



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**  
Ated asociácie: státni finanční  
2007-2013, www.ziel3-cil3.eu

# Studie informačních center v destinaci České Švýcarsko



České Švýcarsko o.p.s.

Krásná Lípa, listopad 2013



Tato studie je výstupem projektu

TURISTIKA BEZ HRANIC - TOURISMUS OHNE GRENZEN,

který byl podpořen z prostředků Evropského fondu pro regionální rozvoj.

Zadavatel studie: Krajský úřad Ústeckého kraje - Lead partner projektu

Zhotovitel studie: Sdružení NOESIS - České Švýcarsko

Zpracovatel studie: Obecně prospěšná společnost České Švýcarsko





## Obsah:

<b>1. ÚVOD</b>	<b>5</b>
<b>2. POPIS PRŮBĚHU ANALÝZY</b>	<b>6</b>
2.1. UPŘESNĚNÍ ZADÁNÍ A CÍLŮ ANALÝZY	6
2.2. KVALITATIVNÍ PŘEDVÝZKUM	6
2.3. KVANTITATIVNÍ ČÁST VÝZKUMU	8
2.4. ZPRACOVÁNÍ DAT	8
<b>3. VÝSLEDKY ANALÝZY INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>9</b>
<b>3.1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O INFORMAČNÍCH CENTRECH</b>	<b>9</b>
3.1.1. PROVOZOVATEL INFORMAČNÍHO CENTRA	9
3.1.2. VLASTNICTVÍ PROSTOR INFORMAČNÍHO CENTRA	10
3.1.3. FINANCOVÁNÍ PROVOZU INFORMAČNÍHO CENTRA	11
<b>3.2. PROSTORY INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>12</b>
3.2.1. POLOHA PROSTOR INFORMAČNÍCH CENTER	12
3.2.2. DOSTUPNOST INFORMAČNÍCH CENTER	14
3.2.3. VELIKOST INFORMAČNÍCH CENTER	16
3.2.4. STAV PROSTOR IC	19
3.2.5. VYBAVENÍ PROSTOR IC	20
<b>3.3. PROVOZNÍ DOBA INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>22</b>
3.3.1. SEZÓNNOST IC	22
3.3.2. OTEVÍRACÍ DOBA IC V HLAVNÍ SEZÓNĚ	23
3.3.3. POČET OTEVÍRACÍCH DNÍ V ROCE	24
<b>3.4. ČINNOST INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>25</b>
3.4.1. INFORMAČNÍ SLUŽBA	25
3.4.2. ROZDEJ INFORMAČNÍCH MATERIÁLŮ V IC	31
3.4.3. PRODEJ ZBOŽÍ V INFOCENTRECH	34
3.4.4. DALŠÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY V IC (KROMĚ INFORMAČNÍCH)	35
3.4.5. DALŠÍ AKTIVITY V INFORMAČNÍCH CENTRECH	37
<b>3.5. NÁVŠTĚVNÍCI INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>38</b>
3.5.1. NÁVŠTĚVNOST IC	38
3.5.2. SKLADBA NÁVŠTĚVNÍKŮ	42
3.5.3. MONITOROVÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY	46
<b>3.6. PROPAGACE INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>47</b>
3.6.1. NÁSTROJE PROPAGACE IC	47
3.6.2. GRAFICKÝ MANUÁL IC	48
3.6.3. HODNOCENÍ PROPAGACE IC	49
<b>3.7. PRACOVNÍCI INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>50</b>



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

3.7.1. POČET PRACOVNÍKŮ V IC	50
3.7.2. STRUKTURA PRACOVNÍKŮ IC	51
3.7.3. DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ PRACOVNÍKŮ IC	52
3.7.4. DÉLKA PRAXE ZAMĚSTNANCŮ	52
3.7.5. POŽADAVKY NA NOVÉHO ZAMĚSTNANCE	53
3.7.6. VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ	53
<b>3.8. SYSTÉM ŘÍZENÍ KVALITY INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>55</b>
3.8.1. MANUÁL PROVOZU IC	55
3.8.2. CERTIFIKACE IC	55
<b>3.9. EXTERNÍ SPOLUPRÁCE INFORMAČNÍCH CENTER</b>	<b>56</b>
<b>4. SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ</b>	<b>58</b>
<b>5. NÁVRHY EFEKTIVNÍCH OPATŘENÍ</b>	<b>60</b>
5.1. INFORMAČNÍ STŘEDISKO TISÁ	60
5.2. TURISTICKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM DĚČÍN	61
5.3. TURISTICKÉ INFORMACE HŘENSKO	62
5.4. TURISTICKÉ INFORMACE PRAVČICKÁ BRÁNA	63
5.5. INFORMAČNÍ CENTRUM U FOŘTA - MEZNÍ LOUKA	64
5.6. SRBSKÁ KAMENICE	65
5.7. INFORMAČNÍ CENTRUM ČESKÁ KAMENICE	66
5.8. INFORMAČNÍ CENTRUM KYTLICE	67
5.9. INFORMAČNÍ CENTRUM JETŘICHOVICE	68
5.10. INFORMAČNÍ CENTRUM DOLNÍ CHŘIBSKÁ - SAULA	69
5.11. INFORMAČNÍ CENTRUM DOMU ČESKÉHO ŠVÝCARSKA KRÁSNÁ LÍPA	70
5.12. CENTRUM TURISTIKY – GALERIE AMETYST BRTNÍKY	71
5.13. MĚSTSKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM MIKULÁŠOVICE	72
5.14. INFOCENTRUM LIPOVÁ	73
5.15. REGIONÁLNÍ INFORMAČNÍ CENTRUM ŠLUKNOV	74
5.16. MĚSTSKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM RUMBURK	75
5.17. MĚSTSKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM REGIA A.S. VARNSDORF	76
5.18. INFORMAČNÍ CENTRUM TOLŠTEJNSKÉHO PANSTVÍ JIŘETÍN POD JEDLOVOU	77
<b>5. ZÁVĚR</b>	<b>78</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK:</b>	<b>79</b>
<b>POUŽITÉ ZDROJE:</b>	<b>79</b>



## 1. Úvod

Cílem Studie informačních center v destinaci České Švýcarsko (dále jen „Studie“) je nejen kompletní zmapování všech relevantních informačních center, ale na základě této podrobné analýzy informačních služeb navrhnout opatření k jejich dalšímu zlepšování a tyto výstupy studie následně ověřit.

S ohledem na výše uvedené je tato Studie rozčleněna na 2 části:

1. Analýza (rešerše) stávající sítě informačních center (kapitoly 2 - 4)
2. Návrhy efektivních opatření pro zvýšení kvality poskytovaných služeb (kapitola 5)

Do této Studie byla zahrnuta všechna IC v regionu ke dni 31.10.2013.



## 2. Popis průběhu analýzy

Analýza byla prováděna v následujících etapách:

- Upřesnění zadání a cílů analýzy
- Kvalitativní předvýzkum
  - Seznámení se s problematikou
  - Sestavení seznamu informačních center
- Kvantitativní část výzkumu
  - Pilotáž
  - Sběr dat
- Zpracování dat

Průběh jednotlivých etap je popsán v následujících kapitolách.

### 2.1. Upřesnění zadání a cílů analýzy

Zadavatelem bylo upřesněno zadání a cíle projektu. V průběhu řešení byl zadavatel průběžně informován o postupu.

### 2.2. Kvalitativní předvýzkum

#### 2.2.1. Seznámení se s problematikou

V této fázi se zhotovitel podrobně seznámil s problematikou. V rámci přípravných prací kvantitativní fáze výzkumu (dotazníkové šetření) byla realizována úvodní návštěva dvou informačních center (IC) a byl realizován předvýzkum formou dvou individuálních rozhovorů. V říjnu 2013 zhotovitel navštívil Informační centrum v Domě Českého Švýcarska v Krásné Lípě a Regionální informační centrum ve Šluknově.

Na základě kvalitativního rozhovoru dle předem připraveného scénáře byl realizován pilotní rozhovor s pracovníky těchto IC. Cílem těchto kvalitativních rozhovorů bylo především seznámení se s problematikou informačních služeb a vydefinování základních okruhů k dotazování kvantitativní části analýzy. Při těchto pilotních návštěvách byla zároveň možnost prohlédnout si zázemí IC a informační materiály, které mají k dispozici.

Témata pilotních rozhovorů tak byly například kvalita a rozsah poskytovaných služeb (vč. materiálního vybavení a zařízení prostor IC), systém fungování a financování provozu IC, spolupráce IC aj.

Podklady a informace získané díky těmto návštěvám byly následně použity jako podklad pro přípravu dotazníku.



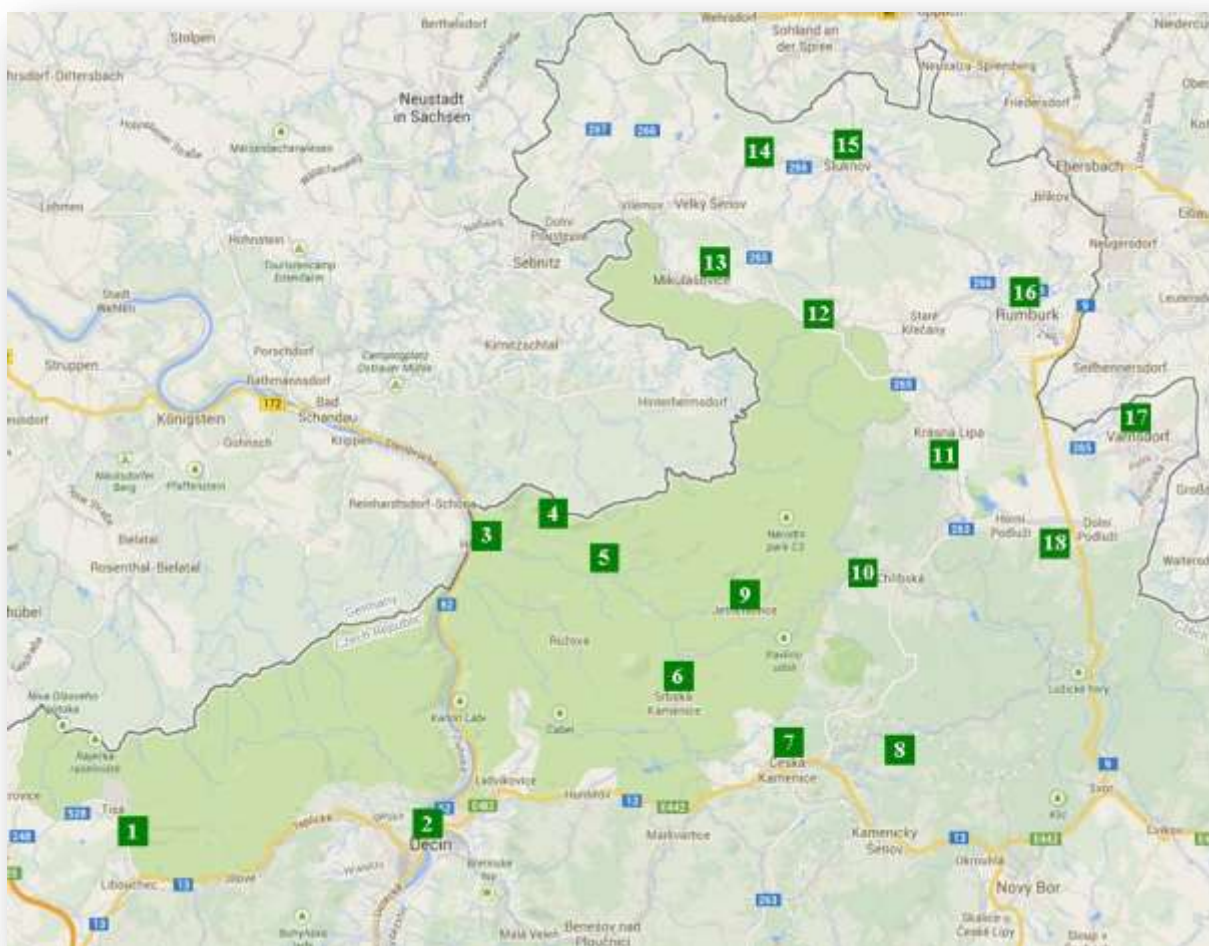
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### 2.2.2. Sestavení seznamu informačních center

V této úvodní části zpracování analýzy byl sestaven kompletní seznam všech informačních center v destinaci včetně kontaktů.

Jedná se o následujících 18 informačních center:

- |   |                 |    |                      |
|---|-----------------|----|----------------------|
| 1 | Tisá            | 10 | Chřibská             |
| 2 | Děčín           | 11 | Krásná Lípa          |
| 3 | Hřensko         | 12 | Brtníky              |
| 4 | Pravčická brána | 13 | Mikulášovice         |
| 5 | Mezní Louka     | 14 | Lipová               |
| 6 | Srbská Kamenice | 15 | Šluknov              |
| 7 | Česká Kamenice  | 16 | Rumburk              |
| 8 | Kytlice         | 17 | Varnsdorf            |
| 9 | Jetřichovice    | 18 | Jiřetín pod Jedlovou |





## 2.3. Kvantitativní část výzkumu

### 2.3.1. Pilotáž

Připravený dotazník důkladně otestován v pilotáži, která proběhla ve dvou výše zmíněných IC (Krásná Lípa a Šluknov). Testovalo se obsahové porozumění respondentů jednotlivým položkám dotazníku a zejména schopnost respondentů podat hodnotnou odpověď - tj. kvalitativně hodnotitelnou a vzájemně porovnatelnou.

Na základě této pilotáže se poupravily některé dotazy - např. u struktury návštěvníků IC dle skupin či věku se požaduje pouze pořadí, nikoli původně zamýšlený odhad procentuelního zastoupení jednotlivých skupin.

### 2.3.2. Sběr dat

Po teoretické přípravě a zpracování metodiky výzkumného šetření bylo přistoupeno k samotnému sběru dat.

Na základě pilotáže a vzhledem k rozsáhlosti dotazníku bylo rozhodnuto, že sběr dat bude probíhat osobním řízeným rozhovorem dotazujícího a respondenta (pracovníka IC), aby bylo zajištěno kvalitní vyplnění (díky možnosti dobře vysvětlit případné respondentovi smysl otázky) a také proto, aby se u některých dotazů sledovaly autentické reakce na otázku a nedošlo ke zkreslení díky snaze „zaškrtnout všechny nabízené možnosti“.

Sběr dat probíhal ve dnech 14.10. - 4.11. 2013 na základě předem domluvených schůzek s pracovníky IC.

## 2.4. Zpracování dat

Nejvýznamnější část textu Analýzy tvoří statisticky zpracované výsledky dotazníkového šetření, které jsou doplněny souhrnem výsledků získaných pomocí kvalitativních technik sběru dat.





### 3. Výsledky Analýzy informačních center

Veškerá data o informačních centrech popisují stav ke dni 31.10.2013.

Výsledky dotazníkového šetření Analýzy informačních center jsou rozčleněny dle jednotlivých témat šetření.

#### 3.1. Základní údaje o informačních centrech

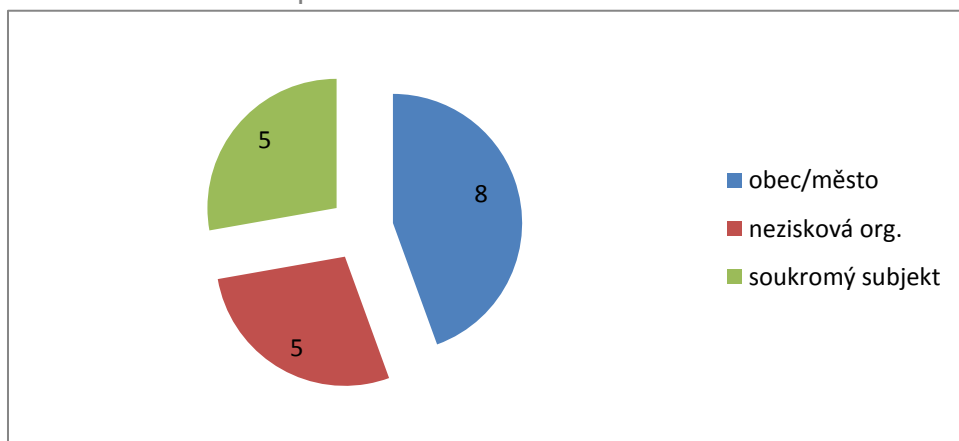
Tato kapitola se zaměřuje na vlastnické vztahy a financování provozu IC.

##### 3.1.1. Provozovatel informačního centra

Nejčastějšími provozovateli informačních center z hlediska právní formy jsou obce a města, které provozují celkem 8 IC z 18 (44%). Neziskové organizace provozují 5 IC (28%) a soukromé subjekty taktéž 5 infocenter v regionu (28%).

Provozovatel IC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
	Tísá	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.	$\Sigma$	
obec/město	x	x				x	x	x					x		x	x				8
nezisk. organizace									x	x	x			x				x		5
soukromý subjekt			x	x	x							x					x			5

Informační centra dle provozovatele:



Obce a města a většina neziskových organizací či soukromých subjektů provozují vždy jen jediné informační centrum.



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

Provozovateli více informačních center jsou pouze:

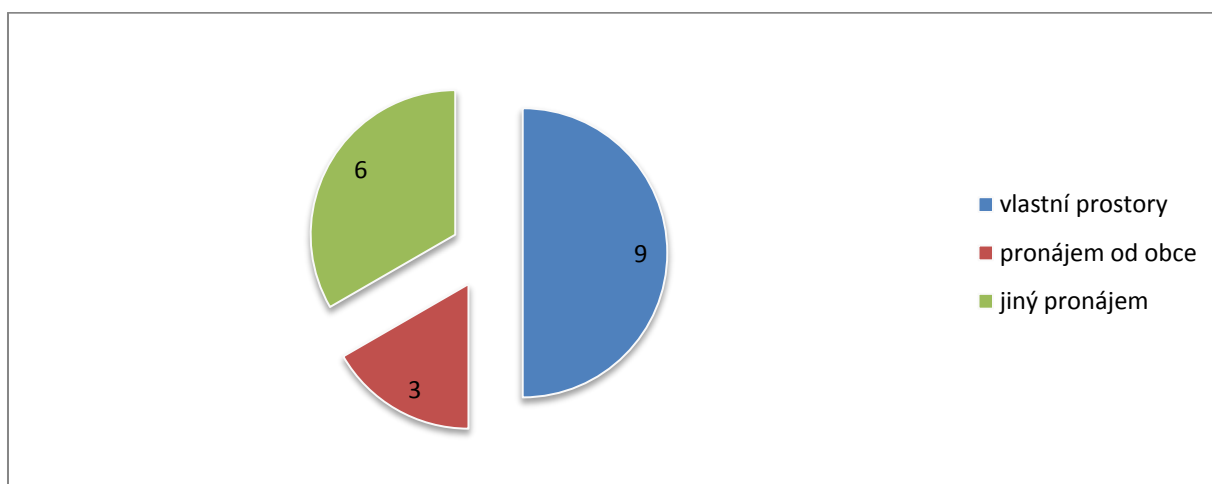
- České Švýcarsko o.p.s. - provoz 3 informačních center (Krásná Lípa, Jetřichovice, Dolní Chříbská)
- Českosaské Švýcarsko - Turistické informace, s.r.o. - provoz 2 informačních center (Hřensko, Pravčická brána)

### 3.1.2. Vlastnictví prostor informačního centra

Polovina informačních center (9 IC) je umístěno ve vlastních prostorách provozovatele (50%) a polovina v pronajatých prostorách. Šest informačních center je provozováno v prostorách pronajatých od soukromého vlastníka nemovitosti (33%) a 3 infocentra jsou provozována neobecními provozovateli v pronajatých prostorách od obce či města (17%).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Vlastnictví prostor IC	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
vlastní prostory	x	x			x		x	x					x	x	x	x			9
pronájem od obce			x									x					x		3
jiný pronájem				x		x			x	x	x							x	6

Informační centra dle vlastnictví prostor:





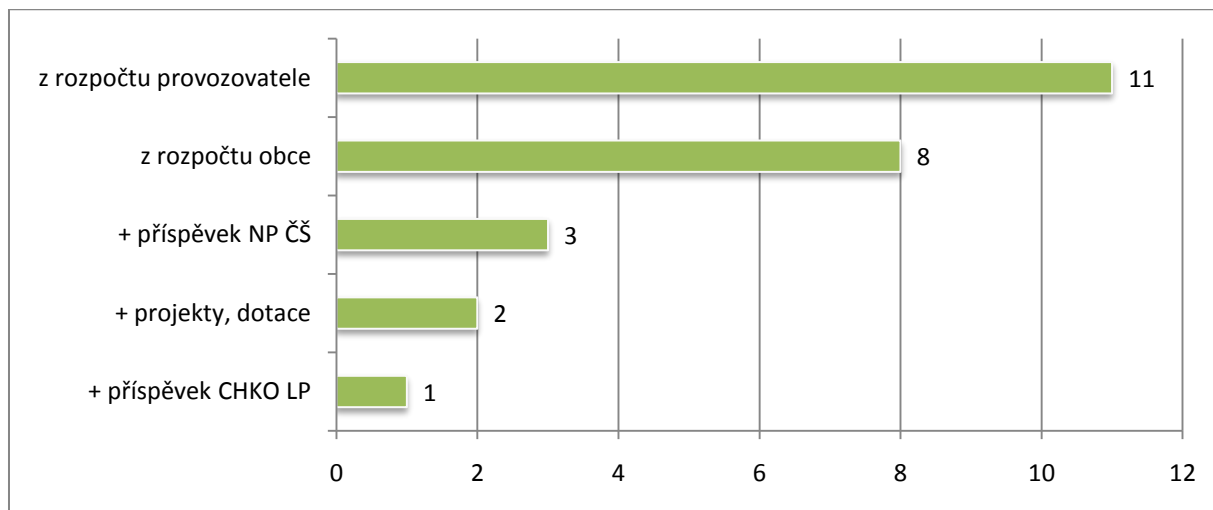
### 3.1.3. Financování provozu informačního centra

Provoz informačních center většinou nelze financovat pouze z tržeb infocentra (za prodej zboží či služby). Většina informačních center v regionu (11 IC, 61%) je financováno z rozpočtu provozovatelů, kterými není obec či město, ale soukromý subjekt či nezisková organizace. Z rozpočtu obce/ města je financováno 8 infocenter (44%).

