek a **Bakony** kapcsán az aktív turizmust, a kirándulásokat, a túraútvonalakat jelölték meg vonzó kínálati elemként. További előny, hogy az Országos Kék Túra, valamint a Mária út mellett számos **ismert attrakciót** (via ferrata, erdei környezet vasút, vár, kilátó, források, hegyi kerékpár, látogatóközpont) is felsorakoztat a térség, így azokat egy **hatékonyabb és tudatosabb kommunikációval** sikeresen lehet piacra vinni, megismertetni a vendégekkel.

A **Fejlesztési javaslatok fejezet** alapvetően új megközelítésű kulcsszava az egészség. Zirc és térsége megfelelő alapot nyújt a testi-lelki egészség, mint érték közvetítésére. Az **egészséges életmód, az aktív pihenés, az elmélyülés, a természet, a jó levegő, a kirándulási és sportolási lehetőségek**, a falusi turizmus, és maga a wellness hangsúlyozása megfelel a mai kor trendjének. További előnyként jelentkezik, hogy a felsorolt (és a vendégek által is beazonosított) elemeket korosztályos, illetve motivációs alapon is lehet piaci szegmensekre bontani. A koncepcióban kitérünk

a **kulturális kínálat** fejlesztésére, mely kifejezetten Zirc attrakcióit érinti. A konkrét javaslatok között megtalálható a látogató fogadás körülményeinek javítása (attrakciómenedzsment, bemutathatóság), Zirc városközpont kérdése, az információs táblarendszer bővítése, a tematikus utak kommunikációja, a helyi termékek ismertségének elősegítése, garantált túrák szervezése, valamint Zirc, mint **csillagtúra központ** pozícionálása, fejlesztése.

A koncepció foglalkozik a turizmus érintő **marketingkommunikációval**. Lényeges kérdés jelenleg annak az eldöntése, hogy (az interjúkban is megfogalmazott, és primer kutatásban alátámasztott) jelenlegi imázsnak megfelel-e az a logó/szlogen, melyet a város használ. Szakmai javaslatunk, hogy a döntés meghozatala után kerüljön sor **a logó alapján az arculati kézikönyv megalkotására** és **következetes alkalmazására**. A marketingkommunikáció alapvetően foglalkozik a belső (helyi lakosság, diákok) és a külső iránnyal. Megkerülhetetlen a digitális tartalomfejlesztés, mely magába foglalja a blogok, fotók, videók megalkotását, ösztönzését és a közösségi médián keresztül történő megosztását. A város kiemelten kell, hogy kezelje a saját honlapját, azon belül a friss tartalmak és információk megjelentetését, a közösségi oldalakra való becsatornázását. A térségi gondolkodást tükröznie kell a marketingmunkának is, azaz minden lehetőséget meg kell ragadni a hasonló célért dolgozó szervezetekkel való együttműködésre. Mindezek mellett szükségesnek látjuk és javasoljuk annak a kimondását, hogy kíván-e Zirc a (kis)térség valódi központjává válni, valamint hogy milyen tartalommal tölti meg a „Bakony fővárosa” szlogent.

A **szervezeti háttér** kapcsán – az információs iroda munkatársai mellett – javasoljuk további egy fő munkatárs alkalmazását, aki kifejezetten a turisztikai (és város)marketingre koncentrál. Felvetődik a lehetőség arra is, hogy Zirc kiszervezze ezt a tevékenységet. Ebben az esetben a térségi TDM szervezetet javasoljuk, ahol jelenleg is tulajdonosi pozícióban van a város.

A koncepció **mérhetősége** kapcsán egyértelműen szemléletváltásra van szükség: a turizmus gazdasági mutatói mellett mérni kell a turista elégedettséget, a társadalmi hatást (helyi lakosság), illetve a konkrét marketingkommunikációs tükröződését a fogyasztók oldaláról.

Végül, a koncepció – a Megrendelői kérés értelmében – azt a megközelítést alkalmazza, hogy a három kiemelt téma (termékfejlesztés, marketingkommunikáció, szervezeti háttér) mentén **konkrét intézkedéseket, feladatokat fogalmaz meg**, **negyedéves időszakokra lebontva azokat**. Turisztikai szakemberként úgy véljük, hogy Zirc és a Bakony megfelelő adottsággal rendelkezik ahhoz, hogy sikeres és fenntartható turizmust fejlesszen. A jelen koncepció végrehajtását – az érintettekkel egyetértésben – rá kell bízni egy turisztikai szervezetre, melynek a **szakértelmét** maguk a szolgáltatók és az önkormányzat is elismerik. A bizalom és a térségi kapcsolatépítés mellett biztosítani kell a megfelelő **szakmai önállóságot** és a következetes, feladatokhoz rendelt anyagi **finanszírozást**.

II. Módszertan

Az alábbi tanulmány célja, hogy a rendelkezésre álló adatok, fejlesztési tervek, projektelképzelések és a térségben folytatott primer kutatások alapján egy **rövid-** (egy év) és **középtávú** (három év) **időtartamra vonatkozó turizmuskoncepciót** készítsen a megbízó Zirc Önkormányzata részére.

A dokumentum a fejlesztési irányvonalak kialakítása érdekében vizsgálja a **helyi szintű desztinációfejlesztés (termék)**, a **marketingkommunikációs tevékenység**, valamint az ehhez szorosan kötődő **szervezeti struktúra**, turizmusban érintett szereplők közötti **együttműködés** kérdéskörét. Zirc esetében megkerülhetetlen kérdés a **Bakony tájegység**gel és a turisták által Bakonynak érzékelt konkrét földrajzi területtel való részletes vizsgálat, ehhez térképi rajzokat, lehatárolásokat hívtunk segítségül.

Jelen koncepcióhoz szorosan kapcsolódik a 2017. január elején átadott 46 oldal terjedelmű **Zirc turisztikai információs kézikönyv**. A koncepció elkészítése során lényegesnek tartottuk a turizmus központi és térségi irányítására vonatkozó hazai gyakorlati tapasztalatok, valamint a **konkrét fogadóterület sajátosságainak** megfelelő arányú és egymásra épülő bemutatását.

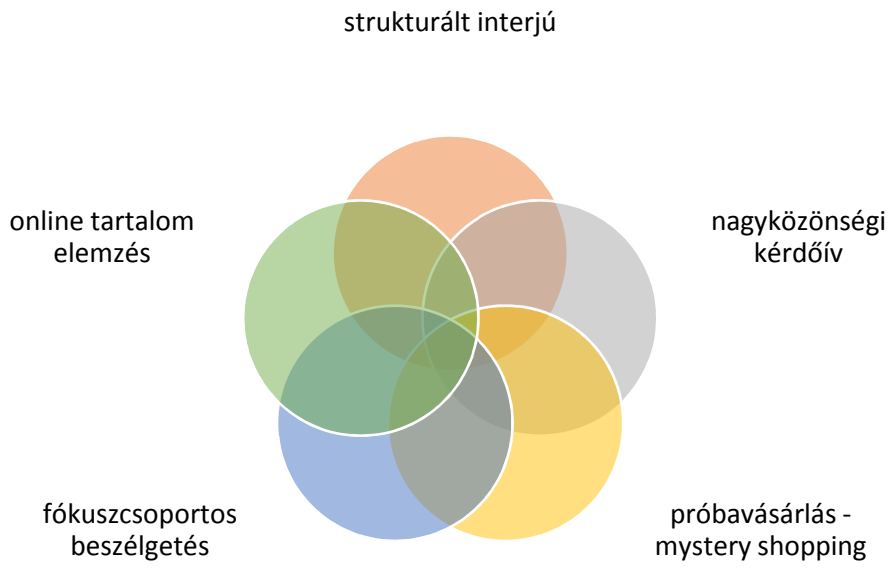
A koncepció megállapításai és javaslatai a következő **szekunder források, dokumentumok** felhasználására épülnek:

- a turizmus központi és térségi irányításával foglalkozó nemzetközi és hazai források;
- a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) adatai;
- Zirc település fejlesztési dokumentumai, melyeket több szempontból vizsgáltunk, elemeztünk: Zirc Városi Önkormányzat Gazdasági Programja, 2015-2019; Zirc Város Stratégiai Programja, I-II. kötet; Zirc város benyújtott pályázatai a TOP-ban; Zirc Város Integrált Településfejlesztési Stratégiája, önkormányzati előterjesztések;
- egyéb szekunder források, melyek a jövőbeni fejlesztésekre vonatkozó információkat tartalmaznak (például a Somogyi Bence által 2012-ben készített Zirc város és közvetlen térségének desztinációfejlesztési stratégiája);
- Zirc településsel kapcsolatos blogok, vélemények, kommentek összegyűjtése.

A jelenlegi helyzet feltáráshoz többrétű **primer kutatásra** is sor került:

- zirci és térségi döntéshozókkal, turisztikai szakemberekkel (21 fő) készített strukturált interjúk;
- a belföldi nagyközönség körében Zirc imázsáról és a turisztikai kínálat megítéléséről, a turizmussal szembeni attitűdökről végzett kérdőíves megkérdezés (minta nagysága: 345 fő, személyes és online adatfelvétel);
- Zirc turisztikai attrakcióinak bejárása, megfigyelés (próbavásárlás – mystery shopping);
- fókuszcsoportos beszélgetés keretében tapasztalatok megvitatása;
- online foglalási oldalak, turisztikai gyűjtőoldalak és Google kereső találatok elemzése.

1. ábra: A primer kutatás módszertana a zirci koncepció alátámasztására



A strukturált interjúk Zirc és térsége turizmusában érintett szereplőkkel, a közszféra, a turisztikai vállalkozások és a civil szervezetek képviselőivel készültek, 2016 decembere és 2017 márciusa között. A válaszok feldolgozása anonim módon történt. Az interjúalanyok kiválasztása a megbízó által javasolt személyek felkeresésén túl a hólabda módszerre is épült; minden interjúalanytól kértünk további személyekre javaslatot, akik véleményük szerint valamilyen formában szerepet játszanak a város és térsége turizmusának életében.

A **kérdőíves felmérés** szintén 2017 tavaszán történt a belföldi nagyközönség körében, mely elsősorban **Zirc és térsége ismertségére és imázsára** fókuszált. A kérdőív mind papír alapon, mind online változatban elérhető volt a válaszadók számára. A nagyközönségi kérdőíves felmérésben 345-en vettek részt:

- A válaszadók **83%-a utazott szabadidős céllal a felmérést megelőző három évben belföldön** (is), így Zirc és környéke megítélése belföldi turisztikai tapasztalattal rendelkező turisták véleményén alapul.
- A válaszadók **59%-a járt már Zircen** (szabadidős céllal), így személyes tapasztalattal is rendelkezett.
- A válaszadók 63%-a a 19-34 éves korosztályba tartozott, 26%-a a 35-54 éves korcsoportba, valamint a mintában szerepelt 65 év feletti kitöltő is.
- Közel hasonló arányban megtalálhatóak a **középfokú (54%) és a felsőfokú végzettséggel (42%) rendelkezők**.
- Az életkori sajátosságnak megfelelően **magas volt a tanulók aránya** a válaszadók között (39%), többségében pedig alkalmazottként dolgozók (43%) válaszoltak a kérdésekre. A közszférában alkalmazottak aránya minimálisan magasabb volt (28%), mint a kereskedelemben/vendéglátásban (27%) illetve egyéb szolgáltatásban dolgozók száma (24%).
- Többségében dunántúli válaszadók véleményét ismerhettük meg, de az ország minden területéről érkeztek válaszok
- A női válaszadók 60%-t tettek ki.

A **megfigyelés módszerét** alkalmaztuk több alkalommal Zircen tett kirándulásaink során. Személyesen is bejártuk a város legjelentősebb (a vizsgálati időszakban nyitva tartó) attrakcióit, egy **mystery shopping** (próbavásárlás) jelleggel egy fiatal felnőttekből álló csoporttal is látogatást tettünk, hogy az attrakció és látogatómenedzsment gyakorlatot megvizsgálhassuk. A látogatáson túl **fókuszcsoportot** szerveztünk a tapasztalatok értékelésére.

A koncepcióban megfogalmazott javaslatok a hazai turizmus- és fejlesztéspolitika által kijelölt **peremfeltételek** (Turizmus Törvény, Magyar Turisztikai Ügynökség állásfoglalásai), más desztinációk **jó gyakorlata** mellett a strukturált interjúk és a látogatások során szerzett információkra, véleményekre és tapasztalatokra építenek. A személyesen lebonyolított interjúk során - a helyi viszonyok feltárása mellett – fontosnak tartottuk a turizmusban érintett és érdekelt szereplők véleményének, javaslatainak megismerését. Jelen koncepcióban igyekeztünk olyan stratégiai irányokat megfogalmazni, melyekkel a megkérdezett szereplők azonosulni tudnak.

III. Helyzetelemzés

3.1. Zirc ismertsége és imázsa belföldön – a primer kutatás alapján

Zirc

Zirc nevének hallatán a **primer kutatásba bevont interjúalanyok** egyrészt **a lakóhellyel kapcsolatos gondolatokat** nevezték meg, melyek **pozitív** (szülőváros, otthon, lakóhely, teljes infrastruktúra, kisváros előnyei, élhetőség, nyitott emberek, sváb gyökerek, tenni akarás) és **negatív** irányban (lassúság, zártság) egyaránt megjelentek. Másrészről erősen kidomborodott az egyértelműen **kiemelkedő természeti környezet** és **épített örökség**, mely a **Bakony köré** csoportosul (természet, túrázás**,** erdő, bakancs, tiszta és jó levegő, hegység, egészséges környezet, 0 km innen indul, mikroklíma). Többen említettek **konkrét látnivalókat**, itt hangsúlyozták a Zirci Ciszterci Apátságot és az Arborétumot, illetve a térségi látnivalókat, túracélpontokat is.

2. ábra: Mi jut először eszébe Zirc neve kapcsán?



Jelenleg arra a kérdésre, hogy **„mi jut először eszébe Zirc nevének említésekor?”** a **Facebook-os közösség** - kimagasló többségben - az Arborétumot és az Apátságot említette. Emellett alacsonynak tekinthető azon visszajelzések száma, akik a *Bakony fővárosa*, *Bagolyvár étterem*, *Nosztalgiavonat*, *természet*, *ciszterci rend*, *kézműves sör*, *lelki felüdülés*, *egészség*, *hegyi utak*, *szerpentin*, *Bakony*, *zarándoklat* és végül a *nyugalom* válaszokat adták. Mint látható, **Zirc neve összefonódott a köztudatban a Ciszterci Apátsággal és az Arborétummal.**

Hasonló eredményt kaptunk a **nagyközönségi kérdőívek spontán említésű válaszai** (3. ábra) **alapján**:

- Az **Apátság** a 345 fős mintából 104 említést kapott, igaz, 5-en templomként, 4-en pedig kastélyként utaltak rá. Az apátsági **sör** 12 esetben került említésre. Az **Arborétum** szerepelt második helyen az említések gyakoriságát tekintve, 90 válaszadónak jutott ez eszébe Zirc neve hallatán. A **Bakony** önállóan 42-szer fogalmazódott meg. Zircet a „Bakony fővárosa”-ként 5 válaszadó illette, 3-an pedig a „Bakony szíve”-ként utaltak a városra.
- A város további attrakciói közül az **Országos Széchényi Könyvtár Reguly Antal Műemlékkönyvtár** 4, a **Bakonyi Természettudományi Múzeum** 3 alkalommal került nevesítésre; illetve konkrét megnevezés nélkül múzeumot 8 válaszadó említett. A zirci rendezvények közül 3 válaszadó említette a **Bulit**, 2 a **Betyárnapokat**.
- A **város környékére**, **közvetlen környezetére** utalva fogalmazódtak meg olyan további válaszok, mint „szép természeti környezet”(8 említés), „kirándulás” (3 említés), „erdő” (3 említés), „tiszta levegő” (2 említés). Konkrétan Cseszneket (2 említés) és a Cuha-völgyet (3 említés) is említették, valamint a síelésre utalt még 4 válaszadó.

3. ábra: A Zirc névvel való asszociáció – a nagyközönségi válaszadók eredménye



A nagyközönségi kérdőíves felmérésben a spontán említésen túl arra is kerestük a választ, hogy konkrét említésre **hányan ismerik fel a zirci és környékbeli attrakciókat**, valamint **hányan jártak már** ezeknél az attrakcióknál. A korábbiakhoz hasonlóan Zirc településen a **Ciszterci Apátságot** és az **Arborétumot**, a környékről pedig az egyik legkedveltebb **bakonyi** kirándulóhelyet, a **Cuha-völgyet** és **Csesznek várát** nevezték meg a válaszadók azon helyek közül, ahol már jártak.

Ismertségi szinten Zirc város rendezvénye, a **Bakonyi Betyárnapok**, a környékről pedig az **eplényi kirándulóerdő, a sípálya**, valamint a **Bakonybéli Monostor** és a **Pannon Csillagda** kapott a válaszadók minimum egyharmadától jelölést.

1. táblázat: Zirc turisztikai attrakcióinak ismertsége – nagyközönségi válaszadók eredménye

	Igen, jártam ott	Hallottam róla, de még nem jártam ott	Nem ismerem
Ciszterci Apátság	**117**	**123**	42
Reguly Antal Múzeum és Alkotóház	44	74	161
Arborétum	**137**	**91**	55
Országos Széchényi Könyvtár Reguly Antal Emlékkönyvtár	55	83	144
Bakonyi Természettudományi Múzeum	67	65	149
Agrárműszaki Emlékek Gyűjteménye	11	60	210
Korai gótikus pillérköteg	12	48	219
Mayer-tó	27	63	189
'A Buli' rendezvény	29	45	205
Bakonyi Betyárnapok	*35*	*109*	*135*
Pintér-hegyi Parkerdő Tanösvény	30	45	205
Boroszlán Tanösvény	31	43	203
Eplény kirándulóerdő	*64*	*103*	*110*
Eplény sípálya	*77*	*154*	*47*
Cseszneki Vár	**133**	**103**	44
Bakonybél Pannon Csillagda	*56*	*118*	*103*
Bakonybél Monostor	*55*	*95*	*128*
Bakonybél Bakonyi Erdők Háza	37	68	175
Bakonybél Vajda Péter Kilátó	44	58	178
Tési szélmalmok és Kovácsműhely	46	63	171
Bakonynána Római fürdő	56	68	156
Cuha-völgy	**117**	**94**	72

Bakony

Zirc neve összeforrott a **Bakonnyal;** a várossal kapcsolatos spontán asszociációkban a **Bakony természeti környezete** is rendszeresen megjelent. Az irányított megkérdezés esetén is a Bakony kedvelt kirándulóhelye, a **Cuha-völgy** is a már meglátogatott vagy ismert helyszínek között szerepelt. A Bakonyban található egyéb attrakciók közül **Csesznek Várát** látogatta meg számos válaszadó illetve ismeri legalább hallomásból, az **eplényi sípálya,** valamint két bakonybéli attrakció, a **Pannon Csillagda** és a **Monostor** ismertsége szintén kiemelkedő.

A kérdőíves felmérés eredményei, a mélyinterjúk során kapott vélemények és a turisztikai trendek (nagyobb térségekben való gondolkodás, hálózatosodás a térségi szereplők között) alapján egyaránt a térségi szereplőkkel való összefogásban célszerű Zirc városának is gondolkodnia.

3.2. Zirc és a Bakony jelenléte az online és a nyomtatott médiában

A keresőoldalak találatai - Google

Számos magyar nyelvű internet oldal **a Bakonyt, mint tájegységet az aktív turizmussal** (kirándulásokkal) **azonosítja**, a kulturális turizmus nem szerepel az első helyen. Ennek köszönhetően egy egyszerű, pár szavas, Bakonyra vonatkozó online keresés eredményei között is legfőképpen **túraútvonalak** és **különféle kirándulások**kal kapcsolatos tudnivalók kerülnek elő.

