

## ÚLOHA, ROZMIESTNENIE A PÔSOBENIE TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH KANCELÁRIÍ NA SLOVENSKU

Marek Richter, Ingrid Bučeková

---

*Univerzita Komenského v Bratislave, Prírodovedecká fakulta, Katedra humánnej geografie a demografie, e-mail: richter@fns.uniba.sk, bucekova@fns.uniba.sk*

**Abstract:** The permanently growing importance of tourism, as well as its significant contribution to GDP, it induces large attention of scholars and policy makers in effort to maximise the role of tourism in national economies. In addition to various kinds of tourism potential, a sufficiently developed realisation and support base is inevitable. Among transportation, accommodation facilities etc., important role have tourist information offices we pay attention in this paper. We evaluated the extent and quality of services provided by tourist information offices, which are members of the Association of Information Centres of Slovakia – AiCES, by means of on-line questionnaire. We identified the spatial structure at the level of administrative regions (NUTS III) and districts (NUTS IV), as well as at the level of officially recognised regions of tourism in Slovakia. A comparative analysis of the spatial structure of the information offices in Slovakia and Czech Republic have shown the most common as well as specific features of each country.

**Key words:** tourist information, information services, tourist information offices, region of tourism, AiCES, Slovakia

### 1 ÚVOD

Zdrojov informácií potencionálneho návštevníka o destinácii, ktorú plánuje navštíviť, je viacero. Viacerí autori (napr. Dey a Sarma, 2010; Fodness a Murray, 1997 a iní) sa vo svojich výskumoch zaoberali turistickými informačnými zdrojmi. Tými najvýznamnejšími aj v súčasnosti sú cestovné kancelárie a agentúry, skúsenosti a odporúčania príbuzných a priateľov, rôzne publikácie, informačné a propagačné materiály a čoraz významnejšiu úlohu zohrávajú médiá, najmä internet. Jednoznačne je potrebné súhlasiť s Oriěškom (2010), ktorý zdôrazňuje, že informačné služby umožňujú šírenie objektívnych poznatkov o cieľových miestach cestovného ruchu, objektoch cestovného ruchu a službách, čím napomáhajú rozhodovaniu účastníkov cestovného ruchu a usmerňujú ich. Poukazuje aj na skutočnosť, že účastníci cestovného ruchu si vyžadujú informácie v mieste bydliska, počas cesty aj v cieľovej desti-

nácii, kde rozhodujúcu úlohu zohrávajú turistické informačné kancelárie (ďalej len TIK). V mieste návštevy v strediskách cestovného ruchu môžu byť podľa Patúša (2007) základnými orientačnými bodmi pre návštevníkov.

Na Slovensku za minulého politického režimu TIK, ako ich poznáme v súčasnosti, neexistovali. V rámci okresných správ cestovného ruchu, ktoré pôsobili pri Okresných národných výboroch, zabezpečovali poskytovanie informácií účastníkom cestovného ruchu tzv. cestovné informačné kancelárie Slovakotour, v ktorých mohol záujemca nájsť informácie nielen o konkrétnej oblasti, ale aj o celom Slovensku. V niektorých slovenských mestách však informačné kancelárie fungovali aj v minulosti. Pravdepodobne najstaršou TIK na Slovensku je Bratislavské kultúrne a informačné stredisko (BKIS), ktorého predchodcom bola BIPS, ktorá podľa slov zamestnancov fungovala už od roku 1965. Bežnou súčasťou centier slovenských miest sa však turistické informačné kancelárie označené malým „i“ stávajú až v 90-tych rokoch minulého storočia. V roku 1994 bola založená organizácia zastrešujúca činnosť TIK na Slovensku pod názvom Asociácia informačných centier Slovenska (ďalej len AiCES) v Liptovskom Mikuláši, kde má v súčasnosti svoje sídlo. AiCES je podľa Gúčika et al. (2006) dobrovoľné, nepolitické, odborné a záujmové združenie fyzických a právnických osôb pôsobiacich v oblasti poskytovania informácií a cestovného ruchu. Združuje tie turistické informačné kancelárie, ktoré spĺňajú stanovené kritéria podľa stanov asociácie. V roku 2010 bolo na Slovensku podľa Zoznamu turistických informačných kancelárií, ktorý na základe podkladov Vyšších územných celkov spracovalo Ministerstvo hospodárstva SR k júlu 2010 (Zoznam turisticko-informačných kancelárií, 2010), 134 TIK, z toho členom AiCES bola necelá polovica, t. j. 63 TIK. Pre porovnanie v tom istom roku 1994 bola založená aj A.T.I.C. ČR, zastrešujúca organizácia TIK v ČR (Matouš, 2011). Na rozdiel od Slovenska v roku 2010 bolo v ČR členom A.T.I.C. ČR 185 zo všetkých 629 TIK, čo znamená síce vyšší absolútny počet členov organizácie, ale podiel členov zo všetkých TIK je v ČR nižší.

