



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

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

Raport për nxitjen e themelimit të Zyrave për Informim Turistik

Divizioni për Turizëm

Qershor, 2017

Përmbajtja

Hyrje	2
Roli i zyrave për informim turistik	2
Komuna e Pejës	3
Zyra për informim turistik në Pejë	3
Komuna e Junikut	7
Qendra Rajonale Junik.....	7
Komuna e Gjakovës	8
Zyra për informim turistik në Gjakovë	8
Komuna e Prizrenit	8
Zyra për informim turistik në Prizren	9
Komuna e Rahovecit.....	10
Zyra për informim turistik në Rahovec	10
Komuna e Gjilanit.....	11
Komuna e Novobërdës.....	12
Komuna e Shtërpcës	13
Analiza e të gjeturave nëpër komuna.....	14
Konkluzionet dhe rekomandimet.....	16

Hyrje

Ky raport ka për qëllim sensibilizimin dhe nxitjen e nivelit administrativ lokal për hapjen e zyrave për informim turistik të cilat do të ofronin informata dhe do të mundësonin promovimin e vlerave dhe destincioneve turistike te komunave përkatëse pranë vizitorëve të brendshëm dhe të jashtëm. Me qëllim të marrjes së informatave rreth gjendjes në zyrat për informim turistik (në tekstin e mëtejme ZIT) ekzistuese, fillimisht janë vizituar zyrat dhe janë intervistuar udhëheqësit / punonjësit në këto zyre. Ndërsa në komunat ku këto zyre nuk funksionojnë momentalisht apo që përkohësisht janë mbyllur për arsye të ndryshme, janë mbajtur takime me drejtoritë përkatëse në nivel komunal dhe njëherit janë shkëmbyer eksperiencat për një bashkëpunim më të afërt në këtë aktivitet.

Njësi të tilla për ofrimin e informatave turistike të emëruara si zyre për informim turistik, qendra rajonale apo organizata të tjera kanë rezultuar si funksionale në komunat si në vijim: Pejë, Prizren, Gjakovë dhe Junik.

Disa komuna kanë deklaruar se gjatë veprimtarive të tyre në zhvillimin e turizmit kanë hapur njësi të tilla për ofrimin e informatave për turizmin në forma të ndryshme kryesisht publiko private por që në kohën e hulumtimit nuk kanë qenë duke funksionuar. Këto komuna janë si në vijim: Rahoveci, Shtërpce, Novobërda, Gjilani, Prishtina dhe njëra nga tri zyrat në Prizren.

Roli i zyrave për informim turistik

Qendra e informacionit për vizitorët apo zyra për informim turistik është një vendndodhje fizike që ofron informacion turistik për vizitorët që vizitojnë vendin ose zonën e një në vendi.

Qendrat për informim turistik synojnë të japin informacione dhe këshilla për turistët, se çfarë kanë të shohin dhe të bëjnë në një qytet, zonë apo vend të caktuar. Ato gjithashtu mund të ofrojnë rezervime të tureve të ndryshme, vizitave, shesin dhuratat në formë të suvenireve etj. Disa mund të zhvillojnë ngjarje të veçanta dhe të gjenerojnë mundësi marketingu për bizneset e turizmit. Ato mund të jenë:

- Qendër e vizitorëve në një atraksion të veçantë ose vend me interes të veçantë, si një pikë referimi, në një park kombëtar ose një park shtetëror, që ofron informacione (të tilla si harta të gjurmëve, informacione dhe në lidhje me vendet e kampit, kontaktet e personelit, ekspozita arsimore dhe artefakte (për shembull, për historinë natyrore ose kulturore).
- Qendër e informacionit turistik, duke u ofruar vizitorëve një vendndodhje me informacion mbi atraksionet e zonës, vendbanimet, hartat dhe sendet e tjera që lidhen me

turizmin. Shpesh, këto qendra operohen në aeroport ose në portin tjetër të hyrjes, nga qeveria lokale ose dhoma e tregtisë.

Një qendër e përbashkët e vizitorëve u ofron vizitorëve një dritare lehtësisht të qasshme në korporatë.

Roli i qendrës së vizitorëve është zhvilluar me shpejtësi gjatë 10 viteve të fundit duke përvetësuar më shumë përvoja dhe për të treguar historinë e vendit apo brendin që përfaqëson. Shumë prej tyre kanë ndikuar në ngritjen e imazhit për destinacionet përkatëse.

Stafi punonjës në këto qendra të informacionit turistik është i ndryshëm, duke përfshirë nga menaxhimi dhe rekrutimi i stafit, nga rrjetëzimi, planifikimi i ngjarjeve dhe marketingu, si dhe sigurimi i drejtimit të përditshëm të qendrës.

