

**ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE**

**FAKULTA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ**

**KATEDRA APLIKOVANÉ EKOLOGIE**



Diplomová práce

**Hodnocení přínosu informačních center  
pro regionální rozvoj a ochranu prostředí  
v Jizerských horách**

**Vedoucí práce:** doc. RNDr. Emilie Pecharová, CSc.

**Konzultant:** Ing. Milan Maršálek

**Diplomant:** Bc. Lucie Sandleiterová

2014

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra aplikované ekologie

Fakulta životního prostředí

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Sandleiterová Lucie

Regionální environmentální správa

Název práce

**Hodnocení přínosu informačních center pro regionální rozvoj a ochranu prostředí v Jizerských horách**

Anglický název

**The evaluation of the contribution of information centers for regional development and environmental protection of the Jizera mountains**

---

### Cíle práce

Úkolem diplomantky je vyhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v oblasti Jizerských hor a jejich příhraničí. Na základě podkladů, vlastního šetření a metodických postupů práce dojde ke zhodnocení a diskusi nad jejich přínosem pro udržitelný regionální rozvoj a ochranu prostředí.

### Metodika

Zásady pro vypracování DP: Úvod • Literární rešerše (cestovní ruch, informační centra, certifikace; ochrana přírody a krajiny v ČR a EU; environmentální vzdělání a osvěta) • Cíle práce (vyhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v Jizerských horách a zhodnocení jejich přínosu k trvale udržitelnému rozvoji) • Metodický postup (anketní a terénní šetření - analýza aktuálního stavu IC na základě kritérií trvalé udržitelnosti) • Charakteristika zájmového území (Jizerské hory, Sudety) • Výsledky (vyhodnocení anketního a terénního šetření - aktuální stav turistických informačních center, zhodnocení jejich přínosu a doporučení pro budoucí udržitelný vývoj) • Diskuze (význam IC pro udržitelný regionální rozvoj a ochranu prostředí v příhraničních oblastech) • Závěr

### Harmonogram zpracování

- březen 2013 - zadání DP
- duben/květen 2013 - sběr a příprava podkladů
- červen 2013 - vypracování metodiky
- září 2013 - vypracování literární rešerše
- červenec/srpen/září 2013 - sběr dat a realizace dotazníkového šetření
- průběžně - konzultace práce a zpracování výsledků
- zápočet za ZS 2013/14 bude udělen za finálně vypracovanou rešerši práce a dílčí výsledky
- zápočet za LS 2013/14 bude udělen za předem schválenou a řádně odevzdanou práci
- duben 2014 - odevzdání DP

## **Rozsah textové části**

40 - 50 stran

## **Klíčová slova**

certifikace, cestovní ruch, Sudety, udržitelný rozvoj

---

## **Doporučené zdroje informací**

Kolektiv autorů. Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2014 – 2020. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2013. 91 p.

Kuchař, O. et al. Abeceda turistického informačního centra. Praha : Asociace turistických informačních center České republiky, 2006. 14 p.

Pásková, M. et Zelenka, J. Výkladový slovník cestovního ruchu. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2002. 488 p.

Zelenka, J, Cylíková, I., Nunvář, L. Informační a komunikační technologie v cestovním ruchu. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. 254 p.

---

## **Vedoucí práce**

Pecharová Emilie, doc. RNDr., CSc.

## **Konzultant práce**

Ing. Milan Maršálek

---

Elektronicky schváleno dne 19.11.2013

**prof. Ing. Jan Vymazal, CSc.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 18.12.2013

**prof. Ing. Petr Sklenička, CSc.**

Děkan fakulty

---

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením doc. RNDr. Emilie Pecharové, CSc. a Ing. Milana Maršálka. Další informace mi poskytli pracovníci jednotlivých informačních center a uvedla jsem všechny literární prameny, ze kterých jsem čerpala.

V Praze 23. 4. 2014

.....

Bc. Lucie Sandleiterová

## **Jizerské hory**



### **Poděkování**

Děkuji své vedoucí diplomové práce doc. RNDr. Emilie Pecharové, CSc. a Ing. Milanu Maršálkovi za odbornou pomoc při vedení této diplomové práce. Poděkování patří také mým rodičům za podporu během celého studia.

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce se zabývá hodnocením přínosu informačních center pro regionální rozvoj v oblasti Jizerských hor. Za dílčí vybraná informační centra byla vybrána tato informační centra: Albrechtice v Jizerských horách, Bedřichov, Bratříkov, Frýdlant, Kořenov a Tanvald. Na základě vlastního dotazníkového šetření a terénního výzkumu bylo provedeno vyhodnocení kvality nabízených služeb v jednotlivém informačním centru. Zhodnocení kvality nabízených služeb probíhalo současně i v přeshraničním kontextu. Pro přeshraniční hodnocení byla vybrána informační centra ve Spolkové republice Německo (město Zittau a Oybin) a v Polské republice (Szklarska Poreba a Swieradów Zdrój). V konečném hodnocení byla všechna informační centra vzájemně porovnána a českým informačním centrům bylo navrženo několik doporučení, které by mohly zlepšit kvalitu nabízených služeb v důsledku regionálního rozvoje.

**Klíčová slova:** certifikace, cestovní ruch, Sudety, informační centra

## **Abstract**

This thesis deals with the evaluation of the benefits of information centers for regional development in the Jizera Mountains. For sub-selected information centers were selected this information center: Albrechtice in the Jizera Mountains Bedřichov, Bratříkov, Frýdlant, Kořenov and Tanvald. On the basis of a survey and field research has been done evaluating the quality of services offered in a single information center. Assessing the quality of the services took place simultaneously in a cross-border context. For cross-border assessments were selected information centers in the Federal Republic of Germany (a town Zittau and Oybin) and in Poland (town Szklarska Poreba and Swieradów Zdrój). In the final analysis, all the information centers compared with each other and Czech information center was proposed several recommendations that could improve the quality of our services as a result of regional development.

**Keywords:** certification, tourism, Sudety, informations centers, tourism,

## Obsah

1. ÚVOD .....	9
2. CÍLE PRÁCE .....	10
3. LITERÁRNÍ REŠERŠE.....	11
3.1 Cestovní ruch .....	11
3.1.1 Typologie cestovního ruchu .....	13
3.1.2 Typologie účastníků cestovního ruchu.....	15
3.1.3 Turistická informační centra (TIC).....	18
3.1.4 Klasifikace TIC.....	19
3.1.5 Klasifikace TIC ve Spolkové republice Německo .....	22
3.1.6 Klasifikace TIC v Polské republice .....	24
3.2 Regionální rozvoj .....	27
3.3 Sudety .....	28
4. CHARAKTERISTIKA ZÁJMOVÉHO ÚZEMÍ – JIZERSKÉ HORY.....	32
4.1 Fyzicko-geografická charakteristika.....	32
4.1.1 Klimatické poměry.....	32
4.1.2 Geologie a geomorfologie .....	34
4.1.3 Hydrologické poměry.....	35
4.1.4 Půdní poměry.....	36
4.2 CHKO Jizerské hory.....	37
4.3 Vybraná turistická informační centra .....	39
5. METODIKA.....	49
6. VÝSLEDKY.....	53
6.1 Subjektivní hodnocení TIC v České republice.....	53
6.2 Subjektivní hodnocení TIC ve Spolkové republice Německo .....	55
6.3 Subjektivní hodnocení TIC v Polské republice.....	56
6.3 Vyhodnocení dotazníků .....	57
6.3 Funkce webových stránek TIC.....	66
7. DISKUSE .....	76
8. ZÁVĚR.....	80
9. PŘEHLED LITERATURY A POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	82
10. SEZNAM PŘÍLOH.....	88
11. PŘÍLOHY.....	90

## SEZNAM ZKRATEK

A.T.I.C. ČR	Asociace turistických informačních center České republiky
AOPK ČR	Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky
CR	Cestovní ruch
ČCCR	Česká centrála cestovního ruchu
ČHMI	Český hydrometeorologický ústav
ČR	Česká republika
DTV	Deutscher Tourismus Verband
EU	Evropská Unie
EVL	Evropsky významné lokality
HDP	Hrubý domácí produkt
CHKO	Chráněná krajinná oblast
CHOPAV	Chráněné oblasti přirozené akumulace vod
IC	Informační centrum
ICT	Informační a komunikační technologie
ISO	Norma stanovující standard služeb
JK TIC ČR	Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky
KRNAP	Krkonošský národní park
MHD	Městská hromadná doprava
MIC	Městské informační centrum



MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
MZCHÚ	Maloplošná zvláště chráněná území
NPR	Národní přírodní rezervace
POT	Polska Organizacja Turystyczna
SCHKO	Správa chráněné krajinné oblasti
SQD	Service Qualität Deutschland
SRN	Spolková republika Německo
TIC	Turistické informační centrum
TKSP ČR	Taxonomický klasifikační systém půd ČR
TQM	Total Quality Management System
UNWTO	Světová organizace cestovního ruchu

## 1. ÚVOD

Cestovní ruch je v současné době odvětvím, které je jedním z nejvýznamnějších součástí národního, ale i světového trhu. Lidé cestují z důvodu touhy a poznání nových věcí, míst, lidí, kultur ale také i nevšedních zážitků. A aby lidé mohli své potřeby zrealizovat, je třeba jednoho – mít informace. Informace hrají v lidském životě velice důležitou roli, díky nimž se mohou lidé rozhodovat. V cestovním ruchu jsou informace zcela klíčové, dalo by se říci, že jsou i produktem cestovního ruchu. Proto jsou v oblasti cestovního ruchu, s cílem za získáním informací, vybudována informační centra, která napomohou návštěvníkům se lépe orientovat v dané oblasti. Lze tedy říci, že turistická informační centra (TIC) jsou „záchytné body“, které návštěvníkům bez předešlé cestovatelské přípravy napomohou s naplánováním návštěvy zajímavých lokalit. TIC se od sebe pochopitelně liší velikostí i kvalitou nabízených služeb, ale jedno mají zcela společné, a to cíl poskytovat informace.

Cestovní ruch má bezpochyby pozitivní vliv na úroveň regionu. Je třeba cestovní ruch v každém regionu rozvíjet, tzn. podporovat jeho propagaci a poskytovat kvalitní služby a informace návštěvníkům. V poslední době tvoří turistická informační centra část ekonomické sféry dané obce/města tím, že se sami podílejí na nabídce a tvorbě, často regionálních produktů.

Tato práce si klade za cíl vyhodnocení kvality služeb nabízených v turistických informačních centrech v Jizerských horách a jejich vliv na regionální rozvoj a ochranu prostředí. Součástí vypracování této práce je vlastní dotazníkové šetření, které ve vyhodnocení ukáže kvalitu nabízených služeb v TIC v Jizerských horách. Pro porovnání kvality poskytovaných služeb v TIC budou stejným způsobem vyhodnocena vybraná TIC ve Spolkové republice Německo a Polské republice.

## 2. CÍLE PRÁCE

Cílem této práce je vyhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v oblasti Jizerských hor a jejich příhraničí za účelem zjištění kvality služeb pro návštěvníky.

Na základě podkladů, vlastního šetření a metodických postupů práce dojde ke zhodnocení a diskusi nad jejich přínosem pro udržitelný regionální rozvoj a ochranu prostředí.

Zhodnocení kvality služeb v turistických informačních centrech bude provedeno v přeshraničním kontextu, a to ve Spolkové republice Německo a Polské republice.

Hodnocení turistických informačních center bude probíhat formou vlastního dotazníkového šetření ve vybraných turistických informačních centrech.

V České republice se jedná o tyto turistická informační centra: Albrechtice v Jizerských horách, Bedřichov, Bratříkov, Frýdlant, Kořenov a Tanvald, ve Spolkové republice Německo o turistické informační centrum ve městě Zittau a město Oybin, v Polské republice se analýza bude týkat informačních center ve městech Sklarska Poreba a Swieradow Zdroj.

### 3. LITERÁRNÍ REŠERŠE

#### 3.1 Cestovní ruch

Dle *UNWTO (2014)* je cestovní ruch definován jako sociální, kulturní a ekonomický jev, který s sebou nese pohyb osob do zemí, nebo do míst mimo své obvyklé prostředí. Důvodem tohoto jevu mohou být osobní nebo obchodní / profesní účely. Tito lidé se nazývají návštěvníci (nebo také turisté, výletníci, rezidenti či nerezidenti) cestovního ruchu a mají co do činění s činnostmi, z nichž některé zahrnují výdaje na cestovní ruch.

Jedním z nejdynamičtějších a zároveň se rozvíjejících se odvětví v České republice je cestovní ruch (CR), který se stává stále významnějším a nepostradatelnějším faktorem v regionálním rozvoji v řadě českých regionů. Podíl cestovního ruchu na HDP v České republice se pohybuje kolem 4%, z ekonomického pohledu, dle relevantních odhadů, je v cestovním ruchu zaměstnáno přes 13% obyvatelstva a příjmy z tohoto odvětví jsou počítány přes 100 ml. Kč. Česká republika má v rámci cestovního ruchu co nabídnout, jak tuzemským, tak i zahraničním návštěvníkům. Jde především o přírodní, kulturní a historický potenciál, kterým Česká republika disponuje. Dalším faktorem je výhodná poloha naší země, jelikož se nachází ve středu Evropy a vedou skrze ni významné dopravní koridory, má tak velký předpoklad pro rozvoj cestovního ruchu (*MMR ČR, 2006*).

*Lejsek (2011)* uvádí, že pro evropský cestovní ruch byl zlomovým rokem rok 2009, kdy se celkové příjmy z CR evidovaly na 611 mld. Eur (v roce 2009 byly příjmy 641 mld. Eur), což se v rámci Evropy znamenalo meziroční pokles o 4,7 procent. Naopak v roce 2010, dle prognóz UNWTO (Světová organizace cestovního ruchu), se již čekal opět nárůst mezinárodního cestovního ruchu. Měření celosvětového cestovního ruchu se eviduje ve statistikách UNWTO a vypočítává se z počtu příjezdů a objemu příjmů v mezinárodním cestovním ruchu. Např. v důsledku nepokojů v Iráku opět rok 2009 zaznamenal rapidní pokles v celosvětovém měřítku (pokles v příjezdech turistů klesl o 4,2% oproti roku 2008).

Na cestovní ruch je dobré se také podívat ze světového hlediska. *Edwards et al. (2013)* pojímají cestovní ruch jako jednu z mnoha tzv. sil,

keré podporují sociální a ekonomickou sféru, která prochází skrze odvětví, která spravují zkušenosti a práci s lidmi, kteří mají motivaci, preference a mají kulturní perspektivu související s cestovním ruchem. Nelze opomenout také Evropskou komisi, která je jedním z klíčových aktérů, kteří v rámci Evropské unie podporují cestovní ruch. Evropská komise v roce 2003 uvedla charakteristiku cestovního ruchu, která pojednává o cestovním ruchu jako o jevu, který přispívá k zaměstnanosti a vytváří zároveň příjmy pro místní komunity, stejně jako cestovní ruch poskytuje rámec, který se stará o kulturu a přírodní prostředí (Hall, 2008). Cooper (2008) uvádí, že od roku 1950 byl trvale udržitelný rozvoj, který úzce souvisí s cestovním ruchem, a je součástí ekonomického sektoru, což potvrzuje tvrzení Zelenky. Světová rada cestování a cestovního ruchu (WTTC) uvedla v roce 2006 odhad, že přímé a nepřímé efekty cestovního ruchu lze celkově vyčíslit na 307,3 mld. Kč. Zaměstnanost v cestovním ruchu činí více než 235 tisíc osob, což je o něco málo méně než ve zdravotnictví, ale zároveň je to více než např. v zemědělství (Strategie regionálního rozvoje ČR 2014–2020, 2013). Z těchto faktů tedy vyplývá, že cestovní ruch je jednou z hlavních složek ekonomiky ve světě. S porovnáním s ČR je odvětví cestovního ruchu vnímáno jako méně důležité v ostatních odvětvích, a to i přes to, že CR tvoří cca 3% HDP (104 mld. Kč ročně).

Pro lepší pochopení a uvedení do problematiky cestovního ruchu, je třeba uvědomit si, co cestovní ruch tedy znamená. Zelenka (2008) charakterizuje cestovní ruch jako složitý synergický jev, který v sobě zahrnuje obrovské spektrum aktivit, např. cestování, motivace, destinace, typy cest aj, které se odvíjejí nejen ve službách určených výhradně pro cestovní ruch, ale také zároveň v jejich odvětvích (dopravní či sportovní infrastruktura, kultura, ochrana a rozvoj přírodního a kulturního dědictví). Dá se říci, že od konce 90. let roste ekonomický potenciál cestovního ruchu. Hlavním motivem tohoto jevu je např. změna prostřední, poznání nových kultur, potřeba odpočinku nebo zážitky či seberealizace. Na cestovní ruch lze pohlížet jako na sociální ekonomický jev. Indrová a kol. (2007) uvádí pojetí cestovního ruchu jako sociálně ekonomického jevu následovně:

- cestovní ruch jako způsob uspokojování potřeb, tedy jako oblast spotřeby
- cestovní ruch jako oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti, a jako významnou součást ekonomiky společnosti

Tento jev by se tak dal charakterizovat jako jev, který je mnohostranný a průřezový. CR se stává stále významnější složkou spotřeby obyvatelstva a stále důležitějším faktorem rozvoje národních ekonomik.

### **3.1.1 Typologie cestovního ruchu**

Cestovní ruch byl zpočátku moderní západní kulturní projev. Samotné jádro cestovního ruchu je ukotveno v západním světě, který je kolébkou průmyslu. Proto také první moderní turisté pocházejí ze „Západu“, kde již vznikaly turistické trasy a destinace, ubytování a další nápomocné služby turistům. Sociologické šetření uvádí, že v cestovním ruchu existuje otázka vztahu cestovní ruch – modernost. Z toho však vychází jednoznačná otázka: Jak moderně cestovat? (*Cohen, 2008*).

Jelikož cestovní ruch je velice složitý jev (proces), tak je jeho typologizace velice obtížná. Stejně jako definování různých označení a typologií účastníků cestovního ruchu. V současné době existuje celá řada knih, časopisů, článků a studií, které se zabývají definováním či klasifikací turistů, ale velice často jsou spíše převzaty standardní definice a pojmy, které jsou doplněny o sociologické poznatky vědců. Jedná se o geografické, antropologické nebo třeba sociologické přístupy (*Huang, 2014*).

*Pásková (2012)*, uvedla ve Slovníku cestovního ruchu, základní vymezení cestovního ruchu, resp. dva druhy cestovního ruchu, které jsou rozděleny dle hromadnosti – cestovní ruch individuální a masový. Masový cestovní ruch je charakterizován např. hromadným přesunem osob do jednotlivých destinací, pobytem v nich, dále často je to také vývoz kulturního a materiálně technického prostředí, standardizace služeb nebo vytváření a podpora využívání atraktivit. Oproti tomu je individuální cestovní ruch založen jen na jakémsi poznávání přírody a místních kultur, kde je však kladena podmínka, že je to pouze za předpokladu poznání místních zvyklostí, kterými jsou např. typické místní penziony, soukromé ubytování apod. Ovšem toto rozdělení je na bázi teorie, v praxi nastává kombinace obou druhů cestovního ruchu a závisí jen na samotném návštěvníkovi, jak bude jednat. Pro lepší pochopení je zavedeno rozdělení na formy a druhy CR, kde ve druhu je obsažena délka trvání (krátkodobé x dlouhodobé), rozložení během roku (celoroční x sezónní), teritoriální rozmístění (zahraniční x přeshraniční x domácí), vliv na životní prostředí (měkký x tvrdý), využívání zdrojů

(masový-konzumní x alternativní) a organizovanost návštěvníků (organizovaný x neorganizovaný), hromadnost (individuální x hromadný). Co se týče formy CR, tak ta je rozdělena na: ekoturismus, etnický, kongresový, krajanský, kulturní, léčebný, poznávací, prožitkový, přírodní, rekreační, religiózní, sportovní, tematický, turistika a wellness. Forma cestovního ruchu vychází z motivace návštěvníků, druhy CR vycházejí pak z nejčastěji používaných kritérií, a to: délka trvání, způsob využívání přírodních a antropogenních zdrojů, teritoriální rozmístění, organizovanost, hromadnost, rozložení během roku, vliv na životní prostředí. V realitě se však jednotlivé druhy a formy cestovního ruchu překrývají.

*Indrová a kol. (2007)* pojala typologii cestovního ruchu z pohledu uplatňovaného společného kritéria, které vyjadřuje jevovou formu cestovního ruchu. Tato jevová forma je uvedena za lepším pochopením účastníka cestovního ruchu z hlediska jeho motivace účasti, umožní charakterizovat způsob realizace účinků cestovního ruchu, které společnosti přináší. Z tohoto vymezení jsou dána kritéria, podle kterých lze cestovní ruch rozdělit na:

Převažující motivace účasti na cestovním ruchu, který se označuje jako rekreační, kulturně poznávací cestovní ruch, cestovní ruch s náboženskou motivací, cestovní ruch se vzdělávacími motivy či se společenskými motivy, zdravotně orientovaný cestovní ruch, sportovně orientovaný CR, cestovní ruch orientovaný na poznání přírodního prostředí, s dobrodružnými motivy, cestovní ruch s profesními motivy nebo jako CR specificky orientovaný. Podle místa realizace se cestovní ruch rozděluje na domácí, zahraniční, mezinárodní, světový cestovní ruch a CR světa.

Podle vztahu k platební bilanci státu se může jednat o zahraniční cestovní ruch aktivní, zahraniční cestovní ruch pasivní, rozdělené dle délky pobytu se jedná o cestovní ruch krátkodobý nebo dlouhodobý.

Pro cestovní ruch je také rozdělení dle organizovanosti, resp. dle způsobu zabezpečení cesty a pobytu na organizovaný, neorganizovaný, důležité je ucelení cestovního ruchu podle počtu účastníků, které je individuální nebo skupinový cestovní ruch.

V neposlední řadě je v cestovním ruchu důležitý způsob financování, který je rozdělen na komerční a sociální, dále v něm také hraje roli věk účastníků,

od kterého se dělí cestovní ruch na cestovní ruch dětí, cestovní ruch mládeže, cestovní ruch seniorů, cestovní ruch rodin s dětmi, převažující prostředí pobytu rozděluje cestovní ruch na městský, venkovský, lázeňský a cestovní ruch ve střediscích s cestovním ruchem. Ostatní kritéria, která tolik neovlivňují CR, jsou určena dle ročního období, způsobu ubytování anebo dle použitého dopravního prostředku.

### **3.1.2 Typologie účastníků cestovního ruchu**

*Cohen (1972)* je považován za velice významného průkopníka cestovního ruchu, který zároveň jako první začal rozvíjet myšlenku tzv. sociologie mezinárodního cestovního ruchu, která vzešla na základě čtyřnásobné typologie ze zkušeností a zážitků turistů. Až do tohoto okamžiku byli turisté považováni jen za homogenní skupinu. První skupinu jsou masově organizovaní turisté, kteří se vyznačují jako skupina nejméně dobrodružných lidí. Zůstávají uzavřeni v tzv. bublině životního prostředí, díky které jsou odděleni od ostatní hostitelské komunity. Vyznačují se především organizovaností, drží se daných pravidel, itinerářů daných od jejich průvodců. Druhou skupinou tvoří masově individuální turisté, kteří je velice podobná jako předchozí skupina, ale odlišnost je např. ve využívání zařízení, které jim zprostředkovatelé, nejčastěji se jedná o cestovní kancelář, nabízí. Nicméně tato skupina lidí má velice často sklon k masové organizaci turistů, jelikož má tendenci navštěvovat naplánované turistické zážitky organizované skupiny. Třetí skupinou je průzkumník (objevitel, cestovatel), pro kterého je typická samostatnost. Tento typ účastníka CR spočívá ve vlastním plánování své cesty, sám objevuje možnosti vlastního cestování, nepreferuje organizovanost a plánovanost. I když se zdá, že tento typ účastníka CR je poněkud bohémský, i přesto vyhledává nabízené turistické možnosti, např. jako pohodlné ubytování. Čtvrtou, poslední skupinou, je tulák, pro něhož je taktéž silnou stránkou samostatnost, která je posílena vyhýbání se kontaktu s ostatními turisty a provozovateli cestovního ruchu. Tulák přijímá zvyky a praktiky komunity, do které se dostane díky svému osamocenému cestování. Jeho příjem na cestování vychází z práce dané komunity. Často se stane, že tulák má nízkou kvalifikaci, a proto dochází ke střetu s nižší sociálně-ekonomickou skupinou.