Na 3 informační centra (17 %) finančně přispívá Správa národního parku České Švýcarsko, 1 IC je přímo financováno z projektu EU a 1 IC používá k provozu zařízení IC, jejímž majitelem je Správa chráněné krajinné oblasti Labské pískovce.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Financování provozu	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
z rozp. provozovatele			x	x	x	x			x	x	x	x		x			x	x	11
z rozpočtu obce	x	x					x	x			x		x		x				8
+ příspěvek NP ČŠ									x	x	x								3
+ projekty, dotace											x							x	1
+ příspěvek CHKO LP	x																		1

Počty informačních center dle financování:





### 3.2. Prostory informačních center

Umístění prostor informačních center, jejich velikost a zařízení prostor jsou velice důležité vlastnosti, proto se na ně zaměřuje i tato studie.

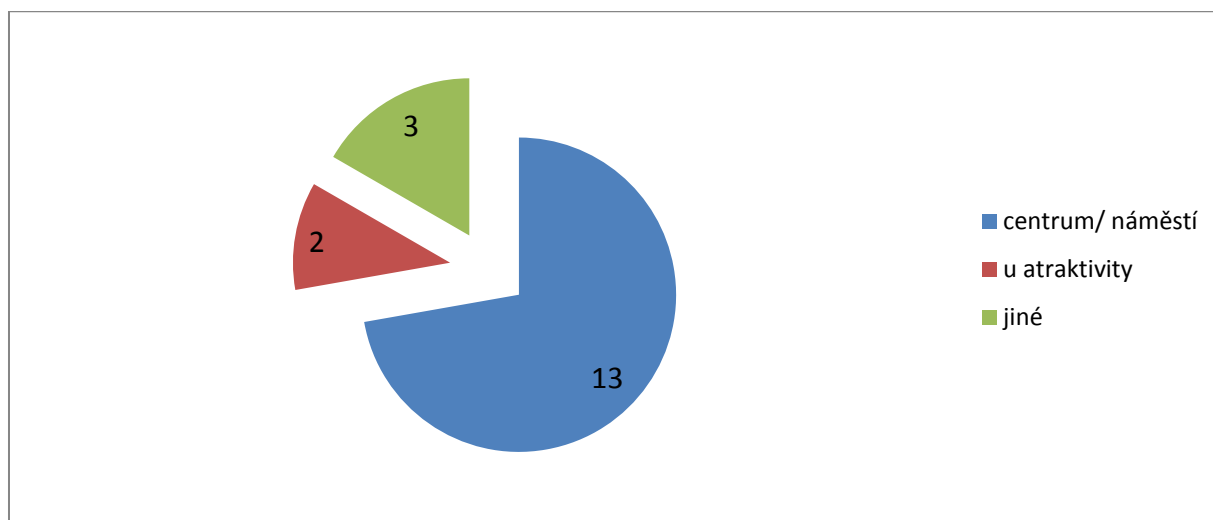
#### 3.2.1. Poloha prostor informačních center

Správné umístění informačního centra je velice klíčové a má přímý vliv na jeho návštěvnost. Vhodné je umístění v centru obcí (náves) a měst (náměstí) nebo u nějaké vyhledávané atraktivity.

Většina informačních center regionu (72%) je umístěno v centrech obcí a měst. U atraktivity jsou umístěna jen 2 informační centra - u Pravčické brány a ve Šluknovském zámku.

Poloha IC	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	Jičtín p.J.	$\Sigma$
centrum/ náměstí	x		x		x	x	x	x	x		x	x	x	x		x		x	13
u atraktivity				x											x				2
jiné		x								x							x		3

Informační centra dle polohy prostor:



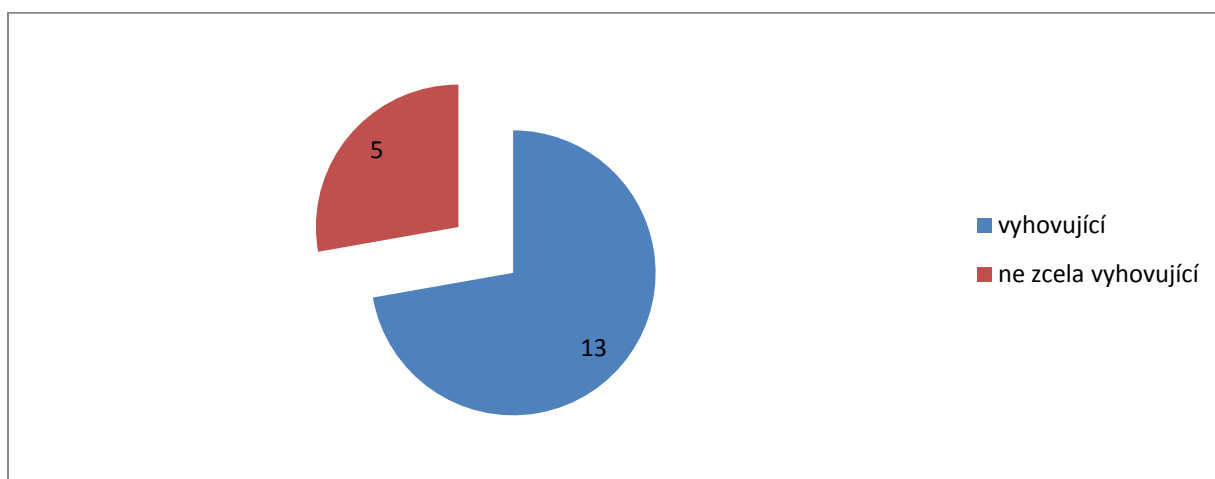


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Pracovníci informačních center byli v rámci dotazníkového šetření dotazováni na jejich spokojenost s polohou prostor IS. Za zcela vyhovující považuje svou polohu 13 informačních center (72%).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Spokojenost s polohou	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chřibská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p.J.	Σ
zcela vyhovující				x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	13
ne zcela vyhovující	x	x	x				x			x									5

Informační centra dle spokojenosti s polohou IC:



Pracovníci 5 informačních center hodnotili polohu svých IC jako ne zcela vyhovující a jako zdůvodnění bylo uvedeno následující:

- IS č.1: vhodnější by bylo umístění blíže ke vstupu do Tiských stěn
- IS č.2: kromě parkujících přímo na nábřeží sem turisté moc nechodí - vhodnější by bylo umístění více do centra (na náměstí)
- IS č.3: ještě vhodnější umístění by bylo u vstupu do soutěsek (resp. na parkovištích)
- IS č.7: IS je umístěno u náměstí, ale je tzv. „za rohem“ - vhodnější by bylo přímo na náměstí (v/u budovy MÚ)
- IS č.10: IS je umístěno v lese hodně daleko od centra Chřibské, je využíváno jen turisty směřujícími na Tokaň a okolí



### 3.2.2. Dostupnost informačních center

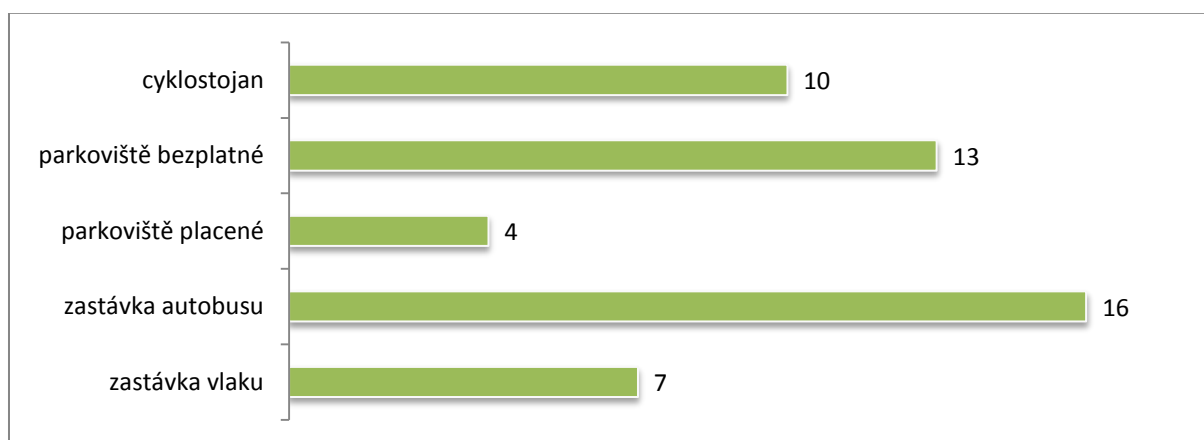
Dostupnost informačního centra pro cyklisty zvyšuje umístění cyklostojanu. Cyklostojan má v blízkosti vchodu celkem 10 IC (56%). Další dvě IC (Srbská Kamenice, Brtníky) mají možnost umístění (a zamknutí) kol k zábradlí u IS. U IS Pravčická brána nemá umístění cyklostojanu smysl, protože IC je dostupné pouze pro pěší (jízda na kole je sem přímo zakázána Správou národního parku).

Důležité pro dostupnost informačního centra je také to, jak lze v okolí IS zaparkovat. Zaparkovat lze u všech 17 IC (kromě již výše zmíněné Pravčické brány, která je dostupná pouze pro pěší turisty). U 13 IC (72%) je možno zaparkovat bez placení, u 4 IC je pouze placené parkoviště.

Dalším podstatným hlediskem je také blízkost zastávky autobusů či vlakového nádraží. Bylo zjištěno, že 16 infocenter (89%) je nedaleko (do cca 5 min. pěšky) od zastávky autobusu a pouze 7 IC (39%) je nedaleko (do 1 km) od zastávky vlaku.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
V blízkosti IC	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
cyklostojan	x						x		x	x	x		x	x	x	x	x	x	10
parkoviště bezplatné		x			x	x		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	13
parkoviště placené	x		x				x									x			4
zastávka autobusu	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	16
zastávka vlaku			x				x				x	x	x		x	x			7

Počty informačních center dle dopravní dostupnosti:



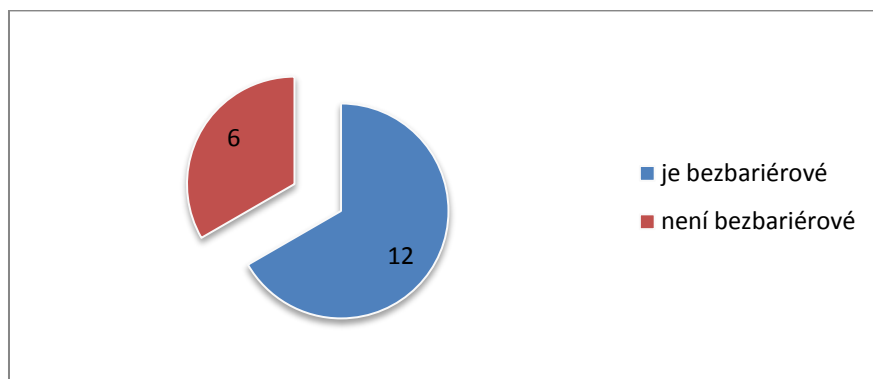


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPŮŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Následující tabulka ukazuje bezbariérovost tj. dostupnost jednotlivých informačních center pro vozíčkáře (resp. kočárky s dětmi):

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Bezbariérovost IC	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
je bezbariérové	X	x				x	x	x	x		x			x	x	x	x	x	12
není bezbariérové			x	x	x					x		x	x						6

Informační centra dle bezbariérovosti:



Většina informačních center regionu je bezbariérových (67%).

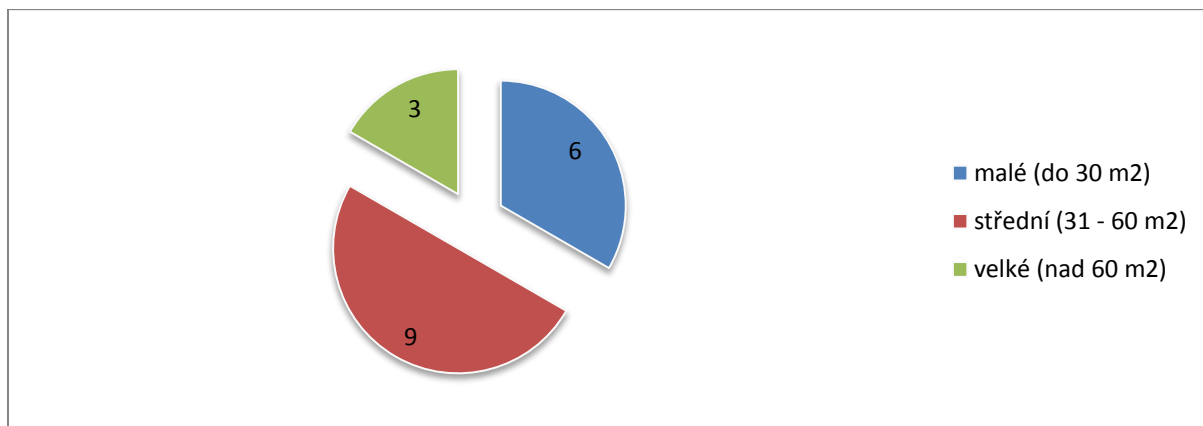


### 3.2.3. Velikost informačních center

Velikost informačního centra je často klíčová pro možnosti poskytování širokého spektra služeb informačního centra. Informační centra byla rozdělena dle velikosti jejich hlavní návštěvní místnosti do 3 kategorií: na malá, střední a velká infocentra.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
Velikost IC (hlavní místnost)	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.		
malé (do 30 m2)	x			x				x	x				x							6
střední (31 - 60 m2)		x	x		x		x			x		x		x		x	x	x		9
velké (nad 60 m2)						x					x				x					3

Informační centra dle velikosti (hlavní místnosti):



Třetina informačních center (33%) má velikost menší než 30 m2, polovina informačních center regionu (50%) je střední velikosti a tři informační centra (17%) jsou velká (nad 60 m2).

Pořadí tří největších informačních center regionu (podle přibližného odhadu velikosti hlavní místnosti):

IS	
1.	Krásná Lípa
2.	Srbská Kamenice
3.	Šluknov





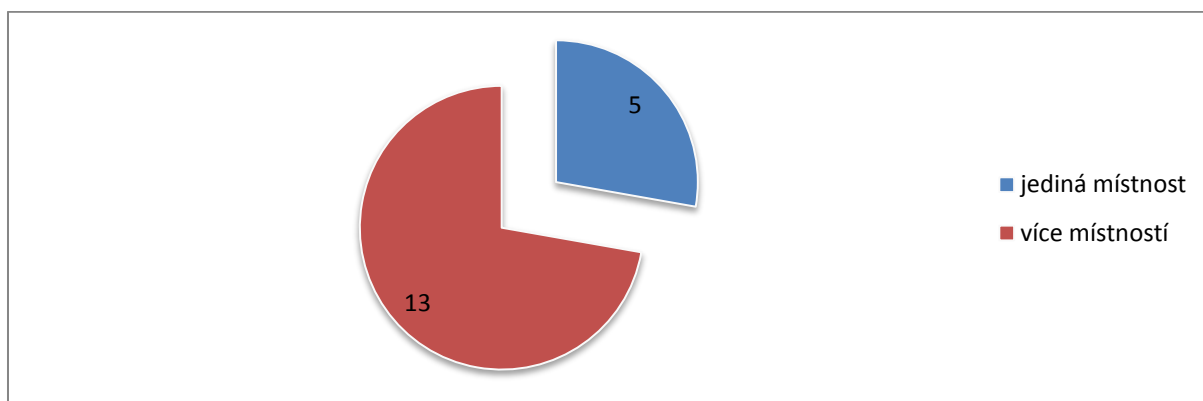
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPŮŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Jednoznačně největší informační centrum je v Domě Českého Švýcarska v Krásné Lípě, jehož hlavní místnost má více než 120 m<sup>2</sup> a jehož role v síti informačních center regionu je velice důležitá (viz. dále).

Kromě velikosti hlavní vstupní místnosti bylo zjišťováno, zda a jaké mají IS další místnosti - zázemí pro svůj provoz. Bylo zjištěno, že 5 infocenter (28%) nemá žádnou další místnost).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Velikost IC (počet místností)	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
jediná místnost	x			x		x		x											5
více místností		x	x		x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	13

Informační centra dle počtu místností:



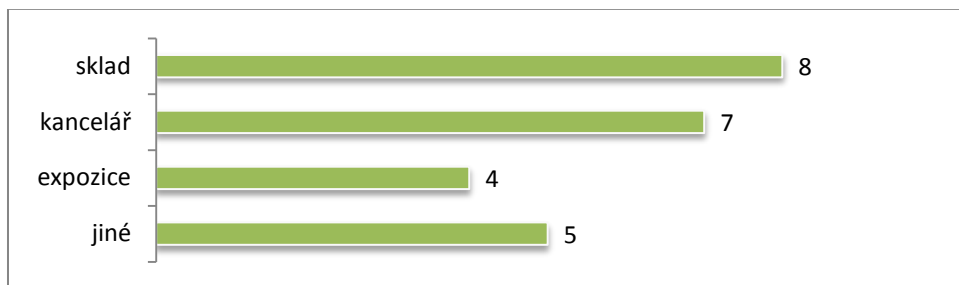
Sklad má 8 infocenter (44%), kancelář 7 infocenter (39%), expozici 4 infocentra (22%) a 5 infocenter (28%) má ještě další místnosti zázemí.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Další místnosti IC	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
sklad		x			x				x		x	x			x	x	x		8
kancelář		x	x		x						x	x		x	x				7
expozice										x	x	x							4
jiné											x		x	x				x	5



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

Počty informačních center dle typu dalších místností:



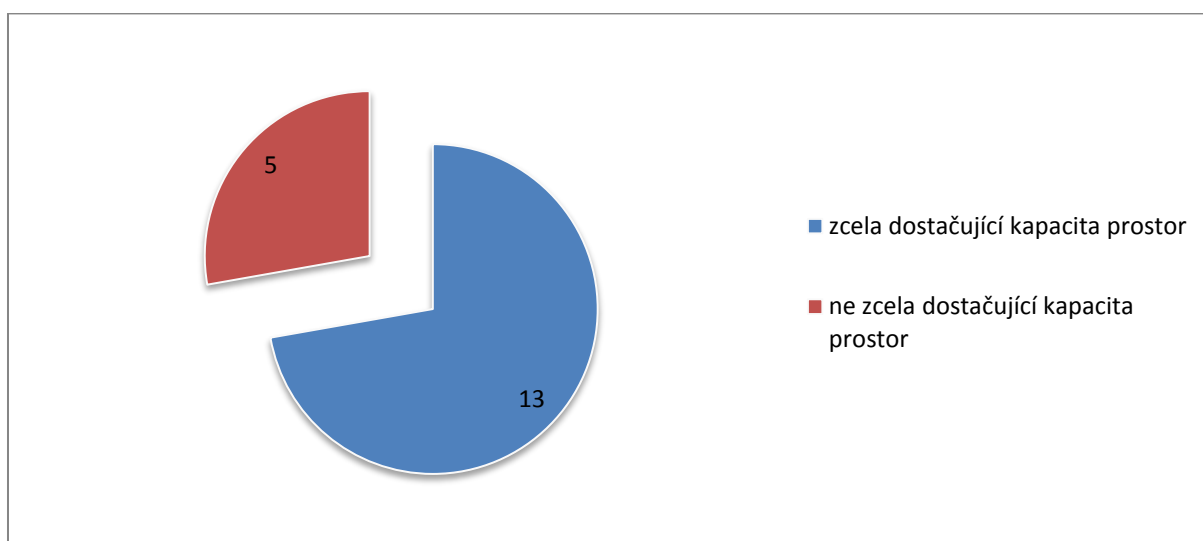
Mezi jiné místnosti byly uváděny tyto: kinosál (Krásná Lípa), 2x internetová kavárna (Mikulášovice, Šluknov), výstavní prostory, muzeum a dílny (Lipová).

Pracovníci infocenter odpovídali na otázku „Jak jste spokojeni s kapacitou prostor Vašeho infocentra?“ následujícím způsobem:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Spokojenost s kapacitou prostor	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.	
zcela dostačující	x	x	x	x		x		x	x	x	x	x		x	x		x		13
ne zcela dostačující					x		x						x			x		x	5

Jako zcela dostačující hodnotí kapacitu svých prostor pracovníci 13 infocenter (72%). Jen u 5 infocenter (28%) pracovníci uváděli, že by potřebovali spíše větší prostory.

Informační centra dle spokojenosti s kapacitou prostor:





### 3.2.4. Stav prostor IC

Dotazovaní pracovníci byli vyzváni, aby ohodnotili známkami 1-5 (jako ve škole) stav prostor z hlediska osvětlení, větratelnosti a uspořádání následovně:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Stav prostor	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičtín p. J.	Ø
osvětlení	1	1	2	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1,44
větratelnost	4	4	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1,61
uspořádání	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1,44
<i>průměr</i>	<i>2,7</i>	<i>2,3</i>	<i>1,7</i>	<i>1,0</i>	<i>1,3</i>	<i>1,0</i>	<i>3,0</i>	<i>1,3</i>	<i>1,7</i>	<i>1,7</i>	<i>1,0</i>	<i>1,0</i>	<i>1,0</i>	<i>1,0</i>	<i>1,7</i>	<i>1,0</i>	<i>1,3</i>	<i>1,3</i>	

Zpracovatel studie si je plně vědom, že hodnocení jednotlivých pracovníků je velice subjektivní.

