



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.

Zpráva o následném ověření výstupů Studie informačních středisek v destinaci České Švýcarsko

České Švýcarsko o.p.s.

Krásná Lípa, srpen 2014





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 NÁSLEDNÉHO OVĚŘENÍ	6
3. WORKSHOP PRO PRACOVNÍKY INFORMAČNÍCH CENTER	8
4. OVĚŘENÍ IMPLEMENTACE EFEKTIVNÍCH ŘEŠENÍ	11
5. OSOBNÍ NÁVŠTĚVA FIKTIVNÍHO ZÁKAZNÍKA (MYSTERY SHOPING)	14
5.1. POPIS ŠETŘENÍ	14
5.2. VÝSLEDKY ŠETŘENÍ	14
5.2.1. DOTAZ NA VLAK	15
5.2.2. DOTAZ NA REGIONÁLNÍ JÍZDENKU	16
5.2.3. DOTAZ NA PARNÍK PO LABI.....	17
5.2.4. HODNOCENÍ VYSTUPOVÁNÍ PRACOVNÍKA.....	18
5.2.5. CELKOVÝ DOJEM Z IC	18
5.3. SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ MYSTERY SHOPPING	18
6. OVĚŘENÍ ZMĚN WEBOVÝCH PREZENTACÍ INFORMAČNÍCH CENTER	19
6.1. POPIS OVĚŘENÍ	19
6.2. HODNOCENÍ WEBOVÝCH PREZENTACÍ JEDNOTLIVÝCH INFORMAČNÍCH CENTER	19
6.2.1. IC TISÁ	19
6.2.2. IC DĚČÍN	21
6.2.3. IC HŘENSKO	24
6.2.4. IC PRAVČICKÁ BRÁNA.....	27
6.2.5. IC MEZNÍ LOUKA	28
6.2.6. IC SRBSKÁ KAMENICE	29
6.2.7. IC ČESKÁ KAMENICE	29
6.2.8. IC KYTLICE	31
6.2.9. IC JETŘICHOVICE	32
6.2.10. IC DOLNÍ CHŘIBSKÁ (SAULA).....	32
6.2.11. IC KRÁSNÁ LÍPA (DŮM ČESKÉHO ŠVÝCARSKA).....	34
6.2.12. GALERIE AMETYST BRTNÍKY	36
6.2.13. IC MIKULÁŠOVICE	37
6.2.14. IC LIPOVÁ U ŠLUKNOVA.....	38
6.2.15. RIC ŠLUKNOV	40



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

6.2.16. MIC RUMBURK	41
6.2.17. MIC REGIA A.S. VARNSDORF	43
6.2.18. IC JIŘETÍN POD JEDLOVOU	44
6.3. SOUHRN OBSAHU WEBOVÝCH PREZENTACÍ	45
7. ZNOVUZASLÁNÍ ZKUŠEBNÍCH EMAILŮ	46
7.1. ZPŮSOB HODNOCENÍ	46
7.2. ODESLÁNÍ DOTAZU	46
7.3. PŘIJATÉ ODPOVĚDI PODLE JEDNOTLIVÝCH IC	47
7.3.1. IC TISÁ	47
7.3.2. MIC DĚČÍN	48
7.3.3. IC HŘENSKO	49
7.3.4. IC PRAVČICKÁ BRÁNA	49
7.3.5. IC MEZNÍ LOUKA (U FOŘTA)	50
7.3.6. IC SRBSKÁ KAMENICE	50
7.3.7. IC ČESKÁ KAMENICE	51
7.3.8. IC KYTLICE	51
7.3.9. IC JETŘICHOVICE	52
7.3.10. IC DOLNÍ CHŘIBSKÁ – SAULA	52
7.3.11. INFORMAČNÍ CENTRUM DŮM ČESKÉHO ŠVÝCARSKA KRÁSNÁ LÍPA	52
7.3.12. GALERIE AMETYST BRTNÍKY	53
7.3.13. IC MIKULÁŠOVICE	53
7.3.14. IC LIPOVÁ	55
7.3.15. RIC ŠLUKNOV	55
7.3.16. MIC RUMBURK	56
7.3.17. MIC REGIA A.S. VARNSDORF	56
7.3.18. IC TOLŠTEJNSKÉHO PANSTVÍ JIŘETÍN P.J.	57
7.4. SHRNTÍ HODNOCENÍ EMAILOVÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY	58
7.4.1. POČET PŘIJATÝCH ODPOVĚDÍ	58
7.4.2. RYCHLOST ODPOVĚDÍ	59
7.4.3. HODNOCENÍ OBSAHOVÉ STRÁNKY ODPOVĚDÍ	60
7.4.4. HODNOCENÍ FORMÁLNÍ STRÁNKY ODPOVĚDÍ	61
7.4.5. SHRNTÍ HODNOCENÍ EMAILOVÝCH ODPOVĚDÍ	62
8. ZÁVĚR	63



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.

Na provedenou Studii navazovalo *Pilotní ověření Studie informačních center v Českém Švýcarsku*, jejímž cílem bylo vypracovat a realizovat další postupy ke zlepšení kvality poskytovaných informačních služeb a následně je ověřit.

Na provedenou Pilotní studii navazuje tato *Zpráva o následném ověření výstupů Studie informačních center v Českém Švýcarsku*, jejímž cílem je zjistit, zda a do jaké míry se tyto návrhy efektivních opatření (doporučení) realizovaly v praxi jednotlivých IC.





2. Popis následného ověření

Na vypracovanou Studii vč. návrhů efektivních řešení a následná opatření provedená v rámci Pilotního ověření, o kterých pojednávají předchozí kapitoly, navazují aktivity tohoto Následného ověření, které lze rozčlenit na následující části:

- workshop pro pracovníky IC
- ověření implementace efektivních řešení na místě
- osobní návštěva fiktivního zákazníka (mystery shopping)
- řešerše změn webových prezentací IC
- znovuzaslání zkušebních emailů (mystery calling)

Workshop pro pracovníky informačních center

Dne 9. dubna 2014, tedy těsně před začátkem turistické sezóny 2014, byl pro pracovníky IC uspořádán workshop (seminář), jehož náplní bylo zejména:

- Informovat o novinkách v regionu pro turistickou sezónu 2014
- Seznámit pracovníky s výsledky Studie IC a Pilotního ověření
- Prohloubit znalosti přeshraničního regionu vč. saské části

Tento seminář byl určen všem pracovníkům IC v destinaci a jeho cílem bylo zvýšit kvalitu poskytovaných informačních služeb v regionu.

Více informací o tomto semináři viz kapitola č. 3 (str. 8)

Ověření implementace efektivních řešení

V rámci Studie byly pro jednotlivá informační centra vypracovány návrhy efektivních řešení (viz Studie informačních center Českého Švýcarska - kapitola 5). Následné ověření v další fázi osobní návštěvou proškolené osoby prověřilo, zda v IC nastaly změny na základě těchto doporučení. Více viz kapitola č. 4 (str. 11)

Mystery shopping

Všechna IC osobně navštívila proškolená osoba v roli „mystery shoppera“, který se vydával za běžného turistu a položil turistické dotazy pracovníkům IC. Reakce pracovníků byly zaznamenávány a následně vyhodnoceny. Více viz kapitola č. 5 (str. 14).



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

Rešerše změn webových prezentací

Provedená rešerše webových prezentací jednotlivých informačních center v rámci Pilotního ověření ukázala nedostatky u webových prezentací některých IC a z nich vycházela konkrétní doporučení jednotlivým IC.

Zopakování rešerše v rámci Následného ověření mělo za cíl zjistit, zda došlo na základě předložených doporučení jednotlivým IC ke zlepšení úrovně těchto prezentací. Více o výsledcích této rešerše viz kapitola č. 6 (str. 19).

Znovuzaslání zkušebních emailů

V rámci Pilotního šetření bylo využito metody „mystery calling“, kdy byl na emailové adresy všech IC zaslán zkušební email s turistickými dotazy. Následně byla hodnocena úroveň odpovědí. U některých IC byly zjištěny nedostatky v emailové komunikaci a na základě těchto zjištění byly naformulována konkrétní doporučení ke zlepšení.

Zopakování zaslání zkušebních emailů v rámci Následného ověření mělo za cíl zjistit, zda došlo ke zlepšení emailové komunikace u jednotlivých IC. Více viz kapitola č. 7 (na str. 46).



3. Workshop pro pracovníky informačních center

Jak již bylo napsáno výše, před začátkem turistické sezóny 2014, byl v Domě Českého Švýcarska pro pracovníky IC uspořádán workshop (seminář), jehož program byl následující:

Program:

- Presentace účastníků
- Turistické programy a plány na sezónu 2014 - Jiří Rak a Romana Kořínková
- Novinky z Destinační agentury České Švýcarsko - Jiří Rak
- Turistické cíle a dopravní infrastruktura v Saském Švýcarsku, Horní Lužici a Žitavských horách
- Informační a navigační systém Českosaského Švýcarska - Aleš Kubica
- Výsledky studie informačních středisek v regionu - Anna Rychecká
- Novinky z národního parku České Švýcarsko, nové propagační materiály, novinky z terénu, akce pro veřejnost - Richard Nagel
- Návštěvní řád - Václav Nič
- Závěrečná diskuze

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 Následného ověření bylo tedy uspořádání intenzivního kurzu pro pracovníky IC se zaměřením na Saské Švýcarsko.

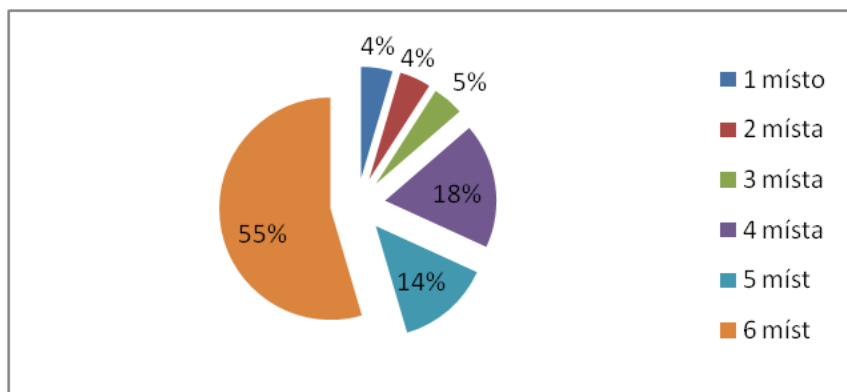
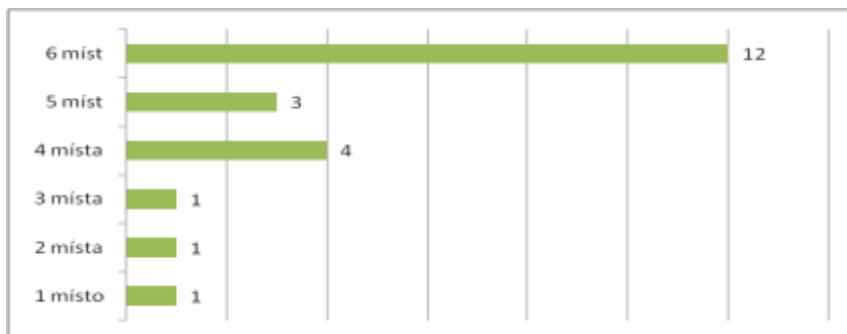
Před zahájením tohoto semináře byl účastníky vyplněn rychlý dotazníček, kdy měli jednoduše uvést 6 míst v Saském Švýcarsku, která znají a která by doporučili k návštěvě.