Na Cohenovo rozdělení účastníků cestovního ruchu argumentuje *Plog (1977)*, že se jedná o kontinuitu mezi typy turistů z allocentrických na psychocentrické



turisty. Alocentrický typ turisty je podobný jako u Cohena průzkumníka, který navíc hledá nové destinace, je připraven riskovat při hledání nových míst a kultur. Psychocentrický typ turisty charakterizuje Plog jako člověka veselého, šťastného, který se rád pohybuje v prostředí, ve kterém se nachází mnoho lidí, nejlépe se stejným smýšlením. Psychocentriční turisté oproti allocentričním nevyhledávají riskování, ale raději se drží osvědčených zásad. Mezi těmito dvěma extrémními typy účastníků cestovního ruchu se nachází střed, a to tzv. mid-centrický typ. Tento typ je nejvíce používanou kategorií. Mid-centriční turisté jsou charakterističtí tím, že vyhledávají sice osvědčená a organizovaná místa, ale s vysokým potenciálem nabízených zážitků.

*Indrová a kol. (2007)* v knize Cestovní ruch – základy, rozlišuje účastníka cestovního ruchu v oblasti domácího, tak i mezinárodního cestovního ruchu. Účastníci CR se rozdělují na: stálého obyvatele, který se v mezinárodním CR ve vztahu k dané zemi, rozumí osoba, která žije v zemi alespoň jeden rok před příjezdem do jiné země na dobu kratší jeden rok; v domácím CR je za stálého obyvatele považována osoba, která v tomto místě žije alespoň šest let po sobě jdoucích měsících před příjezdem do jiného místa na dobu kratší šesti měsíců. Dalším možným účastníkem CR je návštěvník, ten se opět v mezinárodním CR označuje jako osoba, která cestuje do jiné země, než v níž má své trvalé bydliště na dobu nepřekračující jeden rok, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než výdělečná činnost v navštívené zemi. V domácím CR je za návštěvníka považována osoba, která má trvalé bydliště v dané zemi, a která cestuje na jiné místo v zemi mimo své bydliště na dobu kratší než šest měsíců, kdy hlavní účel její cesty je jiný než výdělečná činnost v navštěvované zemi. Pravděpodobně nejvíce používanějším pojmem v CR je turista. Turista je v mezinárodním CR je považován za osobu, která cestuje do jiné země, než má své bydliště, na dobu zahrnující alespoň jedno přenocování avšak ne na delší než jeden rok, přičemž hlavní účel cesty je jiný než vykonání výdělečné činnosti v navštěvované zemi. V domácím CR je turista označován za osobu, která je trvale usídlena v zemi a cestuje do jiného místa než je jeho běžné obyvatelné prostředí (v téže zemi), na dobu, která zahrnuje alespoň jedno přenocování, ale ne na dobu delší šesti měsíců, kdy hlavní účel jeho návštěvy je jiný než výdělečná činnost v navštěvované zemi. Posledním typem účastníka cestovního ruchu je výletník. Ten je mezinárodně považován za osobu, která cestuje

do jiné země než ve které má své trvalé bydliště a pobývá v ní na dobu kratší než 24 hodin, aniž by v dané zemi přenocovala. Hlavní účel jeho návštěvy je jiný než vykonávání výdělečné činnosti. V domácím CR je výletník taková osoba, která trvale pobývá v dané zemi a cestuje do odlišného místa, než je její trvalé bydliště na dobu kratší 24 hodin, aniž by v zemi přenocovala a jejím hlavním účelem návštěvy není vykonávání výdělečné činnosti.

Typologii jednotlivých uživatelů cestovního ruchu se zabývá také *Zelenka (2008)* v knize *Cestovní ruch – Informační a komunikační technologie*, ve které uvádí několik rozdělení z pohledu potřeb uživatelů. Poznat, o kterého uživatele se jedná, je důležité z důvodu následného poskytování informací. Poskytovatelé informací musí vědět, jakou informaci a komu chtějí poskytnout, a také mu musí přizpůsobit formu, obsah informací, cenu a prezentaci. Problematika typologie uživatelů cestovního ruchu je velice rozsáhlá, a proto *Zelenka* uvádí typologii uživatelů CR např. podle **demografického a geografického hlediska**, která v sobě zahrnuje hledisko geografické (bydliště, region., státní příslušnost, území), socio-demografické, kdy každý člověk mění své priority a nároky s věkem, vzděláním, příjmem, velikosti rodiny nebo s příslušností ke skupině a hledisko psychografické, kde jednotlivý člověk je individualita (odlišný životní styl, zájmy, hodnoty, vyznání, životní styl).

Další rozdělení dle *Zelenky (2008)*, je podle **typu preferovaného cestovního ruchu a chování**. Jedná se o objevitele, který se vyznačuje jako cestovatel, který vyhledává nové poznatky, pohledy, zážitky, je velice komunikativní s ostatními lidmi, jeho pobyt se počítá i na několik týdnů, odmítá dopravní prostředky, ze kterých nemůže pozorovat okolí. Elitní návštěvník je jednoduše návštěvník, který je ochoten pobývat delší dobu na místě než masový návštěvník, navštěvuje různá místa a je pro něj důležitý komfort poskytovaných služeb. Návštěvník, hledající nevšední zážitky, v tomto případě se jedná o návštěvníka, který preferuje nevšední zážitky, zcela se snaží vyhýbat turistickým centřům, není pro něj důležitý komfort služeb, preferuje individualismus a nepřipravuje se předem na cesty. Za neobvyklého návštěvníka je považována taková osoba, které přísluší důkladná připravenost před cestou, zajímá se o netypické kultury, jakou je např. ekoagroturismus a využívá všechny výhody civilizace. Dalším typem je individuální návštěvník tento typ návštěvníka cestuje nejraději sám nebo v malých

skupinkách, typické pro ně jsou i podskupiny – první skupina, která vyžaduje vysoký standard služeb a je i ochotna za něj zaplatit, a druhá skupina, která nevyžaduje vysoký standard, ale zároveň všichni potřebují kvalitní informace na cestách. Předposledním typem účastníka CR je masový návštěvník, který se vyznačuje jako pasivní příjemce informací, typické pro něj jsou střední vrstvy příjmů a hodnot a posledním typem je návštěvník-obchodník, který byl nejčastěji donucen okolím, má minimální zájem o kulturu, cestování, lidi z navštěvované země. Preferuje krátký pobyt (např. služební cesta), vyžaduje pouze specifické informace.

**Podle vztahu ke kultuře navštěvovaného místa** rozděluje *Zelenka (2008)* účastníky CR na návštěvníky, kteří jsou motivováni kulturou. Zde se jedná o relativně malou skupinku návštěvníků, kteří disponují vysokými příjmy, nejčastěji plánují svou cestu samostatně, na cestovní kancelář/agenturu se obrací jen se specifickými požadavky, je pro ně typická vysoká náročnost na informace a nejsou nároční na čas. Návštěvníci inspirování kulturou jsou nejpočetnější a nejčastější skupinou návštěvníků. Tito návštěvníci navštěvují kulturu a památky pouze na místě, kde tráví dovolenou a vybírají si s různých reklamních prospektů cestovní kanceláře, málokdy se vrací na jedno a to samé místo a chtějí zažít a vidět co nejvíce, ale za málo peněz. Posledním typem jsou tzv. turističtí flegmatici, kteří jsou zcela nenároční, preferují spíše odpočinek a relaxaci, za památkami a kulturou zajdou jen zcela sporadicky.

### **3.1.3 Turistická informační centra (TIC)**

Účelem turistického informačního centra je dle *English Tourist Boards (1997)* poskytnout svým návštěvníkům bezkonkurenční turistické informace, které jsou přístupné pro všechny. Jak se společnost vyvíjí ve využívání technologií, lze i u TIC očekávat, že budou držet krok se změnami a zavedou nové inovativní metody a zároveň si kladou za cíl zajistit poskytované kvalitní služby.

Monitorovací činnost TIC představuje část hospodářského plánu, který neustále hodnotí akce v určité oblasti. Monitoring turistů se provádí prostřednictvím konkrétních prostředků, které jsou založeny na vědeckém základu. Ten může být proveden pracovníky např. chráněné krajinné oblasti nebo vědci ve společných programech. Tento proces, ač se na první pohled zdá být jednoduchý, však vyžaduje značné prostředky, čas a úsilí, sběr, zpracování a interpretaci dat,

jak na straně vědců, tak na straně návštěvníků. Monitoring turistů vnitru oblasti se objeví v důsledku cestovního zintenzivnění, a také na počtu návštěvníků. Vzhledem k tomu, že se tato práce zabývá analýzou turistických informačních center v Jizerských horách, které jsou chráněnou krajinnou oblastí, musí se brát v potaz, že návštěvníci této oblasti působí svým chováním a výskytem, na přírodní zdroje, a proto musí přijímat opatření na ochranu a zachování přírodních hodnot oblasti. Sledování počtu turistů by mělo probíhat být každý den, bez ohledu na dostupnost pracovníků TIC nebo návštěvníků, bez ohledu na čas a den v týdnu, měsíc v roce, svátky atd. Např. v Itálii, během státního svátku, turisté mají volný přístup kdykoliv muzeu v zemi. Je to praxe, která by mohla být také použita při návštěvách nejen chráněných oblastí (Báľtäreťu, 2011).

*Muhar et al. (2002)* poukazují na to, že monitoring návštěvníka, především za účely rekreace, se provádí zřídka, jelikož většina evropských zemí tento monitoring neprovádí, protože návštěvníci jsou organizováni ad-hoc, nikoli systematicky. Velice často nastává fakt, že získané výsledky jsou improvizovány z jednoho dne a jsou dále započítávány do konečných výsledků, které ovlivňuje další řízení a význam cestovního ruchu v dané oblasti. Proto je třeba zvážit navrhované projektování monitoringu z praktických, finančních, organizačních a právních aspektů. Pro návrh monitorování návštěvníků v konkrétní rekreační oblasti je třeba určit nejlepší kombinaci nástrojů a metod v závislosti na cíli programu: např. proč by měl monitoring probíhat? Co vše může být sledováno? Kdo, kdy a kde může být sledován? Monitoring však může narazit v oblasti lidského soukromí, resp. návštěvníci mohou považovat jejich sledování jako zásah do jejich soukromí.

### **3.1.4 Klasifikace TIC**

Cestovní ruch by měl být spojován s metodami regulace, monitorováním nebo využíváním informačních a komunikačních technologií (ICT). Informace je základní jednotkou, kterou je tvořen informační systém, a pokud má informační systém sloužit uživateli, tak je třeba, aby obsahoval správná data a informace, které by uživatel mohl využít. Prvotním krokem je nutno analyzovat informace jak z pohledu poskytovatele, tak i koncového uživatele, zdroje informací, aktualizace nebo vhodnou strukturu a členění informací. Avšak toto je problém většiny informačních systémů v cestovním ruchu. Nedílnou součástí cestovního

ruchu jsou informační turistická centra, která jsou strategicky umístěna v nejdůležitějších uzlech regionu. Aby bylo možné informační centra řádně klasifikovat, vznikla již v roce 1993 příspěvková organizace Česká centrála cestovního ruchu (ČCCR), která má za účel propagovat Českou republiku jako atraktivní turistické destinace jednak na zahraničním, ale i domácím trhu. Dnes se tato organizace nazývá CzechTourism. Mezi subjekty cestovního ruchu patří informační turistická centra (TIC) a městská informační centra (MIC). Informační centrum, ať už jakékoli, je veřejně přístupné, viditelně označené a účelové zařízení, které poskytuje návštěvníkům objektivní a ověřené informace o turistických cílech, službách v cestovním ruchu, ale také poskytuje kulturní a rekreační nabídku v oblasti svého působení – stát, region, město nebo obec (*CzechTourism, 2013; Pásková, 2012*).

Definice turistického informačního centra popisuje nejlépe Jednotná klasifikace turistických informačních center, resp. Metodika turistických informačních center České republiky (*A.T.I.C. ČR, 2013*). Dle této metodiky (*MMR ČR, 2013*) je za TIC považováno veřejně přístupné viditelně označené účelové zařízení, které poskytuje návštěvníkům objektivní a ověřené informace o turistických cílech, cestovním ruchu a službách v něm, dále poskytuje nabídku kulturní a rekreační, která je v oblasti působení TIC. Dle metodiky má TIC charakter veřejné služby, která je poskytována na základě společenské objednávky samosprávy nebo státní správy jako součást informačního systému cestovního ruchu. TIC musí však v sobě zahrnovat několik požadavků: odbornou pracovní sílu, technické prostředky a vybavení (prostory, počítače a software, telekomunikační prostředky), provozní finance a obecně platné systémové normy a pravidla včetně základních standardů rozsahu a kvality poskytovaných služeb.

Jelikož jsou TIC součástí informačního systému cestovního ruchu České republiky, mají vlastní metodiku, podle které se řídí a definují v ní např. obsah činnosti, financování, právní formu, informační gesci, vybavenost, výzdobu a společenský význam TIC. Tato metodika je veřejně přístupná na internetových stránkách Asociace turistických informačních center České republiky. Tato metodika není však stěžejním dokumentem. Základním dokumentem pro TIC je Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky. Ucelenou klasifikaci a certifikaci turistických informačních center (TIC) vytvořila A.T.I.C. ČR, ale ta byla

v platnosti do dubna 2013. Prvotní klasifikace a certifikace platila již od roku 1994 do 14. 4. 2011, nová klasifikace a certifikace od 14. 4. 2011 do 25. 4. 2013. Po tomto datu byla klasifikace nahrazena Jednotnou klasifikací informačních center České republiky. Zásadní byl ale rok 2012, kdy došlo ke spolupráci Asociace turistických informačních center České republiky (A.T.I.C. ČR) a Ministerstva pro místní rozvoj (MMR), kdy se obě instituce shodly a podepsaly „Jednotnou klasifikace informačních center České republiky“. Cílem pro vytvoření této klasifikace bylo především odstranění duplicity ve formě dvou největších, a zároveň existujících certifikačních schémat na území České republiky, která zahrnovala většinu TIC, ale také vytvoření technického standardu a metodiky, která by se měla využívat pro systémy a modely managementu kvality, jakými je např. ISO, Český systém kvality služeb atd. Pro potřeby Jednotné klasifikace informačních center je definován minimální standard služeb a jiné požadavky, které jsou zařazeny do jednotlivých tříd. Minimální standard služeb se rozděluje na závazné a doporučené požadavky. Mezi závazné se řadí např. lokalizace a navigace k turistickému informačnímu centru, informace o TIC směrem k veřejnosti, činnost TIC nebo vybavení TIC. V doporučených požadavcích je to pak např. mít v blízkosti TIC stojan na kola, název TIC uvádět také v jazyce skupiny v lokalitě převažujících zahraničních návštěvníků nebo mít k dispozici pro návštěvníky tužku a papír (A.T.I.C. ČR, 2013; CzechTourism, 2013).

Klasifikace (CzechTourism, 2013) rozděluje TIC na jednotlivé třídy A, B a C, které jsou kategorií dle rozsahu provozu a šíře nabídky služeb. Ve třídě A je takové TIC, které splňuje několik přísných požadavků A.T.I.C. ČR, např. TIC musí splňovat minimální standardy služeb, poskytuje informace minimálně ve dvou světových jazycích nebo musí mít otevřeno celoročně, dní v týdnu mimo 24.12. 25.12 a 1.1. a minimálně 60 hodin týdně.. Třída B je charakterizována pro TIC takto: TIC musí splňovat taktéž minimální standard služeb, pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání, taktéž musí mít otevřeno celoročně, ale jen min. 5 dní v týdnu, min. 40 hodin týdně, v hlavní sezoně pak min. 6 dní v týdnu a min. 45 hodin týdně, Třída C je nejnižší třída ze všech, která má pouze 3 podmínky: musí splňovat minimální standard služeb, otevřeno musí mít TIC v sezoně nebo celoročně min. 5 dní v týdnu, min 30 hodin týdně a poskytuje informace návštěvníkům minimálně v 1 světovém jazyce. Všechny požadavky

uvedené přesně v třídách jsou nezbytné pro získání členství v A.T.I.C. ČR, po přijetí obdrží členové Členský list (*CzechTourism, 2013*).

Pro TIC je, resp. bylo, důležité mít certifikaci A.T.I.C. ČR. Pro získání certifikátu bylo třeba, aby TIC splňovalo všechny povinné požadavky minimálního standardu a příslušnou třídu. Obsahem certifikátu je: klasifikační třída, datum vydání, platnost, název s adresou TIC, logo a název CzechTourism, logo a název A.T.I.C. ČR, podpisy statutárních zástupců A.T.I.C. ČR a CzechToursim a také text, ve kterém TIC splňuje minimální standard služeb. Spolu s obdržением certifikátu je přidělována samolepka s logem JK TIC ČR s označením certifikovaného informačního centra. Certifikát uděluje, a samozřejmě i odebírá a obnovuje, tzv. certifikační komise na základě svého vlastního rozhodnutí podloženého certifikační kontrolou A.T.I.C. ČR. Přidělení certifikátu je platné, pokud v hlasování o přidělení rozhodně 4/5 členů certifikační komise. Po rozhodnutí o přidělení certifikátu, které vydává A.T.I.C. ČR, je zapůjčen žadateli na dobu platnosti certifikátu, nikoli na dobu neurčitou. Když se provozovatel rozhodne ukončit svou provozní činnost informačního centra, tak certifikát pozbývá svou platnost a provozovatel jej musí vrátit certifikační komisi. Turistická centra, která nejsou členy A.T.I.C. ČR a žádají o certifikát, si jsou vědoma certifikačního poplatku, a také toho, že si certifikační poplatek musí hradit sami. Jeho výše činí 2 500,- Kč/ rok. Pokud certifikační kontrolu zjistí zásadní nedostatky nebo neplnění minimálních standardů, může turistickému centru udělit sankci ve výši 1 000,- Kč (*A.T.I.C. ČR, 2013*).

### ***3.1.5 Klasifikace TIC ve Spolkové republice Německo***

Spolková republika Německo (dále jen SRN) má vytvořenou tzv. Národní politiku cestovního ruchu, díky níž jsou na úrovních jednotlivých spolkových zemí politiky aplikovány. Také v této zemi od roku 2007 je zaveden systém řízení turismu, který dává podnět k systému řízení kvality. Ten je tvořen dvěma systémy: German National Quality Award a German Society for Quality. Na národní úrovni je definován program kvality, a to: Service Qualität Deutschland (SQD), který je dále v gesci jednotlivých spolkových zemí, které jej realizují na svém území. Tento systém mimo řízení kvality, dává podnět k vytváření nových aktivit např. organizování školicích a vzdělávacích programů, přidělování certifikátů (3 stupně certifikace) nebo ověřování řízení kvality. Dále tento systém vytváří komplexní

a univerzální rámec pro turismus v Německu, tvoří institucionální strukturu a TIC jsou řešena v rámci standardů kvality pro TIC. V současné době je v celé Spolkové republice Německo zhruba 500 certifikovaných TIC (celkově jich je přes 2 500), které splňují minimální standard – označení „i“, z toho jenom 200 je TIC bavorských (MMR, 2010).

V 90. letech uděloval tzv. Německý patentovací úřad, v současné době certifikaci vytváří SQD, který vydává tzv. certifikát „Q“. Tento certifikát je pečeť označující kvalitu služeb v Německu. Při programu Pečeť kvality společnosti probíhá důsledná analýza služeb z pohledu zákazníka a má za cíl dosažení trvalé a neustále optimalizaci interních procesů. Společnosti, které se podílejí na kvalitě služeb v Německu, si mohou vybrat, jak mají být rozlišeny s pečeti kvality služeb. Tato pečeť se v Německu uděluje na omezenou dobu, a to na tři roky (Krestel, 1998; *Service Qualität Deutschland, 2009*).

Samotný proces certifikace spočívá ve dvou procesech, a to školících aktivit a poté získání certifikátu. Všechny tyto tři stupně „Q“ certifikace kvality služeb jsou založeny na principu vzdělávání a školení, kdy všechny tři stupně na sebe navazují. Školen se týká především zaměstnanců firem, resp. alespoň jednoho z nich, který pak následně předává své znalosti a zkušenosti dalším spolupracovníkům a následně jejich zavedení do praxe. První stupeň certifikace se nazývá **Budování kvality a rozvoj s těžištěm v kvalitě poskytovaných služeb**. Cílem tohoto prvního stupně je podat zákazníkovi (klientovi) prvotřídní službu a poskytnout mu plnohodnotné informace. Takovými aktivitami mohou být např. ochota neustále zlepšovat kvalitu, aplikace a použití správných nástrojů pro pracovní příležitosti. Druhý stupeň je **Zajištění kvality s těžištěm v kvalitě poskytovaných služeb**. Tento druhý stupeň spočívá v podrobnější analýze dané firmy, měření různých hledisek kvality, především managementu. Oproti předchozímu stupni se zde klade důraz na objektivní posouzení kvality. Posledním stupněm je **Total Quality Management System (TQM) v dané organizaci**. Principem je povinná účast dané firmy na programu Service Qualität Deutschland. K této podmínce je třeba systematického a udržitelného přístupu managementu. Podmínkou pro získání tohoto stupně je třeba získat alespoň jeden z mezinárodních certifikátů. (MMR, 2010; *Service Qualität Deutschland, 2009*).



Co se týče řízení kvality TIC v Německu, je za odpovědnou instituci považována DTV (Deutscher Tourismus Verband), která má v gesci řízení a administrativu kontrolních činností TIC. Mimo toho DTV ve spolupráci s regionálními asociacemi stanovuje kritéria TIC. Pro splnění a zároveň pro získání tzv. i- značky (i-Marke) je nutno splnit minimálně 15 kritérií, např. aby příslušné TIC mělo parkoviště, bezbariérový přístup, veřejné toalety, kvalifikované pracovníky, poskytování kvalitních informací, označení turistického informačního centra apod. Řízení kvality je zcela specifické, jelikož může být oborové, ale také regionální. Většinou se všechny soustřeďují na minimální kritéria, vnější a vnitřní kritéria (vnější - značení, přehledy poskytovatelů služeb, volných míst v ubytovacích kapacitách, odstavné plochy pro kola včetně stojanů atd., vnitřní - vybavení vnitřních prostor vč. WC, dětského koutku, možnost sezení a psaní, prodej upomínkových předmětů atd.), personální zabezpečení činnosti TIC (označení pracovníka visačkou), služby a kvalita poskytovaných informací a marketingové aktivity (MMR, 2010; DTV, 2014).

### ***3.1.6 Klasifikace TIC v Polské republice***

První zmínky o turistických informacích v Polsku jsou datovány do 60. let 20. století. V meziválečném období začal vznikat rámec, který měl za cíl zajistit přenos informací o turistickém využití polských regionů. Tento rámec byl vytvořen Ministerstvem veřejných financí za pomoci polského etnografa Dr. Mieczysława Orłowicze. Do devadesátých let působilo v Polsku několik různých organizací, které působily v cestovním ruchu, poté se cestovním ruchem začala zabývat polská organizace cestovního ruchu - **Polska Organizacja Turystyczna** (POT). Cílem této organizace, resp. vládní agentury, je podpora cestovního ruchu v Polsku v oblasti atraktivity, služeb a příznivých cen. Polska Organizacja Turystyczna má celkem ve 14 zemích své pobočky, ve kterých plánuje propagační kampaně, takovými zeměmi jsou např. Maďarsko, Německo, Francie, Španělsko, ale třeba i Japonsko, USA a Rusko. (Polska Organizacja Turystyczna, 2013; Polski System Informacji Turystycznej, 2010).