Komuna e Pejës

Zyra për Informim Turistik në Pejë

Zyra për informacion turistik në komunën e Pejës, e cila është pjesë e Sektorit të Turizmit në Drejtoratin për Zhvillim Ekonomik, ka filluar të funksionon që nga viti 2009. Është projekt i iniciuar nga sektori i turizmit dhe i financuar nga buxheti vetanak i komunës së Pejës. Ky projekt për themelimin e një zyre të tillë mbështetet po ashtu nga dokumentet strategjike si “Strategjia për zhvillim ekonomik 2013-2017” si dhe nga dokumentet strategjike regjionale të zhvilluara me Agjencinë për Zhvillim Rural (AZHR) perëndim.

Ideja për hapjen e zyrës ishte ngritja e infrastrukturës turistike e cila do të shërbej si pikë qendër për informim dhe udhëzimin e vizitorëve potencial rreth destinacioneve turistike në komunën e Pejës, informimin për mundësitë dhe atraksionet turistike, mundësitë rekreative natyrore, mundësitë e vizitave të trashëgimisë kulturore si dhe promovimin direkt të turizmit në Komunën e Pejës. Ky projekt është realizuar pas disa trajnimeve dhe vizitave studimore që ju bënë stafit nga përvojat më të mira evropiane të këtyre zyrave si dhe vizitat e tyre (sidomos në Trentino-Itali).

Qëllimi kryesor i zyrës është bartja e informatave për mundësitë turistike që ofron komuna e Pejës, mirëpo nuk limitohet vetëm në këtë pasi që kjo zyre po ashtu i ndihmon turistëve edhe me informacione për Kosovën e po ashtu edhe për regjionin më gjerë.

Organizimi i zyrës

Zyra për informim është e ndarë në dy pjesë:

- Front office (Receptonin)
- Back Office (zyra për zhvillimin, koordinimin dhe promovimin e turizmit në komunën e Pejës)

BackOffice në përgjithësi ka rolin më të rëndësishëm në menaxhimin e zyrës për informim . Ka për qëllim mbledhjen e të gjitha informatave që ekzistojnë në komunën e Pejës rreth potencialeve turistike, mundësive të aktiviteteve rekreative dhe sportive, organizimet e ngjarjeve dhe festivaleve, organizimin e transportit, promovimet e destinacionit turistik dhe produktit turistik, iniciativat private etj. Njëherit kjo zyre bënë organizimin e të gjitha këtyre pikave më qëllim të informimit të turistëve dhe përpunimin e tyre e kalon tek pjesa tjetër që njihet si zyra front office.

FrontOffice: Recepcioni është po ashtu një pikë kryesore ku bëhet ballafaqimi direkt me turistin. Pra është qendra e dhënies së informatave për mundësitë, potencialet dhe atraksionet, për shërbimet tjera që ekzistojnë në komunën e Pejës. Të gjitha informatat që i jep personi i cili punon në këtë zyre i merr përmes zyrës së përpunimit të informacionit të cilët i përpunojnë këto të dhëna dhe i përcjellin tek recepcioni.



Lokacioni

Vend-ndodhja apo lokacioni i cili ka mjaft rëndësi për një zyre të tillë është përcaktuar pas arritjes së marrëveshjes brenda komunës për transferimin e administratës në lokacionin e ri dhe hapja e kësaj zyre në këtë pikë e cila është mu në qendër të qytetit dhe ka vizibilitet mjaft të madh. Pra zyra është e vendosur në hapësirën e komunës së Pejës gjë që e lehtëson punën e sajë dhe shpenzimet. Njëherit komuna e Pejës posedon edhe një zyrë tjetër e cila është pjesë e kësaj dhe ndodhet në hyrje të grykës së Rugovës.

Struktura e stafit

Nga viti 2009 deri në vitin 2016 në këtë zyre kanë qenë të angazhuar dy zyrtar, ndërsa me iniciativën e kryetarit i cili i ka dhënë fokus më të madh zhvillimit të turizmit është bërë një strukturim i ri. Tani në këtë zyre janë të angazhuar 3 persona të cilët punojnë me orar të plotë si dhe janë staf komunal. Struktura e përbërë nga pozitat apo funksionet e stafit është standard botëror i cili kërkon një organizim të tillë për funksionimin e kësaj zyre.

- Shefi i sektorit të turizmit

- Zyrtare për zhvillimin e projekteve dhe produktit turistik
- Zyrtare për promovimin e turizmit dhe komunikim

Buxheti

Sektori i turizmit buxhetin e sajë e formon nga dy burime kryesore

- Të hyrat vetanake të komunës
- Të hyrat nga donacionet

Sektori i turizmit disponon me buxhetin e sajë e cila ndahet nga Drejtorati për Zhvillim Ekonomik ku 80% të buxhetit parashihet për programet zhvillimore të turizmit dhe kryesisht janë investime në projekte kapitale.