A **Bakonyra vonatkozó képkeresések** eredményei között **kizárólag természeti látnivalókat** tartalmazó fotók bukkannak elő. Ez jól tükrözi az emberek e tájegységgel kapcsolatos érzéseit. A sok esetben magánszemély által feltöltött képek között nem, vagy csak alig található épített turisztikai látnivaló, a képek zöme az erdős környezetre fókuszál. Ebből le lehet vonni azt a következtetést, hogy a **Bakony szó hallatán az emberek fejében** nem az Apátság Zircen, a Pannon Csillagda Bakonybélben vagy a Nordica Síaréna Eplényben szerepel, sokkal **inkább a bakancsos túrázás** és az **ahhoz kapcsolódó látványosságok,** úgymint a Cuha-völgye, a Római fürdő, stb.

Az **angol nyelvű képkeresés** hasonlít a magyar nyelvű eredményéhez, azonban **német nyelven -** ugyanazon a kereső oldalon - már **jóval több kulturális vonzerő** szerepel a Bakony környékéről; ráadásul Veszprém is sok helyen felbukkan a találatok között.

Bizonyos **turisztikai honlapok** kissé tágan értelmezik a **Bakony fogalmát**, egyes helyeken a térséghez sorolják a Veszprémhez kapcsolódó programokat is, míg vannak más gyűjtőoldalak, amik a Badacsonyt is a röghegység vonzáskörzetébe teszik. Például a bakonyi programokat összegző bakonyiprogramok.hu gyűjtőoldal nemcsak Veszprémet, hanem Pannonhalmát és Pápát is a Bakonyhoz sorolja. Elmondható ezen oldalak alapján, hogy **nincs egységes kialakult kép a Bakonyról és az ahhoz tartozó településekről**. Általában „egyetértenek" a gyűjtőlapok abban, hogy Zirc, Eplény, Csesznek és minden olyan település beletartozik, amelynek nevében szerepel a Bakony szó.

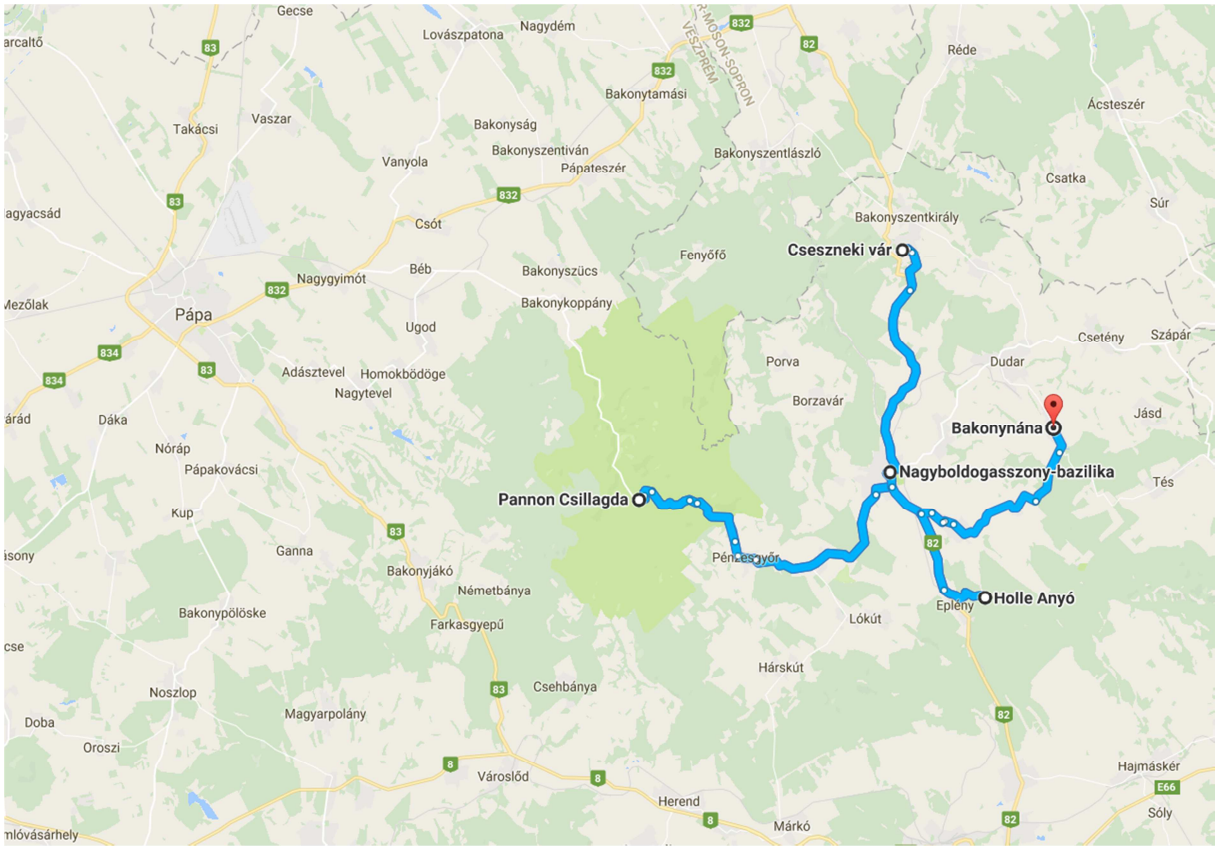
A **Bakony legismertebb települései** közé sorolható **Zirc** a látnivalóival, **Bakonybél** a Pannon Csillagda Látogatóközponttal, **Csesznek** a várral, **Eplény** a síközponttal és **Bakonynána** a Római fürdő miatt. A **legtöbb program is ezekhez a településekhez köthető**, úgy, mint

- a Zirci Buli,
- a Bakonyi Betyárnapok,
- a Cseszneki Várjátékok,
- a No Motor Rally,

- a Bakonyi Vágta,
- a cseszneki Lovas napok,
- a Skót Felföldi Játékok,
- a bakonybéli Faünnep, stb.

A jelenlegi marketingkommunikáció hiányosságát jelzi, hogy az online médiában, a fentebb felsorolt programok szinte alig szerepelnek, illetve **több információ szerezhető be a már lejárt programokról, mint az ideiekről**. Természetesen ez magyarázható a programszervezés időbelisége miatt is, de számos esetben nem derült ki, hogy az előző évben tartott rendezvény az adott évben megrendezésre kerül-e.

A következő térkép (4. ábra) azokat a turisztikai attrakciókat ábrázolja, melyek a **Google keresés** kapcsán megjelennek a potenciális látogatónak, turistának:



4. ábra: Google map - bakonyi látnivalók: Csesznek – vár, Bakonybél – Pannon Csillagda, Zirc – Apátság, Eplény – Síaréna, Bakonynána – Római fürdő

A Bakony térséget turizmus szempontjából legjobban jellemző honlapok

A Zircről és a Bakonyról szóló információkkal kapcsolatban számos honlapon tájékozódhatunk, ezek közül a következőket kell kiemelni.

- Amennyiben **Zirc város**ára vagyunk kíváncsiak, akkor tájékozódhatunk több helyről is: http://www.zirc.hu/ és http://zirc.blog.hu/. Az utóbbi inkább egyfajta informális portál, sokkal közvetlenebb képet mutat a városról és környékéről.
- Ha **általában** szeretnénk tájékozódni a **Bakony**ról, akkor remek kiindulási pont lehet: http://itthon.hu/bakony és https://www.bakony-balaton.hu/hu.
- Amennyiben **konkrét programokat, rendezvényeket keresünk**, akkor is találhatunk ehhez megfelelő információs lapot, ez pedig a neve ellenére a http://welovebalaton.hu/programok.
- A Bakony nemcsak a természetjárókat várja, hanem a **magasabb jövedelemmel rendelkező vendégeket** is. A térségben több három- és négycsillagos hotel található, ilyen például a Forest Hills Hotel & Golf (https://foresthills.hu/hu), Zirc-Szarvaskúton a Hotel Szarvaskút (http://www.hotelszarvaskut.hu/), a Hotel Szépalma (http://szepalma.hu/hu/) a Bakony Hotel Bakonybélben (http://bakonyhotel.hu/), valamint a Hotel Hasik Döbröntén (http://www.hasik.hu/).
- A **Zirci Ciszterci Apátság hivatalos lapja** megkerülhetetlen azok számára, akik kulturális látnivalókra vágynak (http://zirciapatsag.hu/). A honlap igazán impozáns, bár a programok/rendezvények terén frissítésre szorul. A letölthető kiadványok között megtalálhatjuk a Zirci Ciszterci Apátság információs füzetét magyar, angol és német nyelven, továbbá minden hozzájuk tartozó attrakcióhoz található kedvcsináló galéria, valamint látogatói információ is.
- Ha **Eplény**, akkor Intersport Síaréna vagy Bringaréna – évszaktól függően. Mindkét honlap megfelelően működik kellő információval a létesítményről a szezonokban (http://siarena.hu/ http://bringarena.com/) a sportok szerelmeseinek.
- **Bakonybél** neve **összeforrt a Pannon Csillagda nevével**. Az európai szintű, csillagászati ismeretterjesztő látogatóközpont honlapja a komplexum céljának megfelelően kellő ismeretet ad a településről, az épületről és a hozzá tartozó erdei iskoláról, sőt még a Bakonybélről elnevezett kisbolygó történetét is elmeséli (http://csillagda.net/).

TripAdvisor utazók véleményei, kommentjei

A TripAdvisor a világ legnagyobb utazási oldala, a rajta található vélemények, értékelések sokat számítanak az utazók döntéshozatalában. A **Bakony térségéből összesen három település** –

Zirc, Bakonybél, Csesznek - található fent az oldalon, amelyek nemcsak szállást kínálnak, hanem valamilyen **attrakcióval is rendelkeznek**.

- A **zirci Arborétum és Apátság** megítélése az odalátogatók szerint igen kedvező képet fest Zirc városáról a TripAdvisor oldala szerint. Mindkét attrakció rendelkezik saját honlappal és Facebook oldallal is, az online médiában az apátsággal kapcsolatosan sokkal több információ áll rendelkezésre.
- **Bakonybél** legfőbb nevezetessége a **Pannon Csillagda**, amelyekről csak elfogult véleményeket lehet olvasni, aki már eljutott egyszer a látogatóközpontba, az jó véleménnyel van róla. Sokan dicsérik a modern épületet, a 3D-s planetáriumot, a napkitöréseket élőben pásztázó csillagvizsgálót, a közérthető információkat és az ott dolgozó csillagászokat. Negatívumot senki nem írt; ez igaz a TripAdvisor és a Facebook oldalra is.
- A **cseszneki középkori lovagvár**ról szintén jó véleménnyel vannak az emberek. Az idelátogatók általában azt kapják, amit elvárnak egy várrom meglátogatásától. Külön figyelemre méltó, hogy a vár területére kutyát is be lehet vinni, amit többen megemlítenek, mint külön pozitív szempontot.

2. táblázat: TripAdvisor értékelések a zirci és bakonyi attrakciók esetén

Attrakció	Apátság (Zirc)	Arborétum (Zirc)	Pannon Csillagda (Bakonybél)	Vár (Csesznek)
TripAdvisor-pontszám (0-5)	4,5	4	4,5	4

A 2. táblázat is jól mutatja, hogy az emberek **pozitív véleménnyel** vannak a bakonyi attrakciókról, sok esetben indokolatlanul magas pontszámokat adtak egyes látnivalókhoz. (Sajnos a véleményezők száma sehol sem haladja meg a 30 főt, így az adott pontszámok inkább csak közelítő értékek a „valódi” értékelésekhez képest.)

Booking.com és szallas.hu felhasználói vélemények

A booking.com oldalon található ajánló szerint **érdemes ellátogatni Zircre annak, aki „imád télen sportolni, a hegyekben sétálni és múzeumokat látogatni”**, Bakonybél is várja a látogatókat, akik „imádnak vidéken pihenni, a hegyekben barangolni és erdőkben sétálgatni”, Cseszneken van a helye annak, aki „imád a természetben pihenni, túrázni és kirándulni”. A szállásokról írt rövid vélemények között is feltűnően sokszor szerepel a **természeti környezet dicsérete, a nyugalom,**

pihenés és a kirándulások lehetősége. Ezekből levonható az a következtetés, hogy az emberek legfőképpen az erdőt, a természeti környezetet társítják a Bakonyhoz és nem az épített örökségeket, rendezvényeket, programokat.

A 3. táblázatban a booking.com oldalon adott pontszámok (értékelés találhatók egyes szállásokhoz, amelyek alapján kiszámoltuk a településeken található szállások átlagpontszámát).

3. táblázat: booking.com értékelések a zirci és bakonyi szálláshelyek esetén

Szállások pontszáma	1. szállás	2. szállás	3. szállás	4. szállás	5. szállás	6. szállás	7. szállás	Átlag pont
Zirc	9,9	7,6	8,3	9,4	9,2	-	-	**8,88**
Bakonybél	8,9	9,5	8,8	9,1	9,7	9,0	8,0	**9**
Csesznek	8,0	9,2	-	-	-	-	-	**8,6**

A **szallas.hu oldalon** található bejegyzések is egybevágnak az eddig leírtakkal. A Bakony nem a nyüzsgésről és a pezsgő éjszakai életről híres, de nem is a programokról; minden erre látogató turista a **hétköznapokból szeretne kimozdulni egy nyugodt, csendes környezetben**.

Programturizmus.hu értékelése

A programturizmus.hu oldal (jelenleg népszerű a belföldi fogyasztók körében) a **Bakonyt, mint földrajzi tájegységet** kezeli. Részének tekinti a Balaton-felvidéket, Keszthelyi-hegységet, Bakonyalját és természetesen az Északi – és Déli-Bakonyt is. Ez a szemlélet azonban kevésbé tükrözi a turisták véleményét, hiszen, aki a Balaton északi partjához megy nyaralni vagy Keszthelyre látogat, az ritkán mondja azt, hogy a Bakonyba utazott.

Az oldalon található programok, rendezvények, ünnepek nagyszámban az alábbi városokhoz köthetőek: Veszprém, Tapolca, Pápa, Zirc, Herend, Pannonhalma. A lefuttatott keresések eredményeként olyan benyomása támadhat az embernek, hogy a Bakonyban található falvakban, városokban semmi említésre méltó nincsen (a felsorolt helyszíneken kívül), így az odalátogatás nem „célszerű”.

Itthon.hu – Magyar Turisztikai Ügynökség oldala

Az itthon.hu Közép-Dunántúl régiójának felfedezésére bíztatja a látogatókat, kalandozásokat ajánlva Székesfehérváron és Veszprémen túl a Bakony térségébe is. **Zirc, mint a „Sör szentélye”, a**

Bakony szíve és a piros (bakancsos) túra kezdőpontja szerepel a leírásban, arra buzdítva az érdeklődőket, hogy érdemes felfedezni ezt a várost és megcsodálni annak szépségeit.

Az oldal szerint a túrázáson és a természet felfedezésén kívül a Bakonyban lehetőség nyílik az **aktív időtöltés**re: a **barlangászat**ra, **geotúrázás**ra, **gyógynövény-gyűjtés**re, **via ferrata** útvonal kipróbálására, a **lovagolás**ra, **kerékpározás**ra, valamint télen a snowboardozásra és **síelés**re is.

A Bakonyban való aktív kikapcsolódásra ösztönző ajánlók közül az egyik a következőképpen zárul: „A természetben a túrázó rendszerint halkan jár, hogy az élővilágot csak éppen hogy megzavarva élvezhesse az erdő békéjét vagy üdítő zenéjét. Óvatossággal és figyelemmel járva pedig kincsekre bukkan. Igen a Bakony az a táj, ahol még vannak érintetlen erdőszakaszok, ahol harapni lehet a friss hegyi levegőt, a Bakony az a táj, ahol mindenki csendet és nyugalmat talál. A Bakony vár! Vándor, ugye, jössz?”

Videó-megosztó oldalak

Az **indavideó portálon** több videó is fellelhető a Bakonnyal kapcsolatban. Elmondható ezekről a rövid bejátszásokról, hogy döntő többségében amatőr filmek, amelyek egyfajta benyomást mutatnak be, ennél fogva személyes jellegűek. Mégsem szabad alábecsülni az ilyen jellegű „imázs-filmeket”. A bemutatottak alapján sokan kedvet kaphatnak az adott attrakció felkereséséhez. Továbbá az is kiderül, hogy ki mit társít egy adott térséghez, településhez. A Bakony a videók szerint egyet jelent a **kirándulással, túrázással, a természetben lévő szabadidő-eltöltésével** és a „kevésbé fejlett vidékkel”.

- **Csesznek**kel kapcsolatban több kisfilmet is találhatunk montázsszerűen a várról, a túrázásról, a vár tövében lévő via ferrata utakról, az erdőben futó vasútvonalról.
- **Eplény**ről talált videók egytől-egyig sporteseményeket, sportolási lehetőségeket örökítenek meg (a sípálya környékén): síelés, mountain bike maraton, downhill bajnokság, snowboard fesztivál, tájfutás, Spartan Race. (Magáról a településről egyetlen egy videó sem szerepel.)
- **Zirc**ről már sokkal több **egyházi témájú videóval** szembesülhetünk az oldal látogatása közben (indavideo - Eszmény és valóság: Zirc, Ciszterci Apátság). Elvétve találhatunk túrákról készült kisfilmeket is, de **jellemzően a kultúra kerül előtérbe** a várossal kapcsolatban.

A **YouTube csatornán** már jóval több komolyabb film is szerepel a Bakonyról, annak ellenére, hogy jellemzően nem magyar nyelvű videókkal találkozhatunk az oldal böngészése közben.

Természetesen itt is akadnak amatőr filmek, de sokkal több a reklámfilm, utazással kapcsolatos műsor, „város-imázs” film.

- **Zirc**, ahogy az oldalon található videókból is kiderül, egy nagyobb város. Különböző tematikájú rövidfilm található róla: helyi közösségnek szóló információk, hírek, programok és rendezvények, ballagások, várost reklámozó kisfilmek, helyi szolgáltatók reklámjai stb.
- A **Bakony jelentése** itt: gyönyörű tájak, túrázás, vidékies gasztronómia, katonai hadgyakorlatok.
- **Csesznek**ről találhatunk többek között via ferrata reklámot, drónnal készült filmet, autós-motoros filmet, fesztiválokról videót, túraajánlót, koncertfilmet, kirándulásról készült videót, útirány.hu kisfilmet, múzeumlátogatásról készült videót, szálláshely és étterem – ajánlót, esküvői filmet.
- **Eplény**, a portál szerint egyenlő az Intersport Síarénával és Bringarénával, minden videó valamilyen sporteseményt vagy arra való felkészülést és konkrét sporttevékenységet örökít meg.

A Deadcatdigital Productions által készített **Magas-Bakony imázsvideó** a YouTube, valamint az indavideó csatornán egyaránt megtalálható. A videó készítését a Máv Nosztalgia, a Szarvaskút Hotel, a Zirci Ciszterci Apátság, a Verga, a Bakonyvasút, a Forest Hills Golf & Country Club, valamint a Magas-Bakony TDM támogatta. Annak ellenére, hogy látványos, érdekes, magas színvonalú ez a videó, érdekes módon a felsorolt szervezetek közül **egyik sem használja** a saját honlapján. Megtalálása csak a véletlennek köszönhető, amennyiben valaki a Bakonnyal kapcsolatos filmekre kíváncsi.

Nyomtatott média

A Bakonnyal kapcsolatos programokról és hírekről a **környékbeli nyomtatott médiában**, a napi vagy heti rendszerességgel megjelenő újságokból tájékozódhatunk (Veszprém megyében a Veszprém Megyei Napló, Veszprémben pedig a Veszprémi 7 Nap). További információforrást jelent a tematikus kiadványokban (Turista Magazin) megjelenő, a Bakonyban szervezett programok leírása, ajánlója. Általánosságban elmondható, hogy **a nyomtatott sajtóban a Veszprém megyéhez tartozó programok szerepelnek**, nem a Bakony, mint különálló egység. A **Budapest** forgalmas helyein található ingyenes (országos) programmagazinokban és ajánlókban **általában nem szerepel a Bakony és Zirc sem**, melynek oka egyrészt a fővárostól való távolság, valamint a fiatal nézőközönséget megmozgató programok hiánya.