Klasifikace TIC v Polsku provádí POT spolu s Forum Informacji Turystycznej, což je rada POT, která zde působí od března 2003. Toto fórum má v gesci koordinaci projektů, které by měly vylepšovat celostátní systém turistických informací. Společně pak zavedli certifikaci polských turistických informačních

center. Iniciativa spočívá ve zvýšení a zkvalitnění úrovně informačních center a jejich služeb. Rozdělení provozoven TIC je dle čtyřhvězdičkové stupnice, která platí společně pro certifikovaná a necertifikovaná informační centra. Necertifikovaná informační centra se liší od certifikovaných tím, že necertifikovaná centra nemusejí mít propagační materiály v cizích jazycích, kdežto u certifikovaných je to prakticky povinností stejně jako rozšířené spektrum poskytovaných služeb. Certifikace musí být založena na těchto kritériích: lokalizace, označení, bezplatné propagační materiály, doplňkové služby, sociální zařízení, zkušenosti pracovníci (znalost více cizích jazyků) a možnost zařízení ubytování.

**Kategorie s jednou hvězdičkou** je charakteristické libovolnou lokalizací, větší důraz se klade na poskytované služby. Označení TIC je jakoukoli formou, ale musí obsahovat znak „i“, propagační materiály poskytuje návštěvníkům zdarma, zařízení je otevřeno ve všední dny, nejméně však 8 hodin, pracovníci TIC musí znát nejméně jeden cizí jazyk na základní úrovni.

**Druhá kategorie se dvěma hvězdičkami** je charakteristická ve velice podobných stanovách jako první kategorie. Lokalizace TIC je opět dobrovolná, označení TIC musí být nad vchodem společně s nápisem „turistické informace“, propagační materiály musí poskytovat zdarma, znalost alespoň cizího jazyka na komunikační úrovni, nutná dřívější praxe pracovníka, TIC musí mít seznam všech subjektů, které poskytující služby systému se všemi kontaktními údaji, TIC musí být otevřeno ve všední dny, nejméně však 8 hodin a pro návštěvníky k dispozici alespoň jeden počítač s přístupem na internet.

**Kategorii tří hvězdiček** má takové informační centrum, které se nachází v centru města/obce, které je snadno dostupné pro návštěvníky. Informační centrum má označení kazetové a umístěné v protisvětle, TIC by mělo poskytovat informace ve dvou cizích světových jazycích na dobré úrovni a bezplatnou distribuci propagačních materiálů o místních, okresních a krajských oblastech, použití nejméně dvou počítačů návštěvníkům s přístupem na internet. Otevírací doba TIC je pro návštěvníky každý všední den (nejméně 8 hodin) a v sobotu nejméně 4 hodiny. TIC pořádá pro zaměstnance školení a semináře ve své specializované místnosti.

Do **kategorie čtyř hvězdiček** spadá takové TIC, které splňuje tato kritéria: poloha TIC musí být v centru města nebo se TIC musí nacházet v blízkosti hlavní

turistické trasy, označení informačního centra musí být nasvícené a pokud se informační centrum nachází v historické budově, musí mít souhlasné stanovisko od ochránáře památek. Informační centrum musí návštěvníkům nabízet propagační a odborné materiály v cizích jazycích, seznam všech subjektů nabízející služby návštěvníkům. Personál TIC musí umět hovořit minimálně třemi jazyky, z toho dva musí být nejméně na velmi dobré úrovni a jeden na úrovni běžné komunikace a pracovníci musí mít odborné vzdělání. Otevírací doba pro návštěvníky je připravena ve všední dny a sobotu (min. 8 hodin), v neděli a ve státní svátky nejméně 4 hodiny denně. Návštěvníkům jsou k dispozici nejméně dva počítače s přístupem na internet, možnost zakoupení propagačních materiálů, různých jízdenek a vstupenek a v pravomoci si TIC může provádění různé marketingové výzkumy pro vlastní potřeby (*Polska Organizacja Turystyczna, 2013; Polski System Informacji Turystycznej, 2010*).

### 3.2 Regionální rozvoj

Dle *Blažka (2008)* hraje regionální rozvoj v České republice současnosti velice důležitou a stále se zvyšující se roli, a zároveň se zájem o jeho problematiku nadále zvyšuje. Tento stav je dán dvěma příčinami: vnějšími a vnitřními. Za vnější příčiny je považován především vstup ČR do Evropské Unie, která má za cíl více realizovat moderní regionální politiku (velkou výzvu hraje i Lisabonská smlouva, která představuje propojení regionální politiky se strategií v programovém období). Vnitřní příčiny jsou definovány jako existence regionálních disparit v míře nezaměstnanosti nebo výši průměrných hrubých mezd, dále je za vnitřní příčinu považován zájem dílčích subjektů lokálního a regionálního rozvoje na zpracování rozvojových strategií.

Regionální rozvoj lze chápat ve dvou úrovních, v praktické a akademické. Praktická úroveň znamená zvýšení využívání a zvýšení potenciálu daného území vznikajícího v důsledku prostorové optimalizace socioekonomických aktivit s využitím přírodních zdrojů. Tato úroveň se projevuje ve zlepšení konkurenceschopnosti soukromého sektoru, životní úrovni obyvatel, stavu životního prostředí atd. Potenciál každého regionu lze hodnotit např. pomocí ukazatelů: hrubý domácí produkt na jednoho obyvatele, míra nezaměstnanosti, výše průměrné mzdy, vzdělanostní struktury, kvality a dostupnosti infrastruktury. Geografický potenciál regionu se hodnotí pomocí ukazatelů, kterými je např. množství a kvalita nerostných surovin, znečištění ovzduší apod. Oproti tomu akademická úroveň pojímá regionální rozvoj jako aplikaci nauk, jakými je ekonomie, geografie a sociologie. Tento přístup řeší procesy a vztahy systematicky vymezeného prostoru, který je ovlivněn přírodně-geografickými, ekonomickými a sociálními podmínkami v konkrétním regionu. Tento přístup, resp. pojetí regionálního rozvoje, se často nazývá regionalistikou a je typické především pro akademickou sféru (*Wokoun a kol., 2008*).

*Galvasová (2007)* tvrdí, že pro správný regionální rozvoj je velice nutná naprostá spolupráce všech obcí v daném regionu. Mezi zúčastněnými subjekty mohou být jednak složky veřejné správy, jednotlivé obce, ale i neziskové organizace nebo občané. Důvod, proč by měly obce spolupracovat, je důvod vzniku tzv. synergického efektu, což znamená uvědomění si, že společným úsilím lze snáze dosáhnout významnějšího úspěchu, než kdyby se angažoval pouze jednotlivec.

### 3.3 Sudety

Jistě lze říci, že české pohraničí se v jisté době potýkalo, a stále ještě potýká, s problémy, které souvisejí s historií našeho státu. Jedná se o události, které byly velice dramatické především pro obyvatele českého pohraničí. České pohraniční oblasti byly velice často v průběhu 20. století spojovány s pojmy např. opuštěnost, oblasti bez paměti, oblasti vyhnanství nebo také oblasti vykořeněnosti. Tyto uvedené pojmy zastřešuje jediné slovo, a to Sudety.

Když se řekne pojem „pohraničí“ nebo „Sudety“, řada dotazovaných si jistě vybaví oblasti např. Krušné hory, Šumavu nebo třeba i Hrubý Jeseník. Obyvatelstvo ze severních Čech však mohou mít asociaci např. s pohořím Krkonoš, ale jistě ne všichni budou obeznámeni tím, že i malá část pohoří Jizerských hor bylo také součástí oblasti Sudet. Bohužel dochází k faktu, že zpracování Jizerských hor, jakožto sudetské oblasti, nebylo ještě zcela dokončeno, a proto jsou velice cennými zdroji příspěvky a malé články v různých periodících. Takovým jedním periodikem je Smržovský zpravodaj, ve kterém se diskutující vyjadřují k historii jejich obce. Názorný příklad je uveden ve Smržovském zpravodaji, resp. v článku „A Vy jste odkud?“, kde diskutující uvádí: „*KDYŽ JSEM JÁ ZAČAL PRVNĚ JEZDIT DO JIZERSKÝCH HOR, ŘÍKALO SE TOMU „POHRANIČÍ“ A V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ TO NEZNĚLO HRDĚ....A ŘÍCI O SOBĚ „JÁ JSEM ZE SUDET“ ZNAMENALO SPOLEČENSKOU A MNOHDY I POLITICKOU SEBEVRAŽDU.*“ Ale v současné době se není za co stydět, naopak lze říci, že jde o jakousi formu patriotismu. Lidé, kteří zde stále žijí z té dramatické doby, cítí, že někam patří, že zde je jejich místo (Smržovský zpravodaj, 2008).

Pojem či samostatné slovo Sudety, je pravděpodobně původem z keltštiny, v překladu znamená něco jako „Les kanců“. Ovšem v psané podobě se pojem Sudety poprvé nalézá v díle starověkého geografa Claudia Ptolemaia, kdy jsou Sudety napsány jako Sudeti montes, což v překladu znamená „pohoří Sudety“, a je lokalizováno kdesi ve Střední Evropě, aniž by se dalo podle určení přesněji lokalizovat. V období středověku se tento pojem přestal používat, ale znovu se objevuje v období renesance a humanismu. Avšak v tomto období má pojem Sudety hned několik významů. Jednak bývají ztotožněny s pohořím, které odděluje Slezsko od Čech a Moravy, mezi Libercem a Ostravou, což by mohly být i Jizerské hory a Krkonoše, ale také jsou spojovány s pohořím Krušných hor. Ovšem i v tomto období lze nalézt texty, kdy Sudety označují obecně horské pásmo, ale i oblast

v nitru Čech. Velice zajímavé je, že Bitman v příspěvku, resp. v diskusi ve Smržovském zpravodaji tvrdí, že pojem vyzdvihl až Dr. Lodgman s tím, že Sudety označil tím celou oblast pohraničí Čech a Moravy, i když zároveň nevyvrací fakt, že samotný pojem vznikl již ve středověku (*Bitman, 2009; Spurný, 2006*).

Chronologicky po období renesance a humanismu přichází doba 18. a 19. století, kdy se pojem dostává do odbornějších kruhů, a to do kruhů zabývajících se geografii, geologií či biologií, kdy se Sudety ustálily jako pojem, který označoval horské pásmo oddělující Čechy od Moravy a Slezska. Ale existuje i alternativa tohoto označení, kdy pod Sudetami jsou označovány právě Krkonoše nebo Jeseníky. V 19. století začaly s pojmem pracovat etnografové, ale také i rakouské úřady, kdy se pojem objevoval v jejich statistikách. Když naše země v této době byla součástí Habsburské monarchie, včetně Moravy a rakouského Slezska, byla nazývána již s přívlastkem „sudetské“, resp. se tedy jednalo o „země sudetské“. Nejen tento termín se objevuje se spojením s naší zemí, ale začíná se používat i nový termín označující obyvatele „země sudetské“, a to „sudetský Němec“. V českém podání vznikl pojem „sudeťák“, což byl hovorový výraz právě pro sudetské Němce. První použití pojmu „sudetský Němec“ je datováno k roku 1866. Toto označení se však nikdy nepoužívalo pro označení Čechů v Sudetech, když už je chtěl někdo označovat z vnitra země, tak jim neřekl nijak než „hraničáři“ (*Bitman, 2009; Spurný, 2006*).

Na začátku 20. století se oba pojmy („země sudetské“ a „sudetský Němec“) vžily tak, že se začaly používat i v politickém kruhu, zejména v politickém slovníku německých politiků z českých zemí. Důležitým mezníkem v tomto období bylo vyhlášení provincie Sudetenland, které se datuje k 30. říjnu roku 1918. Provincie Sudetenland se rozkládala na části území rakouského Slezska, severovýchodního výběžku Čech a severozápadní Moravy. Roku 1903 použil termín sudetendeutsch Franz Jesser v jedné ze svých studií, kde uvádí, že tento termín vznikl dle horstva, které se nacházelo v Čechách a na Moravě, ale i v Rakouském Slezsku. V Českých zemích tento termín označoval německy hovořící obyvatelstvo, oproti dnešnímu Rakousku či Slovinsku, kde se jim říkalo alpendeutsch. Ve 20. až 30. letech čeští obyvatelé si pojem Sudetští Němci spojovali převážně s Němci, kteří pobývali v pohraničních oblastech, ale používání tohoto termínu bylo

ve stále menší míře. Opakem je tomu na německé straně, kdy se tentýž pojem stává častěji používanějším (*Hahn, 2007; Spurný, 2006*).

V dalším historickém vývoji našeho státu, a to zejména v důsledku Mnichovské dohody, dochází k automatickému spojování termínu Sudety s obdobím nacismus nebo rozpadem Československa. Po Mnichovské dohodě (1938) bylo jako Sudetenland označováno veškeré území, které bylo odstoupeno pod nátlakem hitlerovskému Německu. Obyvatelé české národnosti se mohli přihlásit k obnovenému občanství Československé republiky a i se do ní přestěhovat. Ti, kteří tak neudělali, čelili následně obrovské diskriminaci nejen v zaměstnání, ale i ve školách. Na území byla, dle zákona „O opětovném sjednocení sudetoněmeckých území s Německou říší“/ Gesetz über die Wiedervereinigung der sudetendeutschen Gebiete mit dem Deutschen Reich, ustanovena území Sudetskoněmecká, která se oficiálně stala v listopadu roku 1938 součástí nacistického Německa. Po Protektorátu Čechy a Morava se z rozhodnutí Hitlera (1939) stala větší část Sudet územně správní jednotkou nazývanou Gau-Sudetenland nebo Sudetengau, která byla součástí Třetí říše. Toto území se skládalo oblastí od Domažlicka po Moravskou Ostravu, centrum bylo město Liberec, kde měl své sídlo říšský župní správce Konrad Henlein. Území dále bylo rozděleno mezi tři vládní obvody: Cheb, Ústí nad Labem a Opava (*Dehlinger, 2004a; Dehlinger, 2004b*).

Po 2. světové válce dochází ke snaze minimalizovat používání termínu českými obyvateli, ale snaha je to iracionální. Naopak po roce 1945, kdy došlo k vyhnání Němců z českých zemí, byly pojmy Sudety a Sudetský Němec velice používanými. Jak vyhnání Němců, tak i následné osidlování oblastí, dalo vznik novým geografickým specifickým znakům, kterým, je dle Spurného, vznik nové společnosti, která si musí nově hledat vztah ke krajině, kterou obývá, a je to zánik stovek, ba tisíců obcí a nedostatek lidí, kteří by se byli schopni postarat o zbylé památky. V současné době jsou to další tři znaky, které jsou vrstvami původních charakteristik, a zároveň je odlišují od zbývajících českých zemí. První vrstvou je geografie. Jedná se o specifickou v geografii, která je charakterizována zejména hornatým reliéfem, a který je zároveň typickým znakem sudetského osídlení. Druhá vrstva je charakteristická pojmy vyhnání, doosidlování, vykořeněnost,

opuštěnost nebo zanedbanost. Třetí vrstva v sobě ukrývá jakousi sílu, která oblasti oživuje, a ze které toto historické dědictví vyzařuje (*Spurný, 2006*).

Důležité je také se zaobírat, alespoň okrajově tím, jak vlastně vypadaly obce, které byly v pásmu dnes již bývalých Sudet. Na začátek je dobré uvést si pohraničí z obecnějšího hlediska, tak, jakou úlohu pohraničí hraje v lidských životech. Kulturní a sociální antropolog Ivo T. Budil se nad takovou otázkou zabývá v knize *Zmizelé Sudety*, ve které vidí Sudety jako civilizační výzvu. Hraniční oblasti, nebyly vždy pouze územím, kde byl kladen důraz na provincialismus a konzervatismus, ale spíše byly držiteli tvořivosti a invence. Nejen v lidských životech hranice znamená prostor, ve kterém se identita střetává s jinou, je to také místo, kde se musíme ospravedlnit a osvědčit ostatním. Je tedy zcela možné, že budoucí osud Sudet prověří především vyspělost obnovené české demokracie a jistě bez zásadní sociokulturní a ekonomické revitalizace, právě onoho českého pohraničí, nebude možné dosáhnout k žádoucí kultivaci české kultury. Výstižně také pojal hranici francouzský filosof Michael Foucault, který tvrdí: „*BYLO BY MOŽNÉ NAPSAT DĚJINY HRANIC – TĚCH SKRYTÝCH GEST, KTERÁ JSOU NUTNĚ ZAPOMENUTA, JAKMILE JSOU PROVEDENA – JIMIŽ DANÁ KULTURA ODMÍTÁ NĚCO, CO JE PRO NI VNĚ; TATO VYTVOŘENÁ PRÁZDNOTA, TENTO UVOLNĚNÝ PROSTOR, JIMIŽ SE KULTURA IZOLUJE, O NÍ V PRŮBĚHU CELÝCH DĚJIN VYPOVÍDÁ PRÁVĚ TOLIK, CO JEJÍ HODNOTY; SVÉ HODNOTY TOTIŽ PODRŽUJE A UCHOVÁVÁ V KONTINUITĚ DĚJIN, ZATÍMCO V OBLASTI O KTERÉ MLUVÍM, USKUTEČŇUJE SVOU ZÁSADNÍ VOLBU. ZDE TOTIŽ REALIZUJE ONO VYMEZENÍ, KTERÉ JE VÝRAZEM JEJÍ POZITIVITY.*“ (*Budil, 2004, s. 36*).



## 4. CHARAKTERISTIKA ZÁJMOVÉHO ÚZEMÍ – JIZERSKÉ HORY

### 4.1 Fyzicko-geografická charakteristika

Pohoří Jizerské hory se nachází v oblasti Libereckého kraje (obr. 1), resp. je nejsevernějším pohořím celé České republiky. Hranice Jizerských hor na severozápadě částečně přesahuje státní hranice Polské republiky, na východní části dochází ke střetu hranic s Krkonošským národním parkem, jihozápadní část je ohraničena aglomerací měst Liberce a Jablonce nad Nisou.

Obr. 1 – Vymezená lokalita CHKO Jizerské hory (Sandlitterová, 2014)



Zdroj: ArcČR 500 (ARC Data ČR s.r.o., Praha), Datový model KULK 1:2500

#### 4.1.1 Klimatické poměry

Pohoří Jizerských hor značně ovlivňuje počasí (zejména srážky a teplotu) v jejich širším okolí, protože se jedná o prvotní vyšší geomorfologický útvar Krkonoško-jesenické soustavy. Díky členitosti reliéfu hor, expozicím a sklonům svahů, geologickému podloží, vegetačnímu krytu, ale i skalním útvarům, je způsobena proměnlivost lokálních podmínek. Celkově však by se daly Jizerské hory zařadit

do chladné klimatické oblasti. *Quitt (1971)* definoval klasifikaci klimatických regionů, která spočívá v tom, že je rozlišeno 23 jednotek v oblastech: teplá, mírně teplá a chladná, které jsou dále definovány v kombinacích celkem ve 14 klimatologických charakteristikách. Např. se jedná o počet letních dní, mrazových a ledových dnů, počet dnů se sněhovou pokrývkou nebo srážkové úhrny ve vegetačních a mimo vegetačních obdobích. Jizerské hory se nacházejí dle Quitta ve třech klimatických oblastech (mírně teplá MT7, chladná CH6, CH7, popř. i CH4). Klimatická oblast MT7 zasahuje do oblasti Jizerských hor z menší části, tak je spíše na místě podrobněji charakterizovat chladné oblasti.

Před šestapadesáti lety byl vydán Atlas podnebí Československé republiky (1958), který obsahuje všechny základní klimatografické informace o bývalé Československé republice. Avšak z těchto informací, které jsou v současné době neaktuální, nelze dále vycházet. Proto v roce 2007 byl vydán ČHMÚ a Univerzitou Palackého v Olomouci Atlas podnebí České republiky, který se v současné době řadí k nejkomplexnějším publikacím o klimatu České republiky u nás. Struktura atlasu spočívá v jednotlivých kapitolách, ve kterých jsou moderními metodami zpracovány charakteristiky klimatologických prvků, tj. teplota vzduchu, sněhová pokrývka, dešťové srážky, vlhkost a výpar vzduchu, sluneční svit a záření, oblačnost, tlak vzduchu, oblačnost atd. (*Tolasz, 2007*).

V Atlase podnebí České republiky (*Tolasz, 2007*), se Jizerské hory nacházejí v oblasti s největším úhrnem ročních srážek. Průměrný úhrn ročních srážek se zde pohybuje kolem 1 200mm a lze tedy zařadit Jizerské hory do chladné oblasti, jak uvádí Quitt. Průměrný roční úhrn srážek za letní období činí 300 – 400 mm, v zimním období se průměrné roční srážky pohybují v rozmezí 300 – 500 mm. V atlase jsou sněhové srážky rozděleny dle maxima a minima výšky sněhové pokrývky. Maximum sněhové pokrývky je odhadováno přibližně na 150 cm, v okolí Lužické Nisy pak kolem 75cm. Průměrný sezónní počet dní se sněhovou pokrývkou se pohybuje v rozmezí 160 až 170. Průměrná roční teplota za letní období se pohybuje v rozmezí 10°C – 12°C, průměrná roční teplota za zimní období je zjištěna od -6°C do -4°C. Celková průměrná roční teplota v Jizerských horách je v rozmezí mezi 3°C až 5°C.

Do nedávna bylo klima Jizerských hor, ale i území Libereckého kraje, ovlivňován přenosem škodlivin z hnědouhelných elektráren na polsko - německém pomezí. V 90. letech však došlo k výraznému zlepšení ovzduší díky demontáži několika německých elektráren, bohužel na polské straně se ponechala elektrárna Turów, která v současné době negativně působí svou produkcí prašných imisí zejména na Jizerské hory. Co se týče chladné oblasti Jizerských hor, tak průměrná roční teplota se zde pohybuje v rozmezí 4°C – 7°C, průměrná lednová teplota se pohybuje od -7°C do 3°C, oproti tomu průměrná červencová teplota je v rozmezí od 12°C do 16°C, průměrné roční srážky jsou rozděleny dle vegetačního a zimního období. Ve vegetačním období se průměrně srážky pohybují okolo 700 mm, v zimním období okolo 400 mm, počet dnů se sněhovou pokrývkou je od 140 do 160 dní (AOPK ČR, 2014).

#### **4.1.2 Geologie a geomorfologie**

Jizerské hory jsou součástí Krkonošsko-jizerského krystalinika, které lze rozdělit na několik částí, které se od sebe liší litostratigrafickým obsahem, ale také i intenzitou metamorfózy. Krystalinikum je rozděleno na šest částí, a to: Jizerský rulový komplex, Krkonošsko-jizerský žulový masiv, Rýchorské krystalinikum, Ještědské krystalinikum, Krkonošské krystalinikum a Železnobrodské krystalinikum (Chaloupský, 1989).

Horotvorné procesy v Jizerských horách probíhaly ve fázích od asyntského vrásnění po hercynské. Jizerské pohoří je původem prvohorního stáří (asyntské vrásnění), kdy převážná část pohoří je tvořena krkonošsko-jizerským žulovým plutonem, který velice ovlivňuje geomorfologii, ale také složení půd v celém pohoří. Celý masiv Jizerských hor, má půdorys tvaru ležaté osmičky, kdy zúžení je patrné v oblasti Harrachova. Západní část této „osmičky“ je tvořena, resp. její jádro, je tvořeno variským granitoidním masivem, který je obklopen pláštěm z metamorfovaných hornin. Převážná část hor je tedy budována výrazně porfyrickou středně zrnitou biotitickou žulou, tzv. libereckou žulou. Vzácně se v Jizerských horách objevují i žilnaté a pegmatité horniny s mohutnými krystaly živce, křemene a dalších minerálů. Žulový pluton Jizerských hor byl na několika místech proražen třetihorními čedičovými vyvělinami, z nichž vznikl nejznámější strmý kužel (kupa) Bukovec. Pro reliéf Jizerských hor jsou z geomorfologického hlediska typické

např. plošiny, zaoblené hřbety, ploché kupy a široká údolí, která jsou ohraničena velice strmými svahy. (*Balatka, 2006, AOPK ČR, 2014*).

