



Europäische Union. Europäischer Fonds für
regionale Entwicklung: Investition in Ihre
Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro
regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Pilotní ověření Studie informačních středisek v destinaci České Švýcarsko

České Švýcarsko o.p.s.

Krásná Lípa, listopad 2013





Tento dokument je výstupem projektu

TURISTIKA BEZ HRANIC - TOURISMUS OHNE GRENZEN,

který byl podpořen z prostředků Evropského fondu pro regionální rozvoj.

Zadavatel: Krajský úřad Ústeckého kraje - Lead partner projektu

Zhotovitel: Sdružení NOESIS - České Švýcarsko

Zpracovatel: Obecně prospěšná společnost České Švýcarsko





Obsah

1. ÚVOD	5
2. POPIS PILOTNÍHO OVĚŘENÍ	6
2.1. IMPLEMENTACE EFEKTIVNÍCH OPATŘENÍ STUDIE V INFORMAČNÍCH CENTRECH	6
2.1.1. MONITORING ZPĚTNÉ VAZBY	7
2.1.2. MONITORING NÁVŠTĚVNOSTI	8
2.1.3. SMĚROVKY V OBCI/MĚSTĚ	9
2.2. PROPAGACE INFORMAČNÍCH CENTER NA INTERNETU	10
2.3. POSKYTOVÁNÍ INFORMAČNÍCH SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM ELEKTRONICKÉ POŠTY	12
2.4. PŘESHraničnost informačních služeb	13
3. HODNOCENÍ WEBOVÝCH PREZENTACÍ INFORMAČNÍCH CENTER	14
3.1. ZPŮSOB HODNOCENÍ WEBOVÝCH PREZENTACÍ	14
3.2. HODNOCENÍ WEBOVÝCH PREZENTACÍ JEDNOTLIVÝCH INFORMAČNÍCH CENTER	16
3.2.1. IC TISÁ	16
3.2.2. IC DĚČÍN	18
3.2.3. IC HŘENSKO	19
3.2.4. IC PRAVČICKÁ BRÁNA	22
3.2.5. IC MEZNÍ LOUKA	23
3.2.6. IC SRBSKÁ KAMENICE	24
3.2.7. IC ČESKÁ KAMENICE	25
3.2.8. IC KYTLICE	27
3.2.9. IC JETŘICHovice	28
3.2.10. IC DOLNÍ CHŘIBSKÁ (SAULA)	29
3.2.11. IC KRÁSNÁ LÍPA (DŮM ČESKÉHO ŠVÝCARSKA)	30
3.2.12. GALERIE AMETYST BRTNÍKY	33
3.2.13. IC MIKULÁŠovice	34
3.2.14. IC LIPOVÁ U ŠLUKNOVA	35
3.2.15. RIC ŠLUKNOV	36
3.2.16. MIC RUMBURK	39
3.2.17. MIC REGIA A.S. VARSDORF	40
3.2.18. IC JIŘETÍN POD JEDLOVOU	41
3.3. SOUHRN OBSAHU WEBOVÝCH PREZENTACÍ	44
4. ANALÝZA POSKYTOVÁNÍ INFORMAČNÍCH SLUŽEB IC PROSTŘEDNICTVÍM ELEKTRONICKÉ POŠTY 45	
4.1. METODA MYSTERY SHOPPING	45
4.2. ZPŮSOB HODNOCENÍ	45
4.3. ZKUŠEBNÍ EMAIL V ČESKÉM JAZYCE	46



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.3.1. ODESLÁNÍ DOTAZU V ČESKÉM JAZYCE	46
4.3.2. PŘIJATÉ ODPOVĚDI NA ČESKÝ DOTAZ PODLE JEDNOTLIVÝCH IC	48
4.4. ZKUŠEBNÍ EMAIL V NĚMECKÉM JAZYCE	62
4.4.1. ODESLÁNÍ DOTAZU V NĚMECKÉM JAZYCE	62
4.4.2. PŘIJATÉ ODPOVĚDI NA NĚMECKÝ DOTAZ PODLE JEDNOTLIVÝCH IC	63
4.5. SHRUTÍ HODNOCENÍ EMAILOVÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY	75
4.5.1. POČET PŘIJATÝCH ODPOVĚDÍ	75
4.5.2. RYCHLOST ODPOVĚDÍ	76
4.5.3. HODNOCENÍ OBSAHOVÉ STRÁNKY ODPOVĚDÍ	77
4.5.4. HODNOCENÍ FORMÁLNÍ STRÁNKY ODPOVĚDÍ	79
4.5.5. SHRUTÍ HODNOCENÍ EMAILOVÝCH ODPOVĚDÍ	81
4.6. OPTIMALIZACE EMAILOVÉ KOMUNIKACE	82
4.6.1. OPATŘENÍ PROTI NEDORUČENÍ ZPRÁVY	82
4.6.2. SEZÓNŇÍ IC MIMO SEZÓNU	83
4.6.3. OPATŘENÍ NA RYCHLÉ VYŘIZOVÁNÍ EMAILŮ	83
4.6.4. OBSAHOVÁ I FORMÁLNÍ ÚPLNOST ODESÍLANÝCH EMAILŮ	84
5. DALŠÍ POSTUP PILOTNÍHO OVĚŘENÍ	85
5.1. WORKSHOP PRO PRACOVNÍKY INFORMAČNÍCH CENTER	85
5.2. OVĚŘENÍ IMPLEMENTACE EFEKTIVNÍCH ŘEŠENÍ	86
5.3. REŠERŠE ZMĚN WEBOVÝCH PREZENTACÍ	86
5.4. ZNOVUZASLÁNÍ ZKUŠEBNÍCH EMAILŮ (MYSTERY CALLING)	87
6. ZÁVĚR	88



1. Úvod

Tento výstup navazuje na již provedenou *Studii informačních center v Českém Švýcarsku* (dále jen „Studie“), která analyzovala stav informační sítě v regionu ke dni 31.10.2013. Na základě provedené podrobné analýzy byly v rámci Studie naformulovány návrhy efektivních opatření pro jednotlivá informační centra.

Cílem tohoto *Pilotního ověření Studie informačních center v Českém Švýcarsku* je zjistit, zda a do jaké míry se tyto návrhy efektivních opatření (doporučení) realizovaly v praxi jednotlivých IC.

Dalším cílem tohoto Pilotního ověření je vypracovat a realizovat další postupy ke zlepšení kvality poskytovaných informačních služeb a následně je ověřit.

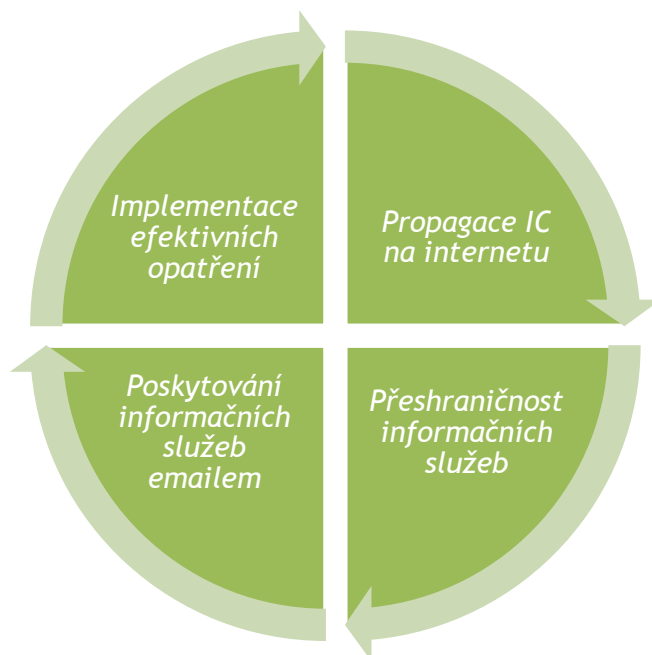
Na tuto Pilotní studii bude navazovat *Zpráva o následném ověření výstupů Studie informačních center v Českém Švýcarsku*.





2. Popis pilotního ověření

Veškerá opatření Pilotního ověření lze dle jejich zaměření rozčlenit se na 4 oblasti:



Každou oblast podrobněji popisují následující kapitoly.

2.1. Implementace efektivních opatření Studie v informačních centrech

V rámci Studie informačních center byla provedena podrobná analýza sítě turistické informační služby v destinaci České Švýcarsko, na základě které byly vytvořeny návrhy efektivních opatření pro zvýšení kvality poskytovaných služeb v jednotlivých informačních centrech destinace.

Nejčastější návrhy efektivních opatření byly následující:

- zavést monitoring zpětné vazby (viz. odstavec 2.1.1.)
- zavést monitoring návštěvnosti (viz. odstavec 2.1.2.)
- umístit směrovky v obci/měště (viz. odstavec 2.1.3.)
- zlepšit webovou prezentaci IC (viz. kapitola 2.2.)
- doplnit si znalosti širšího regionu zejm. Saského Švýcarska (viz. kapitola 2.4.)

V rámci Pilotního ověření byly (formou doporučení) konkrétní návrhy efektivních opatření odeslány kompetentním osobám v jednotlivých informačních centrech.

Na konci turistické sezóny 2014 se bude terénním šetřením zjišťovat, jak proběhla implementace těchto doporučení. Výsledky shrne Zpráva o následném ověření výstupů studie.



2.1.1. Monitoring zpětné vazby

Z terénního šetření v rámci Studie vyplynulo, že 44% IC zpětnou vazbu spokojenosti návštěvníkům žádným způsobem nemonitoruje. Všem těmto IC bylo v rámci návrhu efektivních opatření doporučeno monitoring zavést.

Nejčastějším způsobem monitoringu zpětné vazby je tzv. *kniha návštěv* (někdy nazývána také kniha přání a stížností), do které návštěvníci spontánně zapisují své dojmy z návštěvy IC.

Aby bylo zajištěno, že návštěvníci budou do knihy zapisovat, musí se jim to co nejvíce usnadnit:

- kniha by měla být dobře viditelná (nejlépe otevřená) - když návštěvníci uvidí stránku plnou zápisů, bude je to nejspíše motivovat také „přispět“,
- kniha by měla být umístěna na volně přístupném místě - většinu návštěvníků odradí si o knihu říkat pracovníkům,
- musí být umožněno soukromí (anonymita) - mnoho návštěvníků může odradit cokoli psát, pokud bude pracovník IC „koukat pod ruku“,
- měla by být k dispozici tužka (přípevněná ke knize proti ztrátě) - ne každý návštěvník nosí u sebe tužku a říct si o ní opět odrazuje
- apod.

Další možností, jak sledovat spokojenost návštěvníků s IC, jsou *dotazníky*. Pokud se do dotazníku připraví otázky typu: odkud jste přijeli, na jak dlouho, kde jste se o IC dozvěděli apod., mohou sloužit i jako nástroj monitoringu návštěvnosti, hodnocení propagace IC aj.

U dotazníků je často problém s neochotou návštěvníků je vyplňovat, obzvláště pokud nejsou stručné a jednoduché na vyplnění. Vhodné je motivovat návštěvníky k vyplnění např. losováním o výhru apod.

Jiné možnosti monitoringu zpětné vazby umožňuje např. webová stránka IC či profil na sociální síti, kam návštěvníci mohou psát své názory. Určitý projev spokojenosti mohou také ukázat různé hlasovací soutěže. Zajímavý a originální způsob monitoringu zpětné vazby používá IC ve Varnsdorfu, kdy každý návštěvník při odchodu může vyjádřit svou spokojenost či nespokojenost tak, že vybere kartičku s vhodným „smajlíkem“ (☺/☹) a vhodí jí do hlasovací urny.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

2.1.2. Monitoring návštěvnosti

Monitoring návštěvnosti je důležitým nástrojem řízení kvality poskytovaných služeb v IC. Trend vývoje návštěvnosti určitým způsobem ukazuje míru úspěšnosti nových opatření - např. provedená marketingová kampaň, otevření nové expozice, zavedení navigačního systému v obci aj.

Výše průměrné návštěvnosti v jednotlivé dny v týdnu by měla být klíčová při rozhodování o otevírací době IC. Hodnoty průměrné měsíční návštěvnosti by měly určovat u sezónních IC, ve které měsíce bude IC zavřeno.

Nejčastěji používanou metodou monitoringu návštěvnosti je **zapisování**, které používá 89% IC v Českém Švýcarsku. Tato metoda je nejlevnější ale může být pro pracovníky IC zatěžující.

Jedná se o jednoduché zaznamenání (nejčastěji jen napsáním čárky) pracovníkem IC při každém příchodu návštěvníka. Čárkování se většinou provádí na prázdný papír a na konci dne se počet čárek jednoduše sečte. Některá IC při zaznamenávání rozlišují (čárkují zvláště) návštěvníky z ČR a cizince. Lze také zaznamenávat návštěvnost v jednotlivých hodinách, aby se získala informace o tom, jak se proměňuje návštěvnost během dne, což by mělo být podkladem pro rozhodování o případné změně otevírací doby.

Pro lepší vypovídací hodnotu je vhodné mít pro zapisování návštěvnosti předem připravený záznamový arch, do kterého se запиše např. i údaj o počasí aj.

Následující obrázek zobrazuje příklad vyplnění záznamového archu:

Evidence návštěvnosti IS KL
Datum 11. 2. 21

2013	Pondělí 22. 11		Úterý 23. 11		Středa 24. 11		Čtvrtek 25. 11		Pátek 26. 11		Subota 27. 11		Neděle 28. 11	
	Čas	okupaci	Čas	okupaci	Čas	okupaci	Čas	okupaci	Čas	okupaci	Čas	okupaci	Čas	okupaci
	8:00-11:00	2	6	7	8	32	11	14	14	9	6	12	16x 3x 2x	
	11:00-13:00	3	8	2	12	16	18	14	21	21	4	2	3x1 2x	
	13:00-15:00	10	13	10	23	7	9	12	11	22	5x	8	11 3x 1x 4x 2x 3x 3x 1x 3x 3x 5x 3x 3x	
	15:00-17:00	5	10	10	12	14	9	18	25	4	6	9	13x 2x 14x 2x 2x	
	17:00-18:00													
	celk	43	110	145	167	150	62	91						
	čladi manželé	25	42	44	66	68	36	24						
			45	48	63	60	66	55						
			42	144	66	66	76	74						



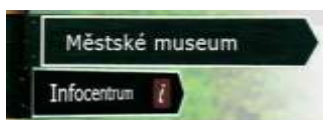
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Další variantou monitoringu návštěvnosti je instalace sčítacího přístroje nejčastěji do vstupních prostor. Takové sledování návštěvnosti nezatěžuje pracovníky IC, ale jedná se o podstatně finančně náročnější metodu. Přesnost takových zařízení je často velice sporná - získaná čísla z tohoto přístroje se většinou neshodují s čárkováním - např. při průchodu více osob najednou je zaznamenána jen jedna, osoba (dítě) přešlapující na místě je zaznamenána vícekrát apod.

2.1.3. Směrovky v obci/měste

Přijede-li turista do obce/města poprvé, určitě uvítá má-li obec/město nějaký navigační systém. Jeho první kroky pak díky směrovkám mohou směřovat do informačního centra.

Existuje celá řada variant směrovek na informační centrum, ale určitě je vhodné použít symbol „i“, který je mezinárodně srozumitelný.



Pokud už město má nějaký navigační systém, ale chybí směrovka přímo na informační centrum, lze si poradit i dolepením symbolu „i“ na vhodnou směrovku.





2.2. Propagace informačních center na internetu

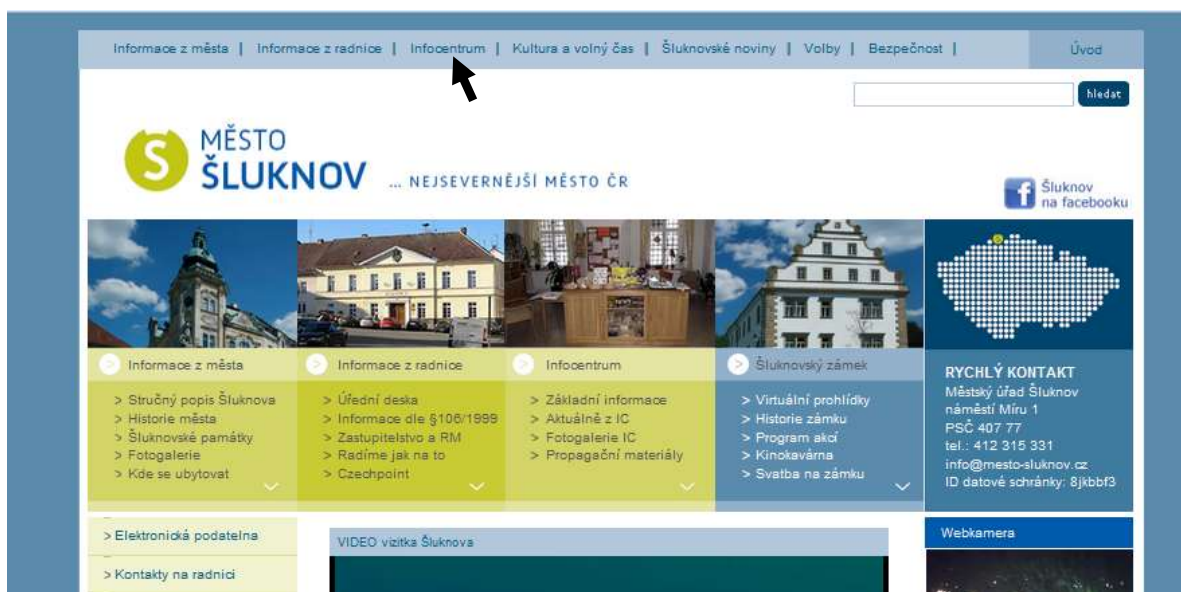
Webová prezentace je v dnešní době velice důležitá forma propagace regionu. Velká část turistů si před návštěvou destinace zjišťuje informace prostřednictvím internetu a na základě nich se rozhoduje, zda vůbec destinaci navštíví. Pokud se návštěvník pro pobyt již rozhodl, hledá si informace o turistických cílech a také, kde je nejbližší informační centrum od místa jeho pobytu.

