Журнал правовых и экономических исследований, 2015, 3: 97–102
© О.В. Заборовская, А.В. Танина, 2015

УДК 338.48:332.1(470.23)

O.V. Zaborovskaya, A.V. Tanina

THE ASSESSMENT OF INFORMATION ON INFRASTRUCTURE OF TOURISM PROVIDED BY THE TOURIST INFORMATION CENTER OF LENINGRAD REGION

Olga Zaborovskaya – Head of Social and Economic Processes Management Department, State Institute of Economics, Finance, Law and Technologies, Doctor of Economics, Gatchina; **e-mail: ozabor@mail.ru**.
Anna Tanina – an Associate Professor at Social and Economic Processes Management Department, State Institute of Economics, Finance, Law and Technologies, PhD in Economics, Gatchina; **e-mail: tanina13@mail.ru**.

The information on various aspects of tourism and its infrastructure have become increasingly important with regard to the development of contemporary tourism industry in the region. Further improvement of informational support of tourism will promote increase in effectiveness of regional economy.

The article examines the role of infrastructure in the development of tourism at regional level with the role of informational infrastructure being particularly emphasized. Further to on the basis of information analysis provided by the portal of the tourist Information center of Leningrad regions some selected elements of informational support of the development of tourism in Leningrad region have been assessed. Criteria of the assessment of information have been proposed. Proposals have been made as to development of tourism informational support at the regional level.

In the course of the study the authors have used methods of observation, comparison and logical analysis. As a result of the research the authors make the following conclusion: Information about the development of tourism in the Leningrad region does not possess required degree of comprehensiveness, reliability and usability. Information support of tourism by the tourist Information center of Leningrad region needs to be improved.

Keywords: *regional infrastructure of tourism; tourism activity; information support; assessment of information; tourist Information center of Leningrad region.*

О.В.Заборовская, А.В. Танина

ОЦЕНКА ИНФОРМАЦИИ ОБ ИНФРАСТРУКТУРЕ ТУРИЗМА РЕГИОНА, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ИНФОРМАЦИОННО-ТУРИСТСКИМ ЦЕНТРОМ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Ольга Витальевна Заборовская – зав. кафедрой управления социальными и экономическими процессами, Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, доктор экономических наук, профессор, г. Гатчина; **e-mail: ozabor@mail.ru**.
Анна Валерьевна Танина – доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами, Государственный институт экономики, финансов, права и технологий, кандидат экономических наук, г. Гатчина; **e-mail: tanina13@mail.ru**.

В развитии современной индустрии туризма региона всё большее значение приобретает информация о различных сторонах туристской деятельности, инфраструктуре туризма. Совершенствование информационной поддержки туризма способствует росту эффективности региональной экономики.

В статье рассмотрена роль инфраструктуры в развитии туризма в регионе, выделена особая роль информационной инфраструктуры. Дана оценка отдельных элементов информационной поддержки развития туризма в Ленинградской области на базе анализа информации, предоставляемой туристическим порталом Информационно-туристского центра Ленинградской области. Предложены критерии оценки информации. Сформулированы предложения по совершенствованию информационной поддержки туристской дея-

тельности в регионе.

В ходе исследования применялись методы наблюдения, сравнения, логического анализа. В результате проведенного исследования авторы делают следующие выводы: информация о развитии туризма в Ленинградской области не обладает необходимой степенью полноты, достоверности и удобства пользования. Информационная поддержка туризма со стороны Информационно-туристского центра Ленинградской области нуждается в совершенствовании.

Ключевые слова: *региональная инфраструктура туризма; туристская деятельность; информационная поддержка; оценка информации; Информационно-туристский центр Ленинградской области.*

Развитие туристской инфраструктуры региона является одним из наиболее важных факторов в получении доходов от туризма. Под региональной инфраструктурой туризма будем понимать систему субъектов и ресурсов экономики региона, использующихся для создания и реализации регионального туристского продукта. В современных условиях возрастает значение информационной инфраструктуры, соответствующее развитие которой, как показывает практика, повышает эффективность использования туристского потенциала региона. Так, анализ туристских дестинаций с наибольшим количеством прибывающих туристов показывает, что в данных городах (регионах, странах) значительное внимание уделяется формированию интереса к туристским ресурсам за счет получения необходимой информации с помощью разнообразных технологий доступа. Рост популярности самостоятельного туризма потребовал наличия подробной, актуальной, доступной для поиска и удобной в использовании информации о достопримечательностях, транспортных системах, средствах размещения и других необходимых объектах для планирования поездки. Результаты исследований показывают, что наличие информационных технологий, позволяющих получить и использовать информацию (например, электронных терминалов и интернет-систем по продаже билетов на транспорт, в музеи и театры, культурные и зрелищные мероприятия и т.д.), приводит к росту посещаемости данных объектов.