Výsledky testíku:

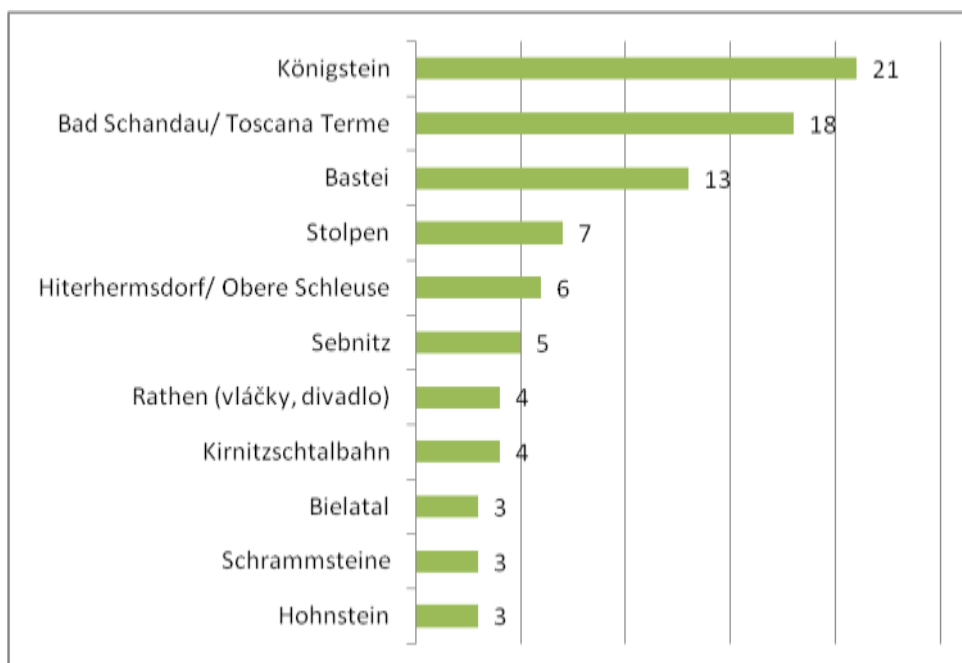
Více než polovina účastníků (12 účastníků tj. 55%) dokázala uvést 6 míst v Saském Švýcarsku.



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



Celkem bylo účastníky uvedeno 23 míst v Saském Švýcarsku. Místa, která byla uváděna opakovaně shrnuje následující graf:



Jak již bylo uvedeno ve výše napsaném programu školení, jedním z bodů programu tohoto semináře byl nazván „*Turistické cíle a dopravní infrastruktura v Saském Švýcarsku, Horní Lužici a Žitavských horách*“. V rámci tohoto bodu školení se účastníci měli možnost



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

dozvědět o všech zajímavých turistických lokalitách v Saském Švýcarsku následující praktické informace:

- Polohu atraktivity (ukázáno na mapě)
- Druh atraktivity (město/ zámek/ vyhlídka aj.)
- Zda se platí vstupné
- Zda je bezbariérová (dostupná s kočárkem)
- Zda je zde parkoviště (bezplatné či zpoplatněné)
- Zde lze k atraktivitě dojet vlakem či autobusem (kterou linkou a odkud)



Výklad každé atraktivity byl provázen i promítáním fotografií.

Tento bod semináře se zaměřil zejména na **prostředky veřejné dopravy v Sasku**. Účastníkům bylo vysvětleno:

- jak se zorientovat v síti všech spojů - zejména za pomoci mapy jízdních řádů
- jaké jsou možnosti regionálních slevových jízdenek (např. Elbe/Labe Ticket apod.) - jaké jsou typy, pro kolik osob, na jaké spoje, kde je lze zakoupit atp.





4. Ověření implementace efektivních řešení

V průběhu hlavní turistické sezóny (v srpnu 2014), tj. v období kdy jsou otevřena všechna relevantní informační centra, bylo provedeno šetření na místě v každém jednotlivém IC s cílem zjistit, zda se dle doporučení z Pilotního ověření u jednotlivých IC něco změnilo.

Výsledky shrnuje následující tabulka:

IC	Doporučení	Splněno?
Tisá	Zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv/dotazníky)	
	Odstranit zbytečné stoly a židle	
	Vymalovat interiér	Ano
Děčín	Pořídit cyklostožan	
	Zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv/dotazníky)	
	Instalovat směrovky na IC	Ano
Hřensko	Možnost bezplatně zaparkovat u IC (alespoň do 5min)	Ano
Pravčická brána	Sledovat návštěvnost	
Mezní Louka	Sledovat návštěvnost	Ano
	Zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv/dotazníky)	Ano
	Stanovena pevná otevírací doba (napsána na IC)	Ano
Srbská Kamenice	Zavést v obci další směrovky na IC (byla jen 1)	
Česká Kamenice	Využít horní místnost (v patře)	Ano
Kytlice	Upravit otevírací dobu tak, aby bylo otevřeno v hl.sezoně o víkendech	
	Zavést v obci směrovky na IC	Ano
	Zavést směrovky na IC na chodbě OÚ	Ano
	Zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv/dotazníky)	Ano
	Vytvořit mapku obce a okolí	Ano
	Rozšířit nabídku IC o prodej turistických map a publikací	
Jetřichovice	Zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv/dotazníky)	
	Zlepšit připojení k internetu	Ano
Dolní Chřibská	Zavést směrovky v obci	
Brtníky	Zavést směrovky v obci	
	Pořídit cyklostožan	
Mikulášovice	Zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv/dotazníky)	
Lipová	Zavést monitoring zpětné vazby (knihu návštěv/dotazníky)	Ano
	Označit IC symbolem "zelené i"	Ano
	Sledovat návštěvnost	Ano
Šluknov	Zavést angličtinu	
Rumburk	Upravit otevírací dobu tak, aby bylo otevřeno v hl.sezoně o víkendech	
	Možnost bezplatně zaparkovat před IC (na 5 min)	
Varnsdorf	Upravit otevírací dobu tak, aby bylo otevřeno v hl.sezoně o víkendech	
	Zavést angličtinu	Ano
Jiřetín p.J.	Zavést směrovky v obci	Ano



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

Přestože většina doporučení jsou spíše dlouhodobě řešitelná opatření, již nyní (po necelém roce) lze konstatovat, že polovina již byla implementována, což je pozitivní.



Rozcestník v Jiřetíně pod Jedlovou



Rozcestníky v Kytlici



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



Označení IC v Lipové



Rozcestníky v Děčíně



5. Osobní návštěva fiktivního zákazníka (mystery shopping)

5.1. Popis šetření

V průběhu hlavní turistické sezóny (v srpnu 2014), tj. v období kdy jsou otevřena všechna relevantní informační centra, bylo provedeno šetření na místě v každém jednotlivém IC s cílem zjistit, jak jsou pracovníci schopni zodpovědět některé turistické dotazy.

Průzkum metodou „mystery shopping“ provedla proškolená osoba, která se měla vydávat za turistu - návštěvníka IC. Tato osoba měla za úkol osobně navštívit všechna IC a položit pracovníkům 3 dotazy týkající se dopravního spojení do Saského Švýcarska. Tyto dotazy byly stejné pro všechna IC, aby výsledky byly porovnatelné.

5.2. Výsledky šetření

Připravený dotazník byl rozčleněn na celkem 5 částí, a to 3 strukturované dotazy kladené pracovníkům a 2 body subjektivního hodnocení tazatele:

- Dotaz na vlak
- Dotaz na regionální jízdenku
- Dotaz na parník po Labi
- Hodnocení vystupování pracovníka
- Celkový dojem z IC



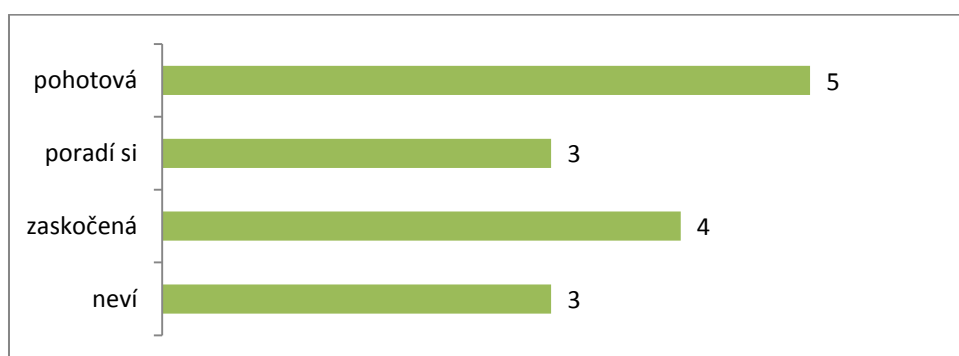
5.2.1. Dotaz na vlak

Přesné znění dotazu bylo: „Chtěla bych se zeptat na možnost jet do Drážďan tím novým vlakem? Odkud a kdy to jede a kolik to stojí?“

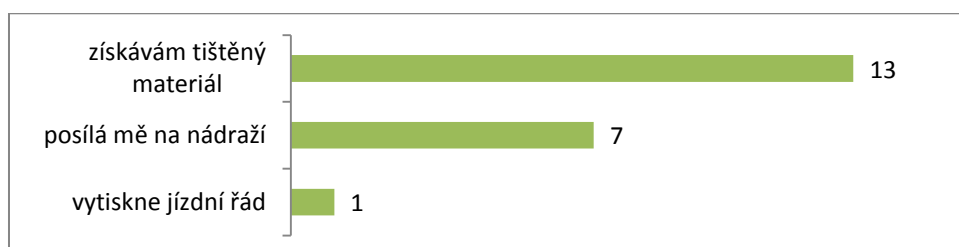
možnosti hodnocení reakce pracovníka IC:

- Pohotová, ví o čem mluví, opravdu poradí (dále jen „pohotová“)
- Ne zcela pohotová, ale snaží se a nakonec si poradí (dále jen „poradí si“)
- Zaskočená, moc neví, ale snaží se (dále jen „zaskočená“)
- Zjevně neví a ani se nesnaží, moc neporadí (dále jen „neví“)

Výsledky hodnocení reakce na dotaz v jednotlivých IC shrnuje následující graf:



Tazatelka zapisovala také další reakci/pomoc pracovníce IC, kdy výsledky jsou následující:



U 13 IC získává tazatelka tištěný materiál - z toho: 7x mapu jízdních řádů, 4x materiál „Oberelbe Takt“ a 2x leták „Elbe/Labe Ticket“.



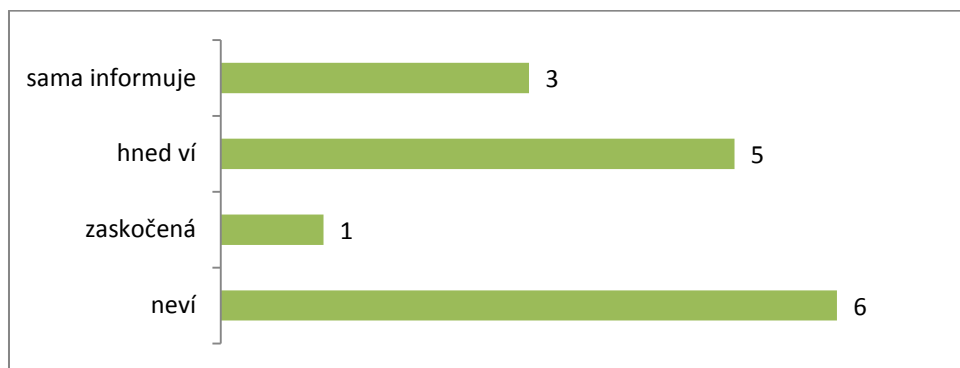
5.2.2. Dotaz na regionální jízdenku

Přesné znění dotazu bylo: „Prý existuje možnost regionální jízdenky, s kterou dost ušetříme?“

možnosti hodnocení reakce pracovníka IC:

- Řekne o jízdence „Elbe/Labe Ticket“ už před zeptáním (dále jen „sama informuje“)
- Hned ví, na co ptám (dále jen „hned ví“)
- Zaskočená, o jízdence spíš neví, ale snaží se hledat (dále jen „zaskočená“)
- Zjevně neví a ani se nesnaží, moc neporadí (dále jen „neví“)

Výsledky hodnocení reakce na dotaz v jednotlivých IC shrnuje následující graf:

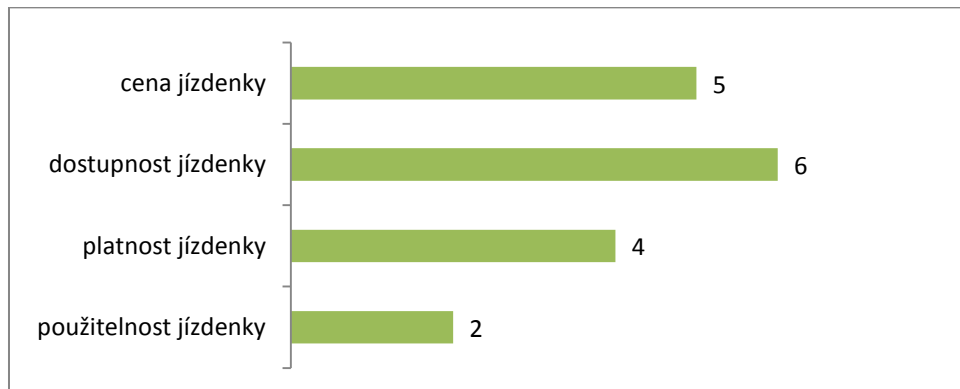


Tazatelka zapisovala, jakou další informaci od pracovníka IC získala.