Jizerské hory jsou samy o sobě samostatnou geomorfologickou jednotkou masivu Krkonoško-jesenické subprovincie v Krkonošské oblasti, a která spadá pod provincii České vysočiny. *Demek (2006)* charakterizuje Jizerské hory jako plochou hornatinu v severních Čechách, která má celkovou rozlohu 417 km<sup>2</sup> a s průměrnou výškou 694, 8 m a s nejvyšší horou Smrk (1 124m. n. m.) na české straně Jizerských hor. Jádro Jizerských hor je tvořeno granitoidy krkonoško-jesenického plutonu, okraje pak horninami krystalinika a kontaktního pláště. Ojedinele lze spatřit i kupy mladších třetihor sopečného původu, např. kupa Bukovec. Jizerské hory jsou na severu velice silně omezeny Frýdlantskou pahorkatinou, která je charakterizována jako členitá pahorkatina ve Frýdlantském výběžku, s rozlohou 241km<sup>2</sup>, střední výškou 259, 4 m. Frýdlantská pahorkatina je složena převážně z rul a biotických žul krkonoško-jizerského plutonu s proniky a příkrovy čedičů a znělců s mladších třetihor. Právě na tyto horniny z mladších třetihor jsou vázány jednotlivě kupy, které vyčnívají nad zvlněný reliéf pahorkatiny. Jizerské hory, jakožto plochá hornatina, je rozčleněna hlubokými údolními vodními toky, jsou pro ně typické i zvětrávání a odnos žul, což dává vznik exfoliačním klenbám, skladním mísám a jiným geomorfologickým tvarům.

#### ***4.1.3 Hydrologické poměry***

Pohoří Jizerských hor se dá označit jako pohoří velice srážkově bohaté, pohoří s hustou říční sítí a s velice velkými přírodními zdroji povrchové vody. Voda je zde jednou z hlavních a základních složek, která vytváří reliéf Jizerských hor, ale také velice ovlivňuje existenci a vznik zdejších ekosystémů. Nejen pro Jizerské hory je voda důležitá. Jelikož se Jizerské hory nacházejí v Libereckém kraji, nedaleko měst Liberce a Jablonce nad Nisou, má území Jizerských hor značný význam pro zásobování aglomerace právě Liberecka a Jablonecka pitnou vodou. V Jizerských horách je hlavní rozvodí mezi Severním a Baltským mořem, kde západní a jihozápadní část pohoří je odvodňována do Baltského moře Lužickou Nisou a severní část řekou Smědou. Východní a jihovýchodní část je odváděna řekou Jizerou a jejími přítoky do Labe a následně do Severního moře (*AOPK ČR, 2014*).

Nejvýznamnější a zároveň nejdelší řekou Jizerských hor, ale i Libereckého kraje, je řeka Jizera, která pramení jihovýchodně od hory Smrk. Jizera má celkově dvě rozvodnice – hlavní se nachází na polské straně v nadmořské výšce 885 m n. m., druhá je na české straně nedaleko Toušeně, kde se i vlévá do Labe, v nadmořské výšce 169 m. n. m. Řeka Jizera má celkovou plochu povodí 2193,4 km<sup>2</sup>, celkovou délku 163,9 km a řadí se do toků III. třídy. Průtok řeky Jizery skrze Liberecký kraj by se dal charakterizovat zprvu jako přirozený, jelikož nejprve protéká samotným územím CHKO Jizerské hory, po hranici Krkonošského národního parku, dále protíná tzv. Jilemnické a Železnobrodské Podkrkonoší. Poté řeka protéká skrze Ještědsko-kozákovský hřbet a u města Turnov rozlévá do rovinatého terénu, který řeku doprovází po zbylém území Libereckého kraje. Právě k Turnovu řeka protéká úseky výrazného spádu až po mírnější úseky, které jsou místy umělého charakteru (jezy). Zajímavostí, resp. fenoménem, je meandrování řeky ve vyšších polohách v oblasti NPR Rašeliniště. Meandrování řeky Jizery je doprovázeno výraznými šterkovitými náplavy, které obklopují největší rašeliništní komplex na území České republiky (*Povodňový portál Libereckého kraje, 2014*).

#### **4.1.4 Půdní poměry**

Většina území Jizerských hor je tvořena, dle Taxonomického klasifikačního systému půd ČR (TKSP ČR), modálními kryptopodzoly, v jižní části se vyskytují dystrické kambizemě a fluvické gleje. Podzoly z obecného hlediska jsou půdy, které se vyskytují na minerálně chudých půdách (pisky, šterkopísky). Dle (*Tomášek, 1995*) jsou v ČR podzoly zastoupeny v horských oblastech, ve vlhkém chladném klimatu. Podzoly vznikají tam, kde je výskyt smrkového lesa, kde se úhrn srážek přesahuje 800mm a tam, kde se průměrná roční teplota pohybuje v rozmezí 0-6°C. Pro podzoly je typický matečný substrát slabších mineralizovaných zvětralin, např.: svorů, rul, žul nebo pískovců. Modální podzol je půda typická pro vyšší horské polohy, která má mělký eluviální horizont s infiltrovaným humusem, který zřetelně přechází do iluviálního horizontu s bohatým obsahem humusu (proces podzolizace). Kryptopodzoly se spolu s kambizemí dystrickou vyskytují na žulách, rulách či fylitech. Typický je pro ně výskyt mírně chladného klimatu Kambizemě jsou obecně hnědé půdy, které jsou nejvíce rozšířené po České republice (zhruba 45% tvoří výměru zemědělské půdy). Kambizemě jsou v Atlase půd České republiky (*Tomášek, 2007*) jako půdy, které se vytvářejí v pahorkatinách a vrchovinách,

ale i v horských oblastech. Typická je pro ně průměrná roční teplota v rozmezí 4°C - 9°C, roční úhrn srážek je 500 – 900mm. Kambizemě jsou vázány na členitý reliéf tvořený skalním podkladem hornin, jakými jsou např.: ruly, svory, čediče, fylity. Jejich vznik je podmíněn procesy hnědnutí a vnitropůdního zvětrávání. Dystrické kambizemě, které jsou vytvořené zejména z přemístěných zvětralin břidlic, typický je pro ně mocný humusový horizont. Gleje jsou půdy, které vznikly pod trvalým zaplavováním vody v minulosti. V České republice jsou nejrozšířenějším typem půdy, hlavně v blízkosti niv vodních toků, ale také na svahovitých hlinách. Hlavním výskytem glejů jsou vrchoviny a pahorkatiny. Matečným substrátem jsou především deluviální splachy a nevápnité nivní usazeniny. Jedná o středně těžké až velmi těžké půdy, které jsou bez skeletu nebo jsou slabě skeletovité (*CENIA, 2013; Tomášek, 2007; Vyhláška č. 327/1998 Sb.*).

#### **4.2 CHKO Jizerské hory**

Jizerské hory byly vyhlášeny na přelomu let 1967 – 1968 (účinnost 1. ledna 1968) jako chráněná krajinná oblast. Celková rozloha Jizerských hor činí 368 km<sup>2</sup>. Jedním z důvodů založení CHKO Jizerské hory je jejich lesnatost, která zaujímá 73% (269 km<sup>2</sup>). Nejnižším bod, který se nachází v CHKO Jizerské hory, v nadmořské výšce 325 m n.m., leží u obce Raspenava, naopak nejvyšší horou české části Jizerských hor je Smrk (1124 m n.m.). Jizerské hory jsou tedy chráněnou oblastí střední velikosti a jsou částí soustavy CHKO, která je jednotně spravována v rámci Správy chráněných krajinných oblastí České republiky (SCHKO) se sídlem v Praze. Vlastní ochranu přírody a krajiny pak zajišťuje samotná Správa CHKO Jizerské hory se sídlem v Liberci (*AOPK ČR, 2013; Hušek, 2001*).

CHKO Jizerské hory je niterně rozčleněna na čtyři zóny odstupňované ochrany přírody, které jsou odlišné režimem přípustných zásahů do přírodního prostředí. Řazeny jsou sestupně od nejpřísněji chráněné přírodní zóny (I. zóna) až po urbanizovanou zónu (IV. zóna), ve které je dostatečná územní rezerva pro rozvoj sídel. I. zóna je ryze přírodní, v této zóně je ochrana přírody nejpřísnější a zaujímá 10% území CHKO. Oproti této zóně zaujímá nejméně chráněná zóna IV., tzv. urbanizovaná, která zaujímá jen 6%. Zbylé dvě zóny, které náležejí do III. zóny, zabírají dvě třetiny území (II. zóna 18%, III. zóna 66%), kde je kladen důraz na šetrné lesní a zemědělské hospodaření a s velkým rekreačním potenciálem (*AOPK ČR; 2010, Plán péče CHKO Jizerské hory, 2010*).

Přírodně nejceněnější prvky a části oblasti jsou chráněny bohatou sítí zvláště chráněných území. Předmětem ochrany jsou přírodě blízké lesní ekosystémy, fragmenty horských květnatých luk a mokřadů, a také rozsáhlá rašeliniště, vrchoviště atd. Z tohoto důvodu jsou v oblasti CHKO Jizerské hory vyhlášeno několik maloplošných zvláště chráněných území (MZCHÚ), které byly postupně vyhlášovány již od roku 1960 a slouží k mimořádné ochraně hodnotných částí přírody Jizerských hor. Na území Jizerských hor se nachází také chráněná oblast přirozené akumulace vod (CHOPAV) z důvodu, že pohoří je významným vodohospodářským územím. Tato oblast byla vyhlášena již v roce 1978. V současné době je na území Jizerských hor vyhlášeno celkem 26 maloplošných chráněných území s celkovou rozlohou 1694 ha. Maloplošná chráněná území reprezentují nejzachovalejší části CHKO a zabírají tedy více než 10% celkové plochy. Předmětem ochrany maloplošných chráněných území je zachování nejceněnějších přírodních stanovišť a především zachování výskytu zvláště chráněných a vzácných rostlin a živočichů. Jen v několika případech je předmětem ochrany MZCHÚ geologický či geomorfologický prvek. V současnosti patří 3 území do nejvyšší kategorie národní přírodní rezervace (NPR), lze bezpochyby říci, že se jedná převážně o chráněná četná vrchoviště a mokřady, přírodě blízké lesy a květnaté horské louky. Jako příklad lze uvést NPR Jizerskohorské bučiny se svou rozlohou 27km<sup>2</sup> zařazují mezi největší přírodní rezervace v České republice nebo jako unikátní lokalitu Rašeliniště Jizery, kde horní tok řeky tvoří státní hranici s Polskou republikou. Na více než 8 km<sup>2</sup> je pod ochranou jak České tak i Polské republiky (AOPK ČR, 2010; Plán péče CHKO Jizerské hory, 2010).

Další ochranou soustavou Jizerských hor je NATURA 2000. Dle *Plánu péče o Chráněnou krajinnou oblast Jizerské hory (2010)* je na území Jizerských hor evidováno celkem 8 evropsky významných lokalit a jsou rovněž součástí platného Národního seznamu. Jedná se o tyto Evropské významné lokality (EVL): Jizerskohorské bučiny, Rašeliniště Jizery, Rašeliniště Jizerky, Bukovec, Quarré, Smědava, Jizerské smrčiny a Bílá Desná – přepouštěcí kanál Protržené přehrady. Všechny tyto EVL zaujímají plochu 46 km<sup>2</sup>, což je 12,5% z celkové rozlohy CHKO Jizerské hory. Předmětem ochrany těchto uvedených EVL je 18 typů přírodních stanovišť, v případě Protržené přehrady je to pak 1 živočišný druh. Většina uvedených EVL, kromě lokalit Smědava a Bílá Desná – přepouštěcí kanál

Protržené přehrady, je současně překryt i ochranou MZCHÚ, což zajišťuje velice dostatečnou ochranu. Nejedná se však o jedinou platnou evropskou přírodní ochranu. Na území CHKO Jizerské hory je vymezena Ptačí oblast Jizerské hory, která zabírá 1/3 celkové rozlohy chráněné oblasti. Důvodem vyhlášení Ptačí oblasti byla ochrana pro tetřívka obecného a sýce rousného. Bezpochyby se zde vyskytuje celá řada významných druhů ptáků, jako např. sokol stěhovavý nebo jeřáb popelavý.

### 4.3 Vybraná turistická informační centra

V oblasti Jizerských hor bylo vybráno celkem šest turistických informačních center (obr. 2): Albrechtice v Jizerských horách, Bratříkov, Bedřichov, Frýdlant, Kořenov a Tanvald. TIC Bratříkov a Frýdlant se nenacházejí přímo v Jizerských horách, ale svou polohou jsou jim velice blízko situovány a byly vybrány z důvodu velké frekvence cestovního ruchu a velice dobrého vstupu turistů do Jizerských hor. Pro porovnání byla do této kapitoly přiřazena dvě turistická informační centra ze SRN (Zittau, Oybin) a Polské republiky (Szklarska Poreba, Swieradów Zdrój).

**Obr. 2 – Vybraná turistická informační centra v Jizerských horách**  
(Sandleiterová, 2014)



Zdroj: ArcČR 500 (ARC Data ČR s.r.o., Praha), Datový model KULK 1:2500



## **Albrechtice v Jizerských horách**

Informační centrum (IC) se nachází v obci Albrechtice v Jizerských horách. Toto infocentrum (obr. 3) disponuje především svou rozmanitostí ve službách pro návštěvníky. Mimo standardní služby TIC (turistické mapy, známky, pohlednice, kopírování a tisk, turistické informace o regionu atd.), ale také poskytuje půjčovnu, servis a prodej jízdních kol, a také zprostředkování čipových karet OPUScard (Albrechtice, 2014).

**Obr. 3 – Informační centrum Albrechtice v Jizerských horách  
(Sandleiterová, 2014)**



## Bedřichov v Jizerských horách

Toto informační centrum (obr. 4) se nachází uprostřed obce Bedřichov v Jizerských horách (mezi městy Liberec a Jablonec nad Nisou) v budově obecního úřadu. Od počátku je toto TIC nekomerčním subjektem, které zřídila v roce 2000 Jizerská o. p. s., financováno je společně s obcí Bedřichov.

**Obr. 4 – Informační centrum Bedřichov v Jizerských horách  
(Sandleiterová, 2014)**



TIC Bedřichov je typickým informačním centrem pro turisty, kteří se vydávají do Jizerských hor, a dá se říci, že je jejich výstupním bodem, jelikož nabízí velice širokou škálu kvalitních informací o regionu Jizerských hor a (ubytování, stravování, jízdní řády, informace o cyklotrasách, nedalekém lyžařském areálu a běžeckých trasách Jizerské magistrály atd.). Dále toto TIC nabízí k prodeji turistické a poštovní známky, mapy, různé upomínkové předměty, pohlednice, jízdenky na MHD, volně k mání jsou různé turistické materiály o regionu. K dispozici je návštěvníkům přístup na internet zdarma, pro děti dětský koutek a nechybí ani bezbariérový přístup pro zdravotně postižené. (Bedřichov, 2014).

## Bratříkov

Informační centrum se nachází v malé vesnici u obce Pěnčín nedaleko města Jablonec nad Nisou, přesněji ve Výletním areálu Pěnčín spolu s prodejnou firmy Fipobex spol. s.r.o., které budova informačního centra patří stejně jako celý výletní areál. V informačním centru (obr. 5) je prioritou, mimo standardního zprostředkování) turistických informačních služeb, také prodej sortimentu sklářského odvětví (foukané sklo, broušené sklo, atd.). IC Bratříkov navštíví přes letní období velký počet návštěvníků, protože je IC jednak vstupním bodem do Výletního areálu Pěnčín a také je pouze v tomto období otevřena sklárna, kterou nelze v zimním období navštívit. V zimním období je otevírací doba IC nepravidelná, proto je třeba sledovat aktuální informace na internetových stránkách areálu (*Pěnčín, 2014*).

**Obr. 5 – Informační centrum Bratříkov (Sandleiterová, 2014)**



## Frýdlant

Městské a turistické informační centrum Frýdlant (obr. 6) se nachází v Libereckém kraji, resp. ve Frýdlantském výběžku Jizerských hor. TIC je situováno na náměstí T. G. Masaryka v budově městské radnice a poskytuje svým návštěvníkům praktické informace o ubytování, stravování, turistických zajímavostech regionu a sportovních a kulturních možnostech v okolí. Dále poskytuje možnost zakoupení různých turistických brožur, map, upomínkových

předmětů nebo i literatury o regionu Jizerské hory. Pro návštěvníky jsou zde dvě stanoviště volného internetu, která mohou využít. Negativem tohoto informačního centra je chybějící bezbariérový přístup (*Frýdlant, 2014*).

**Obr. 6 – Městské a informační centrum Frýdlant (Sandleiterová, 2014)**



## **Kořenov**

Informační centrum Kořenov (obr. 7) bylo založeno společností Jizerky pro Vás o. p. s., zafinancováno čtyřmi fyzickými osobami a obcí Kořenov v roce 2008. Informační centrum je významným turistickým centrem, které je v provozu prakticky po celý rok. TIC se nachází mezi městy Desná a Harrachov, a je situováno

**Obr. 7 – Informační centrum Kořenov (Sandleiterová, 2014)**



nedaleko hranic CHKO Jizerské hory a KRNAP. Především v zimě TIC Kořenov návštěvníci využívají k zjištění aktuálních informací a stavu běžeckých tras nejen Jizerské magistrály. TIC Kořenov nabízí veřejnosti standardní turistické informace o regionu, jízdní řady autobusů a vlaků, přírodních a kulturních památkách, ale také prodej upomínkových předmětů (pohlednice, turistické známky, turistické mapy, suvenýry, brožury, kalendáře, ale třeba také méně známé turistické deníky a putovní logopasy. Vzhledem ke své poloze TIC poskytuje také zapůjčení lyžařského vybavení. Jelikož se nachází v budově hotelu s restaurací, bezplatně zajišťuje návštěvníkům ubytování, stejně jako volný přístup na internet (Kořenov, 2014).

### **Tanvald**

Ve městě Tanvald, je informační centrum (obr. 8) zřízeno již od roku 1996. Zřizovatelem a provozovatelem je samotné město Tanvald. TIC Tanvald poskytuje služby návštěvníkům prakticky po celý rok, v letní i zimní sezoně poskytuje informace o kulturním a sportovním dění v regionu, nabízí turistické mapy a brožury, publikace o Jizerských horách, pohlednice a suvenýry. Dále nabízí svým návštěvníkům možnost faxování, skenování, tisku, jízdní řady a od roku 2007 také možnost bezplatného internetového připojení, inzerci ve své vývěsní skříňce nebo do kabelové televize. Přístup do informačního centra je plně bezbariérový (Tanvald, 2013)

### **Obr. 8 – Informační centrum Tanvald (Sandlitterová, 2014)**

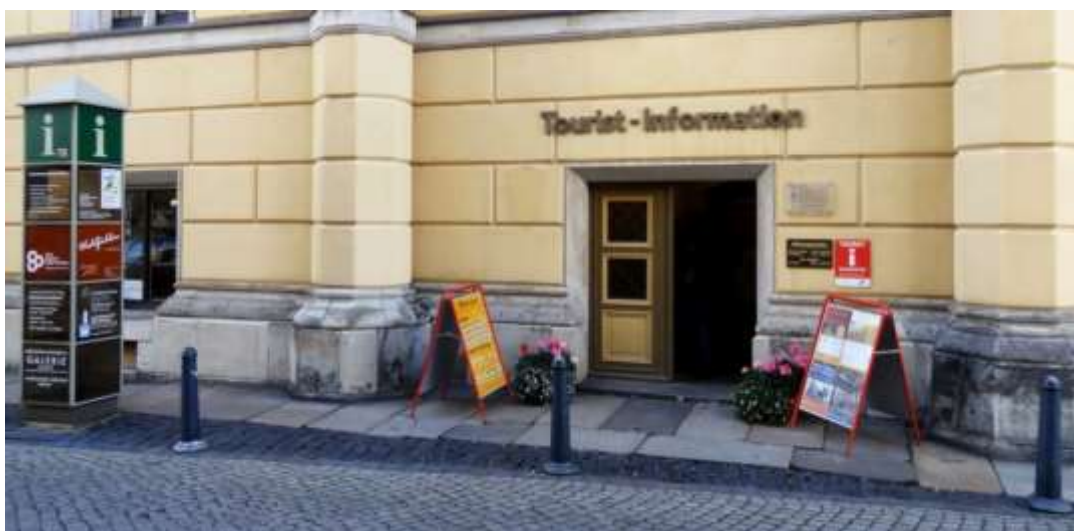


Společně s TIC v Jizerských horách byla hodnocena dvě informační centra za hranicemi České republiky. Jednalo se o informační centrum ve městě Zittau a lázeňském městečku Oybin. Do obou těchto TIC byly taktéž umístěny dotazníky v německém, anglickém a polském jazyce. Výsledek z těchto informačních center byl velice nízký.

### **Zittau**

Turistické informační centrum **Zittau** (obr. 9) se nachází na náměstí města Zittau, ihned za městskou radnicí, kde je TIC označeno německou značkou i-Marke (obr. 15). Celý prostor informačního centra je uvnitř rozdělen na dvě části – odpočinkovou místnost (malá obrazová galerie) a informační centrum. Pro návštěvníky je tu prakticky celoročně každý den k dispozici kvalifikovaný personál, který návštěvníkům nabízí informace a poradenství v oblasti cestovního ruchu, zprostředkovává ubytování a zájezdy, prohlídky města a průvodcovské služby, dále nabízí jednodenní zájezdy a turistické zážitkové akce. Dále informační centrum nabízí zdarma informační materiály a brožury, k prodeji pak odbornou literaturu o městě a jeho okolí a vstupenky na kulturní představení v Zittau nebo nedalekém městečku Görlitz (Zittau, 2014).

**Obr. 9 – Informační centrum ve městě Zittau (Sandleiterová, 2014)**



## Oybin

Nedaleko hranic s ČR, v lázeňském městečku Oybin, se nachází turistické informační centrum, které je umístěno v „domě pro návštěvníky“ (Haus des Gastes). Toto informační centrum (obr. 10) dominuje především svou velikostí. Uvnitř informačního centra, stejně jak je tomu u informačního centra v Zittau, je toto TIC v přízemí rozděleno na dvě části: malou galerii obrazů a informační centrum.

**Obr. 10 – Informační centrum v městečku Oybin (Sandleiterová, 2014)**



Turistické informační centrum ve městě Oybin poskytuje celoročně (a každý den) turistům a návštěvníkům velkou škálu standardizovaných informačních služeb: poskytování informací a služeb o ubytování, pořádání výletů (také do České a Polské republiky), prodej map, pohlednic, suvenýrů

a literatury. Zbývá dvě patra jsou k dispozici návštěvníkům, kteří pobývají v městečku na dobu delší, než je jeden den, ve kterých jim pracovníci informačního centra zajistí ubytování a stravování (Oybin, 2012).

## Szklarska Poreba

Informační centrum Szklarska Poreba (obr. 11) se nachází v centru města. Toto informační centrum nabízí svým návštěvníkům, velké množství propagačních a turistických materiálů jak v okolí města, tak např. i na území České republiky (nejvíce v blízkosti města Harrachov). Návštěvníci zde mohou využít počítač s internetem zdarma, mohou si zde zakoupit mnoho upomínkových předmětů, turistických map a literatury, pracovník dokáže nabídnout a přilákat návštěvníky na konání zajímavých akcí ve městě a okolí, nedokáže však zajistit ubytování. Pro návštěvníky je informační centrum otevřeno celoročně, kdy mohou využít kompletní služby TIC. Díky všem poskytovaným službám je tomuto TIC přidělena certifikace čtyř hvězdiček, což v Polsku znamená nejvyšší hodnocení (Szklarska Poreba, 2008).

**Obr. 11 – Informační centrum Szklarska Poreba (Sandleiterová, 2014)**



## Swieradów Zdrój

Lázeňské město Swieradów Zdrój se nachází nedaleko českých hranic, tj. u Frýdlantského výběžku. V tomto městě jsou návštěvníkům k dispozici dvě místa, ve kterých se mohou dozvědět turistické informace. Prvním místem, které se nachází na pěší zóně, je informační centrum (obr. 12) a druhým místem



je Městské oddělení cestovního ruchu, které se nachází mimo lázeňské centrum města. Informační centrum je však nenápadně značeno, a tak k jeho dohledání je třeba více času. Nicméně informační centrum nabízí celoročně návštěvníkům velké množství turistických informací o městě, jeho okolí a Jizerských horách. (Swieradów Zdrój, 2014).