Přesto lze shrnout, že celkem u 7 infocenter (39%) je stav hodnocen jako výborný u všech třech kritérií.

Z výše uvedeného v tabulce vyplývá, že relativně hůře byla hodnocena větratelnost infocenter.

Relativně nejhorší průměrnou známku ze všech tří kritérií (průměr nad 2,0) obdržela infocentra v České Kamenici, Tisé a Děčíně.



### 3.2.5. Vybavení prostor IC

U jednotlivých infocenter bylo zjišťováno, jaké vybavení ke své práci mají.

Z výsledků vyplývá, že telefon a počítač s internetem je v dnešní době zcela základní vybavení, které má každé z infocenter. Tiskárnu má celkem 16 infocenter (89%). Kopírku má ve svém vybavení 15 infocenter (83%). Fax má 9 infocenter (50%), i když většina z nich ho dnes již téměř nevyužívá. Laminovačku mají 4 infocentra (22%). Přístroj na kroužkovou vazbu mají 3 infocentra (17%).

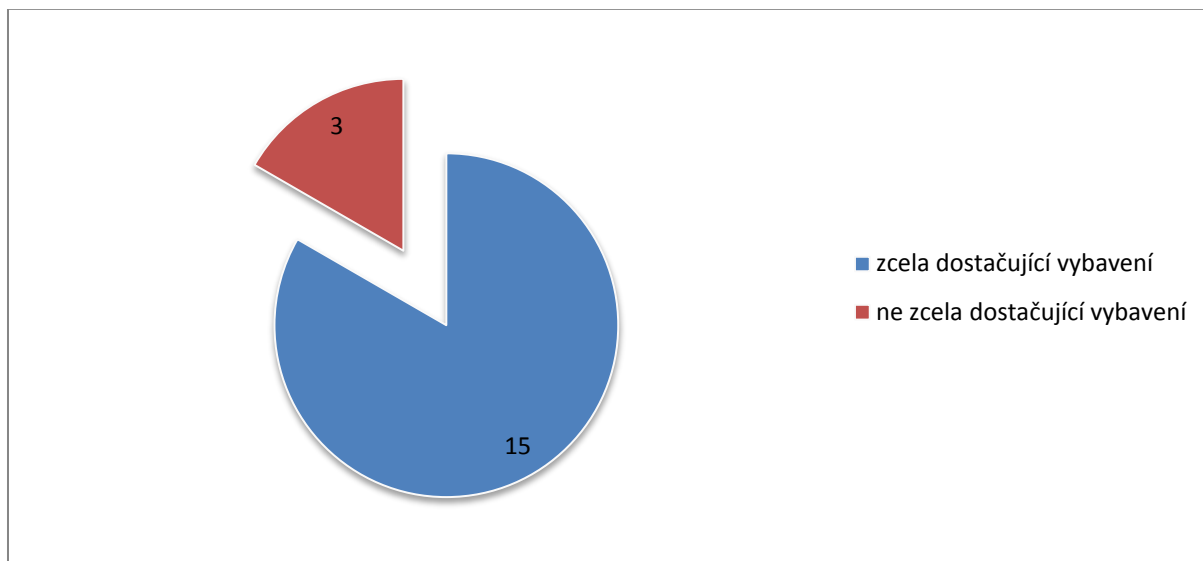
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
Vybavení prostor IC	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p. J.		
telefon	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
počítač	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
internet	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
tiskárna	x	x	x	x	x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	16
kopírka	x	x	x		x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	15
fax		x	x				x	x			x		x		x	x				9
laminovačka								x					x		x					4
kroužková vazba													x		x					3
kamerový systém	x						x				x		x		x					6
	6	6	6	4	5	5	7	7	3	3	7	3	9	5	9	6	5	5		

Na otázku „Jak jste spokojeni s vybavením prostor Vašeho infocentra?“ pracovníci infocenter odpovídali následujícím způsobem:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
Spokojenost s vybavením prostor	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.		
zcela dostačující		x	x	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	15
ne zcela dostačující	x						x		x											3



Informační centra dle spokojenosti s vybavením:



Celkem 15 infocenter (83%) ohodnotilo své vybavení jako zcela dostačující. Jako důvody k jinému hodnocení bylo uvedeno: pomalý (zastaralý) počítač (Tisá), důvod neuveden (Česká Kamenice) a špatný/nestabilní signál internetu (Jetřichovice).

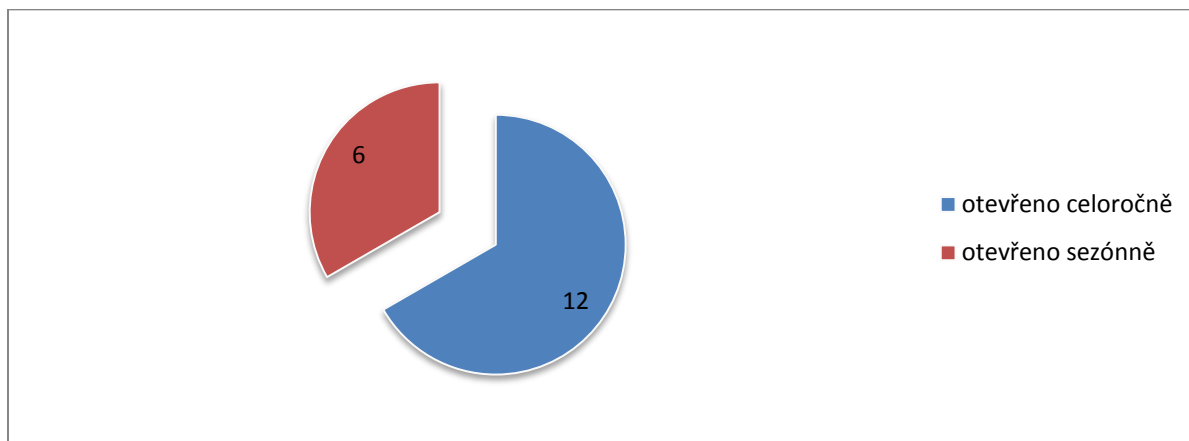


### 3.3. Provozní doba informačních center

#### 3.3.1. Sezónnost IC

Bylo zjištěno, že většina informačních center - 12 (67%) je otevřeno celoročně.

Informační centra dle sezónnosti:



Následující tabulka ukazuje, v kterých měsících jsou infocentra otevřená.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Provoz IC dle měsíců v roce	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chřibská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p.J.	M
leden					?														12
únor					?														12
březen																			12
duben																			16
květen																			18
červen																			18
červenec																			18
srpen																			18
září																			18
říjen																			15
listopad																			12
prosinec																			12

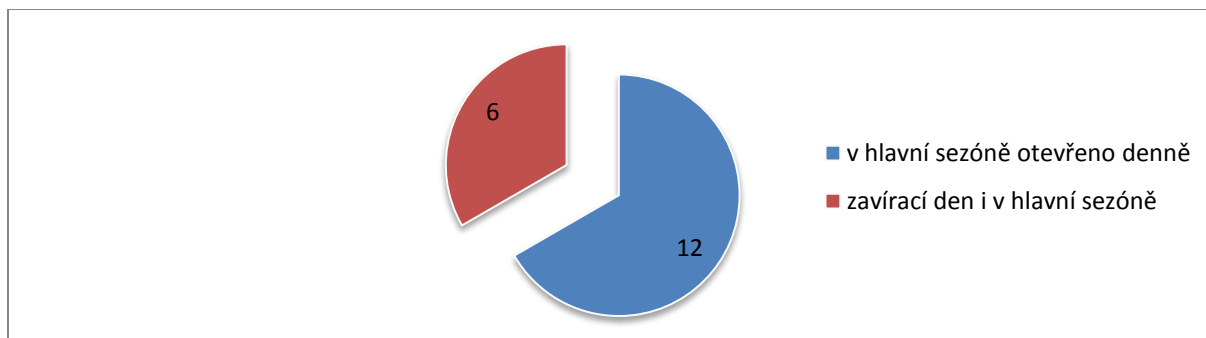
Od listopadu do března mají zavřeno ve 3 infocentrech (17%) - Tisá, Pravčická brána a Jetřichovice. Od října do dubna mají zavřeno ve 2 IC - Dolní Chřibská a Mikulášovice. Od října do března má zavřeno IC v Srbské Kamenici. IC Mezní louka je v provozu teprve krátce a proto provozní dobu v zimních měsících teprve stanoví (podle počtu turistů).



### 3.3.2. Otevírací doba IC v hlavní sezóně

Otevírací doba jednotlivých IC je odlišná i v hlavní sezóně (letní prázdniny). Celkem 12 informačních center (67%) má otevřeno v hlavní sezóně každý den dopoledne i odpoledne.

Infocentra dle otevírací doby v hlavní sezóně:



Začátkem týdne mají zavřeno v Tisé, v Brtníkách a v Jiřetíně. Naopak o víkendu mají zavřeno v Kytlici, Rumburku a Varnsdorfu.

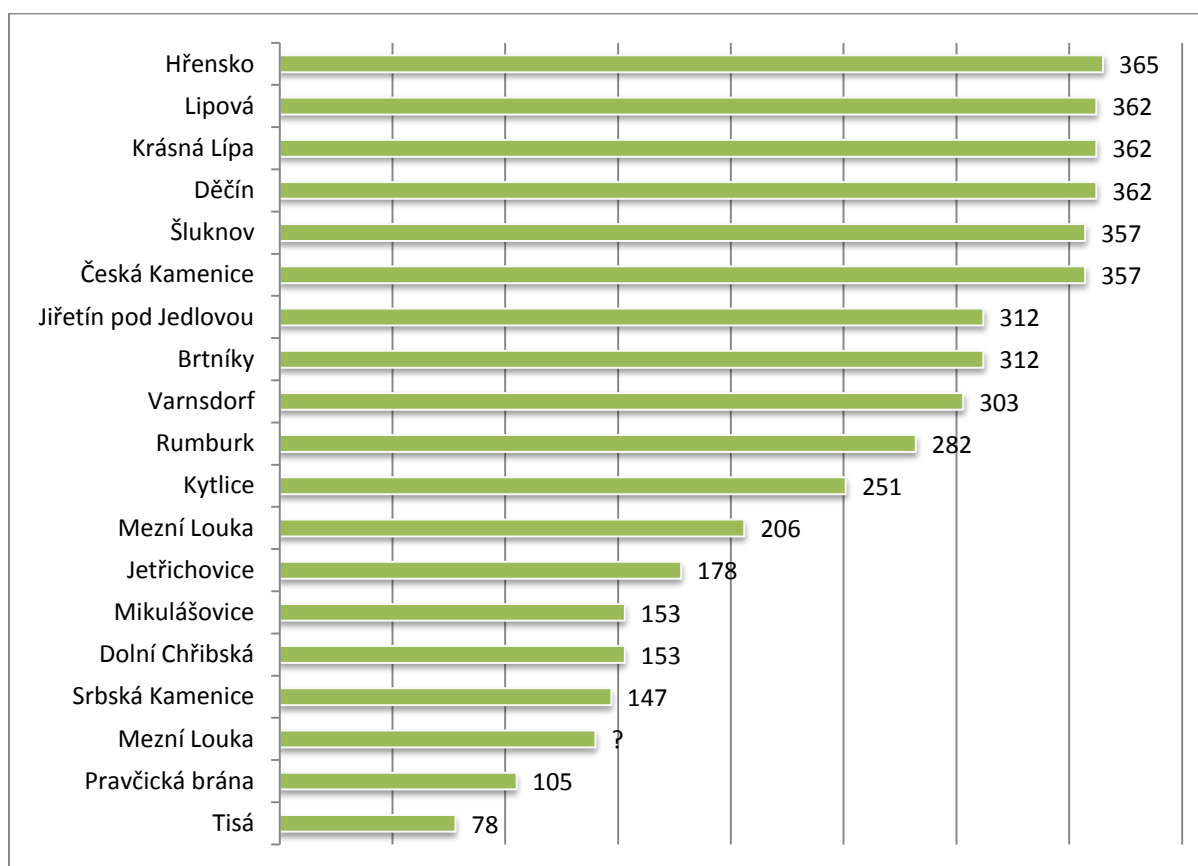
Otvírací doba v hlavní sezóně	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
	Tísá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.	Σ
PO	dopoledne	-										-						-	15
	odpoledne	-										-						-	15
ÚT	dopoledne	-																	17
	odpoledne	-																	17
ST	dopoledne	-																	17
	odpoledne	-																	17
ČT	dopoledne	-																	17
	odpoledne	-																	17
PÁ	dopoledne																		18
	odpoledne																		18
SO	dopoledne							-											17
	odpoledne							-								-			16
NE	dopoledne							-								-	-		15
	odpoledne							-								-	-		15



### 3.3.3. Počet otevíracích dní v roce

Otevírací doba jednotlivých infocenter je velice různorodá a těžko porovnatelná, pro lepší porovnání je vhodné spočítat počet otevíracích dní v roce. Celkem 6 infocenter (33%) má otevřeno každý den po celý rok: Šluknov, Lipová, Krásná Lípa, Česká Kamenice, Hřensko a Děčín. Další 3 infocentra (17%) mají otevřeno po celý rok kromě jednoho dne v týdnu: Jiřetín pod Jedlovou (denně kromě pondělí), Varnsdorf (denně kromě neděle) a Brtníky (denně kromě pondělí). Nejméně otevíracích dní má IC Tisá, které je otevřeno od dubna do října jen o víkendech. Infocentrum Mezní Louka je v provozu teprve krátce a ještě nemá ujasněnou a pevně stanovenou otevírací dobu mimo sezónu (v zimních měsících), proto zatím nelze vypočítat počet otevíracích dní.

Pořadí infocenter podle obvyklého počtu otevíracích dní v roce:



Prvních 6 IC (33%) v pořadí jsou infocentra otevřená každodenně (Hřensko, Lipová, Krásná Lípa, Děčín, Šluknov, Česká Kamenice), která mají pouze během vánočních svátků pár zavíracích dní (různě 1 - 9 dní). Výše uvedené počty otevíracích dní platí pro provoz bez neobvyklých událostí, které způsobují mimořádné zavření IC (např. povodně, rekonstrukce IC).

Průměrný počet otevíracích dní v IC je 252 dnů.





### 3.4. Činnost informačních center

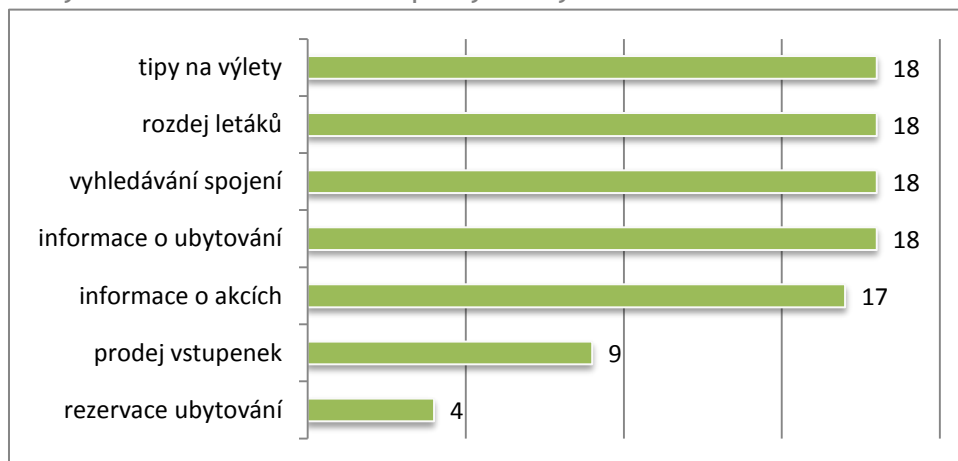
V další části dotazníku byl zkoumán rozsah poskytovaných informačních a jiných služeb v infocentrech.

#### 3.4.1. Informační služba

Bylo zjištěno, že všech 18 informačních center (100%) poskytuje turistické informace, dává tipy na výlety, rozdává letáky, vyhledává spojení a informuje o ubytování.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
Informační služba	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičtín p. J.	M	
tur.info, tipy na výlety	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
rozdej letáků	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
vyhledávání spoju	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
inform. o ubytování	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
rezervace ubytování			x	x		x						x								4
informace o akcích	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	17
prodej vstupenek		x					x				x		x	x	x	x	x	x	x	9

Počty informačních center dle poskytovaných informačních služeb:



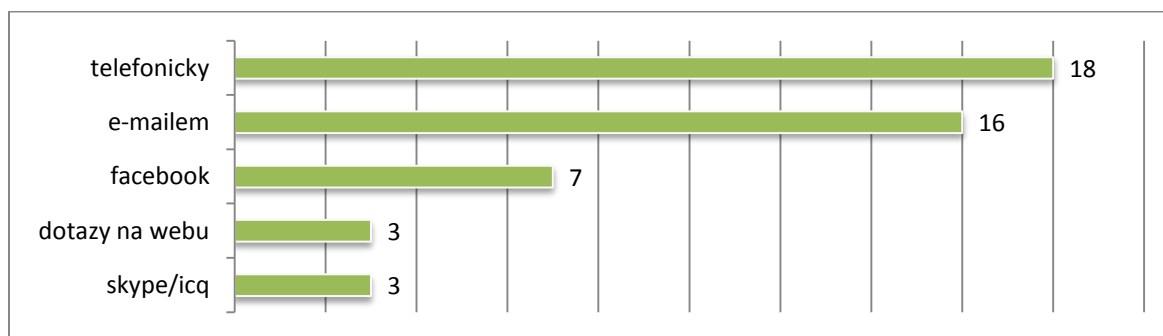
V informačních centrech bylo zjišťováno, zda je poskytována informační služba také zprostředkovaně a jakou formou. Ve všech IC respondenti uvedli, že poskytují informační službu i na telefonicky (100%). Celkem 16 IC uvedlo, že poskytuje informační služby prostřednictvím e-mailů (89%). 3 IC poskytují infoslужby prostřednictvím skype či icq (17%). 7 IC poskytuje infoslужby na facebookovém profilu (39%). 3 IC uvedla, že odpovídají na dotazy na webové stránce (17%).



PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPŮŘEN 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	
Zprostředkované infoslužby	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
telefonicky	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
e-mailem	x	x	x		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
skype/icq							x				x							x	3
facebook							x	x			x			x	x	x		x	7
dotazy na webu		x												x	x				3

Počty informačních center s poskytujícími zprostředkované informační služby:



V dotazníkovém šetření bylo také zjišťováno, zda je poskytována informační služba i mimo otevírací dobu IC (v zavírací dny či mimo sezónu).

Bylo zjištěno, že celkem 7 informačních center (39%) poskytuje informační služby i mimo otevírací dobu. Většinou (6x) se jedná o možnost zavolat na mobilní telefon, u IC Krásná Lípa se jedná o infobox, který je nainstalovaný u vchodu do Domu Českého Švýcarska.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Poskytování infoslužeb mimo otevírací dobu	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
probíhá			x			x	x				x	x	x					x	7

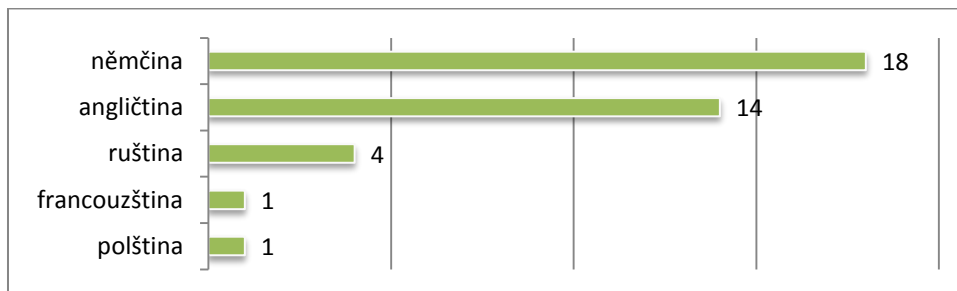


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPŮŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Dalším tématem šetření bylo zjistit, v jakých jazycích poskytují IC informační služby.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Infoslužba v cizím jazyce	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
němčina	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
angličtina	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x				x		x	14
ruština					x	x						x				x			4
polština					x														1
francouzština																x			1

Počty informačních center poskytujících infoslužby v cizích jazycích:

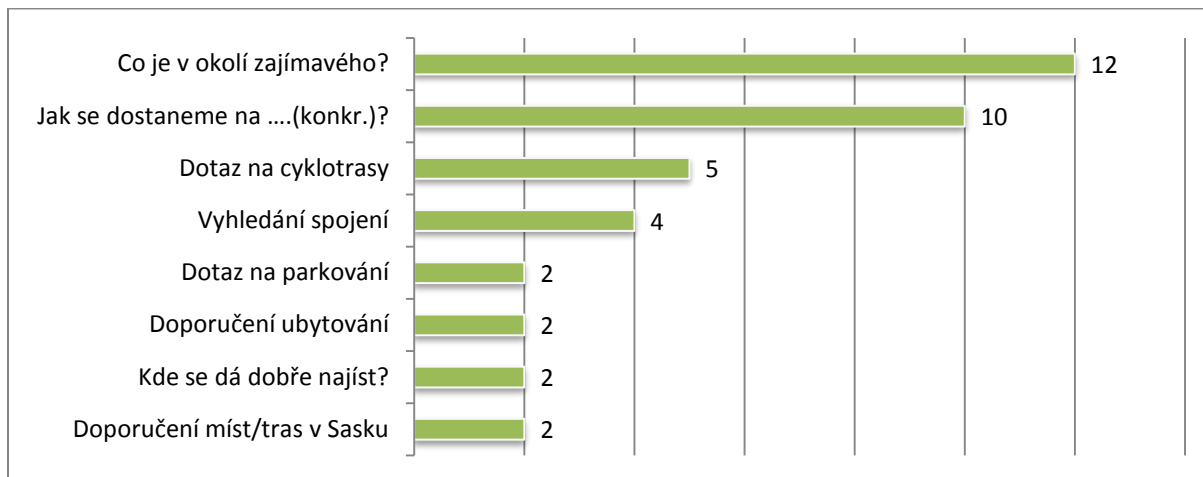


Bylo zjištěno, že všech 18 IC poskytuje infoslužbu v němčině (100%), což je nejvíce používaný jazyk zahraničních návštěvníků destinace. Celkem 14 IC poskytuje informační službu i v anglickém jazyce (78%). 4 IC poskytují služby i v ruském jazyce (22%), jediné IC ve francouzštině (22%) a jediné v polštině.