Internetová prezentace IC je vizitkou, na základě které si návštěvník dělá první dojem o úrovni IC. Měla by být vytvořena tak, aby návštěvníka motivovala IC navštívit.

Při formulaci textu na webových stránkách by měla být slova volena co nejefektivněji z hlediska tzv. SEO optimalizace (tj. vyhledávaná slova na vyhledávacích typu seznam.cz, google.cz aj.).

Vedle provozování vlastních internetových stránek provozovatelem IC by mělo být samozřejmostí propagovat informační centrum na webu obce/města, kde IC sídlí. Přesto ze Studie vyplynulo, že 7 IC (39%) svou prezentaci na webových stránkách obce/města nemá.

Stránka IC by měla být na webu (provozovatele/ obce) snadno dohledatelná - vhodné je umístění odkazu přímo na úvodní stranu webu tak jako to je např. na webových stránkách města Šluknov:





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Internetová prezentace IC by měla obsahovat minimálně následující informace:


- název IC
- adresu IC
- kontaktní telefon
- kontaktní e-mail
- provozní dobu (zda je celoročně otevřené nebo jen sezónně)
- otevírací dobu (od... do..)

Vhodné je prezentaci IC doplnit i o:

- fotografie IC
- seznam poskytovaných služeb
- mapku polohy IC
- informaci o možnosti parkování v místě IC
- tipy na výlety v okolí IC

Saula (Dolní Chřibská) - Informační centrum

Doporučujeme



Informační středisko Dolní Chřibská - Saula nabízí návštěvníkům regionu kompletní turistické informace, široký sortiment turistického zboží (knihy, mapy, průvodce, suvenýry), prodej regionálních výrobků se značkou Českosaské Švýcarsko, drobné občerstvení (káva, čaj, polévky, oplatky, balené nápoje atd.). Informační středisko je zapojeno do systému **Cyklisté vítání** a nabízí rozšířený sortiment pro cyklisty - regionální cyklomapy, energetické nápoje a tyčinky, nářadí k opravě kola, náhradní duše, k dispozici je i lékárníčka.

Součástí Informačního střediska je malá expozice Drobné památky v krajině Českého Švýcarska. Expozice je přístupná v otevírací době Informačního střediska, vstup je zdarma.

Před informačním střediskem je možnost parkování zdarma. Saula je dobrým výchozím bodem k pěšímu nebo cyklo-výletu (možno i s kočárkem) na **Tokáň** a dále na Jetřichovice či Doubici.

V bezprostřední blízkosti Sauly se nachází pozůstatky **Chřibského hrádku**.

Provozní doba Informačního střediska Saula:


květen - červen	denně	9:00 - 12:00; 12:30 - 17:00
červenec - srpen	denně	9:00 - 12:00; 12:30 - 18:00
září	denně	9:00 - 12:00; 12:30 - 17:00
říjen - duben	zavřeno	

Tel.: +420 412 384 031
E-mail: informace@oeskesvycarsko.cz

Adresa:
Dolní Chřibská 284
407 44 Chřibská
Česká republika

Kategorie:
Informace

Certifikace/ocení:
Cyklisté vítání



Klikněte pro zvětšení

Podrobné analýze webových prezentací jednotlivých informačních center Českého Švýcarska se věnuje kapitola 3. *Hodnocení webových prezentací informačních center.*



2.3. Poskytování informačních služeb prostřednictvím elektronické pošty

Elektronická pošta je v dnešní době běžným způsobem komunikace a je využívána také potenciálními návštěvníky destinace k zaslání dotazů do IC. V rámci Studie 89 % informačních center uvedlo, že poskytuje informační služby prostřednictvím e-mailů.

Charakter textu

Při psané komunikaci by měla být spisovná čeština samozřejmostí. Z textu by také měla vyzařovat ochota pracovníka IC pomoci, text by měl být zdvořilý a srozumitelný.

Obsah textu

Obsahově by měl text vhodným způsobem odpovídat na pokládané dotazy, měl by být doprovázen vhodnými odkazy na webové stránky s dalšími informacemi případně doplněn přílohou emailu (např. mapkou).

Formální náležitosti textu

V textu by neměly chybět následující body:

- pozdrav
- oslovení jménem (pokud jej známe)
- poděkování za email

- rozloučení
- přání krásného dne
- přání krásného pobytu

- jméno pracovníka
- název organizace
- uvedení adresy
- telefonní kontakt
- e-mail
- webová stránka

Dobrý den, paní Formanová,

děkujeme za Váš mail. Posíláme několik tipů na výlety v

S pozdravem a přáním krásného dne a příjemného pobytu v našem regionu

Eva Podhorská

Informační služba

České Švýcarsko o.p.s.
Křínické nám. 1161/10
407 46 Krásná Lipa
Tel: + 420 412 383 413
Informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz
www.ceskesvycarsko.cz

Rychlost odpovědi

Pracovníci IC by měli dbát na to, aby se emailové dotazy řešily bez prodlení. Pokud nelze odpovědět obratem, měl by být klient stručně informován, že se jeho dotazem zabývá a že bude zodpovězen co nejrychleji.

Jelikož se dotazy klientů IC velice často opakují (např. Co je ve Vašem městě zajímavého?), je pro pracovníky IC vhodné mít předem připravené verze odpovědí s tipy na výlety vč. odkazů, které pracovník IC případně podle potřeby mírně upraví pro konkrétního tazatele. Vhodné je také využití automaticky nastaveného podpisu se všemi výše zmíněnými náležitostmi (adresa, kontakty).



2.4. Přeshraničnost informačních služeb

Z řízených rozhovorů během dotazníkového šetření v rámci Studie IC vyplynulo, že pracovníci IC jsou většinou opravdoví místní znalci, kteří dovedou velmi pohotově poradit, co je v okolí IC zajímavého. Někteří pracovníci ale přiznávají, že nemají příliš mnoho znalostí o širším regionu - většinou dovedou doporučit pouze hlavní známé atraktivity Českého Švýcarska (Pravčickou bránu, soutěsky a Jetřichovické vyhlídky).

Většina dotazovaných pracovníků uvedla, že jim zcela chybí vlastní osobní zkušenost s turistickými místy v Saském Švýcarsku. Někteří respondenti připustili, že mají problém s doporučováním míst v SŠ, většinou jsou schopni návštěvníkům IC doporučit návštěvu skalního mostu Bastei a pevnosti Königstein, ale hlubší znalosti o těchto místech nemají. Většinou je problém i s poskytováním informací o přeshraniční dopravní obslužnosti.

V rámci Studie IC bylo zjištěno, že celkem 11 infocenter (61%) uvádí, že návštěvníci IC se na Saské Švýcarsko ptají často. Pro zlepšení kvality poskytovaných informačních služeb je velice důležité zlepšit úroveň znalostí o přeshraniční turistické nabídce a dopravní infrastruktuře regionu.

Jedním z opatření tohoto Pilotního ověření bude uspořádání intenzivního kurzu pro pracovníky IC - více informací o tomto opatření viz. kapitola 6. *Další postup pilotního ověření.*

Studie IC se zaměřovala také na analýzu přeshraniční spolupráce jednotlivých IC. Z výsledků analýzy vyplynulo, že 67% informačních center nemá žádnou formu přeshraniční spolupráce. V rámci návrhu efektivních opatření bylo doporučováno navázat přeshraniční spolupráci. Informační středisko, které je nedaleko hranic, by mělo navázat kontakt s pracovníky ve vedlejší město/obci na druhé straně hranice. Taková přeshraniční spolupráce by mohla mít výhody pro obě strany a mohla by se odehrávat ve formě:

- vzájemné předávání informačních materiálů
- vzájemná přeshraniční propagace akcí pro veřejnost
- vzájemná propagace informačních center - tj. osobně doporučovat návštěvníkům také IC na druhé straně hranice, vzájemně si propagovat IC na webových stránkách
- společná tvorba přeshraničních turistických produktů - např. tvorba přeshraničních turistických tras a informačních materiálů o nich
- vzájemná spolupráce při přípravě a realizaci přeshraničních projektů v oblasti turistického ruchu např. v rámci programu Cíl3/Ziel 3



3. Hodnocení webových prezentací informačních center

Jak již bylo napsáno výše, webová prezentace je v dnešní době jednou z nejdůležitějších forem propagace regionu. Vhodně vytvořené webové stránky mohou být často rozhodujícím faktorem při volbě míst, kam potenciální návštěvník vyrazí.

Cílem této kapitoly Pilotního ověření je podrobná analýza webových prezentací jednotlivých informačních center.

3.1. Způsob hodnocení webových prezentací

Tato analýza hodnotí webové prezentace z různých úhlů pohledu:

- dostupnost prezentace IC
- celkový vzhled webu
- kompletnost základních informací o IC
- další doplňující prvky prezentace

Hodnocení dostupnosti prezentace

Prezentace IC by měla být snadno dohledatelná na internetu prostřednictvím internetového vyhledávače např. seznam.cz. V rámci Pilotního ověření byla provedena analýza výsledků vyhledávání jednotlivých IC - do internetového vyhledávače bylo postupně zadáváno sousloví „informační centrum XY“.

Dále bylo posuzováno, jak je odkaz na samotné IC dohledatelný na webu obce/města a webu provozovatele IC (pokud to není obec/město), tj. jaká je cesta na stránku IC a na „kolik kliků“ se na ní lze dostat.

Hodnocení celkového vzhledu webu

Web by měl být přehledný ale zároveň atraktivní. Nepřehledný, nemoderní, neprofesionální web s nefunkčními odkazy odradí každého návštěvníka. Součástí kvalitního webu by měly být i atraktivní fotografie.

Hodnocení kompletnosti základních informací o IC

Jak již bylo napsáno, každá internetová stránka IC by měla obsahovat minimálně následující informace o informačním středisku:

- název IC
- adresu IC
- kontaktní telefon
- kontaktní e-mail
- provozní dobu (zda je celoročně otevřené nebo jen sezónně)
- otevírací dobu (od... do..)



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Hodnocení dalších doplňujících prvků prezentace

Kvalitní stránka o informačním středisku by měla kromě výše uvedených základních informací o IC poskytnout i další informace, které by měly potenciálního turistu motivovat dané IC osobně navštívit.

Vhodné je prezentaci IC doplnit i o:

- seznam poskytovaných služeb - aby bylo zřejmé, že návštěvníkovi má IC co nabídnout, že návštěva stojí za to
- fotografie IC - kvalitní fotografie interiéru vč. nabídky informačních materiálů by měly vypadat lákavě, fotografie budovy IC by měla usnadnit hledání IC
- mapku polohy IC - pro usnadnění hledání IC
- informaci o možnosti parkování v místě IC - aby se předešlo zbytečným zmatkům a případným pokutám návštěvníků, kteří to ve městě/obci neznají
- tipy na výlety v okolí IC - aby potenciální návštěvník viděl, že obec/město/region má co nabídnout a aby si případně předem rozmyslel, co by chtěl navštívit (a resp. na co konkrétně se pracovníka IC zeptat)
- další moderní prvky, zvyšující prestiž IC - např. virtuální prohlídka IC, online-kamera

Virtuální prohlídka na webu IC Krásná Lípa





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

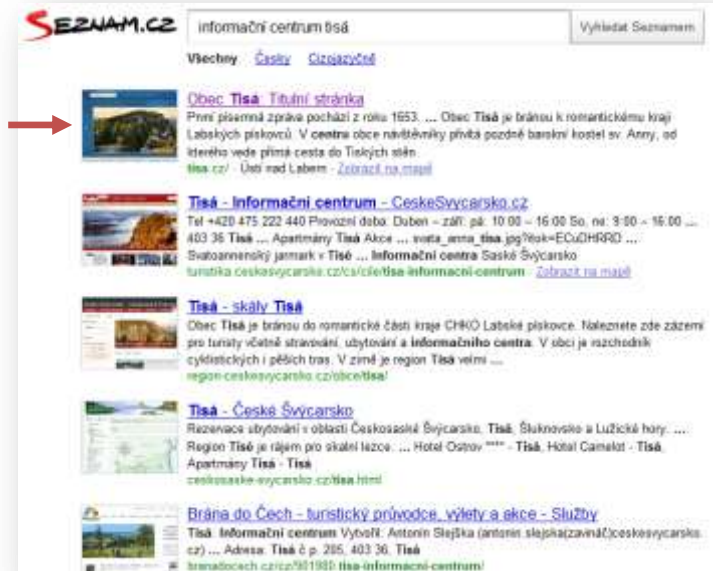
3.2. Hodnocení webových prezentací jednotlivých informačních center

3.2.1. IC Tisá

Informační centrum v Tisé provozuje obec Tisá, která má webové stránky www.tisa.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum Tisá“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Výše uvedené webové stránky obce Tisá jsou na 1.místě



Webové stránky obce Tisá (www.tisa.cz):



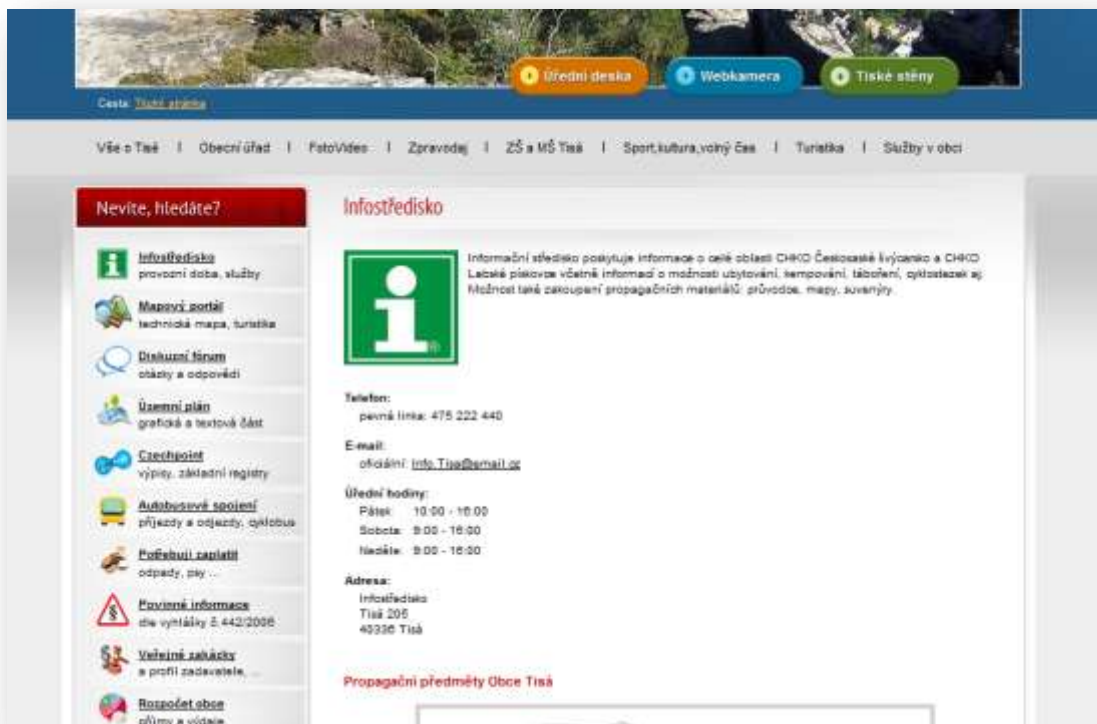
Web obce Tisá je velmi vydařený a přehledný. Kromě běžných obecních informací obsahuje informace pro turisty, které jsou obsáhlé a postihují všechna možná témata, která mohou



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

turisté potřebovat. Web je i v angličtině a němčině. Hlavní atraktivita obce Tiské stěny má svou záložku přímo na úvodní straně webu.

Na úvodní straně webu nalezneme také odkaz na Infostředisko.



Stránka o infostředisku v Tisé obsahuje všechny potřebné informace o tomto infostředisku - tj. kontakty, provozní dobu a adresu. Jediné, co lze vytknout, je chybějící informace o sezónnosti infostřediska, které v měsících listopad až březen není v provozu. Stránku o infostředisku nelze zobrazit v německém ani anglickém jazyce. Stránka by mohla být doplněna vhodnou fotografií infostřediska.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.2. IC Děčín

Toto informační centrum je provozováno městem Děčín, jehož webové stránky jsou www.idecin.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum Děčín“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Výše uvedené webové stránky města Děčín jsou zobrazeny na 3.místě



Webové stránky www.idecin.cz jsou oficiálním turistickým portálem města Děčín. Stránky jsou vydařené a přehledné. Fungují ve 4 jazycích - kromě češtiny i v angličtině, němčině a polštině. Na turistické atraktivity upozorňuje už ve své úvodní stránce pomocí fotografií s názvy míst v pravé horní části.

Odkaz na informační středisko na úvodní stránce není v nabídce „Turistické cíle“ ale pod záložkou „Kontakty“ v nabídce „Infocentra“.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Městské informační centrum Atlantik
 v nové budově Městské knihovny Děčín
 Karla Čapka 1441/3, Děčín 1 (přístupné od nábreží, parkoviště Atlantik)
 tel.: +420 412 532 227, info@idecin.cz, www.idecin.cz
Provozní doba
 květen-září 9 - 18 h každý den v týdnu
 říjen-duben 9 - 17 h každý den v týdnu
v mapě výletních okruhů označeno jako i1

Zámek Děčín
 Dlouhá jízda 1254, 405 02 Děčín 1
 tel.: +420 412 518 905, +420 775 862 639, e-mail: info@zamekdecin.cz, www.zamekdecin.cz
v mapě výletních okruhů označeno jako i2

Samotná stránka Městského informačního centra Atlantik obsahuje všechny potřebné základní informace (adresu, kontakty, provozní dobu) a je opatřena i fotografií.