Cieľom predloženého príspevku je poukázať na geografické aspekty pôsobenia a štruktúry turistických informačných kancelárií na území Slovenska do roku 2010, keď sa ich postavenie výraznejšie začalo meniť po nadobudnutí účinnosti zákona č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu. Zameriame sa na hodnotenie štruktúry poskytovaných služieb TIK, či už bezplatných alebo spoplatnených. Miestami poukážeme na špecifiká siete TIK na Slovensku najmä v porovnaní s Českou republikou, s ktorou máme spoločnú minulosť a s tým súvisiaci spoločný vývoj siete informačných kancelárií do rozdelenia republiky.

## **2 SÚČASNÝ STAV RIEŠENEJ PROBLEMATIKY V LITERATÚRE**

Problematika turistických informácií, informačných služieb a TIK je v odbornej literatúre málo frekventovaná, objavuje sa sporadicky a väčšina prác je venovaných len ekonomickým otázkam, ktoré súvisia s prevádzkovaním TIK.

Viacero autorov (Piatková, 2010; Lewandowska, 2008; Vystoupil et al., 2007; Gúčík et al., 2006; Jahn, 2000; Lennon a Mercer, 1994; Oriška, 2010 a iní) definovalo pojem turistická informačná kancelária. Zhodujú sa v tom, že ide o zariadenie, ktorého hlavnou úlohou je poskytnúť v mieste, resp. v regióne svojho pôsobenia, komplexné informácie o všetkých možnostiach a službách v oblasti cestovného ruchu. Informácie podľa Orišku (2010) môže poskytovať osobne, telefonicky, poštou, tlačovou formou aj prostredníctvom elektronických médií. Piatková (2010) zdôrazňuje, že jeho predpokladom je zber a neustála aktualizácia všetkých informácií, ktoré poskytuje klientom bezplatne. Podľa Gúčíka et al. (2006) sa TIK zameriava aj na predaj spomienkových predmetov, suvenírov a iných doplnkových tovarov návštevníkom a podieľa sa aj na propagácii a rozvoji cestovného ruchu v cieľovej oblasti. Na rezervačnú funkciu TIK v rôznych zariadeniach upozorňuje Vystoupil et al. (2007). Dôležitý je aj fakt, ktorý pripomínajú Lennon a Mercer (1994), že TIK majú za úlohu poskytovať všetky dostupné informácie bez vnášania konkurencie, čo v praxi znamená, že sú povinné poskytnúť informácie bez akéhokoľvek uprednostňovania.

Holloway (2006) TIK považuje za organizácie verejného sektora, ktoré sú priamo kontrolované a organizované centrálnymi alebo miestnymi vládami. Piatková (2010) zdôrazňuje, že na jednej strane sú TIK vstupnými bránami do miest a obcí, ale na strane druhej môžu byť aj tzv. „výstupnými bránami“, pretože samosprávy a vyššie územné celky môžu prostredníctvom nich získať prieskum trhu. Na základe svojej každodennej práce vedia kvalitne zhodnotiť, čo v danom území chýba, o čo je najväčší záujem, ktoré služby treba skvalitniť a ktorých podpora už zo strany kompetentných orgánov nie je potrebná. Oriška (2010) zdôrazňuje, že TIK musí pôsobiť aj na miestnych obyvateľov. Miestni obyvatelia si často ani neuvedomujú, že služby TIK sú určené aj pre nich.

Bezpochyby aj fakt, že TIK v dnešnom ponímaní v minulosti na Slovenku neexistovali, ovplyvnil skutočnosť, že v minulosti sa v slovenskej literatúre postaveniu a významu informačných centier z oblasti cestovného ruchu nevenovala takmer žiadna pozornosť. Za najvýznamnejší zdroj turistických informácií sa považovali cestovné kancelárie. Viacero slovenských učebníc a učebných textov z oblasti cestovného ruchu a geografie cestovného ruchu (napr. Otrubová, 1996; Mariot, 1983 a iní) sa preto informačným kanceláriám špeciálne nevenovalo.