### Dotazy/ požadavky návštěvníků infocenter

V rámci studie bylo zjišťováno, jaké tři nejčastější dotazy kladou či jaké požadavky mají návštěvníci jednotlivých infocenter. Dotazy, opakující se ve více infocentřích, jsou shrnuty v následujícím grafu:

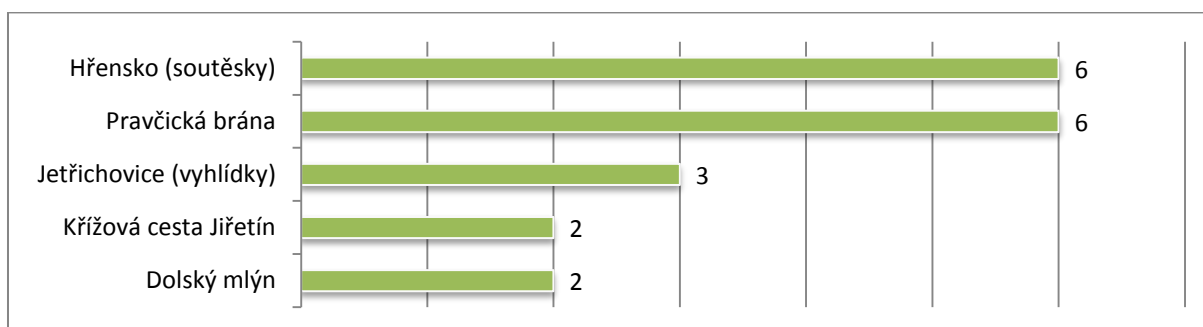


Otázka „Co je v okolí zajímavého?“ patří mezi 3 nejčastěji kladené v celkem 12 informačních centrech (67%), „Jak se dostaneme ...?“ v 10 infocentřích (56%) a dotaz na cyklotrasy v 5 infocentřích (28%).

### Místa, na která se návštěvníci nejčastěji ptají

Z předchozí části vyplynulo, že druhým nejčastějším dotazem je „Jak se dostaneme na..“. V této části se studie zajímá, na jaká tři konkrétní místa/atraktivy se návštěvníci nejčastěji ptají. Většina těchto míst se vyskytovala jen jednou (atraktivy v okolí daného IC místního významu), přesto se 4 místa opakovala u více infocenter.

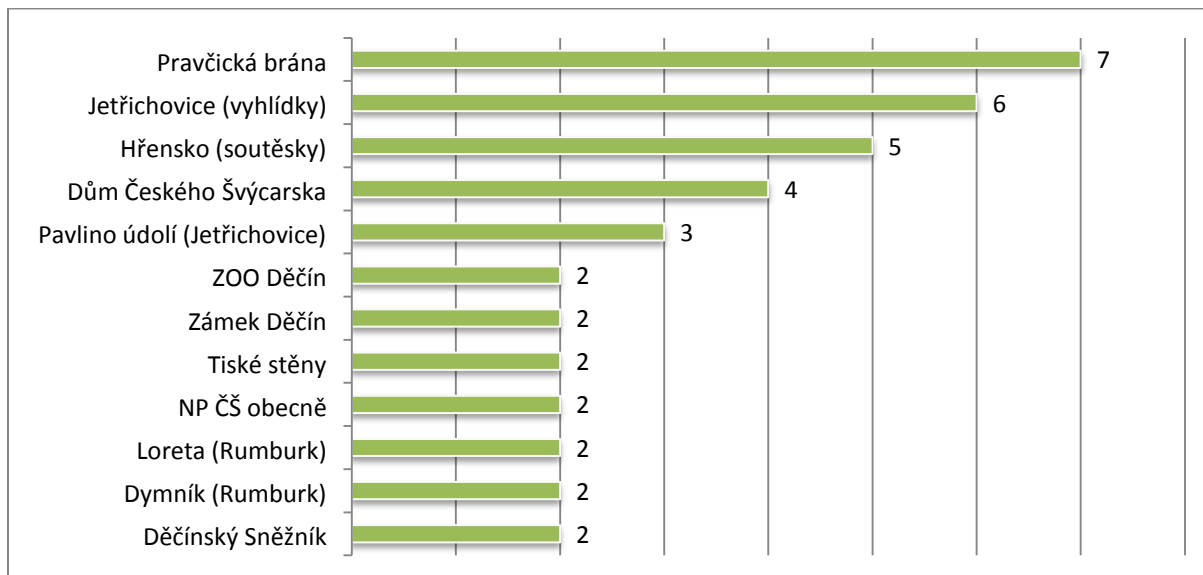
Místa, na která se návštěvníci dotazují (dle počtu infocenter):





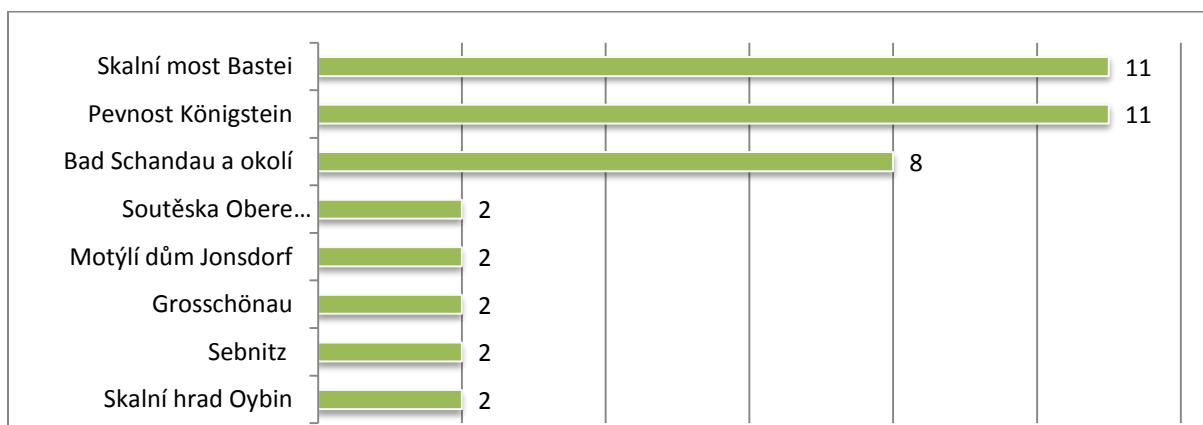
### Místa, na která jsou návštěvníci posíláni v rámci Českého Švýcarska

V další části dotazníku bylo zjišťováno, na která tři místa/atraktivy jsou návštěvníci infocentra jejich pracovníky posíláni. Kromě velkého množství místních turistických míst se opakovala následující místa (dle počtu infocenter):



### Místa, na která jsou návštěvníci posíláni v rámci Saského Švýcarska

Pracovníci infocenter uváděli 3 místa, na jaká posílají návštěvníky infocentra do SŠ nejčastěji. Výsledky jsou shrnuty v následujícím grafu:



Z atraktivit Saského Švýcarska jednoznačně vedou skalní most Bastei a pevnost Königstein - doporučuje je shodně 11 infocenter (61%). Celkem 8 IC (44%) doporučuje i Bad Schandau, kde jsou to konkrétně lázně Toscana Terme a tramvaj Křinickým údolím. V Grosschönau jsou doporučovány lázně Trixi Park a Karasek Muzeum a v Sebnitz Petztoldovy lázně.

Někteří respondenti měli problém s odpovědí na tuto otázku nebo dovedli pouze vyjmenovat Bastei, Königstein, ale hlubší či osobní znalost o těchto místech nemají.



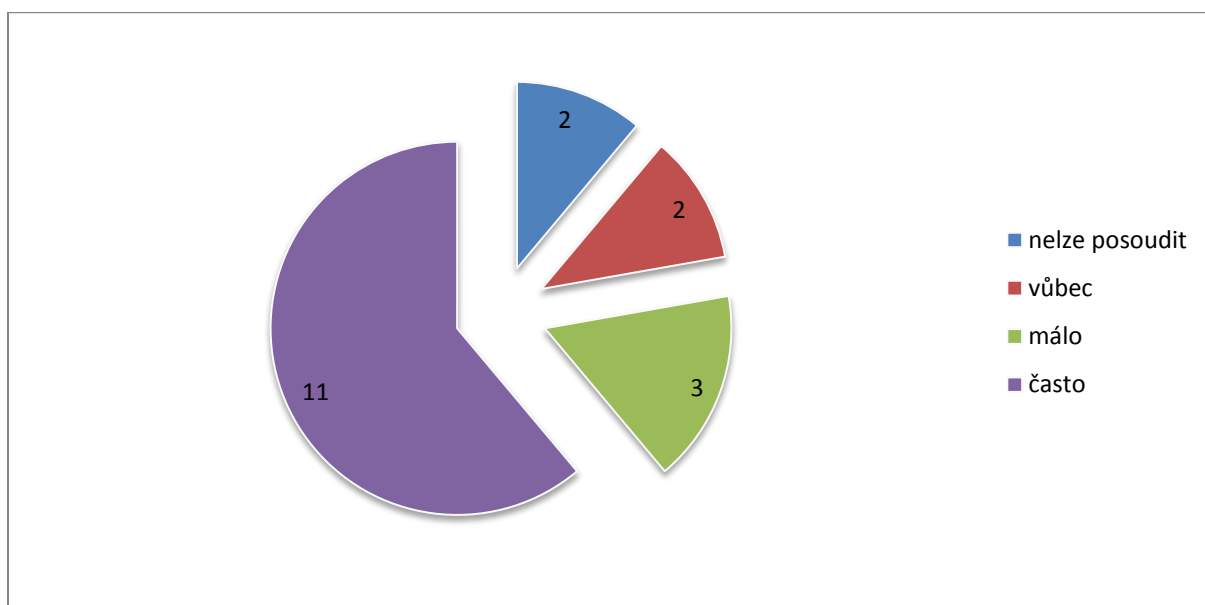
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### Jak často se návštěvníci infocenter dotazují na Sasko?

Dále bylo zjišťováno, zda a jak často se návštěvníci infocenter ptají na místa/atraktivy v Sasku.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
Dotazy na Sasko	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chřibská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p. J.	Σ	
vůbec												x			x					2
málo	x					x												x		3
často		x	x	x	x		x		x	x	x		x			x	x			11
nelze posoudit								x						x						2

Celkem 11 infocenter (61%) uvedlo, že se návštěvníci ptají na Sasko často. Tři infocentra (17%) se s dotazem na Sasko setkávají málo. Dvě infocentra (11%) uvedla, že se s dotazem na Sasko nesetkávají (Brtníky, Šluknov). U dvou infocenter nešlo posoudit z důvodu krátkého zaměštění pracovníce infocentra (Kytlice) a z důvodu krátké doby od otevření infocentra (Lipová).





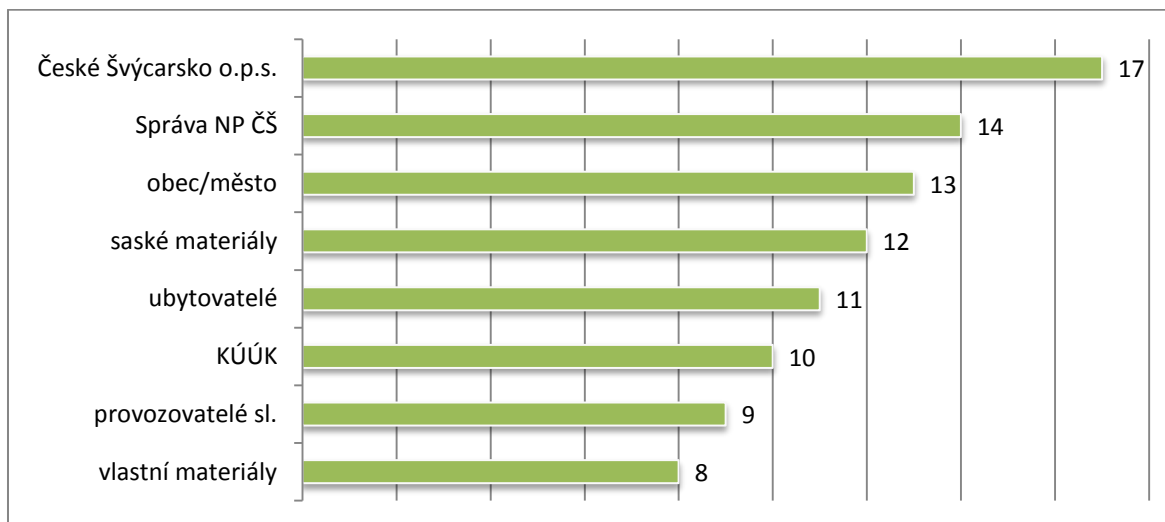
### 3.4.2. Rozdej informačních materiálů v IC

#### Infomateriály dle vydavatele

Pracovníci infocenter byli dotazováni na vydavatele infomateriálů rozdáváných návštěvníkům (zdarma) v jejich IC. Výsledky shrnuje následující tabulka:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Rozdej materiálů dle vydavatele (zdarma)	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chrýbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.	
vlastní materiály	x				x				x	x	x			x			x	x	8
obec/město		x	x		x	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x		13
Č. Švýcarsko o.p.s.	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	17
Správa NP ČŠ		x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x		x	x	x	14
saské materiály		x	x				x		x	x	x	x			x	x	x	x	12
ubytovatelé	x		x				x		x	x	x		x		x	x	x	x	11
provozovatelé sl.							x		x	x	x		x		x	x	x	x	9
KÚÚK	x	x					x		x	x	x		x	x		x		x	10

Pořadí vydavatelů informačních materiálů dle počtu IC:





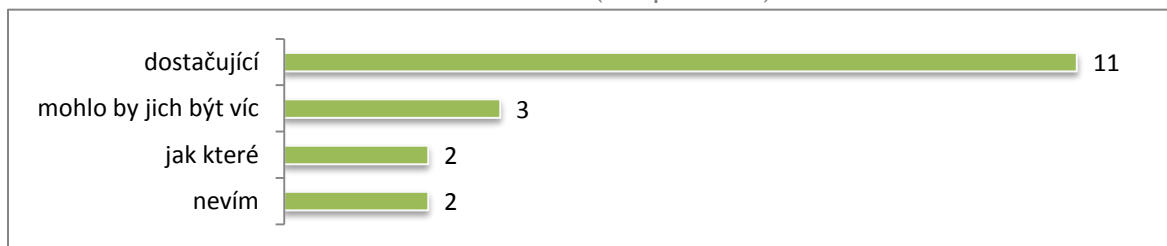
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

V další části šetření byla zjišťována spokojenost respondentů s informačními materiály z hlediska množství, jazykových mutací a obsahu.

### Hodnocení infomateriálů z hlediska množství

11 IC považuje množství informačních materiálů za dostačující (61%) a 3 IC uvádějí, že by infomateriálů mohlo být víc (17%). Několik respondentů uvedlo, že dostačující množství je jen u infomateriálů dodávaných Českým Švýcarskem o.p.s. a KÚÚK.

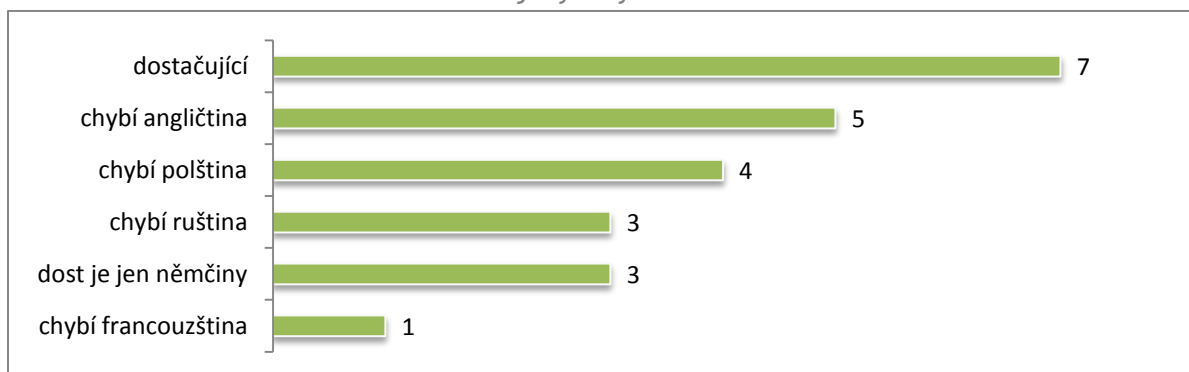
Hodnocení množství informačních materiálů (dle počtu IC):



### Hodnocení infomateriálů z hlediska jazykových mutací

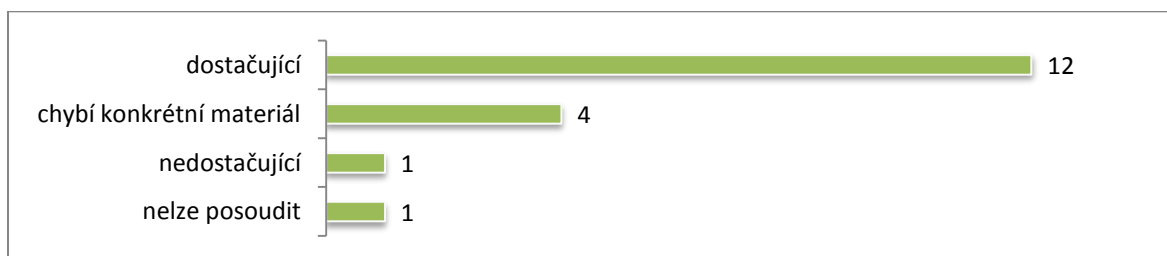
Pouze 7 IC uvedlo, že množství jazykových verzí informačních materiálů je dostačující (39%).

Hodnocení informačních materiálů dle jazykových mutací:



### Hodnocení infomateriálů z hlediska obsahu

Jako dostačující z hlediska obsahu informačních materiálů hodnotí 12 IC (67%). Několik respondentů vyslovilo velikou spokojenost (pochvalu) materiálům vydaným Českým Švýcarskem o.p.s. (konkrétně brožura Zážitky).