Možnosti jsou:

- Kolik jízdenka stojí (dále jen „cena jízdenky“)
- Kde lze jízdenku zakoupit (dále jen „dostupnost jízdenky“)
- Pro kolik osob a jak dlouho jízdenka platí (dále jen „platnost jízdenky“)
- Na co všechno (jaké spoje) jízdenka platí (dále jen „použitelnost jízdenky“)

Výsledky jsou zde:





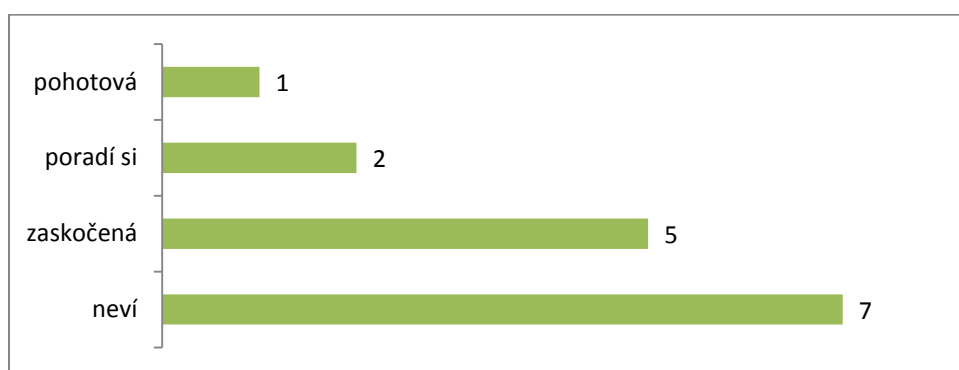
5.2.3. Dotaz na parník po Labi

Přesné znění dotazu bylo: „Když bychom chtěli jet parníkem po Labi do Saska a nějak to zkombinovat s tím vlakem, šlo by to stihnout v jeden den?“

možnosti hodnocení reakce pracovníka IC:

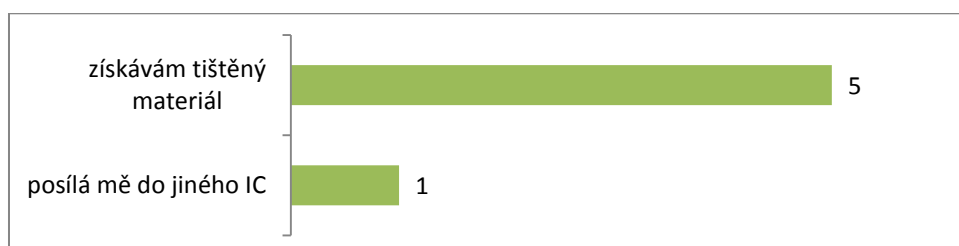
- Pohotová, ví o čem mluví, opravdu poradí (dále jen „pohotová“)
- Ne zcela pohotová, ale snaží se a nakonec si poradí (dále jen „poradí si“)
- Zaskočená, moc neví, ale snaží se (dále jen „zaskočená“)
- Zjevně neví a ani se nesnaží, moc neporadí (dále jen „neví“)

Výsledky hodnocení reakce na dotaz v jednotlivých IC shrnuje následující graf:



Tazatelka taktéž zaznamenávala, jakou další pomoc/radu od pracovníka IC získala.

Výsledky jsou zde:



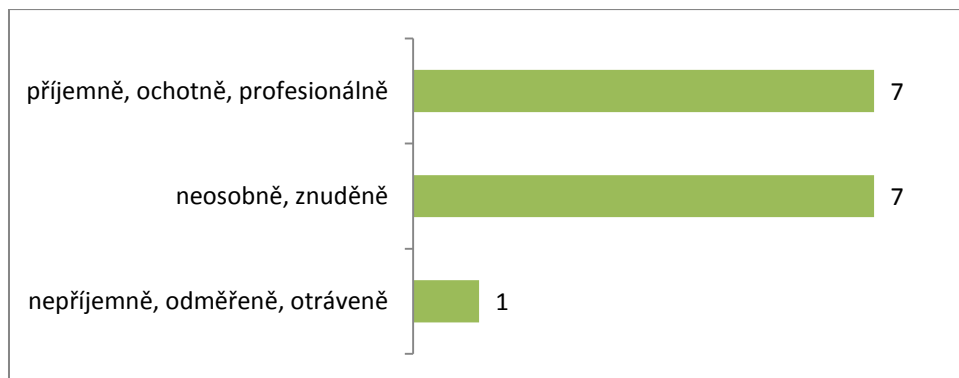
U 5 IC získává tazatelka tištěný materiál - z toho: 3x mapu jízdních řádů a 2x informační leták o lodi.



5.2.4. Hodnocení vystupování pracovníka

Tazatelka měla za úkol zaznamenávat, jak na ní působilo vystupování pracovníků IC. Tvůrci studie jsou si vědomi, že se jedná o velice subjektivní hodnocení tazatelky, ale subjektivní dojem si dělají i samotní návštěvníci IC a proto je působení pracovníků důležitým faktorem spokojenosti návštěvníků IC.

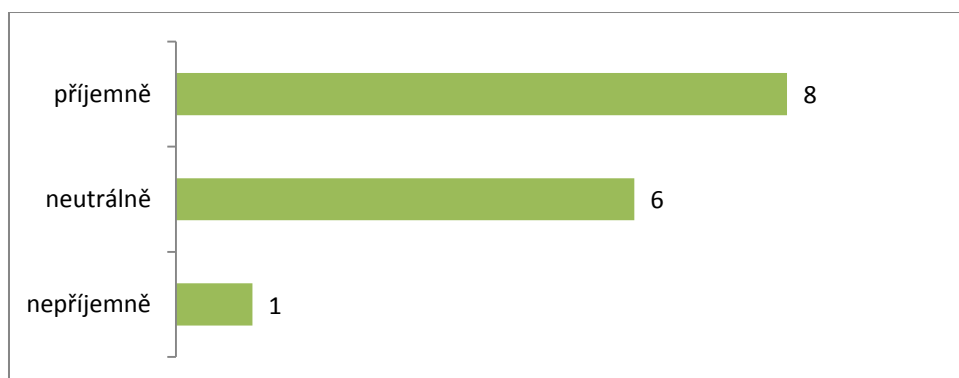
Výsledky hodnocení otázky „Jak na mě celkově působilo vystupování pracovníka IC?“:



5.2.5. Celkový dojem z IC

Tazatelka měla za úkol zaznamenávat, jak na ní informační centrum celkově působilo. Tvůrci studie jsou si opět vědomi, že se jedná o velice subjektivní hodnocení tazatelky, ale subjektivní dojem si dělají i samotní návštěvníci IC a proto je působení IC důležité.

Výsledky hodnocení otázky „Jak na mě celkově působilo IC?“:



5.3. Shrnutí výsledků mystery shopping

Výsledky ukazují, že je stále ještě nutno pracovat na poli vzdělávání pracovníků IC a to zejména v oblasti znalostní Saského Švýcarska - konkrétně dopravní infrastruktury přeshraničního regionu.



6. Ověření změn webových prezentací informačních center

Další část následného ověření se věnovala webovým prezentacím informačních center.

6.1. Popis ověření

Internet hýbe světem a webová prezentace je v dnešní době jednou z nejdůležitějších forem propagace, proto je v rámci této Studie IC regionu věnováno způsobu propagace IC nemalá pozornost.

Cílem Studie v části Pilotní ověření tedy bylo také:

- popsat, jak by měla vhodná prezentace IC vypadat (viz Pilotní ověření kap. 2.2. na str. 10)
- zanalyzovat stav webových prezentací jednotlivých IC (viz Pilotní ověření kap. 3.2. na str. 17)
- zformulovat doporučení na zlepšení těchto prezentací (viz Pilotní ověření kap. 3.3. na str. 44)

Cílem závěrečné části studie je znovu provést analýzu webových prezentací jednotlivých IC a zjistit, zda se dle doporučení úroveň zlepšila.

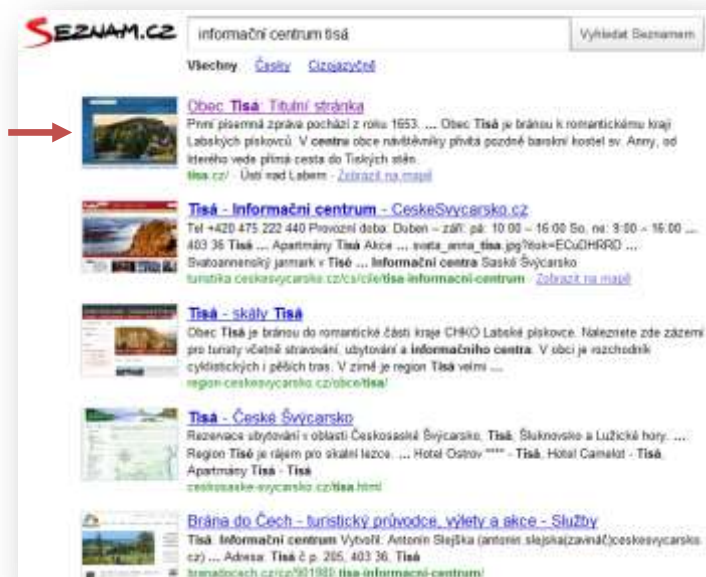
6.2. Hodnocení webových prezentací jednotlivých informačních center

6.2.1. 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 ve výběru stále na 1.místě



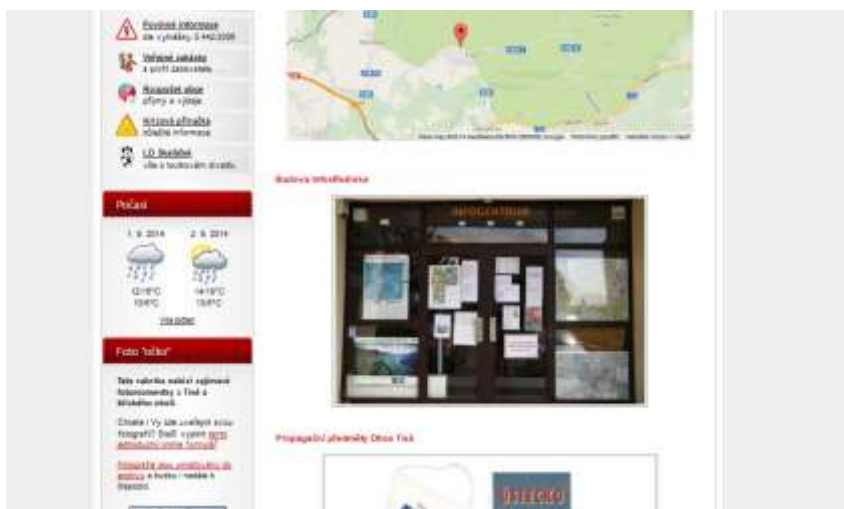
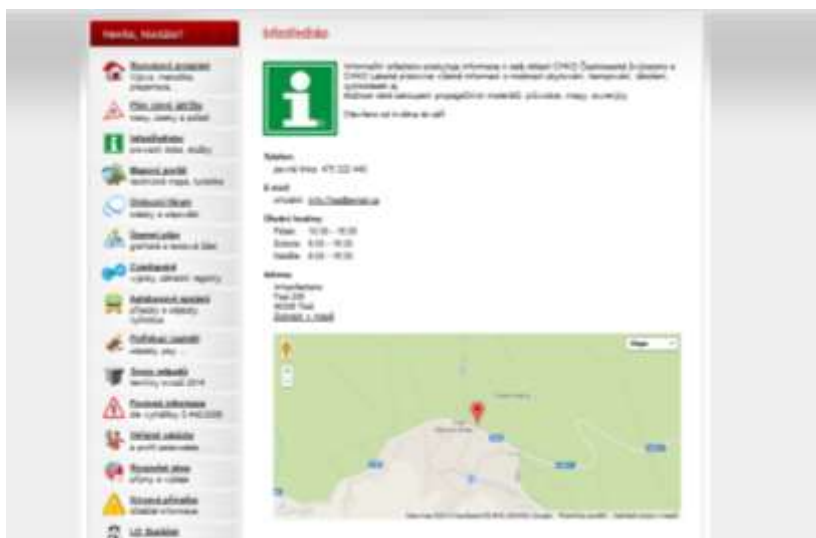
Webové stránky obce Tisá (www.tisa.cz):

Web obce Tisá www.tisa.cz byl již v Pilotním ověření hodnocen jako velmi vydařený a přehledný. Obsahuje i četné informace pro turisty, je i v angličtině a němčině. Hlavní atraktivita obce Tiské stěny má svou záložku přímo na úvodní straně webu.