**Obr. 12 – Informační centrum Swieradów-Zdrój (Sandletierová, 2014)**



## 5. METODIKA

Forma dotazování v informačních centrech probíhala zcela anonymně a písemně, jelikož je to z organizačního hlediska nejjednodušší forma komunikace s respondentem. Výhodou této formy jsou minimální finanční náklady, a také čas především pro zodpovídající respondenty, jelikož mají dostatek času na rozmyšlení a zodpovězení otázek. Nevýhodami je však neochota respondenta vyplnit dotazník, zodpovědět všechny otázky v dotazníku, nechat vyplnit dotazník někým jiným nebo si odpovědi vymýšlet a samozřejmě největším úskalím je nízká návratnost dotazníků. Další formou dotazování byla ústní forma, a to z důvodu minimální návratnosti dotazníků z informačních center. Bezpochyby je tato forma mnohem efektivnější, jelikož dochází k osobnímu kontaktu respondenta s tazatelem, respondent má možnost dotázat se zeptat se na nejasnosti v otázkách a tazatel naopak má možnost problematické pasáže vysvětlit a zkontrolovat si ihned vyplnění dotazníku. Další výhodou je mnohem vyšší návratnost vyplněných dotazníků. Rizikem v ústní formě dotazování je, že tazatel může na potenciálního respondenta působit negativně, a proto nedojde k zodpovězení dotazníku (*Škaloudová, 2011*).

Dle *Kaufmanna (2007)* je rozhovor nejzákladnější sociologickou metodou každého výzkumu, ale je třeba vyvarovat se různým úskalím při vedení rozhovoru. Tazatel by se měl naučit především vést rozhovor tím směrem, kterým on chce, pokud prezentuje svůj dotazník, neměl by odrecitovat všechny otázky, které má napsané, to může respondenta odradit a nemusí k žádnému dotazování vůbec dojít. U rozhovoru by mělo dojít k narušení hierarchie, která vzniká tónem a formulací otázek, které vedou k jednoduchým a stručným odpovědím v dotazníku. Taková hierarchie by se měla narušit, aby vznikl uvolněný rozhovor mezi tazatelem a respondentem, aby se na původní tazatelův rámec pozapomnělo: lidé si spolu jednoduše povídají o nějaké věci. Pokud se k takové situaci dospěje, je to důkazem, že se podařilo vzbudit zájem.

Pro získání dat a informací byl základ vytvoření dotazníků a jejich následný sběr. Tvorba dotazníků byla konzultována se sociologickými pracovníky Provozně ekonomické fakulty České zemědělské univerzity v Praze. S těmito pracovníky byly prokonzultovány jednotlivé otázky tak, aby byly dle sociologického hlediska

návštěvníkům velmi dobře srozumitelné, a poté došlo k systematickému a logickému sestavení samotného dotazníku.

*Fowler (1995)* nabádá k důkladné a řádné formulaci otázek a uvádí několik zásad, které je nutné dodržovat při tvorbě otázek, např.: otázky by měly být srozumitelné pro všechny, výrazy, které jsou v nich uvedeny, by měly být předem vysvětleny, nemělo by se užívat otázky, která v sobě obsahuje podotázku nebo se zcela vyvarovat hypotetickým otázkám atd. V dotaznících bylo použito uzavřených, polouzavřených otázek a Likertova škála. Respondent u uzavřených otázek vybírá jen z omezeného počtu variant možných odpovědí. Na výběr má zvolit pouze jednu nebo více odpovědí. Naproti tomu u polouzavřených otázek respondent vyjadřuje svůj názor. Na tyto typy otázek odpovídali respondenti v několika uvedených možnostech. Měli také možnost si zvolit u některých otázek variantu *jiné*, kde mohl respondent odpovědět dle vlastního iniciativního vyjádření. Otázky se dělí, dle počtu variant odpovědí, na dichotomické (alternativní), kde mají respondenti na výběr dvě možné varianty odpovědi (muž – žena, ano – ne), otázky trichotomické, kde je výběr ze tří odpovědí a otázky polytomické, kde respondent vybírá z více variant odpovědí. V dotaznících bylo použito metody škálování, což znamená posouzení jinak neměřitelné kvality jevu. K posuzované hodnotě se přiřadí kvantitativní hodnota na škále a je doplněna slovním popisem. Nejčastěji používanou metodou škálování je Likertova škála, která od respondentova vyžaduje hodnocení, resp. vyjádření souhlasného či nesouhlasného stanoviska, které se týká určitého jevu. Likertova škála může být vyjádřena buď graficky, nebo numericky. Numerické posouzení je přehlednější, jelikož je v podobě tabulky, nikoli na úsečce, jako je tomu při grafickém posuzování. Škála numerického posouzení je vymezena od *velmi dobře* - *neumím posoudit* a je označena pětímístnými hodnotami 1 - 5. (*Svatošová et Kába, 2008; Škaloudová, 2011*).

Na základě vlastního výběru turistických informačních center, která byla vybrána dle lokalizace v Jizerských horách, tak i dle možnosti vstupu návštěvníků do CHKO Jizerské hory, proběhlo dotazníkové šetření. Jednalo se o TIC Albrechtice v Jizerských horách, Bedřichov, Bratříkov, Frýdlant, Kořenov a Tanvald. Pro porovnání byla vybrána ještě dvě IC z každé země, a to ve Spolkové republice Německo a Polské republice. Počet dotazníků v České republice byl 30 kusů na každé informační centrum v českém jazyce. Ve Spolkové republice Německo

a Polské republice byly dotazníky podávány ve třech světových jazycích, a to v německém, anglickém a polském jazyce. Dotazníkové urny s dotazníky byly umístěny u stolních počítačů, u stolku s propagačními materiály nebo přímo na stole pracovníka informačního centra v době letních prázdnin až do konce turistické sezóny, tj. od 10. 7. 2013 do 31.10. 2013.

K analýze TIC bylo využito všech 98 dotazníků spolu s vlastním subjektivním dotazníkem, tzv. Hodnotícím listem informačního centra (příloha č. 2.), kde se vybírala odpověď ano – ne. Hodnotící list informačního centra, byl sestaven za záměrem subjektivního posouzení exteriéru, interiéru informačního centra, vybavenost, prvního dojmu návštěvníka a pracovníka TIC.

Dotazník (příloha č. 1) se skládal ze dvou částí, které návštěvníci lokality, resp. informačního centra, měli vyplnit. První část dotazníku je zaměřena na obecné zjištění informací o návštěvníkovi, a to: pohlaví, zařazení ve věkové kategorii, odkud návštěvník pochází (kraj), zda-li návštěvník pochází z města či venkova, jak přijel do lokality (jednotlivec, rodina anebo skupina přátel), jak dlouho v lokalitě návštěvník pobývá, jakým dopravním prostředkem přijel a jakým se pohybuje po Jizerských horách, a jak často Jizerské hory navštěvuje. Druhá část se týká hodnocení informačního centra z pohledu návštěvníka. V této části návštěvník hodnotil poskytované služby informačního centra, např.

- bylo navštívené informační centrum snadno dostupné?
- za jakým účelem návštěvník informační centrum navštívil?
- obdržel návštěvník to, kvůli čemu informační centrum navštívil?
- využití nabízených služeb IC, kdyby byly zdarma, za úhradu nebo by ji nevyužil vůbec,
- hodnocení spokojenosti IC

Pro výsledné hodnocení bylo třeba zpětně obdržet zhruba 100 až 150 řádně vyplněných dotazníků. Průběžně jednotlivá turistická informační centra byla kontaktována z důvodu zjištění počtu vyplněných a nevyplněných dotazníků a popřípadě dodání dalších natištěných dotazníků. V konečné fázi bylo získáno 98 vyplněných dotazníků z celkového počtu 550, z toho 7 jich bylo z německých

TIC, 0 vyplněných dotazníků z polských TIC a z českých jich bylo vyplněno 95. Následně všechny vyplněné dotazníky byly statisticky vyhodnoceny.

Důležitá je také návratnost dotazníků, která se odvíjí např. od průvodního textu, který je před dotazníkem uveden a zbaví respondenty obav a naopak je motivuje k vyplnění, dále se odvíjí od cílových respondentů, kterým je dotazník určen, samozřejmě také délky dotazníku nebo formulaci otázek. Nereprezentativnost výsledků má za následek nízkou návratnost, která snižuje i hodnotu výsledků. Podle *Punch (2008)* je reprezentativnost výsledků dosažena, pokud se návratnost pohybuje nad 60 procent.

## 6. VÝSLEDKY

### 6.1 Subjektivní hodnocení TIC v České republice

Ze subjektivního hodnocení TIC Albrechtice v Jizerských horách nelze na první dojem říci, že se jedná i TIC, jelikož se nachází v budově se sportovními potřebami, které zde výrazně převažují. Byť je bezprostřední okolí TIC upravené a čisté, samotná budova nikterak na první pohled nezaujme, kromě reklam na servis, prodej a půjčovnu sportovního vybavení. Interiér a vybavenost TIC je taktéž čistý, upravený, ovšem chybí zde dostatečné množství propagačního materiálu o regionu, WC a pro návštěvníky veřejný internet. Kladně lze hodnotit bezbariérový přístup, stojan na kola a jejich půjčovnu. Na první dojem působí pracovník příjemným dojmem, ochotně zodpovídá na dotazy ohledně informačního centra a navrhuje možná řešení umístění dotazníků. Pracovník je zároveň majitelem TIC, tudíž má aktuální informace o působení TIC. Z jeho pohledu je TIC v letní sezoně navštěvováno až sporadicky, v zimní sezoně je naopak návštěvnost vyšší, a to kvůli nedalekému lyžařskému areálu Tanvaldský Špičák a běžeckým tratím do Jizerských hor. Ze subjektivního pohledu bych nedoporučila toto TIC k navštívení, zejména v letní turistické sezoně, jelikož se dle mého názoru TIC specializuje mnohem více na sportovní vybavení a potřeby než na turistické informace o regionu.

TIC Bedřichov se nachází téměř uprostřed CHKO Jizerské hory v obci Bedřichov. I když je TIC situováno v budově obecního úřadu, nelze jej nikterak přehlédnout. Okolí informačního centra je čisté, upravené a samotné informační centrum je velice dobře značeno. Interiér a vybavenost informačního centra jsou na velmi dobré úrovni, prostředí je velice příjemné, je zde připraveno mnoho propagačního materiálu o obci Bedřichov a jejím okolí, o Jizerských horách a upoutávky na sportovní a kulturní akce v okolí. Informační centrum disponuje internetem zdarma pro návštěvníky, tiskem i laminací, pro děti je zde dětský koutek, bohužel však zde chybí WC, bezbariérový přístup pro vozíčkáře je možný, pro cyklisty je před informačním centrem stojan na kola u informační tabule o obci Bedřichov. Pracovník informačního centra projevoval perfektní znalosti o regionu Jizerských hor i Bedřichova. Poskytoval široký informační servis pro návštěvníky, naplánoval individuální turistickou trasu dle jejich představ a náročnosti, stejně tak pro vozíčkáře i cyklisty. Informační centrum Bedřichov je z vlastních zkušeností

jedním nejlépe hodnocených informačních center v Jizerských horách a jednoznačně jej lze doporučit k navštívení.

Informační centrum v Bratříkově, které podobně jako TIC Albrechtice, provozuje spolu s informační činností také prodej výrobků firmy Fipobex spol. s r.o. Exteriér informačního centra je čistý, uklizený, upravený a vstup je bezbariérový. Od hlavní silnice je informační centrum a prodejna řádně značeno stejně jako samotné informační centrum. Interiér budí na první dojem prodejnu sklářských výrobků, ale po důkladnějším prohlédnutí jsou i zde různé propagační materiály, pohlednice, publikace, plakáty na zajímavé akce, jak ve Výletní, areálu, tak i v okolí. V informačním centru je možné se připojit zdarma na internet, pro děti je zde připravený dětský koutek a pro návštěvníky nechybí samozřejmě toalety. Pracovníci informačního centra byli přátelští, jejich práce je bavila, návštěvníkům věnovali dostatek času, který potřebovali. Toto informační centrum bych určitě doporučila k navštívení stejně jako Výletní areál, který stojí za prohlédnutí.

Jelikož se městské informační centrum Frýdlant nachází v budově radnice na náměstí T. G. Masaryka, je exteriér informačního centra čistý a upravený, ovšem není nijak výrazně značeno, jelikož by značení mohlo narušovat estetický vzhled frýdlantské radnice. Interiér tohoto informačního centra je velice příjemný, návštěvník je zde ihned pracovníkem TIC vítán. Nechybí zde propagační materiály k Jizerským horám, pohlednice, suvenýry, prodej turistických map, jízdních řádů, brožur či zdarma přístup na internet. Pracovník umí podat návštěvníkovi veškeré informace o regionu, ubytování nebo stravování. Nedostatkem toho TIC je bezbariérový přístup, který zde zcela chybí, stejně jako WC a stojan na kola pro cyklisty. Celkové subjektivní hodnocení tohoto informačního centra bych hodnotila jako velmi dobré a určitě jej doporučuji ostatním návštěvníkům.

Další z informačních center, které patří k více kvalitním – informační centrum Kořenov. Informační centrum je velice dobře umístěno v budově restaurace a hotelu v Kořenově, což je z hlediska návštěvníků velmi dobrý marketingový tah, jelikož je restaurace, informační centrum a hotel značeno již od nedalekého města Desná. Bezprostřední okolí je také čisté, uklizené, před vchodem je umístěn stojan na kola, zcela však chybí bezbariérový přístup. Interiér kořenovského informačního centra je velice příjemný, moderně zařízený, čistý a upravený. Nechybí zde stojany

s propagačním materiálem o Jizerských horách, o Krkonošském národním parku, turistických a cyklistických stezkách, jízdní řády, plakáty, které zvou návštěvníky na sportovní a kulturní akce během roku. Pro návštěvníky jde zde na prodej mnoho suvenýrů, turistických map, brožur, publikací nebo také regionálních produktů. Dále je zde možné využít zdarma přístup na internet a toalety. Pracovník návštěvníkům podává podrobné informace o regionu, dokáže zajistit ubytování, nalákat je na přírodní a kulturní památky. V zimní sezoně je zde možné využít půjčovnu lyžařského vybavení. Kořenovské infocentrum je ze subjektivního pohledu hodnoceno výborně, ale však s výtkou nedostatku bezbariérového přístupu.

Informační centrum Tanvald se nachází na jižní hranici CHKO Jizerské hory, tudíž lze o něm říci, že je stejně jako TIC Bedřichov, vstupní bránou Jizerských hor. Okolí informačního centra je relativně upravené a čisté, jelikož se nachází u hlavní silnice uprostřed města. Vstup do informačního centra je z hlavní ulice a je plně bezbariérový. Interiér je čistý, upravený. Pro návštěvníky jsou zde stojany s brožurami, turistickými mapami a pohlednicemi. U pracovníkova pultu jsou pozvánky na kulturní a sportovní akce ve městě a kraji, na prodej jsou zde publikace o Jizerských horách, suvenýry nebo turistické průvodce. Dále zde mohou návštěvníci využít služeb: veřejný internet, za poplatek na vlastním počítači, kopírování, tisk, skenování, faxování, vyhledávání jízdních řádů, funguje zde i vývěsková inzertní služba a jsou zde k nahlédnutí aktuální informace z městského úřadu. Nedostatkem jsou toalety, stojany na kola, které zde chybí, a také parkoviště pro osobní automobily. Pracovnice informačního centra podává podrobné informace návštěvníkům, dokáže nalákat do regionu a poradit při výběru turistických cílů. Informační centrum v Tanvaldu hodnotím velmi dobře a doporučuji k navštívení.

## **6.2 Subjektivní hodnocení TIC ve Spolkové republice Německo**

Informační centrum Zittau v SRN je značeno od začátku města, a jelikož se nachází ihned za městskou radnicí v Zittau, tak je snadné jej najít. Dle subjektivního hlediska je exteriér tohoto informačního centra čistý, upravený a barevně je sladěno s barvami městské radnice. Interiér je taktéž upravený, čistý a samotné TIC je rozděleno na 2 části (malá galerie a informační centrum). Obě tyto části TIC jsou sladěny ve stejném stylu, malá galerie slouží jako odpočinková místnost pro návštěvníky TIC. Druhá část (informační centrum)



je vybavena stojany s propagačními materiály, pozvánkami na kulturní a jiné zajímavé akce ve městě a jeho okolí. Pro návštěvníky je zde volný přístup na internet, pracovnice informačního centra mluví plynule německým a anglickým jazykem, nechybí jí ochota, vstřícnost, přátelský přístup a snaha o pomoc při vybírání či zajišťování služeb. Toto TIC je snadno přístupné i pro návštěvníky zdravotně postižené. Jedinou výtkou u tohoto TIC je, že před TIC chybí stojan na kola, což může být považováno za paradox, jelikož město Zittau je město, kde je plno cyklistických stezek a půjčoven jízdních kol. Ze subjektivních dojmů z návštěvy TIC můžu jedině návštěvu informačního centra doporučit k navštívení.

Nedaleko města Zittau se nachází malé lázeňské městečko Oybin, které je pro návštěvníky známé skalním městečkem a zříceninou hradu Oybin. Nedaleko vstupu do skalního městečka a na zříceninu hradu se nachází informační centrum, které je k nepřehlédnutí, jelikož TIC je součástí dvoupatrové budovy, tzv. Haus des Gastes. Turistické značení TIC je od počátku městečka. Venkovní vzhled toho informačního centra je neutrální, okolní prostředí je čisté a upravené. U vchodu informačního centra jsou vztyčeny tři vlajky – německá státní vlajka, polská státní vlajka a vlajka Evropské unie. Stejně jako u informačního centra v Zittau, je i interiér informačního centra Oybin rozděleno na dvě části – malá galerie (odpočinková místnost) a informační centrum. Interiér je velice příjemný, nechybí zde stojany s propagačními letáčky a brožurami, stejně jako naučná literatura a pozvánky na akce v regionu. Pro návštěvníky je k dispozici přístup na internet zdarma, toaleta, odpočinkový koutek, pracovník, který mluví německým a anglickým jazykem a před informačním centrem stojan na kola, bohužel zde chybí bezbariérový přístup. V konečném subjektivním hodnocení je toto informační centrum hodnoceno jako jedno z nejlepších, které bych doporučila k navštívení.

### **6.3 Subjektivní hodnocení TIC v Polské republice**

V Polské republice byla vybrána dvě turistická informační centra v blízkosti Jizerských hor. První informační centrum se nachází ve městě Szklarska Poręba. Toto informační centrum není ve městě moc dobře značeno, nicméně okolí informačního centra je čisté a upravené, exteriér informačního centra je vybaven několika stojany s propagačními materiály, letáky, pozvánkami na kulturní akce ve městě, ale převážně v okolí (i v České republice, nejčastěji ve městě Harrachov), pro návštěvníky je zde volný přístup na internet. Pracovník informačního centra

dokáže velice dobře poradit a doporučit jim různé atrakce, zážitky a turistické trasy a zajímavosti v okolí. Výtkami, které byly při subjektivním hodnocení shledány, je nevybavenost TIC toaletou, stojanem na jízdní kola a bezbariérový přístup. Ze subjektivního pohledu však toto informační centrum hodnotím velmi dobře.

Informační centrum ve městě Swieradów Zdrój se nachází na pěší zóně v centru města, kam směřuje od okraje města několik turistických ukazatelů, tudíž jeho okolí je čisté a upravené. Interiér je velice příjemný, čistý a nechybí v něm několik stojanů s propagačními letáky a brožurami, pohlednicemi, mapami turistických tras a okolí nebo naučnými knihami o regionu. Pracovník TIC působil příjemným dojmem, dokáže návštěvníkům bez problému doporučit určitý cíl či atrakci v oblasti, dokáže je nalákat na kulturní akce a zajímavosti v regionu, a to i v německém jazyce. Za nedostatek v tomto turistickém informačním centru považuji nevybavenost počítačem a volným přístupem na internet, toaletou a stojanem na jízdní kola. Celkově toto TIC však subjektivně hodnotím velmi dobře a doporučuji k navštívení.

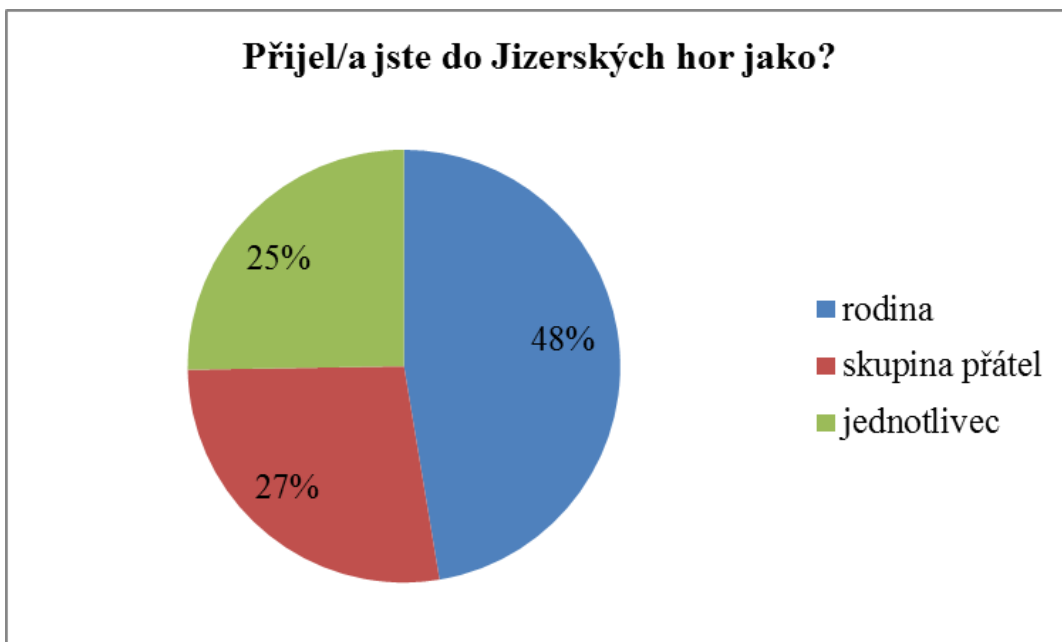
### **6.3 Vyhodnocení dotazníků**

Z celkového počtu 95 dotazníků byly dotazníky vyplněny počtem 55 žen a 40 mužů, což představuje 57,9% žen a 42,1% mužů. Věkové kategorie byly sociologicky rozděleny, ve věku méně než 20 let zodpovědělo dotazník 8 respondentů, v kategorii 20 – 30 let jich bylo 24, v kategorii 31 – 40 let byl počet respondentů nejvyšší, a to 27, v další kategorii 41 – 50 let byl počet 18 respondentů, do předposlední kategorie 51 – 60 let se zařadilo 13 respondentů a nejmenší počet respondentů byl v kategorii 61 a více let, kde bylo zbylých 8 respondentů.

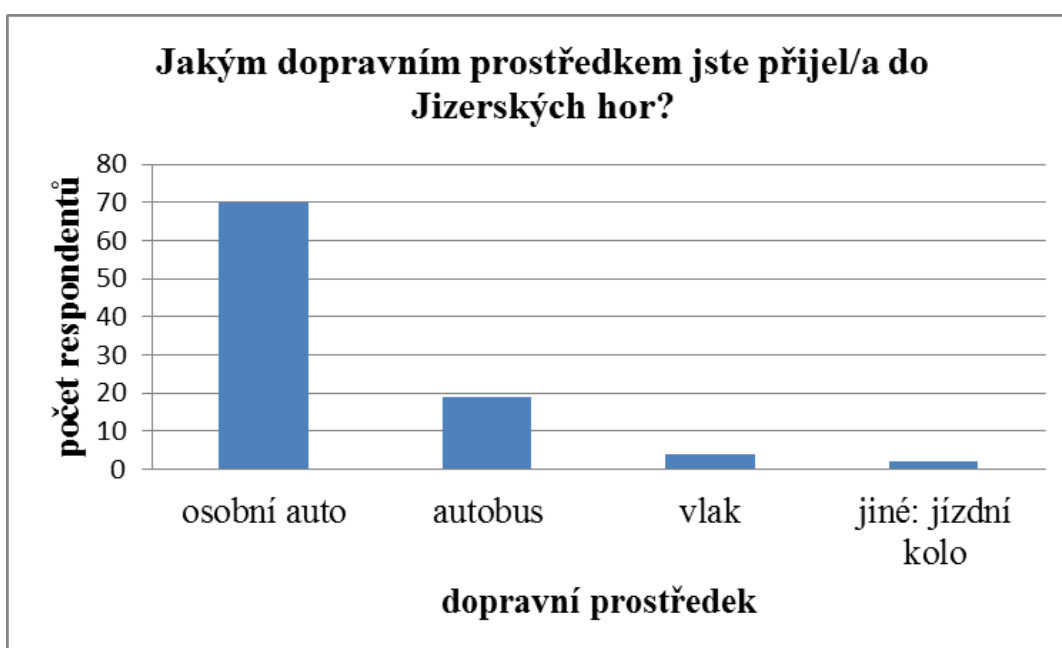
Nejčastěji návštěvníci Jizerských hor přijeli jako rodina, tato možnost byla zvolena v 48% z celkového počtu respondentů, v 27% se jednalo o skupiny přátel, ve zbylých 25% se jednalo o jednotlivce (graf 1). Důvodem, proč je tak vysoké procento návštěvníků, resp. rodin, může být např. rodinná dovolená na několik dní nebo jen rodinný výlet do Jizerských hor. Nejvyšší počet rodinného cestování byl zjištěn v TIC Bedřichov, jelikož je tato obec velice dobře zaměřena na poskytování služeb návštěvníkům (ubytování, stravování, kvalitní služby TIC, rekreační využití). Naopak nejméně bylo zjištěno v TIC Bratříkov u obce Pěnčín, kde je spíše

informační centrum zaměřeno na prodej a poskytování služeb nedalekého výletního areálu.

