

# Statistická analýza spokojenosti s vybranými službami zvolené turistické lokality

Eva Jirešová

# Cíl a metodika

## Cíl:

- vyhodnocení faktorů ovlivňujících užívání služeb Informačního střediska Žamberk

## Metodika

- analýza kvalitativních znaků

# dotazník



Turistické informační středisko Žamberk

## Vážení návštěvníci informačního střediska,

touto cestou bychom Vás rády poprosily o vyplnění dotazníku, který se týká tohoto infocentra a zabere Vám asi 5 min. Díky Vašemu názoru přispějete ke zkvalitnění služeb.

Dotazník je zcela anonymní a data budou použita pouze pro účely tohoto šetření.

### 1) Informační středisko, v rámci posledních 5 let, navštěvujete:

- alespoň jednou za měsíc     alespoň jednou za čtvrt roku     alespoň jednou za půl roku  
 alespoň jednou do roka     byl jsem zde 2 – 3 krát     jsem zde poprvé

### 2) Kolikrát jste informační středisko Žamberk v posledních dvou měsících navštívil/a (doplňte číslo): \_\_\_\_\_

### 3) Alespoň jednou jste využil/a (vyberte jednu nebo více možností):

- vyhledávání dopravních spojů     služby<sup>1</sup>     možnost použít turistické razítko  
 předprodej vstupenek     tipy na výlety     nákup propagačních/sběratelských věcí  
 informace o ubytování, stravování     letáčky zdarma     jiné (doplňte): \_\_\_\_\_

### 4) Kterou službu využíváte nejčastěji (vyberte pouze jednu možnost; pokud jste zde poprvé, tak otázku nevyplňujte):

- vyhledávání dopravních spojů     služby<sup>1</sup>     možnost použít turistické razítko  
 předprodej vstupenek     tipy na výlety     nákup propagačních/sběratelských věcí  
 informace o ubytování, stravování     letáčky zdarma     jiné (doplňte): \_\_\_\_\_

### 5) Pokud jste využil/a následující služby – vyhledávání dopravních spojů, poskytování služeb, poskytování tipů na výlety, informace o ubytování a stravování, ohodnoťte jejich kvalitu. Pokud ne, pokračujte na otázku č. 6. (zakroužkujte známku: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)

Vyhledávání dopravních spojů	1	2	3	4	5
Poskytování služeb:	1	2	3	4	5
Poskytování tipů na výlety	1	2	3	4	5
Informace o ubytování a stravování	1	2	3	4	5

### 6) Zaznamenal/a jste rozšíření nabídky služeb?    ano    ne

### 7) Zaznamenal/a jste rozšíření sortimentu zboží?    ano    ne



<sup>1</sup> zde jako souhrnný název pro: faxování, kopírování, laminování, sčarování, tisknutí, veřejný internet

### 8) Uvítal/a jste novou službu – předprodej vstupenek z portálu TicketPortal či TicketStream?

- ano     ne     tuto službu nevyžívám

### 9) Kde sledujete novinky z informačního střediska?

- v žamberských listech     na webu ([www.zamberk.cz](http://www.zamberk.cz))     ve výloze     nesleduji

### 10) Jak hodnotíte zázemí informačního střediska (zakroužkujte číslo; 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)

Prostory informačního střediska	1	2	3	4	5
Nabídka propagačních materiálů	1	2	3	4	5
Nabídka upomínkových předmětů a suvenýrů	1	2	3	4	5
Umístění informačního střediska	1	2	3	4	5
Přístup pracovníků	1	2	3	4	5
Celkový dojem z informačního střediska	1	2	3	4	5

### 11) Navštívil/a jste někdy Tyršovu rozhlednu (tzv. Rozáčku)?    ano    ne

### 12) Turistické informační středisko jste navštívil/a:    sám    s partnerem či rodinou    s kamarády

### 13) Pohlaví:    žena    muž

### 14) Věk (doplňte číslo): \_\_\_\_\_

### 15) Bydlíte v Žamberku?    ano    ne (doplňte obec, kde bydlíte: \_\_\_\_\_)

### 16) Pokud pobíráte pravidelný měsíční finanční příjem (myšleno: mzda, plat, výsluha), pak ohodnoťte jeho stav v rámci posledního půlroku, jinak pokračujte na otázku č. 16:

- nezměnil se     zvýšil se     snížil se

### 17) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- ZŠ     SŠ bez maturity     SŠ s maturitou     VOŠ     VŠ

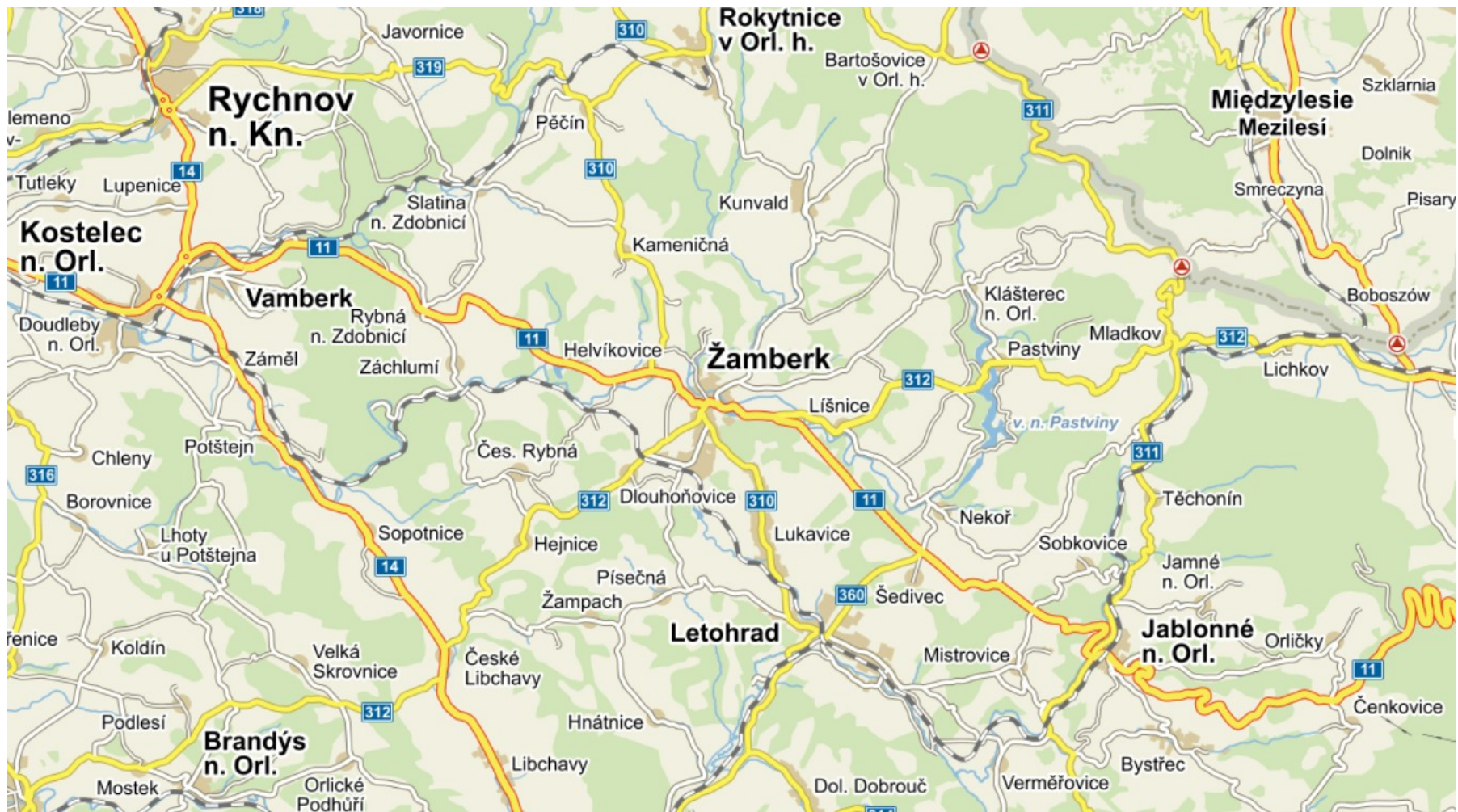
Děkujeme za pečlivé vyplnění dotazníku a poskytnuté informace!