Po ashtu ky sektor nuk limitohet vetëm në buxhetin komunal pasi që stafin e ka të trajnuar për punimin e projekteve dhe përfitojnë projekte nga organizatat e ndryshme internacionale apo edhe nga ministrat e ndryshme të Qeverisë së Kosovës për zhvillimin e programeve të ndryshme zhvillimore nga trajnimet e burimeve njerëzore, ngritjen e infrastrukturës si dhe promovimin e turizmit.

Funksionimi i zyrës

Sektori i Turizmit në komunën e Pejës është përgjegjës me mirë menaxhimin e zyrës për informim . Nga zyrtarët e këtij sektori përgatiten planet dhe planifikohen punët që kanë të bëjnë në lidhje me këtë zyre që të jetë sa më funksionale. Pra gjatë vitit zyrtarët përgatitin materialet promovuese të cilat vendosen në këtë zyre dhe janë në dispozicion për vizitorët, mbledhin informata rreth aktiviteteve gjatë sezoneve dhe i përpunojnë, informata për transportin dhe qasjet deri tek destinacionet, instalimin e sinjalizimit turistik, organizimin e panairove turistike, projektet rreth revitalizimit të trashëgimisë kulturore etj. Pra funksioni i kësaj zyre krijon një zingjirë bashkëpunues në mes të sektorëve dhe shoqërisë civile me qëllim të kanalizimit të investimeve dhe krijimin e vendeve të reja të punës dhe mirëqenie për qytetarët.

Oferta turistike

Oferta turistike e komunës së Pejës është e ndarë në tri nivele varësisht nga kërkesat e vizitorëve:

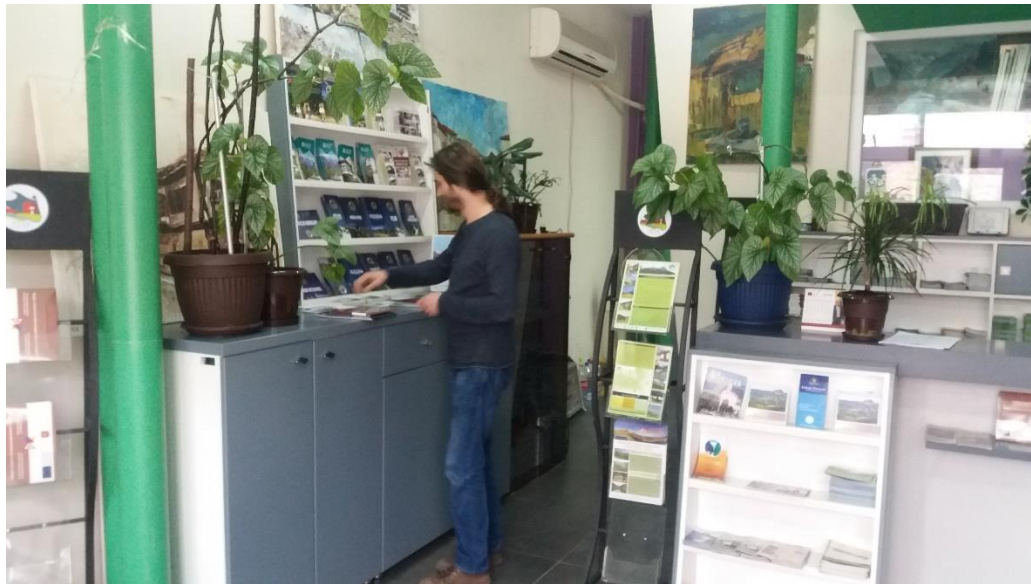
1. Oferta ndërkufitare (Peaks of the Ballkans) e cila mund të zgjatë deri në 12 ditë
2. Projektet regjionale e cila mund të zgjatë deri në 7 ditë
3. Oferta lokale që mund të jenë oferta vikendi apo edhe ditore.

Statistikat

Kjo zyre është po ashtu përgjegjëse për monitorimin e lëvizjeve turistike në Komunën e Pejës që mbledhen në zyrën për informim dhe përcjelljen e zhvillimit të lëvizjeve statistike në nivel të Kosovës ku burimin kryesor e ka në Agjencinë e Statistikave të Kosovës.

Nga të dhënat që janë mbledhur për vitin 2016 kemi numrin prej 9179 vizitorë të cilët kanë kërkuar informacion nga kjo zyre.

Ndërsa nëse vlerësohen statistikat kombëtare aty mund të shohim se Peja tani është në vendin e dytë për numrin e vizitorëve me 33875 (për netë) pas Prishtinës e cila është kryeqytet. Edhe pse ky numër mendohet të jetë më i madh por në gjithnjë bazohemi në statistikat zyrtare.



Sfidat

Sfidë kryesore e zyrës është orari i shkurtër i punës në këtë zyre, pasi që zyra qëndron e hapur nga ora 8.00 deri në orën 16.00 dhe nuk punohet gjatë fundjavave, ndërsa kërkesat e turistëve janë edhe pas këtij orari e sidomos gjatë fundjavave. Edhe pse ekziston zyra në hyrje të Rugovës e cila punon me orar më të gjatë prap se prap është e domosdoshme që edhe kjo zyre në qendër së paku gjatë sezonës së verës të jetë e hapur në një kohë më të gjatë.