A közelmúltban több tematikus magazin írt a térségről. A **National Geographic 2016. évi különszámában** (Traveler – Kalandok itthon és a szomszédban) a Magyarországról szóló, összesen 14 oldalból kettőt Zirc tett ki: az Apátság, a Műemlékkönyvtár és az Arborétum szerepelt „hívogató" képekkel és rövid szöveggel. A következő részlet az összesen 15 soros ajánlóból származik: „Úgy tudni, az angolpark első fáit 1780 táján ültették a ciszterciek, és szakembert fogadtak a kertépítéshez. Ma 20 hektárnyi területet ölel fel, és védett természeti terület a Zirci Arborétum, az ország legmagasabban, négyszáz méterrel a tenger szintje felett elterülő gyűjteményes élőfa parkja. Kisebb erdőfoltok és tisztások váltják egymást benne, patak és halastó ékesíti. Hatszázféle fája-cserjéje zömmel őshonos faj, de vannak idegen földről származók is."

Tematikus magazinokban - Turista Magazin, Szép Magyarország Magazin - is találkozhatunk a Bakonnyal és térségével. Ezekről a lapokról elmondható, hogy általában adott érdeklődési körrel rendelkező személyek vásárolják, számuk elenyésző a lakossághoz képest, ennél fogva a benne található cikkek kevesebb emberhez jutnak el.

Érdekes kísérlet a **BaBaKo Bakony-Balaton Környezetvédelmi Oktatóközpont** tevékenysége (www.babako.hu). A szervezet munkatársainak köszönhetően „szájhagyomány" útján terjed a Bakony térségének és látnivalóinak híre. Programjukban szerepel többek között erdei iskola, erdei óvoda, arborétum-látogatás, szervezett túra, környezeti nevelés, Manó-program óvodásoknak, tematikus hetek, Zöld Diákparlament. Honlapjukon is megtalálhatóak az aktuális rendezvények, programok, ennek ellenére elsősorban személyes kapcsolattartás útján, az intézmények zöld koordinátoraival (óvónőkkel, tanítókkal, tanárokkal) szervezik a gyermekek számára a programokat. Tevékenységükkel segítik, hogy a térségből minél több óvodás vagy iskolás csoport felkeresse a Bakonyt. A veszprémi óvodák mindegyike zöld óvoda, így mindegyik intézményben nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy a közeli természeti szépségeket és látványosságokat megismertessék a gyerekekkel.

A Bakony és Balaton TDM (Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezet) foglalkoztató füzete, a „Találd meg utad Bercivel!", elérhető a Bakony és Balaton környékén a helyi Tourinform irodákban, vendéglátóhelyeken és szálláshelyeken. A pecsétgyűjtős füzet 10 attrakciójából 3 a már említett „híres" bakonyi településeken található: Zirc, Eplény, Bakonybél. A térségi turisztikai szervezet honlapja (https://www.bakony-balaton.hu/hu) is számos lehetőséget kínál a Bakonyba utazók számára. Nagyon jó kiindulópontja lehet más tájegységből idelátogatónak a lehetőségek feltérképezéséhez.

3.2. A turizmus jelentősége Zircen – a primer kutatás alapján

„A turizmus jelentősége Zircen a szavak szintjén meghatározó" – hangzott el többször ez a kijelentés a strukturált interjú résztvevőinek szájából. A megkérdezettek mindegyike hangsúlyozta **a turizmus fejlesztésének lehetőségét**, a **potenciált**, azonban sokkal nagyobb tudatosságot és szakértelmet várnak el a döntéshozói, városvezetői szinttől. Többen konkrétan leosztályozták a turizmus jelenlegi helyzetét, és az elérhető jeles osztályzathoz képest közepes, elégséges jegyet adtak.

A „kitörési pont a turizmus" szófordulat helyett – mely gyakorlatilag az elmúlt 15 évben minden stratégiai dokumentum és városvezetői megnyilvánulás során tetten érhető – **tervszerű kommunikációt** és **összefogást sürgettek**. Az interjúalanyokban megfogalmazódtak a szektor helyi kezelésével kapcsolatos ellentmondások is: míg a vendégéjszaka száma az elmúlt évtizedben (2006-2016) a duplájára nőtt, az IFA mértéke pedig a kivethető kategória legmagasabb összege, addig Zirc lakosságának elenyésző része (10%-os említés) dolgozik ezen a területen, illetőleg a ténylegesen turizmusból származó adóbevételek nem jelentenek számottevő összeget.

Egyetértettek abban, hogy egyértelműen **pozitív, forgalomélénkítő hatást gyakorolt az Apátsági Látogatóközpont megnyitása** (2014), melyet kommunikációs kampány is kísért. A megkérdezettek döntő többsége úgy összegezte, hogy **fontos a turizmus** (gazdasági, társadalmi és kulturális szempontból is), de **jelenleg nincsenek kihasználva Zirc és a térsége meglévő adottságai**.

A turisztikai jellegű rendezvények megítélése Zircen

A megkérdezettek többsége arról számolt be, hogy fontosnak tartják a zirci turisztikai jellegű eseményeket, de a részvétellel kapcsolatban inkább a múlt időt használták, azaz **kevés** (döntéshozó) **személynek van naprakész információja**. Sokan hangsúlyozták, hogy korábban partnerek, tagok voltak a helyi turisztikai szervezetben, illetőleg konkrét (tombola)tárgyakkal, szolgáltatással vagy munkával támogatták a zirci programokat. A rendezvények kapcsán – kicsit nosztalgikus jelleggel – a Buli, a Vágta és a Betyárnapok merült fel, az utóbbi időben pedig a Múzeumok Éjszakája.

3.3. Zirc turisztikai kereslete – a primer kutatás alapján

Vendégek és vendégéjszakák száma, az attrakciók látogatottsága

Zirc település **KSH statisztikája alapján** jelenleg a kereskedelmi szálláshelyek forgalma dinamikusan nő, hasonlóan az üzleti célú egyéb szálláshelyek forgalmához. Az elmúlt öt év adataiból látszik, hogy a kereskedelmi szálláshelyek vendégéjszakáinak száma dinamikusan, mintegy 50%-kal nőtt (a 2010-es 12 971 vendégéjszakáról 2016-ban 19 540 éjszakára), hasonlóan az üzleti célú (korábban magánszálláshely) szálláshelyekhez (a 2010-ös 999 éjszakáról 2015-ben 4 373-ra).

Jelenleg Zircen 5 darab szolgáltató egység tartozik a kereskedelmi szálláshely kategóriába, ahol összességében 60 szobában 365 férőhelyet kínálnak. További 16 darab vendéglátóhelyen (üzleti célú szálláshely) összesen 118 ágy áll rendelkezésre, s ebben a kategóriában a vendégek átlagos tartózkodása 3,3 nap.

Célcsoportok

A strukturált interjúk válaszadói szerint Zirc és a Magas-Bakony turisztikai célcsoportja - küldőterület alapján - egyértelműen a **belföldi** (95%) **vendégek**. A külföldiek esetében teljesen eltérő vélemények születtek: a szlovákiai magyarok, a német vendégek, a Balaton felé átutazók egyaránt említésre kerültek. A belföld viszonylatában a vendégkör elsősorban Budapest és agglomerizációjában él, de sok turista jön Győr és Debrecen környékéről, az Alföld területéről.

Motiváció és fogyasztói preferenciák kapcsán (a többnapos tartózkodással járó utazások esetén) a téli időszakban a síelőket (Eplény), míg az év többi évszakában a **természetjáró / bakancsos turistákat**, az **aktív időtöltést** (kerékpározás, extrém sportok) kedvelőket vagy a **nyugodt vidéki milliőre** (jó levegő, madárcsicsergés, pihenés) vágyó vendégeket említették. A **vallási turizmusban** a válaszadók **elsősorban a lehetőséget látják** (Mária út szakasza).

3.4. Zirc turisztikai kínálata – a primer kutatás alapján

Megközelíthetőség

A turizmus megfelelő működéshez elengedhetetlen a megközelíthetőséget biztosító **közlekedési infrastruktúra**. A Bakony térségében elsősorban a **8-as út** felújítása, négysávossá bővítése hozott nagy változásokat – Veszprémhez hasonlóan gyorsítva, rövidítve a főváros és a megyeszékhely közúti elérhetőségét. Maga a folyamat még nem fejeződött be; a várpalotai elkerülő szakasz átadásával újabb 15-20 perccel közelebb kerül majd Budapest.

Veszprém megye Területrendezési Terve "Főutak tervezett településelkerülő szakaszai" bekezdésben említi: "**82. sz. főút**: Veszprém, Eplény, Zirc" szakasz felújítását is, de jelenleg nincs arra vonatkozó információ, hogy mikorra lehet rá számítani. 2011-ben a Zircinfo portál megkérdezte, hogy szeretnék-e az olvasók, hogy megépüljön a zirci elkerülő útszakasz, mire a válaszadók háromnegyede nemmel szavazott. Hasonlóan vélekedtek a strukturált interjúban megkérdezett döntéshozók is: bár a 82-es főút óriási teherautó forgalmat hoz a településre, mégis úgy látják, hogy **ez az átmenő forgalom egyben segíti is a helyi gazdaságot**, „láthatóvá és kihagyhatatlanná" teszi a turisztikai attrakciókat.

Zirc a **Veszprém-Győr vasútvonalon** fekszik, mely alapvetően a Cuha-völgyben rendkívül látványos területen halad. Maga a vonaton való utazás is élményt jelent, alapvetően a hétvégi időszakban használják azt a kirándulók. A vonat naponta ötször jár, s a Zirc környéki településeken is rendelkezik megállóval (Bakonyszentlászló, Vinye, Porva-Csesznek, Eplény).

A budapesti indulással közlekedő MÁV Nosztalgia Élményvonat **2017. július 8-án Bakony Express** néven indul, mely kezdeményezés komolyan elősegíti a térség imázsának növelését. A vonat Pannonhalmán és a Cuha-völgyön át Zircre szállítja a turistákat (érkezés 11,20), majd pár órás ott-tartózkodás után 15,30-kor indul vissza.

Zirc általános jellemzése

A kérdőíves felmérésben megkértük a válaszadókat, hogy **ellentétpárok segítségével jellemezzék Zirc városát**. A két végletet képviselő jellemzők alapján egy 7 fokozatú skálán kellett értékelniük, ahol a 7-es érték a leginkább jellemző, míg az 1-es a legkevésbé jellemző végpontot jelezte. Az alábbi táblázat szemlélteti a leggyakrabban megfogalmazott véleményeket.

4. táblázat: Zirc jellemzése ellentétpárok segítségével

	7	6	5	4	3	2	1	
Szép			■					*Csúnya*
Élénk				■				*Alvó*
Színes			■					*Szürke*
Változatos				■				*Egyforma*
Hagyományos			■					*Modern*
Divatos				■				*Elavult*
Izgalmas				■				*Unalmas*
Olcsó				■				*Drága*
Barátságos		■						*Barátságtalan*

A sötét színnel jelölt vélemény fogalmazódott meg a leggyakrabban az egyes tényezők esetében, világosabb színnel jelöltük a második leggyakrabban kapott választ. Ezt azért tartottuk fontosnak, mert néhány tényező esetében nem volt nagy különbség két értékre adott válaszok között. Két tényező esetében volt kisebb eltérés az értékelések átlaga tekintetében; Zirc városát második legtöbbször a legmagasabb értékkel illették szépség tekintetében, de a legtöbb válaszadó 5-re értékelte a város szépségét. A hagyományos-modern ellentétpár estében tapasztaltunk hasonló eltérést, szintén a legjellemzőbb 5-ös, második legjellemzőbb 7-es értékeléssel.

Összességében a jellemzésből láthatjuk, hogy az emberekben **Zircről egy kifejezetten barátságos, szép, színes és egyben hagyományos város** képe él.

Vonzerőleltár

A strukturált interjú válaszai alapján a belföldi vendégek számára legfontosabb látogatható attrakció a térségben a **Zirci Ciszterci Apátság** és közvetlen környezete (Ciszterci Műemlékkönyvtár, Bakonyi Természettudományi Múzeum, Reguly Antal Múzeum és Népművészeti Alkotóház), Cseszneken a vár és a via ferrata, Eplényben az Intersport Síaréna, Bakonybélben a Pannon Csillagda, Veszprémben az állatkert és a vár, illetve a Cuha-völgyi vonat. A kirándulóhelyek közül sokan felkeresik a tési szélmalmokat és a Római-fürdőt (Bakonynána).

Szolgáltatások értékelése

A turisztikai szolgáltatások kapcsán a négy csillagos besorolású kereskedelmi **szálláshelyek** mennyiségét és minőségét egyaránt pozitívan értékelték. Összességében azt hangsúlyozták, hogy

mindegyik árkategóriában van kínálat, a legtöbb kritika viszont az olcsóbb, (iskolai) csoportoknak kiajánlható szálláslehetőség hiányára irányult. Pozitívumként értékelték, hogy a magánszálláshelyek és vendégházak is fejlesztettek (sokat jelentett például a LEADER pályázati időszak falusi turizmus támogatása), illetőleg igyekeznek kedvező módon visszajelezni a vendégektől érkező véleményekre, kommentekre. Kritikaként hangzott el, hogy a Zirc területén működő magánszálláshely kiadók egy része a 80-90-es évek szintjén megrekedt; nem történt érdemi megújulás sem a szolgáltatás, sem pedig az értékesítés terén.

Nagyobb véleménykülönbségek és minőségbeli panaszok a **vendéglátással** kapcsolatban merültek fel. Többen hangsúlyozták, hogy bár fejlődött a melegkonyhás kínálat, a színvonalat a Zircen kívüli szálláshelyek éttermei jelentik. A városban található szolgáltatók egy része megbízható (Cuha Völgye, Marietta, Patkó, cukrászdák), míg több esetben a nyitva tartást kifogásolták (Bagolyvár) vagy a helyi termelők, gazdálkodók bevonását hiányolták. Általános vélemény, hogy az esti órákban minden zárva van, így tulajdonképpen a vacsorázási lehetőségek limitáltak a településen. Végül: a zirci vendéglátóhelyek és cukrászdák belső kialakítását, megjelenését is érte kritika, néhányan a „retro feeling", „olajszag" jelzőket használták.

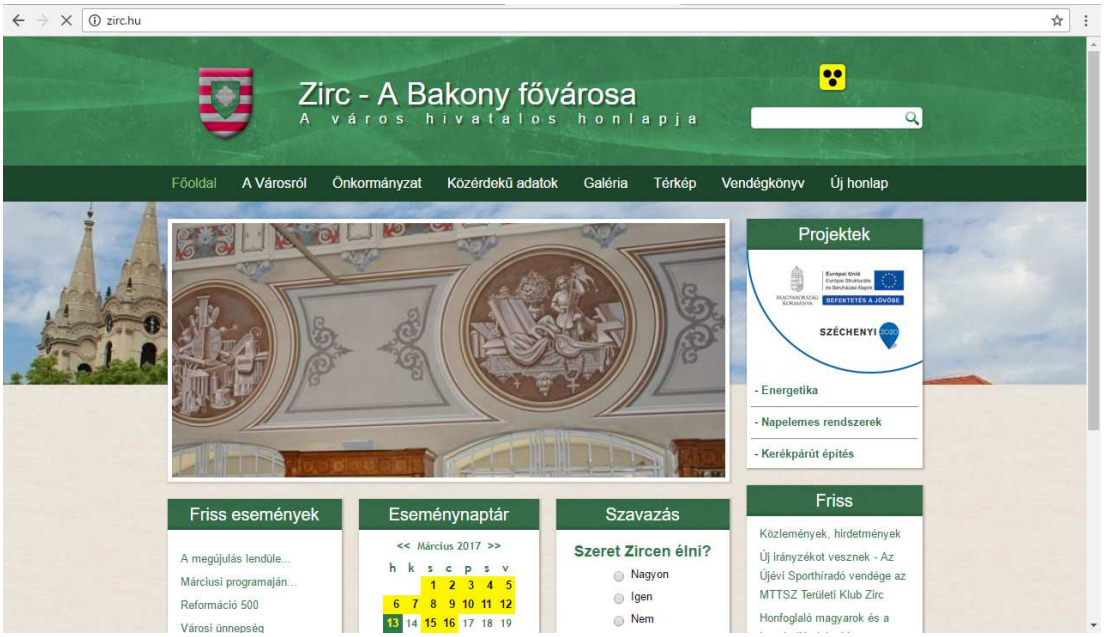
A **vonzerők, látnivalók** kapcsán nincsen egységes vélemény. A Zirci Apátság látogatóközpontja egyesek szerint „csalódás", míg mások szerint egy kiemelkedő színvonalú látványosság, mely az Arborétummal összekapcsolva fél napos tartózkodást tesz lehetővé. A helyi vonzerők közül a Természettudományi Múzeum jelenlegi elhelyezését és állapotát kifogásolták, a Reguly Múzeum kapcsán pedig a szűk körű érdeklődést emelték ki. Sokan látnak lehetőséget az Agrárműszaki Gyűjtemény áthelyezésében és a gyerekek számára érdekes (önálló) kiállítóhely (pl. LEGO Kiállítás) létrehozásában. A térségi vonzerők közül egyértelműen kiemelkedik a Pannon Csillagda, a bakonybéli Monostor, valamint az erdei, túrázással elérhető helyszínek (Bakonynána – Római fürdő, Vinye-Bakonyszentlászló vasútvonal, Csesznek – vár, via ferrata). Ellentétes megítélése van az eplényi Síarénának, melyet a megkérdezettek többsége gyakorlatilag nem is említett. Ennek oka sokak szerint a hétvégi zsúfoltság, a Veszprémhez/Balatonhoz való kötődés a szálláshelyek okán.

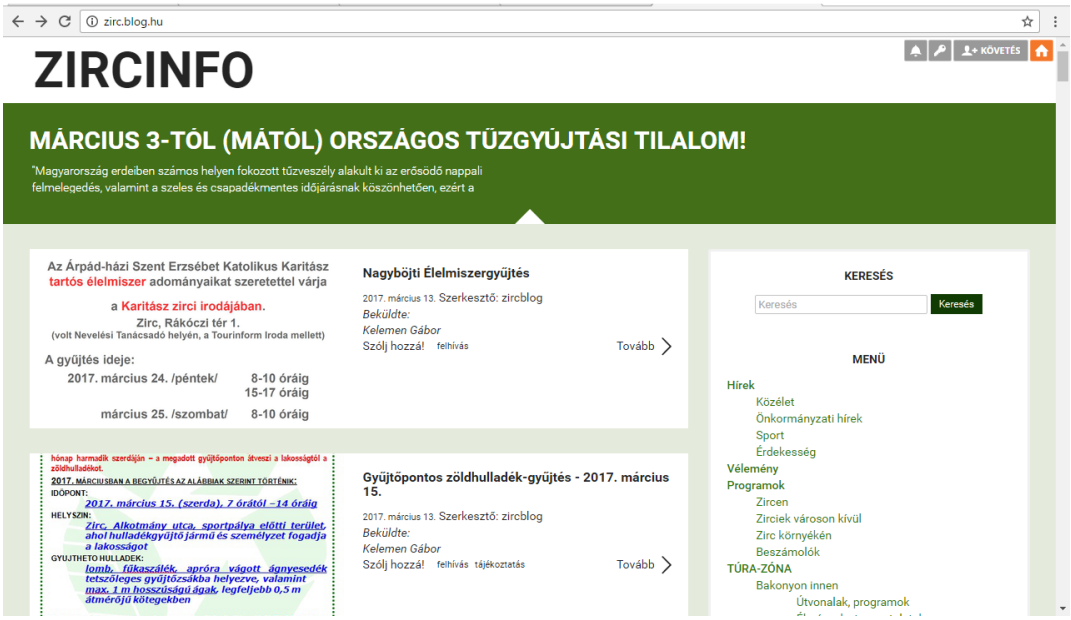
A **Zirc által nyújtott**, illetve **a városban igénybe vett szolgáltatások** (hivatali ügyek, közüzemek, egészségügy, oktatás, kereskedelem, szolgáltatások, köztisztaság/közterület, helyi információnyújtás) színvonalára, minőségére is rákérdeztünk.