3.2.3. IC Hřensko

Informační centrum je provozováno společností Českosaské Švýcarsko - turistické informace, s.r.o., jejíž webové stránky jsou na adrese www.ceskosaske-svycarsko.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum Hřensko“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Výše uvedené webové stránky provozovatele IC Hřensko jsou zobrazeny na 10. místě

Webové stránky obce Hřensko (www.hrensko.cz) se v nabídce prvních 10 nevyskytují



Stránky provozovatele IC www.ceskosaske-svycarsko.cz jsou opatřeny velmi vydařenými atraktivními fotografiemi, ale kvůli sloupcovitému členění do četných seznamů textů působí spíše přehlčeně. Obsahují však dostatek turistických informací.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



Přímý odkaz na informační centra na webu nenajdeme, musí se hledat přes nabídku „O nás“.



Stránka o infocentru obsahuje vše důležité (kontakty, adresu, provozní dobu) a je opatřena i fotografií IC.

Informaci o IC na webu obce Hřensko nalezneme také. Přímý odkaz na úvodní straně není, musí se kliknout na MENU, pak v nabídce na odkaz ÚŘAD a pak do záložky KONTAKTY, což je poměrně složitá cesta.



Europäische Union. Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie. Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

Ziel 3 | Cíl 3
Prostředí, Infrastruktura
2007-2013 www.ziel3-cil3.eu

PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



KONTAKTY

komunikace v anglickém a německém jazyce,
Robert Dinovec
telefon: +420 775 862 532

POŠTA HŘENSKO
(Z důvodů povodní dočasně uzavřena)

Adresa: 407 17 Hřensko 71
Telefon: 420 412 554 020

OBECNÍ POLICIE HŘENSKO

Adresa: 407 17 Hřensko 71
Telefon: 420 775 862 539

INFORMAČNÍ CENTRUM HŘENSKO
(Z důvodů povodní dočasně uzavřeno)

Adresa: 407 17 Hřensko 71
Telefon: 420 412 554 296
Email: hrensko@ceskosasko-svycarsko.cz

OBEC HŘENSKO, adresa: Hřensko 71, CZ 407 17, telefon: + 420 412 854 021, fax: + 420 412 554 029, e-mail: ufad@hrensko.cz

Prezentace IC na stránkách obce Hřensko je velice stručná, obsahuje adresu, telefon a email. Chybí informace o otevírací době. Bylo by vhodné doplnit odkaz na web provozovatele a fotografii IC.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.4. IC Pravčická brána

Informační centrum Pravčická brána je stejně jako IC Hřensko provozováno společností Českosaské Švýcarsko - turistické informace, s.r.o., jejíž webové stránky jsou na adrese www.ceskosaske-svycarsko.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum pravčická brána“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:



Výše uvedené webové stránky provozovatele IC Hřensko jsou zobrazeny na 1. místě

Webové stránky obce Hřensko (www.hrensko.cz) se v nabídce prvních 10 nevyskytují

Jak již bylo napsáno u předchozího IC, stránky provozovatele IC www.ceskosaske-svycarsko.cz jsou opatřeny velmi vydařenými atraktivními fotografiemi, ale kvůli sloupcovitému členění do četných seznamů textů působí spíše přehlčeně. Obsahují však dostatek turistických informací.

Prímý odkaz na informační centra na webu nenajdeme, musí se hledat přes nabídku „O nás“.



Stránka o infocentru obsahuje vše důležité (kontakty, adresu, provozní dobu) a je opatřena i fotografií IC.

Na stránkách obce Hřensko www.hrensko.cz se IC Pravčická brána neprezentuje.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.5. IC Mezní Louka

Informační centrum U Fořta na Mezní Louce provozuje soukromý podnikatel, jehož webové stránky jsou www.uforta.cz.

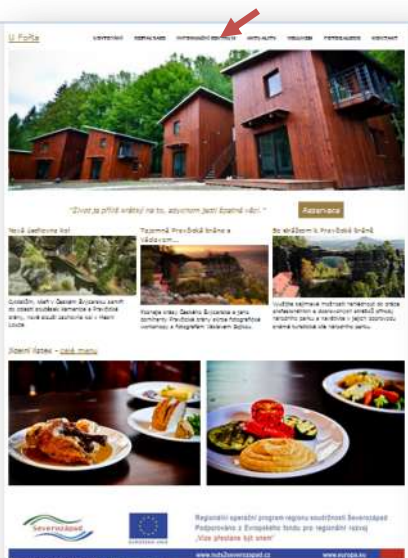
Po zadání sousloví „informační centrum mezní louka“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:



Webové stránky provozovatele IC U Fořta se v první desítce nezobrazí

Webové stránky obce Hřensko (www.hrensko.cz) se v nabídce prvních 10 taktéž nevyskytují

Webové stránky www.uforta.cz jsou vzhledově vydařené a plné krásných fotografií. Obsahují také mnoho turistických informací.



Odkaz na stránku IC je na horní liště úvodní strany (informační centrum).

Stránka IC je sice graficky pěkně zpracovaná a plná pěkných fotografií. Avšak kromě nabídky regionálních produktů neposkytuje téměř žádné informace o samotném IC - chybí i veškeré kontaktní údaje (adresa, telefon, email) i informace o provozní době.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.6. IC Srbská Kamenice

Informační centrum provozuje obec Srbská Kamenice, jejíž webové stránky jsou www.srbska-kamenice.cz.

Po zadání sousoví „informační centrum srbská kamenice“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Webové stránky obce Srbská Kamenice zobrazují na 1. místě nabídky



Webové stránky obce jsou vzhledově poměrně vydařené a přehledné. Jsou provozovány pouze v českém jazyce. Obsahují i turistické informace. Přimo na úvodní straně tohoto webu jsou dva odkazy na IC.





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



Stránka IC obsahuje kontaktní údaje (telefon, email), ale adresa chybí. Je zde také informace o provozní době a fotografie IC.

3.2.7. IC Česká Kamenice

Informační centrum provozuje město Česká Kamenice, které má webové stránky www.ceska-kamenice.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum česká kamenice“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Webové stránky města Česká Kamenice zobrazují na 1.místě nabídky



Webové stránky města nepůsobí úplně moderním dojmem, ale jsou velice přehledné. Obsahují také turistické informace. Jsou provozovány ve třech jazykových verzích (ČJ, NJ, AJ) - včetně stránky o IC.



Evropská unie, Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice in Ihre Zukunft / Evropská unie, Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



Stránka IC je k nalezení na úvodní straně po kliknutí na nabídku „Turistické informace“ a následně na záložku „Informační centrum“.



Stránka IC Česká Kamenice obsahuje všechny základní informace (kontaktní údaje a provozní dobu), seznam služeb IC a je opatřena fotografií IC.





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.8. IC Kytlice

Informační centrum provozuje obec Kytlice, která má webové stránky www.obec-kytlice.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum kytlice“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Webové stránky obce Kytlice se v nabídce prvních 10 webů nezobrazují.



Webové stránky obce Kytlice působí velmi příjemně a přehledně. Jsou pouze v českém jazyce. Turistické informace téměř neobsahují.

Na stránku IC se lze dostat přes nabídku „Kultura a volný čas“ a následně „Infocentrum“.



Stránka „Infocentrum“ neobsahuje téměř žádné informace o IC - ani základní kontaktní údaje či provozní dobu apod.



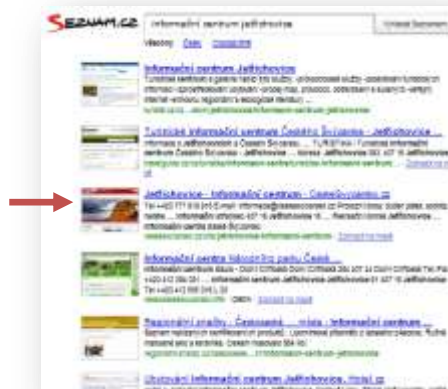
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.9. IC Jetřichovice

IC v Jetřichovicích je provozováno Obecně prospěšnou společností České Švýcarsko, která má webové stránky www.ceskesvycarsko.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum jetřichovice“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

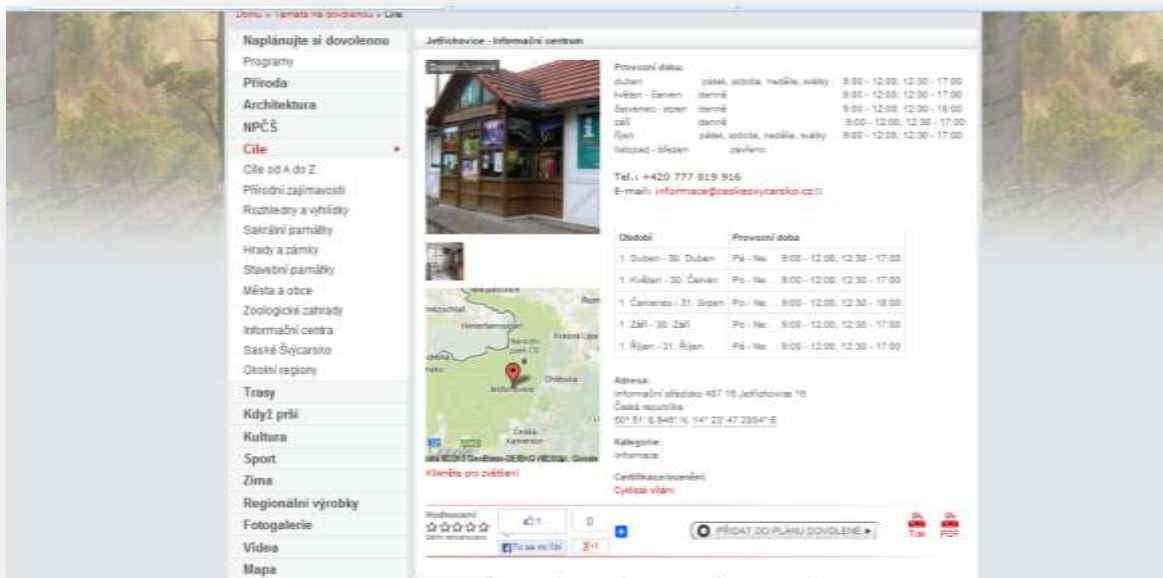
Webové stránky provozovatele IC se zobrazují na 3.místě nabídky



Webové stránky provozovatele jsou hodnoceny v kapitole 3.2.11.

Na stránku IC Jetřichovice se lze dostat poměrně složitě - na 5 kliknutí, což je dané obsáhlostí tohoto webu.

Stránka IC je graficky velice zdařilá, je ve třech jazycích a obsahuje všechny potřebné základní informace o IC, je doplněna i fotografií IC a mapkou.





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.10. IC Dolní Chřibská (Saula)

Toto IC je stejně jako předchozí IC provozováno Obecně prospěšnou společností České Švýcarsko, která má webové stránky www.ceskesvycarsko.cz.

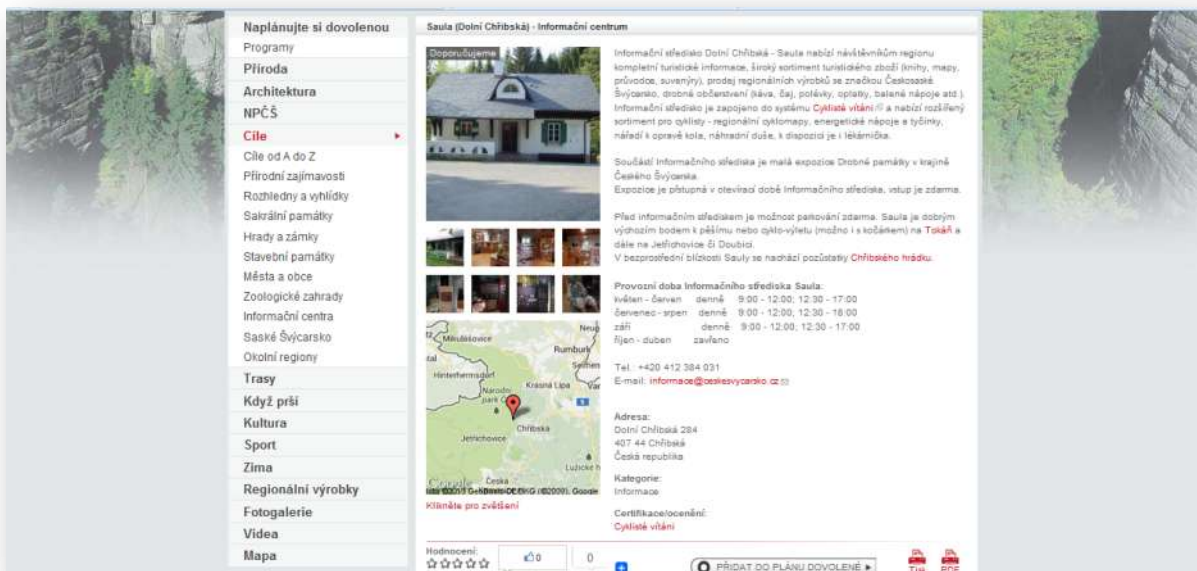
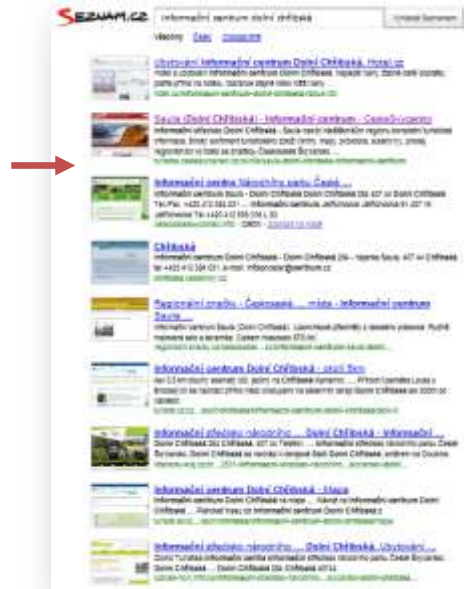
Po zadání sousloví „informační centrum dolní chřibská“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Webové stránky provozovatele IC se zobrazují na 2.místě nabídky

Webové stránky provozovatele jsou hodnoceny v kapitole 3.2.11.

Na stránku IC se lze z úvodní stránky dostat poměrně složitě - na 5 kliknutí, což je dané obsáhlostí tohoto webu.

Stránka IC je graficky velice zdařilá, je ve třech jazycích a obsahuje všechny potřebné základní informace o IC, je doplněna i fotografií IC a mapkou.





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.11. IC Krásná Lípa (Dům Českého Švýcarska)

Toto IC je stejně jako předchozí dvě IC provozováno Obecně prospěšnou společností České Švýcarsko, která má webové stránky www.ceskesvycarsko.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum krásná lípa“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí následující nabídka webů:

Webové stránky provozovatele IC se zobrazují na 4.místě nabídky



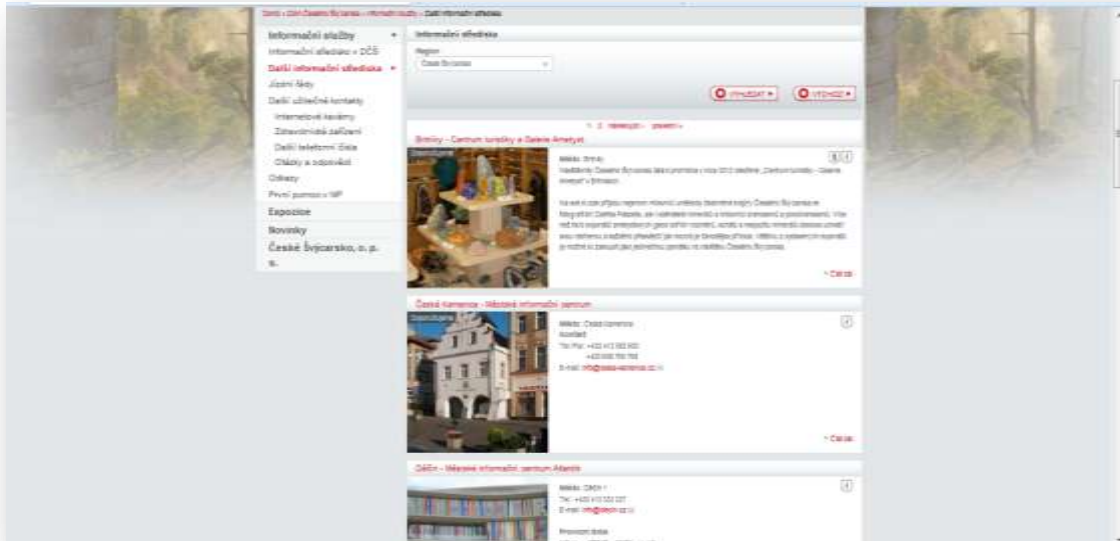
Webové stránky www.ceskesvycarsko.cz jsou provozovány ve třech jazycích (čj, nj, aj). Jsou graficky velice vydařené, plné moderních funkcionalit. Tyto stránky jsou přímo naplněné velikým množstvím turistických informací o celém regionu Českosaské Švýcarsko.