Me qëllim të përmirësimit të performances dhe ngritjes së cilësisë së shërbimeve, kjo zyrë për çdo vit mban anketa me turistë.

Sfida të identifikuara për këtë destinacion janë edhe: mungesa e kapaciteteve njerëzore në operim, infrastruktura rrugore ende jo e mirë, mungesa e rrymës sidomos në rajonin e Rugovës, promovimi jo i mjaftueshëm për destinacionin, pjesëmarrja e organizuar në panairë regjionale dhe ndërkombëtare.

Rekomandimet

Hapja e zyrave në këtë komunë ka qenë shumë e dobishme dhe ka ndikuar në ngritjen e qarkullimit turistik në Rajonin e Pejës si rrjedhojë e rritjes së numrit të vizitorëve. Po ashtu kjo zyre ka ndikuar drejtpërdrejt në promovimin e sektorit privat ku bizneset private (hotele, restorante, objektet turistike, tour operatorët, guidat direkt, shoqatat etj.) e sjellin ofertën e tyre dhe informacionet dhe ofertat e tyre janë afër vizitorëve e që tregon se kjo zyre shërben si një zinxhir në mes të bashkëpunimit të sektorit publik dhe privat.

Andaj stafi i kësaj zyreje rekomandon komunat tjera që të zhvillojnë një hap para dhe ti hapin këto zyre të cilat do të ndihmonin në krijimin e një rrjeti të zyrave për informim ku çdo turist do të mund të merr informacione për Kosovën në tërësi si destinacion dhe mundësitë turistike që ofron Kosova.

Komuna e Junikut

Qendra Rajonale Junik

Kjo qendër është themeluar në vitin 2012, ndërsa filloj së funksionuari në 2013. Me përkrahjen e CHWB dhe një projekt i EU fillimisht ishte restauruar dhe rregulluar një kullë e trashëgimisë kulturore e cila ishte aftësuar për të funksionuar si qendër rajonale dhe si zyrë për informim turistike.

Kjo qendër është një kullë tipike e rajonit të Dukagjinit e cila ishte adaptuar me elemente moderne. Është e destinuar për të promovuar turizmin në Rrafshin e Dukagjinit duke i përfshirë komunat Junik, Deçan dhe Pejë përmes informimit direkt të turistëve vendas dhe të huaj për aktivitetet turistike.

Aty vizitorët mund të furnizohen me materiale informuese si broshura, guida e dokumente tjera për turizmin në Dukagjin. Ekipi profesional ofron organizimin e qëndrimit të turistëve që nga transporti deri te akomodimi, pastaj ushqimin tradicional dhe vizita kulturore të shoqëruara me ciceron.

Funksionimi

Ky objekt është në shfrytëzim të Komunës së Junikut, ndërsa Drejtoria për Zhvillim ekonomik mbulon vetëm shpenzimet publike (si shpenzimet e energjisë elektrike, ujë dhe mbeturina), shpenzimet tjera duhet që të sigurohen vet.

Funksionon si OJQ dhe janë të punësuar 2 persona.

Sfidat

Sigurimi i të hyrave të mjaftueshme për të funksionuar zyra është sfidë kryesore. Kjo për shkak se turistët janë sezonal dhe gjatë stinës së dimrit dhe vjeshtës nuk ka shumë aktivitete. Prandaj edhe të hyrat janë të limituara.

Rekomandimet

Rekomandim i stafit është që zyrat e tilla për informim turistik duhet të financohen dhe menaxhohen nga komunat përkatëse në mënyrë që të jenë më të qëndrueshme.

Komuna e Gjakovës

Zyra për informim turistik në Gjakovë

Zyra është themeluar ne vitin 2014 në bazë te një plani mbi trashëgiminë dhe në kuadër të forumit për trashëgimi. Më vonë është nënshkruar memorandumi i bashkëpunimit ne mes organizatës CHWB, Komunës së Gjakovës dhe organizatës ProKult.

Fillimisht kane qene dy te punësuar, por në mungesë të fondeve është vetëm një i punësuar dhe një numër i konsideruar i vullnetareve.

Zyra gjendet ne hyrje te Çarshisë se Madhe, në Gjakovë në objektin e kullës se Avdullah Pashë Drenit dhe ka një pozicion te mire.

Kjo zyrë ka një koordinim në mes Komunës dhe organizatës për te gjitha planet vjetore qe i takojnë zyrës.

Objekti është prone komunale, për momentin por nuk ka mbështetje buxhetore, dhe nuk ka ndonjë plan vjetor në mbështetje të zyrës.

Numri i turistëve është mjaft i madh dhe ka mesatarisht rreth 8000-10 000 turiste gjatë vitit.