- A válaszadók a **hivatali ügyek**kel kapcsolatban inkább pozitív jelzőket használtak (gyors, pontos, jó színvonalú, folyamatosan fejlődik, készségesek a munkatársak, gördülékeny, könnyű időpontot kapni), két esetben viszont kritikát is megfogalmaztak (nem szolgáltatóbarát és hatékony – fél év múlva oldották meg az ügyét, nehézkesek).

- A **közüzemek**, az **alapinfrastruktúra** rendben van, a szemétszállítás fejlődését (szelektív gyűjtés, zöldhulladék kezelés) többen kiemelték. Kifogás a telefon, internet és kábel TV szolgáltatás kapcsán érkezett, továbbá a csapadékvíz elvezetésének fejlesztését javasolták.
- Az **egészségügy** területén általában elégedettek az emberek, sok a személyes kapcsolat, mely megkönnyíti a kezelési időpont kérését, csökkenti a várakozási idő hosszát. Két esetben történt javaslattétel: az idős háziorvosok fiatal(abb) orvosokkal történő felváltását, illetőleg télen a tüdőszűrő kisbusz praktikusabb használatát említették. A kórház megléte pozitívan hat a lakosságra, ugyanakkor a nagyobb szállodákból a vendégeket baleset/egészségügyi probléma esetén inkább a veszprémi kórházba szállítják.
- Az **oktatás** kapcsán az általános iskola épületének állapotát és – néhányan – a pedagógusok hozzáállását is kifogásolták. Az interjúalanyok középiskolai szinten a széles választékot (tagozatok) és a gimnázium színvonalát emelték ki.
- A **kereskedelem** és **szolgáltatások szintje**, **választéka**, **minősége** Zirc település lakónépességével arányban van, azaz kisvárosi szintű a kínálat. Többen hangsúlyozták, hogy napi szinten mindent meg lehet oldani/meg lehet kapni („mérethez és szerephez illeszkedő"), egyébként pedig a környező városokba (Győr, Veszprém) utaznak az emberek. Konkrét igénynek három dolgot jelöltek meg: a telefonos boltot, a mozit és a taxi szolgáltatást.
- A **közterületek állapota** és a **köztisztaság** már megosztja a válaszadókat. A „kielégítő", „rendezett",„elfogadható", „szépen fejlődik" jellemzés mellett felhívták a figyelmet a 82-es számú főút melletti rendezetlen állapotokra, a kutyagumira és a virágok, igényes fajátékok, játszóterek, padok fontosságára.
- A **helyi információnyújtással** szinte általánosnak mondható az elégedetlenség. Sokan nagy hibának tartják a Tourinform iroda – mint ügyfélszolgálat, szakmai háttérszervezet – bezárását, ezzel párhuzamosan pedig a folyamatos információgyűjtés és –nyújtás megszűnését. Nem látszik világosan azt sem, hogy ki a felelős jelenleg a kommunikációért, a különböző események koordinálásáért, a hírek naprakész tálalásáért.
- A **városi honlap** (www.zirc.hu) megosztja a válaszadókat, sokan elavultnak tartják, s a válaszadók közül többen inkább a www.zirc.blog.hu írásait követik. A rendezvények, programok kommunikációja jelenleg esetleges (köztéri hirdetésekkel való probléma), a nagyobb vonzerők útbaigazító táblái pedig vegyes képet mutatnak, sok helyen hiányoznak a tájékoztató táblák. Ebből a szempontból a szolgáltatók (szálloda, étterem) jóval könnyebben megtalálhatóak. Sok aktuális információval, hírrel kommunikál a www.zirc.blog.hu oldal:

5. ábra: www.zirc.hu és www.zirc.blog.hu honlap nyitóoldala





Partnerség, együttműködési hajlandóság

A partnerségi gondolkodásnak vannak támogatói és konkrét eredményei: a **Bakony Szíve Turisztikai Szövetség** 9 tagjából 22 lett, miközben az is elhangzott, hogy a **Bakony Turizmusáért Egyesület** passzívvá vált. A negatív tapasztalatok azt mutatják, hogy a turizmusban érintett szereplők (városvezetés, szálláshely szolgáltatók és attrakciók) több meghatározó intézménnyel és

vállalkozással nem találják a hangot, hiányoznak a kölcsönös előnyökön nyugvó megállapodások. A konkrét turisztikai attrakciók között – kritikával – az Apátságot és az eplényi Intersport Síarénát említették a legtöbben. Alapvetően a bizalom hiánya mutatkozik meg erősen.

Nincs igazi együttműködés a térségi társuláson belül sem: itt a települések közötti viták vannak többségben a kompromisszumos megoldások helyett. A pozitív együttműködésre néhány példát fel lehet sorolni, ezek: Bakonyért LEADER szervezet, Bakony és Balaton Turisztikai Desztináció Menedzsment szervezet (BBTDM), Bakony Szíve Turisztikai Szövetség, Fiatal Gazdák Magyarországi Szövetsége (AGRYA).

3.5. Versenytársak – a primer kutatás alapján

Zirc

A strukturált interjúba bevont válaszadók **Zirc település versenytársaként** egyrészt **Bakonybélt** nevezték meg, melynek indokaként a fejlettebb magánszálláshely struktúrát és a Pannon Csillagdát jelölték meg. A másik – meglepő – versenytárs a viszonylag közeli **Pápa**, mely két olyan attrakciót is magának mondhat (fürdő és kastély), ami hiányzik Zirc kínálatából. Harmadikként – és egyben leggyakrabban – **Pannonhalma** neve hangzott el, mely komplex és szervezett (apátság, arborétum, gyógynövény, túrák, bor és pálinka) kínálatot nyújt.

A Közép-dunántúli régió hasonló adottságú városai: Pápa, Sümeg, Mór, Tata.

Bakony

A Bakony térség versenytársa kérdésre összességében rendkívül vegyes válaszok születtek: többen igyekeztek a hasonló adottságú térségeket (jellemzően középhegységek) kiemelni, úgymint a **Mátra**, a **Mecsek**, **Eger és környéke** (Bükk), **Sopron és környéke**, az **Őrség**, valamint megjelent a válaszok között a **Balaton** és a **Velencei-tó** is.

3.6. Marketingtevékenység (információnyújtás)

A térség sokszínű vonzerővel bír. A vonzerői egységbe szervezhetők, komplex turisztikai termékek kialakítására adottak a lehetőségek (természeti, kulturális adottságok), ennek ellenére nincs egységes arculat, hiányzik az arculati kézikönyv, az aktuális marketing koncepció. A közelmúltban elfogadásra került Zirc város logója, de ennek bevezetése szabályozatlan, szakszerűtlen, használata általában nem tudatos, inkább ad hoc jellegű.

Többen azt hangsúlyozták, hogy a térség ma még nem tölti be azt a szerepet, amelyet földrajzi, természeti és emberi tényezői lehetővé tennének. Fejletlen az infrastruktúra, valamint a 82-es út döntően átmenő forgalmat ad. Alapvető problémája a területnek, hogy inkább tranzit desztinációnak minősül, mintsem konkrét úti célnak.

Az alábbi SWOT analízis a primer kutatás eredményeiből, azaz a válaszadók véleményéből következik. Fontosnak tartjuk a döntéshozók, érintettek meglátásait egy csokorba gyűjtve bemutatni (ez a jelenlegi, 3.6. fejezet), majd azt szakmai szempontból értékelni, következtetéseket és javasatokat tenni (fejlesztési javaslatok fejezet).

3.7. SWOT analízis - jelenlegi helyzet értékelése a primer kutatás alapján

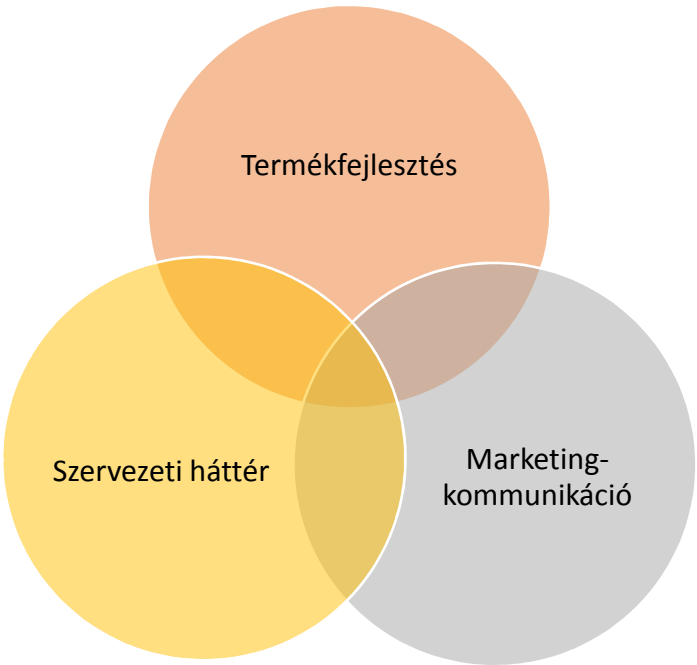
ERŐSSÉG	GYENGESÉG
Természeti (erdei utak, kirándulóhelyek) és épített (Apátság, OSZK Műemlékkönyvtár, Arborétum) környezet Földrajzi elhelyezkedés, fekvés Tiszta levegő Megfogható közösség – kisvárosias jelleg, kisvárosi lépték, emberléptékű A Bakony szíve	Ipari park hiánya, kevés munkahely helyben, lakkégető üzem Virágosítás, fás felületetek Stratégiai gondolkodás, elkötelezettség hiánya Turisztikai információnyújtás és marketingkommunikáció hiánya – „nincs felnyitva a kincsesládikó” Szakképzett munkaerő, szolgáltató szemlélet, hozzáértés Csendes, háttérbe húzódó város
LEHETŐSÉG	**VESZÉLY**
Csomagajánlatok a térségre (bakancsos, vallási, lovas, hegymászó, zöld) Helyi termékek előállítása, értékesítése, használata Kerékpáros turizmus (Eplény – Bakonybél) Önálló LEGO Múzeum kialakítása Reguly Antal Múzeum megújítása, Agrárműszaki Gyűjtemény új helyszínen történő bemutatása Kereskedelmi centrum kialakítása a TESCO-nál Fiatalok számára fitnesspark, erdei tornapálya Igényes turistaszállás és erdei iskola A sörmanufaktúra rendszeres látogathatósága Bakony – Zirc – Apátság hármasa	A munkanélküliség növekedése a turizmus szektorban (a környező nagyobb települések és a külföldi vonzó lehetőség munkaerő elszívó hatása miatt) Infrastrukturális fejlesztések elmaradása forráshiány miatt Turisztikai pályázatok hiánya Törvényi háttér, szabályozás hiányosságai Összefogás hiánya a város turisztikai szolgáltatói, valamint a város és a térség között Turisztikai attrakciók nem haladnak a korral, így veszítenek a népszerűségükből

IV. Fejlesztési javaslatok

A térségben releváns **turisztikai termékek fejlesztéséhez**, a turisták **fogadási feltételeinek javításához** elengedhetetlen az egységes kistérségi információs rendszer kialakítása, az összehangolt **marketing kommunikáció**, az adatgyűjtés és szolgáltatás megszervezése, a tájékoztató és promóciós kiadványok elkészítése, információs táblák felállítása, hatékony online és vásári marketing jelenlét.

Javaslatunk alapján a legfontosabb turisztikai termékek Zirc és térsége szempontjából:

- a természethez kötődő **aktív turizmus** (bakancsos túrák, természetjárás, nordic walking, kerékpáros turizmus);
- a helyi kultúrához, hagyományokhoz, történelemhez kötődő **vallási** turizmus/**kulturális turizmus** – rövid távon a Zirci Ciszterci Apátság és környezetének kiemelése, közép távon a zarándoklatok, elvonulások;
- a vidék csendjét, nyugalmát ajánló, valamint az egészséges életmódot, természetben való pihenést ötvöző **falusi/rurális/slow** turizmus.



4.1. Termékfejlesztés

A termékfejlesztés során fontosnak tartjuk annak a gondolatnak a hangsúlyozását, hogy a kínálat fejlesztésének mindig **alkalmazkodni kell a fogyasztói magatartás trendjeihez**. Ezzel kapcsolatban egyik (új) hívószó, az **egészség**. A mai kor fogyasztójának nagyon sok mindent el lehet adni az **egészségre** való hivatkozással. Az (testi-lelki) egészség, mint érték kiemelkedően fontos mindenkinek, de Magyarországon elsősorban a nagyvárosi, a magasabb végzettséggel rendelkező fogyasztók tudnak erre megfelelő mértékű pénzügyi forrást és időt is szánni. Ugyanakkor az is tapasztalható, hogy az egészség(ügy) „összenő" az élelmiszer-gyártókkal (diabetikus ételek, e-mentes ételek, helyi piac és ökotermék), a turizmussal/aktív életmóddal (mozgás, sport, wellness), a divattal („lélegző" anyagok, intelligens ruhák), és a kozmetikai iparral (egészségesen, fiatalosan kinézni).

A Bakony térségében az egészség, mint hívószó játssza talán az egyik legnagyobb és legfontosabb szerepet. A **testi-lelki felüdülés, a természet, a jó levegő, a kirándulási és sportolási lehetőségek**, a falusi turizmus, az aktív programok és a wellness segítségével jöhet létre a térségben. A Zirc környékén található négycsillagos szállodák (pl. Forest Hills Hotel&Golf) számos olyan aktív időtöltést, wellnesst kínáló csomagot állítanak össze, mely szintén ezt a célt szolgálja. Az Eplényben működő Síaréna, a Bakonybélben szervezett Medvehagyma Napok pedig az aktív turizmus jegyében születtek.

A kulturális kínálat fejlesztése során is elengedhetetlen a megváltozott fogyasztói igényekhez történő alkalmazkodás. Az **attrakciók látogatóbarát szemléletének megvalósulása** mind infrastrukturális, mind humán erőforrás fejlesztéseket tesz szükségessé.

A termékfejlesztés során – középtávon – **két tematikus út kialakítását** javasoljuk:

- Bakonyi mesterségek útja
- Bakonyi természeti csodák útja

További termékfejlesztési javaslat a **meglévő tematikus utak erőteljesebb promóciója**:

- Lelki, szellemi feltöltődés, vallási értékek – Mária Út egy szakasza érinti Zircet
- Aktív turisztikai útvonalak – Országos Kék Túra, Kerékpáros útvonalak

Mind a **Mária Út**, mind az Országos **Kék Túra** ismertsége kiemelkedő országos szinten, de Zirc jelenleg nem aknázza ki kellőképpen az ebben rejlő lehetőséget. A kerékpárosoknak jellemzően nehéz terepen haladó útvonalak jelennek meg a kerékpáros felületeken (holkerekparozzak.hu), ezért

szükséges könnyebben kerékpározható (családok, átlagos fizikai állapottal rendelkező felnőttek részére) útvonalak kijelölése is. A város tervei között szerepel **kerékpárút építése**, ennek megvalósulásáig olyan, **attrakciókat felfűző útvonalakat** javasolunk kijelölni (alacsony forgalmú utak mentén, 10-25 kilométeres körön belül), ahol viszonylagos biztonságban lehet kerékpározni.

A tematikus utak fejlesztése során figyelmet kell fordítani azok **folyamatos karban tartására**, melybe beletartozik a **vasút- és buszmegálló kiemelt kezelése**, valamint a térség megközelíthetőségét is segítő **Veszprém–Zirc**, illetve a **Győr-Zirc vasúti szakasz** rendszeres kommunikációjára, mivel ez önmagában véve is turisztikai élményszerzési lehetőséget nyújt. A **tematikus utak promóciója** is elengedhetetlenül fontos, ezeket a városi honlapon, illetve a szolgáltatók honlapján is fontos kiajánlani.

A továbbiakban a következő három évben megvalósításra javasolt termékfejlesztési javaslatok kerülnek részletesebb bemutatásra.

Termékfejlesztési javaslatok

Turisztikai attrakciók látogatóbarát szemlélet fejlesztése	
Látogató fogadás körülményeinek javítása	A turisztikai attrakciók esetében a látogató menedzsment már a konkrét helyszínre történő megérkezés előtt kezdődik: fontos eleme az attrakció megközelítése (kitáblázottság, oda vezető útvonal esztétika állapota, parkolási lehetőségek), valamint a látogató felkészítése a látogatásra. A zirci attrakciók közül az Apátságra és az Arborétumra hívja fel a figyelmet tábla, a többi attrakció esetében ezt egységes táblarendszerrel szükséges pótolni, a városba vezető utak mentén. Az Apátság épületében található látnivalók bejáratának egyértelmű jelzése szintén fejlesztendő, jól látható helyen és módon kell feltüntetni a bejáratot. Mivel előfordul, hogy a látogatás megkezdése előtt várakoznia kell a csoportnak, hasznos lenne a fogadótér megtöltése információval, tartalommal, hogy a bejutásig is le lehessen kötni a látogatókat. Ez mind az apátsági templom előterében, mind a Bakonyi Természettudományi Múzeum, mint a Műemlékkönyvtár előtti folyosórészen, akár a lépcsőfeljáró melletti falfelületen megoldható. Az apátsági templomban egy mozgásérzékelős lámpa felszerelését is javasoljuk, nem szerencsés, hogy a látogatók egy sötét helységbe lépnek be és ott várakoznak az idegenvezetés kezdetéig. A látogatók komfortérzetét jelentősen befolyásolja a hőmérséklet, így a fűtést feltétlenül meg kell oldani az Apátság egész épületében, akár mobil fűtőeszközökkel. (A saját tapasztalat mellett a vendégkönyvben is van a hidegre utalás.) A fogadás feltételeinek javítására vonatkozó javaslataink részletesebben megjelennek a Meglévő attrakciók fejlesztésének tárgyalásánál.
Humánerőforrás fejlesztés – Látogatómenedzsment tréning az attrakciók alkalmazottainak és üzemeltetőinek	A látogatás fizikai körülményei mellett legalább annyira fontos az alkalmazottak felkészültsége és látogatóbarát attitűdje. Kiemelendő a látogatók igényeihez történő alkalmazkodás a tárlatvezetők részéről: ezalatt értjük egyrészt a nyelvtudást, angol és német nyelveket beszélő tárlatvezető alkalmazását, illetve a látogatók érdeklődéséhez és szintjéhez igazodó vezetési stílust. A vezetés tempójának a csoport többségéhez kell igazodnia, és nem szabad kitessékelni egy érdeklődő csoportot arra hivatkozva, hogy halljuk, megérkezett a következő csoport. Ez a konkrét tapasztalat a Műemlékkönyvtárhoz kötődik, ahol a következő csoport érkezése miatt nem is kaptunk lehetőséget elolvasni a folyosón elhelyezett információs, interpretációs táblákat, melyek így teljesen értelmét veszítik. Amennyiben ezek a bejárat előtti folyosón, a lépcső melletti falon kerülnének elhelyezésre, mindenki számára hozzáférhetővé válnának, valamint tartalmassá tennék a bejutásra várakozó csoport

	holtidejét. A látogatóbarát szemlélet erősítése és technikák elsajátítása, jó gyakorlatok meghonosítása érdekében látogatómenedzsment tréning szervezését javasoljuk az attrakciók alkalmazottainak.
Egységes belépőjegy rendszer	Látogatómenedzsment szempontból javasolt az egységesített jegyrendszer kialakítása a város (és a környék) attrakcióinál. 1. Első lépésben az Apátság épületében található összes kiállítóhely bevonását kell elérni a közös jegybe, mivel jelenleg a Bakonyi Természettudományi Múzeum kimarad ebből, ami látogató szemmel érthetetlen, egy épületen belül három attrakciót miért lehet közös jeggyel meglátogatni, míg a negyediket nem. 2. Második lépésben javasolt a Reguly Antal Múzeum és Alkotóház bevonása a közös jegybe, amely ugyan fizikailag más épületben helyezkedik el, de egyrészt az Apátság közvetlen közelében található, másrészt a közös jegy több vendéget ösztönözne a múzeum meglátogatására. 3. Harmadik lépésben kerülhetnének bevonásra a környék attrakciói is a közös jegyrendszerbe, mely többletlátogatást indukálhatna a város és a térség vonzerőinél, és tovább erősítené az egységben való gondolkodást. A javasolt közös jegyrendszer épülhetne a térségben már használt Bakony-Balaton kártyára.
Nyitva tartás turisták igényeihez történő igazítása	Az attrakciók nyitva tartását jobban a turisták igényeihez kell alakítani, hiszen ezek a látogatókért állnak nyitva – akik a nyári időszakban sok esetben a kellemesebb hőmérsékletű esti órákban szeretnének múzeumokat látogatni, esetlegesen egy vízparton töltött nap után. Javasoljuk a főszezonban (június közepétől augusztus végéig) a látogatás szempontjából két legfrekventáltabb napon, pénteken és szombaton hosszított nyitva tartási rend kialakítását este 8 óráig. A főszezonon kívül pedig havonta egy nap kijelölését javasoljuk hosszított nyitva tartásra, minden hónap egy kijelölt (akár első) szombatján.