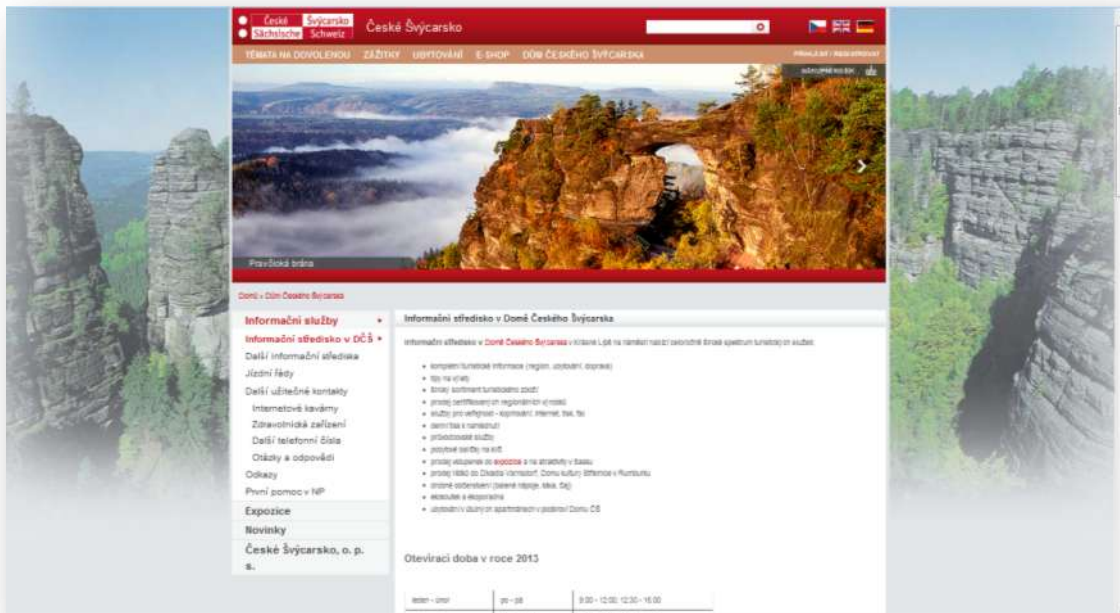


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Stránky prezentují i četná informační střediska, provozovaná v regionu dalšími provozovateli:



Odkaz na IC (resp. Dům Českého Švýcarska) je přímo na liště úvodní strany.



Stránka IC je ve třech jazycích a obsahuje vyčerpávající informace o IC. Je doplněna také virtuální prohlídkou a mapkou.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



Na stránkách města Krásná Lípa www.krasnalipa.cz jsou 2 možnosti odkazu:

- „Turistika a rekreace“ → „Informační středisko“, který funguje jako odkaz na <http://www.ceskesvycarsko.cz/dum-ceskeho-svycarska/>
- „Kultura“ → „Dům Českého Švýcarska“, který nás odkazuje na neexistující stránku





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.12. Galerie Ametyst Brtníky

IC je provozováno soukromou osobou, webové stránky provozovatele jsou www.galerieametyst.cz

Po zadání sousloví „informační centrum brtníky“ do vyhledávače Seznam.cz se webové stránky provozovatele IC se v první desítku webů nezobrazí

Webové stránky jsou teprve ve výstavbě, ale již nyní lze konstatovat, že jsou graficky velice vydařené a plně atraktivních fotografií.



Informace o IC nalezneme pod záložkou „O nás“, kde jsou kompletní kontaktní údaje, provozní doba a nabídka IC. Jediné, co lze vytknout je nesprávný formát uvedených telefonních čísel (špatná předvolba, správně má být +420).





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.13. IC Mikulášovice

IC je provozováno městem Mikulášovice, které má webové stránky www.mikulasovice.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum mikulášovice“ do vyhledávače Seznam.cz se v první desítce nabídky webů web města nezobrazí



Webové stránky Mikulášovic jsou sice graficky vdařené, ale neobsahují téměř žádné turistické informace. Nenalezneme zde bohužel ani zmínku o existenci IC, což nelze hodnotit kladně.





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.14. IC Lipová u Šluknova

Informační centrum v Lipové u Šluknova provozuje Společnost pro trvale udržitelný rozvoj Šluknovska, jejíž webové stránky jsou www.tur-sluknovsko.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum lipová u šluknova“ do vyhledávače Seznam.cz se v první desítku nabídky webů web provozovatele neobjeví.



Web provozovatele IC lze hodnotit jako graficky vydařený. Bohužel informace o provozu IC zde prakticky nenalezneme (pouze aktualitu ze dne jeho otevření) - chybí provozní doba a kontaktní údaje na IC (pouze kontaktní údaje na provozovatele).





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

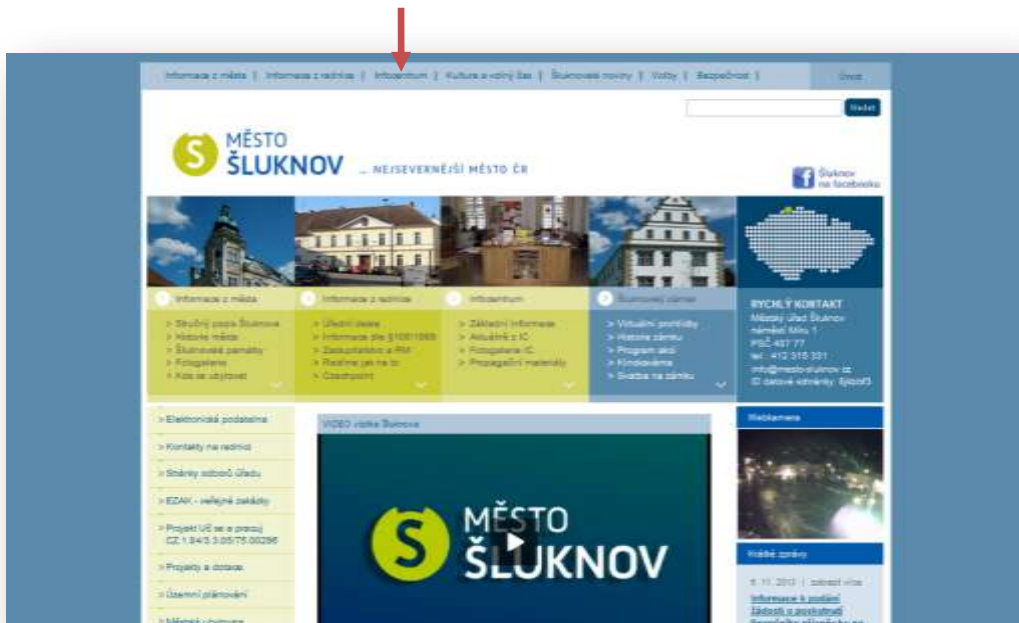
3.2.15. RIC Šluknov

Regionální informační centrum ve Šluknovském zámku provozuje město Šluknov, které má webové stránky www.mesto-sluknov.cz.

Po zadání souloví „informační centrum šluknov“ do vyhledávače Seznam.cz se web města zobrazí na 1. místě nabídky webů



Samotné webové stránky města jsou graficky vydařené (v grafickém manuálu města) a přehledné. Jsou pouze v českém jazyce. Odkaz na IC je přímo v horní liště úvodní strany





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

The screenshot shows the website for Město Šluknov. The main heading is "Regionální informační centrum Šluknov". Below the heading is a photograph of the building. The text describes the center's role in providing information and services to tourists. A sidebar on the right includes contact information and a live camera feed.

This screenshot displays a list of events on the website. Each entry includes a date and a brief description of the activity. The page is decorated with logos of partner organizations such as MP SV, Sever, and Flaston Group.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



Samotná stránka informačního centra je velice obsažná. Kromě základních informací (kontaktních údajů, provozní doby) obsahuje i seznam poskytovaných služeb vč. ceníku, fotografií IC a informace o pracovnících IC. V době zpracovávání této analýzy bylo na stránce IC příliš mnoho červených oznámení o nekonání prohlídky zámku, které byly v době zobrazení webu již neaktuální. Měly by být průběžně vymazávány, aby se na stránce nehromadily, stránka je pak nepřehledná a na první dojem působí, že zámek není v provozu, což by mohlo v krajním případě i odradit od návštěvy zámku.



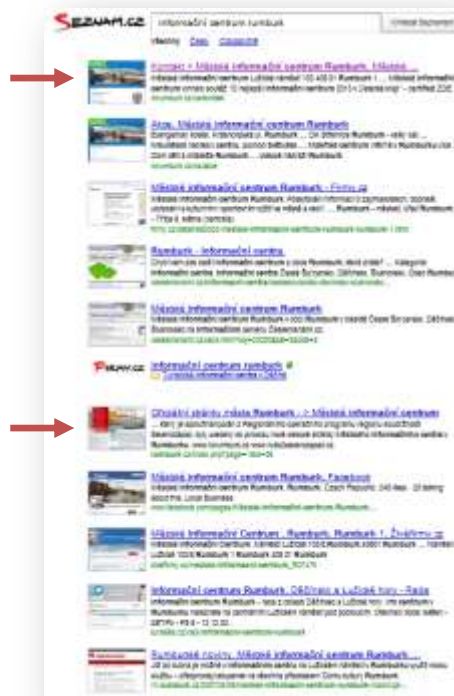
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.16. MIC Rumburk

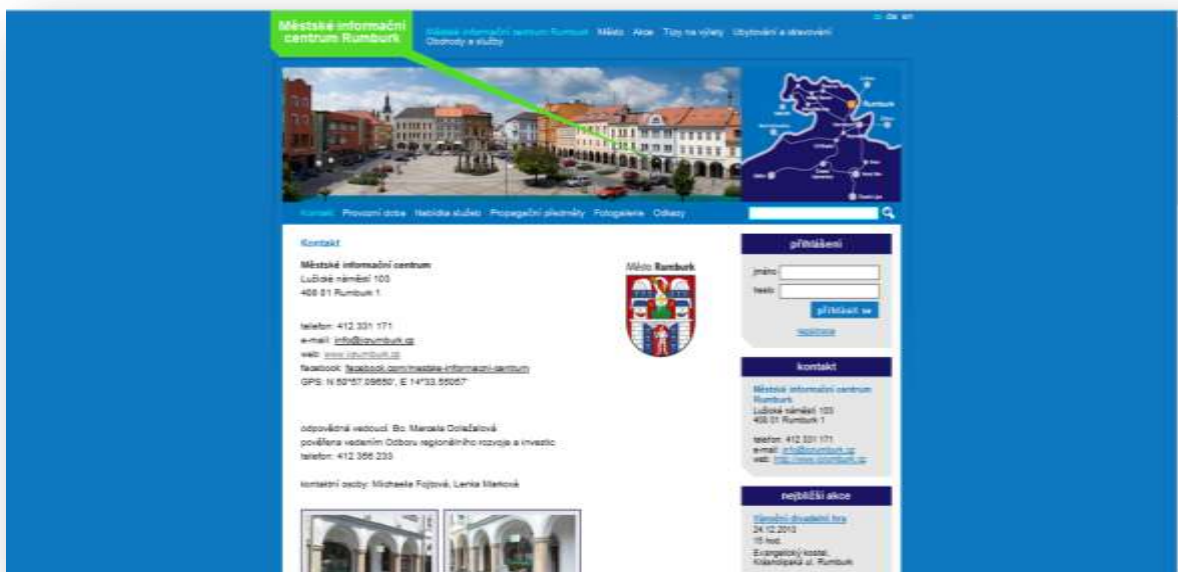
Městské informační centrum provozuje město Rumburk, jehož webové stránky jsou www.rumburk.cz. IC má však své vlastní webové stránky www.icrumburk.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum rumburk“ do vyhledávače Seznam.cz se web IC (www.icrumburk.cz) zobrazí na 1. místě nabídky webů a web města (www.rumburk.cz) na 7. místě

Na stránkách města žádnou informaci o IC nenalezneme.



Web IC obsahuje informace o IC přímo na úvodní straně - kontaktní údaje i fotografie IC. V dalších záložkách nalezneme vyčerpávající informace o provozu IC (provozní doba, nabídka služeb atd.). Web je trojjazyčný (čj, nj, aj).



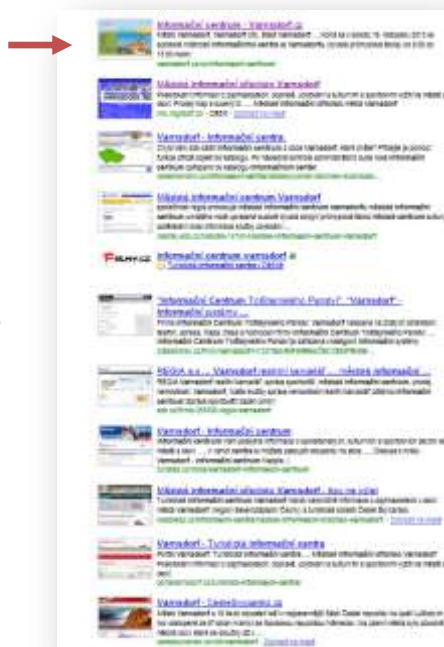


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

3.2.17. MIC REGIA a.s. Varnsdorf

Městské informační centrum provozuje společnost Regia a.s., jejímž jediným akcionářem je město Varnsdorf, které má web www.varnsdorf.cz.

Po zadání souloví „informační centrum varnsdorf“ do vyhledávače Seznam.cz se web města zobrazí na 1. místě nabídky webů

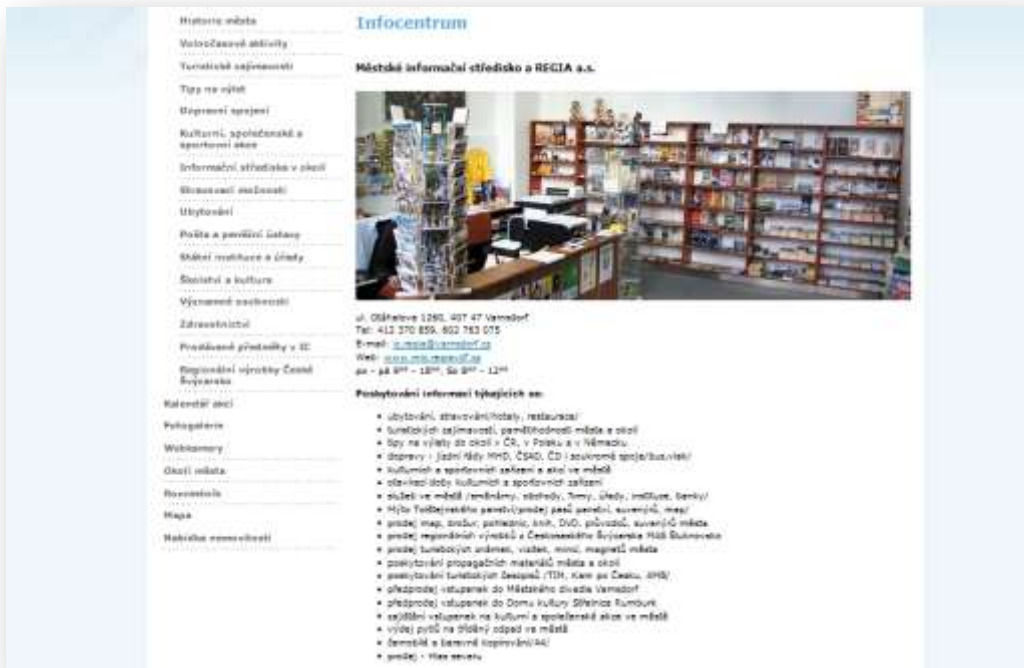


Webové stránky města Varnsdorf sice nepůsobí nejmoderněji, ale jsou přehledné. Odkaz na IC je v záložce INFORMAČNÍ CENTRUM přímo na úvodní straně webu.





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.



Stránka IC obsahuje všechny důležité informace o provozu IC včetně kontaktů, provozní doby, seznamu poskytovaných služeb a fotografie. Četné další záložky poskytují mnohé turistické informace (tipy na výlet, akce atd.).

3.2.18. IC Jiřetín pod Jedlovou Informační centrum Tolštejnského panství provozuje MAS Šluknovsko

Po zadání sousloví „informační centrum jiřetín pod jedlovou“ do vyhledávače Seznam.cz se web obce Jiřetín (www.jiretin.cz) zobrazí na 1. místě nabídky webů. Web provozovatele IC se v první desítku nabídky webu nezobrazuje.





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Web obce www.jiretin.cz je poměrně graficky vydařený web, který poskytuje dostatek turistických informací. Je pouze v českém jazyce.



Přestože obec Jiřetín p.J. není provozovatelem IC, je na jeho stránkách IC prezentováno. Odkaz na Infocentrum je umístěn přímo na titulní straně.



Stránka o IC na obecním webu obsahuje základní kontaktní údaje a provozní dobu IC.

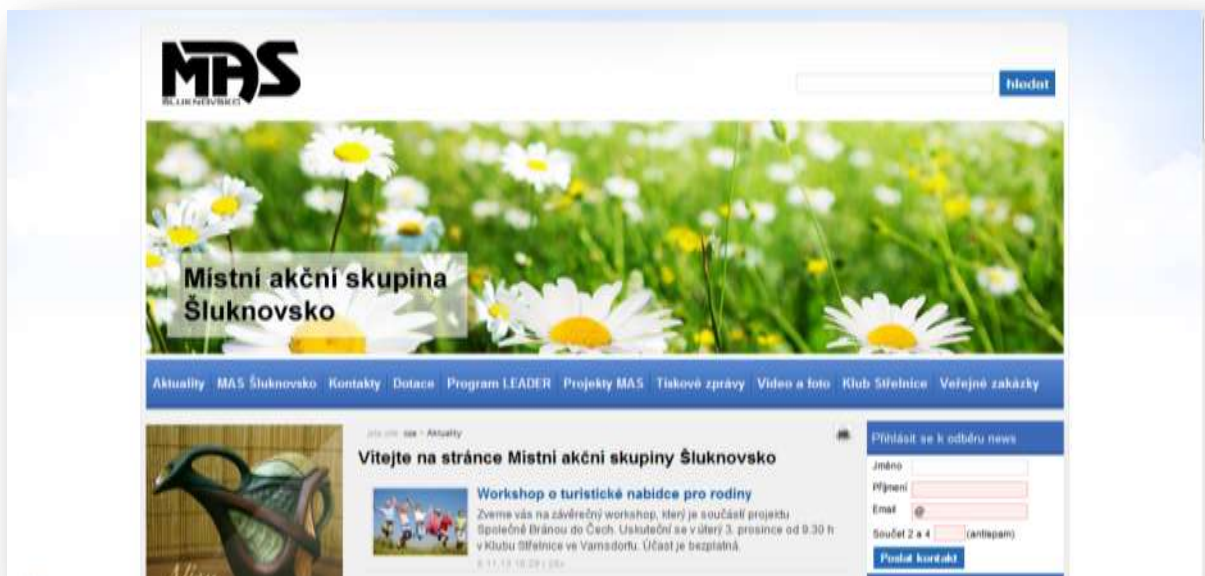


Evropská unie, Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti
 Europäische Union, Europäischer Fonds für regionale Entwicklung: Investition in Ihre Zukunft / Evropská unie, Evropský fond pro regionální rozvoj: Investice do vaší budoucnosti

Ziel 3 | Cíl 3
 Akční osnova, Info listy IC, 2007-2013, www.ziel3-cil3.eu

PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Na webové stránce provozovatele se žádá prezentace IC nevyskytuje:



Informační centrum se prezentuje také na stránkách Tolštejnského panství www.tolstejnkepanstvi.cz, kde nalezneme základní kontaktní informace IC.