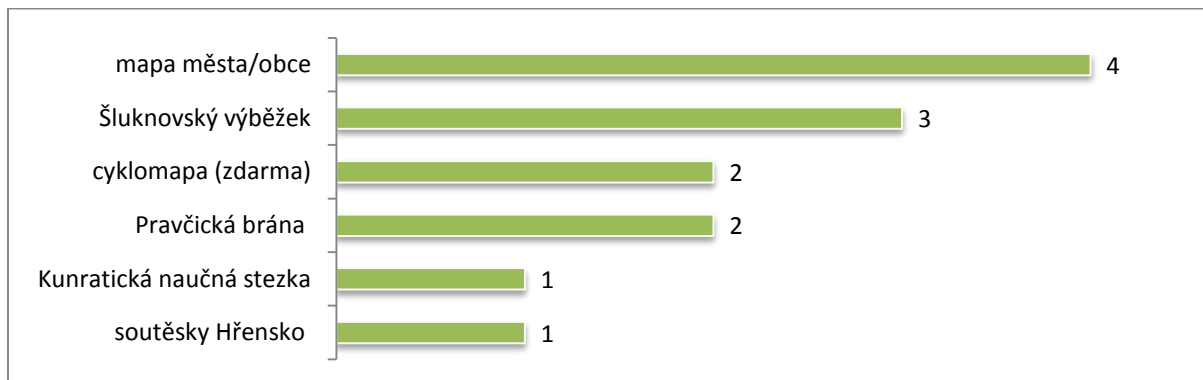






### Chybějící infomateriál

Na otázku „Jaký informační materiál pro svou práci postrádáte?“ uváděla většina respondentů, že jim nechybí žádný. Respondenti postrádající nějaký infomateriál ke své práci uvedli následující odpovědi (seřazeno dle počtu IC):



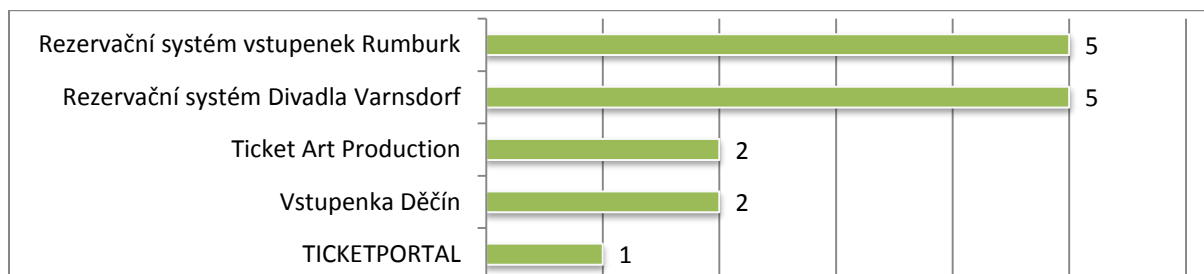


### 3.4.3. Prodej zboží v infocentrech

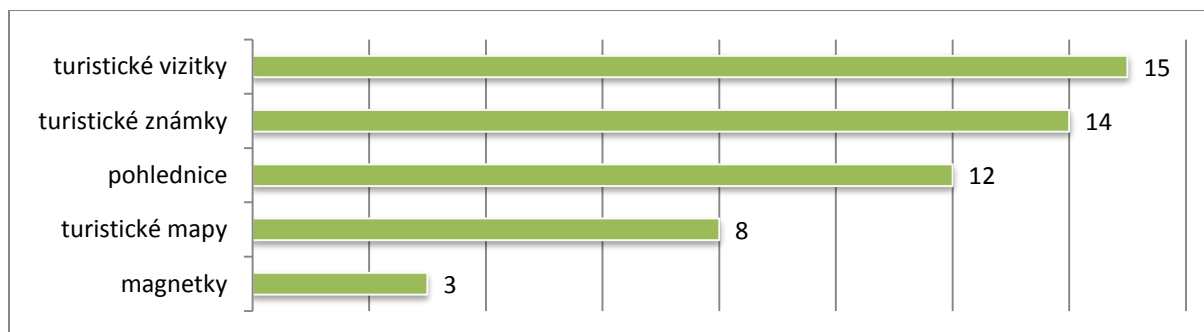
Jednotlivá infocentra byla dotazována, jaké zboží prodávají ve svém IC. Z šetření vyplynulo, že jednotlivá IC prodávají následující nabídku zboží:

Prodej zboží	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
turistické mapy	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x		x	x	x	x	16
publikace (knihy)	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	17
drobné suvenýry	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
cert.reg.produkty ČSŠ		x			x	x	x		x	x	x		x		x	x	x	x	12
jiné reg.produkty	x	x			x	x				x	x	x		x	x	x		x	11
pohlednice	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
místní tisk	x	x				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	15
vstupenky		x					x					x		x	x	x	x	x	9

Prodej vstupenek má 9 infocenter (50%). Kromě prostého prodeje vstupenek na kulturní a sportovní akce, pořádané místními organizacemi, používají některá infocentra následující rezervační systémy:



Nejvíce se opakující odpovědi na otázku „Které tři položky se ve Vašem infocentru nejvíce prodávají?“ shrnuje následující graf:





### 3.4.4. Další poskytované služby v IC (kromě informačních)

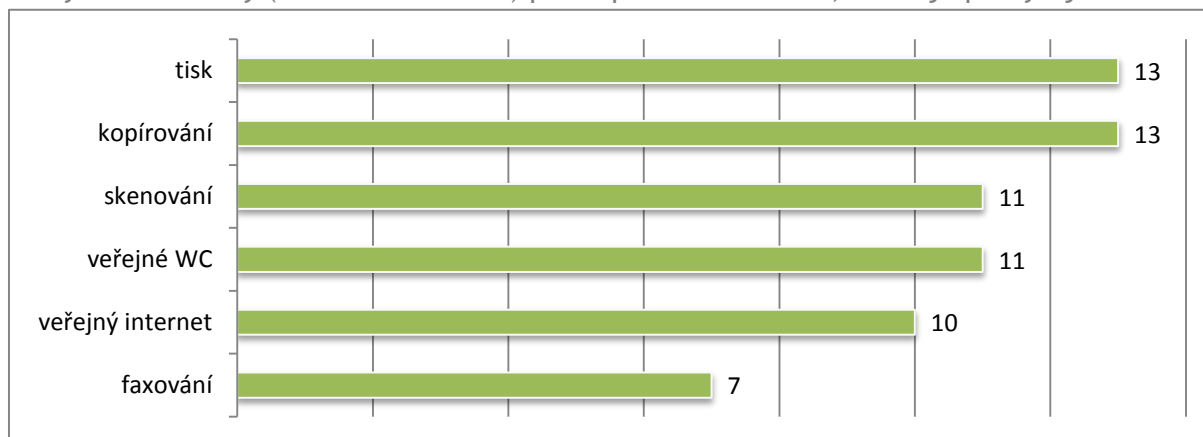
#### Další poskytované služby v IC

Kromě informačních služeb poskytují IC svým návštěvníkům i mnohé další služby, které shrnuje následující tabulka:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Další služby infocenter	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
veřejný internet		x				x	x	x			x		x	x	x	x		x	10
veřejné WC	x					x		x			x	x	x	x	x	x	x	x	11
kopírování	x	x	x			x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	13
tisk	x	x	x			x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	13
skenování	x		x			x	x	x			x		x	x	x	x		x	11
faxování		x					x	x			x		x		x	x			7

Celkem 10 IC poskytuje návštěvníkům veřejný internet (56%). 11 IC poskytuje veřejné WC (61%). 13 IC poskytuje službu kopírování a tisk (72%). 11 IC pro návštěvníky skenuje dokumenty (61%). Pouze 7 IC umožňuje návštěvníkům skenování (39%), i když některá uvádějí, že o tuto službu zájem prudce klesá.

Poskytované služby (kromě informační) podle počtu infocenter, které je poskytují:





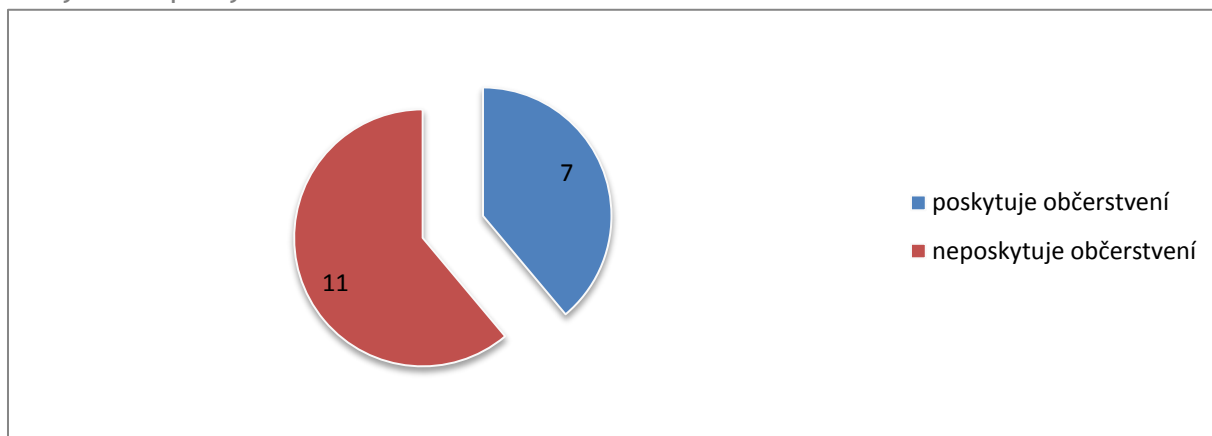
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### Poskytování občerstvení v IC

Další otázka se zaměřila na poskytování občerstvení v informačních centrech. Bylo zjištěno, že většina IC - 11 (61%) žádné občerstvení neposkytuje.

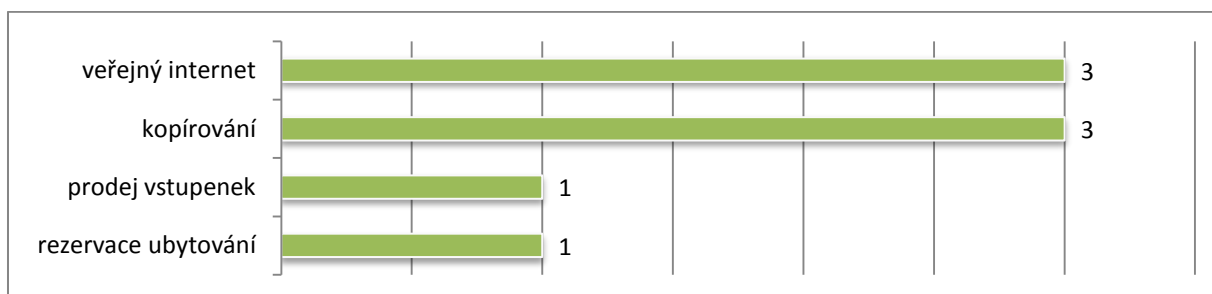
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Prodej občerstvení	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p. J.	Σ
prodej nápojů		x			x	x			x	x	x							x	7
prodej cukrovinek		x			x	x			x	x	x							x	7
vaření kávy, čaje		x				x				x	x								4
žádné občerstvení	x		x	x			x	x				x	x	x	x	x	x		11

Počty IC dle poskytování občerstvení:



### Nejčastěji poskytované další služby

Výsledky odpovědí na otázku „Jakou službu (kromě informační) poskytujete ve Vašem infocentru nejčastěji?“ ukazuje následující graf:





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

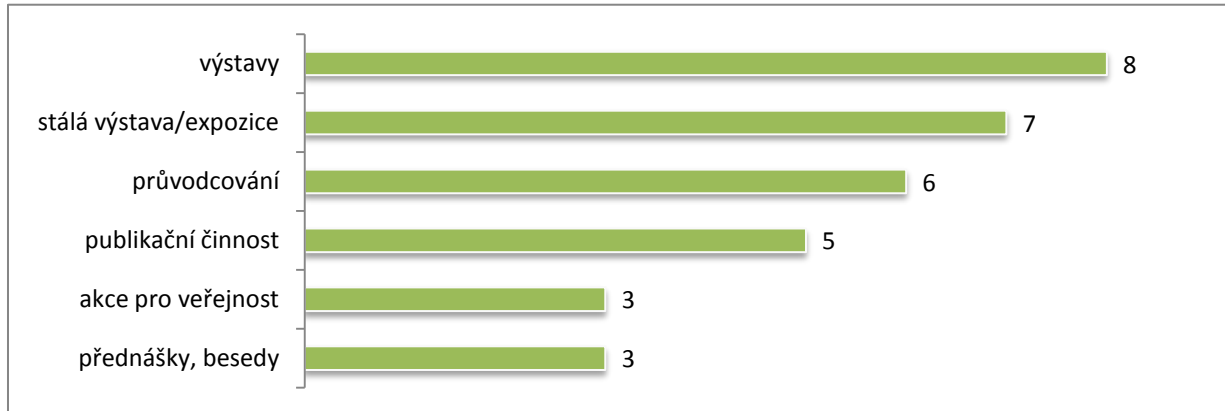
### 3.4.5. Další aktivity v informačních centrech

Mnohá infocentra vykonávají kromě poskytování služeb a prodeje i další aktivity:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
<b>Další aktivity infocenter</b>	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičtín p.J.	Σ	
výstavy	x				x			x			x		x	x	x	x				8
stálá výstava/expozice										x	x	x		x	x				x	6
přednášky, besedy											x							x		2
akce pro veřejnost					x						x									2
průvodcování							x				x	x		x	x				x	6
publikační činnost											x	x		x				x	x	5

8 informačních center pořádá v IC výstavy (44%), 7 IC provozuje stálou výstavu či expozici (39%), 3 IC pořádají přednášky či besedy (17%), 3 IC se podílí na pořádání akcí pro veřejnost (17%), 6 IC poskytuje průvodcovské služby (33%) a 5 IC má publikační činnost (28%).

Další aktivity informačních center (dle počtu IC):





### 3.5. Návštěvníci informačních center

Další část šetření se zabývala návštěvníky infocenter.

#### 3.5.1. Návštěvnost IC

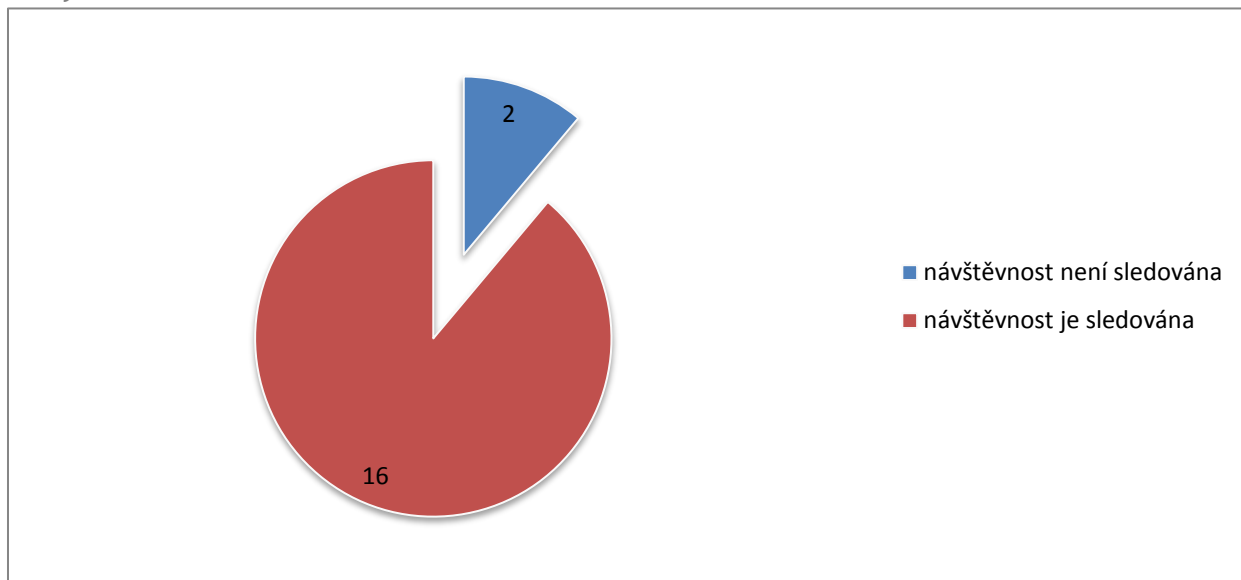
Návštěvnost infocentra je klíčovým ukazatelem. Sledovat trendy v návštěvnosti je jedním z hlavních nástrojů řízení IC.

#### Způsob sledování návštěvnosti

Nejčastějším způsobem sledování návštěvnosti (16 IC) je prosté zapisování čárek (89%), které používají i informační centra, která mají sčítací zařízení (17%). Pouze dvě informační centra návštěvnost nemonitorují (11%).

Způsob sledování návštěvnosti	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	Jičtín p. J.	Σ
sčítací zařízení							x				x				x				3
zapisováním čárek	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	16
není sledována				x	x														2

Počty informačních center dle sledování návštěvnosti:



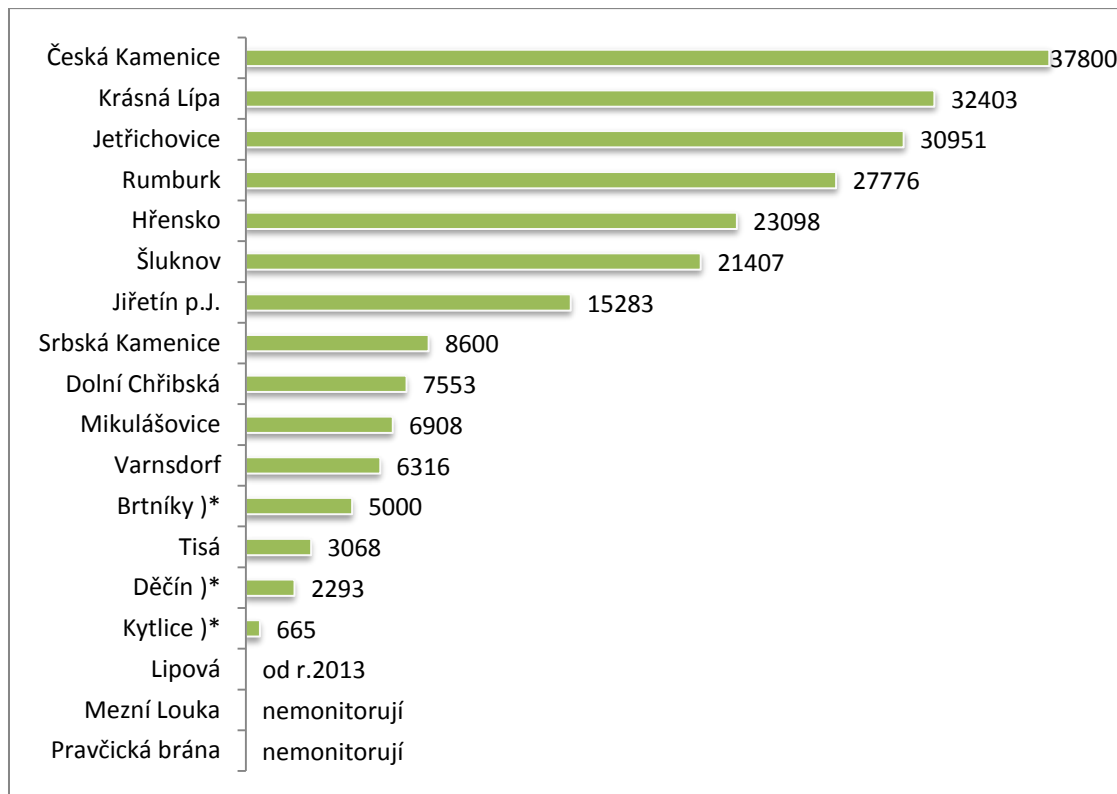


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### Roční návštěvnost v roce 2012

Respondenti byli dotazováni na počet návštěvníků IC v roce 2012. Tyto hodnoty se velice liší, což je ovlivněno také provozní dobou (tj. počtem otevíracích dní v roce).

Pořadí IC dle roční návštěvnosti v roce 2012:



\* Poznámka: u 3 IC (Děčín, Kytlice a Brtníky) je uvedena návštěvnost za rok 2013 (za rok 2012 nezískána)

Průměr roční návštěvnosti všech IC regionu je 15.275 osob.

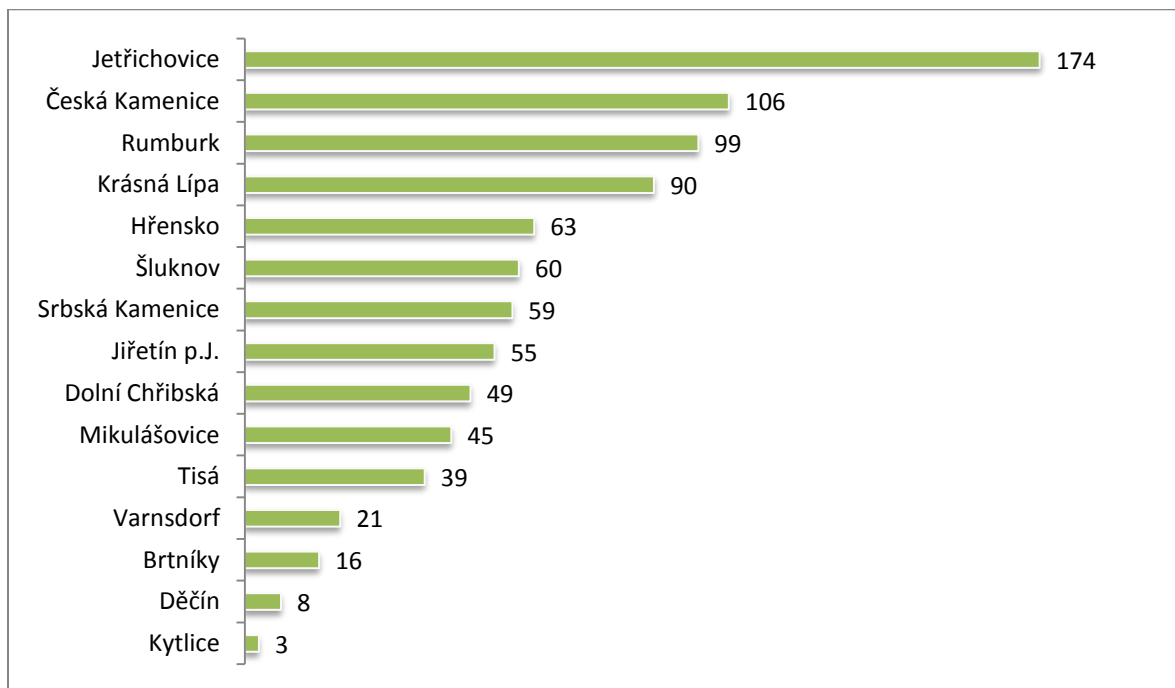


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### Průměrná denní návštěvnost

Pro lepší srovnání infocenter s různou provozní dobou byly výše uvedené roční hodnoty návštěvnosti za rok 2012 vydělené počtem otevíracích dní v roce (u IC Děčín, Kytlice a Brtníky se jedná o hodnotu za rok 2013).

Pořadí IC dle průměrné denní návštěvnosti:



Jednoznačně nejvyšší průměrnou denní návštěvnost má IC v Jetřichovicích. Průměrná denní návštěvnost za všechna IC je 59 osob denně.

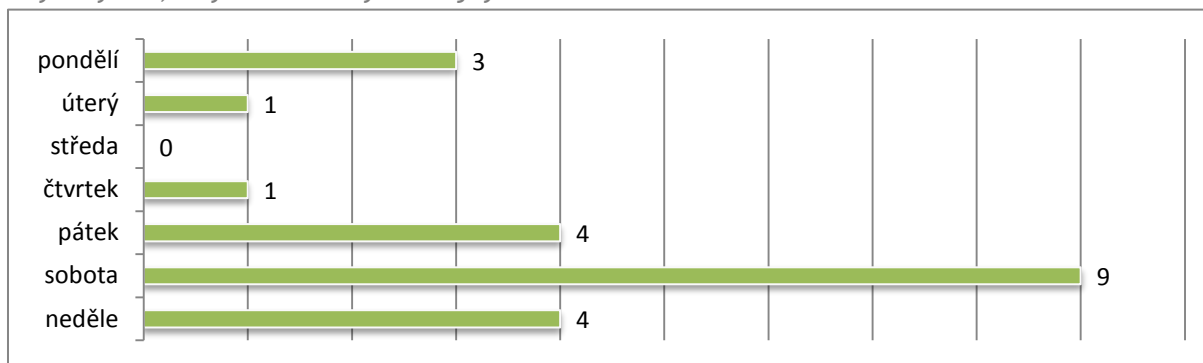




### Dny v týdnu s nejvyšší návštěvností

Pro správné nastavení provozní doby IC je vhodné vědět, které dny v týdnu je návštěvnost nejvyšší, proto respondenti odpovídali na otázku „Jaký den v týdnu máte obvykle nejvyšší návštěvnost?“.