Az attrakciók eltérő szervezetek felügyelete alatt működnek, ami megnehezíti a közös gondolkodást. A cél viszont közös mindegyik esetben: a látogatószám növelése és a látogatók élményérzetének fokozása. Ennek elérése érdekében képesnek kell lenni a látogatók szemszögéből nézni az attrakciókat és az ő igényeikhez kell igazítani a bemutatás körülményeit.

Rákóczi tér, városközpont fejlesztése	
Virágosítás	Zirc belvárosának képe jelenleg is rendezett, de a pusztán füvesített zöld felületek egyhangúságát célszerű lenne az évszaknak megfelelő virágokkal is színesíteni. Sok város gyakorlatához hasonlóan *Virágos Zircért* akciót is lehetne hirdetni, melynek keretében a közterek mellett az üzletek, társasházak és családi házak előtti zöld felületek szépítésére hívná fel a városvezetés az ott lakókat és az egyéb ingatlantulajdonosokat, bérlőket. A kezdeményezéssel ösztönözni lehet a turisztikai és egyéb szolgáltatókat az ingatlanjuk előtti területek szépítésére és gondozására, bár jelenleg is vannak erre jó példák a településen. A helyi iskolák bevonásával lehetne közterületeken virágokat ültetni és be lehetne vonni őket a virágágyások gondozásába is, így talán jobban odafigyelnének környezetük állapotára más helyeken is.
Padok, kerékpártárolók kihelyezése	A térség jelenleg is népszerű a kerékpárosok körében, a tervezett fejlesztések hatására további megnövekedett kerékpáros forgalom várható a térségben is. Ahhoz, hogy ők időt tölthessenek Zircen, akár attrakciókat látogatva, akár étterembe, cukrászdába betérve, le kell tudniuk biztonságosan parkolni a kerékpárt. Padok mind az ezüst generáció (nyugdíjas korosztály), mind a kisgyermekes családok szempontjából fontosak, az attrakciók bejárása után köztéren is lehetőséget kell nyújtani a pihenésre.
Játszótér	Mivel Zircre számos kisgyerekes család érkezik, a gyermekek (és ezzel járulékosan a szülők) időtöltését is kellemesebbé teszi, ha a gyerekek a játszótér eszközein le tudják vezetni az energiájukat, így a kulturális látogatás során is hosszabb ideig le lehet kötni a figyelmüket. A kialakítás során érdemes a városra jellemző elemeket beépíteni a játszótérbe, mint például Tonna és Mázsa mamutfigurákat, mely erősítheti a város egy attrakciójának a kommunikációját is. Akár olyan fa mamutfigurákat is ki lehet helyezni, ami a mamut fejénél ki van vágva, hogy a látogatók saját fejüket bedugva tudjanak „mamutként” fényképezkedni Zirc központjában. A játszótér tartalmazhatna néhány szabadtéri fitness elemet is, ami a fiatal generációk érdeklődését is felkelti. A kulturális látnivalók megtekintése után vagy közben a felnőttek számára is hasznos lehet egy aktív tevékenység a passzív megtekintésen túl.
Köztéri információs felületek biztosítása	Mind a helyi lakosság, mint a turisták számára fontos az információ hozzáférhetősége a városban zajló rendezvényekről. Az egyéb csatornák mellett javasolt között központi helyeken figyelemfelkeltő plakátokat elhelyezni az aktuális és közelgő eseményekről. A forgalmasabb buszmegállók mellett a város főterén is javasolt olyan felületet kialakítani, ahol a rendezvények plakátjai megjelenhetnek.

Meglévő attrakciók fejlesztése	
Ciszterci Apátság	Az Apátság Zirc legismertebb attrakciója, amely az elmúlt évek fejlesztéseinek köszönhetően a mai kor igényeinek megfelelő, magas szintű látogatói élményt nyújt. Néhány fejlesztéssel illetve változtatással tovább fokozható az itt szerzett élmény minősége. A látogatóbarát szemlélet fejlesztése érdekében tettünk már javaslatot a fogadás körülményeinek javítására. Konkrét javaslatunk az Apátsági Templom és a Látogatóközpont bejáratainak jól látható jelölése, az Apátsági Templomnál a várakozás körülményeinek javítása az előtérben, beleértve néhány figyelemfelkeltő információs, interpretációs tábla elhelyezését. A fűthetőség megoldása az egész épületben alapvetően fontos látogatói szempontból, illetve amennyiben ez nem megoldható, megfontolandó az épület látogathatóságának újragondolása (természetesen ez a kevésbé szerencsés megoldás). Célszerű a látogatás sorrendjének rögzítése az Apátsági Templom és az Egyháztörténeti Kiállítás esetében, hiszen a látogatóközpontban a filmvetítés készíti fel a vendégeket a látogatásra, így a templom meglátogatása után már feleslegesnek érez a látogató néhány információt. A bejárás során éppen fordított sorrendben kaptunk lehetőséget a látogatásra, pedig főszezonon kívül érkeztünk, és nem volt velünk egy időben más csoport sem, aminek a mozgásához kellett volna alkalmazkodni. Javasoljuk néhány pihenőpad kihelyezését az Apátság udvarában, amely szintén a látogatók kényelmét szolgálná. Új programelemként javasoljuk a fényfestést az Apátság épületénél, ami egyre népszerűbb látványos tevékenység jellegzetes épületeknél. A fényfestés indulásként kapcsolódhat olyan eseményekhez, melyek egyébként is nagyobb tömeget vonzanának Zirc belvárosába (például Múzeumok Éjszakája), a későbbiekben érdemes önálló eseményként is beiktatni a város rendezvény naptárába. A Sörmanufaktúra látogatására van már alkalmanként lehetőség, de ezt célszerű állandó jelleggel kiajánlani a látogatóknak, a hét több napján, előre meghirdetett időpontokban.
Bakonyi Természettudományi Múzeum	A múzeum esetében kiemelten fontos lenne a látogatók vezetése már az udvarról, valamint az épületbe belépve is, hogy könnyebben megtalálják az attrakció bejáratát. A kiállítás témájához illeszkedően történhet ez akár játékos formában mancsnyomokkal, vagy mamutos plakátokkal, de javasolt feliratokkal is jelezni a bejárat felé vezető utat. A kiállítás legismertebb elemének és fő szenzációjának számító mamut leletek bemutatását központi helyen javasolt megoldani,

	a legnagyobb, középső kiállítótérben, mivel jelenleg egy belső, eldugott térben találhatóak. A hatékony interpretáció igyekszik több érzékszervre hatni, fokozva a látogatói élményérzetet. Ennek érdekében javasoljuk hangeffektusok nyújtását az egyes terekben, az adott kiállítási tárgyakhoz illeszkedve, mint például madárcsicsergés, vagy medve és egyéb állatok hangjának utánzása.
Reguly Antal Múzeum - LEGO Gyűjtemény	A múzeum központi elhelyezkedésének köszönhetően ideális mind helytörténeti kiállítás, mind időszakos kiállítások bemutatására. Az épület ad jelenleg otthont a Bakony-Balaton Kocka Klub LEGO Gyűjteményének is, mely a LEGO ismertségének köszönhetően jelentősen nagyobb látogatószámot tudna generálni, amennyiben több információ állna erről a látogatók rendelkezésére. Jelenleg erről nem informálja tábla a városba érkező látogatókat, nem szerepel a város honlapján sem, valamint a Reguly Antal Múzeum és Alkotóház holnapján sem jelenik meg a Múzeum menüpontban felkínált Kiállítások, Gyűjtemények között, csak az Osztálykirándulások menüpont alatt található információ a LEGO gyűjteményről. A LEGO márkaerejét is kihasználva kiemelten fontos a kiállítás erőteljesebb kommunikációja. A gyűjtemény továbbfejlesztésekor javasolt az Apátság épületének bemutatása LEGO kockákból (a pápai Eszterházy Kastélyban láthatunk hasonló példát), illetve a város és térsége turisztikai kínálatához igazodva a természeti és épített örökség további elemeinek bemutatása LEGO kockákból szintén emelné a kiállítás kapcsolódását a helyszínt adó városhoz.
OSZK Műemlékkönyvtár	A város legismertebb attrakciói közé tartozó műemlékkönyvtárnál a látogató fogadás feltételeinek fejlesztését javasoljuk; a megközelítésre, bejáratra, a látogatók igényeihez való igazodásra és a termek fűtésének megoldására a Látogatóbarát szemlélet fejlesztése pontban tettünk javaslatokat.
Arborétum	Az Arborétum esetében a megfontolandó kertészeti bemutatók, rendezvények szervezése időszakosan, melyet különleges növények kiállítása, növényvédelmi tanácsadás és növényvásár kísérhetne.

Zirc turizmusfejlesztési koncepciójának egyeztetési fórumán felmerült az **Agrárműszaki Emlékek Gyűjteményének** attrakcióként történő erőteljesebb megjelentetése. A jelenleg ismert keresleti trendek alapján egy szűk szegmens érdeklődésére tarthat ez számot, így első körben javasoljuk a jelentős turisztikai keresletet generáló termékek fejlesztésére koncentrálni, így szakmai javaslatunk alapján a gyűjtemény turisztikai célú hasznosításának kérdésével középtávon érdemes foglalkozni.

Helyi termékek, védjegyes termékek ismertségének bővítése	
Helyi termékek hozzáférhetőségének növelése	A helyi termékekhez való hozzáférést egyrészt az egyre növekvő népszerűségnek örvendő termelői piacok biztosíthatják. A jelenleg Zirc-Aklin és Szarvaskúton működő termelői piacok mellett érdemes megfontolni egy új helyszín beiktatását a város központi részén (a Rákóczi téren), mivel a városba érkező egynapos látogatók illetve a központban megszálló turisták számára ideálisabb lenne egy központi helyszín. A szombat délelőtti időszak jellemzően bevált piacok számára, így ezt érdemes továbbra is megtartani. Amennyiben új helyszínen nem létesül termelői piac, a jelenlegi helyszínek erőteljesebb promóciójára van szükség a fogyasztók elérése érdekében. Zirc városának egyik különleges helyi terméke a Zirci Apátsági Sör, melynek ismertsége növekszik az Apátság erőteljes marketingtevékenységének köszönhetően. A városon belül is fontos lenne erre rásegíteni, jelenjenek meg a sörmanufaktúra termékei a város vendéglátóhelyein, boltjaiban, a városhoz érkező vendégek is kapjanak ilyen sört ajándékba, tehát minden lehetséges helyszínen, eseményen legyen jelen a Zirci Apátsági Sör, hogy még jobban „beivódjon” a köztudatba. Mivel a termék nevében is megjelenik a város neve, a sörök promóciójából a Sörmanufaktúra mellett a város is profitál.
Bakonyi Helyi Márka promóciója	 Mind a helyi termelői piacokon, mind a város és környéke rendezvényein, attrakcióinál jelenjenek meg a védjegyes termékek. Törekedni kell arra, hogy a különböző helyszíneken egységes vagy legalábbis alig különböző árakon jelenjenek meg ezek a termékek, és ideális esetben egységes módon megjelenítve (egységes vitrinben, polcokon, az Éltető Balatonfelvidék Egyesület gyakorlatának mintájára). A termékek fizikai megjelenése mellett a védjegyezett termékeket, illetve azok hozzáférhetőségét javasolt megjelentetni a város turisztikai honlapján is. Jelenleg Magyarországon összesen négy helyen működik európai minták alapján kialakított helyi termék védjegy rendszer, továbbá egyre nagyobb a fogyasztói igény a védjegy által nyújtott minőségi garanciára, így erőteljesebb promócióval kell Zircnek és térségének kihasználnia ezt a helyzeti előnyt.

	A város vendégeinek (testvérvárosok, egyéb delegációk, magas rangú közszereplők) is javasoljunk ilyen védjegyes helyi termékeket illetve apátsági sört adni ajándékba.
Helyi ajándéktárgyak megalkotása	A termelői portékák mellett érdemes a 'tipikus' szuvenírek megalkotását is napirendre tűzni. A turisták által kedvelt és keresett termékek, mint póló, bögre, hűtőmágnes, jegyzetfüzet illetve toll design-ját a III. Béla Gimnázium tanulóival javasoljuk kidolgoztatni, így várhatón kreatív, fiatalos ötletek születnek, és olyan szereplők kerülnek bevonásra, akik helyi kötődéssel rendelkeznek. A kereslettől és a finanszírozási lehetőségektől függően az ajándéktárgyak köre később bővíthető.
Arborétum bekapcsolódása növények értékesítésével	Az Arborétum ismertségét szintén érdemes lenne kihasználni a helyi termékek promóciójában, a Zirci Apátsági Sörhöz hasonlóan. Az Arborétum profiljába illő növények értékesítése történhetne egyrészt az ajándékbolton keresztül, például kisebb fűszernövények esetében ez megoldható, illetve javasolt időközönként (havi egy alkalommal) növényvásárt is szervezni, ami kertészeti bemutatóval egybekötve akár egy külön program is lehet az Arborétum megtekintése mellett. Itt már nagyobb méretű facsemeték és egyéb (különleges) növények árusítása is megvalósulhatna.

Garantált túrák szervezése	
Bakancsos túrák szervezése	Különböző hosszúságú és nehézségi fokú bakancsos túraútvonalak jelenleg is léteznek a térségben, így az elsődleges feladat ezek népszerűsítése. Zircet és a Bakonyt az Országos Kék Túra két szakasza is érinti (OKT 08 és 09, lásd melléklet). A Bakonyért LEADER Egyesület projektjeként szintén kijelölésre kerültek különböző túraútvonalak a Bakonyban, a természeti, kulturális és épített örökség helyszínei mentén. Az egyesület honlapján (abakonyert.hu) található link a kutatás időpontjában nem működött, de amennyiben ez csak technikai probléma, ezt a linket is el kell helyezni a város turisztikai weboldalán, ahogy a kektura.hu oldalt is javasoljuk belinkelni. A már létező túraútvonalak esetében azok népszerűsítése mellett fontos feladat a folyamatos kapcsolattartás azon túraszervezőkkel, akik az érintett szakaszokért felelősek, hogy a város naprakész információ birtokában tudja ezeket kiajánlani az aktív szabadidős tevékenységre vágyóknak. Javasolt továbbá városi szervezésben könnyű vagy közepes nehézségű garantált túrákat kiajánlani a 0 km-es bakancstól indulva, hogy a nem gyakorlott túrázókat is be lehessen vonni a túrázás rejtelmeibe. A túrákat márciustól novemberig havi rendszerességgel, főszezonban pedig érdeklődés esetén kéthetente szombatonként javasoljuk szervezni. Alkalmanként javasoljuk csatlakozni a térségben érdekelt (öko)turisztikai szervezetek, mint például a Balaton-felvidéki Nemzeti Park programjaihoz ezekkel a túrákkal. A témába vágó jeles napok alkalmával (Föld Napja, Állatok Világnapja, Madarak és Fák Napja) szintén érdemes ilyen túrákat kiajánlani. A kialakított túraútvonalak digitalizálásával ezeket meg lehet jelentetni a honlapon, illetve a garantált programokat a zirci és környékbeli szolgáltatók is ki tudják ajánlani a vendégeknek. Mivel ikonikus pont a ’0 km-es bakancs’, javasoljuk ezt megjelentetni a Google térképen is, ezáltal is ideális találkozópontként népszerűsíteni. A túrák szervezésébe középiskolás önkénteseket is érdemes bevonni (akár az előírt önkéntes tevékenyég keretében), ahogy a túraútvonalak karban tartásába is. Az útvonalak folyamatos karban tartása során kiemelt figyelmet kell fordítani a lehetséges kezdőpontokra (0 km-es bakancs, vasútállomás, vasúti megállók, buszmegállók, parkolók). A szervezett túrákat célszerű a turista magazinokban és tematikus honlapokon is népszerűsíteni, hiszen önállóan vagy akár más tevékenységgel (kerékpározás, vonatozás a Cuha-völgyben) összekötve is kiváló aktív szabadidős tevékenységet kínálnak.

Garantált idegenvezetés a városban	A Reguly Antal Múzeum jelenleg is szervez várostörténeti sétát Zircen, ehhez hasonló, de garantált időpontokban meghirdetett 60-90 perc hosszú idegenvezetés bevezetését javasoljuk, a legfontosabb ünnepek (húsvét, pünkösd, nemzeti ünnepek) és jelesebb rendezvények (Múzeumok Éjszakája, Kulturális Örökség Napok) alatt. Más városok tapasztalata alapján mind a helyi lakosok, mind a városban és térségében megszálló vendégek számára érdekes lehet a program, valamint érdemes kiajánlani a Veszprém-Zirc-Győr viszonylatban vonatozó utasoknak. A vezetés végén célszerű megteremteni a helyi ajándéktárgyak megvásárlásának a lehetőségét.