3.3. Souhrn obsahu webových prezentací

Následující tabulka představuje souhrn obsahu webových prezentací jednotlivých informačních center:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Obsah webových prezentací	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p. J.	
Název IC		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x			x	x	x	x	14
adresa IC	x	x	x				x		x	x	x	x		x	x	x	x	x	13
telefon do IC	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x			x	x	x	x	14
email IC	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x			x	x	x	x	14
provoz - sezónnost		x	x	x		x	x		x	x	x	x			x	x	x	x	13
otevírací doba	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x			x	x	x	x	14
seznam poskyt. služeb	x				x		x		x	x	x	x			x	x	x		10
fotografie IC		x	x	x	x	x	x		x	x					x	x	x		11
mapka polohy IC									x	x	x					x			4
GPS souřadnice IC									x	x						x			3
virtuální prohlídka IC											x								1
<i>bodové hodnocení</i>	5	7	7	6	3	6	8	0	10	10	9	7	0	1	8	10	8	6	

Celkově lze konstatovat, že 13 IC má dostatečně obsažené webové prezentace (72%).

Doporučení pro IC s nekompletními webovými prezentacemi:

- Tisá: nutno doplnit údaj o sezónnosti
- Mezní Louka: doplnit kontaktní údaje a informaci o provozní době
- Kytlice: vytvořit webovou prezentaci IC na web obce
- Mikulášovice: vytvořit webovou prezentaci IC na web města
- Lipová: vytvořit webovou prezentaci na webu zřizovatele a na webu obce



4. Analýza poskytování informačních služeb IC prostřednictvím elektronické pošty

V dotazníkovém šetření, prováděném v rámci Studie, 89% IC uvedlo, že poskytují informační službu i prostřednictvím emailu. Tato část Pilotního ověření se zaměřila na analýzu úrovně této služby.

4.1. Metoda Mystery shopping

K ověření byla použita metoda tzv. Mystery shopping (resp. Mystery calling), což je kvalitativní metoda, která se využívá zejména k měření maloobchodní kvality služeb. Metoda spočívá v tom, že fiktivní klient (tzv. Mystery shopper) vystupuje jako normální zákazník (v tomto případě potenciální návštěvník) a poptává službu (v tomto případě zasílá dotaz do IC).

Postup:

- založení emailových adres Mystery shoppera - pro účely Mystery callingu byly založeny dvě emailové adresy - jedna na zaslání dotazu v českém jazyce a druhá na zaslání dotazu v německém jazyce
- zformulování textu dotazu - tak aby byl stejný pro všechna IC
- rozeslání dotazů na emailové adresy všem 18 informačním střediskům IC
- hodnocení přijatých odpovědí (viz 4.2. Způsob hodnocení)

Tuto metodu lze využít i opakovaně - pro porovnání, zda se úroveň zlepšila.

Tuto metodu k posouzení kvality IC používá i agentura CzechTourism - více zde:

<http://www.czechtourism.cz/informacni-centra/mystery-shopping-tic/>

4.2. Způsob hodnocení

Přijaté emailové odpovědi od pracovníků IC lze hodnotit z několika hledisek:

- rychlost odpovědi - kolik dní od odeslání dotazu uběhlo
- celkové vyznění textu - zda odpověď vyznívá profesionálně, vstřícně apod.
- gramatická úroveň - zda neobsahuje hrubé chyby a je srozumitelný (hodnoceno zejména u německé odpovědi)
- formální náležitosti - zda nechybí pozdrav, oslovení jménem, rozloučení, jméno pracovníka, kontaktní údaje atd.
- obsahová úplnost - zda email odpovídá na všechny kladené otázky, zda obsahuje i nějaké informace navíc, zda je doplněn vhodnými odkazy na webové stránky atp.



4.3. Zkušební email v českém jazyce

4.3.1. Odeslání dotazu v českém jazyce

Text odeslaného dotazu byl naformulován tak, aby:

- byl stručný a jasný
- byl univerzálně použitelný pro všechna IC - střídalo se jen jméno příslušného města/obce)
- obsahoval více dotazů - aby bylo možné hodnotit jak je odpověď vyčerpávající

Text dotazu v českém jazyce odeslaného na emailové adresy jednotlivých IC:

Dobrý den,
chystáme se příští týden na pár dní do České Kamenice.
Prosim Vás o tipy, co je v Kamenici i v okolí zajímavého - nějaký pěší výlet v okolí, pak něco když nebude pěkně a pak i něco pro děti.
Ještě mám dotaz, zda je vaše iČko bezbariérové (kvůli naší babičce).
Předem děkuji za informace
S pozdravem
J. Formanová, Benešov u Prahy

Seznam adres

Tento dotaz byl zaslán na následující e-mailové adresy:

	Informační centrum	e-mailové adresy
1	IC Tisá	Info.Tisa@email.cz; ic.tisa@centrum.cz
2	MIC Děčín	info@idecin.cz
3	IC Hřensko	info@ceskosaske-svycarsko.cz
4	IC Pravčická brána	brana@ceskosaske-svycarsko.cz; info@pbrana.cz
5	IC Mezní Louka (U Fořta)	info@uforta.cz
6	IC Srbská Kamenice	info@srbskakamenice.cz
7	IC Česká Kamenice	info@ceska-kamenice.cz
8	IC Kytlice	info@obec-kytlice.cz
9	IC Jetřichovice	informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz
10	IC Dolní Chříbská - Saula	
11	IC DČŠ Krásná Lípa	
12	Galerie Ametyst Brtníky	info@galerieametyst.cz
13	IC Mikulášovice	infomik@mikulasovice.cz
14	IC Lipová	svobodovaklara@tur-sluknovsko.cz
15	RIC Šluknov	ic@mesto-sluknov.cz
16	MIC Rumburk	info@icrumburk.cz
17	MIC REGIA a.s. Varnsdorf	ic.regia@varnsdorf.cz
18	IC Tolštejnského panství Jiřetín p.J.	info@jiretin.cz



Popis průběhu procesu odesílání dotazu:

1. Na všechny e-mailové adresy, uvedené v tabulce, byl dne 31.10. 2013 odeslán zkušební email.
2. Pokud byla doručena automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nebyl doručen (z technických důvodů), byl pro jistotu odeslán znova dne 5.11.
3. Pokud nebyla doručena automatická odpověď o nedoručení a přesto nepřišla žádná odpověď na dotaz, byla informačním střediskům, která jsou stále v provozu (nesezónní IC), odeslána dne 20.11. 2013 (20 dní od odeslání dotazu) následující urgence:

Dobrý den,
bohužel mi stále neorazila odpověď na můj níže uvedený email
Prosím o informaci
J. Formanová

----- Původní zpráva -----

Od: Mgr. Jitka Formanová <jitka.forman@seznam.cz>
Datum: 31. 10. 2013
Předmět: prosba o info

Dobrý den,
chystáme se příští týden na pár dní do Šluknova.
Prosím Vás o tipy, co je v okolí zajímavého - nějaký pěší výlet v okolí, pak něco když nebude pěkně a pak i něco pro děti.
Ještě mám dotaz, zda je vaše íčko bezbariérové (kvůli naší babičce).
Předem děkuji za informace
S pozdravem
J. Formanová, Benešov u Prahy



4.3.2. Přijaté odpovědi na český dotaz podle jednotlivých IC

4.3.2.1. IC Tisá

Infocentrum v Tisé je sezónní IC, které má od října již zavřeno. Na emailový dotaz nepřišla žádná odpověď.

Doporučení pro IC:

- vyřešit odesílání odpovědí na dotazy i mimo sezónu IC (možnosti řešení viz.níže)

4.3.2.2. MIC Děčín

Městské informační centrum v Děčíně odeslalo svou odpověď ještě tentýž den.

Text odpovědi z MIC Děčín je následující:

Dobrý den,
infocentrum je bezbariérové. Níže jsou uvedeny zajímavosti v Děčíně a jeho nejbližším okolí.

Rozhledna Velký Chlum - <http://rozhledny.kohl.cz/rozhledna-velky-chlum-u-decina>

Rozhledna Děčínský Sněžník - <http://www.ceskosasko-svycarsko.cz/turisticke-zajimavosti/decinsky-sneznik.html>

Pravčická brána - <http://www.pbrana.cz/oteviraci-doba.php>

Zámek Děčín - www.zamekdecin.cz (po domluvě s vedením zámku je možno dojet na zámek autem, vzhledem ke zdravotní situaci vaší babičky)

Zoo Děčín - www.zoodecin.cz, součástí Zoo expozice Rajské ostrovy (u Zoo parkoviště)

vyhlídka Pastýřská stěna, na jejímž vrcholu je bílý zámeček s restaurací (na vyhlídku možno dojet autem)

Synagoga, Staroměstský most, Městské muzeum

Aquapark - <http://www.dcsportovni.cz/>

Kino Sněžník - <http://www.kinosneznik.cz/new/>

Městské divadlo Děčín - <http://www.divadlodecin.cz/>

Zámek Děčín nabízí speciální dětské prohlídky, dále je zde v současné době expozice historických hraček. Ohledně akcí v Děčíně doporučuji navštívit portál www.idecin.cz, kde si v záložce "kalendář akcí" najdete aktuální dění ve městě. V příloze zasílám plán města.

Hezký den, [redacted].

Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice profesionálně, strukturovaně a přehledně, celkově z něj číší příjemná ochota pracovnice IC
- Obsahově nechybí žádná odpověď - všechny 4 jednotlivé podotázky byly řešeny naprosto vyčerpávajícím způsobem
- Informace jsou doprovázeny četnými odkazy na webové stránky s dalšími informacemi, což je velice vhodné
- Email má i přílohu - plán města, což turisté jistě velice ocení
- Textu e-mailu lze vytknout pouze drobné formální nedostatky, kdy k dokonalosti odpovědi chybí:



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

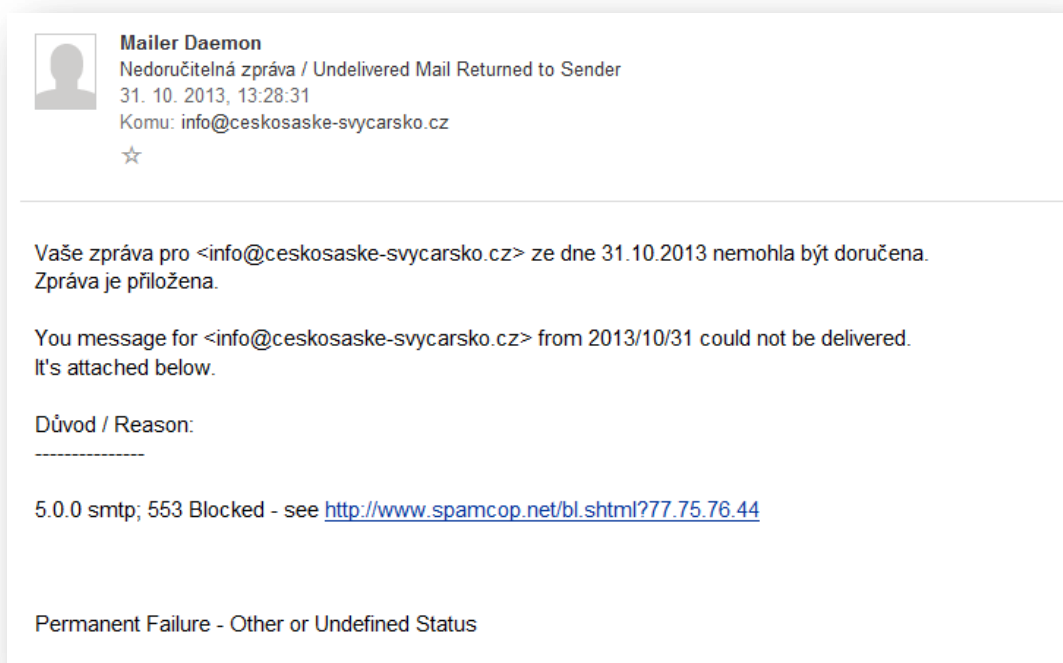
- oslovení jménem
- výzva k návštěvě IC
- přání krásného pobytu v regionu

Doporučení pro IC:

- „šablonu“ pro email s turistickými informacemi upravit, tak aby kontaktní údaje IC na závěr (resp. automatický podpis s těmito údaji) zobrazoval pod odpověď a pak teprve následoval původní dotaz

4.3.2.3. IC Hřensko

Bezprostředně po odeslání dotazu byla přijata automatická odpověď o tom, že zpráva nemohla být doručena:



Ani opětovné odeslání zprávy na e-mail (za 5 dní) nebylo úspěšné.

Toto IC není sezónní, je v provozu celoročně.

Doporučení:

- vyřešit technický problém u e-mailu

4.3.2.4. IC Pravčická brána

Stejně jako u výše uvedeného IC Hřensko, které má stejného provozovatele jako IC na Pravčické bráně, byla bezprostředně po odeslání dotazu přijata automatická odpověď o tom, že zpráva nemohla být doručena - a sice u obou získaných e-mailových adres. Tato situace se opakovala i po znovu odeslání po 5 dnech.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

IC Pravčická brána je pouze sezónní a v listopadu již není v provozu. IC ve Studii uvedlo, že informační službu prostřednictvím emailu neposkytuje.

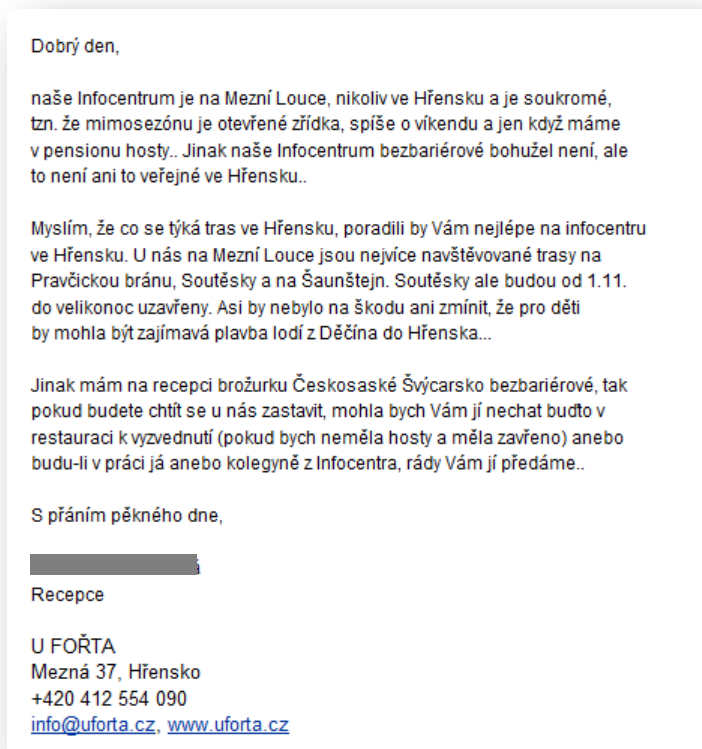




4.3.2.5. IC Mezní Louka (U Fořta)

Odpověď na dotaz odeslaný na adresu IC Mezní Louka přišla ještě v den odeslání.

Text přijaté odpovědi je následující:



Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice vstřícně a ochotně
- Obsahově pracovnice IC uvádí tipy na výlet (řešící dotaz na pěší trasu a tip pro děti) a odpovídá i na otázku, zda je IC bezbariérové
- Podotázka na tipy v případě nepříznivého počasí chybí
- Velmi vhodná je nabídka brožury ČŠŠ bezbariérové (jako reakce na zdr.stav babičky v dotazu)
- Informace by mohly být doprovázeny vhodným odkazem na webové stránky s dalšími informacemi
- Z hlediska formálních náležitostí textu je text téměř dokonalý (vč. uvedení jména, kontaktů), lze vytknout pouze drobnosti:
 - chybí oslovení jménem
 - přání krásného pobytu v regionu

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „šablonu“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.3.2.6. IC Srbská Kamenice

Infocentrum v Srbské Kamenici je otevřeno jen sezónně - od října je zavřeno. Na emailový dotaz nepřišla žádná odpověď. IC ve Studii uvedlo, že informační službu prostřednictvím emailu neposkytuje.

Doporučení pro IC:

- vyřešit odesílání odpovědí na dotazy i mimo sezónu IC (možnosti řešení viz.kapitola 4.6. *Optimalizace emailové komunikace*)

4.3.2.7. IC Česká Kamenice

Na adresu info@ceska-kamenice.cz byl dne 31.10. odeslán dotaz, na který nikdy nepřišla odpověď. Nebyla doručena ani žádná automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nebyl doručen (z technických důvodů). Dne 20.11.(20 dní od odeslání dotazu) byla zaslána urgence, která zůstala také bez reakce.

IC Česká Kamenice je v provozu celoročně.

Doporučení:

- nastavit systém obsluhy emailové schránky tak, aby se na dotazy návštěvníků vždy odpovídalo (viz. kapitola 4.6. *Optimalizace emailové komunikace*)

4.3.2.8. IC Kytlice

Odpověď na dotaz přišla z emailu Informačního centra v Kytlici za 6 dní. Její text je následující:



Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice vstřícně a mile



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

- Obsahově poskytuje odpověď pouze na dvě podotázky (na bezbariérovost a tip pro děti) - nenabízí žádné tipy na výlet, i když vyzývá k návštěvě IC, kde by byly poskytnuty (vč. vytištění mapky)
- Odpověď neobsahuje žádný odkaz na web či přílohy (bylo by vhodné např. zaslat sken nabízené mapky)
- Z hlediska formálních náležitostí jako jeden z mála obsahuje přání pěkného pobytu, ale v textu chybí následující:
 - oslovení jménem
 - kontaktní údaje k IC (adresu, email, telefon, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „šablonu“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů a kompletních kontaktních údajů IC na závěr

4.3.2.9. IC Jetřichovice

IC Jetřichovice je provozované společností České Švýcarsko o.p.s., která provozuje také IC v Dolní Chřibské a v Krásné Lípě. Všechna tři IC mají společnou emailovou adresu informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz. Více viz kap. 4.3.2.11. IC DČŠ Krásná Lípa.