Komuna e Gjakovës për momentin nuk ka ndonjë plan për hapje te pikave te reja te info zyrave tjera turistike.

Sfidat

Sfidë kryesore në funksionimin e mirë të zyrës është mbështetja financiare nga komuna apo ndonjë tjetër burim për të realizuar planet vjetore qe ajo i ka, sidomos në materialet promovuese.

Rekomandimet

Stafi i kësaj zyre rekomandon komunat tjera që të themelojnë zyra për informim turistik, pasi kjo është kërkesë dhe nevojë e kohës, por që fillimisht të sigurohen të hyrat e rregullta nga komunat.

Komuna e Prizrenit

Zyrat Për informim turistik në Prizren

Drejtoria për Turizëm dhe Zhvillim Ekonomik, kishte filluar një projekt të quajtur “Info Qendrat” me qëllim të hapjes së zyrave për informim turistik. Në vitin 2016, pas shumë peripecive ishin themeluar 3 zyra për informim turistik, të cilat i janë dhënë operatorëve ekonomik për të funksionuar. Ndërsa tani funksionojnë vetëm dy nga këto, pasi që njëra nuk ka mundur të funksionon për shkak të mungesës financiare.

Drejtoria Komunale kujdeset për materialet promovuese me të cilat këto zyra furnizohen, ku në vitin 2015 edhe UNDP kishte përkrahur zyrat në material promovuese. UNDP ka përkrahur për Guidat Elektronike të disa nga monumentet kryesore kulturore dhe historike të Prizrenit, ka pajisur zyrat me inventar dhe pajisje të tjera elektronike të nevojshme për zyrë.



Komuna, përmes Drejtorisë për Turizëm dhe Zhvillim Ekonomik mbulon vetëm një pjesë simbolike të shpenzimeve të qeras së objekteve, ndërsa pjesën tjetër duhet ta mbulojnë vet operatorët.

Punonjësit në këto zyra janë të kualifikuar në profile të turizmit si: tour operatorë dhe guida turistike. Kjo ka qenë një nga kushtet në tenderim. Kusht tjetër i këtyre zyrave është se duhet të bashkëpunojnë me guidat komunale turistike, pasi që këto guida Komuna e Prizrenit i njeh si guida zyrtare duke qenë se janë certifikuar nga një program i menaxhuar nga Komuna. Orari i punës në këto zyra është caktuar nga komuna dhe ndryshon sipas sezonës, ku nga data 1 prill deri më 31 tetor zyra duhet të jetë e hapur nga ora 9.00-22.00, ndërsa gjatë dimrit punohet nga ora 10.00 -20.00, kurse e hëna është caktuar si ditë pushimi.

Lokacioni

Dy zyrat funksionale janë me lokacion të mire, në qendër të qytetit por me një distance nga njëra tjetra më pak se një kilometër. Ndërsa zyra e tretë e cila nuk funksionon më, ka qenë me lokacion në një lagje më periferike të qytetit “Bazhdarhanja”, e që është pjesa hyrëse e qytetit nga ana lindore.

Sfidat

Sfidë e evidentuar nga stafi punonjës të zyrave për informim turistik është mungesa e fondeve, pamundësia për të krijuar të hyra të bollshme për të funksionuar zyrat.

Rekomandime

Rekomandim nga zyrat turistike ne Prizren del se zyrat të tilla duhet të ishin strukturë e komunës dhe duhet të menaxhohen nga komuna, pasi që është e pamundur që fillimisht të funksiononin si të pavarura.

Komuna e Rahovecit

Zyra për informim turistik Rahovec

Zyra ishte hapur në vitin 2011, me Partneritet publiko privat me përkrahjen e USAID, në bashkëpunim me komunën e Rahovecit dhe me prodhuesit e verës. Komuna ka financuar zyrtarin (punonjësin) e zyrës sipas obligimeve të përcaktuara në memorandum. Venarët e Rahovecit kanë furnizuar me material promovuese zyrën për informim turistik me qëllim që të promovohen edhe prodhimet e tyre të verërave.

Qëllimi i këtij projekti kishte qenë që përmes zyrës turistike do ti jepet mundësia e shndërrimit të Rahovecit në zonë turistike të verërave dhe të mundësohet të fuqizimi i lidhjes së tregut në mes të komunitetit vendor dhe ndërkombëtar, duke ngritur vetëdijen për Rahovecin të njohur për verërat e tyre.

Në kuadër të themelimit të zyrës ka qenë edhe shenjëzimi turistik për arritjen e zyrës, hartat, webfaqja e zyrës, rrugët e verërave (tabelat për informim).

Lokacioni i zyrës ishte në objektin e një hoteli, pranë objektit të Komunës së Rahovecit, në qendër të qytetit.