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

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.

V Pilotním ověření bylo vytknuto/ doporučeno:

- chybějící informace o sezónnosti infostřediska, které v měsících listopad až březen není v provozu - toto bylo doplněno
- stránku o infostředisku nelze zobrazit v německém ani anglickém jazyce - toto bylo také napraveno - stránka o IC funguje i v obou cizích jazycích (lze vytknout jen drobnost: nebyl proveden překlad slov „pevná linka“ a „oficiální“, ale to by na jejich srozumitelnost pro cizince nemělo mít vliv).
- Stránka by mohla být doplněna vhodnou fotografií infostřediska - fotografie byla doplněna. A byla doplněna i mapa s polohou IC.

Celkově lze konstatovat, že byla provedena opatření dle doporučení v Pilotním ověření a tím se prezentace IC Tisé jednoznačně zlepšila!



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

6.2.2. 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 výše uvedený web zobrazí až na 7.místě.

Jak již bylo napsáno v Pilotním ověření, webové stránky www.idecin.cz jsou oficiálním turistickým portálem města Děčín, jsou vcelku 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 je však nutno vcelku krkolomně hledat. Pokud turista rozklikne záložku „Turistické cíle“ objeví se v nabídce i možnost „Infocentra“.

The screenshot shows the homepage of the official tourism portal for the city of Děčín and the Děčínsko region. The main navigation bar includes 'DOMŮ', 'TURISTICKÉ CÍLE', 'DĚČÍN V OBRAZECH', 'UBYTOVÁNÍ', 'DOPRAVA', 'KALENDÁŘ AKCÍ', 'MAPY', and 'KONTAKTY'. The 'TURISTICKÉ CÍLE' section is active, displaying a large image of Děčín at night and a grid of recommended attractions such as Zámek Děčín, Zoo Děčín, Aquapark, Synagoga, Panský hrad s věžemi, Trninská kaple, Rozhledna Chlum, Vjezdní loď, and Muzeum Děčín. Below this, the 'TURISTICKÉ CÍLE - DĚČÍNSKO' section features an alphabetical index and a search bar. In the search results, the 'Infocentra' link is highlighted with a red arrow.



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

Po kliknutí na „Infocentra“ se objeví následující stránka:



zde se nachází pouze fotografie budovy, název a adresa IC.

Po kliknutí na odkaz „Webové stránky“ se zobrazí následující stránka Městské knihovny Děčín:

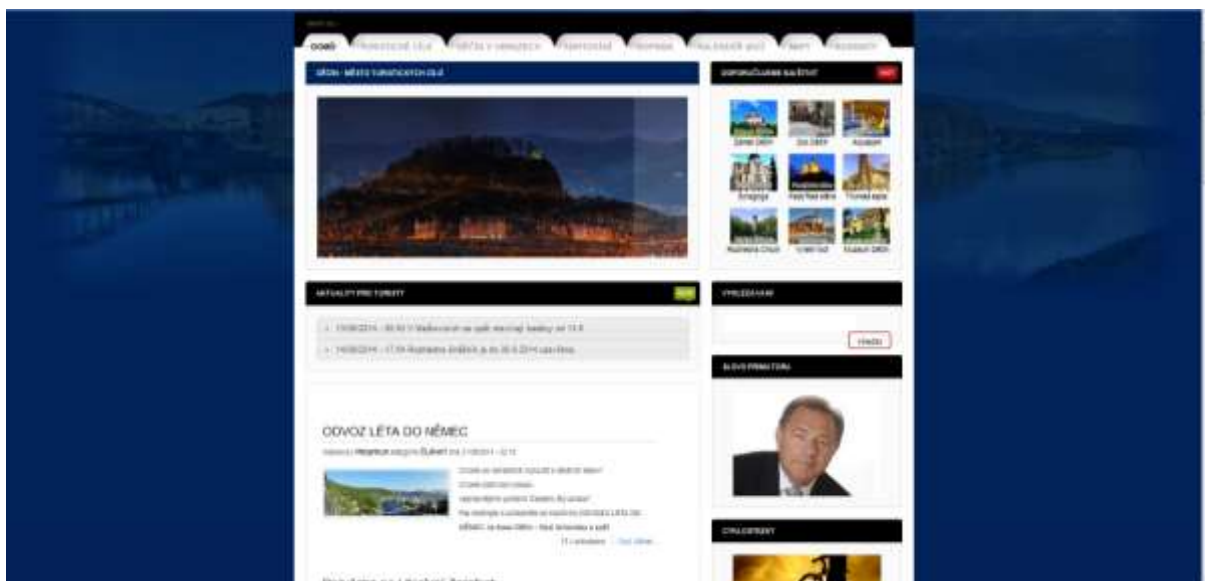


To může některé turisty odradit, protože nemusí tušit, že IC se nachází v budově knihovny.



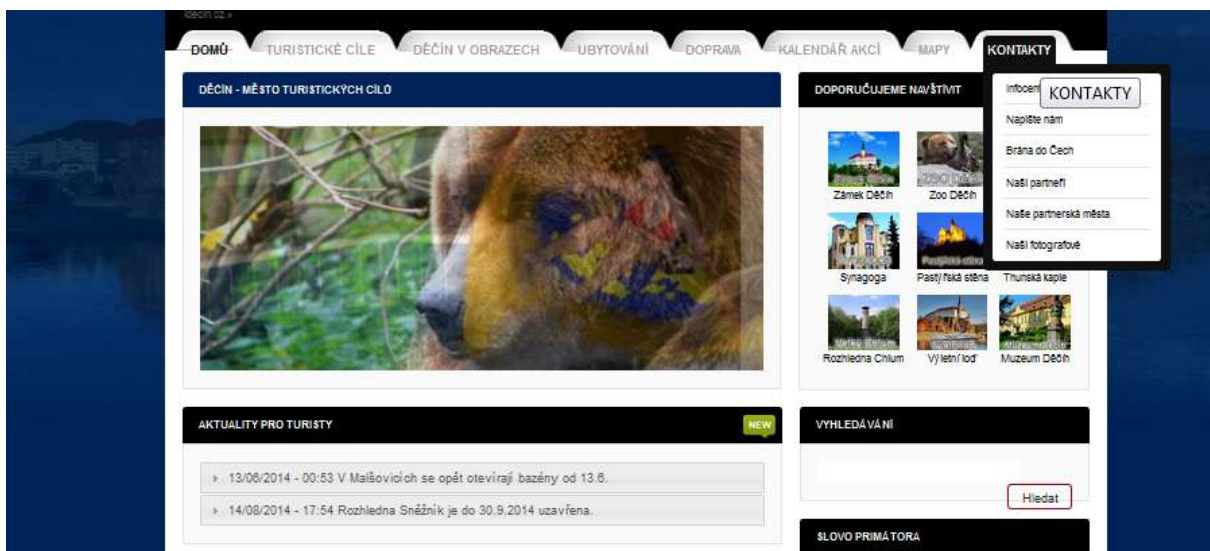
PROJEKT TURISTIKA BEZ HRANIC BYL PODPOŘEN Z FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ EVROPSKÉHO FONDU PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ.

Po kliknutí na Infocentrum:



Pokud si ale turista rozklikne slibně vypadající nabídku „Infocentrum“, zobrazí se mu překvapivě opět úvodní strana webového portálu idecin a to již jistě definitivně odradí každého od dalšího pokusu o hledání informací o IC (po 6 marných kliknutích).

Jiná možnost je v záložce kontakty, zde přímo v rozklikávacím menu nalezneme na prvním místě nabídku „Infocentra“:





Odtud se již dostáváme na stránku o IC:



Samotná stránka Městského informačního centra Atlantik obsahuje pouze název IC, telefonní a emailový kontakt a adresu. Chybí však jakékoli další informace vč. zmínce o provozní době. Stránka IC hodnocená v Pilotním ověření ale tuto informaci poskytovala a byla opatřena i fotografií, proto lze nyní konstatovat, že *webová prezentace IC se zhoršila*.

6.2.3. IC Hřensko

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

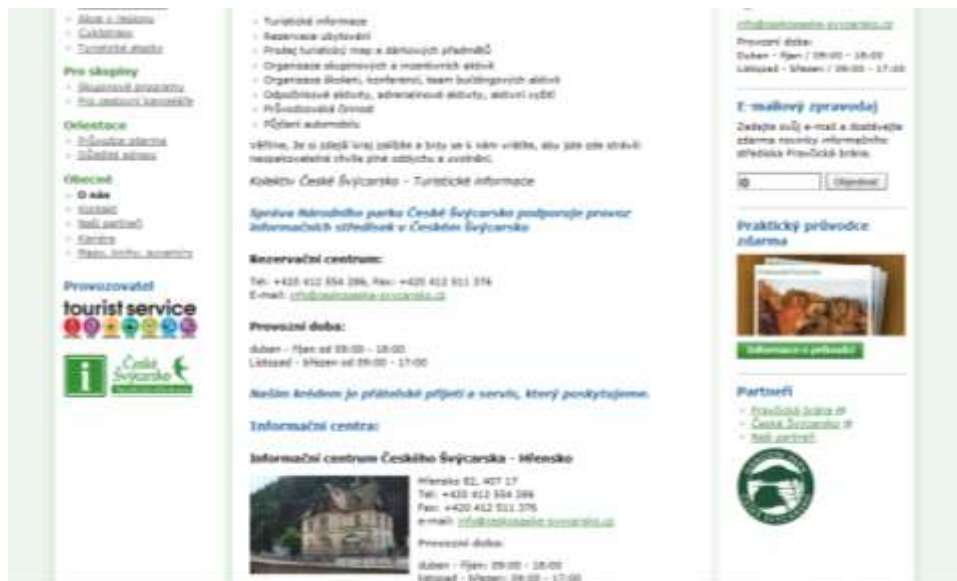
Po zadání sousloví „informační centrum Hřensko“ do vyhledávače Seznam.cz se zobrazí na 11. místě.

Webové stránky obce Hřensko (www.hrensko.cz) se v nabídce prvních 20 nevyskytují.

Stránky provozovatele IC www.ceskosaske-svycarsko.cz jsou opatřeny velmi vydařenými atraktivními fotografiemi, obsahují i dostatek turistických informací.



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



Stránka o infocentru obsahuje vše důležité (kontakty, adresu, provozní dobu) a je opatřena i fotografií IC, nebylo jí nic vytknuto ani v Pilotním ověření.

Informaci o IC na webu obce Hřensko nalezneme také. Jak bylo popsáno již v Pilotním ověření, přímý odkaz na IC na úvodní straně není a cesta je složitá (musí se kliknout na MENU, pak v nabídce na odkaz ÚŘAD a pak do záložky KONTAKTY), což se dosud nezměnilo.





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

KONTAKTY

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

POŠTA HŘENSKO
(Z důvodů povodní dočasně uzavřeno)

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

OBCENÍ 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: 420 412 554 286
Email: hrensko@ceskosasko-svycarsko.cz

OBEC HŘENSKO, adresa: Hřensko 71, CZ 407 17, telefon: + 420 412 864 021, fax: + 420 412 554 029, e-mail: urad@hrensko.cz

Ani prezentace IC na stránkách obce Hřensko se nezměnila - stále platí, že je velice stručná (obsahuje jen adresu, telefon a email). Stále chybí informace o otevírací době. Bylo by vhodné doplnit odkaz na web provozovatele a fotografii IC.