# Cestovní ruch

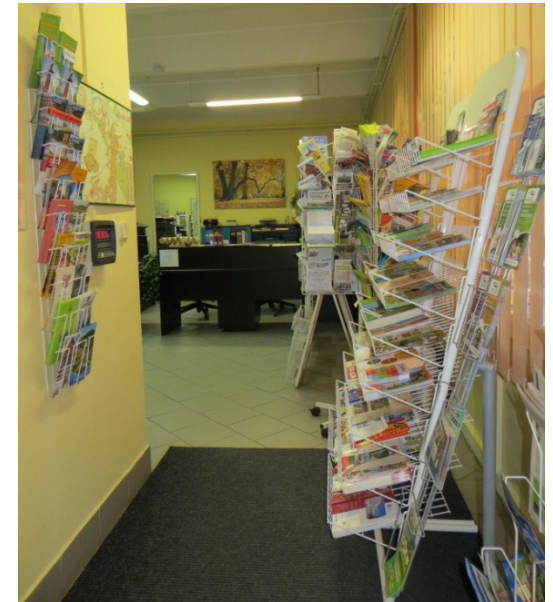
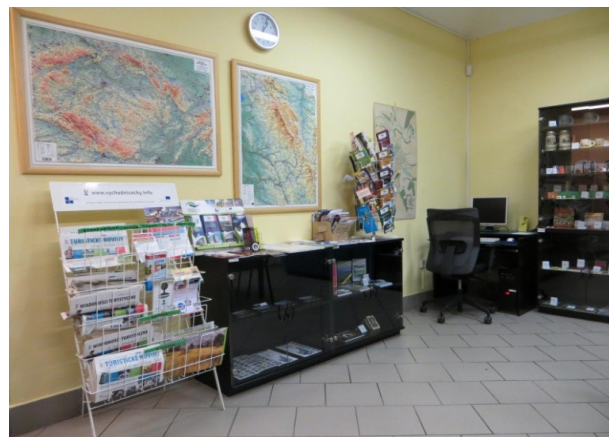
*„Obecně se cestovní ruch definuje jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností.“*

[S. Horner a J. Swarbrooke, 1996]