Për shkaqe të disa problemeve pronësore të objektit të zyrës, komuna ishte detyruar që ta mbyll përkohësisht këtë zyre. Prandaj në momentin kur stafi i Divizionit të Turizmit ka hulumtuar funksionimin e kësaj zyre, gjatë muajit prill 2017, zyra ka qenë e mbyllur, ndërsa punonjësja ishte transferuar përkohësisht në zyrat e Komunës.

Sipas zyrtarëve komunal, punonjësja do të qëndroj aty deri në momentin e gjetjes së zgjidhjes së lokacionit të përshtatshëm dhe bartjes në lokacionin e ri.

Sipas burimeve komunale, kjo zyre do të bartet në Shtëpinë e Verës e cila është prone e komunës. Kjo, meqenëse produktet kryesore turistike në Rahovecit ndërlidhen kryesisht me turizmin e verërave dhe aktivitetet me verëra, prandaj edhe lokacioni është menduar të jetë aty ku vizitat e turistëve janë më të shpeshta në ato zona.

Sfidat

Sfidë duket të jetë burimi financiar për funksionimin e zyrës, teknologjia e nevojshme dhe vetë mos funksionimi momental i zyrës.

Rekomandime

Hapja e zyrave të tilla rekomandohet të iniciohet dhe menaxhohet nga komuna. Komuna duhet të ndaj mjete financiare vjetore për operimin e mire të zyrës.

Komuna e Gjilanit

Në Komunën e Gjilanit, në statutin e saj dhe përmes strategjisë së zhvillimit ekonomik është paraparë themelimi i një zyre për informim për zejtarët në bashkëpunim me Komunën e Çairit, Maqedoni, por në kuadër të kësaj të hyjë edhe zyra për informim turistike ku do të jetë bashkëpunim ndërkufitar në mes Komunës së Gjilanit dhe Çairit, por arsyeja pse nuk është realizuar ky bashkëpunim është problemi buxhetorë.

Më parë, në kuadër të Komunës dhe me mbështetje të Komisionit Evropian kanë qenë të hapura dy zyra për informim turistik ku turistët e kishin më të lehtë qasjen dhe informimin për pikat turistike për rreth Komunës, mirëpo në mungesë të stafit përkatës ato janë mbyllë.

E vetmja mënyrë ku mund të informohen turistët është përmes dy aplikacioneve që i menaxhon komuna ato janë: -“Gjilani smart city” dhe – “Gjilani për mërgimtarët”.

Aplikacioni “Gjilani për mërgimtarët” është bërë sepse kjo komunë për çdo vit i ka të shpallura muajt e mërgimtarëve, ku fillon në korrik dhe mbaron në fund të gushtit.

Rekomandimet

Komuna e Gjilanit ka potenciale të mira për zhvillimin e llojeve të caktuara të turizmit, investimet e bëra kohëve të fundit nga sektori privat në turizëm ofertën turistike të Gjilanit e bëjnë atraktive për klientelën turistike vendore e ndërkombëtare.

Hapja e zyrave në këtë Komunë do të ishte shumë e dobishme dhe do të ndikonte në ngritjen e qarkullimit turistik në Gjilan dhe rritjen e numrit të vizitorëve ku ata do të informoheshin mjaftueshëm për pasuritë natyrore, trashëgiminë kulturore dhe destinacionet tjera turistike.

Komuna e Novobërdës

Turizmi në këtë komunë duket të jetë prioritet si sektor për zhvillim, sipas Strategjisë së Turizmit për Novobërdën, turizmi ka filluar të zhvillohet me fokus në turizmin rural. Me ndihmën e një projekti nga Komisioni Evropian gjatë viteve 2007-2008 kishte filluar iniciativa për zhvillimin e turizmit rural në këtë komunë. Ndërsa gjatë viteve 2009-2010 ishte ndërtuar Qendra për Informim Turistik me përkrahjen e donatorëve. Përveç turizmit rural kjo komunë ofron kushte të bollshme edhe për zhvillimin e turizmit kulturor. Zyra për informim turistik kishte qenë pronë e komunës dhe kishte filluar së funksionuari derisa ka pasur përkrahjen e donatorëve por që më vonë komuna nuk ka pas mundësi të vazhdon këtë mbështetje. Pra komuna nuk ka mundur të ofroj zyrtar për të vazhduar punën në këtë zyre për informim turistik. Andaj kjo zyre nuk funksionon më.

Ndërsa zhvillohen vizita sidomos të turizmit të brendshëm por edhe vizita nga ndërkombëtarët dhe duket që kërkesa për ofrimin e informatave turistike është evidente. Në kuadër të kësaj duket se është e nevojshme hapja e zyrës për informim turistik.

Sfidat

Sfida duket të jenë:

- resursi njerëzor jo i kualifikuar për të punuar në sektorin e turizmit,
- në nivel të organizimit institucional të komunës, kompetenca për zhvillimin e turizmit nuk është mirë e definuar. Ekziston një paqartësi në mes të departamenteve të komunës për përfshirjen e sektorit të turizmit brenda përshkrimit të përgjegjësive. Nuk ekziston një departament për zhvillim të turizmit.
- mungesa e vetëdijesimit në të gjitha nivelet.