Webová prezentace IC Hřensko se nezměnila.



6.2.4. 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 výše uvedené webové stránky provozovatele IC na 8.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 a obsahují i dostatek turistických informací.

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.

Webová prezentace IC Pravčická brána se nezměnila.

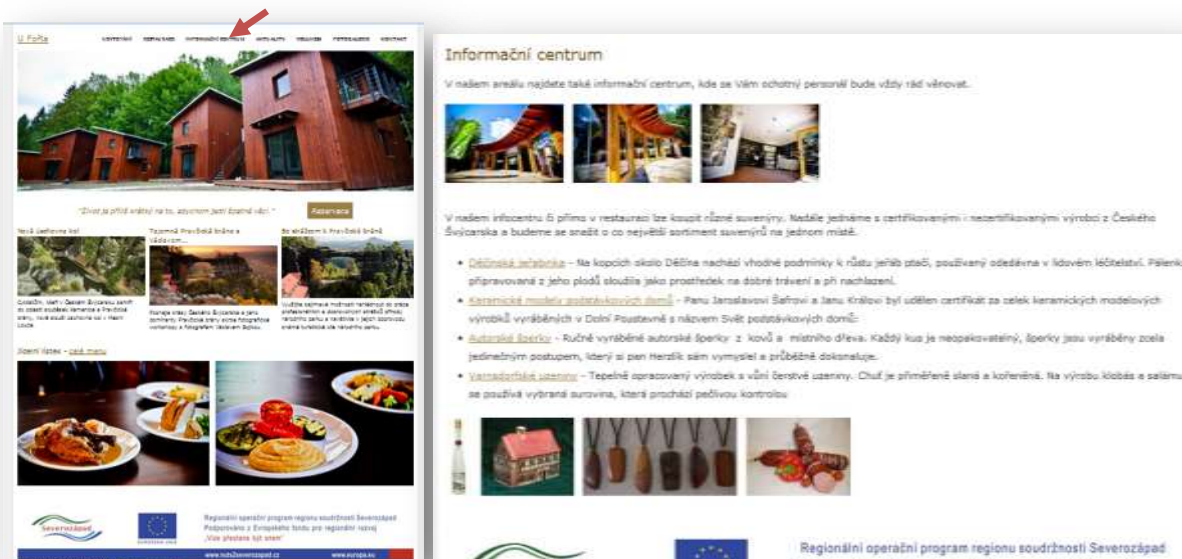


6.2.5. IC Mezní Louka

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 webové stránky provozovatele IC U Fořta se v první desítce stále nezobrazují.

Jak bylo napsáno již v Pilotním ověření, 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).

Stále však platí, že stránka o IC kromě nabídky regionálních produktů neposkytuje téměř žádné informace o samotném IC - chybí i veškeré kontaktní údaje (adresa, telefon, email) i informace o provozní době IC.

Webová prezentace IC Mezní Louka se nezměnila.



6.2.6. IC Srbská Kamenice

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

Po zadání sousloví „informační centrum srbská kamenice“ do vyhledávače Seznam.cz se 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. Přímo na úvodní straně tohoto webu jsou dva odkazy na IC.



Stránka IC se od Pilotního ověření nezměnila: obsahuje kontaktní údaje (telefon, email), informace o provozní době a fotografie IC. Stále ale platí, že chybí adresa IC.

Webová prezentace IC v Srbské Kamenici se nezměnila.

6.2.7. 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 webové stránky města Česká Kamenice zobrazují na 1.místě nabídky.



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

Jak bylo popsáno již v Pilotním ověření, webové stránky města nepůsobí úplně moderním dojmem, ale jsou velice přehledné a pravidelně aktualizované. Obsahují také turistické informace. Jsou provozovány ve třech jazykových verzích (ČJ, NJ, AJ) - včetně stránky o IC.



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



Stránka IC Česká Kamenice se od Pilotního ověření nezměnila, ale platí, že jí v tomto hodnocení nelze nic zásadního vytknout, protože obsahuje všechny základní informace (kontaktní údaje a provozní dobu), seznam služeb IC a je opatřena fotografií IC.



6.2.8. 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 webové stránky obce Kytlice v nabídce prvních 10 webů nezobrazují.



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

Již na úvodní straně se nově dozvídáme informaci o otevírací době IC.

Přes nabídku „Kultura a volný čas“ a následně „Infocentrum“ se lze dostat na stránku IC, která však neobsahuje téměř žádné informace o IC - ani základní kontaktní údaje a toto se od Pilotního ověření stále nezměnilo.



Celkově se situace prezentace IC na webu sice zlepšila, ale stále ji nelze hodnotit jako dostačující.

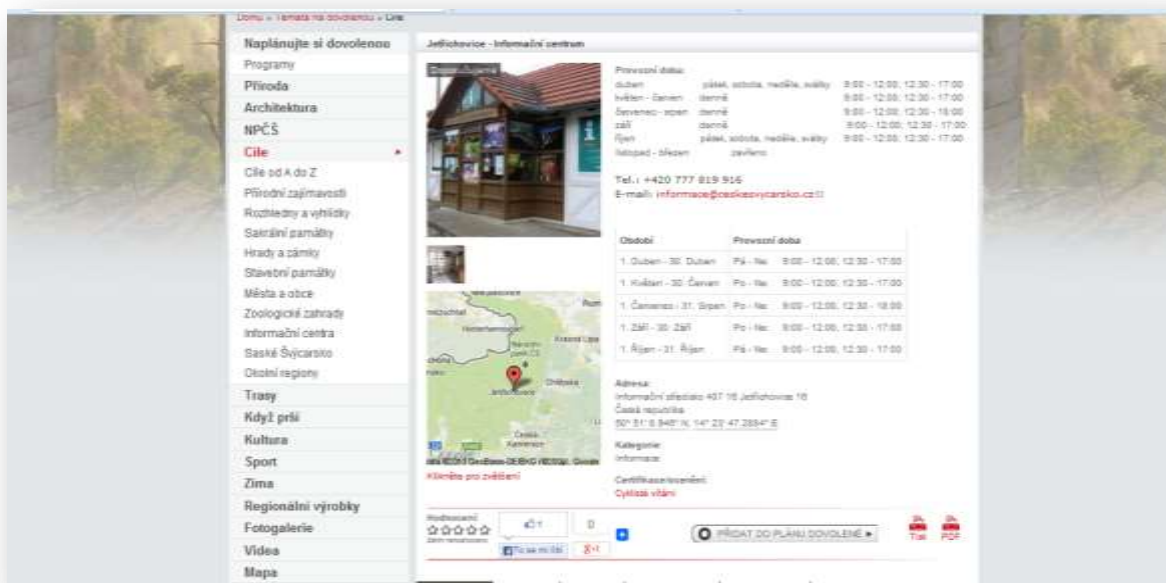


6.2.9. IC Jetřichovice

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 webové stránky provozovatele IC se zobrazují na 1.místě nabídky

Stále platí, že 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 a tedy není co vytknout.



Stránce IC Jetřichovice nebylo v Pilotním ověření nic vytknuto, což stále platí.

6.2.10. IC Dolní Chřibská (Saula)

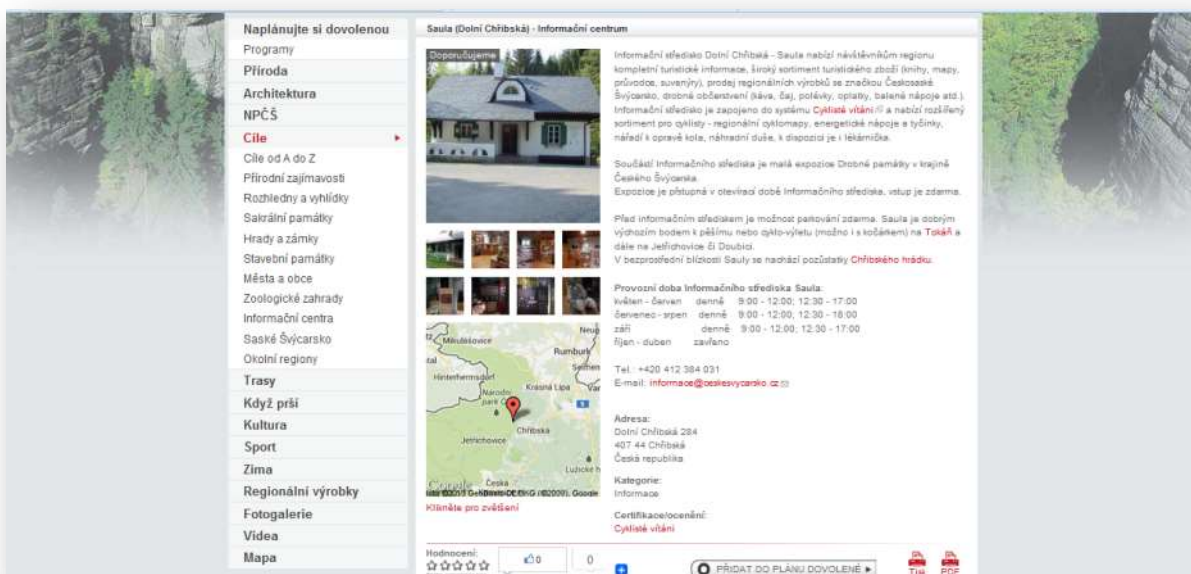
Toto IC je stejně jako předchozí IC provozováno Obecně prospěšnou společností České Švýcarsko, která má webové stránky www.ceskesvycarsko.cz.

Po zadání sousloví „informační centrum dolní chřibská“ se webové stránky provozovatele IC se zobrazují na 3.místě nabídky

Stejně jako u předchozího IC stále platí, že 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 a tedy není co vytknout.



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



Stránce IC Dolní Chřibská (Saula) nebylo v Pilotním ověření nic vytknuto, což stále platí.

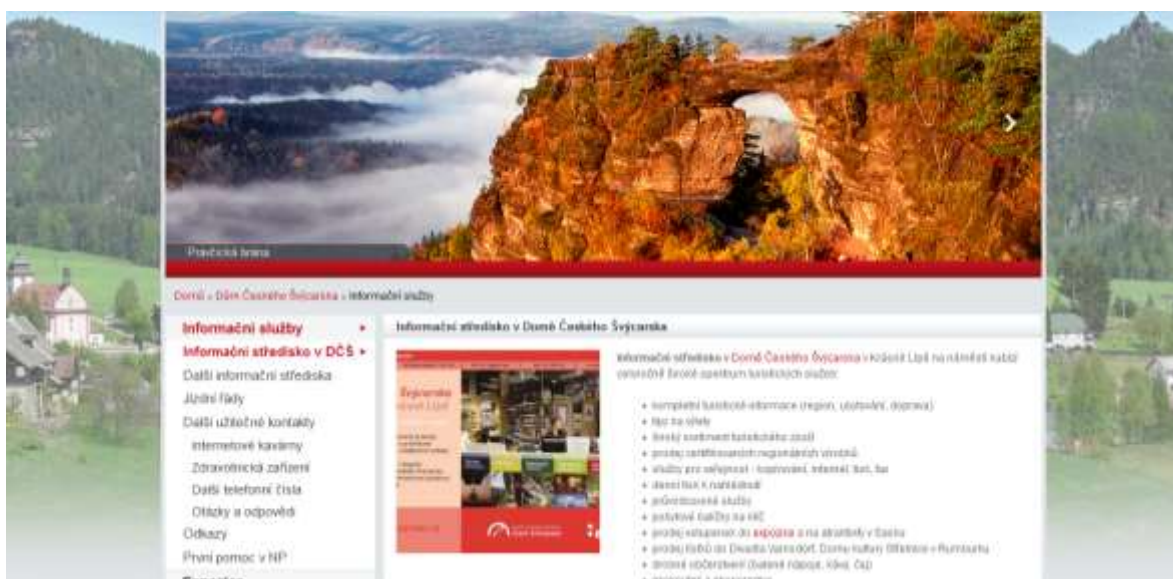


6.2.11. IC Krásná Lípa (Dům Českého Švýcarska)

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 webové stránky provozovatele IC se zobrazují na 7.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 velkým množstvím turistických informací o celém regionu Českosaské Švýcarsko, stále aktualizovány a vylepšovány dalšími novinkami (např. interaktivní mapa).