Térségi tematikus útvonalak kialakítása	
Bakonyi természeti csodák útja	A Bakony számos ismert és kevésbé ismert természeti csodát kínál. Tanösvények, Arborétum, szurdokok, vízesés és rengeteg kirándulóhely található a térségben, melyen keresztül halad egy műemlék vasútvonal is. Somogyi Bence tervei alapján javasoljuk ezen ritka természeti értékek felfűzését egy útvonalra, mely a természeti nevelés célját is szolgálhatja az aktív szabadidős tevékenység mellett.
Bakonyi mesterségek útja	Zircen és közvetlen térségében számos mesterség élő hagyományaival találkozhatnak a látogatók, célszerű lenne ezeket egy tematikus útvonal mentén összefűzni. Somogyi Bence korábbi tervei alapján, a mesterségek gyakorlóinak, valamint a Reguly Antal Múzeum és Alkotóháznak a bevonásával javasoljuk az út kialakítását. Az útvonal mentén alkalmanként egy-egy helyszínen programok szervezésére is érdemes lehetőséget biztosítani, ahol a látogatók a megtekintés mellett maguk is kipróbálhatnak néhány mesterséget. Az egészséges életmódhoz kapcsolódóan az öko- és biotermékek, valamint a gyógynövények szintén érdeklődésre tarthatnak számot. Aktívabban kellene kihasználni az ebben rejlő lehetőségeket, nemcsak konkrét termékként kínálni ezeket, hanem emlék és dísztárgyakként, illetve kúrákkal, gyűjtéssel egybekötött programként is érdemes piacra vinni.
Lelki, szellemi feltöltődés	Zircen keresztülhalad a Mária Út, így a Bakonybél-Zirc, valamint a Zirc-Bakonyoszlop (Csatka) szakaszokra javasolt nagyobb figyelmet fordítani. A térség szolgáltatói már fel vannak fűzve erre az útvonalra, így ennek a zarándok útvonalnak a népszerűsítése lenne az elsődleges feladat. Hasonlóan a bakancsos túraútvonalakhoz, figyelmet kell fordítani a rendszeres karban tartásra. Ebbe szintén érdemes bevonni a középiskolákat, így a kötelező 50 óra önkéntes tevékenység egy részét az útvonal bejárásával, tisztán tartásával, gondozásával is tudnák teljesíteni. A Mária Úthoz nem tartozó egyéb lelki feltöltődést kínáló helyszínek, búcsújáróhelyek (például Szentkút Jásdon, Bakonybélben) egy új tematikus útvonal részét képezhetik. A hálózatosodással egymást is tudnák ajánlani az egyes helyszínek, menedzselt attrakciók esetében egymás promóciós anyagait is hozzáférhetővé tudnák tenni a turisták számára. A tematikus útvonal különlegessége lehetne egy 'Zirci Zarándok menü' bevezetése, melyet az útvonal mentén érintett szolgáltatók elérhető áron kínálhatnának hétvégenként. Nagyobb térségben gondolkodva a Tihany-Veszprém-Bakonybél-Zirc-Pannonhalma vallásturisztikai útvonal közös kommunikációja kell törekedni.

Aktívan a Bakonyban	A bakancsos túrákon túl számos egyéb aktív turisztikai terméket kínál a Bakony. Egyedi, az extrém sportok kedvelőinek szóló attrakciót nyújt a cseszneki via ferrata valamint az eplényi (tavasztól őszig üzemelő) Bringaréna. Kevésbé egyedi, de szintén aktív szórakozást kínál a vinyei kalandpark. Célszerű lenne az aktív tevékenységek helyszíneit csokorba gyűjtve népszerűsíteni ezeket. További aktív termékek kialakítására ad lehetőséget a Pintér-hegyi Parkerdő, ahol Nordic Walking túrákat lehetne szervezni, akár különböző nehézségi fokokkal. Elsősorban a kisgyermekes családokra gondolva javasoljuk egy mezítlábas játszótér (Kneipp-park) kialakítását, ahol az egészségmegőrzés mellett a szórakozás is megjelenik. A kialakítás során fontos a VERGA Zrt bevonása. A futóversenyek népszerűségét kihasználva javasolt terepfutó verseny(ek) szervezése a Bakonyban, különböző hosszúságú távok kijelölésével, hogy ne csak élsportolóknak szánt versenyként, hanem szabadidős tevékenységként is lehessen ajánlani a futást kedvelőknek. Valamivel kevesebb erőkifejtést igényel, mint a fent felsoroltak, de a kilátók megmászását is javasolhatjuk a térségbe érkezőknek, elsősorban Eplény, a Pintér-hegy és Bakonybél kilátóinak kiajánlásával. Szűk szegmens érdeklődésére tart ugyan számot, de Zirc térségében több szolgáltató is kínál lovas túra lehetőséget. A Bejárható Magyarország Program foglalkozik a lovas túrázás fellendítésével is, így javasoljuk a lovas turisztikai szolgáltatókat és a már kialakított, kijelölt útvonalakat ezen program keretében népszerűsíteni (bejarhatomagyarorszag.eu/lovaglas, lovasok.hu honlapon való megjelenés, kereső optimalizálás a szolgáltatók részéről).

Zirc, mint csillagtúra központ

A fenti fejlesztések megvalósulása és hatékony kommunikációja kapcsán lehetőség nyílik arra, hogy Zirc mint csillagtúra központ jelenjen meg az emberek tudatában. A szükséges alap- és turisztikai infrastruktúra nagy részben rendelkezésre áll a városban (közlekedési kapcsolatok, vasútállomás, buszpályaudvar, egészségügyi alapellátás, szálláshelyek, éttermek). A kiajánlott túrákat zirci indulással és érkezéssel egységesen kell kommunikálnia a városnak és a szolgáltatóknak.

Szakmai javaslatunk alapján a Zircen és a Bakonyban található kisebb-nagyobb vonzerejű attrakciókra fel lehetne hívni a figyelmet különféle – turisztikai oldalakról letölthető – kiadványokkal, prospektusokkal, gyűjtőfüzetekkel, amelyek elősegítenék az arra látogató turisták számára a tájékozódást. Fontos szempont, hogy a Zirc turizmusáért felelős szervezet figyelemmel kell, hogy kísérje a más oldalakon történő aktivitást, fotóval, leírással, információval segítve a tartalomfejlesztést. Magát a **Magas-Bakony térséget** (Zirc, Bakonybél, Eplény, Csesznek, Bakonynána) **egy egységként** érdemes kezelni, s a túrákat, fél- és egynapos kirándulásokat **Zirc központtal, csillagtúra keretében** hirdetni. Ebben a termékfejlesztés részéről a **rendszeres és**

garantált túravezetés lehet az egyik jó megoldás. Az ajánlott útvonalat érdemes több életkori szegmensnek is létrehozni: akár gyermekeknek szánt foglalkoztató füzetekkel, akár felnőtteknek szánt gyűjtőfüzetekkel, térképpel kiegészítve.

A Zircen és a Bakonyban található, **belépőjeggyel rendelkező látnivalókhoz** – középtávon – érdemes **kétnapos/48 órás kombinált belépőjegyet** („Bakony-bérletet") létrehozni, amelyen kedvezményekkel kínálva, egységes módon megtalálható lenne minden attrakció. A jelenlegi tartózkodási időn túl ez erősítené a látogatókban, hogy érdemes több napot eltölteni a festői környezetben és helyben megszállni, felkeresni a vendéglátóipari egységeket, nemcsak átutazni. A kombinált jegy lehetőséget teremt arra, hogy a kevésbé ismert látnivalókra is felhívjuk a figyelmet – Zircen a Reguly Antal Múzeumra és az Agrárműszaki Emlékek Gyűjteményére, Bakonybélben az Erdők Házára és az Állatparkra, stb. Itt jegyezzük meg, hogy a jelenleg is létező Bakony & Balaton kártya (több bakonyi elfogadóhellyel is rendelkezik) továbbfejlesztésével is elérhető maga a cél.

4.2. Marketingkommunikáció

Logó, szlogen, egységes arculati kézikönyv

A marketingkommunikáció egyik fontos eleme **az egységes vizuális tartalom és forma**, melyet arculati kézikönyvben rögzítenek. Ennek konkrét előkészítése érdekében 2015 márciusában (29/2015.(III.5.) határozat) a város logópályázatot írt ki „Zirc szellemiségét hűen tükröző, korszerű embléma, szimbólum kidolgozása" érdekében.

A logóval kapcsolatosan a város vezetése a következő szöveget fogalmazta meg: „A pályázat tükrözze a város szellemiségét, utaljon történelmi nevezetességeire. Jelezze a Bakony színvilágát. A szlogen érzékeltesse egy patinás, történelmi múlttal bíró, de jövőbe tekintő kisváros hangulatát, amely nyugodt, de tartalmas kikapcsolódást nyújthat az ide látogató turistáknak is. A logó pályázat tartalma: A pályázatnak tartalmaznia kell egy kidolgozott vizuális jelet (embléma) és ehhez kapcsolódó arculati elemeket. Az emblémának és a kapcsolódó elemeknek alkalmasnak kell lenni arra, hogy a város nevének megjelenítése nélkül is átvihető legyen a köztudatba, egyértelműen annak jelképévé válhasson. Fontos, hogy jól használható legyen az on-line média kínálta felületeken is, egyedi, könnyen megjegyezhető formát mutasson valamint egyszínű változatban is használható legyen."

Nagyobb sikereket lehetne elérni a „turista-csalogatásban", ha egységes üzenettel, együttműködve próbálna meg az összes turisztikai szolgáltató egy közös üzenetet eljuttatni, amelyben három hívószóra koncentrálnak: **egészség, természet** és **apátság** (vallási turizmus).

Amennyiben a város nyitott egy új logó bevezetésére, a Bakony-Balaton TDM szervezet által használt logó zöld elemének alkalmazása, továbbfejlesztése javasolt, mivel a zöld szimbólum a város és közvetlen természeti környezetére asszociál, továbbá egy már ismert logó variációja segítheti az új logó bevezetését. Fontos viszont a megkülönböztethetőség is, hogy a város ne legyen összetéveszthető a Bakony-Balaton tágabb térségeinek egyéb városaival, desztinációival.

A jelenleg is használt **'Bakony fővárosa' szlogen** találó a városra; a főváros megfogalmazás a központi szerep mellett azt is sugallja, hogy rendelkezésre állnak a tipikus városi szolgáltatások látogatók számára. A szlogen viszont kötelezettséggel is jár, hiszen a megfogalmazásból eredő elvárásoknak meg is kell tudni felelni; ebben a tekintetben van fejlesztendő terület Zircen. A visszajelzések alapján a nyitva tartás mind az attrakciók, mind a vendéglátásban érdekelt szolgáltatók részéről rugalmasabb hozzáállást igényel. Az attrakciók esetében a termékfejlesztési javaslatok között volt már erre utalás, de fontos lenne a szolgáltatók körében is az igényekhez való jobb alkalmazkodás (főleg az esti nyitva tartásra vonatkozó kritika fogalmazódott meg), illetve a nyitva tartás kiszámíthatósága is alapvető igény a fogyasztók részéről. A szolgáltatók természetesen saját hatáskörben döntenek a nyitva tartási időről, így az önkormányzatnak ebbe beleszólása nincsen, de megfelelő ösztönzőkkel hatással lehetnek a szolgáltatói hozzáállásra.

Zirc és a Bakony pozícionálása

A Zirc ismertségét és imázsát vizsgáló kérdőíves felmérés egyik kérdése arra irányult, hogy a válaszadók milyen szegmensek számára tartják Zirc városát illetve a város környékét vonzó célpontnak szabadidős utazásokhoz. Erre a kérdésre összesen 241 kitöltő adott javaslatot, jellemzően azok, akik már jártak a térségben. Amint a táblázatból is látható, Zirc városát elsősorban iskolai és nyugdíjas csoportok számára tartják vonzónak, valamint az idősebb korosztály, idősebb párok felnőtt gyermekkel és gyermek nélküli párok számára. A város környéke a válaszok alapján szintén kifejezetten érdekes lehet iskolai csoportok számára, de mellettük a kerékpáros turisták, a fiatal baráti társaságok, kisgyermekes családok és fiatal párok számára is a környéket javasolnák, speciális érdeklődés szerint pedig a horgászok számára is ajánlanák. Összességében **Zirc városát az iskolai**

csoportokon túl inkább a korban érettebb szegmensek számára tartják vonzónak, míg a környéket inkább ajánlanák a fiatalabb generációknak.

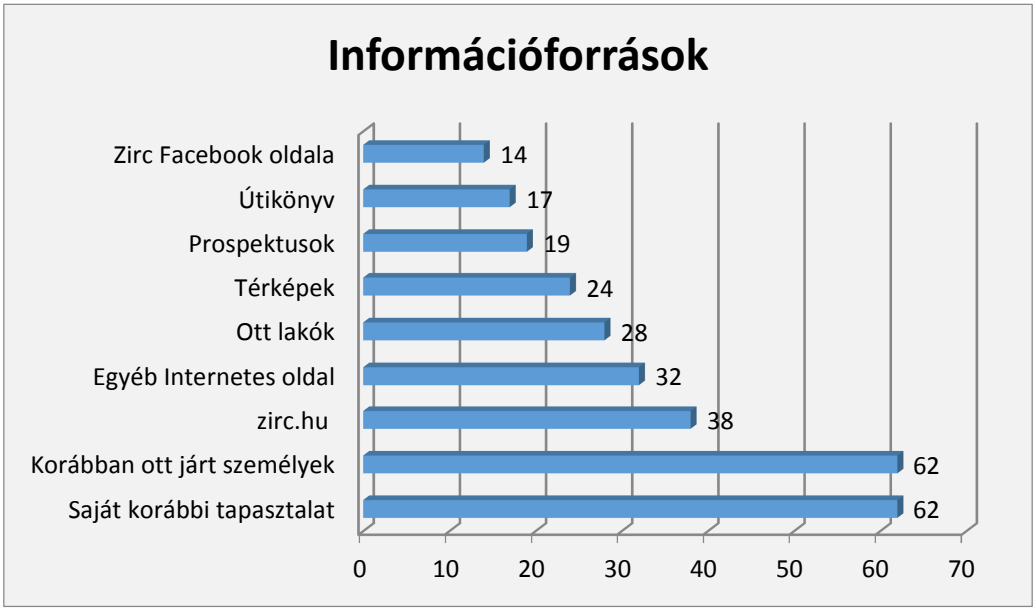
5. táblázat: Zirc és térsége potenciális turisztikai szegmensei

	Zirc	Környék (például Bakony)
Iskolai csoportok	**165**	**185**
Fiatal baráti társaságok	116	**163**
Kisgyermekes családok	138	**156**
Párok gyermek nélkül	**145**	**163**
Idősebb párok felnőtt gyermekkel	**162**	126
Idősebb korosztályok	**183**	106
Nyugdíjas csoportok	**186**	91
Kerékpáros turisták	94	**182**
Horgászok	63	142

A felmérés eredménye is alátámasztja azt a javaslatot, hogy ne akarjon egy desztináció minden korosztálynak megfelelni, mivel jellemzően csak a nagy (metropolisz jellegű) fogadóterületek rendelkeznek az attrakciók olyan széles tárházával, hogy minden korosztály megtalálja ott az érdeklődésének megfelelőt.

A nagyközönségi felméréssel arra is kerestük a választ, **milyen forrásokból informálódtak** azok a válaszadók, akik már jártak Zircen. A felkínált válaszlehetőségek közül a már **ott járt személyek** és a **személyesen szerzett korábbi tapasztalat** volt a leggyakoribb válasz, ezt követte a **zirc.hu** oldal és **egyéb Internetes oldalak** említése. Az alábbi ábra összefoglalja a további forrásokat, ahonnan a kitöltők információt szereztek utazás előtt. Megjegyzendő, hogy az útikönyvet jellemzően azok jelölték, akik 2010 előtt jártak utoljára Zircen.

6. ábra: Zirci látogatáshoz felhasznált információforrások



Azon kitöltők, akik a **zirc.hu honlapot** is megjelölték információ forrásként, az iskolai osztályozásnak megfelelő 5-ös skálán többségében 4-esre (27 válaszadó) vagy 3-asra (15 válaszadó) értékelték, átlagosan pedig **3,48 volt a honlap megítélése**. Ezen értékelések még a város régi honlapjára vonatkoznak, de alátámasztják a honlap megújításának szükségességét.

A város marketingkommunikációjával kapcsolatos javaslatok megfogalmazása először a lakosság felé irányuló marketingkommunikációs tevékenységekre tesz javaslatot, ezt követik a kifelé irányuló tevékenységek.

Belső marketingkommunikáció

Lakosság felé irányuló marketingkommunikáció	
Zirc óra bevezetése	Helyismereti óra bevezetését javasoljuk az általános iskola felső tagozatában és középiskolában. A jelenleg is működő, tananyaghoz kapcsolt kihelyezett órák eddigi gyakorlatát megtartva iskolai kereteken belül is hasznos lenne olyan ismeretek átadása, mellyel a város történetével és az attrakciókkal kapcsolatos érdekességeket, legendákat, történeteket ismerhetnék meg a gyermekek. Ezáltal turista szemmel is megismerhetnék a várost, így ők is a város 'nagyköveteivé' válhatnak. Mivel a tantervi keret egy ilyen típusú órának nem ad teret, osztályfőnöki óra keretében, havi egy alkalommal kivitelezhető a Zirc óra bevezetése.
Kültéri tájékoztatás, információ rendezvényekről	A Rákóczi tér fejlesztése kapcsán már megfogalmazódott egy javaslat a város központi helyein kültéri információs felületek kialakítására. A téren valamint a frekventáltabb buszmegállókban javasoljuk olyan felületek kialakítását, amely alkalmas a városi rendezvények plakátjainak kihelyezésére.
Havonta megjelenő újság a város híreiről, rendezvényeiről	Zircen jelenleg nincs olyan újság, ami kifejezetten a város történéseivel foglalkozna. Az Internetes felületeken túl megfogalmazódott a városban az igény egy helyi lap megjelentetésére, ami a legfontosabb hírekről, városi eseményekről, rendezvényekről tájékoztatná a lakosságot. Más városok gyakorlatához hasonlóan ingyenes, minden háztartásba eljutó lap (újra)indítását javasoljuk, a költségek figyelembe vételével havi megjelenéssel.

A jól tájékozott helyi lakosság a látogatók informálásának is alapja, így a belső kommunikációs tevékenységeknek a város határain túlmutató hozadéka is lehet. A továbbiakban a kifelé irányuló marketingkommunikációra javasolt tevékenységek fogalmazódnak meg.

Külső marketingkommunikáció

Honlap fejlesztése	
Honlap struktúrájának fejlesztése	A 21. században elengedhetetlen a digitális tartalomfejlesztés a turizmus világában is. Az utazók jelentős része már nem vesz igénybe utazásszervezői segítséget, önállóan utazik és önállóan tájékozódik az utazás előtt, elsősorban online felületeken. Ezért is kiemelten fontos a turisztikai honlap felhasználóbarát és vonzó kialakítása. A fejlesztési koncepció készítésekor még nem jelent meg tartalom a város megújult turisztikai honlapján, de a szerkezet alapján további változtatásokat javaslunk. A város legismertebb és leglátogatottabb attrakcióit, az Apátságot és az Arborétumot érdemes külön menüpontban feltüntetni. Javasoljuk a Bakony menüpontot is, mivel a várost sokan a Bakonnyal is asszociálják. Turistaszemmel csalogatóbb, élményt ígérő menüpontokat javasolunk, a statikus tartalmat sejtető Kultúra, Vallás, stb. egyszavas megfogalmazások helyett. Jó példa hasonlókra a Bakony Szíve Turisztikai Szövetség honlapján található 'Kóstold meg! ' vagy Járj nyitott szemmel' menüpont (zirc-bakony.hu). Szintén fontos, hogy a menüpontok megjelenése illeszkedjen a tartalomhoz, a Bakony tehát zöld színnel jelenjen meg, a szálláshelyeket pedig ne a múzeumok piktogramjával jelöljük. A Hírek kategória mindenképpen különüljön el az Aktív kategóriától. Nyitó oldalon hangulatképek jelenjenek meg, diavetítésként 5-10 másodpercenként változtatva vagy nyíllal léptethető változatban (akár a www.veszpreminfo.hu mintájára). Az eseménynaptár megjelenítése a honlapon csak akkor javasolt, ha legalább heti szinten kerül bele tartalom, különben eseménytelen városként tünteti fel a honlap Zircet. A digitális tartalomfejlesztés részeként javasoljuk a letölthető túraútvonalak, illetve letölthető kiadványok megjelenítését, valamint a várost és a térséget érintő turisztikai termékekhez kapcsolódó oldalak linkjét a megfelelő menüpontoknál. (Ilyenek a kektura.hu, turautvonalak.hu, holkerekparozzak.hu, mariaut.hu). A honlap optimalizálása mobil eszközökre szintén alapvető fontosságú, az új turisztikai honlap esetében ez csak részben valósul meg, a menüpontok a mostani formátumban nem jelennek meg mobiltelefonon vagy tableten.
4 évszakos fotótár elkészíttetése	Mind nyomtatott kiadványban, mind online felületen a vizuális elemek megjelenítésekor fontos a kiváló minőségű és a megszólítani kívánt célcsoportoknak szóló élményeket ígérő képek használata. Mivel a város és térsége egész évben kínál élményt az idelátogatóknak, javasoljuk minden évszakra jellemző képek készíttetését, melyeket éveken keresztül lehetne

	használni a városi kommunikációban. Az élményígéret hiteles kommunikációhoz szükséges a célcsoportokhoz illő életkorú személyek (kisgyermekes családok, fiatal párok, idősebb korosztály) megjelenése a fotókon, kerülendő tehát a statikus, pusztán az attrakciókat bemutató képek alkalmazása. Az elkészült képeket a nyomtatott anyagokon túl javasoljuk az évszaknak megfelelően, diavetítés formájában a városi honlap turisztikai nyitóoldalán bemutatni.
Rövid imázsfilm(ek) készítése a városról	Jelenleg nincs a városról rövid, turistacsalogató imázsfilm, így javasoljuk ennek a megalkotását, a III. Béla Gimnázium tanulóinak és oktatóinak a bevonásával. A szuvenírek, helyi ajándéktárgyak készítéséhez hasonlóan itt is a helyi kötődést is elősegítené az iskola bevonása, és költséghatékony megoldást is jelentene egyben. Első lépésben egy általános, 2-3 perces imázsfilm elkészítését mindenképpen javasoljuk, a továbbiakban pedig további 1-2 perces, attrakciókra, rendezvényekre fókuszáló videók készítésében is érdemes gondolkodni. A Bakonyi Betyárnapokhoz kapcsolódóan javasoljuk egy rövidfilm készítését, amiben játékos formában jelenik meg a betyárvilág, elsősorban a gyermekek érdeklődésének felkeltésére. Tekintettel arra, hogy a betyár tematika a köztudatban kevésbé ismert, illetve a turizmus kínálatában - a térségben - a kislődi Sobri Jóska Kalandpark használja intenzíven, hosszú távon megvizsgálandó, hogy érdemes-e szélesebb körben foglalkozni ezzel. Az elkészült filme(ke)t a városi honlapon, a szolgáltatók, attrakciók saját honlapján javasoljuk megosztani, valamint célszerű saját YouTube csatornát is indítani, ahol ezek megjelenhetnének. Feliratkozás esetén a YouTube csatornán megjelenő új tartalmakról azonnal értesülhetnének az érdeklődők.