Rekomandimet

Nga përvojat në këtë komunë rekomandohet:

- stafi punonjës në zyrat për informim turistik duhet të ketë aftësi dhe shkathtësi në fushën e turizmit, pra janë te nevojshme trajnime profesionale.
- Komuna duhet të menaxhon dhe mbështet zyrat turistike për informim . Këto zyra duhet të funksionojnë si struktura të dala nga komuna përkatëse.
- duhet të planifikohen mirë burimet financiare për funksionimin e zyrave.
- gjithashtu mbështetja e donatorëve është e nevojshme
- Komuna duhet të krijoj departament apo drejtori për zhvillimin e turizmit dhe në kuadër të kësaj njësie organizative duhet të krijohen zyrat turistike për informim .

Komuna e Shtërpçës

Deri para dy vitesh ka ekzistuar Zyra Për informim Turistike e cila ka funksionuar në kuadër të Organizatës Turistike të Shtërpçës. Themelimi i kësaj zyre ka qenë i përkrahur nga donatorët. Lokacioni ka qenë shumë i qëlluar, në hyrje të qendrës Brezovica. Më vonë, në mungesë të financave, kjo zyrë ishte mbyllur dhe tani nuk funksionon më.

Komuna e Shtërpçës nuk ka kapacitete njerëzore që punojnë për zhvillimin e turizmit. Në kuadër të komunës së Shtërpçës nuk ekziston ndonjë strukturë organizative për turizëm, megjithatë udhëheqësit e sektorit të zhvillimit ekonomik në këtë komunë zotohen se kanë planifikuar rihapjen e një zyre për informim turistik në Shtërpçe me lokacion në qendër të qytezës. Prona e planifikuar është pronë komunale dhe planifikohet të jepet në shfrytëzim me PPP.

Kjo komunë nuk posedon statistika zyrtare, ndërsa sipas deklaratave zotohet se kërkesa për të vizituar këtë komunë dhe në veçanti qendrën turistike Brezovica, është shumë e madhe.

Sfidat

Sfidë duket të jetë burimi financiar për funksionimin e zyrës, teknologjia e nevojshme dhe vet mos funksionimi momental i zyrës.

Sfidë tjetër është mungesa e resurseve të kualifikuara njerëzore.

Rekomandimet

Hapja e zyrës në këtë zonë duhet të ndodhë sa më shpejtë. Donatorët dhe qeveria duhet të përkrahin hapjen e saj. Staf i punonjës duhet të trajnohet profesionalisht.

Analiza e të gjeturave nëpër Komuna

Vendi (Komuna)	Në funksion / Jo në funksion	Organizimi	Struktura e stafit punonjës	Buxheti	Publike/ Private/ PPP	Lokacioni	Sfidë kryesore
Prishtinë	Jo	-	-	-	-	-	-
Pejë	Po	Shumë mirë	Shumë mirë	Shumë mirë (Buxhet komunal)	Publike (Komuna e Pejës)	Shumë mirë	Orari punës i pamjaftueshëm për vizitorët
Junik	Po	Mjaftueshëm	Mjaftueshëm	Jo mirë	PPP	Mjaftueshëm	Financimi
Gjakovë	Po	Mirë	Mjaftueshëm	Mjaftueshëm	PPP	Mjaftueshëm	Financimi
Prizren	Po	Mirë	Jo mirë	Jo mirë	PPP	Mirë	Financimi
Rahovec	Jo (Momentalisht e mbyllur, ekziston mundësia të rihapet)	Mirë	Mjaftueshëm	Mjaftueshëm	PPP	Mirë	Financimi
Gjilan	Jo (2 zyre të mbyllura kohe kohë më parë)	Jo mirë	Jo mirë	Jo mirë	PPP	Shumë mirë	Financimi Organizimi nga Komuna
Novobërdë	Jo (E mbyllur kohë më parë)	Jo mirë	Jo mirë	Jo mirë	PPP	Mirë	Financimi Organizimi nga Komuna
Shtërpçë	Jo (e mbyllur para 2 vitesh)	Jo mirë	Jo mirë	Jo mirë	PPP	Shumë mirë	Financimi Organizimi nga Komuna
Mitrovicë	Jo	-	-	-	-	-	-

Tabela: Krahasimi i komunave sipas funksionimit të Zyrave për InformimTuristik

Në tabelën krahasuese janë përmbledhur të gjeturat nëpër komunat të cilat kanë qenë pjesë e këtij hulumtimi.