4.3.2.10. IC Dolní Chřibská - Saula

IC je provozované společností České Švýcarsko o.p.s., která provozuje také IC v Jetřichovicích a v Krásné Lípě. Všechna tři IC mají společnou emailovou adresu informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz. Více viz kap. 4.3.2.11. IC DČŠ Krásná Lípa.

4.3.2.11. Informační centrum Dům Českého Švýcarska Krásná Lípa

Odpověď na dotaz byla z IC doručena po 2 dnech. Její text je uveden na následující straně.

Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice profesionálně a propracovaně
- Obsahově poskytuje odpověď na všechny podotázky, ale i mnoho dalších praktických informací pro naplánování pobytu
- Odpověď obsahuje i vhodné odkazy na webové stránky
- Z hlediska formálních náležitostí nelze textu nic vytknout - jako jediná obsahuje oslovení jménem a jako jedna ze dvou i přání pěkného pobytu
- Jediným drobným nedostatkem, je chybějící výzva k návštěvě IC



Informační služba (informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz)
RE: prosba o info
2. 11. 2013, 16:04:36
Komu: jilka.forman@sseznam.cz
Kopie: Stiborová Lenka
☆

Dobrý den, paní Formanová,

děkujeme za Váš mail. Posíláme několik tipů na výlety v okolí Krásné Lípy, další trasy v Českém Švýcarsku byste našli např. na našich webových stránkách <http://turistika.ceskesvycarsko.cz/cs/trasy>

1/ Köglerova naučná stezka Krásnolipskem

Start: Krásná Lípa, rozcestník turistických tras za Domem Českého Švýcarska, vedle autobusové zastávky

Délka: 23 km, celodenní výlet

Popis trasy:

Köglerova naučná stezka začíná a končí v Krásné Lípě. Na trase se nachází na 40 informačních tabulí s texty, které nás seznámí s geologickými, botanickými, zoologickými a vlastivědnými poměry na trase. Některé jsou ozvláštněné o regionální kuriozity. Trasa nás provede krásnolipským městským parkem, přes přírodní rezervaci Vápenku, osady Kyjov, Vičí Horu, Zahradu a Sněžnou zpět do Krásné Lípy. Naučná stezka je značená šikmým zeleným pruhem na bílém poli.

Trasa je vhodná pro všechny věkové kategorie, které zvládnou 20 kilometrovou túru.

Samozřejmě je možné trasu „rozkouskovat“ na kratší úseky a tomu přizpůsobit i druh dopravy do Vámi zvoleného výchozího místa.

Pro rodiny s kočárky, s malými dětmi nebo pro hůle se pohybující osoby je zajímavý úsek Kyjovským údolím. Trasa je zde pohodlná, po asfaltu a rovině. Výchozím místem je Kyjov.

2/ Procházka Kyjovským údolím

Start: Kyjov, restaurace Na Fakultě

Délka: 12 km, celodenní výlet

Popis trasy:

Kyjovské údolí se vine podél říčky Křinice z Kyjova až na hranice s Německem do Zadních Doubic. Tato trasa má 6 km. Musíme tedy počítat ještě 6 km zpět do Kyjova.

Celá trasa je značená červenou turistickou značkou. Povrch je asfaltový. Cesta vede pohodlně nad říčkou, podél skal, lesem.

Je možno dojet pouze do poloviny údolí, k místu zvané Turistický most. Je zde malé dřevěné sezení. Odsud se můžeme vydat zpět do Kyjova. Takto nachodíme cca 7 km.

Po cestě v Kyjovském údolí není žádná možnost občerstvení.

3/ Okruh kolem Tokáně

Start: Doubice nebo Informační středisko Dolní Chříbská Saula

Délka: 8 km, cca 4 hodiny

Popis trasy:

a) z Doubice

Z Doubice se vydáme po žluté turistické trase, lesem, kolem malé lovecké chaty Eustach. Dále po trase budeme procházet místo zvané Myší díry (Úzké schody) – schody a žebříky ve skalách. Odsud už nám zbývá jen kousek cesty přímo k loveckým srubům na Tokáni.

V současnosti zde stojí čtyři budovy - restaurace a penziony.

Od srubů na Tokáni pokračujeme po cyklostezce 3029 směr Doubice. Vyjdeme u závoje u Informačního střediska Saula. Odsud pokračujeme po silnici zpět do Doubice.

b) od Informačního střediska Saula

Odsud vycházíme po cyklostezce 3029 ke srubům na Tokáni. Od nich se kousek cesty vrátíme zpět na křižovatku turistických tras a jdeme po žluté značce přes Myší díry (Úzké schody) dál lesem, kolem lovecké chaty Eustach až do Doubice nebo zpět k parkovišti u Sauly.

Další trasy v Českém Švýcarsku byste našli např. na našich webových stránkách <http://turistika.ceskesvycarsko.cz/cs/trasy>

Kam se podívat, když přijde, případně tipy na zajímavosti pro děti naleznete zde:

<http://www.ceskesvycarsko.cz/cs/kdyz-prsi> kromě Lázní Toskana Terme v Bad Schandau – ty bohužel nejsou v provozu

Naše ičko je bezbariérové, jen je třeba použít zadní vchod, ke kterému vede kromě schodů i nakloněná plošina pro vozičkáře nebo kočárky.

Pokud byste potřebovali jakékoliv další turistické informace, kontaktujte nás, prosím, na této mailové adrese nebo telefonním čísle níže ve vitzce.

S pozdravem a přáním krásného dne a příjemného pobytu v našem regionu

Informační služba

České Švýcarsko o.p.s.
Křínické nám. 1161/10
407 46 Krásná Lípa
Tel.: + 420 412 383 413
informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz
www.ceskesvycarsko.cz



4.3.2.12. Galerie Ametyst Brtníky

Na adresu info@galerieametyst.cz byl dne 31.10. odeslán dotaz, na který nepřišla žádná odpověď. Nebyla doručena ani žádná automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nebyl doručen (z technických důvodů). Dne 20.11.(20 dní od odeslání dotazu) byla zaslána urgence, na kterou dorazila automatická odpověď (Mailer Daemon), ze které vyplývá, že emailová schránka adresáta je plná.



Doporučení pro IC:

- nastavit systém obsluhy emailové schránky tak, aby se na dotazy návštěvníků vždy odpovídalo a aby se schránka pravidelně vymazávala

4.3.2.13. IC Mikulášovice

Infocentrum v Mikulášovicích je sezónní IC, které má od října již zavřeno. Na emailový dotaz nepřišla žádná odpověď.

Doporučení pro IC:

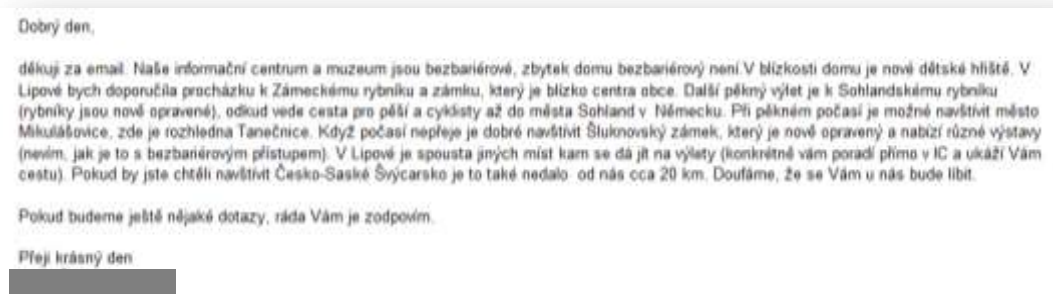
- vyřešit odesílání odpovědí na dotazy i mimo sezónu IC (možnosti řešení viz.kapitola 4.6. *Optimalizace emailové komunikace*)



4.3.2.14. IC Lipová

Odpověď na zasláný dotaz do IC Lipová byla přijata hned následující den.

Její text je následující:



Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice příjemně a vstřícně
- Obsahově text poskytuje odpověď na všechny podotázky tazatele
- Tipy na výlety by bylo vhodné doplnit o odkaz na webové stránky
- Odpověď obsahuje také výzvu k návštěvě IC (jako jedna z mála)
- Z hlediska formálních náležitostí lze kladně hodnotit, že jako jedna z mála odpovědí obsahuje v úvodu poděkování za email a v závěru i výzvu k dalšímu kontaktu IC
- Chybí pouze následující formální náležitosti:
 - oslovení tazatelky jménem
 - uvedení názvu organizace
 - kontaktní údaje IC (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „šablonu“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů a kompletních kontaktních údajů IC na závěr
- vytvořit „univerzální“ emailovou adresu pro IC typu „info@..“ či iclipova@.., která bude vhodnější než jméno a příjmení



4.3.2.15. RIC Šluknov

Na adresu informačního centra ve Šluknovském zámku byl dne 31.10.2013 odeslán dotaz, na který nepřišla odpověď. Nebyla doručena ani žádná automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nebyl doručen (z technických důvodů). Dne 20.11.2013 (20 dní od odeslání původního dotazu) byla zaslána urgence, na kterou přišla okamžitě následující odpověď:

Dobrý den pani Formanová,
moc se omlouvám, ale netuším, kde se stala chyba. Chtěla jsem Vás touto cestou požádat o adresu a informační letáčky bychom zaslaly poštou. Posíláme tričku více materiálů, aby si každý vybral dle svého. Ještě jednou se za kolektiv Regionálního informačního centra omlouvám.

S pozdravem a přáním hezkého dne

pracovnice RIC Šluknov

From: Mgr. Jitka Formanová [mailto:jitka.forman@seznam.cz]
Sent: Wednesday, November 20, 2013 3:26 PM
To: k@mesto-sluknov.cz
Subject: prosba o info

Dobrý den,
bohužel mi stále neorazila odpověď na můj níže uvedený email
Prosím o informaci

ještě jsem zapoměla odpovědět na otázku, jestli je naše „ičko“ bezbariérové. Ano, je bezbariérové.

S pozdravem a přáním hezkého dne

pracovnice RIC Šluknov

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí velice vstřícně, nechybí ani omluva za prodlevu
- Obsahově text odpovídá pouze na otázku bezbariérovosti (v dodatečně zasláném 2.emailu)
- Ostatní tři poddotazy (tipy na výlet, nepříznivé počasí, tip pro děti) pracovnice řeší pouze nabídkou zaslání materiálů na adresu domů, což je vhodné, ale tato možnost nemusí každému vyhovovat (z časových důvodů, ekologické přesvědčení apod.) a proto by i přesto mělo v emailu zaznít alespoň pár tipů
- Bylo by vhodné vyzvat k návštěvě IC
- Z hlediska formálních náležitostí lze kladně hodnotit, že jako jedna z mála odpovědí obsahuje oslovení jménem tazatelky, ale chybí následující formální náležitosti:
 - poděkování za email
 - kontaktní údaje IC (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

- nastavit systém obsluhy emailové schránky tak, aby se na dotazy návštěvníků vždy odpovídalo (např. formou manuálu obsluhy IC)
- vytvořit si „šablonu“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů a kompletních kontaktních údajů IC na závěr

4.3.2.16. MIC Rumburk

Na adresu informačního centra v Rumburku byl dne 31.10.2013 odeslán dotaz, na který vzápětí přišla automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nemohl být doručen (byl z nejasných důvodů zablokován).

Vaše zpráva pro <info@icrumburk.cz> ze dne 31.10.2013 nemohla být doručena.
Zpráva je přiložena.

You message for <info@icrumburk.cz> from 2013/10/31 could not be delivered.
It's attached below.

Důvod / Reason:

5.0.0 smtp; 553 Your IP (77.75.76.44) is blocked, more information at <http://bl.spamcop.net>

Dne 5.11.2013 byl na adresu info@icrumburk.cz zaslán stejný email, na který přišla odpověď hned následující den. Její text je zde:

Dobrý den,

V Rumburku stojí za vidění Loretánská kaple (ne + po zavřeno), hned vedle Park Rumburské vzpoury. Dále náměstí s Morovým sloupem, památková rezervace – ulička Šmilovského, Muzeum (so, ne, po zavřeno), malá Křížová cesta a poprávístě. V blízkosti Rumburka (cca 3km) se nachází rozhledna Dýmník, která je však v týdnu uzavřena (je po turistické sezoně). Na Dýmníku se nachází malý lanový park, Lovecká chata, malý Stonehenge.

Mimo Rumburk můžete navštívit město Krásná Lípa (dům Českého Švýcarska, Křínický pivovar, čokoládovna MANA), zámek Šluknov, Kamenický Šenov – Panská skála, rozhledna Tanečnice v blízkosti Mikulášovic.

Naše informační centrum je bezbariérové a otevřeno každý všední den od 8:00 – 12:00 a 12:30 – 17:00 hodin.

S pozdravem

MIC Rumburk

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí spíše stroze a neosobně
- Obsahově text odpovídá na otázku bezbariérovosti a dává mnohé tipy na výlet, odpověď na otázku špatného počasí a tipu pro děti neuvádí
- Tipy na výlety by bylo vhodné doplnit odkazem na webové stránky
- Bylo by vhodné také vyzvat k návštěvě IC (i když otevírací doba v odpovědi uvedena je) a vyzvat k případným dalším dotazům
- Text by v závěru vhodně „zlidštilo“ přání krásného dne či pobytu v regionu



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

- Z formálního hlediska chybí v textu následující náležitosti:
 - oslovení tazatelky jménem
 - poděkování za email
 - kontaktní údaje IC (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „šablonu“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů a kompletních kontaktních údajů IC na závěr

4.3.2.17. MIC REGIA a.s. Varnsdorf

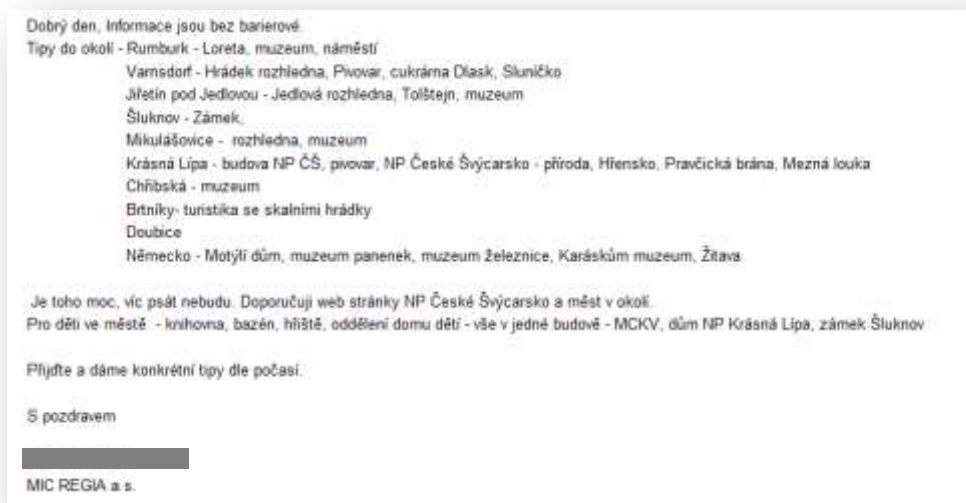
Na adresu informačního centra ve Varnsdorfu byl dne 31.10.2013 odeslán dotaz, na který vzápětí přišla automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nemohl být doručen (byl zablokován).





PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Dne 5.11.2013 byl na adresu ic.regia@varnsdorf.cz zaslán stejný email, na který za dva dny přišla následující odpověď:



Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi nepůsobí příliš profesionálně
- Obsahově text odpovídá na otázku bezbariérovosti a dává mnohé tipy na výlet, konkrétní odpovědi na otázku špatného počasí a tipu pro děti nevypichuje
- Uvedené tipy na výlety by bylo vhodné doplnit odkazem na webové stránky a více je konkretizovat (uvádět přesnější názvy), aby byly pro turistu lépe dohledatelné - např. místo „budova NP ČŠ“ uvést „Dům Českého Švýcarska“, Karasek-Museum v Seiffhennersdorfu apod.
- Na konkrétní doporučené webové stránky by bylo vhodné umístit do textu odkaz
- V textu nechybí výzva k návštěvě IC a ochota poskytnout další tipy
- Z formálního hlediska chybí v textu následující náležitosti:
 - oslovení tazatelky jménem
 - poděkování za email
 - kontaktní údaje IC (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „šablonu“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů a kompletních kontaktních údajů IC na závěr



4.3.2.18. IC Tolštejnského panství Jiřetín p.J.

Odpověď na dotaz zasláný do IC v Jiřetíně pod Jedlovou byla přijata ještě v den odeslání. Její text je následující:

Dobrý den,

ano naše IC je bezbariérové. V Jiřetíně máme Křížovou horu, rozhlednu Jedlová hora a zříceninu hradu Tolštejn. V příloze – viz naskenovaná skládáčka o Jiřetíně. Tento okruh tří cílů je 9 km. Štola už je zavřená. Kdyby bylo ošklivě v Krásné Lípě je Dům Českého Švýcarska s interaktivní expozicí, která je vhodná hlavně pro děti- www.ceskesvycarsko.cz – tam je hodně informací i o okolí. V Rumburku je Loreta, ve Šluknově je zámek - při nepřízní počasí. také plavecký bazén ve Varnsdorfu- viz příloha- otevírací doby. V Doubici je Stará hospoda u které je obrovský zábavný soukromý park pro děti- vyřezávané sochy, houpačky...to je od Jiřetína asi 8 km. Jinak naše IC má otevřeno úterý- pátek 9:00 -12:00 12:30-16:00 a sobota a neděle 9:00-14:00 hod. tak se ještě v případě potřeby přijďte poradit osobně.