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. Prezentaci IC nelze nic vytknout.



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 web www.ceskesvycarsko.cz ale na neexistující stránku, což se od Pilotního ověření bohužel nezměnilo



Stránce provozovatele IC Krásná Lípa nebylo v Pilotním ověření nic vytknuto, což stále platí. Nedostatky jsou v prezentaci na stránkách města, což se stále nezměnilo.



6.2.12. Galerie Ametyst Brtníky

IC je provozováno soukromou osobou, webové stránky provozovatele jsou www.galerieametyst.cz. Po zadání souloví „informační centrum brtníky“ do vyhledávače Seznam.cz se webové stránky provozovatele IC se v první desítce webů nezobrazí - dostupnost webu se tedy od Pilotního ověření nezlepšila.



Nezměnily se ani samotné webové stránky, kde i nadále nacházíme informaci o tom, že jsou teprve ve výstavbě.



Samotná stránka IC (resp.galerie) obsahuje kompletní kontaktní údaje, provozní dobu i nabídku služeb IC. Stále zůstává nesprávný formát uvedených telefonních čísel (špatná předvolba +412, správně má být +420), na což bylo IC upozorňováno již v Pilotním ověření ale i telefonicky. K nápravě však nedošlo.



Celkově se webová prezentace IC nijak nezměnila.



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

6.2.13. 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 web města nezobrazí na 4. místě, což je výrazné zlepšení dostupnosti (v Pilotním ověření se nezobrazil v první desítkce).

Webové stránky Mikulášovic byly od Pilotního ověření doplněny o turistické informace (nová záložka „Nejen pro turisty“).



Kliknutím na odkaz „Informace nejen pro turisty“ ani kliknutím na „více“ se nikam nedostaneme. Kliknutím na odkaz <http://mikulasovice.info> se dostaneme na stránku obsahující turistické informace o regionu vč. mapy:





Tato stránka obsahuje také informaci o IC:



Je zde název IC, adresa, telefonní kontakt a otevírací doba. Chybí však kontaktní email a zejména informace o sezónnosti IC, které není otevřené celoročně ale jen v měsících květen až září.

Lze konstatovat, že *prezentace IC Mikulášovice se od Pilotního ověření zlepšila* (původně nebyla na webu vůbec žádná), ale stále obsahuje nedostatky.

6.2.14. IC Lipová u Šluknova

Po zadání sousloví „informační centrum lipová u šluknova“ do vyhledávače Seznam.cz se hned na prvním místě zobrazí web obce Lipová u Šluknova www.lipova.cz, což je výrazné zlepšení dostupnosti (v době provedení předchozího Pilotního ověření se v první desítce web provozovatele ani obce nezobrazoval)



Informační centrum v Lipové u Šluknova provozuje Společnost pro trvale udržitelný rozvoj Šluknovska, jejíž webové stránky jsou www.tur-sluknovsko.cz. Web provozovatele IC lze hodnotit jako graficky vydařený, informace o provozu IC zde prakticky nenalezneme. Tyto informace ovšem poskytuje obecní web, který bude pro turisty dostupnější. Web obce Lipová u Šluknova www.lipova.cz lze hodnotit jako graficky zdařilý, přehledný a plný aktuálních informací o dění v obci vč. kulturních akcí. Obsahuje také turistické informace - o historii, památkách apod. Hned na úvodní straně v horní liště je odkaz na IC.



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



Stránka IC obsahuje všechny potřebné informace vč. adresy, otevírací doby, kontaktů. Je uveden i seznam služeb a fotogalerie IC. Chybí zde snad jen drobnost - upřesňující informace, že je IC otevřeno celoročně.



Celkově se webová prezentace IC jednoznačně zlepšila - a to jak dostupnost (ve vyhledávači) tak i samotný obsah stránky o IC (na webu obce).



6.2.15. RIC Šluknov

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

Po zadání sousloví „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.



Samotná stránka informačního centra je velice obsažná. Kromě základních informací (kontaktních údajů, provozní doby) obsahuje i seznam poskytovaných služeb vč. ceníku, fotografii IC a informace o pracovnících IC. V době zpracovávání Pilotního ověření bylo IC upozorněno pouze na nahromadění příliš mnoho červených oznámení o nekonání prohlídky zámku, které byly v době zobrazení webu již neaktuální. Toto se nyní na webu nevyskytuje (oznámení jsou jen 2 a aktuální).

Prezentace IC Šluknov na webu je zcela v pořádku a nelze jí nic vytknout.



6.2.16. 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 2. místě.

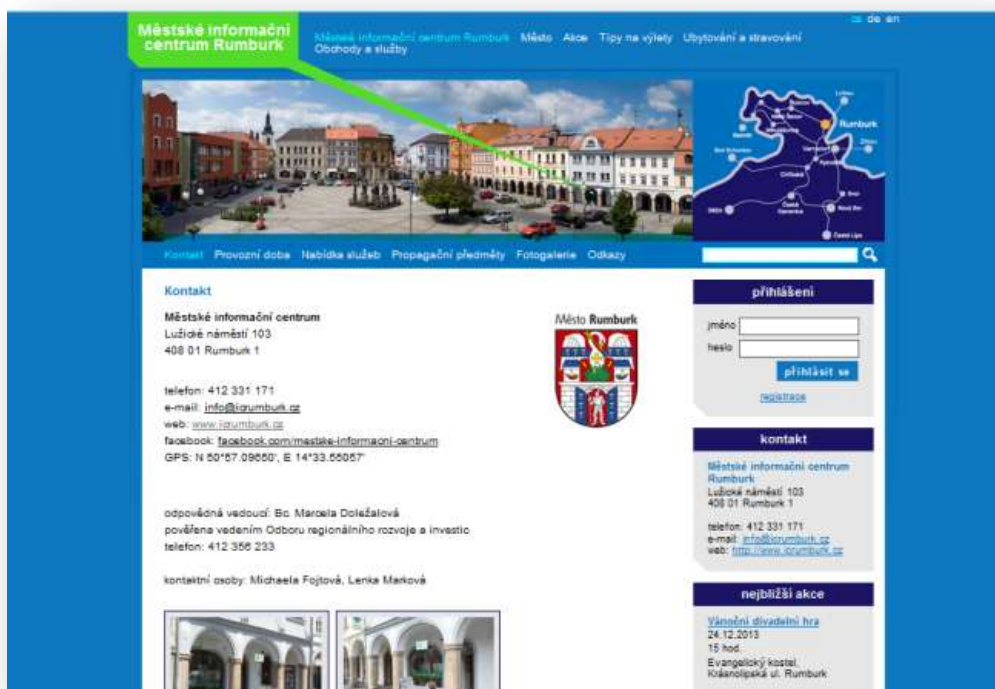
Na stránkách města byl od Pilotního ověření doplněn odkaz na IC:





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

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



Prezentace IC Rumburk je naprosto v pořádku a nelze jí nic vytknout. Vzhledem k tomu, že je IC prezentováno také na stránce města, lze konstatovat, že *se webová prezentace IC Rumburk zlepšila*.



6.2.17. 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 sousloví „informační centrum varnsdorf“ do vyhledávače Seznam.cz se web města zobrazuje stále 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.



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.).

Stránce IC Varnsdorf nebylo v Pilotním ověření nic vytknuto, což stále platí.



6.2.18. IC Jiřetín pod Jedlovou

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



Jak bylo konstatováno již v Pilotním ověření, 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 kontaktní údaje, provozní dobu a i fotografie IC.

Tato prezentace IC na webu obce se nezměnila, ale stále platí, že jí nelze nic vytknout.

Na webové stránce provozovatele www.mas-sluknovsko se žádná prezentace IC stále nevyskytuje, což se od Pilotního ověření nezměnilo.



6.3. Souhrn obsahu webových prezentací

Následující tabulka představuje souhrn obsahu webových prezentací jednotlivých informačních center. Červené křížky označují ty položky, které byly doplněny od Pilotního ověření:

Obsah webových prezentací	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.		
Název IC		x	x	x	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	x	x	13
telefon do IC	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	17
email IC	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	15
provoz - sezónnost	x	x	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	x	x	x	x	16
seznam poskyt. služeb	x				x		x		x	x	x	x		x	x	x	x			11
fotografie IC	x	x	x	x	x	x	x		x	x				x	x	x	x	x	x	13
mapka polohy IC	x								x	x	x					x				5
GPS souřadnice IC									x	x						x				3
virtuální prohlídka IC											x									1
<i>bodové hodnocení</i>	8	4	7	6	3	6	8	2	10	10	9	7	4	7	8	10	8	7		

V rámci Pilotního ověření byla stanovena hlavní doporučení na doplnění webových prezentací celkem 5 IC v regionu, z nichž většina (4 IC) na toto pozitivně zareagovala:

IC	doporučení	výsledek
Tisá	Doplnit údaj o sezónnosti	Splněno
Mezní Louka	Doplnit kontaktní údaje a informaci o provozní době	Nesplněno
Kytlice	Vytvořit prezentaci IC na web obce	Splněno
Mikulášovice	Vytvořit prezentaci IC na web města	Splněno
Lipová	Vytvořit webovou prezentaci IC	Splněno

Paradoxně horší webovou prezentaci má nyní IC Děčín - oproti Pilotnímu ověření byly z webové prezentace odstraněny údaje o otevírací době a sezónnosti a také chybí fotografie IC.

Celkově lze konstatovat, že všech 18 IC již má nějakou formu webové prezentace, jejichž úroveň se během provádění Studie obecně zlepšila a většině těchto prezentací nyní nelze nic vytknout.



7. Znovuzaslání zkušebních emailů

Jak vyplynulo v rámci Studie, většina IC (uvedlo 89% IC), že poskytují informační službu i prostřednictvím emailu. Na tuto aktivitu se zaměřila část Pilotního ověření, ve které byla naformulována doporučení pro jednotlivá IC, jak úroveň této služby zlepšit. Následné ověření si klade za úkol ověřit, zda se pracovníci IC těmito doporučeními řídí.

K následnému ověření byla opět použita metoda tzv. Mystery shopping - více o této metodě a způsobu použití viz. Pilotní ověření kap. 4.1. (na str.45).

7.1. Způsob hodnocení

Přijaté emailové odpovědi od pracovníků IC byla opět hodnocena z několika následujících 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.

7.2. Odeslání dotazu

Text odeslaného dotazu byl opět naformulován tak, aby:

- byl stručný a jasný
- byl univerzálně použitelný pro všechna IC
- obsahoval více dotazů - aby bylo možné hodnotit jak je odpověď vyčerpávající

Text dotazu odeslaného na emailové adresy jednotlivých IC:





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	lc@lipova.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

Na všechny e-mailové adresy, uvedené v tabulce, byl zkušební email odeslán dne 31. srpna 2014. Jedná se o hlavní sezóny, tedy všechna IC mají otevřeno (i v září).

7.3. Přijaté odpovědi podle jednotlivých IC

7.3.1. IC Tisá

Dotaz byl odeslán na oba výše uvedené emaily. Z adresy ic.tisa@centrum.cz přišla obratem automatická odpověď o nedoručení.

Z druhého emailu info.tisa@email.cz, který je uveden i na webu IC nedorazila žádná odpověď.





7.3.2. MIC Děčín

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

Text odpovědi z MIC Děčín je následující:

Dobrý den,
zasílám tipy na výlety:

V Děčíně stojí za navštívení určitě: Zámek Děčín a Růžová zahrada, Zoo a Rajske ostrovy, Pastýřská stěna, Aquapark, Staroměstský most, Muzeum, Železniční muzeum, Synagoga, ..

V Českém Švýcarsku je to: Pravčická brána, Soutěsky v Hřensku, Jetřichovice (Mariina vyhlídka, Vilemínina stěna, Rudolfův kámen), Dolský mlýn, ..

Z rozhleden: Sněžník (kamenná rozhledna do konce září uzavřena), Sokolí vrch, Velký Chlum, Kvádrberk, nově i volně přístupná rozhledna v Janově (407 14 Janov u Hřenska), Belveder, Pastýřská stěna, ..