A honlap fejlesztése mellett figyelmet kell fordítani a közösségi média oldalakon történő megjelenésre is. A városnak javasoljuk **önálló Facebook profil** kialakítását, melyen a városi események, az attrakciók, szolgáltatók híreit, akcióit lehet folyamatosan megosztani, az „uborkaszezonban” pedig hangulatképekkel lehet tartalmat generálni. A honlappal szembeni előnyei közé tartozik, hogy a Facebook oldalon tájékozódók visszajelzéseket is tudnak adni, így kedvelhetik a nekik tetsző bejegyzéseket, meg is tudják osztani azokat. Továbbá Facebook-on eseményeket lehet létrehozni, melyre meg is lehet hívni a potenciális vendégeket. A Facebook oldal nem helyettesíti a turisztikai honlapot, hanem azt kiegészítve működik.

Az imázsfilmek kapcsán már említésre került a másik népszerű közösségi média felület, a **YouTube** is, aminek használatát szintén javasoljuk Zirc számára.

Turisztikai információs táblarendszer kialakítása, fejlesztése	
Városba vezető utak mentén üdvözlőtábla kihelyezése	A 82-es út mentén, illetve a Bakonybél felől érkező látogatókat üdvözlőtábla kihelyezését javasoljuk, a város logójának és három nyelven (magyar, angol, német) megjelenő üdvözlőfelirat elhelyezésével.
Kreatív térkép megalkotása Zirc belvárosáról és térségről	Az üdvözlőtábla mellett javasoljuk olyan modern információs látványtérképek megrajzolását, melyeket egyrészt frekventált helyeken kültéren lehet elhelyezni, másrészt kisebb (A2-es vagy A3-as méretben) laminálva akár az egyes attrakcióknál és szolgáltatóknál is ki lehet helyezni. A látványtérképek népszerűek ma a turisták körében, a képen látható gömörszőlősi példához hasonlót tudnánk itt is elképzelni. Zirc belvárosát ábrázoló térképet a Rákóczi téren, a buszpályaudvaron és vasútállomáson érdemes első körben elhelyezni. A térségi turisztikai szereplőkkel összefogva hasonló stílusú térképet lehetne alkotni Zirc és a környező települések attrakcióinak feltüntetésével, elsősorban a cseszneki Vár, az eplényi Intersport Síaréna és Bakonybél turisztikai attrakcióinak a jelölésével. Ezek a térképek kölcsönösségi alapon mindegyik attrakciónál megjelenhetnek, ezzel segítve a térségi kohéziót és az attrakciók népszerűsítését. 
Attrakciók kitáblázása	Jelenleg csak a Ciszterci Apátság és az Arborétum jelenik meg a városba vezető út mentén (szintén a 82-es, illetve a Bakonybél felől érkező út) kiemelten fontos a város további attrakcióinak megjelenése eligazító táblákon, a bevezető utak mentén. Más desztinációk gyakorlatához hasonlóan egységes barna útbaigazító táblák kihelyezését javasoljuk.

	
Tanulmányutak szervezése/Bloggerek, vloggerek meghívása a városba	
Tanulmányutak szervezése	A városra és térségére jellemző termékek bemutatásához javasolt tanulmányutakat szervezni olyan szakmai szervezetek vezetői számára, akik utána be tudnák illeszteni az itt elérhető programelemeket az általuk képviselt termékek kínálatába. Túrázáshoz, aktív szabadidő eltöltéshez, akár extrém sportokhoz, egészséges életmódhoz kapcsolódó témakörökben javasoljuk gondolkodni. Külön említendő a gasztronómia területe a bakonyi erdők és a térség gazdag kínálata miatt (gondolunk itt a vadra, gombára, a helyi termelők portékáira, a kemencés ételekre, vagy akár a csetényi pálinkára). Továbbá érdemes kihasználni a gasztronómiai programok népszerűségét, melyek az ételek mellett a desztinációkat is népszerűsítik (ahogy a Gasztroangyal program tette a Bakonnyal 2016 őszén). A tanulmányutaktól függetlenül is érdemes bloggereket és vloggereket meghívni a térségben zajló eseményekre (gasztronómiai- és sportrendezvényekre), hogy a saját csatornáikon is beszámoljanak a város és térsége történéseiről. Egészséges életmódhoz, testi és lelki feltöltődéshez kötődő témákban is érdemes feltérképezni a blogok (és vlogok) világát, hasonló céllal.

Bakony Magazin megjelentetése	
Térségi magazin megjelentetése	A Bakony-Balaton Térségi TDM szervezettel együttműködésben javasoljuk tematikus magazin megjelentetését évente kétszer, tavasz-nyár és ősz-tél számokkal. A magazin tovább erősítené a térség egységes megjelenését a turisztikai piacon. A magazint célszerű mind nyomtatott, mind elektronikusan letölthető változatban előállítani, ez utóbbit a város és a térségi TDM szervezet honlapján lehetne elérhetővé tenni, illetve megállapodás alapján a térségben érintett települések és szolgáltatók honlapjain. A kiadvány a térség turisztikai híreit, túratippeket és ajánlatokat tartalmazhat. Nyomtatott példányt pedig érdemes az információs irodán túl szolgáltatóknál, illetve a térség távolabbi pontjain elhelyezni, továbbá szakmai kiállításokon, vásárokon, rendezvényeken bemutatni.

Társadalmi felelősségvállalás	
Csatlakozás a Te Szedd környezetvédelmi akcióhoz	A Te Szedd – Önkéntesen a tiszta Magyarországért! akció 2011 óta kerül megrendezésre, ami egy országosan összehangolt szemétszedési akció, melyhez bármely hazai település csatlakozhat. Mivel országos megmozdulásról van szó, jelentős médiafigyelem irányul erre az önkéntes tevékenységre, különböző helyszínekről jelentkeznek a televíziós csatornák, valamint a nyomtatott sajtó.

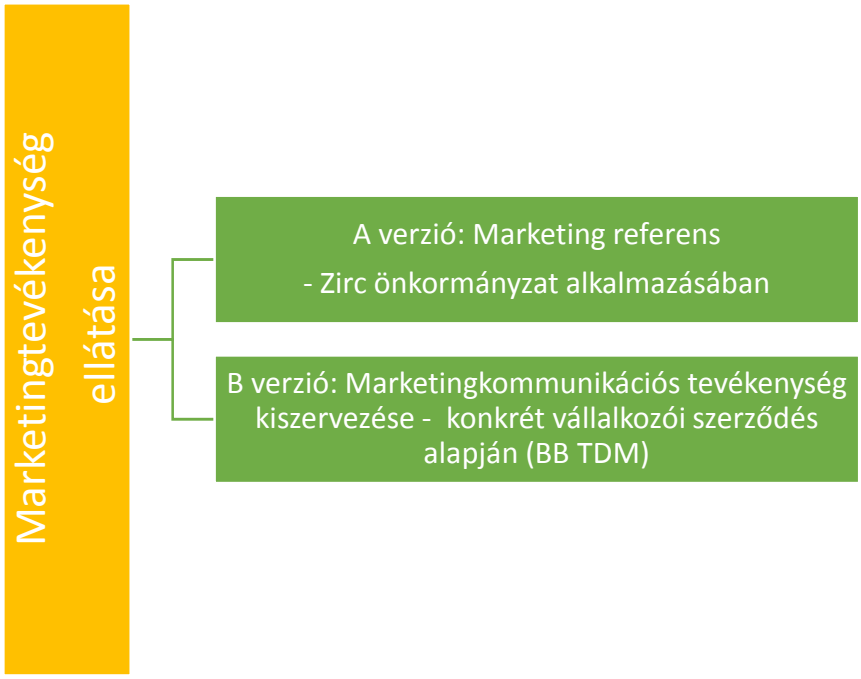
Információs iroda kialakítása	
Turisztikai információs iroda kialakítása	A turisták számára továbbra is fontos az információs pont a meglátogatott desztinációkban még akkor is, ha ma már számos forrásból tudnak informálódni az utazás előtt, így sokan felkészülten érkeznek a kiválasztott helyszínre. Az egyszerű információs térképek és nyomtatott prospektusok továbbra is népszerűek a turisták körében, illetve az információs irodák (helyi) ajándéktárgyakat is kínálnak, melyek szintén keresettek. Az iroda kialakításánál fontos a központi elhelyezkedés, a jó megközelíthetőség és a bejárat egyértelmű jelölése. Szintén fontos a kitáblázás, mind a gépkocsival, mind a gyalogosan érkezők számára egyértelműen kell jelezni a megközelítés útvonalát.
Információs iroda belső kialakítása, szolgáltatásai	A Turisztikai információs kézikönyv tartalmazza részletes javaslatainkat.

Az egységes, összehangolt marketingtevékenységeknek ugyanazon hívószavak kommunikációján kell alapulnia. A város és a Bakony erősségét képező **szép természeti környezet és a tiszta levegő** olyan kincsek, melyek jelentősen felértékelődtek a 21. században, így ezek hangsúlyozásával, valamint a fényszennyezéssel terhelt világunkban a **csillagos égbolt** ígéretével sokakat lehet a térségbe vonzani.

4.3. Szervezeti háttér, együttműködések

A turisztikai referens munkája, valamint a térség arcaként egy modern, színvonalas információs iroda kialakítása kiemelten fontos a turizmusban elérni kívánt célok eléréséhez. Zirc ismertségének növeléséhez pedig elengedhetetlen a jelenleginél sokkal intenzívebb és hatékonyabb marketingkommunikációs tevékenység.

Az információs iroda kialakítására és a kínált szolgáltatások körére a *Turisztikai információs kézikönyv* fogalmaz meg javaslatokat. Az informátor és a turisztikai referens munkakörökhöz tartozó tevékenységeket szintén a kézikönyv tartalmazza. A marketingtevékenység ellátására pedig **két alternatív javaslatot** teszünk.



A) **Marketing referens alkalmazása**, aki a turisztikai referens munkájának segítése mellett a városmarketing funkciókat is ellátja. Ebben az esetben a feladatok lehatárolása a két terület között a következő formában javasolt:

Turisztikai referens:

- Turisztikai információnyújtás az információs irodában,
- Kapcsolattartás helyi attrakciókkal, turisztikai szolgáltatókkal,
- Együttműködés, hálózatosodás elősegítése a környező településekkel (kapcsolattartás az települési önkormányzatokkal, turisztikai szolgáltatókkal, attrakciókkal),
- Kapcsolattartás szakmai szervezetekkel, mint például a Balaton-felvidéki Nemzeti Park, Bakony-Balaton TDM, VERGA Zrt, Magyar Turisztikai Ügynökség,

- Bakancsos, Nordic Walking túrák szervezése,
- Garantált idegenvezetések szervezése,
- Egyéb rendezvények szervezése szolgáltatókkal közösen,
- Turisztikai tartalom biztosítása a város honlapjához és Facebook oldalához,
- Turisztikai tartalom biztosítása egyéb szakmai honlapokhoz, mint például programturizmus.hu, utazzitthon.hu, turizmusonline.hu, turautak.com, turistautak.hu,
- Havonta megjelenő hírlevél készítése

Marketing referens:

- Arculati kézikönyv kidolgozása (a 2015-ben elfogadott logóra építve),
- 4 évszakos fotótár elkészíttetése,
- Imázsvideók készíttetése,
- Városi honlap folyamatos frissítése,
- Város Facebook oldalának frissítése 2-3 naponta,
- Helyi lakosság irányába történő kommunikáció további csatornákon (TV képújságban hírek, közérdekű közlemények, városi rendezvények, események megjelentetése, rendezvények kiplakátolása a belvárosban, Rákóczi téren, buszmegállókban),
- Városban megtelepedett cégek, befektetők irányába történő kommunikáció,
- Kapcsolattartás megyei és országos médiával,
- Kapcsolattartás szakmai oldalakkal (Turizmus.com, Turizmus online), magazinokkal (Pl. Éva Magazin Utazó, Turista természetjáró magazin),
- TripAdvisor figyelése a város attrakcióival, turisztikai szolgáltatóival kapcsolatos megjelenések követésére,
- Nagy médiafigyelemmel járó akciókhoz történő csatlakozás elősegítése, mint például a *Te Szedd- Önkéntesen a tiszta Magyarországért* szemétszedő akció, *Itthon vagy! Magyarország Szeretlek!* Szent Mihály ünnepének hétvégéjén, *Múzeumok Éjszakája*, *Kulturális Örökség Napok*, *Challenge Day – Kihívás Napja*, stb. (az ilyen országos akciók alatt a közmédia bemutatja a különböző települések történéseit, így fizetett hirdetés nélkül is országos figyelem irányulhat a városra),
- Turisztikai kiállításon (pl. Utazás Kiállítás) való megjelenés előkészítése.

B) Marketingkommunikációs tevékenységek kiszervezése

A turisztikai célú marketingkommunikációs tevékenységek elvégésére a város köthet határozott idejű szerződést egy gyakorlattal rendelkező szakmai szervezettel. Mivel Zirc Önkormányzata tagja a Bakony és Balaton TDM szervezetnek, mely a Zircet is magába foglaló térség marketingtevékenységét is ellátja, megoldás lehet egy egyéves szolgáltatói szerződés megkötése Zirc városának turisztikai marketingkommunikációjának megalapozására. A szerződés értelmében a Bakony és Balaton TDM szervezet felvállalja a marketing referens tevékenységei között felsorolt feladatok közül a kifelé irányuló marketing elemeket, ahol Zircet hangsúlyosan, önállóan jelenteti meg illetve képviseli a szervezet. Ebben a formában az arculati kézikönyv kidolgozása, a város turisztikai honlapjának és Facebook profijának a továbbfejlesztése, a vásárokon történő megjelenés és minden további (turisztikai) marketingtevékenység a megbízott szervezet hatásköre és felelőssége is egyben a szerződés időtartama alatt. Egy év elegendő lehet egy hatékony marketingkommunikációs rendszer felépítésére, melyet az egy év letelte után vagy egy önálló marketing referens tud folytatni, vagy a

turisztikai referens munkakörét lehet ezekkel a tevékenységekkel módosítani, amennyiben az ő munkáját informátor segíti, aki át tud venni a nem kifejezetten marketing céllal végzett turisztikai tevékenységekből.

Kiindulási pontként kezelendő, hogy 2017. április 1-étől Zirc Város Önkormányzata turisztikai referenst foglalkoztat, akinek tevékenységi körébe az alábbiak tartoznak:

- turisztikai marketing feladatok ellátása,

- pályázati lehetőségek figyelése, azokon való részvétel megszervezése,

- közreműködés a térség turisztikai fejlesztésének koordinálásában, turisztikai értékeinek feltárásában, számbavételében,

- helyi turisztikai vállalkozók támogatása megfelelő, jó minőségű, jól értékesíthető turisztikai termékek létrehozásában,

- kapcsolattartás a helyi, regionális és országos médiával,

- nyomtatott és elektronikus sajtóban megjelenő turisztikai anyag összegyűjtése, sajtófigyelés,

- közreműködés szakmai delegációk, médiumok képviselőinek fogadásában, programjaik megszervezésében, lebonyolításában,

- közreműködés a terület hazai- és külföldi kapcsolatainak létrehozásában, kiterjesztésében és azok hasznosításában a helyi turizmus érdekében,

- kezdeményezés, koordinálás helyi rendezvények, események létrehozatalában, szervezésében,

- Zirc város turisztikai honlapjának tartalommal való feltöltése, folyamatos frissítése.

A felsorolt feladatok alapján elmondható, hogy ez a munkakör ötvözi egy turisztikai és egy marketingreferens által ellátandó tevékenységeket, de a turisztikai információnyújtás illetve a turisztikai információs iroda működtetése ebben az esetben nem jelenik meg. A városba érkező látogatók és turisták számának ismeretében mindenképpen fontos lenne egy turisztikai információs pont működtetése, melynek üzemeltetéséhez a turisztikai referens mellett gyakornok(ok) foglalkoztatását javasoljuk.

Az egyeztető fórumon problémaként merült fel a rendezvények koordinációjának hiányos volta, valamint a rendezvények kommunikációjának időbeni ütemezése. Az állandó attrakciók mellett a rendezvények jelentik az élményszerűséget a turizmusban, de ennek feltétele, hogy a turisták időben értesülnek ezekről.

A városban és térségében megrendezésre kerülő programok esetében több szempontból is fontos a szereplők együttműködése. Miután a turizmus partnerségre épülő ágazat, Zirc turizmusfejlesztési koncepciójának megvalósítása több személy, szereplő összehangolt munkáját feltételezi. Jelenleg helyi szinten is foglalkozni kell a különböző partnerek együttműködésének ösztönzésével, a bizalom kialakításával, ennek érdekében vettük számba a helyi és térségi szereplőket és az együttműködés lehetséges formáit.

A **város turisztikai szereplőinek**, valamint a **város és a térség turisztikai szolgáltatóinak az együttműködését** a jelenleg is működő Bakony Szíve Turisztikai Szövetségre javasoljuk alapozni. A turisztikai szolgáltatók és Zirc Város Önkormányzatának csatlakozásával az egyesülethez tovább javulhatna a kommunikáció a turizmus szereplői és az önkormányzat között, mivel ezzel a város

vezetése egyértelmű jelét adná a turizmus iránti elkötelezettségének. Hosszú távon elérendő cél a turisztikai szempontból fontos környező települések (Bakonybél, Csesznek, Eplény, Olaszfalu, Tés Jásd, Bakonynána) önkormányzatainak és szolgáltatóinak csatlakozása a Bakony Szíve Turisztikai Szövetséghez.

Az egyesülethez való csatlakozásig, vagy annak hiányában célszerű együttműködési megállapodás megkötésére törekedni a felsorolt bakonyi települések önkormányzataival a turisztikai információs és marketingtevékenység ellátása.