**Graf 1 – Forma cestování v Jizerských horách (Sandleiterová, 2014)**



**Graf 2 – Způsob dopravy návštěvníků do Jizerských hor (Sandleiterová, 2014)**



Zajímavým, ale nikoli překvapujícím zjištěním, je volba dopravního prostředku, který využívají návštěvníci k přijetí do Jizerských hor. Z celkového počtu 95 respondentů zvolilo jako dopravní prostředek osobní automobil celkem 70 návštěvníků, jen dalších 19 respondentů si vybralo autobus, 4 osoby přijely do Jizerských hor vlakem a zbylé 2 osoby přijely na jízdním kole (graf 2). Samozřejmě se musí brát v potaz, že Jizerské hory jsou chráněnou krajinnou oblastí, do které mají návštěvníci přísný zákaz vjezdu automobilů, proto lze předpokládat, že svým osobním automobilem přijeli k nejbližšímu informačnímu centru, či hromadnému parkovišti u hranic CHKO. Co se týče dopravy autobusu a vlaku, tak se návštěvníci dostali do nejbližšího města/obce, kde je příslušná zastávka.

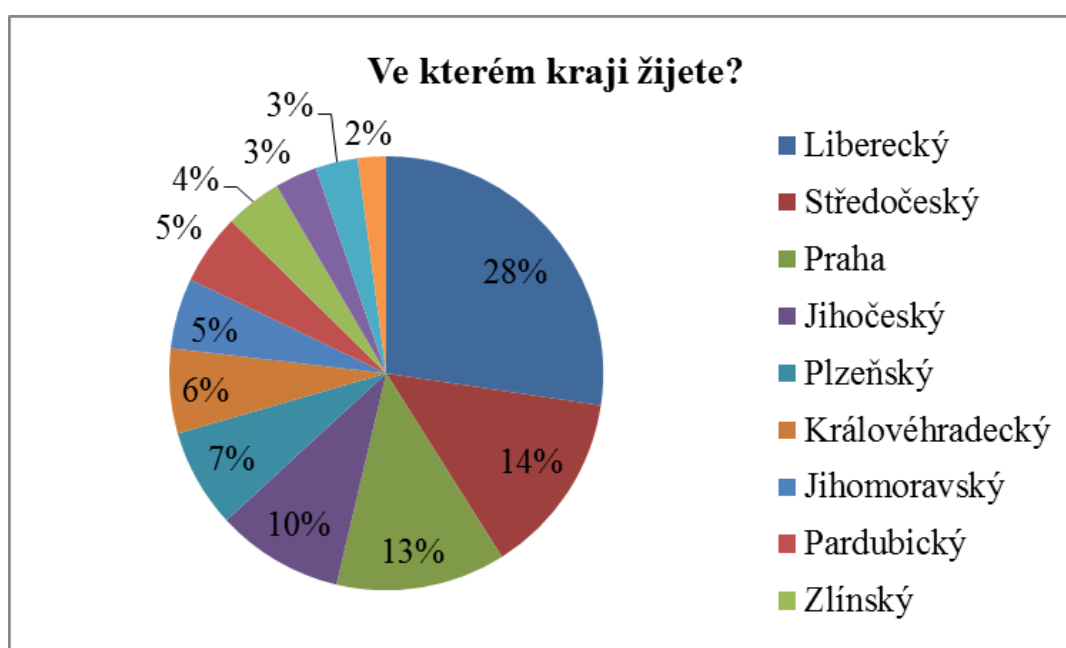
Návštěvníci Jizerských hor, jak vyplývá z dotazníkového šetření, využívají k cestování po Jizerských horách celkem 4 dopravní prostředky. Na prvním místě se jedná o využití jízdního kola, které je zastoupeno téměř v 70% (66 respondentů), osobní automobil byl zvolen jako druhý nejvyužívanější prostředek (cca 57%, což představuje 54 respondentů). Překvapivě jednou z nejméně využívaných volby, je dopravování se chůzí, resp. pěšky. Tuto volbu si celkově z 95 respondentů vybralo pouhých 12 osob, což představuje zhruba 13% (graf 3).

**Graf 3 – Způsob cestování po Jizerských horách (Sandleiterová, 2014)**



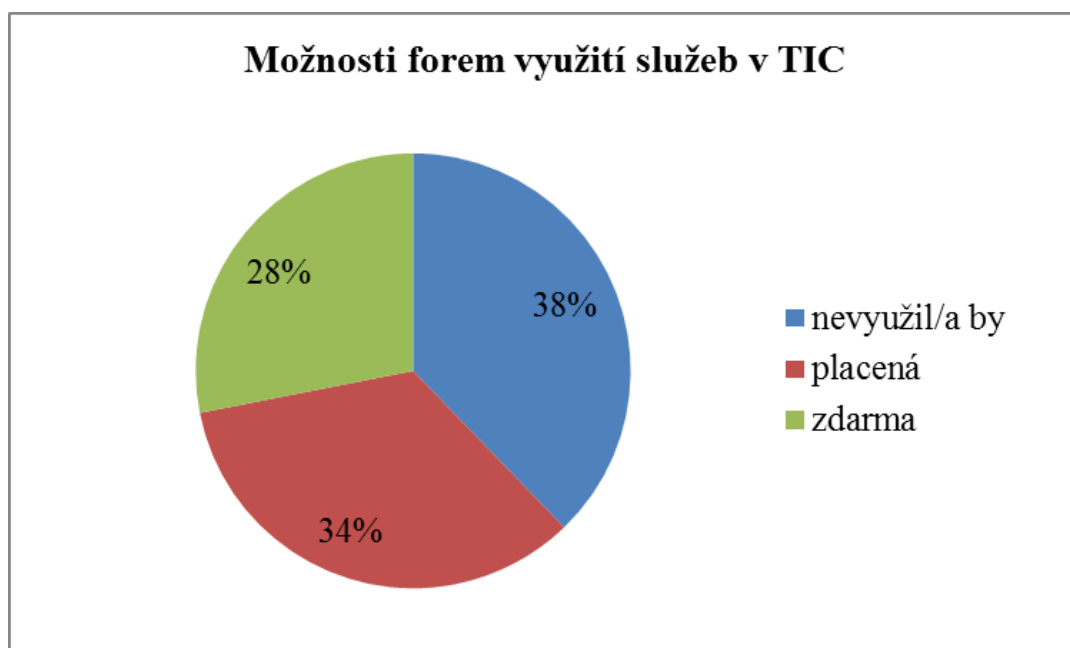
Z celkového počtu čtrnácti krajů České republiky jich bylo v tomto dotazníkovém šetření uvedeno pouze devět. Dle očekávání byl největší počet návštěvníků z místního kraje, tedy Libereckého, který byl zastoupen v 28% (26 respondentů). Důvodem může být to, že se Jizerské hory nacházejí v Libereckém kraji, do oblasti je velice dobrá dostupnost a právě tomu odpovídá relativně vysoká návštěvnost z dotazníkového šetření. Téměř stejný počet návštěvníků byl zjištěn z kraje Středočeského a Prahy, kde byl rozdíl jen 1%, tzn. 1 návštěvník. Naopak nejmenší počet (2 respondenti) pocházeli z Ústeckého kraje (graf 4).

**Graf 4 – Zastoupení návštěvníků z jednotlivých krajů (Sandleiterová, 2014)**



Respondenti měli možnost výběru forem služeb z variant: placená, zdarma a nevyužil/a by. Všechny tři formy jsou téměř vyvážené, liší se rozdílem jen několika procent. Návštěvníci měli na výběr z deseti možných variant, u kterých vybírali formu využití: úschovna zavazadel, občerstvení, WC, veřejný internet, dětský koutek, kopírování, skenování, tisk, průvodce, možnost účasti na seminářích, stojany na kola a půjčovna kol. Nejvíce by návštěvníci TIC řadu nabízených služeb nevyužili, např. se jednalo o účast na seminářích, dětský koutek, průvodce a úschovnu zavazadel. Oproti tomu by nejvíce uvítali, kdyby byla u každého TIC možnost občerstvení. U zbylých možností zvolili možnost nevyužití (graf 5).

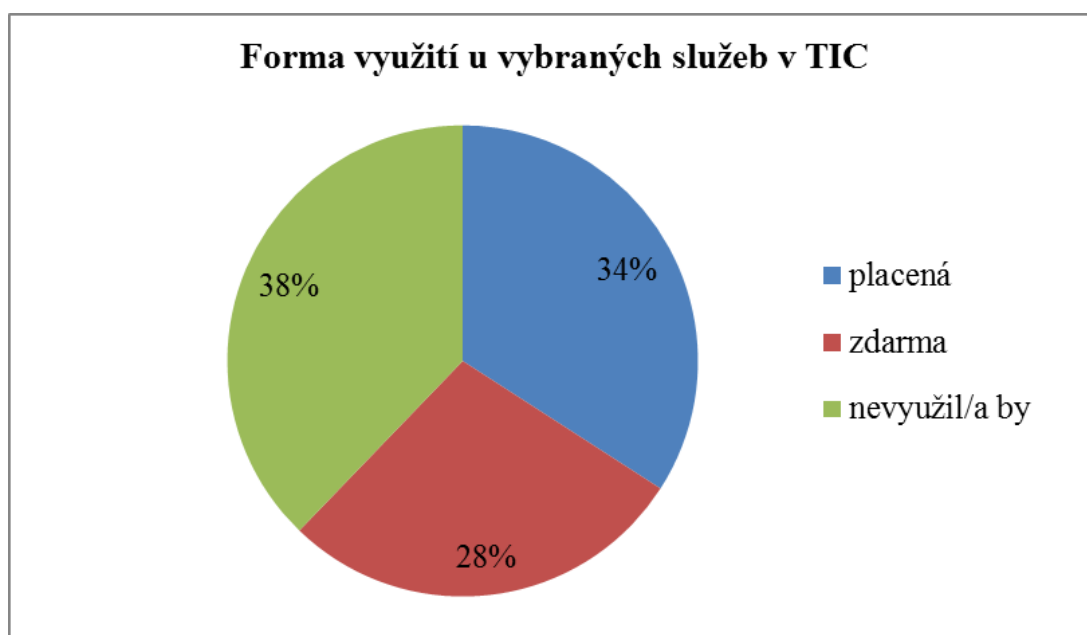
**Graf 5 – Možnosti forem využití v TIC (Sandleiterová, 2014)**



Z deseti nabízených variant TIC bylo vybráno pět služeb, které nejčastěji poskytují téměř všechna TIC. Jedná se o tyto služby: občerstvení, WC, veřejný internet, kopírování, skenování a tisk; stojany na kola. Zároveň tyto služby byly nejčastěji respondenty vybírány jako služby nejvyhledávanější (graf 6). Stejně jako u předchozího grafu, se opět formy využití liší v několika procentech, bezpochyby nejčastěji návštěvníci vybírali formu nevyužil/a by. Nejvíce by návštěvníci TIC byli ochotni zaplatit za službu občerstvení (65 respondentů, tzn. 68% ze všech respondentů), druhou službou, za kterou by byli návštěvníci zaplatit, je WC (45 respondentů, tzn. 47%) a třetí, nejčastěji placenou službou, je kopírování, skenování a tisk, která byla zvolena ve 41 případech, tzn. z celkového počtu 95 respondentů, se jedná o 43%. Za veřejný internet by bylo ochotno zaplatit jen 14 respondentů a za stojany na kola pouze 3 návštěvníci. Ve formě využití zdarma, by návštěvníci uvítali službu veřejný internet, stojany na kola a WC. Stojany na kola byly zaznamenány v 64 případech (67%), veřejný internet zvolilo celkem 63 dotazovaných (66%), službu WC si vybralo celkem 44 respondentů (46%). Služby kopírování, skenování a tisk si vybralo jako službu zdarma 16 respondentů (17%), což je jen o 1 návštěvníka více, než u služby občerstvení. Forma nevyužil/a by byla nejčastěji zvolena u možnosti kopírování, skenování a tisk (38 respondentů, tedy 40%), na druhém místě v potenciální nevyužitelnosti byla zvolena možnost

stojany na kola v 28 případech, což je z celkového počtu téměř 30%. O 11% méně byla zvolena možnost veřejného internetu, kterou vybralo jen 18 návštěvníků, 15 návštěvníků (16%) zvolilo nevyužití občerstvení a zbylých 6 návštěvníků (6%) vybralo možnost nevyužití WC.

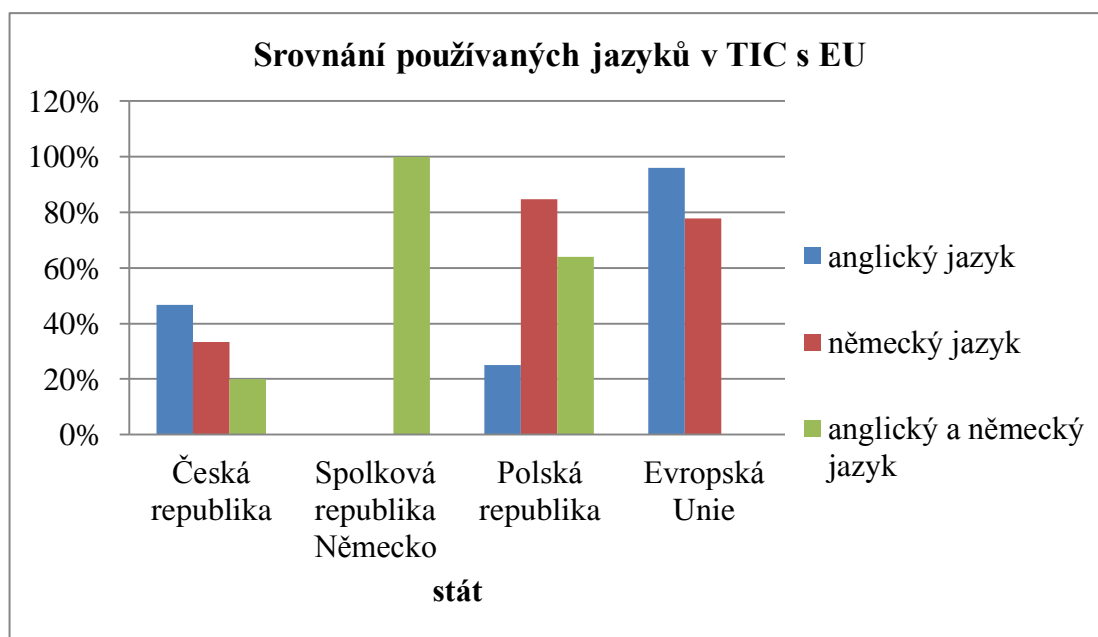
**Graf 6 – Forma využití u vybraných služeb v TIC (Sandleiterová, 2014)**



V každém navštíveném informačním centru, mimo otázek uvedených v dotazníku (příloha č. 1), zazněla také otázka, jakým cizím jazykem pracovník informačního centra komunikuje s cizinci (graf 7). V České republice nejčastěji pracovníci TIC komunikují s cizinci v anglickém jazyce (66,7%) a německém jazyce jich komunikuje zbylých 33,3%, jiné jazyky nebyly od pracovníků uvedeny. V SRN hovoří v TIC pracovníci německým a anglickým jazykem (100%), v Polské republice komunikuje s návštěvníky jen 25% v anglickém jazyce, v německém v 85%, německým a anglickým jazykem hovoří jen 64%. S porovnáním z dotazníkového šetření, které provedla ve své bakalářské práci *Rittichová (2011)* v rámci Srovnávání nabídky vybraných TIC v EU. Dle tohoto výzkumu hovoří v TIC v Evropské unii anglickým jazykem 96% pracovníků a 77,8% hovoří německým jazykem. Polský jazyk v této analýze nebyl zařazen, proto jej nelze srovnat s vlastním zjištěním.

Z celkového počtu rozdaných dotazníků (550), včetně Spolkové republiky Německo a Polské republiky, jich největší, a také očekávaný, počet byl získán z ČR. Ze SRN se podařilo získat jen sedm dotazníků, z Polské republiky se nepodařilo získat žádný vyplněný dotazník (graf 8). Důvodem této situace z polských informačních center je fakt, že v obou informačních centrech vznikla pravděpodobně neochota umístění dotazníků v jejich IC.

**Graf 7 – Srovnání používaných jazyků v TIC s EU (Sandleiterová, 2014)**



**Graf 8 – Celkový počet získaných dotazníků z dotčených zemí (Sandleiterová, 2014)**





Jednou z otázek bylo zjištění formy využití nabízených služeb v TIC, které by návštěvníci byli ochotni využít, kdyby byly poskytovány zdarma, byli by ochotni za ně zaplatit nebo by naopak tyto služby nevyužili vůbec. Z těchto dat, získaných z dotazníkového šetření, vyplývá, že by návštěvníci nejčastěji využili službu občerstvení a zároveň by za ni byli ochotni zaplatit. Službou, kterou by eventuálně TIC poskytovalo zdarma, a která zároveň byla návštěvníky nejvíce krát zvolena, je veřejný internet. Nejméně využívanou službou návštěvníky TIC je dětský koutek (tab. 1).

**Tabulka 1 – Možné využití nabízených služeb v TIC (Sandleiterová, 2014)**

<b>Služba TIC</b>	<b>placená</b>	<b>zdarma</b>	<b>nevyužil/a by</b>
<b>úschovna zavazadel</b>	32	10	53
<b>občerstvení (pitná voda, káva, čaj)</b>	65	15	15
<b>WC</b>	45	44	6
<b>veřejná internet</b>	14	63	18
<b>dětský koutek</b>	10	33	52
<b>kopírování, skenování, tisk</b>	41	16	38
<b>průvodce</b>	29	10	56
<b>možnost účasti na seminářích, školení</b>	15	9	71
<b>stojany na kola</b>	3	64	28
<b>půjčovna kol</b>	70	3	22

V porovnání potenciálně nabízených služeb v TIC (mezi SRN a ČR) jsou zjištěné rozdíly ve všech formách nabízených služeb (tab. 2). Nejvíce jsou rozdíly v placených formách, kde je např. u služby občerstvení rozdíl mezi oběma zeměmi přes 25%, u služby WC je rozdíl nejrapidnější, a to téměř 53%, kdy v německých TIC by 57% návštěvníků bylo ochotno za tuto službu zaplatit. V potenciálně nabízené službě veřejného koutku, by v německých TIC nezaplatil žádný návštěvník oproti českým TIC, kdy by bylo ochotno naplatit téměř 11% návštěvníků. U ostatních služeb je procentuální rozdíl téměř zanedbatelný. U poskytovaných forem služeb zdarma je procentuální rozdíl znatelný u veřejného internetu, kde v českých TIC by tuto službu využilo přes 66% respondenty, kdežto v německých jen necelých

29%, u ostatních služeb se procentuální rozdíl pohybuje mezi oběma zeměmi v rozmezí několika procent. V nevyužitelnosti služeb nabízených v TIC disponuje služba veřejný internet, kopírovací služby a dětský koutek. U veřejného internetu je zjištěn rozdíl ve 24% (službu by více návštěvníků nevyužilo v německých TIC), kopírovací služby ve 26 % (větší nevyužitelnost v českých TIC) a dětský koutek se liší rozdílem nevyužitelnosti ve 26% (větší procento nevyužitelnosti v českých TIC).

**Tabulka 2 – Procentuální orovnění potenciálně nabízených služeb v SRN a ČR a jejich využití návštěvníky TIC (Sandleiterová, 2014)**

Služba	SRN			ČR		
	Placená	Zdarma	Nevyuži/a by	Placená	Zdarma	Nevyuži/a by
<b>občerstvení</b>	42,9	14,3	14,3	68,4	15,8	15,8
<b>WC</b>	57,1	42,9	0	4,7	43,6	6,3
<b>veřejný internet</b>	14,3	28,6	42,9	14,7	66,3	18,9
<b>dětský koutek</b>	0	42,9	28,6	10,5	35	54,7
<b>kopírovací služby</b>	42,9	14,3	14,3	43,2	16,8	40
<b>stojany na kola</b>	0	57,1	14,3	3,2	67,4	29,5

Dotazníková otázka č. 14 obsahovala dvě otázky, z jejichž výsledků byl vyhodnocen aritmetický průměr. Propagace cestovního ruchu byla u TIC hodnocena jako velmi dobře ve 30 případech (32%) z 95 dotazovaných, spíše dobře zvolilo odpověď celkem 58 návštěvníků (61%), za jako spíše špatnou propagaci hodnotil 1 respondent (1%) a celkem 6 respondentů (6%) nedokázalo propagaci cestovního ruchu posoudit. Ve druhé otázce respondenti hodnotili kvalitu služeb nabízených informačním centrem. Ze všech 95-ti dotazovaných, hodnotilo kvalitu služeb jako velmi dobrou celkem 42 respondentů (42%), za spíše dobrou 44 dotazovaných (46%), spíše špatné hodnocení si vybral opět 1 dotazovaný (1%) a volbu, nedokáží

posoudit, si v tomto případě vybralo 8 dotazovaných (8%). V obou případech si možnost velmi špatně nevybral žádný z dotazovaných návštěvníků. Tento aritmetický průměr je vyjádřením spokojenosti návštěvníků s propagací cestovního ruchu a hodnocením kvality nabízených služeb v TIC. Po součtu všech hodnot známek a jejich následném dělení jejich počtem u každé otázky zvlášť, vzešel výsledek aritmetického průměru, kde propagace CR je průměrně ohodnocena známkou 1,9, tzn. jako velmi dobře až spíše dobře. Co se týče hodnocení kvality služeb nabízených v TIC, tak v tomto případě je průměrná známka 1,8, což je stejná škála jako u předchozí situace (tab. 3).

Aritmetický průměr se vypočítá dle vzorce:

$$\bar{x} = \frac{1}{n} (x_1 + x_2 + \dots + x_n) = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Zdroj: URL 1

kde,  $n$  je celkový počet hodnot a  $x_1, x_2, \dots$  je součet hodnot.

**Tabulka 3 – Hodnocení propagace a kvality v TIC (Sandleiterová, 2014)**

<b>Dotazníková otázka č. 14</b>	<b>Aritmetický průměr</b>
<b>1. Jak hodnotíte propagaci cestovního ruchu v regionu prostřednictvím TIC?</b>	<b>1,9</b>
<b>2. Jak hodnotíte kvalitu služeb nabízených v TIC?</b>	<b>1,8</b>

### **6.3 Funkce webových stránek TIC**

V současné době je role internetu nezbytnou součástí cestovního ruchu. V důsledku sociálního a ekonomického rozvoje a způsob využívání internetu, se samotný internet neustále technologicky vyvíjí. Pro cestovní ruch jsou velice důležité webové stránky, které by návštěvníka měly co nejvíce zaujmout, ale nikoli nepožadovanou reklamou, ale prezentací konkrétní destinace. Právě internetové prezentace se v relativně nedávné době staly významným, resp. komunikačním a marketingovým, nástrojem subjektů CR. Dalo by se říci, že v cestovním ruchu, platí: čím vyšší vzdělání uživatel internetu má, tak tím více narůstá počet uživatelů, kteří využívají internet k získání informací. V roce 2006 provedla Evropská unie

průzkum, ve kterém bylo zjištěno, že v nedávné době využilo internet k získání informací a služeb o cestovním ruchu, až 45% internetových uživatelů (*Balušková, 2007; Pásková, Zelenka, 2002*).