Přeji pěkný den

MAS Šluknovsko

Provozovna: Informační centrum Tolštejnského panství.

Náměstí Jiřího 300

407 56 Jiřetín pod Jedlovou

tel. 412 379 336, 724 785 655

e-mail: info@tolstejnскеpanstvi.cz

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí vstřícně a ochotně
- Obsahově text vhodně odpovídá na všechny položené dotazy (bezbariérovost, tipy na výlet, tipy pro špatné počasí a tipy pro děti)
- Email byl vhodně doplněn také naskenovanou přílohou
- V textu nechybí výzva k návštěvě IC a ochota poskytnout další tipy (vč. otevírací doby IC)
- Z formálního hlediska k dokonalosti chybí pouze:
 - oslovení tazatelky jménem
 - poděkování za email



4.4. Zkušební email v německém jazyce

4.4.1. Odeslání dotazu v německém jazyce

Při formulaci dotazu v německém jazyce se klad důraz na následující:

- stručnost textu - aby neodradil svou délkou
- jednoduchost jazyka - aby si jej mohl snadno přeložit (se slovníkem) i pracovník, který německy neumí moc dobře
- univerzálnost - aby byl text použitelný a stejný pro všechna IC
- 2 dotazy v jednom - aby bylo možné hodnotit úplnost odpovědi
- možnost stručně odpovědět - aby odpověď mohla být zaslána i pracovníkem s nedokonalou němčinou

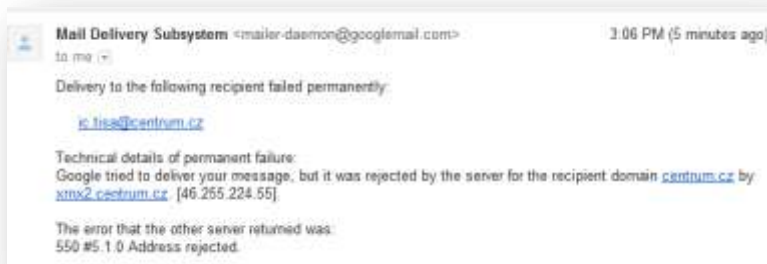




4.4.2. Přijaté odpovědi na německý dotaz podle jednotlivých IC

4.4.2.1. IC Tisá

Dne 8.11.2013 byl odeslán dotaz na oba emaily ic.tisa@email.cz a info.tisa@centrum.cz. Z první uvedené adresy byla vzápětí přijata automatická odpověď o nedoručení. Totéž se opakovalo i při druhém pokusu dne 20.11.2013. Ani z druhého emailu nebyla doručena žádná odpověď na dotaz. IC je sezónní a v listopadu je zavřené.



Doporučení pro IC:

- vyřešit odesílání odpovědí na dotazy i mimo sezónu IC (možnosti řešení viz.kapitola 4.6. *Optimalizace emailové komunikace*)



4.4.2.2. MIC Děčín

Odpověď na zasláný dotaz byla z Městského informačního centra v Děčíně doručena hned následující den po odeslání.

Její text je zde:

Guten Tag, Herr Weber,
wir haben täglich von 9 bis 17 Uhr geöffnet. Wir sprechen hier deutsch und wir haben auch der Broschüren über Tetschen und Umgebung in deutsche sprache.

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí profesionálně
- Obsahově text vhodně odpovídá na oba položené dotazy (zda je IC otevřeno a zda hovoří německy) a přináší i informaci navíc (o nabídce německých brožur v IC)
- Z formálního hlediska chybí:
 - jakékoli rozloučení
 - poděkování za email
 - uvedení názvu organizace
 - kontaktní údaje (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „automatický podpis“ obsahující kompletní kontaktní údaje IC na závěr



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.4.2.3. IC Hřensko

Odpověď na zasláný dotaz byla z informačního centra v Hřensku doručena hned následující den po odeslání.

Její text je zde:



Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí ne zcela profesionálně
- Obsahově text ne zcela jasně odpovídá na položené dotazy
- Úroveň německého jazyka není zcela dokonalá (chyby v psaní velkých písmen u podstatných jmen), ale z pohledu srozumitelnosti je dostačující
- Z formálního hlediska chybí:
 - oslovení tazatele jménem
 - poděkování za email
 - uvedení názvu organizace

4.4.2.4. IC Pravčická brána

Z informačního střediska u Pravčické brány nebyla přijata žádná odpověď. IC je sezónní a již zavřené. IC ve Studii uvedlo, že informační službu prostřednictvím emailu neposkytuje.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.4.2.5. IC Mezní Louka (U Fořta)

Odpověď na zasláný dotaz byla z informačního centra v Mezní Louce doručena ještě v den odeslání.

Text odpovědi je následující:

Guten Tag,
Unsere Info ist nur Fr, Sam und So geöffnet - wie wir die Leute für
Übernachtung haben.
Wir sind private Info und durch die Woche haben wir keine Leute. Ich spreche
einbischen
Deutsch und meine Kollegyn Jana spricht sehr gutt Deutsch.
MFG,
[REDACTED]

U FOŘTA
Mezná 37, Hřensko
+420 412 554 090
info@uforta.cz, www.uforta.cz

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí vstřícně
- Obsahově text odpovídá na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka není zcela dokonalá ale z pohledu srozumitelnosti je dostačující
- Z formálního hlediska chybí pouze:
 - oslovení tazatele jménem
 - poděkování za email

4.4.2.6. IC Srbská Kamenice

Z informačního střediska v Srbské Kamenici nebyla přijata žádná odpověď. IC je sezónní a již zavřené. IC ve Studii uvedlo, že informační službu prostřednictvím emailu neposkytuje.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.4.2.7. IC Česká Kamenice

Po odeslání dotazu do IC Česká Kamenice dne 8.11.2013 byla přijata následující automatická odpověď o nedoručení emailu.



Druhý pokus byl učiněn dne 20.11.2013. Odpověď nebyla nikdy přijata.

4.4.2.8. IC Kytlice

Na odeslaný dotaz byla přijata odpověď třetí den od jeho odeslání.

Text odpovědi je zde:



Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí profesionálně
- Obsahově text odpovídá na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka je v pořádku
- Z formálního hlediska chybí:
 - poděkování za email
 - uvedení názvu organizace
 - kontaktní údaje (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „automatický podpis“ obsahující kompletní kontaktní údaje IC na závěr



4.4.2.9. IC Jetřichovice

IC Jetřichovice je provozované společností České Švýcarsko o.p.s., která provozuje také IC v Dolní Chřibské a v Krásné Lípě. Všechna tři IC mají společnou emailovou adresu informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz. Více viz kap. 4.4.2.11. IC DČŠ Krásná Lípa.

4.4.2.10. IC Dolní Chřibská - Saula

IC Jetřichovice je provozované společností České Švýcarsko o.p.s., která provozuje také IC v Dolní Chřibské a v Krásné Lípě. Všechna tři IC mají společnou emailovou adresu informacni.sluzba@ceskesvycarsko.cz. Více viz kap. 4.4.2.11. IC DČŠ Krásná Lípa.

4.4.2.11. IC DČŠ Krásná Lípa

Odpověď na dotaz byla z Informačního střediska v Domě Českého Švýcarska v Krásné Lípě doručena následující den od odeslání.

Text odpovědi je zde:



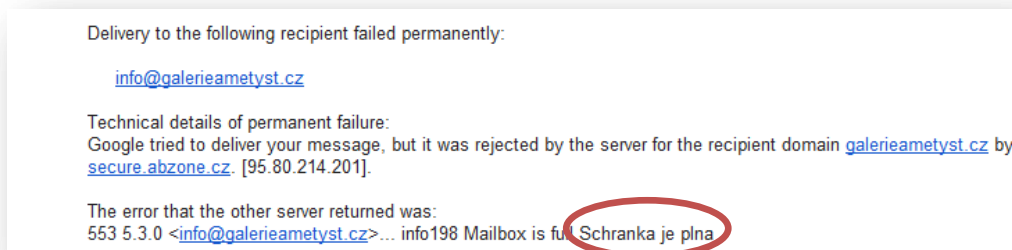
Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí profesionálně
- Obsahově text odpovídá na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka je v pořádku
- Z formálního hlediska chybí pouze:
 - poděkování za email



4.4.2.12. Galerie Ametyst Brtníky

Dne 8.11.2013 byl odeslán dotaz na info@galerieametyst.cz. Vzápětí přijata automatická odpověď o nedoručení (Mailer Daemon) z důvodu plné schránky. Totéž se opakovalo i při druhém pokusu dne 20.11.2013.



Doporučení pro IC:

- nastavit systém obsluhy emailové schránky tak, aby se schránka pravidelně vymazávala

4.4.2.13. IC Mikulášovice

Dne 8.11.2013 byl odeslán dotaz na email IC v Mikulášovicích infomik@mikulasovice.cz. Ještě tentýž den byla přijata automatická odpověď o nedoručení. IC je sezónní a v listopadu je zavřené.





4.4.2.14. IC Lipová

Odpověď na dotaz do IC v Lipové u Šluknova byla přijata ještě v den odeslání.

Její text byl následující:

Sehr geehrter Herr Weber,

unser Infozentrum ist das ganze Jahr (damit auch im November) geöffnet, von 10 bis 17 Uhr. Die 2 Mädels die im IC sind sprechen leider nicht viel deutsch, aber wenn Sie vorher Bescheid geben kann ich hinkommen.

Mit freundlichen Grüßen

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí vstřícně
- Obsahově text vhodně odpovídá na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka je v pořádku
- Z formálního hlediska chybí pouze:
 - poděkování za email
 - název organizace
 - kontaktní údaje (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „automatický podpis“ obsahující kompletní kontaktní údaje IC na závěr



4.4.2.15. RIC Šluknov

Přestože je Regionální informační centrum ve Šluknovském zámku otevřeno každodenně, odpověď na dotaz byla přijata 10 dní od odeslání, což nelze hodnotit kladně.

Text odpovědi byl následující:

Guten Tag,
ja, wir haben das Informationszentrum im November geöffnet (Montag bis Sonntag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr). Wir sprechen ein Bischen deutsch. Wir besuchen einen Deutschkurs – wir sind Anfänger. Vielleicht machen wir ein Deal.

Mit freundlichen Grüßen
RIC Šluknov

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí vstřícně
- Obsahově text vhodně odpovídá na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka je dostatečná
- Z formálního hlediska chybí:
 - oslovení jménem
 - poděkování za email
 - jméno pracovníka
 - kontaktní údaje (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- nastavit systém obsluhy emailové schránky tak, aby se na dotazy návštěvníků odpovídalo co nejdříve
- vytvořit si „automatický podpis“ obsahující kompletní kontaktní údaje IC na závěr



4.4.2.16. MIC Rumburk

Odpověď na dotaz odeslaný do Městského informačního centra v Rumburku byla přijata ještě v den odeslání.

Text odpovědi je zde:

Guten Tag Herr Weber,

Unsere Infostelle ist jeden Alltag von 8 bis 17 (12:00 – 12:30 Mittagspause) geöffnet. Wir sprechen natürlich auch Deutsch.

Wir freuen uns auf Sie.

Mit herzlichen Grüßen

MIC Rumburk

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí vstřícně
- Obsahově text vhodně odpovídá na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka je v pořádku
- Z formálního hlediska chybí:
 - poděkování za email
 - kontaktní údaje (adresa, telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

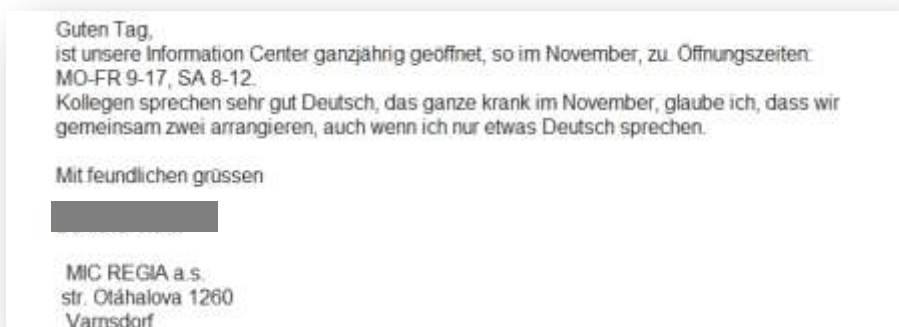
- vytvořit si „automatický podpis“ obsahující kompletní kontaktní údaje IC na závěr



4.4.2.17. MIC REGIA a.s. Varnsdorf

Odpověď na dotaz odeslaný do Městského informačního centra ve Varnsdorfu byla přijata následující den od odeslání.

Text odpovědi je zde:



Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí vstřícně
- Obsahově se text snaží odpovědět na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka není dokonalá ale sdělení je dostatečně srozumitelné
- Z formálního hlediska chybí:
 - oslovení jménem
 - poděkování za email
 - kontaktní údaje (telefon, email, webové stránky)

Doporučení pro IC:

- vytvořit si „automatický podpis“ obsahující kompletní kontaktní údaje IC na závěr



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.4.2.18. IC Tolštejnského panství Jiřetín p.J.

Odpověď na dotaz do IC v Jiřetíně pod Jedlovou byla přijata 4 dny od odeslání.

Text odpovědi je zde:



Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí heslovitě
- Obsahově text odpovídá na oba položené dotazy
- Úroveň německého jazyka je dostatečná
- Z formálního hlediska chybí pouze:
 - oslovení jménem



4.5. Shrnutí hodnocení emailové informační služby

Hodnocení emailových odpovědí na dotazy jednotlivých IC je prováděno z různých hledisek:

- počet přijatých odpovědí
- rychlost odeslání odpovědí
- obsahové hodnocení odpovědí
- formální hodnocení odpovědí

4.5.1. Počet přijatých odpovědí

Počet přijatých odpovědí na dotaz v českém jazyce

Z celkového počtu 16 odeslaných dotazujících emailů (1 je společný pro 3 IC) bylo do 20 dnů od odeslání přijato 8 odpovědí - tj. 50% návratnost. U dvou IC (12,5%) přišla automatická odpověď o nedoručení. Od 6 IC nebyla žádná odpověď (37,5%).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Počet přijatých odpovědí - ČJ	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.	Σ
IC je otevřeno		x	x		x		x	x			x	x		x	x	x	x	x	12
nedoručenka			x	x															2
odpověď		x			x			x		x				x		x	x	x	8
bez reakce	x					x	x					x	x		x				6

Informační střediska, která jsou nesezónní a tedy v době provádění mystery callingu v provozu, a přesto neodeslala žádnou odpověď:

- IC Hřensko - přišla automatická odpověď o nedoručení
- IC Česká Kamenice - bez reakce
- IC Brtníky - bez reakce
- IC Šluknov - odpověď přišla až po urgenci obratem (po 20 dnech od odeslání)

Počet přijatých odpovědí na dotaz v německém jazyce

Z celkového počtu 16 odeslaných dotazujících emailů (1 je společný pro 3 IC) bylo do 10 dnů od odeslání přijato 10 odpovědí - tj. návratnost 62,5%. U 3 IC (18,8%) přišla automatická odpověď o nedoručení. Od 3 IC nebyla žádná odpověď (18,8%).



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Počet přijatých odpovědí - NJ	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.	Σ
IC je otevřeno		x	x		x		x	x			x	x		x	x	x	x	x	12
nedoručenka	x											x	x						3
odpověď		x	x		x			x		x				x	x	x	x	x	10
bez reakce				x		x	x												3

4.5.2. Rychlost odpovědí

Rychlost odpovědí na dotaz v českém a německém jazyce od jednotlivých IC shrnuje následující tabulka:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Rychlost odpovědí	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.
odpověď v ČJ - dny		0	-		0		-	6		2		-		1	-	1	2	0
odpověď v NJ - dny		1	1		0		-	3		1		-		0	10	0	1	4
Bodové hodnocení ČJ		10			10			5		9				10		10	9	10
Bodové hodnocení NJ		10	10		10			8		10				10	1	10	10	7

Rychlost odpovědí je uvedena ve dnech ode dne odeslání tj. 0 = tentýž den, 1 = následující den, 2 = dva dny od odeslání atd. Symbol (-) znamená, že IC je otevřeno a přesto dotaz zůstal bez reakce.

Z hlediska rychlosti lze naprosto kladně hodnotit IC Mezní Louka, Děčín, Lipová, Krásná Lípa, Rumburk a Varnsdorf.

Vysvětlení bodového hodnocení rychlosti: Maximum bodů je 10 = za odpověď tentýž a následující den. Za každý další den prodlení je o bod méně



4.5.3. Hodnocení obsahové stránky odpovědi

Při hodnocení odpovědi z hlediska obsahového bylo zjišťováno, zda odpověď obsahuje:

- odpovědi na všechny otázky v mailu - u české verze: tipy na pěší výlet, tipy pro špatné počasí, tipy pro děti, informace o bezbariérovosti IC, u německé verze: info o otevírací době IC a zda v IC hovoří německy
- další informace o regionu navíc (otevírací dobu atd.)
- odkazy na webové stránky s dalšími informacemi, přílohu s dalšími informacemi
- výzvu pracovníka IC k návštěvě IC
- nabídku zodpovězení případných dalších dotazů

Hodnocení obsahové stránky české odpovědi shrnuje následující tabulka:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Hodnocení obsahové stránky (CZ)	Tišá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.	Σ
tip na pěší výlet		x			x						x			x		x	x	x	7
tip pro špatné počasí		x									x			x				x	4
tip pro děti		x			x			x			x			x			x	x	7
bezbariérovst		x			x			x			x			x	x	x	x	x	9
další informace		x			x						x			x				x	5
odkazy na web		x									x							x	3
příloha		x																x	2
výzva k návštěvě IC					x			x						x			x	x	5
výzva k dalš.dotazům											x			x					2
<i>Bodové hodnocení</i>		7			5			3			7			7	1	2	4	8	44

Všechny přijaté odpovědi (9 ks) odpovídaly na otázku na bezbariérovost IC, jen 4 odpovědi doporučily tip na výlet v případě špatného počasí. Pouze ve 3 odpovědích bylo využito možnosti vložit do textu emailu odkazy na webové stránky.