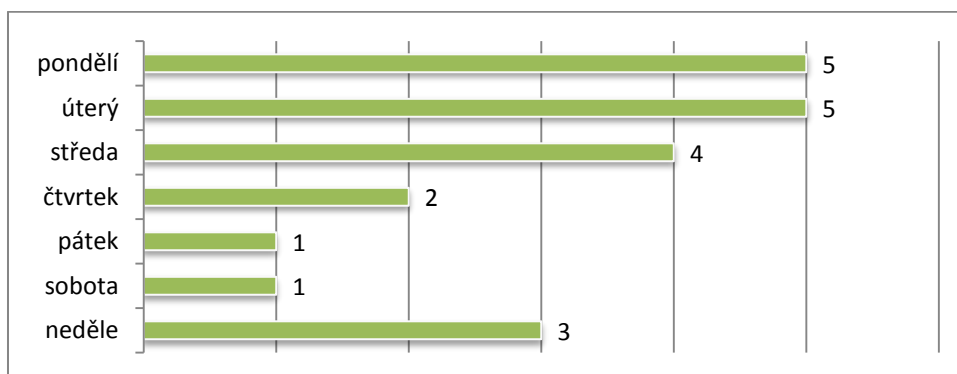
Dny v týdnu, kdy má IC obvykle nejvyšší návštěvnost:



Celkem 9 IC uvádí, že má nejvyšší návštěvnost v soboty (50%). 4 IC uvádějí jako nejsilnější den pátek (22%) a taktéž 4 IC uvádějí neděli (22%).

### Dny v týdnu s nejslabší návštěvností

Na otázku „Jaký den v týdnu máte obvykle nejslabší návštěvnost?“ odpovídala jednotlivá informační centra následovně:



Celkem 5 IC uvádí, že má nejslabší návštěvnost v pondělky (28%) a taktéž 5 IC uvádí jako nejslabší dny v týdnu úterky (28%). 4 IC uvádějí jako nejslabší den středu (22%).

Přestože výše uvedené výsledky jsou ovlivněny otevírací dobou jednotlivých center, obecně lze shrnout, že nejsilnější návštěvnost bývá koncem týdne (víkend) a nejslabší spíše začátkem týdne.

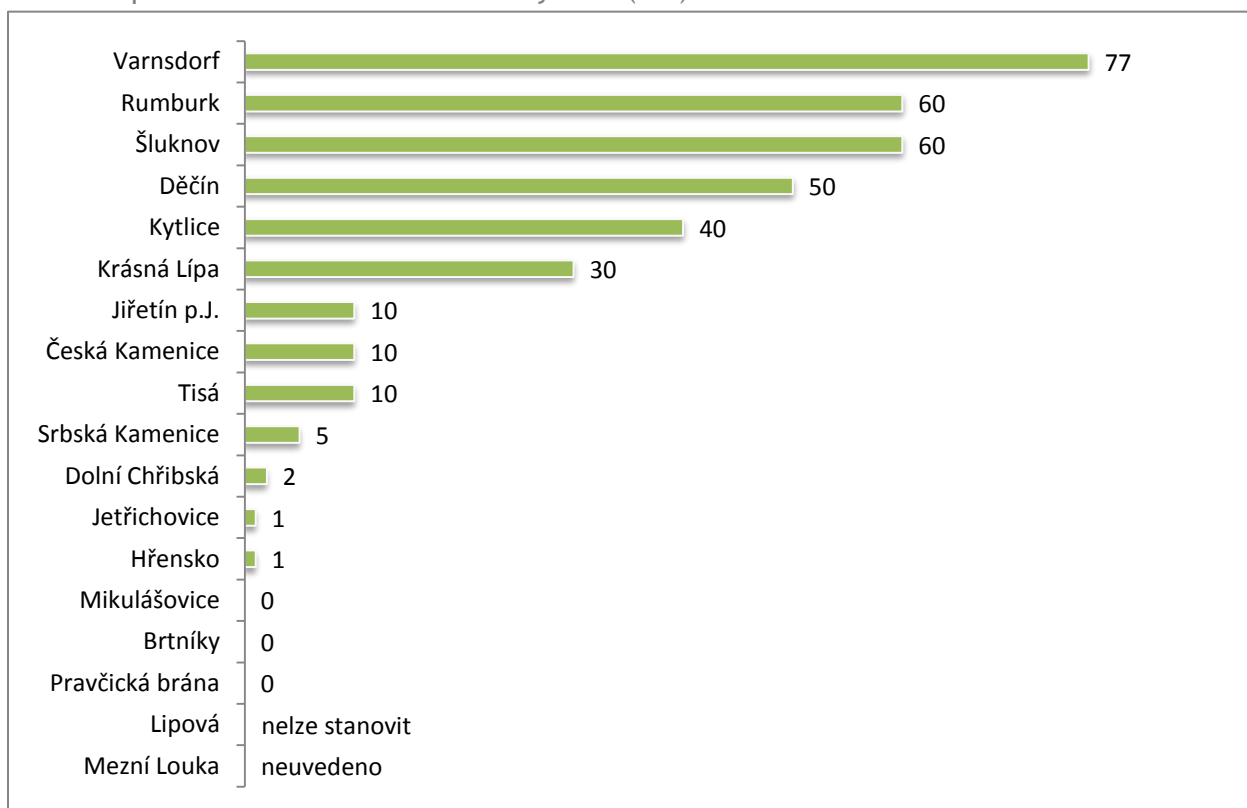


### 3.5.2. Skladba návštěvníků

Informační centra neposkytují jen informační služby turistům, ale velice často poskytují služby i místním obyvatelům (kopírování, prodej vstupenek aj.). Jak je vidět v následující tabulce, u některých infocenter zastoupení místních návštěvníků dokonce převažuje nad turisty (Varnsdorf, Šluknov, Rumburk). Mnoho infocenter naopak uvádí, že je místní obyvatelé nenavštěvují.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Návštěvníci infocenter	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chřibská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jiřetín p.J.	Ø
místní obyvat. (v %)	10	50	1	0	-	5	10	40	1	2	30	0	0	-	60	60	77	10	22,3
cizinci (v %)	20	20	40	40	40	20	20	30	35	20	15	10	30	-	10	25	6	4	22,6

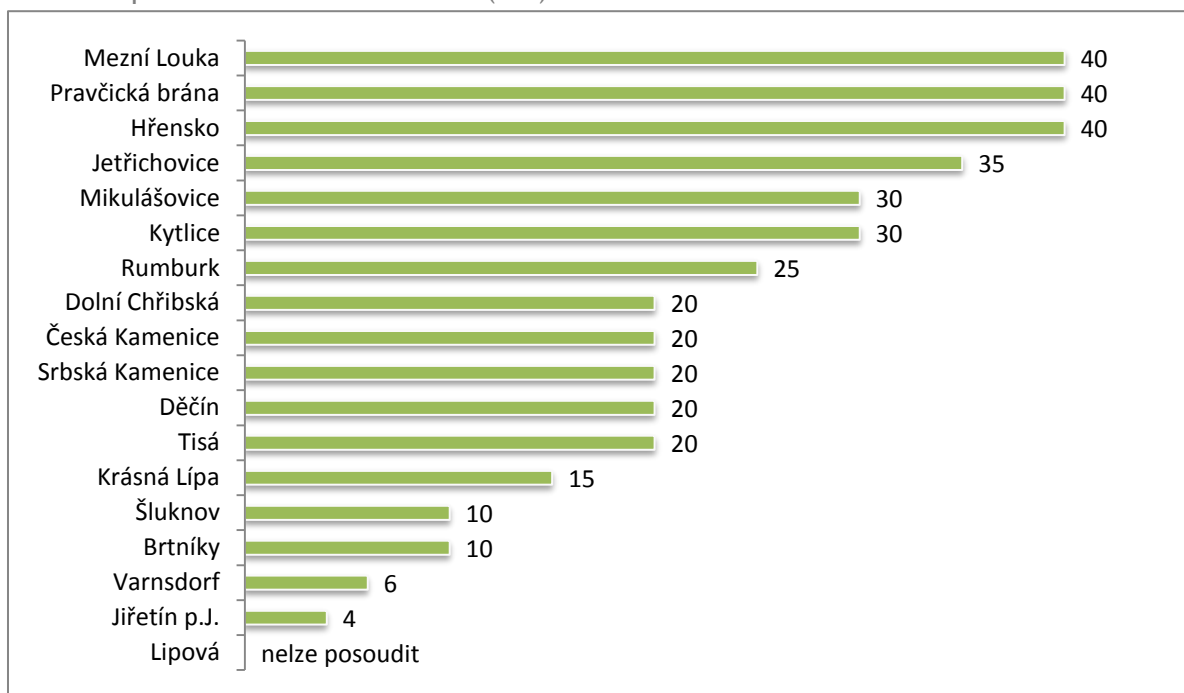
Pořadí IC podle návštěvnosti místních obyvatel (v %):





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

Pořadí IC podle návštěvnosti cizinců (v %):



### Nejčastější národnosti (jazykové skupiny) návštěvníků

Výsledky otázky na 3 nejčastější národnosti/jazykové skupiny v jednotlivých IC shrnuje následující tabulka:

	IC	1.místo	2.místo	3.místo
1	Tisá	Němci	anglicky hovořící	Slováci
2	Děčín	Němci	anglicky hovořící	Japonci
3	Hřensko	Němci	Poláci	Slováci
4	Pravčická brána	Němci	Poláci	rusky hovořící
5	Mezní Louka	Němci	Poláci	rusky hovořící
6	Srbská Kamenice	Němci	Holand'ané	Poláci
7	Česká Kamenice	Holand'ané	Němci	Poláci
8	Kytlice	Němci	anglicky hovořící	-
9	Jetřichovice	Němci	Poláci	rusky hovořící
10	Dolní Chřibská	Němci	Poláci	Holand'ané
11	Krásná Lípa	Němci	Slováci	anglicky hovořící
12	Brtníky	Němci	Slováci	rusky hovořící
13	Mikulášovice	Němci	severské národy	Holand'ané
14	Lipová	nelze posoudit		
15	Šluknov	Němci	Holand'ané	rusky hovořící
16	Rumburk	Němci	Holand'ané	Poláci
17	Varnsdorf	Němci	rusky hovořící	Slováci
18	Jiřetín p.J.	Němci	Holand'ané	Poláci



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

Z výše uvedených výsledků bylo vytvořeno pořadí nejčastějších jazykových skupin navštěvující IC v regionu:

pořadí	národnost
1.	Němci
2.	Holandané
3.	Anglicky hovořící
4.	Poláci
5.	Slováci
6.	Rusky hovořící
7.	jiné

### Skladba návštěvníků podle velikosti skupin

Pracovníci jednotlivých IC přiřazovali čísla 1-4 (pořadí) dle toho, jak často jednotlivce/ páry/ rodiny s dětmi/ skupiny dle jejich odhadu navštěvují dané IC (1 = nejčastěji, 4 = nejméně často).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Návštěvníci infocenter dle skupin	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.	0
jednotlivci	1	3	4	4	3	3	4	2	4	1	2	4	3		1	3	2	4	2,82
páry	4	2	1	3	1	2	2	3	1	3	1	3	2		4	1	1	3	2,18
rodiny s dětmi	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1		2	2	3	1	1,65
skupiny	3	4	3	1	4	4	3	1	3	4	4	2	4		2	4	4	2	3,06

Z výše uvedených průměrných hodnot bylo vytvořeno pořadí dle návštěvnosti:

pořadí	skupina
1.	rodiny s dětmi
2.	páry
3.	jednotlivci
4.	skupiny



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

### Skladba návštěvníků podle věku

Respondenti přiřazovali čísla 1-4 (pořadí) dle toho, jak často dané věkové skupiny dle jejich odhadu navštěvují jejich IC (1 = nejčastěji, 4 = nejméně často).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Návštěvníci infocenter	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chřibská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičtín p. J.	Ø
mládež (do 18 let)	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4		1		1	4	4	1	3,19
ml.dospělí (19-35let)	2	1	1	1	2	3	3	3	2	4	2		3		3	1	1	3	2,19
st.dospělí (36- 60 let)	1	3	2	2	1	1	2	2	3	1	1		2		4	2	3	1	1,94
osoby nad 60 let	4	2	3	4	4	2	1	1	1	2	3		4		2	3	2	4	2,63

Z výše uvedených průměrných hodnot bylo vytvořeno pořadí dle návštěvnosti:

pořadí	věková skupina
1	st.dospělí (36 - 60 let)
2	ml.dospělí (19 - 35 let)
3	osoby nad 60 let
4	mládež (do 18 let)



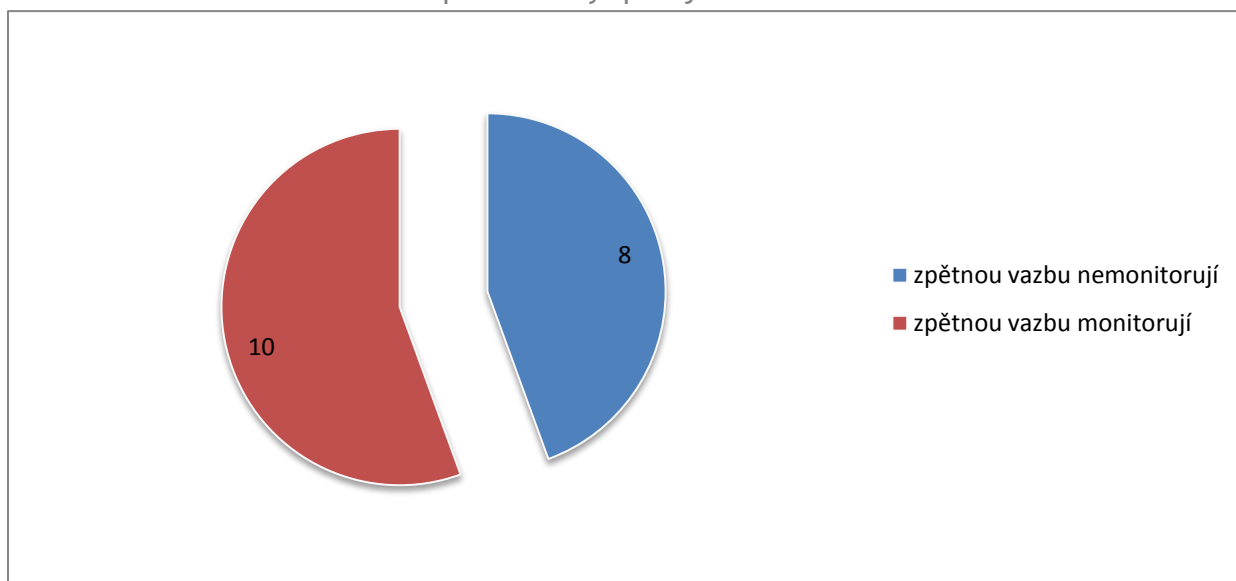
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### 3.5.3. Monitorování zpětné vazby

Důležitým nástrojem pro řízení IC je sledování spokojenosti návštěvníků IC, přesto celkem 8 IC zpětnou vazbu žádným způsobem nemonitoruje (44%).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Způsob monitorování zpětné vazby návštěvníků	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chřibská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p.J.	Σ
kniha návštěv						x					x	x		x	x	x	x	x	8
dotazníky							x				x								1
zápisky			x																1
smajlíky																	x		1
žádný	x	x		x	x			x	x	x			x						8

Informační centra dle sledování zpětné vazby spokojenosti návštěvníků:





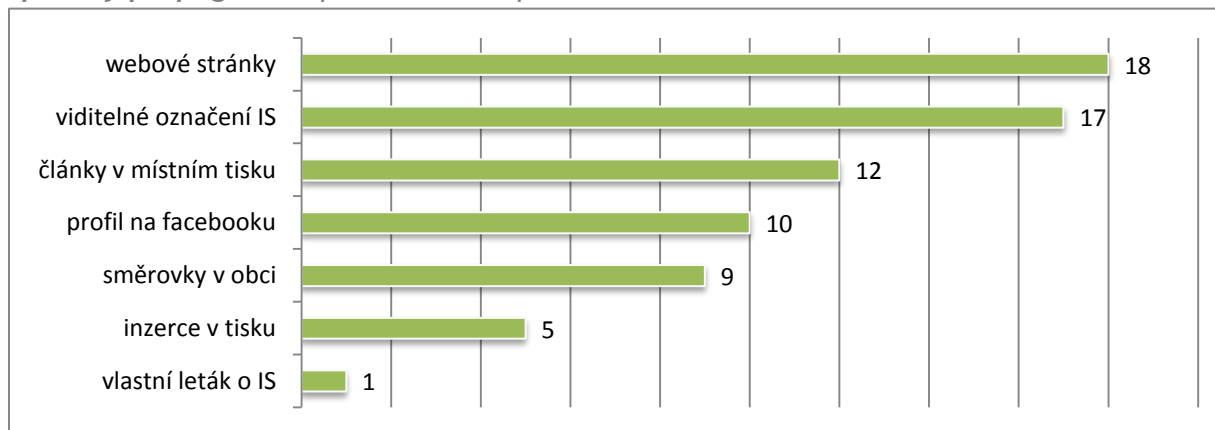
### 3.6. Propagace informačních center

#### 3.6.1. Nástroje propagace IC

Jednotlivá IC používají různé nástroje propagace své činnosti, které shrnuje následující tabulka:

Propagace IC	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
vlastní leták o IC											x								1
články v místním tisku	x					x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	12
inzerce v tisku											x	x			x	x	x		5
směrovky v obci	x	x					x			x	x		x		x	x	x		9
web provozovatele IC	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
web obce											x						x	x	18
viditelné označení IC	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	17
profil na facebooku					x		x	x	x	x	x			x	x	x		x	10

Způsoby propagace IC podle četnosti použití:



Nejčastějším způsobem propagace jsou webové stránky, který používají všechna dotazovaná IC (100 %), z toho:

- 8 IC, provozovaných obcí/městem, se prezentuje na webu obce (44%).
- 7 IC se propaguje pouze na webu provozovatele, kterým není obec/ město, ale neprezentuje se na webu své obce/města (39%).
- 3 IC, které neprovozuje obec/město, se prezentují na webu svého provozovatele i na webu své obce/města (17%).



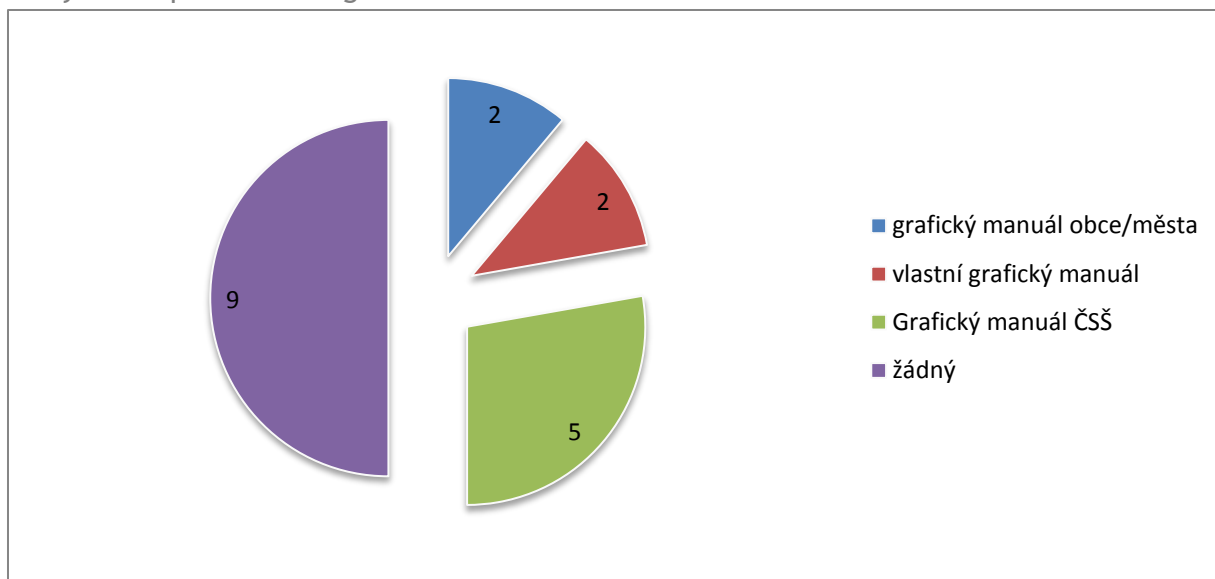
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPŮŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### 3.6.2. Grafický manuál IC

Pokud infocentrum vydává nějaké materiály, bylo by vhodné je vytvářet v jednotném grafickém stylu. Všechna IC v regionu mají možnost využívat Grafický manuál Českosaského Švýcarska, tuto možnost využívá 5 informačních center (28%), 2 IC používají vlastní grafický manuál (11%) a 2 IC grafický manuál své obce/města. 9 IC žádný grafický manuál nepoužívá (50%).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Používaný grafický manuál	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
vlastní manuál IC					x										x				2
manuál obce/města							x									x			2
manuál ČSŠ									x	x	x		x	x					5

Počty IC dle používaného grafického manuálu:







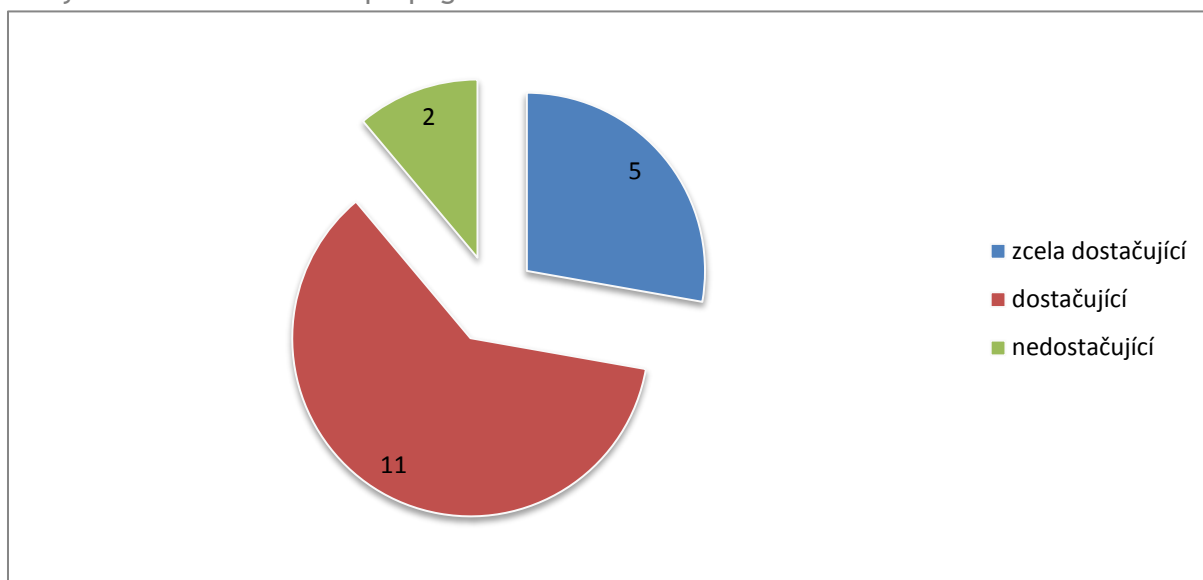
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPŮŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

### 3.6.3. Hodnocení propagace IC

Respondenti byli dotazováni, zda považují propagaci jejich IC za zcela dostačující. Odpovědi byly následující:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Hodnocení propagace IS	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičtín p. J.	Σ
zcela dostačující							x		x		x					x	x		5
dostačující	x	x		x	x	x		x		x			x	x	x			x	11
nedostačující			x									x							2

Počty IC dle hodnocení své propagace:



Za zcela dostačující svou propagaci hodnotilo 5 IC (28%), za dostačující 11 IC (61%) a za nedostačující 2 IC (11%).