Co se obecně týče webových stránek TIC, tak by měly poskytovat komplexní a bezplatný servis a dále služby, které souvisejí s oblastmi cestovního ruchu. TIC má charakter veřejné služby, tudíž je na místě, aby se jeho zakládáním a fungováním zabývaly města či obce. Činností TIC je dále podporován cestovní ruch v dané obci, městě nebo regionu, a to převážně z ekonomického hlediska. (*Holešinská, 2005; Pásková, Zelenka, 2002*).

Dle *Zelenky (2002)* je obecnou vlastností webových stránek podpora. Jedná se o podporu využití hypertextových odkazů, možnost komunikace s návštěvníky přes email, multimediální prezentace, propojení informací s mapou, poskytování individuálních služeb zákazníkům a poskytování dalších potřebných informací v podobě brožur, časopisů či propagačních letáků. Za jednu nejvíce potřebných a důležitých funkcí webových stránek, je považováno vyhledávání podle klíčových slov. K těmto všem zásadám webových stránek patří to nejdůležitější, a to obsah stránek. *Holešinská (2005)* se ve své práci pro integrovaný projekt MŠMT ČR zabývá celkovými návrhy webových stránek. Obsah stránek je rozdělen tematicky do třech okruhů, kterými jsou: název, lokalizace a orientace. Název webové stránky je primární částí obsahu webové stránky a představuje název konkrétní destinace či lokality. Součástí této části webové stránky je i logo popř. znak destinace či lokality, které přispívá k identifikaci a dostává se tak do podvědomí návštěvníka. Lokalizace představuje geografické začlenění konkrétní destinace či lokality, tzn. poloha mezi geografickými a administrativními celky. Orientace spočívá ve struktuře webových stránek, která obsahuje různé důležité orientační prvky, např. služby pro návštěvníky, základní údaje (historicko-společenské vymezení), atraktivita lokality, dopravní dostupnost atd.

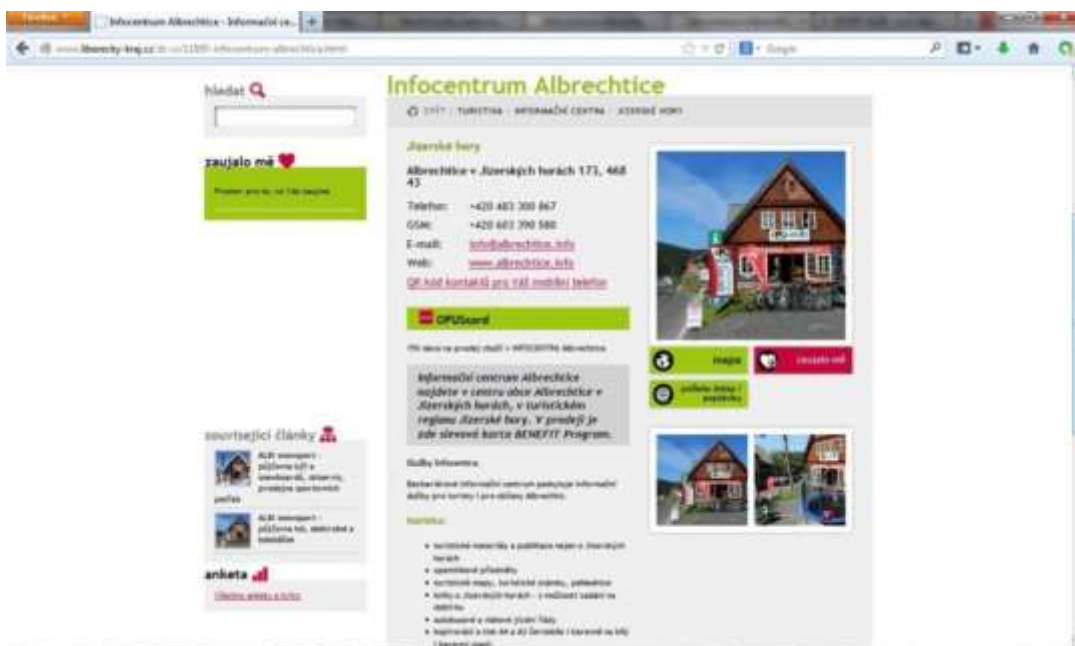
## Webové stránky v českých TIC

Každé TIC v Jizerských horách lze dohledat na internetu, nejnadhěji přes zadání klíčového slova, resp. zadání příslušného TIC. Tato kapitola obsahuje shrnutí o tom, v jakém stavu mají TIC v Jizerských horách své webové stránky, jak jsou aktuální nebo jaké informace poskytují svým návštěvníkům.

Webové stránky jednotlivých turistických informačních center jsou zde uvedeny jako doporučující věc, jelikož v současné době velké procento návštěvníků, ať již TIC nebo různých přírodních lokalit, kulturních a historických památek a dalších zajímavostí, využívá ke zjištění potřebných informací internet a nejčastěji jsou tomu oficiální internetové stránky, ovšem pokud je dané místo má.

TIC Albrechtice v Jizerských horách je poněkud zvláštním informačním centrem, jelikož jeho součástí je prodej a půjčovna sportovního vybavení. Webové stránky pouze TIC prakticky neexistují, TIC lze jen dohledat na různých webových portálech (obr. 13), jako např. <http://www.jizerskehoryubytovani.eu/cs/infocentrum-albrechtice.html> nebo na stránkách Libereckého kraje (<http://www.liberecky-kraj.cz/dr-cs/11095-infocentrum-albrechtice.html>).

Obr. 13 – Ukázka webové stránky TIC Albrechtice v Jizerských horách

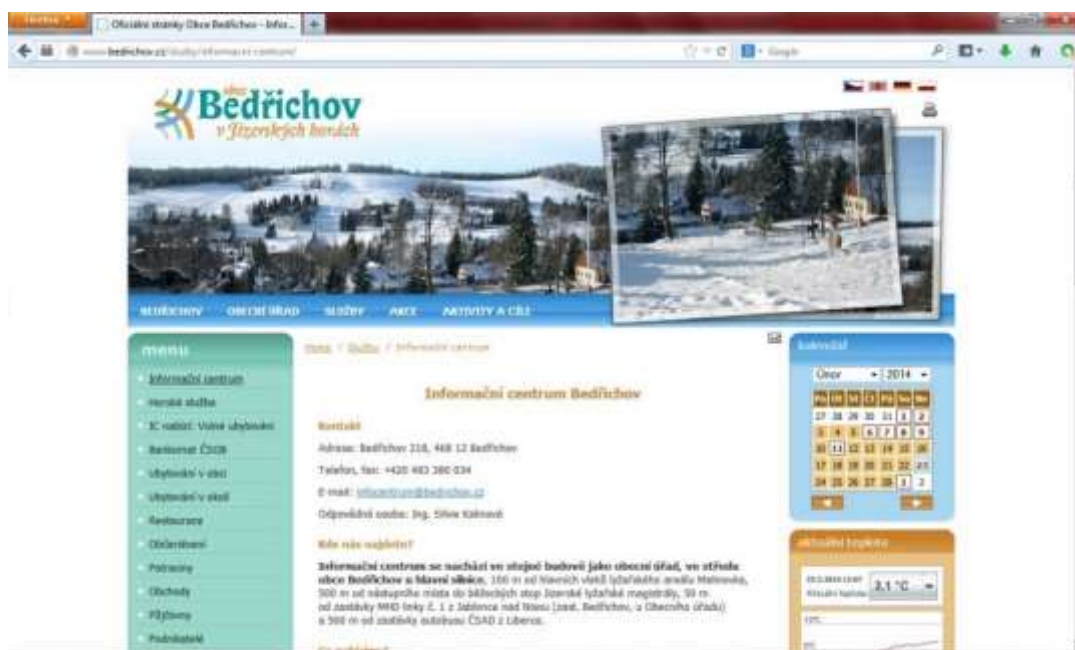


Zdroj: URL 2

Prvním logickým krokem, pro najítí webových stránek tohoto TIC, bylo navštívení oficiálních stránek obce Albrechtice v Jizerských horách, ale toto počínání se po důkladném hledání ukázalo jako neúspěšné, a tak došlo k hledání na ostatních stránkách. Obě internetové adresy poskytují obsahově stejné informace o TIC, stránky se liší pouze vzhledem a nabídkou další služeb CR pro návštěvníky.

Turistické informace o regionu Jizerských hor nabízí návštěvníkům TIC Bedřichov. Na oficiálních stránkách obce Bedřichov v Jizerských horách (obr. 14) jsou k nalezení kompletní informace i turistickém informačním centru. Pro lepší přehlednost je v hlavním menu uvedena záložka Informační centrum, která návštěvníkům usnadní hledání potřebných informací. Celkově je webová stránka obce Bedřichov v Jizerských horách přehledná a často aktualizovaná.

**Obr. 14 – Ukázka webové stránky TIC Bedřichov**



Zdroj: URL 3

Webové stránky informačního centra Pěňčinska – Bratříkov jsou dohledatelné přes Výletní Areál Pěňčín (obr. 15). Stránky jsou převážně zaměřené na výletní areál, který nabízí návštěvníkům kompletní informace o areálu a prodejně. Informační centrum je zde spíše jako doplňková služba pro návštěvníky, což neznamená, že TIC neposkytuje zcela standardizované služby cestovního ruchu, ale informační centrum zde funguje spíše jako prodejna místních produktů.

Městské informační centrum Frýdlant a veškeré potřebné informace o něm jsou uvedeny na internetových stránkách města Frýdlant (obr. 16). Jelikož se jedná o oficiální stránky města, tak lze očekávat, že zde jsou pro návštěvníky připraveny aktuální informace. Stránka o informačním centru je přehledná, srozumitelná a poskytuje informace o poskytovaných službách informačního centra.

Obr. 15 – Ukázka webové stránky TIC Bratřikov



Zdroj: URL 4

Obr. 16 – Ukázka webové stránky TIC Frýdlant



Zdroj: URL 5

Turistické informační centrum Kořenov je provozováno organizací Jizerky pro Vás o.p.s., která na svých internetových stránkách (obr. 17) poskytuje návštěvníkům podrobné informace a servis. Internetové stránky jsou přehledné a jasně propagují jak TIC, tak i Jizerské hory. TIC Kořenov průběžně informuje návštěvníky v zimní sezóně o stavu běžeckých tras na Jizerské magistrále a půjčovně lyžařského vybavení. Kromě poskytování standardního servisu turistům, TIC Kořenov nabízí celoročně aktuální informace z polské strany Jizerských hor. Internetové stránky o tomto informačním centru jsou nejčastěji dohledatelné z oficiální stránky obce Kořenov.

**Obr. 17 – Ukázka webové stránky TIC Kořenov**



Zdroj: URL 6



Internetové stránky informačního centra Tanvald (obr. 18) jsou pro návštěvníky Jizerských hor připraveny na oficiální stránce města Tanvald v sekci Informace. Celkově jsou internetové stránky přehledné a dokáží návštěvníka zaujmout. Informační centrum zde popisuje nabídku služeb TIC, která je k dispozici návštěvníkům po celý rok.

**Obr. 18 – Ukázka webové stránky TIC Tanvald**

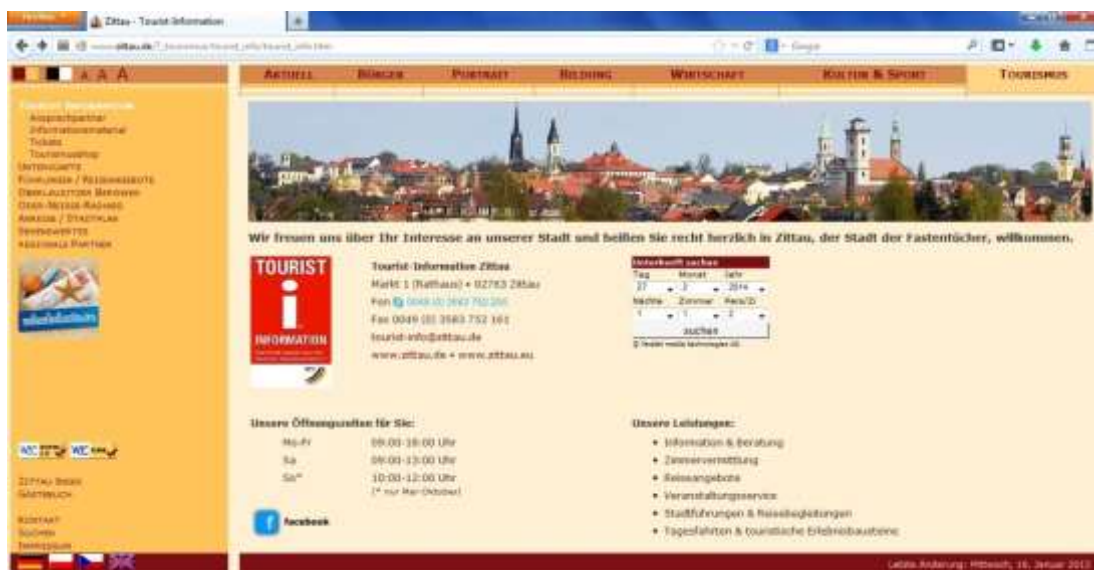


Zdroj: URL 7

## Webové stránky v německých a polských TIC

Internetové stránky turistického informačního centra Zittau (obr. 19) jsou dostupné pro návštěvníky ve čtyřech světových jazycích: němčině, angličtině, češtině a polštině. Webové stránky TIC jsou tak snadno přístupné pro každého návštěvníka jiné národnosti. Tyto stránky nabízejí návštěvníkům přímo vyhledávání a zarezervování ubytování ve městě či jeho okolí. Vzhled těchto stránek je strohý až jednoduchý, ale to nemění nic na faktu, že i přes tuto menší vadu působí příjemně.

### Obr. 19 – Ukázka webové stránky TIC Zittau



Zdroj: URL 8

### Obr. 20 – Ukázka webové stránky TIC Oybin



Zdroj: URL 9

Druhým informačním centrem v Německu je Oybin. Potřebné informace pro návštěvníky má toto lázeňské městečko uvedené na svých internetových stránkách (obr. 20). V sekci Tourist-Information jsou připraveny aktuální informace pro turisty v oblasti stravování, ubytování, pořádání výletů po českých a polských zajímavostech v okolí, prodej map, brožur, pohlednic a literatury. Internetové stránky jsou přehledné a dokáží návštěvníka zaujmout svým designem.

Internetové stránky turistického informačního centra Szklarska Poreba (obr. 21) jsou uvedeny na oficiální internetové stránce stejnojmenného města v sekci Turystyka. Celkový vzhled těchto stránek, je velice nenápadný, téměř nezajímavý, ale oproti tomu jsou zde uvedeny všechny podstatné informace, které návštěvník potřebuje. Stránky je také možné zobrazit v německé, českém a anglickém jazyce.

**Obr. 21 – Ukázka webové stránky TIC Szklarska Poreba**



Zdroj: URL 10

Informační centrum ve městě Swieradów Zdrój má vlastní internetové stránky (obr. 22) dostupné na oficiálních stránkách města. Stejně jako u TIC Szklarska Poreba i tyto stránky působí velice stroze a nezajímavě, kde se tento dojem pokouší změnit animační reklama s pozvánkou do města a několik dalších reklam, které podporují cestovní ruch v oblasti. Nicméně TIC zde prezentuje pouze základní informace, které jsou pro turisty přístupné ve čtyřech světových jazycích: polštině, angličtině, němčině a češtině.

**Obr. 22 – Ukázka webové stránky TIC Swieradów Zdrój**



Zdroj: URL 11

## 7. DISKUSE

Orientovat se v cestovním ruchu není pro laika vůbec jednoduché, potažmo, pokud návštěvník cestuje mimo svou rodnou vlast. Prvním záchytným bodem, který celá řada návštěvníků využívá, je vyhledání v příslušné lokalitě tzv. ičko, tedy informační centrum. V České republice existuje jednotné označení pro všechny, tudíž v zeleném poli je umístěno bílé „i“ (příloha č. 3).

Toto logo v České republice podléhá daným parametrům i ve stanovách Asociace turistických informačních center, ale podrobněji v dokumentu Jednotná klasifikace turistických informačních center. V tomto oficiálním dokumentu se stanoví, že standardní rozměry zeleného čtverce, s bílým „i“ uprostřed a ® u patky písmene, by měly být nejlépe 50 x 50 cm, ovšem individuálně dle umístění, mohou být rozměry pozměněny v rozmezí 40 x 40cm nebo 60 x 60cm. Rozměry polského označení TIC jsou 30 x 30 cm. U německého označení i-Marke není velikost přesně vymezena, ale u navštívených TIC v SRN je i-Marke ve tvaru čtverce dostatečně velkého natolik, aby odkazovalo na příslušné informační centrum. Velikost i-Marke je odhadována stejná jakou českého označení TIC (*CzechTourism, 2013; Polski System Informacji Turystycznej, 2010; Rittichová, 2011*).

Oproti tomu má SRN označení turistického informačního centra ve tvaru obdélníků s červenou výplní a bílým „i“ uprostřed a nápisem „tourist“ nad ním (příloha č. 3). Spodní část obdélníků obsahuje označení organizace DTV, která TIC certifikuje. Polské označení informačních turistických center je černé „i“ v usazené v bílém čtverci na modrém čtvercovém podkladu (příloha č. 3).

Zajímavostí v cestovním ruchu v Liberci je získání Certifikátu kvality 1. stupně s označením „Q“ Městského informačního centra Liberec. V českých poměrech toto označení prakticky nebývá, je mnohem více populární v SRN, kde je známkou opravdové kvality. V Libereckém kraji se jedná o vůbec první certifikaci takového charakteru. Informační centrum si od tohoto ocenění slibuje především větší návštěvnost zahraničních turistů. Tento fakt může být velice nápomocen ostatním TIC nejen v Jizerských horách, ale i po celé České republice. V porovnání s TIC v Jizerských horách by na toto ohodnocení, dle subjektivního názoru, mohlo dosáhnout TIC v Bedřichově nebo Kořenově. Ovšem zde záleží na daných kritériích, které ukládá SQD a poté na jejich splnění. Nicméně je důležité,

a to platí především pro pracovníky a poskytovatele, aby do budoucna projevíli zájem na sobě pracovat, chtěli by se podílet na zvýšení návštěvnosti regionu a uvědomovali si důležitost aktivního přístupu k návštěvníkům (*Vrabec, 2014*).

Co se týče výsledků z dotazníkového šetření, je nutno poukázat na zpětnou vazbu od polských IC, kde proces dotazníkového šetření sice proběhl, ale s nulovým výsledkem. Důvod, proč z polských TIC nebyl obdržen žádný vyplněný dotazník, je takový, že v TIC Szklarska Poreba nevrátili dotazníkovou urnu a v TIC Swieradów Zdrój pracovník dotazníkovou urnu se všemi prázdnými dotazníky přinesl z místnosti pro personál. U sběru dotazníků z německých informačních center byly výsledky až neuspokojivé, jelikož celkový počet odevzdaných dotazníků byl sedm.

Poskytované služby jsou u všech TIC velice podobné- V České republice se setkáme zřídka s průvodcem a dětským koutkem, a jak vyplývá z dotazníkového šetření, není důvod polemizovat, jelikož mnoho dotazovaných neprojevilo o tyto služby zájem. Rozdíl v českém a německém TIC byl zpozorován např. v ochotě návštěvníkovi poradit, doporučit mu zajímavá místa k navštívení. Ne však tomuto rozdílu bylo u všech informačních center v ČR, např. v Bedřichově či Kořenově byl přístup pracovníka TIC velice profesionální a srovnatelný s pracovníkem německého informačního centra. Pravděpodobně tomu bylo tak z toho důvodu, že komunikace byla vedena v německém jazyce, což pracovníky TIC Zittau a Oybin zjevně těšilo. U polských informačních center byl přístup pracovníka k hodnocení TIC poněkud zvláštní. V TIC Szklarska Poreba pracovník v komunikaci v německém jazyce nerozuměl prakticky vůbec a v anglickém jazyce jen velmi málo, naopak v informačním centru Swieradów Zdrój komunikoval pracovník plynule v německém jazyce. Pro porovnání bylo také provedeno dotazování, jakým cizím jazykem, hovoří pracovníci v českých informačních centrech. Jelikož dotazníkové šetření probíhalo v letní sezóně, tak ze všech pracovníků (celkem 7) v informačních centrech působili mladí lidé, resp. studenti (celkem 4), kteří hovořili anglickým jazykem. Zbylí tři pracovníci TIC disponují znalostí anglického a německého jazyka. S porovnáním Evropské unie jsou se znalostí cizích jazyků čeští pracovníci TIC na nízké úrovni oproti svým přeshraničním kolegům (graf 7). Naopak jednoznačně dominuje SRN, kde pracovníci TIC ovládají kromě polského jazyka anglický a německý jazyk, polští pracovníci jsou o několik procent méně zdatní v anglickém

a německém jazyce než v SRN. Dle zjištěného výsledku *Rittichové (2011)* je právě anglický a německý jazyk nejrozšířenější mezi cizími jazyky, které pracovníci TIC využívají ke komunikaci s návštěvníky.

V rámci srovnávání nabídky služeb v TIC v Evropské Unii jsou turistická informační centra v Jizerských horách v nabídkách služeb relativně na stejné úrovni. *Rittichová (2011)* ve své práci poukazuje na nabízené služby v evropských turistických informačních centrech, nejvíce nabízenými službami jsou: veřejný internet (55%), telefonní automat (11%), kopírovací služby (58%), směnárna (6%), dětský koutek (10%), veřejné toalety (32%) a automat s občerstvením (10%). V českých TIC se návštěvníci setkávají se službami: veřejný internet (v některých TIC za poplatek, jinde zdarma), veřejnými toaletami a dětským koutkem. Co se týče kopírovacích služeb, tak některá informační centra tyto služby nepřímo poskytují. Často se návštěvníci musí o této službě informovat u pracovníka příslušného TIC, poté si za poskytnutí služby nejčastěji zaplatí. Z dotazníkového šetření, které proběhlo v TIC v Jizerských horách, vyplývá, že by návštěvníci byli ochotni za kopírovací služby zaplatit (43%), kdyby je česká informační centra nabízela, 16% by tuto službu využilo jen v případě, kdyby byla poskytována zdarma a stejný počet by ji nevyužil vůbec. V německých TIC by stejnou službu využilo zdarma celkem 14%, kdyby byla poskytována za poplatek, tak 43% a dalších 14% by ji nevyužilo vůbec. O tomto zjištění lze říci, že návštěvníci jak v českých, tak v německých TIC by byli ochotni za tuto službu zaplatit, kdyby však tato služba byla informačními centry nabízena.

V současné době je jednou z nejžádanějších služeb poskytnutí počítače s přístupem na internet. Z výsledků dotazníkového šetření, které proběhlo v rámci vybraných evropských informačních center (*Rittichová, 2011*), se veřejný internet zjistil v 55,10% jeho využitelnosti v TIC. V německých TIC se využitelnost pohybuje k 43% v českých pak v 81%. Dá se tedy jednoznačně říci, že se česká a německá informační centra jistou částí podílejí svou využitelností veřejného internetu na celkovém výsledku evropských informačních center. Další službou, která je, popř. by mohla být návštěvníky TIC využita, jsou kopírovací služby. V evropských informačních centrech je tato služba zastoupena celkem 57,9 %, jenom v českých informačních centrech je využitelnost kopírovacích služeb zastoupena téměř stejnými procenty, a to 60%. V německých informačních centrech se procento

využitelnosti pohybuje kolem 60%, konkrétně v 57,2%. O tomto stavu lze říci, že tato služba je návštěvníky TIC velice často vyhledávána v nabízených službách TIC. Jelikož téměř všechna vybraná česká i německá informační centra tuto službu návštěvníkům nenabízí, stojí toto porovnání s EU jistě za zamyšlení, zda-li by se tato služba mohla dostat do standardizovaných služeb TIC, ať již za poplatek nebo za poskytnutí zdarma.