Obsahově nejlépe hodnocené odpovědi byly přijaty od IC Jiřetín pod Jedlovou, IC Děčín a IC Krásná Lípa.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Hodnocení obsahové stránky německé odpovědi shrnuje následující tabulka:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Hodnocení obsahové stránky (DE)	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p. J.	Σ
dotaz na otevírací dobu		x	x		x			x			x			x	x	x	x	x	10
dotaz na němčinu		x			x			x			x			x	x	x	x	x	9
další informace		x																	1
odkazy na web																			
příloha																			
výzva k návštěvě IC																x			1
výzva k dalším dotazům																			
<i>Bodové hodnocení</i>		3	1		2			2			2			2	2	3	2	2	21

Německé odpovědi byly výrazně stručnější než české a obsahově odpovídaly jen na položené dotazy, pouze 1 odpověď poskytuje i další informace. Jen jedna jediná odpověď vyzývá tazatele k osobní návštěvě IC.

Nejvíce bodů z hlediska obsahu získaly německé odpovědi od IC Děčín a IC Rumburk.



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.5.4. Hodnocení formální stránky odpovědi

Při hodnocení odpovědi z hlediska formálního bylo zjišťováno, zda odpověď obsahuje:

- pozdrav, oslovení jménem, poděkování za email
- rozloučení, přání krásného dne, přání krásného pobytu v regionu
- jméno pracovníka, název organizace a kontaktní údaje (adresa, telefon, email, webové stránky)

Hodnocení formální stránky české odpovědi shrnuje následující tabulka:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Hodnocení formální stránky (CZ)	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chrýbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičtín p. J.	Σ
úvodní pozdrav		x			x			x			x			x	x	x	x	x	9
oslovení jménem											x				x				2
poděkování za email											x			x					2
rozloučení								x		x					x	x	x		6
přání krásného dne		x			x						x			x	x			x	6
přání krásného pobytu								x		x				x					3
jméno pracovníka		x			x			x		x				x	x	x	x	x	9
název organizace		x			x			x		x					x	x	x	x	7
uvedení adresy		x			x						x							x	4
telefonní kontakt		x			x						x							x	4
e-mail					x						x							x	3
webová stránka					x						x								2
<i>Bodové hodnocení</i>		6			8			4			12			5	6	4	4	8	57



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Hodnocení formální stránky německé odpovědi shrnuje následující tabulka:

Hodnocení formální stránky (DE)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p.J.	Σ	
úvodní pozdrav		x	x		x			x			x			x	x	x	x	x	x	10
oslovení jménem		x						x			x			x		x				5
poděkování za email																		x		1
rozloučení			x		x			x			x			x	x	x	x			8
přání krásného dne																		x		1
přání krásn. pobytu																				
jméno pracovníka		x	x		x			x			x			x		x	x	x	x	9
název organizace					x						x				x	x	x	x		6
uvedení adresy			x		x						x						x	x		5
telefonní kontakt			x		x						x							x		4
e-mail			x		x						x							x		4
webová stránka			x		x						x									3
<i>Bodové hodnocení</i>		3	7		8			4			9			4	3	5	5	8		56



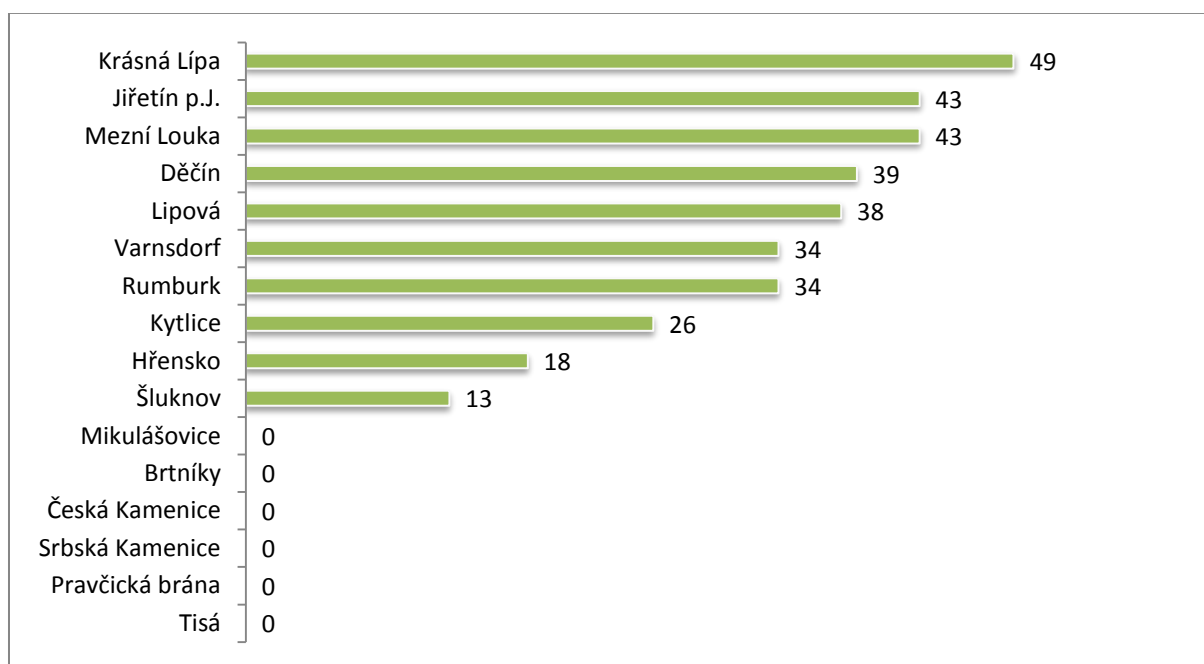
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

4.5.5. Shrnutí hodnocení emailových odpovědí

Následující tabulka shrnuje bodové hodnocení u jednotlivých IC:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Shrnutí hodnocení	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.	
body za rychlost ČJ		10			10			5		9				10		10	9	10	73
body za rychlost NJ		10	10		10			8		10				10	1	10	10	7	86
body za obsah ČJ		7			5			3		7				7	1	2	4	8	44
body za obsah NJ		3	1		2			2		2				2	2	3	2	2	21
body za formální str. ČJ		6			8			4		12				5	6	4	4	8	57
body za formální str. NJ		3	7		8			4		9				4	3	5	5	8	56
body celkem	0	39	18	0	43	0	0	26		49		0	0	38	13	34	34	43	

Pořadí IC podle celkového bodového hodnocení odpovědí na emailový dotaz:





4.6. Optimalizace emailové komunikace

Tato kapitola má za cíl navrhnout možná řešení problémů, které se u emailové komunikace některých IC vyskytují.

Jedná se o následující situace:

- email není doručen
- vyřizování emailů u sezónních IC v době, kdy je zavřené
- dlouhé prodlení nebo žádná odpověď
- chybějící odkazy, obsahové nepřesnosti
- chybějící formální náležitosti

4.6.1. Opatření proti nedoručení zprávy

Pokud nastane nějaký technický problém s doručením emailu, odešle se automatická odpověď (Mailer Daemon). V některých případech je důvod nedoručení v této zprávě uveden (v anglickém jazyce).

Důvod, proč se odeslaná zpráva vrátí zpět odesílateli, může být různý.

Zde jsou uvedeny různé možné důvody:

- nesprávná emailová adresa - překlep, neaktuálnost adresy
- překročení limitu schránky na velikost zprávy - velká velikost zprávy (přílohy)
- přeplněná emailová schránka
- technický problém na straně příjemce - např. nefunkční server

Návrhy preventivních opatření a řešení:

- mít jednoduchou, srozumitelnou a snadno zapamatovatelnou adresu i pro cizince - např. info@jiretin.cz
- emailovou adresu pokud možno neměnit - více verzí vnáší zmatek
- vytvořit Manuál obsluhy IC resp. emailové schránky IC, kde bude uvedeno opatření na kontrolu emailové schránky a její pravidelné každodenní promazávání - aby nedocházelo k přeplnění schránky zejména od stále častějších spamů
- v rámci Manuálu obsluhy IC resp. emailové schránky IC si vytvořit postup na kontrolu funkčnosti emailové schránky - např. každé ráno poslat zkušební email ze soukromé adresy pracovníka IC



4.6.2. Sezónní IC mimo sezónu

V Informačních centrech, která jsou otevřena jen v hlavní turistické sezóně, často pracují pracovníci na dobu určitou (brigádníci). Jakmile je IC zavřené, chybí pracovník na odpovídání na dotazy prostřednictvím emailů. Přestože těchto emailů v době po sezóně určitě není mnoho, je nutné tuto situaci vyřešit.

Návrhy preventivních opatření a řešení:

- pověřit vyřizováním emailových dotazů některého ze sezónních pracovníků IC i po sezóně - poskytnout mu přístupová práva k emailu či zajistit přeposílání emailů na jeho osobní email
- po sezóně zajistit zástupnost tj. pověřit vyřizováním emailových dotazů jiného (stálého) pracovníka provozovatele IC - poskytnout mu přístupová práva k emailu či zajistit přeposílání emailů na jeho osobní email
- není-li možné zajistit zástupnost, je vhodné nastavit v emailové schránce automatickou odpověď v nepřítomnosti, která bude pisatelům automaticky odesílat upozornění, že v době mimo otevírací sezónu IC není emailová informační služba v provozu
 - text upozornění by měl být vícejazyčný (ČJ, NJ i AJ)
 - text by měl obsahovat nějaké náhradní řešení - např. odkaz na web s turistickými informacemi o regionu/městě

4.6.3. Opatření na rychlé vyřizování emailů

Pokud odpověď na emailový dotaz není přijata do několika dnů, nevrhá to dobrý dojem na pracovníky IC a může to potenciálního návštěvníka i odradit od případné návštěvy IC či regionu.

Emailová komunikace je velice důležitá pro mnoho potenciálních návštěvníků - na rozdíl od běžné pošty je rychlá, levná a „ekologická“. Většina osob si své výlety či dovolené ráda předem plánuje a k tomu je internet ideální.

Zpoždění či dokonce nevyřizování emailů může nastat z několika příčin:

- email mohl spadnout do nevyžádané pošty
- nedůslednost pracovníků IC
- špatně nastavený nebo žádný systém obsluhy emailové schránky



Návrhy preventivních opatření a řešení:

- v rámci Manuálu obsluhy IC resp. emailové schránky IC si vytvořit:
 - závazné pravidlo lhůty, dokdy se vyřídí každý mail (např. do 3 dnů) a v případě že z časových důvodů nelze tuto lhůtu dodržet, zasílat odpověď s omluvou a ujištěním, že se na odpovědi pracuje
 - postupy pro obsluhu složky přijatých zpráv emailové schránky - závazné pravidlo, kdy a kdo bude procházet přijaté emaily a odpovídat na ně
 - postupy pro správu složky nevyžádané pošty - závazné pravidlo kdy a kdo má povinnost projít složku nevyžádané pošty, nevyžádané zprávy (spamy) vymazávat a ostatní emaily „vracet“ do složky přijatých zpráv a ty následně řádně vyřídít
- připravit si „šablony“ odpovědí na nejčastěji se opakující dotazy (šablony tipů na výlet vč. vhodných odkazů na web) a kopírovat vhodné části těchto šablon
- nastavit systém kontroly - např. zasíláním zkušebních mailů od nadřízeného IC

4.6.4. Obsahová i formální úplnost odesílaných emailů

Zejména v hlavní sezóně jsou pracovníci IC velice vytížení obsluhou návštěvníků v IC. Pokud se snaží rychle odpovídat na emailové dotazy, jsou odpovědi příliš stručné, heslovité, neobsahují žádné další informace a na všechny formální náležitosti se tak snadno zapomene.

Návrhy preventivních opatření a řešení:

- Připravit si a používat zásobník šablon odpovědí - většina dotazů potenciálních návštěvníků se opakuje, proto je vhodné využívat předpřipravené odpovědi a to nejen pro urychlení, ale i pro udržení kvalitní úrovně vyčerpávajících odpovědí, opatřených i vhodnými odkazy na web a včetně např. pozvání k návštěvě do IC
- Vytvořit si závazný manuál pro styl odpovědí - v něm bude řešeno nejen jakým písmem (v souladu s grafickým manuálem IC) ale i jaké uvítací pozdravy (např. „Dobrý den z Českého Švýcarska..“) a i úvodní fráze („děkujeme za Váš email“)
- Vytvořit si a používat tzv. „automatický podpis“ obsahující kompletní kontaktní údaje IC na závěr ale i rozlučkových frází („přejeme krásný pobyt v našem městě/regionu“/ „doufáme, že se Vám u nás bude líbit“/v případě dalších dotazů nás neváhejte kontaktovat“)



5. Další postup pilotního ověření

Na vypracovanou Studii vč. návrhů efektivních řešení a následná opatření provedená v rámci Pilotního ověření, o kterých pojednávají předchozí kapitoly, budou navazovat následující aktivity:

- workshop pro pracovníky IC
- ověření implementace efektivních řešení
- rešerše změn webových prezentací IC
- znovuzaslání zkušebních emailů (mystery calling)

5.1. Workshop pro pracovníky informačních center

Před začátkem turistické sezóny 2014 bude pro pracovníky IC uspořádán workshop (seminář), jehož cílem bude prohloubit znalosti přeshraničního regionu vč. saské části a tím zvýšit kvalitu poskytovaných služeb. Tento seminář bude určen všem pracovníkům IC v destinaci.

Workshop bude dvě základní části:

- Úvod - představení Studie a Pilotního ověření
- Návrhy efektivních řešení pro IC - diskuse
- Školení pro pracovníky IC

Na základě poznatků z řízených rozhovorů byla připravena klíčová témata školení. Jedná se o témata, kde respondenti sami často přiznávali, že si jsou vědomi nedostatku svých znalostí. Vzhledem k tomu, že Českosaské Švýcarsko je přeshraniční destinací a i na základě poznatku Studie, že v 61% IC se návštěvníci na Saské Švýcarsko ptají často, je hlavní důraz programu workshopu kladen na zvýšení úrovně znalostí o Saském Švýcarsku - jeho nabídce turistických služeb a dopravní infrastruktury.

Osnova školení

- Rozložení turistických cílů v Českém a Saském Švýcarsku, odlišná úloha Labe v obou regionech
- Dopravní infrastruktura v Saském Švýcarsku:
 1. Páteří železniční trat' Schöna - Dresden
 2. Úloha vlakového spojení Bad Schandau - Sebnitz - Dolní Poustevna
 3. Společnost OVPS - provozovatel autobusů, tramvaje a přívozů - základní místní dopravce k vlastním cílům
 4. Saská paroplavba jako kombinace k železnici a jako produkt cestovního ruchu
 5. Přeshraniční možnosti dopravy mezi severními Čechami a oblastí Drážďan



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

6. Přesahy do Horní Lužice, Krušných hor a Lužických hor
- Turistické cíle základní pro 1 den
 - Turistické cíle pro 2denní návštěvu
 - Oblast Bad Schandau-Hinterhermsdorf
 - Oblast stolových hor
 - Oblast Bastei - Hohnstein - Brand
 - Oblast Bielatal
 - Cíle v Drážďanech a blízkém okolí (Moritzburg, Mišeň)
 - Cíle v Hornolužické vrchovině a Žitavských horách

Informace o průběhu workshopu budou součástí Zprávy o následném ověření výstupů studie.

5.2. Ověření implementace efektivních řešení

V rámci Studie byly pro jednotlivá informační centra vypracovány návrhy efektivních řešení (viz Studie informačních center Českého Švýcarska - kapitola 5). Pilotní ověření v další fázi prověří (v průběhu turistické sezóny 2014), zda se v IC provedly změny na základě těchto doporučení.

V průběhu turistické sezóny 2014 navštíví jednotlivá IC proškolená osoba, která bude vystupovat v roli běžného návštěvníka IC (tzv. mystery shopper). Touto metodou se bude ověřovat úroveň poskytovaných služeb vč. informační a zároveň se prověří znalosti, získané během školení.

Výsledky tohoto ověření implementace budou součástí Zprávy o následném ověření výstupů studie.

5.3. Rešerše změn webových prezentací

Provedená rešerše webových prezentací jednotlivých informačních center (v kapitole 3) ukázala nedostatky u některých prezentací. Zopakování rešerše v průběhu roku 2014 bude mít za cíl zjistit, zda došlo na základě předložených doporučení jednotlivým IC ke zlepšení úrovně těchto prezentací.

Vyhodnocení, zda se úroveň webových prezentací informačních center zlepšila, bude součástí Zprávy o následném ověření výstupů studie.



5.4. Znovuzaslání zkušebních emailů (mystery calling)

Metoda zaslání zkušebních mailů, která v Pilotním ověření (viz kapitola 4) poukázala na celou řadu nedostatků u některých IC, bude v průběhu roku 2014 provedena znovu. Opět se bude jednat o odeslání turistického dotaz na emailové adresy všech informačních center v Českém Švýcarsku. Následně bude provedena analýza přijatých odpovědí a poté dojde k porovnání výsledků předchozí provedené analýzy.

Vyhodnocení, zda se úroveň poskytování informačních služeb prostřednictvím emailu zlepšila, bude součástí Zprávy o následném ověření výstupů studie.



6. Závěr

V rámci Studie informačních center Českého Švýcarska a Pilotního ověření studie byla provedena mnohá opatření a zformulována četná konkrétní doporučení pro zlepšení kvality poskytovaných informačních služeb v síti informačních center regionu, což by mělo sloužit jako zpětná vazba pro pracovníky informačních center.

Zda tato snaha padla na úrodnou půdu, ukáže čas. Během následující turistické sezóny budou provedena další opatření pilotního ověření, jehož výsledky budou shrnuty ve Zprávě o následném ověření výstupů studie.