В состав информационной инфраструктуры региона входят информационные ресурсы, информационные технологии и организации, предметом деятельности которых является информация. Информационные ресурсы региона состоят из баз данных отдельных организаций и содержат необходимую информацию об объектах туристского интереса. Информационные технологии позволяют получить доступ к информационным ресурсам. Организации, формирующие, использующие, развивающие информационные ресурсы, системы и технологии, а также предоставляющие доступ к информации туристам и всем заинтересованным лицам производят соответствующую информацию.

Значительную роль в координации деятельности по развитию туризма в регионе играют объекты региональной информационной инфраструктуры, в том числе информационно-туристские центры. На наш взгляд, целью функционирования информационного центра в сфере туризма должно стать повышение привлекательности региона как объекта туристского интереса в рамках внутреннего и въездного туризма. Для реализации данной цели необходимо решение следующих задач:

- увеличение информационной доступности региона за счет формирования единой информационной базы данных о туристском потенциале Ленинградской области, в том числе на иностранных языках;
- создание перечня инвестиционных проектов и программ в сфере развития туризма региона;
- осуществление консультационной и координирующей деятельности для субъектов туристского рынка;
- участие в создании и продвижении туристического бренда региона.

Среди функций информационного

центра следует выделить такие как:

- информационно-справочное обслуживание туристов в местах пребывания и при помощи информационных технологий;
- повышение качества турпродукта региона, участие в разработке и популяризации новых видов туризма;
- координация деятельности субъектов туриндустрии, инфраструктуры туризма, государственных и общественных организаций, органов местного самоуправления, населения региона, всех заинтересованных субъектов в части повышения эффективности использования региональных туристских ресурсов;
- проведение исследований и маркетинговых мероприятий для повышения привлекательности территории, в том числе за счет разработки рекламных туров в регион;
- участие в мероприятиях (выставках, семинарах, конференциях и т.д.) по продвижению бренда региона.

Рассмотрим особенности деятельности такого центра в Ленинградской области. Информационно-туристский центр (ИТЦ) в Ленинградской области был создан в рамках исполнения целевой программы «Развитие сферы туризма и рекреации Ленинградской области» [1] для реализации региональных программ развития туризма и осуществления информационно-рекламной деятельности для продвижения регионального туристского продукта на внутренний и международный туристские рынки [3].

Данный центр не имеет своего сайта, вся информация содержится на специализированном портале «Туризм в Ленинградской области» (http://www.lentravel.ru/). Следует отметить, что на главной странице данного сайта содержится информация о новостях (анонсы мероприятий на ближайшую неделю, информация о проведении заседаний, итоги конкурсов и т.д.), на наш взгляд, зачастую не интересных для большинства туристов, собирающихся посетить регион.

Несмотря на то, что при поисковом запросе данный портал находится на первом месте в результатах поиска, на сайте областной администрации отсутствует раздел, посвященный туризму. В правом нижнем углу страницы находится баннер «Найди в Ленобласти», содержащий разделы «Место работы», «Место учебы», «Место отдыха», малозаметный среди остальных разделов сайта.

В Ленинградской области находится несколько туристско-информационных центров, преимущественно, в районных центрах, основным является Информационно-туристский центр Ленинградской области.

Среди основных направлений деятельности центра следует отметить организацию мероприятий различной направленности, проведение аналитической и исследовательской деятельности, стимулирование создания экскурсионных маршрутов в регионе, осуществление коммерческой деятельности в сфере туризма.

Среди партнеров организации – ряд администраций муниципальных районов и отдельных городов Ленинградской области, администрации Владимирской и Псковской области, Государственный комитет Псковской области по экономическому развитию и имущественным отношениям, журнал «Загородный отдых», Ленинградское областное государственное учреждение культуры «Музейное агентство», Муниципальный фонд «Ивангородский центр устойчивого развития», электронный бюллетень по туризму для профессиональных участников рынка «Питер-Т», ООО «Информационный центр "Юность"», «Городское туристско-информационное бюро», Лужский социально-деловой центр, Гатчинское бюро путешествий, Псковский информационный центр, некоммерческая организация «Ассоциация туроператоров и туриндустрии Северо-Запада» (Астур) [5].