Přínos TIC pro regionální rozvoj oblasti Jizerské hory by se dal charakterizovat jako ekonomický. Informační centrum je obecně článkem, na kterém závisí podstatně velká praktická část propagace regionu, města nebo obce. Každé TIC má za úkol zdarma poskytovat návštěvníkům informace, komunikovat s nimi a snad i lehce jim podnítit, aby v TIC zanechali alespoň nějakou peněžní útratu. Za ekonomický přínos může být považováno zvýšení poptávky po nabízených službách v regionu, zejm. o ubytovací a stravovací zařízení, o kterých pracovníci TIC dokáží podat kompletní informace. V oblasti Jizerských hor má, dle vlastního výzkumu, největší podíl na rozvoji oblasti TIC Bedřichov, TIC Kořenov a TIC Frýdlant, kdy se tato informační centra svým působením silně podílejí na celkovém cestovním ruchu v oblasti Jizerských hor.



## 8. ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo vyhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v Jizerských horách a jejich příhraničí za účelem zjištění kvality služeb pro návštěvníky formou vlastního dotazníkového šetření.

Dotazníkové šetření probíhalo v CHKO Jizerské hory v letní turistické sezóně v turistických informačních centrech, která se nachází přímo v chráněné oblasti nebo jsou situována na pomezí chráněné krajinné oblasti, za účelem zhodnocení kvality služeb. Toto zhodnocení kvality služeb bylo provedeno v přeshraničním kontextu ve vybraných TIC ve Spolkové republice Německo a Polské republice. Prvním krokem byl výběr vhodných TIC a poté následovalo sestavení samotného dotazníku. Výsledky z dotazníkového šetření byly ovlivněny především počtem respondentů. Z České republiky bylo zpětně obdrženo celkem 95 vyplněných dotazníků, ze Spolkové republiky Německo jen 7 dotazníků a z Polské republiky žádný dotazník.

Po vyhodnocení výsledků z dotazníkového šetření a porovnání s přeshraničními turistickými informačními centry je ze subjektivního hlediska navrženo jednotlivým českým TIC několik doporučení:

TIC Albrechtice v Jizerských horách by se mělo zaměřit více na podporu cestovního ruchu v oblasti a k tomu přizpůsobit prostor informačního centra (minimalizovat prodejnu a servis sportovního vybavení) a jednoznačně zajistit oficiální internetové stránky informačního centra. TIC Bedřichov v Jizerských horách by se dalo jediné doporučit, vzhledem ke svému strategickému umístění, zrealizování WC pro návštěvníky. Kopírovací služby v tomto TIC nejsou třeba, jelikož pracovník informačního centra je velice ochotný a návštěvníkům bez problémů vyhoví jejich požadavku. Jelikož je toto informační centrum ze subjektivního pohledu vyhodnoceno jako jedno z nejlepších, tak není třeba doporučovat další opatření. TIC Bratříkov má obdobný charakter, jako TIC Albrechtice. I v tomto informačním centru je kladen větší důraz na prodej místních produktů než na provoz informačního centra. Proto tomuto informačnímu centru je doporučeno zvýšit efektivnost a propagaci jak TIC, tak i regionu Jizerských hor. Informační centrum Frýdlant disponuje, stejně jako TIC Bedřichov, s velmi dobrou kvalitou informačních služeb pro návštěvníky. Doporučením by v tomto případě

mohlo být vybudování bezbariérového přístupu a možnost návštěvníkům nabídnutí služby kopírování, skenování a tisku. TIC Kořenov patří taktéž k informačním centřům, které se řadí svou kvalitou nabízených služeb do popředí hodnocení. Tomuto informačnímu centru neschází kromě bezbariérového přístupu žádný větší nedostatek, proto je jeho kvalita nabízených služeb hodnocena velmi dobře. Co se týče posledního českého informačního centra Tanvald, tak i zde je kvalita nabízených služeb na velmi dobré úrovni. Nechybí ani zde volný přístup na internet či kopírovací služby a bezbariérový přístup. Jediná zjištěná výtka u tohoto TIC je jeho poloha. TIC se nachází u hlavní silnice v budově bývalé autobusové zastávky, kde není možnost parkování, proto je navrženo doporučení o přemístění budovy TIC na lépe situované místo ve městě.

V konečném hodnocení kvality služeb nabízených v turistických informačních centrech v Jizerských horách uspěla, dle subjektivního hodnocení, všechna turistická informační centra na velmi dobré úrovni. De facto v každém informačním centru je nadále co zlepšovat, především je to v samotných pracovnících informačního centra, kteří jsou právě tím důležitým článkem, který dokáže návštěvníky do příslušné oblasti nalákat, a také jim nabídnout služby poskytované informačním centrem. Všechna informační centra v Jizerských horách mají v sobě potenciál, jak přispět k regionálnímu rozvoji, resp. jak zvýšit jeho úroveň. Nelze však přehlédnout subjekty, pod které příslušné TIC spadá, většinou se jedná o města/obce, výjimkou je Bedřichov, který je spravován o.p.s, která informační centra provozují. Pro regionální rozvoj je důležité chod informačních center nadále udržovat a mít tendenci jejich kvalitu služeb zlepšovat, jelikož to jsou jediné ověřené subjekty, které návštěvníkům podají kvalitní a ověřené informace o konkrétním regionu či oblasti, a zároveň dokáží dané místo či oblast návštěvníkům odborně reprezentovat a prezentovat.

## 9. PŘEHLED LITERATURY A POUŽITÝCH ZDROJŮ

*Analýza kvality služeb a realizace průzkumů ve vztahu k turistickým informačním centrům (TIC). Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2010, 186 s.*

AOPK ČR., Správa CHKO Jizerské hory krajské středisko Liberec: *Geologie* [online]. 2014 [cit. 2014-02-21].: <http://jizerskehory.ochranaprirody.cz/zakladni-udaje-o-chko/geologie/>

AOPK ČR, Správa CHKO Jizerské hory. *Plán péče o Chráněnou krajinnou oblast Jizerské hory na období 2011 - 2020*. Liberec, 2010:

AOPK ČR. Správa CHKO Jizerské hory a krajské středisko Liberec: *Základní údaje o CHKO* [online]. Liberec, 2013 [cit. 2013-09-30].: <http://jizerskehory.ochranaprirody.cz/zakladni-udaje-o-chko/>

AOPK ČR. Správa CHKO Jizerské hory a krajské středisko Liberec: *Hydrologie* [online]. Liberec, 2014 [cit. 2014-01-08]: <http://jizerskehory.ochranaprirody.cz/zakladni-udaje-o-chko/hydrologie/>

A.T.I.C. ČR: *Klasifikace a certifikace turistických informačních center* [online]. 2013 [cit. 2013-11-14]: [http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=200039&id=1184](http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1184)

BALATKA, B., 2006: *Zeměpisný lexikon ČR*. vyd. II. Brno: AOPK ČR.

BÄLTÄREȚU, A., 2011: *Methods of monitoring the visitors inside the natural protected areas*. Issue: Cactus Tourism Journal Vol. 2, 39-43.

BALUŠKOVÁ, P., 2007: *Srovnání webových portálů cestovního ruchu Evropy a České republiky*. Telč. Bakalářská práce. Masarykova univerzita v Brně, Fakulta Ekonomicko-správní, Katedra regionálního rozvoje a správy. Vedoucí práce Ing. Bc. Andrea HOLEŠINSKÁ.

BITMAN, J., 2009: *Sudety*. In: BITMAN, Jan. *Smržovka* [online]. 2009.

BLAŽEK, J. 2008: *Teorie regionálního rozvoje*. In: WOKOUN, R., MALINOVSKÝ J., DAMBORSKÝ, M., BLAŽEK, J. et kol.: *Regionální rozvoj: (východiska regionálního rozvoje, regionální politika, teorie, strategie a programování)*. Praha: Linde, 475 s.

BUDIL, I. T., 2004: *Sudety jako civilizační výzva*. In: MIKŠÍČEK P., SPURNÝ M., MATĚJKA, O., ZETSCH S.: *Zmizelé Sudety*, vyd. 3, Domažlice: Český les, 565 s.

CENIA, 2013: *Národní geoportál INSPIRE: Prohlížení* [online]. 2013 [cit. 2014-01-08].: <http://geoportal.gov.cz/web/guest/map>

COHEN, E., 1972: *Toward a Sociology of International Tourism*. Social Research 39.

- COHEN, E., 2008: The Changing Faces of Contemporary Tourism. *Society*. 2008, vol. 45, issue 4, s. 330-333.: <http://link.springer.com/10.1007/s12115-008-9108-2>
- COOPER, CH., 2008: *Tourism: principles and practice*. 4th ed. Harlow, England: Prentice Hall Financial Times, 2008, 704 p.
- DEHLINGER, A., 2004a: Gesetz über die Gliederung der sudetendeutschen Gebiete 1939. *Verfassungsgesetze des Deutschen Reichs. (1933-1945)* [online]. Stuttgart: Kohlhammer, 1943, 2004 [cit. 2014-01-21].
- DEHLINGER, A., 2004b: *Gesetz über die Wiedervereinigung der sudetendeutschen Gebiete mit dem Deutschen Reich 1938* [online]. Stuttgart: Kohlhammer, 1943, 2004.
- Deutscher Tourismusverband e.V.: Touristinformationen - i Marke* [online]. 2014 [cit. 2014-02-26].: <http://www.deutschertourismusverband.de/qualitaet/i-marke.html>
- Deutscher Tourismusverband GmbH., 2014: *I-Marke Mindestkriterien und Erläuterungen*. Berlin, 2014.
- English Tourist Board: 1997: The english tourist information centre network's mission and objectives*. London: English Tourist Board
- FOWLER, F. J., 1995: *Improving survey questions: design and evaluation*. Thousand Oaks: Sage Publications, 191 p.
- GALVASOVÁ I. a kol., 2007: *Spolupráce obci jako faktor rozvoje*. 138 s.
- HAHN, H.-H., 2007: *Hundert Jahre sudeten-deutsche Geschichte: eine völkische Bewegung in drei Staaten*. New York: Lang, 324 p.
- HALL, C. M. et PAGE S., 2005: *The geography of tourism and recreation: environment, place and space*. 3<sup>rd</sup> ed. Abingdon, Oxon ; New York, NY: Routledge.
- HALL, D., 2008: *From 'Bricklaying' to 'Bricolage': Transition and Tourism Development in Central and Eastern Europe*. *Tourism Geographies*, č. 4.
- HOLEŠINSKÁ, A., 2005: *Návrh tvorby webových stránek destinace*. Brno, 2005. Studijní text. Masarykova univerzita v Brně, Ekonomicko-správní fakulta, Katedra regionální ekonomie a správy.
- HUANG, R., 2014: *Definig tourist*. Plymouth: University of Plymouth Colleges, 23 s.: <http://uplace.org.uk:8080/dspace/bitstream/handle/10293/486/10%20definig%20tourists.pdf?sequence=2>
- HUŠEK, J., 2001: *Sborník referátů z mezinárodní konference: Ochrana lesních ekosystémů a ochrana přírody v Jizerských horách* [online]. Liberec: Správa CHKO Jizerské hory.

CHALOUPSKÝ, J., 1989: *Geologie Krkonoš a Jizerských hor*. 1. vyd. Praha: Ústřední ústav geologický v Akademii, 288 s., 38 obr. příl.

INDROVÁ, J. a kol., 2007: *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 119 s.

*Infocentrum Albrechtice* [online]. 2014 [cit. 2014-02-19].:  
<http://www.liberecky-kraj.cz/dr-cs/11095-infocentrum-albrechtice.html>

*Infocentrum Tanvald* [online]. 2013 [cit. 2014-01-23].:  
<http://www.tanvald.cz/informace/infocentrumtanvald/>

*Informacja Turystyczna - Szklarska Poreba* [online]. 2008 [cit. 2014-21-03].:  
<http://www.szklarskaporeba.pl/pl/turystyka/informacja-turystyczna.html>

*Informační centrum Kořenov* [online]. 2014 [cit. 2014-01-23].:  
<http://www.jizerkyprovas.cz/cs-home>

*Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky: Metodika pro certifikaci*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR a Asociace turistických informačních center ČR ve spolupráci s agenturou CzechToursim, 2013.

KODŁUBAŃSKI, W., Polska Organizacja Turystyczna et al., 2003: *Polski system informacji turystycznej*. Wyd. 2 uzup. Warszawa: POT, 52 s.

KRESTEL, H., 1998: *Classified patent documentation collections on CD-ROM and their use in regional patent information centres in Germany*. Nurnberg: Technisches Info-Zentrum Patente.

*Metodika turistických informačních center* [online]. A.T.I.C. ČR, 2013 [cit. 2013-11-18]

*Městské informační centrum Frýdlant* [online]. 2006, 2014 [cit. 2014-01-23].:  
<http://www.mesto-frydlant.cz/dr-cs/1869-mestske-informacni-centrum-frydlant.html>

MUHAR, A., ARNBERGER, A., BRANDENGURG, CH., 2002: *Monitoring and Management of Visitor Flows in Recreational and Protected Areas: An Overview*. Vienna, Austria: Bodenkultur University.

KAUFMANN, J.-C., 2010: *Chápající rozhovor*. vyd. 1. Překlad Marie Černá. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 151 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 48., 151 s.

LEJSEK, Z., 2011: *Analýza cestovního ruchu v Evropě*. In: Kolektiv autorů. Aktuální trendy cestovního ruchu v kontextu řešení regionálních disparit: seminář. Brno. 154 s.

*Oficiální stránky obce Bedřichov: Informační centrum Bedřichov* [online]. 2014 [cit. 2014-01-23].: <http://www.bedrichov.cz/sluzby/informacni-centrum>

*Oybin: Tourist-Information* [online]. 2012, [cit. 2014-21-03].:  
<http://www.oybin.com/html/ti.html>

- PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J., 2002: *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: MMR, 448 s.
- PLOG, S., 1977: Why destination areas rise and fall in popularity', in E. Kelly (ed.) *Domestic and International Tourism*, Wellsley, Mass: Institute of Certified Travel Agents.
- Poland's Official Travel Website*: [online]. 2013 [cit. 2014-03-02].: <http://www.poland.travel/en-gb/about-poland/tourist-information>
- Polska Organizacja Turystyczna* [online]. 2013 [cit. 2014-02-28].: <https://www.pot.gov.pl/o-pot/>
- Polski System Informacji Turystycznej*. Warszawa, 2010, 82 s.
- Povodňový portál Libereckého kraje: Hydrologická data* [online]. 2014 [cit. 2014-01-08].: <http://maps.kraj-lbc.cz/mapserv/dpp/dokumenty/hydrologie.htm>
- Prodejna Infocentrum: Výletní areál Pěčín* [online]. 2014 [cit. 2014-01-23].: <http://www.vapen.cz/prodejna-infocentrum>
- PUNCH, K., 2008: *Základy kvantitativního šetření*. vyd. 1. Praha: Portál, 150 s.
- QUITT, E., 1971: *Klimatické oblasti Československa*. Praha: Academia.
- Q-Zertifizierung. *ServiceQualität Deutschland* [online]. 2009 [cit. 2014-02-26].: <http://www.q-nrw.de/zertifizierung.html>
- RITTICHOVÁ, J., 2011: *Srovnání nabídky vybraných turistických informačních center v EU*. Brno, 2011. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Katedra atletiky, plavání a sportů v přírodě. Vedoucí práce Mgr. Sylva Hřebíčková, Ph.D.
- SPURNÝ, M., 2006: *Vývoj a současný život jednoho pojmu*. In: Antikomplex. Proměny sudetské krajiny. 1. vyd. Praha: Antikomplex, 238 s.
- SPURNÝ M., MATĚJKA, O., ZETSCH S., 2004: *Zmizelé Sudety*, vyd. 3, Domažlice: Český les, 565 s.
- Smržovský zpravodaj: *A Vy jste odkud?* Smržovka: Smržovka, 2008.
- Strategie regionálního rozvoje České republiky*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2006.
- Strategie regionálního rozvoje ČR 2014–2020*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2013.
- SVATOŠOVÁ, L. et KÁBA, B., 2008: *Statistické metody II*. vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, 107 s.
- Swieradów Zdrój Zaprasza* [online]. 2014 [cit. 2014-21-03].: <http://www.swieradowzdroj.pl/Obsluga-ruchu-turystycznego/s-87-88>
- ŠKALOUDOVÁ, A., 2011: *Konstrukce dotazníku*, 10 s.

*Vyhláška Ministerstva zemědělství č. 327/1998 Sb., kterou se stanoví charakteristika bonitovaných půdně ekologických jednotek a postup pro jejich vedení a aktualizaci*

TOLASZ, R. et al., 2007: Atlas podnebí Česka. ČHMÚ Praha v koedici s UP Olomouc, Praha – Olomouc.

TOMÁŠEK, M., 1995: *Atlas půd České republiky*. 1. vyd. Praha: Český geologický ústav.

TOMÁŠEK, M., 2007: *Půdy České republiky*. 4. vyd. Praha: Česká geologická služba, 67 s.

UNWTO. *World Tourism organization UNWTO: Understanding Tourism: Basic Glossary* [online]. 2014 [cit. 2014-02-18].

VRABEC, J., 2014: *Statutární město Liberec: Certifikát kvality služeb „Q“ přinese Městskému informačnímu centru Liberec také prestiž* [online]. 2014 [cit. 2014-25-02].: <http://www.liberec.cz/cz/magistrat-radnice/odbory-magistratu/odbor-sportu-cestovniho-ruchu/oddeleni-mestske-informacni-centrum/aktuality/certifikat-kvality-sluzeb-q-prinese-mestskemu-informacnimu-centru-liberec-take-prestiz.html>

WOKOUN, R., MALINOVSKÝ J., DAMBORSKÝ M., BLAŽEK J. a kol., 2008: *Regionální rozvoj východiska regionálního rozvoje, regionální politika, teorie, strategie a programování*, 475 s.

ZELENKA, J., 2008: *Cestovní ruch: informační a komunikační technologie*. vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 239 s.

*Zittau -- Tourist-Informationen* [online]. 2014 [cit. 2014-21-03].: [http://www.zittau.eu/7\\_tourismus/tourist\\_info/tickets.htm](http://www.zittau.eu/7_tourismus/tourist_info/tickets.htm)

## **Webové zdroje**

URL 1 - <http://www.matematika.cz/zaklady-statistiky>

URL 2 - <http://www.liberecky-kraj.cz/dr-cs/11095-infocentrum-albrechtice.html>

URL 3 - <http://www.bedrichov.cz/sluzby/informacni-centrum/>

URL 4 - <http://www.vapen.cz/prodejna-infocentrum>

URL 5 - <http://www.mesto-frydlant.cz/cs/turistika-sport-kultura/mestske-informacni-centrum/>

URL 6 - <http://www.jizerkyprovas.cz/>

URL 7 - <http://www.tanvald.cz/informace/infocentrumtanvald/>

URL 8 - [http://www.zittau.eu/7\\_tourismus/tourist\\_info/tourist\\_info\\_cz.htm](http://www.zittau.eu/7_tourismus/tourist_info/tourist_info_cz.htm)

URL 9 - <http://www.oybin.com/html/ti.html>

URL 10 - <http://www.szklarskaporeba.pl/pl/turystyka/informacja-turystyczna.html>

URL 11 - <http://www.swieradowzdroj.pl/Obsluga-ruchu-turystycznego/s-87-88>

URL 12 - <http://www.gotic.cz/images/phocagallery/LOGA/logo-ic.jpg>

URL 13 - <http://www.worpswede.de/i-marke-des-dtv>

URL 14 - [http://www.swinoujscie.pl/uploads/files/dla\\_turystow/informacja\\_turystyczna/Nowy\\_znak\\_i\\_2.jpg](http://www.swinoujscie.pl/uploads/files/dla_turystow/informacja_turystyczna/Nowy_znak_i_2.jpg)



## 10. SEZNAM PŘÍLOH

- Obrázek 1 – Vymezená lokalita CHKO Jizerské hory
- Obrázek 2 – Vybraná turistická informační centra v Jizerských horách
- Obrázek 3 – Informační centrum Albrechtice v Jizerských horách
- Obrázek 4 – Informační centrum Bedřichov v Jizerských horách
- Obrázek 5 – Informační centrum Bratříkov
- Obrázek 6 – Městské a informační centrum Frýdlant
- Obrázek 7 – Informační centrum Kořenov
- Obrázek 8 – Informační centrum Tanvald
- Obrázek 9 – Informační centrum ve městě Zittau
- Obrázek 10 – Informační centrum v městečku Oybin
- Obrázek 11 – Informační centrum Szklarska Poreba
- Obrázek 12 – Informační centrum Swieradów-Zdrój
- Obrázek 13 – Ukázka webové stránky TIC Albrechtice v Jizerských horách
- Obrázek 14 – Ukázka webové stránky TIC Bedřichov
- Obrázek 15 – Ukázka webové stránky TIC Bratříkov
- Obrázek 16 – Ukázka webové stránky TIC Frýdlant
- Obrázek 17 – Ukázka webové stránky TIC Kořenov
- Obrázek 18 – Ukázka webové stránky TIC Tanvald
- Obrázek 19 – Ukázka webové stránky TIC Zittau
- Obrázek 20 – Ukázka webové stránky TIC Oybin
- Obrázek 21 – Ukázka webové stránky TIC Szklarska Poreba
- Obrázek 22 – Ukázka webové stránky TIC Swieradów Zdrój

- Graf 1 – Forma cestování v Jizerských horách
- Graf 2 – Způsob dopravy návštěvníků do Jizerských hor
- Graf 3 – Způsob cestování po Jizerských horách
- Graf 4 – Zastoupení návštěvníků z jednotlivých krajů
- Graf 5 – Možnosti forem využití v TIC
- Graf 6 – Forma využití u vybraných služeb v TIC
- Graf 7 – Srovnání používaných jazyků v TIC s EU
- Graf 8 – Celkový počet získaných dotazníků z dotčených zemí

Tabulka 1 – Možné využití nabízených služeb v TIC

Tabulka 2 – Procentuální srovnání potenciálně nabízených služeb v SRN a ČR a jejich využití návštěvníky TIC

Tabulka 3 – Hodnocení propagace a kvality v TIC



## Příloha č. 2 - Hodnotící list turistického informačního centra

TIC -	Ano	Ne
<b>Exteriér TIC</b>		
1. Jsou výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené ?		
2. Lákalo TIC ke vstupu, ihned zvenku zaujalo ?		
<b>Interiér a vybavenost TIC</b>		
3. Bylo prostředí na TIC čisté a upravené ?		
4. Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení) ?		
5. Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly ?		
6. Bylo TIC vybaveno přístupem na internet?		
6a. Byl přístup na internet zdarma?		
7. Bylo TIC vybaveno WC?		
7a. Je k dispozici u TIC stojan na kola?		
8. Půjčovna kol		
9. Bezbariérový přístup		
10. Cizí jazyk		
<b>První dojem zákazníka</b>		
8. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a		
9. Vyskytl se při obsluze některý z níže uvedených nedostatků ?		
<b>Pracovník TIC</b>		
10. Konzumoval pracovník jídlo v přítomnosti zákazníků ?		
11. Pracovník byl zdvořilý (pozdravil, rozloučil se)		
12. Pracovník byl vstřícný, přátelský		
13. Pracovník mi věnoval dostatek času		
14. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví		
15. Navržené řešení odpovídalo mým požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a		
16. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně		
17. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty		
18. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat		
19. Pracovník s Vámi udržoval během jednání oční kontakt		
20. Pracovník byl v komunikaci aktivní (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)		
21. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby		
22. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)		
23. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ?		
<b>Subjektivní dojmy</b>		
24. Doporučil/a byste toto TIC		
25. Celkově ohodnoťte toto TIC		
		Datum:

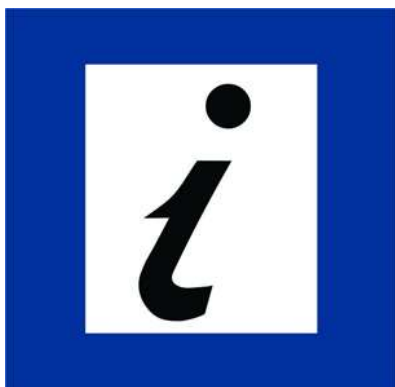
### Příloha č. 3 – Označení turistických informačních center dle států

#### Označení TIC v České republice



Zdroj: URL 12

#### Označení TIC v Polské republice



Zdroj: URL 13

#### Označení TIC ve Spolkové republice Německo



Zdroj: URL 14