### 3.7. Pracovníci informačních center

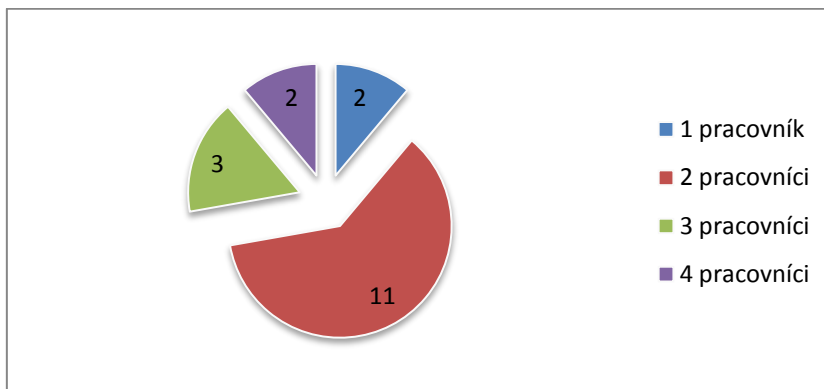
Tato část Studie se zaměřila na pracovníky informačních center - jejich počet, věkovou strukturu, dosažené vzdělání, délku praxe a vzdělávání.

#### 3.7.1. Počet pracovníků v IC

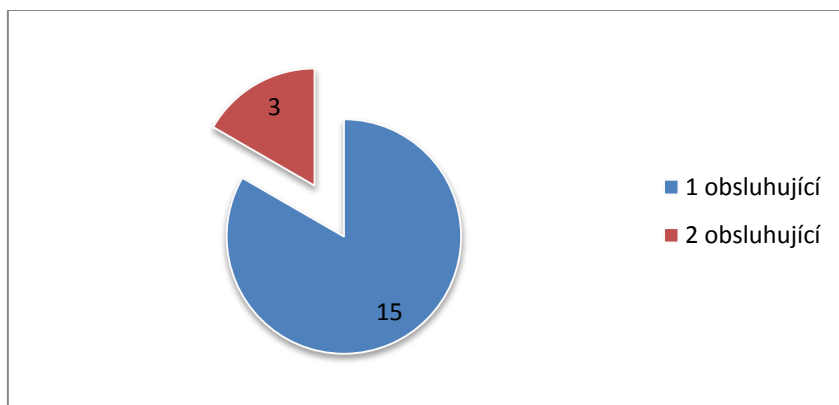
Jelikož se situace IC liší svou sezónností, délkou provozní doby, rozsahem poskytovaných služeb, návštěvností, délkou jednotlivých úvazků apod. jsou i počty pracovníků odlišné:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Počty pracovníků IC	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičtín p. J.	Σ
celkem (střídají se)	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	41
počet obsluhujících	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	21

Celkem 11 IC (61%) má 2 pracovníky, 3 IC (17%) mají 3 pracovníky, 2 IC (11%) mají 1 pracovníka a 2 IC (11%) 4 pracovníky. Vyšší počet pracovníků v IC Mikulášovice je daný tím, že osoby střídají na zkrácené úvazky a osoby v IC ve Šluknově ještě průvodují po Šluknovském zámku.

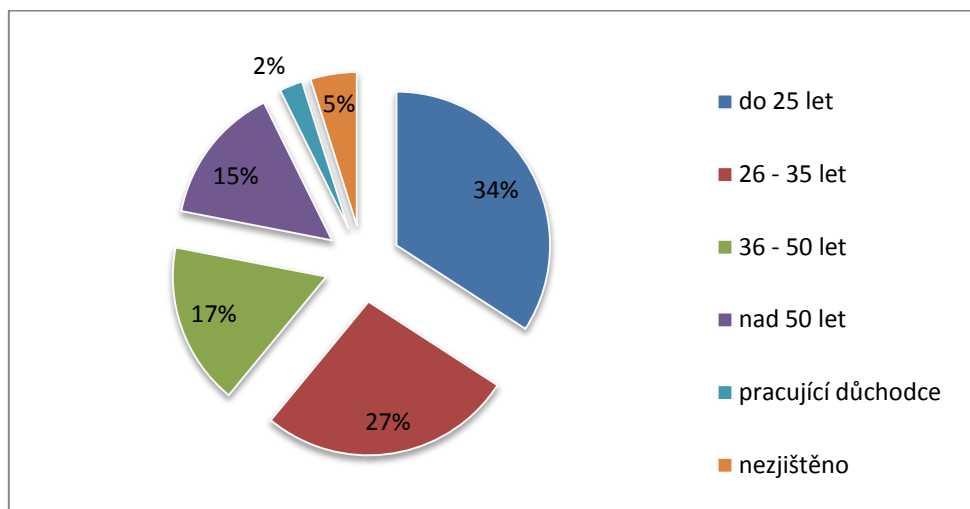


Ve většině IC (15 IC) obsluhuje obvykle jen 1 osoba, u 3 IC obsluhují 2 osoby. To se ale může lišit v hlavní sezóně a mimo sezonu, i v jednotlivé dny v týdnu. V některých IC často vypomáhají brigádníci či studenti na praxi.

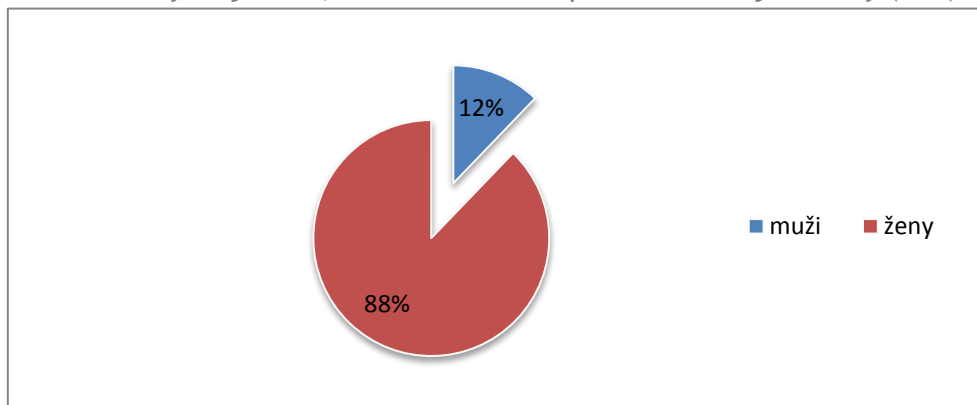


### 3.7.2. Struktura pracovníků IC

V této části Studie byla zjišťována věková struktura pracovníků IC a bylo zjištěno, že pracovníci IC jsou velice mladí lidé. Nejvíce pracovníků IC jsou osoby do 25 let (27%) a osoby ve věku 26 - 35 let (27%), z čehož vyplývá, že většina pracovníků (61%) jsou osoby do 35 let.



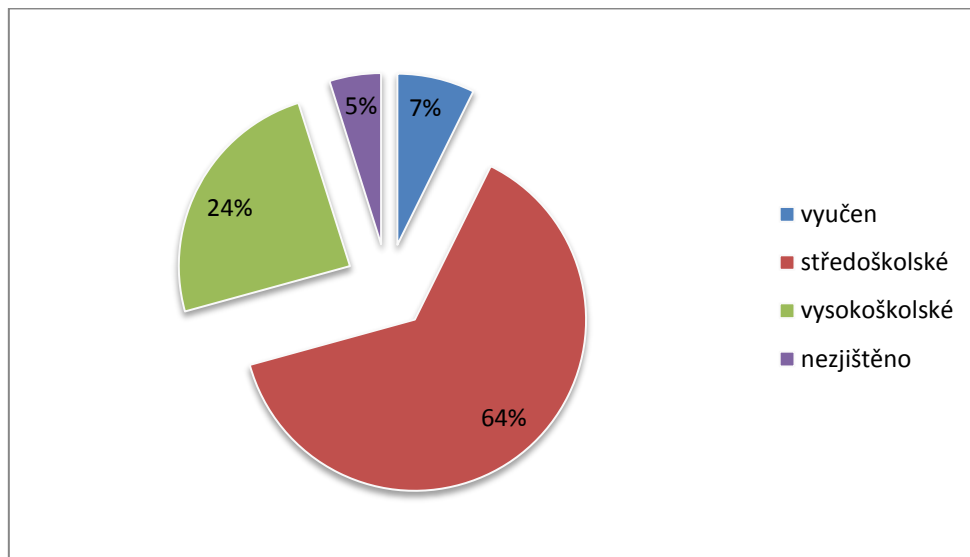
Šetřením bylo zjištěno, že drtivá většina pracovníků IC jsou ženy (88%):





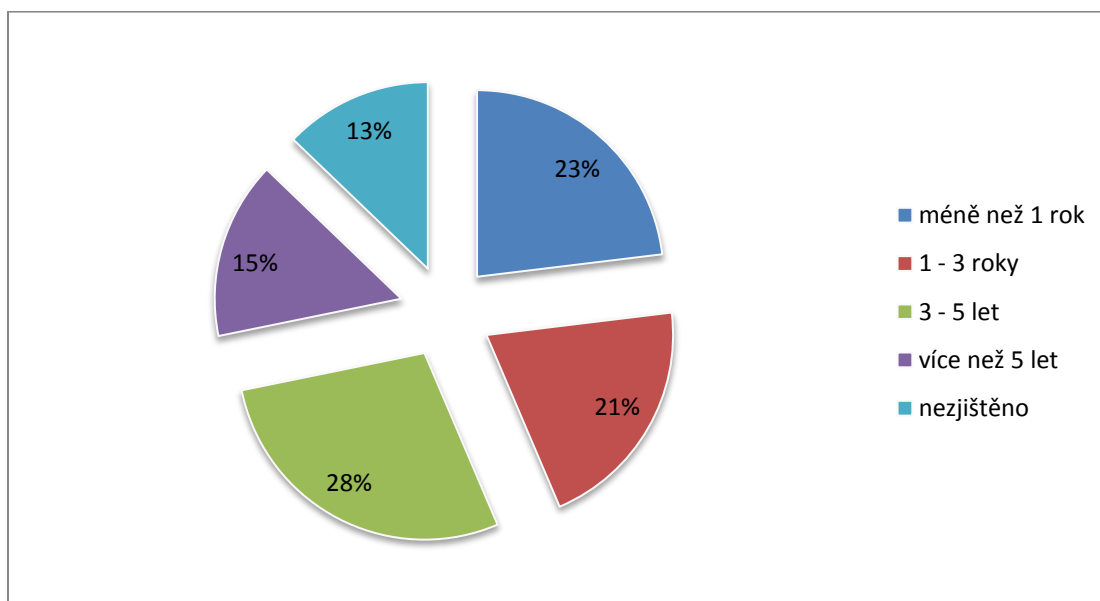
### 3.7.3. Dosažené vzdělání pracovníků IC

V dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že většina pracovníků IC má střední školu s maturitou (64%), téměř čtvrtina pracovníků má vysokoškolské vzdělání (24%) a pouhých 7% pracovníků má výuční list.



### 3.7.4. Délka praxe zaměstnanců

Z hlediska zjištěné délky praxe pracovníků IC lze konstatovat, že téměř polovina pracovníků (44%) pracuje v IC 3 roky a méně. Nejčastěji na IC pracují osoby s praxí 3 - 5 let (28%). Praxi delší než 5 let má 15% pracovníků.

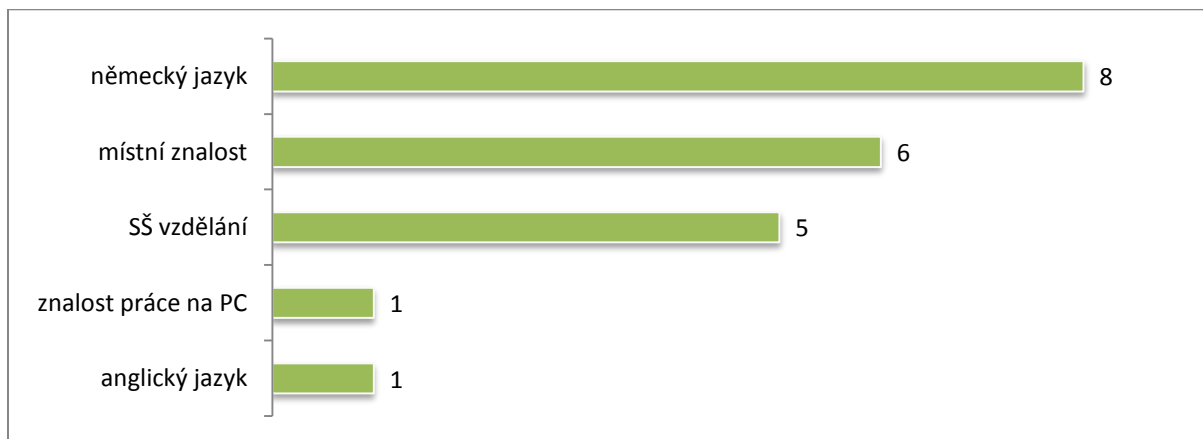




### 3.7.5. Požadavky na nového zaměstnance

V dotazníkovém šetření bylo také zjišťováno, zda má IC stanovené nějaké požadavky na nové pracovníky IC. Výsledky ukazují, že nejdůležitějším požadavkem je znalost německého jazyka.

Pořadí požadavků na nového zaměstnance IC (dle počtu IC):



10 informačních středisek uvedlo, že žádné předem stanovené požadavky na pracovníka IC nemá (56%), 8 IC požaduje německý jazyk (44%), 6 IC požaduje středoškolské vzdělání (33%).

### 3.7.6. Vzdělávání zaměstnanců

K tomu, aby mohl pracovník IC fundovaně informovat o regionu, je nutné si pravidelně doplňovat své znalosti a schopnosti vhodným sebevzděláváním. 12 IC uvedlo, že se účastní vzdělávacích kurzů (67%) - vždy se jednalo o kurzy/exkurze pořádané Českým Švýcarskem o.p.s., které byly respondenty velice kladně hodnoceny.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Vzdělávání zaměstnanců	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jeřichovice	Dolní Chříbská	Krásná Lípa	Brtníky	Wikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p.J.	Σ
účastní se kurzů		x				x	x	x	x	x	x		x		x	x	x	x	12
žádné	x		x	x	x							x		x					6

6 informačních center se žádných vzdělávacích kurzů neúčastní. Uváděné důvody této neúčasti na školeních či kurzech byly následující:

- naše IC je krátce v provozu (2x)
- školení nejsou pro práci v IC potřeba

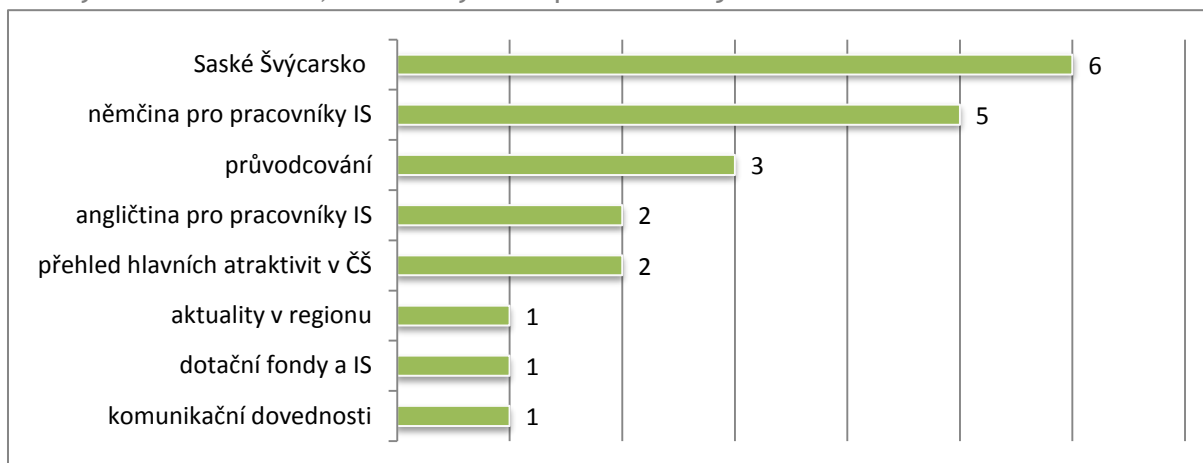


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

- nedostatek času
- pracovníci IC jsou jen brigádníci
- o vhodném školení nemáme informace

Respondenti byli také dotazováni na témata případných kurzů, která by byla vhodná pro jejich práci v IC.

Návrhy na témata kurzů, o která byl u respondentů zájem:



Největší zájem by byl o kurz na téma Saské Švýcarsko - konkr. přehled hlavních turistických atraktivit/tras, základní informace k atraktivitám/trasám, dopravní spojení, vstupné, parkování atd.



### 3.8. Systém řízení kvality informačních center

V této kapitole byly předmětem šetření nástroje řízení kvality IC - tj. manuál provozu a certifikace.

#### 3.8.1. Manuál provozu IC

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina IC (78%) žádný manuál provozu nemá:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Manuál provozu	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
ano					x				x	x	x								4
ne	x	x	x	x		x	x	x				x	x	x	x	x	x	x	14

#### 3.8.2. Certifikace IC

Většina IC nemá žádný druh certifikátu kvality IC (72%).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Certifikace	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
ano			x								x				x	x	x		5
ne	x	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x	x				x	13

Všech 5 IC (28%), které uvedlo, že mají certifikát, jsou certifikováni agenturou CzechTourism v rámci klasifikace TIC.

(více info o této certifikaci zde:

[http://www.czechtourism.cz/files/informacni\\_centra/klasifikace/25\\_04\\_13\\_jednotna\\_klasifikace\\_tic.pdf](http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/klasifikace/25_04_13_jednotna_klasifikace_tic.pdf)).

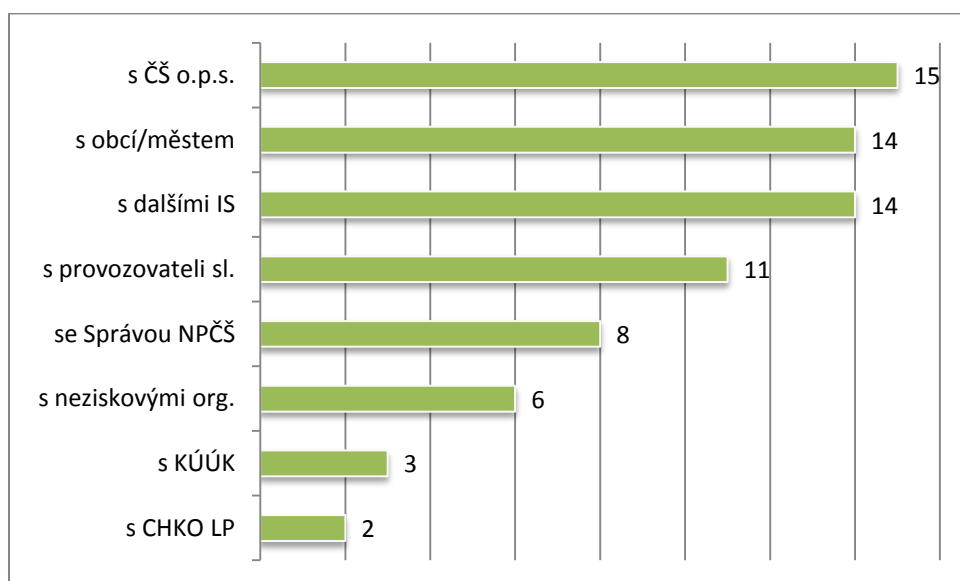


### 3.9. Externí spolupráce informačních center

V této kapitole byli respondenti dotazováni na míru spolupráce jejich IC s dalšími subjekty. Výsledky byly shrnuty do následující tabulky:

Externí spolupráce	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	Jičtín p.J.	Σ
s dalšími IS		x	x			x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	14
s obcí/městem	x	x	x		x	x	x	x			x		x	x	x	x	x	x	14
s provozovateli sl.		x	x	x			x		x	x	x				x	x	x	x	11
s ČŠ o.p.s.	x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	15
s neziskovými org.						x					x				x	x	x	x	6
se Správou NPČŠ			x	x	x	x			x	x	x		x				x		8
s KÚÚK	x		x									x							3
s CHKO LP	x										x								2

Pořadí spolupráce IC s dalšími subjekty (dle počtu IC):



Většina IC uvedla, že spolupracuje s Českým Švýcarskem o.p.s. (83%) - formou dodávky informačních materiálů, předávání informací o regionu a pořádaných akcí, poradenství (potřebuje-li IC s něčím poradit), hledání informací na webu, propagace akcí. 14 IC uvedlo, že aktivně spolupracuje s dalšími informačními středisky (78%) a s obcí/městem (78%) - formou předávání materiálů, propagace akcí, prodeje vstupenek apod.