V súčasnosti ešte stále existuje množstvo prác, ktoré hodnotia možnosti rozvoja cestovného ruchu alebo konkrétnych foriem cestovného ruchu na vybranom území, a v rámci hodnotenia zariadení umožňujúcich rozvoj turizmu sa informačným službám, ani pôsobeniu TIK na skúmanom území, nevenujú vôbec (napr. Krogmann, 2005, 2007; Kulla, 2011 a iní). Pribúdajú však práce, v ktorých sa naopak, význam informačných služieb v cestovnom ruchu a potreba dobre fungujúcich turistických informačných kancelárií v strediskách a regiónoch cestovného ruchu zdôrazňuje, a to nielen v zahraničnej, ale aj v slovenskej literatúre. Na potrebu dostatku kvalitných informácií aj v oblasti cestovného ruchu upozorňujú aj Matlovičová a Kolesárová (2001). Autorky vo svojej práci uvádzajú množstvo príkladov, keď vhodne poskytnuté a nasmerované informácie, využitie na propagáciu územia, posilňujú imidž

turistickej destinácie aj po rôznych krízových situáciách, ako sú epidémie, prírodné katastrofy a politická nestabilita v Thajsku. Viacerí autori vo svojich štúdiách zdôrazňujú potrebu zlepšenia, skvalitnenia a rozšírenia služieb TIK pre domácu aj zahraničnú klientelu. A to v rôznych regiónoch Slovenska, dokonca aj v tých z hľadiska cestovného ruchu vyspelejších, ako napr. v rýchlo sa rozvíjajúcom Liptovskom regióne (Rakytová, 2005, 2007) ale aj v Bratislavskom regióne (Plesník, 2008).

Napriek nespornému významu informačných služieb a TIK v oblasti cestovného ruchu, aj v zahraničnej literatúre sa stretávame s názormi, že literatúry o nich je až prekvapivo málo, čo konštatujú napríklad aj autori Wong a McKercher (2010). Mnohé novšie zahraničné monografie a učebnice cestovného ruchu a geografie cestovného ruchu venujú problematike informačných služieb v cestovnom ruchu a turistickým informačným centráram špeciálnu pozornosť (napr. Gaworecki, 2007; Meyer a Lewandowska, 2008; Oriška, 2010 a iní). Aj v zahraničnej literatúre je väčšia pozornosť venovaná skôr informačným službám v cestovnom ruchu, mnohé štúdie upozorňujú na dôležitosť ich skvalitnenia pre propagáciu a rozvoj turizmu (napr. Ortega a Rodríguez, 2007; Sparks a Pan, 2009 a iní). Autori Lewis a Meadows (1995) zdôrazňujú význam skvalitnenia turistických informácií ako jeden z najdôležitejších nástrojov navýšenia návštevnosti územia. Vo svojej práci sa zaoberajú konkrétne problematikou, ako zvýšiť podiel britských turistov v Kanade aj za pomoci TIK. Viaceré práce pochopiteľne spájajú problematiku TIK a informačných služieb v cestovnom ruchu s úlohami a funkciami organizácií destinačného manažmentu (napr. Ortega a Rodríguez, 2007; Kuhn a Tomášová, 2011 a iní).

Mnohí autori (napr. Connell a Reynolds, 1999; Pease et al., 2005 a iní) sa venujú predovšetkým technologickému vývoju a informačným technológiám používaným v TIK. Význam počítačových informačných systémov v oblasti cestovného ruchu zdôrazňuje aj Oriška (2010), ktorý vyzdvihuje úlohu rôznych rezervačných systémov v leteckej, železničnej doprave, ako aj v ubytovacích, ale aj v rôznych iných službách. Jednoznačne s ním je treba súhlasiť, že kvalitné internetové stránky zariadení cestovného ruchu sú v dnešnej dobe významným informačným zdrojom. Aj keď v sieti TIK na Slovensku sa len prednedávnom riešil problém zavedenia internetu do každej TIK a vlastných e-mailových adries. Žiaľ, na Slovensku ani dnes nie je samozrejmosťou vlastná kvalitná webová stránka a kancelárie zápasia stále s finančnými ťažkosťami, ktoré nezriedka vedú k ich zániku.

### **3 METÓDY A DÁTA**

Dáta potrebné na vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb jednotlivých TIK v SR nie sú súčasťou žiadneho výberového zisťovania, a preto sme sa rozhodli pre kvalitatívny výskum. Výskum sme uskutočnili pomocou on-line dotazníka, ktorý sme za týmto účelom vytvorili.