# Lokalita šetření

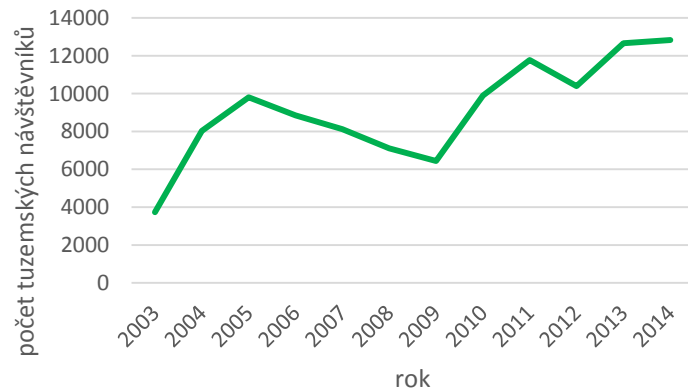


# Turistické informační středisko Žamberk



# Návštěvnost

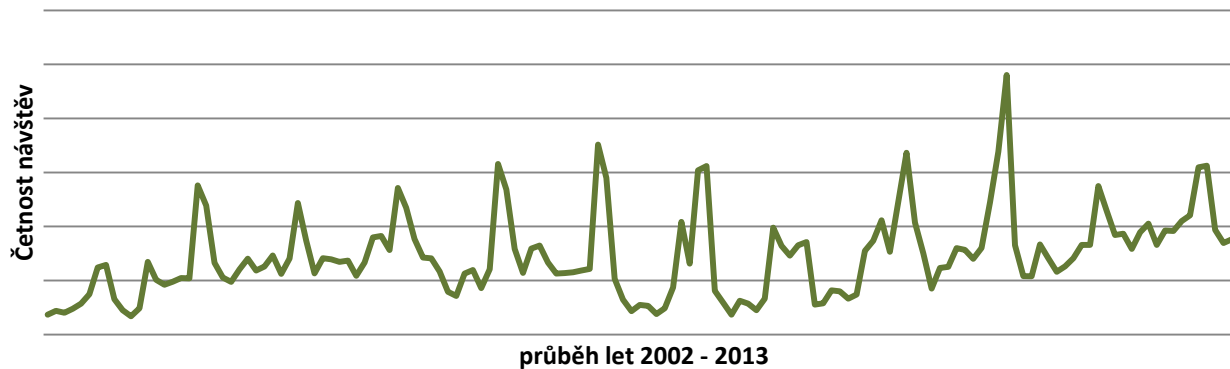
## Vývoj návštěvnosti



## Vývoj návštěvnosti – zahraniční

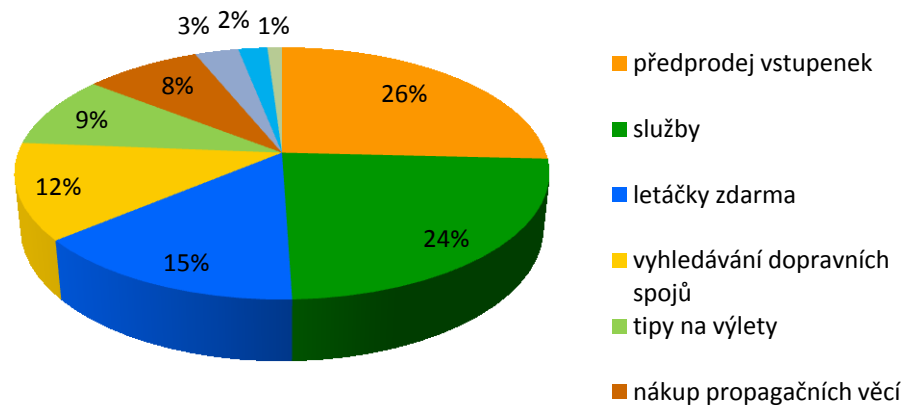


## Návštěvnost v letech 2002 - 2013

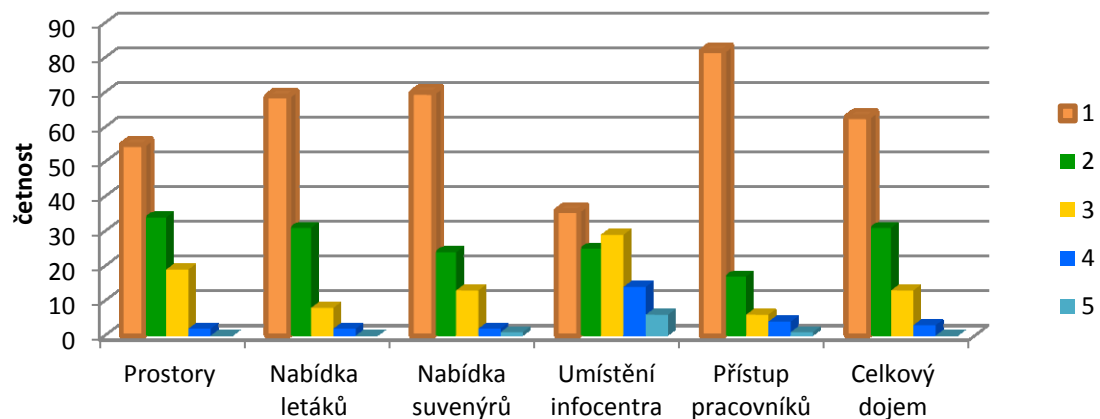


# Výběr z grafů

## Nejčastěji využívané služby



## Spokojenost





# Potvrzené hypotézy

Hypotéza	Síla závislosti
Pohlaví a nejčastěji využívaná služba	$V = 0,359$
Bydliště a četnost návštěv	$V = 0,364$
Věk a využití možnosti předprodeje	$V = 0,484$
Věk a zjišťování novinek	$V = 0,337$
Příjem a četnost návštěv	$V = 0,259$
Četnost návštěv a alespoň jednou využitá služba	$V = 0,273$
Četnost návštěv a zaznamenávání nových služeb	$V = 0,352$
Četnost návštěv a zaznamenávání širší nabídky zboží	$V = 0,447$
Spokojenost se zavedením nové služby (předprodej přes portály)	$V = 0,581$

# Děkuji za pozornost

---

---

Současně děkuji panu Ing. Tomáši Hlavsovi, Ph.D. za ochotu, čas a cenné rady, které mi při vedení práce udělil.