Информационно-туристский центр проводит семинары для специалистов туристской области, однако по состоянию на сентябрь 2015 г. информация на сайте о расписании семинаров датируется 2014 г. [7].

Значительное внимание уделяется информации о возможностях использования туристского потенциала региона, ко-

торая подразделяется по видам туризма с краткой характеристикой и перечислением объектов туристской инфраструктуры (средств размещения, горнолыжных курортов, аэроклубов и других объектов): деловой, культурно-познавательный, военно-патриотический, событийный, природный, экологический, сельский, этнографический, водный туризм, активный отдых [2].

Анализируя представленные на портале данные об объектах размещения (табл. 1), можно сказать, что наибольшим количеством и разнообразием средств размещения обладают такие районы, как Всеволожский, Выборгский и Приозерский. При этом на туристическом портале не размещено информации ни об одном средстве размещения в Волосовском и Сланцевском районах. Наибольшее число объектов принадлежат к таким категориям, как базы отдыха и гостиницы (отели).

Проведем анализ предприятий общественного питания, отнесенных к туристской инфраструктуре (табл. 2). Среди районов лидерами являются Тихвинский и Кингисеппский, среди типов заведений – кафе, бары и столовые. Для каждого из объектов размещения и предприятий питания дается краткая характеристика, дающая представление об отличительных особенностях данного объекта инфраструктуры. Тем не менее, по нашему мнению, представленная информация не является корректной и не полностью отражает состояние инфраструктуры средств размещения и общественного питания районов области. Так, например, согласно данным информационного портала www.gatchina.biz, в Гатчинском МО находится 22 точки общественного питания (по сравнению с 10-ю, указанными на туристическом портале), сходная ситуация наблюдается и по объектам размещения [4].

Более подробная информация об инфраструктурных объектах содержится в реестре туристских ресурсов Ленинградской области, где по районам представлены: объекты туристского интереса; места размещения (базы отдыха, гостиницы, санатории, пансионаты, детские лагеря, гостевые дома); предприятия общественного питания (кафе, бары, рестораны, столовые и др.); объекты досуга и развлечений [9].

Информация в данном реестре достаточно содержательна в количественном плане, однако для большинства объектов

Таблица 1

Средства размещения в Ленинградской области

Район	Базы отдыха	Коттедж, усадьба	Эколого-туристический центр, туристическая деревня, горнолыжный курорт	Гостиница, отель	Мотель, гостевой дом, хостел, кемпинг	Санаторий, санаторий-профилакторий, детский оздоровительный лагерь
Бокситогорский				1		
Волосовский						
Волховский	2			7	1	1
Всеволожский	11		5	7	3	
Выборгский	6	3		9	6	
Гатчинский				4	1	1
Кингисеппский			1	2		
Киришский	1			5		1
Кировский					1	
Лодейнопольский	1			3		
Ломоносовский	1					
Лужский	4	1		1	3	1
Подпорожский				1		
Приозерский	10	2	3	4		2
Сланцевский						
Тихвинский	2			6	1	
Тосненский	3	1		1		

Источник: таблица составлена авторами по материалам сайта «Туризм в Ленинградской области [8].

Таблица 2

Предприятия общественного питания в Ленинградской области

Район	Кафе	Бар	Ресторан	Пивной ресторан, паб	Буфет	Закусочная, столовая	Детское кафе
Бокситогорский	3	1			2	2	
Волосовский							
Волховский	1	1			1	9	
Всеволожский	2	1	1			1	
Выборгский	2		1	1			
Гатчинский	4	4		1		1	
Кингисеппский	8	5	1		1	1	
Киришский	2	2					
Кировский							
Лодейнопольский	1	2	2		1	3	
Ломоносовский	3	1					
Лужский	6						1
Подпорожский							
Приозерский	1		1				
Сланцевский					2		
Тихвинский	11	2	6				
Тосненский							

Источник: таблица составлена авторами по материалам сайта «Туризм в Ленинградской области [6].