Hezký den,

Dne 31.8.2014 11:32, eva.halova@post.cz napsal(a):

> Dobrý den,
> v půlce září budeme s rodinou ubytovaní ve Vašem městě. Co zajímavého
> můžeme u Vás navštívit?
> Máme rádi zejména rozhledny a pak také památky.
> Slyšela jsem, že je v Českém Švýcarsku nějaká nová rozhledna? Prosim o
> informaci, kde to je a zda bude v září otevřena.
> Předem děkujeme za odpověď
> E. Hálová

--

Městská knihovna Děčín
Turistické informační centrum
Karla Čapka 1441/3
Děčín 1, 405 02
tel. +420 412 532 227

Hodnocení odpovědi:

- Oproti odpovědi v Pilotním ověření (viz kap. 4.3.2.2. na str. 48) nynější odpověď působí spíše méně profesionálně - předchozí odpověď byla více strukturovaná a obsahovala více informací vč. odkazů na web u jednotlivých atrakcí a měla také přílohu, která nyní chybí
- Obsahově v odpovědi nechybí žádná požadovaná informace, i když dotaz na to, zda je rozhledna otevřena i v září zvlášť řešen nebyl (ale je zmíněno, že je rozhledna volně přístupná, čili odpověď lze vyvodit)
- Stejně jako v Pilotní studii, lze textu e-mailu i nyní vytknout drobné formální nedostatky, kdy k dokonalosti odpovědi chybí:
 - oslovení jménem
 - výzva k návštěvě IC
 - přání krásného pobytu v regionu

Shrnutí:

- úroveň emailové odpovědi se nezlepšila



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

7.3.3. IC Hřensko

Z emailu IC Hřensko přišla odpověď ještě tentýž den.

Text je následující:



Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí stručně ale vstřícně
- Obsahově v odpovědi (a její příloze) nechybí žádná požadovaná informace
- Textu e-mailu lze vytknout drobné formální nedostatky, kdy k dokonalosti odpovědi chybí:
 - oslovení jménem
 - poděkování za email
 - výzva k návštěvě IC

7.3.4. IC Pravčická brána

Z IC na Pravčické bráně, která má stejného provozovatele jako IC Hřensko, nikdy nepřišla žádná odpověď a to ani automatická odpověď o nedoručení (která přišla v Pilotním ověření).



7.3.5. IC Mezní Louka (U Fořta)

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

Text přijaté odpovědi byl následující:



Vzápětí přišel další email s následujícím doplněním odpovědi:

Tak se mi ještě podařilo zjistit, že rozhledna je celoročně otevřená..
Klienti si ji velmi vychvalují..
S pozdravem,
[Redacted]

Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice vstřícně a ochotně
- Obsahově pracovníce IC uvádí tipy na výlet (vč. památek)
- Podotázka na novou rozhlednu je zodpovězena dostatečně
- Informace by mohly být doprovázeny vhodným odkazem na webové stránky s dalšími informacemi - již v Pilotním ověření bylo doporučeno vytvořit si „šablonu“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů
- Z hlediska formálních náležitostí nelze textu odpovědi nic vytknout - nechybí ani oslovení jménem či přání pěkného dne - z tohoto pohledu lze oproti odpovědi v Pilotním ověření konstatovat zlepšení

7.3.6. IC Srbská Kamenice

Z emailu IC Srbská Kamenice nikdy nepřišla žádná odpověď a to ani automatická odpověď o nedoručení.



7.3.7. IC Česká Kamenice

Z adresy info@ceska-kamenice.cz byla doručena odpověď dva dny po odeslání (v rámci Pilotního ověření nebyla doručena žádná odpověď).

Text odpovědi je následující:

```
Dne 31.8.2014 11:36, eva.halova@post.cz napsal(a):
> Dobrý den,
> v půlce září budeme s rodinou ubytovaní ve Vašem městě. Co zajímavého
> můžeme u Vás navštívit?
> Máme rádi zejména rozhledny a pak také památky.
> Slyšela jsem, že je v Českém Švýcarsku nějaká nová rozhledna? Prosím o
> informaci, kde to je a zda bude v září otevřená.
> Předem děkujeme za odpověď
> E. Hálová
Přeji hezký den,
co můžete navštívit v Kamenici nejlépe uvidíte na našich webových
stránkách (památky i turistické okruhy). Rozhledna v Janově je celoročně
volně přístupná.
S pozdravem
[REDACTED]

--
Informační centrum Česká Kamenice
=====
nám. Míru 73
407 21 Česká Kamenice

E-mail: info@ceska-kamenice.cz
Tel./Fax: +420412582600, 608 769 768
Web: www.ceska-kamenice.cz
```

Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice stručně - určitě by bylo vhodné uvést alespoň pár tipů na výlet (mít připravenou „šablonu“ s hlavní turistickou nabídkou města) a když už odkazujeme na web, tak rovnou vložit odkaz
- Obsahově pracovnice IC jednou větou odpovídá na poddotaz ohledně nové rozhledny vč. přístupnosti, ale určitě by bylo vhodnější odpověď trochu více rozvézt či doplnit odkazem
- Z hlediska formálních náležitostí nelze textu odpovědi téměř nic vytknout - chybí jen oslovení jménem
- Zobrazení odpovědi těsně pod původním dotazem (bez odsazení) působí velice nepřehledně - šablonu odpovědi doporučujeme lépe přenastavit

7.3.8. IC Kytlice

Odpověď na dotaz přišla z emailu Informačního centra v Kytlici hned následující den. Zde je její text:



Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice vstřícně a mile
- Obsahově sice neposkytuje odpověď na zajímavá místa v Kytlici, ale přichází s nabídkou mapky v infocentru (možná by bylo vhodné ji naskenovat do odpovědi)
- Obsahově odpověď správně řeší poddotaz na novou rozhlednu a dokonce je zde odkaz na další rozhledny, což je jistě velice vhodné
- Z hlediska formálních náležitostí nelze téměř nic vytknout - obsahuje dokonce i oslovení jménem, ale bylo by vhodné pod podpis uvést i kontaktní údaje k IC (adresu, email, telefon, webové stránky) a také otevírací dobu
- Již v Pilotním ověření bylo doporučováno vytvořit si „šablonu odpovědi“ pro email s turistickými informacemi vč. vhodných odkazů a kompletních kontaktních údajů IC na závěr

7.3.9. 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.

7.3.10. 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.

7.3.11. Informační centrum Dům Českého Švýcarska Krásná Lípa

Odpověď na dotaz byla z IC doručena až po 8 dnech - nechyběla ale omluva ani zdůvodnění tohoto zpoždění.

Text odpovědi je následující:



Dobry den, pani Hájová,

děkujeme za Váš dotaz a omlouváme se za opožděnou odpověď, Váš mail se nám bohužel dostal do nevyžádané pošty.
Přimo v Krásné Lípě můžete navštívit naše informační středisko s interaktivní expozicí na náměstí v Domě Českého Švýcarska. Jsme tu denně od 9 do 12 hodin a od 12.30 do 17 hodin. V expozici si můžete vyzkoušet třeba simulovaný let balonem mezi Krásnou Lípou a německým městečkem Ibad Schandau, zjistit, jak funguje větrný mlýn, prohlédnout si malou sklářskou expozici, pustit si různé prezentace o zdejší přírodě a vyzkoušet si řadu dalších exponátů. Každých 30 min běží v suterénu expozice velice zajímavý 17 minutový film na motivy knihy Hanse Christiana Andersena o jeho putování Českým a Saským Švýcarskem. Dále si můžete v Krásné Lípě projít velmi hezký lesopark, navštívit místní Křínický pivovar (kromě pondělí, kdy mají zavřeno), zdejší malou čokoládovnu s ruční výrobou čokoládových pralinek, zasportovat si ve sportovním areálu s venkovními i vnitřními sportovišti nebo obdivovat řadu typických podstávkových domů, které stojí v Krásné Lípě a jejím okolí.
Co se týče rozhleden, nejbližší jsou rozhledny Dymník (cca 5 km pěšky) nebo Vlčí hora (cca 7 km pěšky). Z blízkých památek stojí určitě za návštěvu rumburská Loreta (cca 6 km z Krásné Lípě), nejsevernější „svatá chýše“ svého druhu v Evropě nebo Šluknovský zámek (cca 15 km).
Nová rozhledna byla otevřena v Janově u Hřenska, je celoročně volně přístupná a dojeli byste tam buď z obce Hřensko, cca 3 km do kopce nebo cca 3 km z obce Růžová (letošní Obec roku v Ústeckém kraji)

Pokud byste potřebovala jakékoli další turistické informace, jsme Vám k dispozici na této mailové adrese nebo na tel.č. 412 383 413

S pozdravem a přáním krásného pobytu v Českém Švýcarsku

Informační služba

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

Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice profesionálně a vstřícně
- Obsahově poskytuje vyčerpávající odpověď na všechny podotázky - určitě by bylo vhodné uvést i nějaké odkazy
- Z hlediska formálních náležitostí nelze textu nic vytknout - obsahuje i oslovení jménem a jako jedna z mála i přání pěkného pobytu

7.3.12. Galerie Ametyst Brtníky

Z adresy info@galerieametyst.cz nepřišla žádná odpověď. Nebyla doručena ani žádná automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nebyl doručen.

7.3.13. IC Mikulášovice

Infocentrum v Mikulášovicích na email odpovědělo hned následující den (v rámci předchozího Pilotního ověření nepřišla žádná odpověď).

Text odpovědi IC Mikulášovice:



Dne 31.8.2014 11:40, eva.halova@post.cz napsal(a):

- > Dobrý den,
- > v půlce září budeme s rodinou ubytovaní ve Vašem městě. Co zajímavého můžeme u Vás navštívit?
- > Máme rádi zejména rozhledny a pak také památky.
- > Slyšela jsem, že je v Českém Švýcarsku nějaká nová rozhledna? Prosim o informaci, kde to je a zda bude v září otevřená.
- > Předem děkujeme za odpověď
- > E. Hálová

Dobrý den, přímo u nás v Mikulášovicích stojí na kopci nejsevernější rozhledna v Čechách - Tanečnice. V okolí cca 20 km jsou ještě k vidění rozhledy z věží: Vlčí Hora, Dymník, Jedlová. Vámi zmíněná nová rozhledna je nedaleko Hřenska v Janově. Naše rozhledna bude prodělavat právě opravy vnitřních omítek, nicméně firma slíbila, že turisty bude omezovat jen minimálně. K vidění je také nedaleký zámek ve Šluknově. S pozdravem [redacted] - Měú Mikulášovice.