A **térségben érintett szervezetekkel**, kiemelten a VERGA Zrt-vel, a Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóságával szintén javasolt **együttműködési megállapodást** kötni.

A turisztikai szereplők közötti (szorosabb) együttműködés kialakítása, továbbá fenntartása szempontjából kiemelkedően fontos, hogy a szereplőknek legyen lehetősége megismerni egymást, egymás szolgáltatásait, tevékenységét. Megfelelő keretet adhat ennek egyrészt az egyesületi ülések rotációs rendszerben más-más tagnál történő lebonyolítása, melynek keretében a tagok bemutathatják szolgáltatásaikat, létesítményeiket, esetleg új fejlesztéseiket a többi tagnak. A megismerésen túl a partnerséget működtető emberi kapcsolatok minősége szintén jelentősen befolyásolja az együttműködés sikerét, így fontos megteremteni az olyan összejövetelek lehetőségét is, melyek nem csak a szorosan szakmai eszmecserére korlátozódnak. Számos sikeres együttműködésnél jellemzőek a **csapatépítés** különböző formái, mint például közös főzés, kirándulás, kalandpark látogatás. Zirc és környéke kiváló adottságokkal rendelkezik ilyen jellegű események megszervezéséhez, így a térség jobb megismerése, valamint a hálózatosodás érdekében is javasolt a város 20 kilométeres körzetében belül megtalálni a helyszíneket a csapatépítést célzó összejövetelekhez.

A koncepció megvitatására összehívott, a turisztikai szereplők bevonásával megtörtént egyeztető fórumon elhangzott a **Magas-Bakony natúrpark létrehozásának** a gondolata is, melynek terve Zirc Város Stratégiai Programja 2.3-as projektjavaslataként szerepel. A programjavaslat elsődleges célja „a térségi összefogás ösztönzése a természeti tőke kezelésére” (Zirc Város Stratégiai Programja, 18. oldal). A hivatkozott dokumentum alapján az előkészítés során a következő szempontokat szükséges figyelembe venni:

2.3.1.1. A térség településeivel közösen fórumok szervezése, előkészítés:
A natúrpark megalakításához elengedhetetlen a szakszerű irányítás, a koordináció, valamint a lakossággal, a helyi önkormányzatokkal és vállalatokkal folytatandó állandó együttműködés. A natúrpark területének a lakossága (pl. a zirci járás) a fenntartható tájhasználat és a környezetbarát, fenntartható turizmus mellett kötelezi el magát. Első lépésként meg kell ismertetni a helyi lakosokkal, szereplőkkel a natúrpark fogalmát, szervezeti, működési formáját, és meg kell osztani a már működő natúrparkokról szerzett információkat.
Szereplők: múzeumok képviselete, települési önkormányzatok, civil szervezetek, LEADER HACS, turizmusban és vendéglátásban vállalkozók, gazdálkodók, oktatásban érdekeltek, és mindenki, aki az irányelvek mellett elkötelezett.
2.3.1.2. A natúrpark megalakítása
Előkészítési fázis – több fórumot kell szervezni a fogalom és az elvek tisztázása érdekében:
− szervezeti forma meghatározása – pl. egyesület
− multidiszciplináris szakértői gárda felállítása
− szervezet (egyesület) megalakítása: telephely kijelölése, szervezeti felépítésének kidolgozása, működési költségek (önkéntes munka lehetősége diákok, nyugdíjasok
esetében)

A stratégiai programban megfogalmazódó javaslat alapján elmondható, hogy **a Magas-Bakony Natúrpark létrehozása** egy összetett és hosszabb időt igénylő feladat. A natúrpark feltételezi a konkrét szervezeti hátteret, az önálló költségvetést, a hálózatos működést és a partnerekkel (önkormányzatok, turisztikai vállalkozások, a területen működő erdészet, nemzeti park, stb.) történő folyamatos egyeztetést, valamint a natúrpark által lefedett térségre vonatkozó (új) arculati- és marketing tervet.

Szakmai véleményünk alapján ezt egy önálló projektként célszerű kezelni és a szükséges adminisztratív és finanszírozási feladatokat a konkrét terület (lehetséges szereplők, partnerek) ismeretében végiggondolni. A Magas-Bakony natúrpark létrehozására **középtávon megvalósítható projektként érdemes tekinteni**.

V. Fejlesztések időbeni ütemezése

Tevékenység	2017.			2018.				2019.			
	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév
Honlap fejlesztése											
4 évszakos fotótár											
Rövid imázsfilmek készítése											
Információs iroda kialakítása											
Látogató fogadás feltételeinek javítása											
Látogatómenedzsment képzés											
Virágosítás											
Helyi ajándéktárgyak megtervezése											
Garantált túrák szervezése											
Egységes belépőjegyrendszer											
Attrakciók nyitva tartásának igazítása											
Padok, kerékpártárolók Rákóczi téren											

Tevékenység	2017.			2018.				2019.			
	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév	1. negyedév	2. negyedév	3. negyedév	4. negyedév
Garantált idegenvezetés bevezetése											
Tematikus útvonalak kialakítása											
Meglévő attrakciók fejlesztése											
Helyi (védjegyes) termékek promóciója											
Helyi újság											
Turisztikai táblarendszer fejlesztése											
Zirc óra bevezetése											
Csatlakozás a Te Szedd akcióhoz											
Bakony Magazin megjelentetése											
Játszótér kialakítása Rákóczi téren											
Tanulmányutak szervezése											

VI. Monitoring

A fejlesztési koncepcióban megfogalmazott javaslatok megvalósulásának nyomon követése mind számszerűsíthető, mind minőségi jellemzőkkel leírható tényezők alakulásának a megfigyelését jelenti. A turizmusfejlesztési koncepciók alapján végrehajtott fejlesztések jellemző fokmérői a **vendégéjszakák**, az **idegenforgalmi adóbevétel** és a **látogatók számának** a növekedése egy desztinációban. A vendégéjszakák száma viszonylag pontosan mérhető, míg a látogatók száma általában már csak a belépőjegyes attrakcióknál és a fizetős rendezvényeken. Az idegenforgalmi adó és az attrakcióknál realizálódó bevételek szempontjából ezek a számadatok kétségtelenül fontosak, de számos egyéb tényező alakulását is szükséges folyamatosan nyomon követni annak érdekében, hogy ellenőrizhető legyen, jó úton halad-e a fejlesztések megvalósulása és vannak-e olyan területek, amelyek beavatkozást igényelnek. Egyes fejlesztési javaslatok sikeres megvalósulása minőségi változást hoz, melyek esetében nem feltétlenül számokban kifejezhető eredményt kell várnunk, hanem a látogatói elégedettség pozitív visszajelzésekben vagy egyéb módon megnyilvánuló növekedését.

A **látogatói elégedettség mérésére** javasoljuk egységes, rövid idő alatt kitölthető kérdőívre alapuló felmérések végzését az attrakcióknál és a városi rendezvényeken. A humánerőforrás kapacitástól függően minden évben más-más helyszínen kerülhetne sor ilyen típusú felmérésre.

Zirc (és térsége) **ismertségének és imázsának** felmérését is javasoljuk 3-4 évente ismételni, mivel ennyi idő alatt már érzékelhetőek lehetnek az egyes attrakciók, szolgáltatók és a város turizmusfejlesztési törekvéseinek eredményei.

Az egyes termékfejlesztési, marketingkommunikációs és együttműködésre, partnerségre vonatkozó javaslatokhoz az alábbi mutatók, tényezők alakulásának nyomon követését javasoljuk:

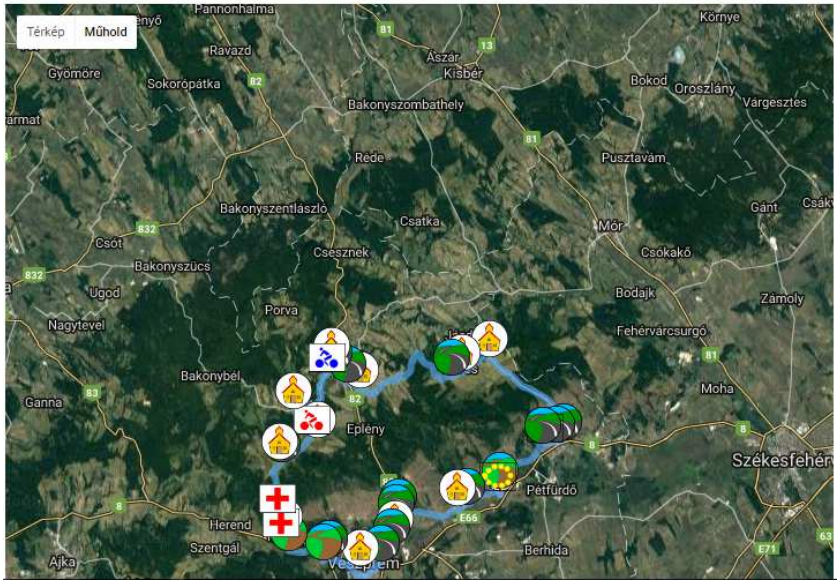
Fejlesztési javaslat	Monitoring eszköz
Honlap fejlesztése	• Elérések száma • Kiadvány letöltések száma
Facebook oldal	• Facebook profil kedvelőinek száma (növekedése) • Egyes posztok kedveléseinek száma • Egyes posztok megosztásainak a száma • (Pozitív) reakciók, kommentek a posztokra
Bakony Magazin	• Megjelenés példányszáma • Magazin terjesztési pontjainak a száma • Elektronikus változat letöltéseinek száma
Együttműködés, partnerség	• Bakony Szíve Turisztikai Szövetséghez csatlakozó szolgáltatók, turisztikai szereplők száma • Együttműködési megállapodások száma • Közös akciók, rendezvények száma

Túrák szervezése	• Kiajánlott bakancsos túrák száma • Garantált idegenvezetések száma • Túrán részt vevők száma • Garantált idegenvezetésen részt vevők száma
TripAdvisor megjelenés	• Városról, szolgáltatókról megjelent vélemények száma • Városról, szolgáltatókról megjelent vélemények minőségi javulása
Média megjelenés	• Regionális és országos médiában megjelent hírek száma
Szakmai oldalakon történő megjelenések száma	• Turisztikai szakmai oldalakon (turizmus.com, turizmusonline.com) • Szabadidős oldalakon (aktív turisztikai tevékenységekre szakosodott oldalakon) • Kulturális, vallási turizmushoz kapcsolódó oldalakon • Gasztronómiai oldalakon
Tanulmányutak szervezése	• Szervezett tanulmányutak száma • Meghívott bloggerek, vloggerek száma
Turisztikai attrakciók látogatóbarát fejlesztései	• Visszajelzések a vendégkönyvekben • Visszajelzések, vélemények a TripAdvisoron, Facebookon
Információs iroda	• Látogatók száma (hazai és külföldi bontásban) • Telefonos vagy írásbeli megkeresések száma

Mellékletek

Kerékpártúra útvonal Zirc térségében oldalon

Túra hossza: 88 km
Nehézsége: Nehéz
Terep: Hegyvidék
Szintemelkedés: 1189 m
Tájegység: Északi-Bakony



Forrás: www.holkerekparozzak.hu

Az Országos Kék Túra Zircet érintő szakaszai:



Forrás: kektura.hu

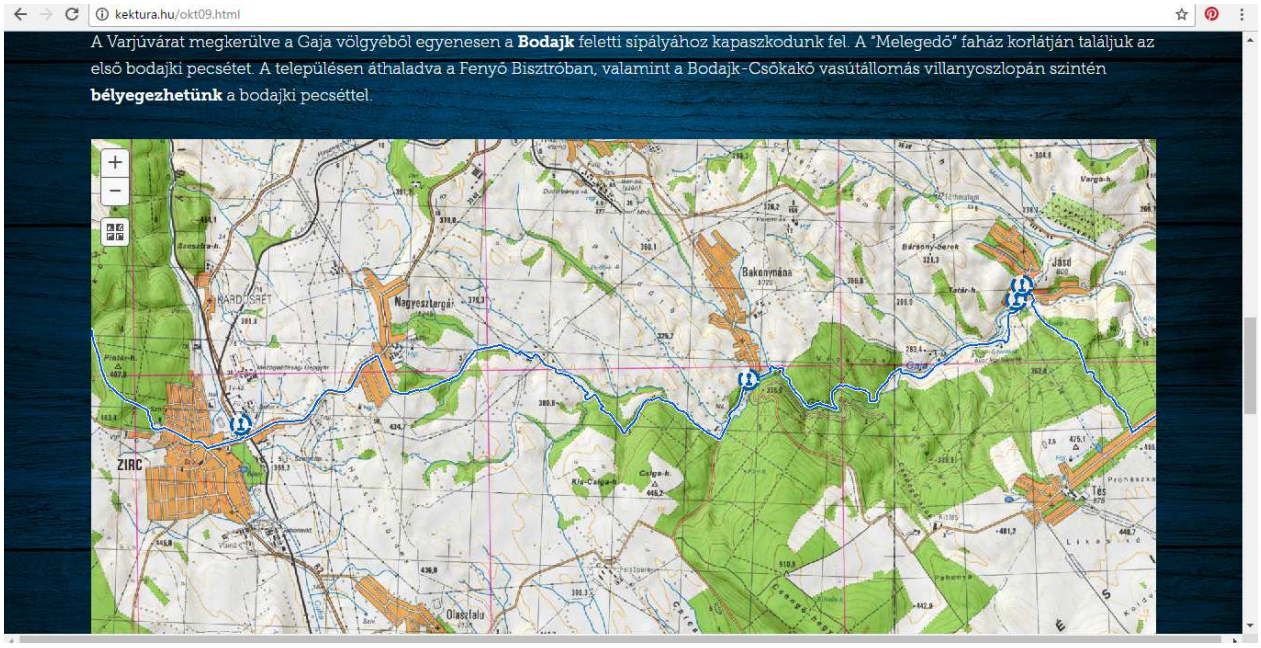
Az OKT 08 Zircet érintő szakasza:



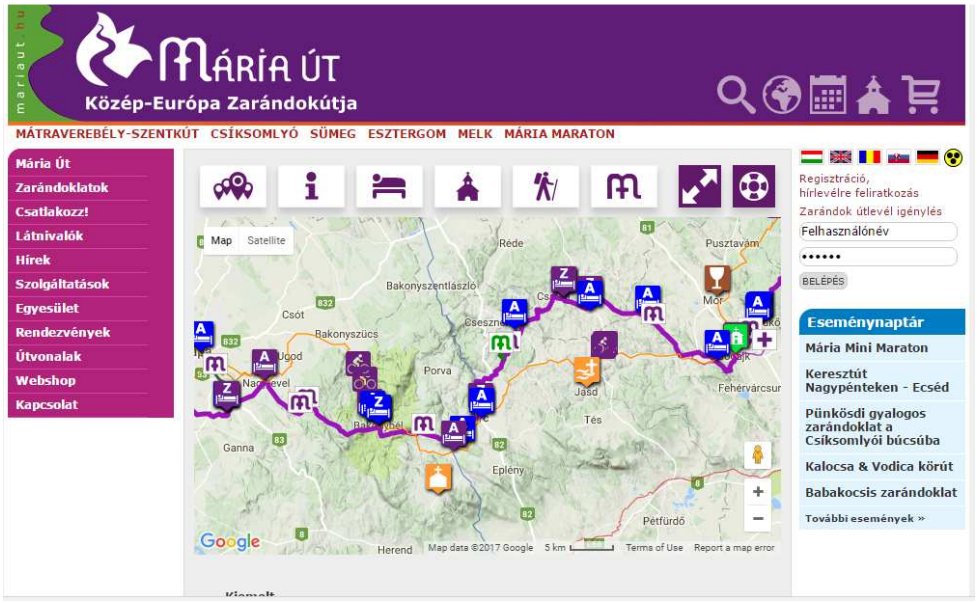


Forrás: kektura.hu

AZ OKT 09 Zircet érintő szakasza:



A Mária Út Zircet érintő szakasza



Forrás: mariaut.hu

E L Ő T E R J E S Z T É S

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testületének

2017. június 29-i ülésére

Tárgy: Zirc város turisztikai koncepciójának jóváhagyása

Előadó: Ottó Péter polgármester

Előterjesztés tartalma: határozati javaslat

Szavazás módja: egyeszű többség

Az előterjesztés előkészítésében részt vett: Várszegi Bernadett főépítészi referens

Az előterjesztés előkészítésében közreműködnek: Ügyrendi és Érdekképviseleti Bizottság
Gazdasági, Turisztikai és
Környezetvédelmi Bizottság

Láttam:

Sümegi Attila
jegyző

Tisztelt Képviselő-testület!

A VONZERŐ 2005 Bt. által elkészített „Zirc turizmus fejlesztési koncepciója 2017-2020”, valamint a „Turisztikai információs kézikönyv Zirc Város részére” dokumentumokat a képviselő- testület 2017. április 27-i ülésén tárgyalta.

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő- testülete a 91/2017. (IV.27.) határozatában „Zirc turizmus fejlesztési koncepciója 2017-2020” első olvasatban elfogadta és társadalmasításra bocsájtotta.
A szerzők 2017. május 10 - én lakossági fórumon ismertették a dokumentumot. Itt jellemzően nem a koncepcionális javaslatok, inkább megállapítások hangzottak el. Az alábbiakban került kiegészítésre, módosításra az anyag:

- 16. oldal - Bakonyi Vágta
- 40. oldal - Agrárműszaki Emlékek Gyűjteménye
- 46. oldal - lovas turizmus
- 55. oldal - Bakonyi Betyár Napok és betyár tematika
- 56. oldal - marketingtevékenység ellátása
- 58. oldal - turisztikai referens foglalkoztatása
- 59-60. oldal - Magas-Bakony natúrpark létrehozásának gondolata

A város stratégiai programjához való illesztés vizsgálatát elvégezték a tervezők, a natúrpark projektjavaslat vonatkozásában.
*„A stratégiai programban megfogalmazódó javaslat alapján elmondható, hogy **a Magas-BakonyNatúrpark létrehozása** egy összetett és hosszabb időt igénylő feladat. A natúrpark feltételezi a konkrét szervezeti hátteret, az önálló költségvetést, a hálózatos működést és a partnerekkel (önkormányzatok, turisztikai vállalkozások, a területen működő erdészet, nemzeti park, stb.) történő folyamatos egyeztetést, valamint a natúrpark által lefedett térségre vonatkozó (új) arculati- és marketing tervet.*
*Szakmai véleményünk alapján ezt egy önálló projektként célszerű kezelni és a szükséges adminisztratív és finanszírozási feladatokat a konkrét terület (lehetséges szereplők, partnerek) ismeretében végiggondolni. A Magas-Bakony natúrpark létrehozására **középtávon megvalósítható projektként érdemes tekinteni**.”*

Az elhangzott észrevételeket átvezették, a korrigált koncepciót közzétettük a honlapon, valamint a képviselő- testület és bizottságok tagjainak megküldtük azzal, hogy Zirc Városi Önkormányzat képviselő- testülete a turizmusfejlesztési koncepciót a 2017. júniusi rendes ülésén tárgyalja, az esetleges módosító javaslatokat, észrevételeket június 12-ig kértük megküldeni.

A közzététel során észrevétel javaslat nem érkezett. A fórumon elhangzottaknak megfelelően módosított dokumentációt csatolom jelen előterjesztésemhez.

Kérem tisztelt képviselő-testületet az előterjesztésem megtárgyalására és a határozati javaslat elfogadására.

Zirc, 2017. június 20.

Ottó Péter
polgármester

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testületének

…/2017.(…...) határozata

Zirc Városi Önkormányzat Képviselő-testülete a VONZERŐ 2005. BT. által készített „Zirc turizmusfejlesztési koncepciója 2017-2020” című dokumentumot elfogadja.

Felelős: Ottó Péter polgármester
Határidő: azonnal