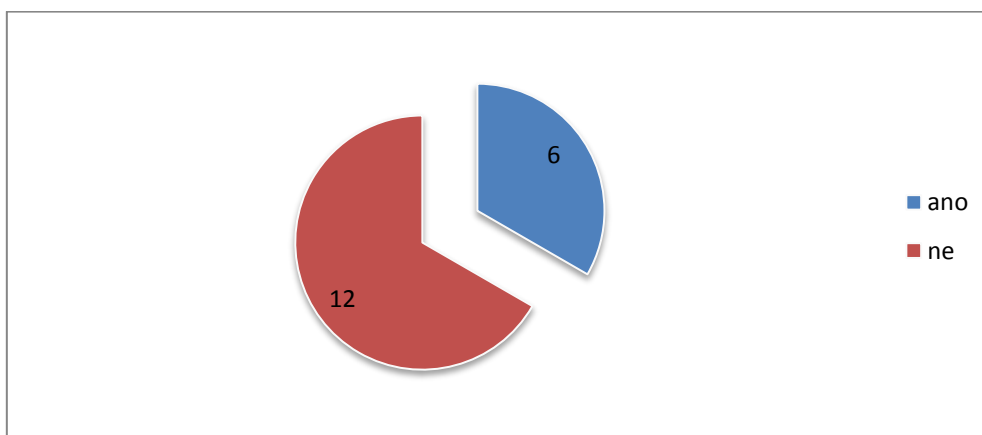


PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPŮŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Dle výsledků šetření vyplynulo, že pouze 6 IC má nějakou formu přeshraniční spolupráce:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
Přeshraniční spolupráce	Tisá	Děčín	Hřensko	Pravčická brána	Mezní Louka	Srbská Kamenice	Česká Kamenice	Kytlice	Jetřichovice	Dolní Chrýbská	Krásná Lípa	Brtníky	Mikulášovice	Lipová	Šluknov	Rumburk	Varnsdorf	Jičetín p. J.	Σ
ano							x				x		x	x		x	x		6
ne	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x			x			x	12

Graf odpovědí na otázku „Má informační středisko nějakou formu přeshraniční spolupráce?“:





## 4. Shrnutí výsledků

Z výše uvedeného terénního dotazníkového šetření vyplynulo, že typické informační centrum regionu České Švýcarsko má následující vlastnosti:

### Základní údaje:

- Provozovatelem IC je město/obec
- IC sídlí ve vlastních (obecních) prostorách
- Provoz IC je financován z rozpočtu města/obce

### Prostory IC:

- IC je na náměstí města/obce
- v blízkosti IC je cyklostojan, bezplatné parkoviště a zastávka autobusu (do 5 minut)
- IC je bezbariérové
- velikost hlavní místnosti IC je 31 - 60 m<sup>2</sup>
- IC má i další místnosti - nejčastěji sklad a kancelář
- IC je vybaveno telefonem, PC s internetem, tiskárnou, kopírkou a faxem

### Provozní doba:

- IC je otevřeno celoročně
- IC je v hlavní turistické sezóně otevřeno každý den
- IC má otevřeno 252 dní v roce

### Činnost IC:

- IC poskytuje turistické informace, rozdává letáky, vyhledává spoje, informuje o ubytování a informuje o akcích
- IC poskytuje turistické informace i po telefonu či e-mailem
- v IC se lze domluvit německy a anglicky
- IC rozdává infomateriály vydané obcí/městem, Českým Švýcarskem o.p.s., Správou národního parku ČŠ, Krajským úřadem ÚK a saskými provozovateli služeb
- IC prodává turistické mapy, publikace (knihy), drobné suvenýry, pohlednice, místní tisk a Certifikované regionální produkty Českosaského Švýcarska
- nejprodávanějšími produkty IC jsou turistické vizitky, turistické známky a pohlednice
- IC pro své návštěvníky poskytuje veřejný internet, WC, kopírování, tisk a skenování dokumentů
- IC neposkytuje žádné občerstvení

### Návštěvníci IC:

- IC monitoruje návštěvnost zapisováním čárek (nemá sčítací zařízení)
- roční návštěvnost IC je cca 15 tisíc návštěvníků
- průměrná denní návštěvnost je 59 osob
- IC má největší návštěvnost zpravidla v sobotu, nejslabší v pondělí či v úterý
- cca 22% návštěvníků IC jsou místní obyvatelé
- cca 23% návštěvníků IC jsou cizinci, z toho nejčastěji Němci, Holanďané a anglicky hovořící turisté



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

- nejčastěji IC navštěvují rodiny s dětmi
- nejvíce návštěvníků IC je ve věku 36 - 60 let
- IC nemonitoruje zpětnou vazbu spokojenosti návštěvníků (nemá knihu návštěv ani nepoužívá žádné dotazníky)

#### **Propagace IC:**

- IC je propagováno na webu provozovatele - města/ obce, i když je stránka o IC zpravidla složitě hledatelná
- IC je viditelně označeno (zpravidla symbolem „zelené i“)
- na IC upozorňuje směrovka v obci (zpravidla pouze jediná směrovka)
- IC dává do místního tisku informaci o své činnosti (min. 1x ročně)
- IC má profil na sociální síti - facebook
- IC nemá žádný infomateriál o IC, nepoužívá inzerci v tisku na svou propagaci
- IC resp. provozovatel (obec/město) nepoužívá žádný grafický manuál

#### **Pracovníci IC:**

- v IC pracují 2 osoby, které se střídají (obsluhuje vždy 1 osoba)
- pracovníci IC jsou 2 ženy do 25 let se středním vzděláním (maturita)
- pracovníci IC pracují v informačních službách 3-5 let
- pracovníci se účastní vzdělávacích kurzů pro IC, ale pouze těch, které pořádá České Švýcarsko o.p.s.
- pracovníci IC by uvítali kurz na téma „Saské Švýcarsko“ a kurz němčiny pro pracovníky IC

#### **Systém řízení kvality IC:**

- IC nemá žádný manuál provozu
- IC nemá žádnou certifikaci

#### **Spolupráce IC:**

- IC spolupracuje s dalšími informačními středisky v okolí
- IC spolupracuje s Českým Švýcarskem o.p.s.
- IC spolupracuje s některými provozovateli turistických služeb
- IC nemá žádnou přeshraniční spolupráci



## 5. Návrhy efektivních opatření

Cílem této části Studie je navázat na výsledky podrobné analýzy sítě turistické informační služby v destinaci České Švýcarsko a z ní vytvořit Návrhy pro zvýšení kvality poskytovaných služeb v jednotlivých informačních centrech destinace.

Tato část Studie představuje shrnutí silných stránek a konkrétních doporučení, jak zlepšit své slabé stránky.

### 5.1. Informační středisko Tisá

Silné stránky IC:

- blízkost atraktivity s vysokou návštěvností - Tiské stěny
- aktivní přístup a nadšení pracovníka (sám si tvoří materiály, nosí si vlastní PC)
- velice zdařilý web obce Tisá vč. prezentace IS

Doporučení pro IC:

- vylepšení vzhledu interiéru IC - zvážit nutnost stolů se židlemi (IC působí stísněně a nepřehledně), provést výmalbu apod.
- nákup nového PC (stávající je pro rychlou práci nevhodný - pomalý)
- zavést monitorování spokojenosti návštěvníků (knihu návštěv či dotazníky)
- do stránky o IC na webu obce doplnit informaci o sezónnosti (kdy je zavřeno)
- stránku o IC doplnit vhodnou fotografií IC
- web obce je trojjazyčný (NJ, AJ), ale stránka IC jen česky - dopracovat i tyto jazykové verze
- zajistit funkčnost e-mailu i mimo sezonu nebo dát informaci na web („jen v sezóně“)





## 5.2. Turistické informační centrum Děčín

Silné stránky IC:

- nová budova - moderní vzhled
- dostatečné zázemí, kde další doplňující služby k IC poskytuje knihovna (kopírování, tisk apod.)
- velikost prostor IC
- blízkost velké parkovací plochy
- vybavení IC s širší poskytovaných služeb (celé budovy knihovny Atlantik)
- jazykové vybavení pracovníků (němčina i angličtina)

Doporučení pro IC:

- opatřit cyklostan
- zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv, dotazníky)
- zlepšit svou propagaci
  - umístit více směrovek do města
  - založit profil na sociálních sítích (facebook)
  - alespoň 1x ročně napsat článek o činnosti IC do místního tisku (Děčínský zpravodaj)
- navázat přeshraniční spolupráci (s IC v Bad Schandau)

Vstup do prostor, kde IC sídlilo před povodněmi 2013



Současný vstupní prostor do IC





### 5.3. Turistické informace Hřensko

Silné stránky IC:

- vysoká návštěvnost Hřenska a blízkost jedné z nejvyhledávanějších atraktivit v regionu (soutěsky)
- jazykové vybavení pracovníků (němčina i angličtina)
- otevírací doba - celoročně každý den

Doporučení pro IC:

- zajistit lepší propagaci IC na webu obce Hřensko (viz další část Studie)
- navázat kontakty s okolními obcemi (propagovat jejich akce pro veřejnost)
- pokusit se zařídit možnost bezplatného parkování u budovy IC (např. systém do 5 min zdarma)





## 5.4. Turistické informace Pravčická brána

Silné stránky IC:

- Poloha IC u nejznámější atraktivity regionu

Doporučení pro IC:

- sledovat návštěvnost (viz dále)
- dodržovat provozní dobu IC
- zlepšit prezentaci IC na webových stránkách provozovatele i na stránkách obce Hřensko
- účastnit se vzdělávacích kurzů a exkurzí po regionu
- zlepšit spolupráci s jinými IC a dalšími organizacemi





## 5.5. Informační centrum U Fořta - Mezní Louka

Silné stránky IC:

- velmi vhodná lokalita s velkým pohybem turistů (směřujících od parkoviště na Pravčickou bránu)
- nový objekt - zajímavá dřevostavba
- blízkost velkého parkoviště

Doporučení pro IC:

- sledovat návštěvnost
- monitorovat zpětnou vazbu návštěvníků (knihu návštěv či dotazníky)
- stanovit otevírací dobu a tu dodržovat
- umístit propagaci IC na stránky obce Hřensko







## 5.6. Srbská Kamenice

Silné stránky IC:

- Velikost prostor IC
- Poloha prostor v centru obce
- Široká nabídka služeb vč. občerstvení



Doporučení pro IC:

- využít k propagaci sociální sítě (facebook)
- dát více směrovek (v obci je pouze jedna)





## 5.7. Informační centrum Česká Kamenice

Silné stránky IC:

- vysoká návštěvnost IC
- široká nabídka služeb (včetně prodeje vstupenek a rezervace ubytování)
- využití i moderních nástrojů komunikace a propagace (skype, facebook)

Doporučení pro IC:

- najít vhodné využití pro volnou místnost v patře budovy IC (např. stálou výstavu s turistickou tematikou)





## 5.8. Informační centrum Kytlice

Silné stránky IC:

- široká nabídka služeb IC (např. i laminování)
- použití facebooku ke své propagaci i jako zdroj informací o akcích v okolí

Doporučení pro IC:

- zvážit možnost mít otevřené IC o víkendech zejména v hlavní sezóně
- doplnit si znalosti regionu, zejména Saského Švýcarska (nová pracovnice IC)
- zavést směrovky v obci odkazující na IC (se „zeleným i“), vč. šipky i v rámci chodby budovy Obecního úřadu, ve které je IC umístěno
- zavést monitoring zpětné vazby spokojenosti návštěvníků (knihu návštěv či dotazníky)
- vytvořit a umístit vhodnou prezentaci IC na webu obce Kytlice
- vytvořit orientační mapku obce a okolí pro lepší navigaci turistů
- rozšířit sortiment IC min. o turistické mapy





## 5.9. Informační centrum Jetřichovice

Silné stránky IC:

- poloha IC v místě vysoké koncentrace turistů
- vysoká průměrná denní návštěvnost (nejvyšší v regionu)



Doporučení pro IC:

- vyřešit lepší signál internetu - stabilnější
- umístit informaci o IC na stránky obce Jetřichovice
- zavést v IC monitoring spokojenosti návštěvníků (knihu návštěv či dotazníky)
- informovat o činnosti IC v místním tisku (Česká silnice)
- umístit v obci směrovky se „zeleným i“





## 5.10. Informační centrum Dolní Chřibská - Saula

Silné stránky IC:

- jazykové vybavení pracovníků IC (němčina, angličtina)
- zajímavá expozice Drobné památky Českého Švýcarska
- prodej nápojů a cukrovinek apod. (v okolí není jiná možnost občerstvení)
- možnost parkování



Doporučení pro IC:

- zvýšit propagaci IC (nízká návštěvnost)
- umístit informaci o IC na stránky obce Chřibská
- umístit směrovky v obci





## 5.11. Informační centrum Domu Českého Švýcarska Krásná Lípa

Silné stránky IC:

- vhodné umístění - dominanta náměstí města, možnost parkování
- velikost prostor IC
- vybavení prostor IC, kvalitní zázemí IC
- interaktivní expozice
- celoroční každodenní provoz
- široká nabídka a vysoká kvalita informačních služeb
- používání moderních metod komunikace a propagace (skype, facebook)
- kvalitní jazykové vybavení personálu IC
- provoz turistického webu
- široká škála nástrojů propagace IC - od vlastního letáku o IC (jediné IC v regionu), inzerce v tisku, článků v místním tisku
- vlastní vypracovaný Manuál provozu IC
- aktivní spolupráce s partnery ze Saského Švýcarska (zejména TourismusVerband Sächsische Schweiz, NationalParkZentrum aj.)

Doporučení pro IC:

- vylepšit způsob prezentace IC DČŠ na stránkách města Krásná Lípa





## 5.12. Centrum turistiky - Galerie Ametyst Brtníky

Silné stránky IC:

- umístění v centru obce Brtníky
- výstava minerálů jako turistická zajímavost
- jazyková vybavenost IC - němčina, angličtina, ruština
- vysoká koncentrace turistů v zimním období - ledopády
- možnost parkování



Doporučení pro IC:

- dokončit webové stránky
- umístit prezentaci IC i na stránky obce
- doplnit si znalosti regionu, zejména Saského Švýcarska (nová pracovnice v informačních službách)
- umístit směrovky (se „zeleným i“) v obci a okolí
- pořídit cyklostan před vchod IC





### 5.13. Městské informační centrum Mikulášovice

Silné stránky IC:

- poloha IS v centru města - na náměstí
- blízkost velkého parkoviště
- aktivní přístup a nadšení personálu
- personál s velkou znalostí regionu a praxí v infosloužbách
- blízkost hranice a aktivní spolupráce se sousedním saským Hinterhermsdorfem, v jehož okolí je mnoho atraktivního pro turisty

Doporučení pro IC:

- zavést knihu návštěv
- umístit stránku o IS na web města







## 5.14. Infocentrum Lipová

Silné stránky IC:

- zajímavé a příjemné prostředí
- ukázka nově opraveného podstávkového domu tradičním způsobem
- velký prostor pro další aktivity a služby - muzeum, výstavní prostory, keramické dílny
- poloha v rámci obce, parkoviště
- propagace moderními médii (facebook)
- aktivní spolupráce s německými partnery



Doporučení pro IC:

- zavést knihu návštěv
- vytvořit webovou prezentaci IS a umístit ji na stránky obce Lipová a na stránky provozovatele Společnost pro trvale udržitelný rozvoj (nyní je jen zmínka o otevření, ale chybí informace o otevírací době a kontakt přímo na IS)
- zdokonalit němčinu - účastnit se kurzu
- začít s angličtinou - účastnit se kurzu
- označit IS pomocí znaku „zelené i“
- zavést sledování návštěvnosti





## 5.15. Regionální informační centrum Šluknov

Silné stránky IC:

- umístění v hlavní turistické atraktivitě města
- příjemné a zajímavé prostředí Šluknovského zámku (a zámeckého parku)
- možnost parkování
- celoroční každodenní provoz
- velikost prostor IC (je zde i internetová kavárna)
- široká škála poskytovaných služeb (vč. rezervace vstupenek, laminování, vazby)
- prezentace IC na sociální síti (facebook profil)
- IC (resp. Šluknovský zámek) má vlastní profesionálně zpracovaný grafický manuál (jediné IC v regionu)
- IC se aktivně podílí na přípravě a propagaci četných kulturních akcí na Šluknovském zámku (výstavy, koncerty, Zámecké večery, Zámecké slavnosti)

Doporučení pro IC:

- doplnit angličtinu
- doplnit si znalosti širšího regionu zejména Saského Švýcarska





## 5.16. Městské informační centrum Rumburk

Silné stránky IC:

- poloha IC přímo na náměstí města
- jazykové vybavení personálu IC
- vybavení IC umožňující poskytovat širokou škálu služeb (vč. veřejného internetu, rezervace vstupenek, laminování, vazby, WC apod.)

Doporučení pro IC:

- vzhledem k trendům denní návštěvnosti v regionu zvážit změnu otevírací doby IC (jiný zavírací den) v hlavní sezóně tak, aby nebylo zavřeno v sobotu odpoledne a celou neděli
- zvážit možnost bezplatného parkování pro návštěvníky IC (např. 2 parkovací místa přímo před IC v režimu 5 minut zdarma)





## 5.17. Městské informační centrum REGIA a.s. Varnsdorf

Silné stránky IC:

- budova Centrum městské kultury a vzdělání (více služeb pod jednou střechou - IC, knihovna, výstavní prostory, veřejné WC aj.)
- možnost bezplatného parkování, park s dětským hřištěm
- využití různých nástrojů propagace IC (vč. besedy o novinkách v IC)
- IC vytváří infomateriály např. přehled akcí v daném měsíci
- přeshraniční spolupráce s nedalekými turistickými atraktivitami v SŠ

Doporučení pro IC:

- zvážit změnu otevírací doby IC v hlavní sezóně tak, aby nebylo zavřeno v neděli (např. udělat zavírací den v pondělí)
- založit profil IC na sociálních sítích (facebook)
- doplnit si angličtinu





## 5.18. Informační centrum Tolštejnského panství Jiřetín pod Jedlovou

Silné stránky IC:

- poloha prostor přímo na náměstí
- možnost parkování
- široké spektrum služeb a zboží (včetně prodeje vstupenek aj., občerstvení, WC)
- využití moderních nástrojů komunikace a propagace (skype, facebook)

Doporučení pro IC:

- vložit informaci o IC na stránky MAS Šluknovsko (provozovatel)
- umístit směrovky v obci





## 5. Závěr

Provedená studie prokázala, že region České Švýcarsko má rozmanitou síť informačních center, která poskytují kvalitní informační služby svým návštěvníkům. Většina IC má vyhovující prostory i vybavení a poskytuje širokou škálu služeb. Většina IC má velice kvalitní personál s vyhovujícím jazykovým vybavením. Některá IC by měla zlepšit svou propagaci. Některá IC by měla u svých pracovníků více podpořit jejich vzdělávání, zejména v oblasti znalostí širšího regionu (nejen okolí svého města/obce) vč. znalostí Saského Švýcarska a dopravních spojení.

Na provedenou Studii informačních středisek navazují další výstupy projektu „Turistika bez hranic“ a sice „Pilotní ověření studie“ a „Zpráva o následném ověření výstupů studie“, které se dále více zaměří na prezentaci IC a znalosti jejich pracovníků.



Výhled z Bastei na údolí Labe, foto: J. Laštůvka



## Seznam použitých zkratk:

IC	Informační centrum
AJ	anglický jazyk
ČŠŠ	Českosaské Švýcarsko
ČŠ	České Švýcarsko
DČŠ	Dům Českého Švýcarska v Krásné Lípě
EU	Evropská unie
CHKO LP	Chráněná krajinná oblast Labské pískovce
KÚÚK	Krajský úřad Ústeckého kraje
MÚ	městský úřad
NJ	německý jazyk
NP ČŠ	Národní park České Švýcarsko
o.p.s.	obecně prospěšná společnost
OÚ	obecní úřad
PC	počítač
SŠ	Saské Švýcarsko
ÚK	Ústecký kraj

## Použité zdroje:

- HENDL, J. Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace. Portál. 2005.
- JEŘÁBEK, H. Úvod do sociologického výzkumu. Praha: Karlova univerzita, 1992.  
<http://www.czechtourism.cz/informacni-centra/>
- <http://www.kr-ustecky.cz/turistika.asp>
- Marketingová strategie cestovního ruchu v Českém Švýcarsku, České Švýcarsko o.p.s., 2007
- Koncepce rozvoje cestovního ruchu v regionu České Švýcarsko do r. 2020, České Švýcarsko o.p.s., 2011
- Koncepce přeshraničního rozvoje cestovního ruchu do roku 2025, České Švýcarsko o.p.s., 2011

Příloha: Formulář dotazníku pro informační střediska