Do úvahy sme brali a dotazník posielali len tým TIK, ktoré sú združené v AiCES. Všetky TIK, ktoré sú členmi, museli totiž v čase prijatia spĺňať aspoň minimálne štandardy, čo umožňuje ich lepšiu komparáciu. K 31. 12. 2008 bolo v AiCES

združených 65 TIK (Zoznam turisticko-informačných kancelárií, 2009). TIK v Košarnej bola v čase zasielania dotazníkov pred rekonštrukciou a viaceré TIK vykazovali svoju činnosť spolu aj napriek tomu, že v databáze Ministerstva hospodárstva SR figurovali samostatne. Dotazníky boli zasielané v marci 2009 a reprezentatívnosť prieskumu dosiahla vyše 60 %.

Dotazník sa skladal z dvoch častí. V prvej časti dotazníka sme sa zamerali na zistenie týchto informácií: právna forma, zriaďovateľ, rok vstupu TIK do AiCES, koľko rokov TIK funguje, priemerná mesačná návštevnosť počas hlavnej sezóny a mimo nej, podiel domácich a zahraničných návštevníkov a v počte návštevníkov 3 najviac zastúpené krajiny. Vzhľadom na rozsah príspevku neuvádzame všetky výsledky. V druhej časti dotazníka sme zisťovali informácie súvisiace s otváracími hodinami (v ktoré dni je otvorené počas hlavnej a mimo hlavnej turistickej sezóny), počet zamestnancov (stálych a brigádnikov, opäť počas hlavnej a mimo hlavnej turistickej sezóny). Zisťovali sme aj jazykové znalosti zamestnancov, rozsah bezplatne poskytovaných služieb, kde sme sledovali poskytovanie 15 služieb uvedených v tab. 1. Zo spolplatených služieb sme hodnotili poskytovanie vybraných služieb, ktoré zahŕňa tab. 2. Ako posledné sme zisťovali úroveň technického vybavenia TIK.

**Tabuľka 1** Bezplatne poskytované služby

Prírodný potenciál – horstvo, vodstvo, chránené územia (národné prírodné rezervácie, prírodné rezervácie, chránené areály, prírodné pamiatky, parky), prírodné výtvyry, fauna, flóra
Informácie o možnostiach dopravného spojenia v meste i mimo neho, optimálne cestovné spojenia a trasy, osobné horské dopravné zariadenia – typ, poloha
Prístup na internet najmä na vyhľadávanie turistických informácií
Miestne alebo oblastné nariadenia
Kultúrno-historický a folklórny potenciál, národné kultúrne pamiatky, mestské pamiatkové rezervácie, rezervácie ľudovej architektúry, sakrálne pamiatky
Stravovacie zariadenia – názov, kategória, kontakt
Príležitostné podujatia – športové a kultúrne akcie, jarmoky, kongresy, veľtrhy, výstavy, púte, folklórne slávnosti, atď.
Kultúrno-spoločenské zariadenia, múzeá, galérie, knižnice, kiná, divadlá, výstavné siene – názov, kontakt, podujatia a akcie, ktoré sa v nich konajú
Kontaktné adresy – polícia, nemocnica, lekárne, ministerstvá, zastupiteľstvá SR v zahraničí, zastupiteľstvá iných štátov v SR, atď.
Informácie poskytnúť aj pomocou fotokópie orientačného plánu mesta, resp. mapy oblasti, či SR
Športové zariadenia – druh, názov, kontakt
Rekreačné zariadenia – druh, názov, kontakt
Ubytovacie zariadenia – názov, kategória, kontakt
Možnosti rekreačných činností v oblasti
Bezplatné odkladanie bicyklov a batožiny

Zdroj: Piatková, 2006

**Tabuľka 2** Spoplatnené služby

Predaj kníh zameraných na cestovný ruch
Predpredaj vstupeniek na rôzne podujatia
Predpredaj cestovných lístkov, leteniek
Zmenárenské služby
Sprostredkovanie a rezervovanie ubytovania
Obchodná činnosť s propagačnými materiálmi, turistickými mapami a mapami mesta (obce)
Požičiavanie bicyklov
Prenájom skriniek na batožinu
Prekladateľské a tlmočnicke služby
Sprostredkovanie odborného sprievodcu cestovný ruch, miestnych sprievodcov, horských vodcov, sprievodcov po hradoch, zámkoch, jaskyniach
Inzertná služba
Za úhradu poskytovať informácie nad základný rozsah, dôležitý pre základnú orientáciu klienta. Za základný rozsah informácií sa považujú tri kontaktné adresy. Vyšší počet poskytnutých kontaktov sa poskytuje za úhradu.
Cestovné a horské poistenie
Predaj zľavových kariet (Junior Railplus, Euro26, ISIC,...)