Nga kjo tabelë vërehet se komuna e Prishtinës dhe Mitrovica me rajon nuk posedojnë ZIT. Në komunat Shtërpce, Novobërdë dhe Gjilan, kanë pushuar së funksionari (pas përfundimit të fondeve nga donatorët), ngase komuna nuk ka pasur mundësi t'i mbaj në funksion këto zyra. Mungesa e financimit ka qenë sfidë kryesore, por komunat në fjalë nuk kanë organizim të brendshëm për turizëm dhe ballafaqohen me mungesë të stafit në sektorin e turizmit. Zyra në Rahovec edhe përkundër asaj se momentalisht është e mbyllur, ka gjasa që komuna shumë shpejt të riaktivizon këtë zyre. Në Prizren funksionimi deri diku duket i mirë mirëpo financimi përsëri është sfidë për të funksionuar si duhet këto zyra (2 zyrat funksionale nga gjithsej 3). Ngjashëm edhe zyra në Gjakovë në përgjithësi funksionon kënaqshëm por financimi mbetet sfida kryesore. Zyra turistike në Pejë, nga tabela duket se funksion shumë mirë, duke qenë se është e menaxhuar dhe financuar nga komuna. Ndërsa sfidë duket orari i pamjaftueshëm i punës (për turistët) meqë kjo zyre punon në sipas orarit administrativ, mirëpo kjo është një çështje që komuna ka mundësi ta rregulloj.

Gjithashtu vërehet se vetëm ZIT në komunën e Pejës, është themeluar dhe funksionon në formë publike, dhe duket që funksionon më së miri në krahasim me zyrat tjera në komunat krahasuese që kanë formë të përzier publiko-private.

Konkluzionet dhe rekomandimet

Këto rekomandime dhe konkluzione janë të bazuara nga të gjeturat sipas të intervistuarve në ZIT-të dhe drejtoritë komunale për turizëm apo zhvillim ekonomik.

- Komunat të cilat kanë potencial turistik më të madh apo që frekuentohen më së shumti nga vizitorët dhe sidomos komunat të tilla si: Prishtina, Shtërpca, Novobërda, Deçani etj duhet të krijojnë kushte për themelimin e ZIT-të. Këto komuna, në kuadër të organizimit të brendshëm duhet të krijojnë njësi organizative për zhvillimin e turizmit (drejtori apo sektorë) nga të cilat menaxhohen edhe ZIT-të. Ndërsa komunat tjera që kanë më pak potencial turistik rekomandohet të kenë së paku një zyrtarë brenda komunës që merret me turizmin.
- Në të gjitha komunat, përveç komunës së Pejës, stafi punonjës në ZIT-të ekzistuese ka nevojë për trajnime dhe ngritje të kapaciteteve, prandaj rekomandohet që të ofrohen trajnime profesionale për të punësuarit që do të punojnë në ZIT-të e reja por edhe në ZIT-të ekzistuese.

Nga të gjeturat në teren konkludojmë se nevojat për hapjen e ZIT-ve të reja janë si në vijim:

- Së paku një zyre për rajonin e Prishtinës, me lokacion në qendër të qytetit të Prishtinës dhe një pikë për informim turistik në Aeroportin e Prishtinës;
- Së paku një zyre për informim turistik në Rajonin e Mitrovicës, ku bëjnë pjesë Mitrovica, Vushtrria, Skenderaj, Zubin Potoku, Zveçani dhe Leposaviqi;
- Së paku një zyre për informim turistik në Rajonin e Gjilanit, që do të shërben për Rajonin e Gjilanit por një zyre e veçantë për komunën e Novobërdës;

Të gjitha zyrat të cilat kanë funksionuar herë pas here dhe momentalisht nuk janë funksionale, rekomandojmë që për këto zyra të gjenden format për të funksionuar. Siç shihet forma më e mirë për funksionim të qëndrueshëm kishte me qenë dhënia me partneritet publiko privat, ku komuna duhet ofron lokacionin për zyrë dhe mirëmbajtjen e saj.

Sipas analizave dhe të gjeturave në teren shihet se forma me PPP nuk ka funksionuar shumë mirë pasi që stafi nuk ka mundur të siguron të hyra të mjaftueshme për të funksionuar zyra. Prandaj rekomandohet që në këtë fazë, komunat me potencial turistik më të madh, fillimisht të ofrojnë hapjen e ZIT-ve me statut publik, ku vet komuna menaxhon këto zyra dhe siguron funksionimin e tyre. Kjo do të ishte një nxitje për

zhvillimin ZIT-ve në kuadër të ngritjes së kapaciteteve në komuna dhe zhvillimit të turizmit si sektor prioritar.

Ndërsa, në një fazë tjetër të avancimit të zyrave dhe zhvillimit të turizmit në këto komuna, pasi që të jenë arritur kushtet dhe pasi që stafi përmes trajnimeve të kryera ka arritur përvojën e mjaftueshme për të funksionuar i pavarur nga komuna, atëherë mund të kalohet në fazën ku këto zyra mund të menaxhohen me Partneritet Publiko Privat – PPP.