(кроме достопримечательностей) дается только краткая характеристика или только адрес и телефон. Отсутствует привязка к взаимному расположению объектов инфраструктуры, нет информации о транспорте, при этом информация представлена в виде отдельного документа, который необходимо сначала скачать, что крайне неудобно делать, например, на мобильных устройствах.

Из всех инфраструктурных объектов на туристическом портале Ленинградской области наиболее полно представлены объекты транспортной инфраструктуры: дана общая характеристика транспортной сети региона; выделены основные транспортные направления и трассы, соединяющие регион с зарубежными странами и другими регионами; проанализирована возможность использования различных видов транспорта для организации туристских маршрутов (автомобильный, автобусный, железнодорожный пригородный транспорт, местный и дальнего сообщения, конный, водный морской и речной, местный авиационный).

Более подробно охарактеризована возможность использования железных дорог, морских и речных путей, автомобильного и воздушного транспорта в развитии туризма [10].

В целом представленную информацию можно качественно оценить по следующим критериям (табл. 3).

Для повышения эффективности деятельности Информационно-туристского центра необходимо, прежде всего, оптимизировать работу сайта за счет:

- повышения актуальности и удобства поиска и использования информации;
- увеличения наполненности сайта за счет расширения мультимедийных ресурсов, повышающих привлекательность региона (интерактивных карт региона и отдельных муниципальных образований с нанесенными объектами туристской инфраструктуры и достопримечательностями; аудио-, фото и видеоматериалов, характеризующих виды туризма и/или отдельные объекты туристского интереса);
- появления интерактивных сервисов по составлению маршрутов путешествий, заказа билетов на культурно-зрелищные, спортивные и другие мероприятия;
- изменения графического оформления сайта и приоритетов размещения информации;
- обеспечения корректного отображения информации на мобильных устройствах;
- перевода информации на основные иностранные языки, использующиеся в

Таблица 3

Оценка информационного наполнения Информационно-туристского центра Ленинградской области

Критерий	Значение критерия	Оценка информации ИТЦ
Релевантность	Соответствие информации запросу пользователя	Средняя
Точность	Степень отображения реального состояния объекта	Средняя
Доступность	Возможность получения необходимой информации любым пользователем	Высокая
Эргономичность	Удобство представления и поиска информации	Низкая
Актуальность	Степень соответствия данных настоящему времени	Низкая
Полнота	Оптимальный объем необходимой пользователю информации	Средняя
Эмоциональность	Свойство вызывать эмоциональный отклик у пользователей	Низкая
Графическое оформление сайта	Способность привлечь внимание за счет расположения элементов оформления, шрифта, цветового решения и т.д.	Низкая
Перевод на иностранные языки	Возможность получения информации на основных иностранных языках (английский, испанский и др.)	Низкая
Интерактивность	Возможность взаимодействия пользователя с сайтом	Низкая
Использование мультимедиа	Использование аудио-, видео-, картографических и других материалов, повышающих привлекательность ресурса	Низкая
Возможность поиска	Возможность расширенного поиска информации по различным критериям	Низкая

мировом туризме.

Совершенствование информационной поддержки способно придать новый импульс развитию туристской деятельности в региональной социально-экономической системе Ленинградской области.

ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление Правительства Ленинградской области от 6 апреля 2009 г. № 153 «О долгосрочной целевой программе «Развитие сферы туризма и рекреации Ленинградской области на 2010–2015 годы» // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/Law/post153 (дата обращения: 14.09.2015).

2. Виды туризма // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/tours (дата обращения: 14.09.2015).

3. Информационно-туристский центр Ленинградской области // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/itc (дата обращения: 14.09.2015).

4. Кафе и рестораны в Гатчине и Гатчинском районе // Информационный портал Gatchina.biz. URL: http://www.gatchina.biz/item/122/20.html (дата обращения: 14.09.2015).

5. Партнеры Информационно-туристского центра Ленинградской области // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/itc/partners (дата обращения: 14.09.2015).

6. Питание // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/dop_razdel/pitanie (дата обращения: 14.09.2015).

7. План проведения семинаров // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/itc/seminar (дата обращения: 14.09.2015).

8. Проживание // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/dop_razdel/prozivanie (дата обращения: 14.09.2015).

9. Реестр // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/infr/reestr (дата обращения: 14.09.2015).

10. Транспорт // Туризм в Ленинградской области: [сайт]. URL: http://www.lentravel.ru/dop_razdel/transport (дата обращения: 14.09.2015).