Hodnocení odpovědi:

- Odpověď působí velice stručně ale vstřícně
- Obsahově řeší hlavně téma rozhleden - určitě by bylo vhodné uvést alespoň pár dalších tipů na památky vč. odkazů (mít připravenou „šablonu“ s hlavní turistickou nabídkou města)
- Obsahově chybí odpověď na poddotaz ohledně přístupnosti nové rozhledny v září
- Z hlediska formálních náležitostí by bylo vhodné doplnit:
 - oslovení jménem
 - kontaktní údaje IC
- Zobrazení odpovědi těsně pod původním dotazem (bez odsazení) působí velice nepřehledně - šablonu odpovědi doporučujeme lépe přenastavit

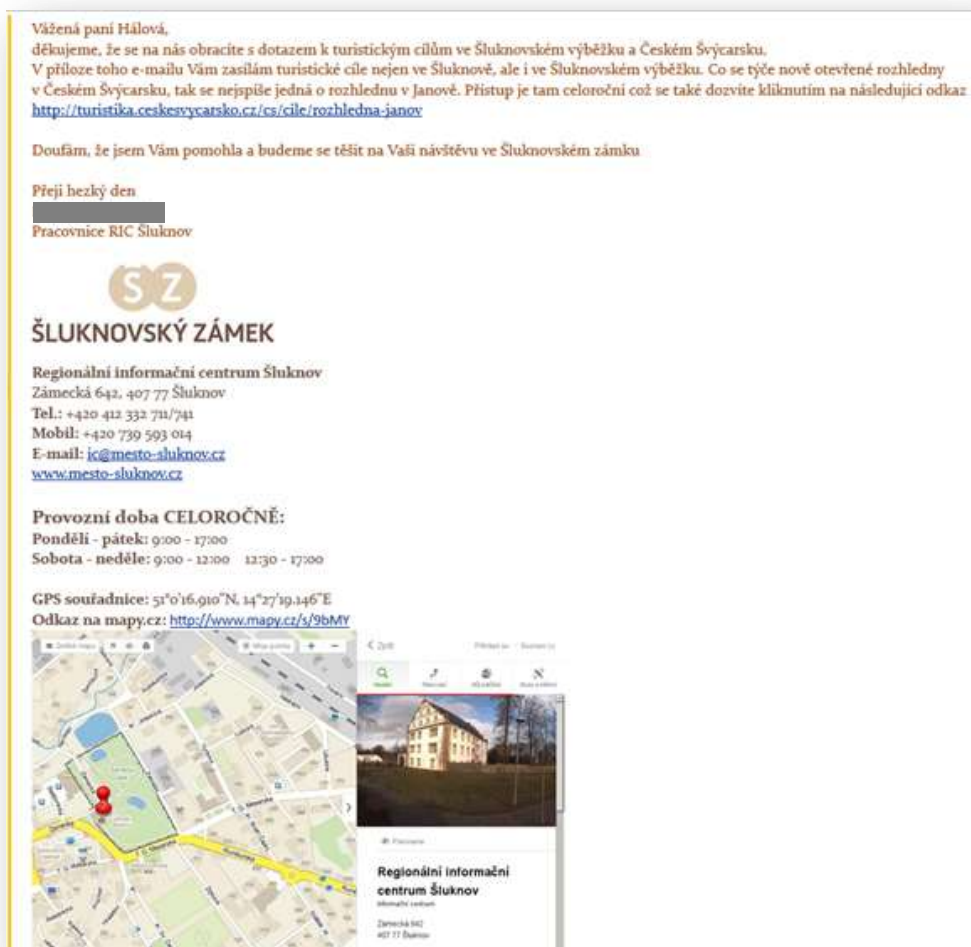


7.3.14. IC Lipová

Z emailové adresy IC@lipova.cz, která je uvedena i na webu IC, nepřišla na zasláný email žádná odpověď. Nebyla doručena ani žádná automatická odpověď (Mailer Daemon) o tom, že email nebyl doručen.

7.3.15. RIC Šluknov

Odpověď na dotaz byla doručena ještě v den zaslání. Její text byl následující:



Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí velice vstřícně, je doplněn i textovými přílohami (s informacemi o městě a jeho památkách a okolí vč. tématu rozhleden) a 6 fotografiemi
- Obsahově text emailu a jeho přílohy odpovídá na veškeré poddotazy vyčerpávajícím způsobem



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

- Z hlediska formálních náležitostí lze kladně hodnotit, že obsahuje oslovení jménem tazatelky a i celkově nelze z tohoto ohledu nic vytknout (dopověď v Pilotním ověření byla bez kontaktních údajů aj.)

Shrnutí:

- Úroveň odpovědi se jednoznačně zlepšila a nelze nic vytknout

7.3.16. MIC Rumburk

Z adresy informačního centra v Rumburku byla doručena odpověď hned následující den po odeslání. Její text byl následující:



Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí velice vstřícně a profesionálně
- Obsahově dostatečně odpovídá na dotazy vč. nové rozhledny a její dostupnosti, je to vhodně doplněno přílohou a odkazem na web
- Z formálního hlediska nelze textu nic vytknout, pracovnice nezapomíná ani na oslovení jménem, ani na poděkování za mail, nechybí ani přání pěkného dne
- K dokonalosti chybí snad jen kontaktní údaje a otevírací doba IC (pod podpis)

Shrnutí:

- Úroveň odpovědi se zlepšila a nelze nic vytknout

7.3.17. MIC REGIA a.s. Varnsdorf

Na email odeslaný na adresu informačního centra ve Varnsdorfu bohužel nebyla přijata žádná odpověď, ani automatická odpověď o nedoručení.



7.3.18. 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,
v naší obci je toho k vidění více. Začala bych asi návštěvou. Klíbové cesty a za ní již máte rozcestníky na Jedlovou rozhlednu a pak zříceninu hradu Tolštejn. Na obou se můžete občerstvit jsou zde restaurace otevřené takřka celý den. Pokud by jste chtěli další informace můžete nás navštívit u nás v informačním centru kde vás zkušená a ochotná paní Klidová namotivuje na další zajímavá místa. S pozdravem hezkého dne [redacted]

Hodnocení odpovědi:

- Text odpovědi působí velice stručně
- Obsahově text sice přináší pár turistických tipů, ale nezodpovídá podotázku na novou rozhlednu a její dostupnost - z tohoto pohledu je to nedostačující
- V textu nechybí výzva k návštěvě IC (bylo by vhodné napsat otevírací dobu IC)
- Z formálního hlediska chybí:
 - oslovení tazatelky jménem
 - poděkování za email
 - kontaktní údaje IC

Shrnutí:

- Úroveň odpovědi se spíše zhoršila (v Pilotním ověření nebylo co vytknout) - jedná se ale o odpověď jiné pracovnice (zřejmě záskok v době dovolené)



7.4. Shrnutí hodnocení emailové informační služby

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

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

7.4.1. Počet přijatých odpovědí

Z celkového počtu 16 odeslaných dotazujících emailů (1 je společný pro 3 IC) bylo do 20 dnů od odeslání přijato 10 odpovědí - tj. 62,5% návratnost. U 1 IC (6,25%) přišla automatická odpověď o nedoručení. Od 5 IC nebyla žádná odpověď (31,25%).

	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	Jičtín p.J.	Σ
IC je otevřeno	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18
nedoručenka												x							2
odpověď		x	x		x		x	x		x			x		x	x		x	10
bez reakce	x			x		x								x			x		5

Všechna informační centra, i ta sezónní, jsou v době provádění mystery callingu v provozu.



7.4.2. Rychlost odpovědí

Rychlost odpovědí na dotaz 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	Jičetín p.J.
odpověď - dny	-	0	0	-	0	-	2	1		8		-	1	-	0	1	-	0

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 tato IC:

- Děčín
- Hřensko
- Mezní Louka
- Česká Kamenice
- Kytlice
- Lipová
- Mikulášovice
- Šluknov
- Rumburk
- Jičetín pod Jedlovou



7.4.3. Hodnocení obsahové stránky odpovědi

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

- odpovědi na všechny otázky v mailu - tipy na památky v okolí, tipy na rozhledny v okolí, informace o nové rozhledně, dostupnost nové rozhledny
- 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 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)	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
tip na památky		x	x		x						x		x		x	x		x	8
tip na rozhledny		x	x								x		x			x		x	6
Info nová rozhledna		x	x		x		x	x			x		x		x	x			9
Dostupnost rozhledny		x	x		x		x	x			x				x	x			8
další informace											x				x				2
odkazy na web			x					x							x	x			4
příloha															x	x			2
výzva k návštěvě IC								x			x				x			x	4
výzva k dalš.dotazům											x								1
<i>Bodové hodnocení</i>		4	5		3		2	4			7		3		7	6		3	44

Ne všechny přijaté odpovědi odpovídaly na všechny kladené podotázky. Pouze ve 4 odpovědích bylo využito možnosti vložit do textu emailu odkazy na webové stránky a u 2 připojena příloha.

Obsahově nejlépe hodnocené odpovědi byly přijaty od IC Krásná Lípa, Šluknov a Rumburk.



7.4.4. 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 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		x	10
oslovení jménem					x			x			x				x	x			5
poděkování za email											x				x	x			3
rozloučení					x		x				x		x					x	5
přání krásného dne		x	x		x			x							x	x		x	7
přání krásného pobytu											x								1
jméno pracovníka		x	x		x		x	x			x		x		x	x		x	10
název organizace		x	x		x		x	x			x		x		x	x			9
uvedení adresy		x	x				x				x				x				5
telefonní kontakt		x	x				x				x				x				5
e-mail			x				x				x				x				4
webová stránka			x		x		x				x				x				5
<i>Bodové hodnocení</i>		6	8		7		8	5			11		4		10	6		4	69

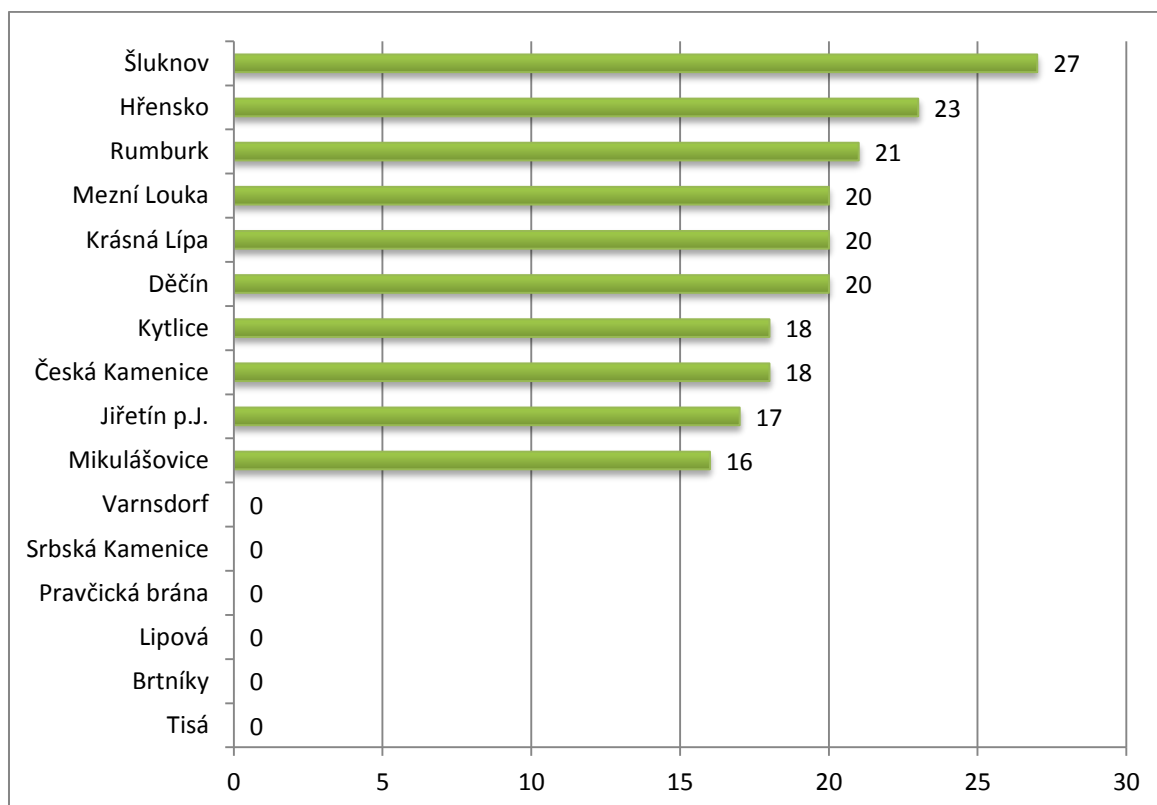


7.4.5. Shrnutí hodnocení emailových odpovědí

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		10	10		10		8	9		2			9		10	9		10
body za obsah		4	5		3		2	4		7			3		7	6		3
body za formální str.		6	8		7		8	5		11			4		10	6		4
body celkem		20	23		20		18	18		20			16		27	21		17

Pořadí IC podle celkového bodového hodnocení odpovědí na emailový dotaz:



Možná řešení problémů, které se u emailové komunikace některých IC vyskytují, byla navržena v Pilotním ověření v kapitole „4.6. Optimalizace emailové komunikace“ (viz str. 82).



8. Závěr

V rámci Studie informačních center Českého Švýcarska byla provedena podrobná analýza sítě informačních center, jaká dosud v regionu provedena nebyla. V rámci 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.

Tato Zpráva o následném ověření jako závěrečná část Studie přináší poznatky o tom, jak se během celého období Studie (téměř roku) situace v síti IC změnila.

Studie potvrdila, že úroveň IC v regionu Českého Švýcarska je vysoká. Přesto je vždy co zlepšovat a je velice potěšující, že Zpráva o následném ověření může bez nadsázky říct, že k takovému zlepšení úrovně IC došlo ve všech sledovaných směrech.