Zdroj: Piatková, 2006

Priestorovú štruktúru TIK na Slovensku sme sledovali na úrovni krajov (NUTS 3) a okresov (NUTS 4), a taktiež na úrovni regiónov cestovného ruchu, ktoré boli vyčlenené v Regionalizácii cestovného ruchu v Slovenskej republike (Ministerstvo hospodárstva SR, 2005). Pri priestorovej štruktúre sme brali do úvahy všetky informačné kancelárie, aj tie, ktoré nie sú združené v žiadnej asociácii. Ako zdroj nám poslužil Zoznam turistických informačných kancelárií, ktorý na základe podkladov Vyšších územných celkov spracovalo Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky k júlu 2010 (Zoznam turisticko-informačných kancelárií, 2010). Tento zoznam sme upravili podľa databázy AiCES. Zoznam bol pôvodne zverejňovaný vždy dvakrát ročne, avšak po prechode kompetencií súvisiacich s cestovným ruchom na Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky už tento zoznam zverejňovaný nebol.

Údaje o počtoch Turistických informačných kanceláriách za kraje (NUTS 3) a okresy (NUTS 4) v ČR sme čerpali z databázy OTIC Czech Tourism (Seznam certifikovaných turistických informačných center, 2011) a zo serveru agentúry CzechTourism pre vyhľadávanie voľno časových aktivít (Vyhledávání infocenter, 2011). Databázy sme však museli kontrolovať, lebo nie vždy bol priradený správny kraj a viaceré TIK figurovali len v jednej databáze. Po korekciách v databázach CzechTourism sme výstup kontrolovali s databázou A.T.I.C. ČR.

V prepočte návštevníkov pripadajúcich na jednu TIK v rámci krajov v ČR sme riešili problém, ku ktorej metodike zberu dát sa prikloniť. Existujú totiž dve rozdielne. V jednej metodike ide o zistené informácie, ktoré sú však štatisticky dopočítané

za tie územia, z ktorých sa nepodarilo získať dotazník, dáta podľa druhej metódy zahŕňajú len skutočne zistené počty hostí. Napokon sme sa rozhodli použiť dáta získané podľa druhej metódy (t. j. bez štatistického dopočítavania).

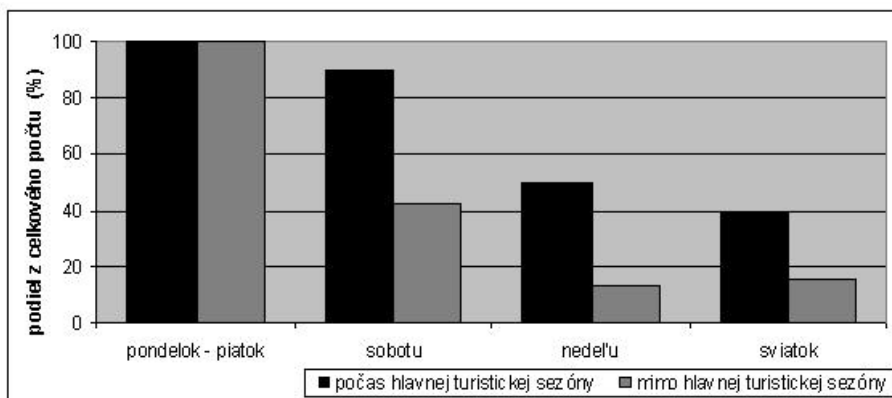
Pri vyjadrení priestorového rozmiestnenia TIK v rámci regiónov cestovného ruchu na Slovensku, ako aj v Českej republike, sme museli vytvoriť vlastnú vrstvu. Vrstvu regiónov cestovného ruchu sme vytvárali na základe podkladov z Regionalizácie cestovného ruchu v Slovenskej republike (Ministerstvo hospodárstva SR, 2005). V prípade vytvárania vrstvy regiónov cestovného ruchu v ČR sme sa stretli s väčšími problémami, nakoľko sa nám zo strany CzechTourismu ani zo strany A.T.I.C. ČR nepodarilo získať presné vymedzenie týchto regiónov na úrovni obcí. Na webovej stránke CzechTourismu pre vyhľadávanie voľno časových aktivít je možné nájsť všetky obce v ČR spolu s regiónom cestovného ruchu, kam patria. Avšak často krát sa vyskytli rovnomenné obce, pri ktorých sme museli na základe PŠČ zisťovať príslušnosť k daným regiónom. Celkovo sme si museli priradiť regióny cestovného ruchu ku všetkým vyše 6000 obciam.

#### **4 KVALITA SLUŽIEB POSKYTOVANÁ TIK V SR**

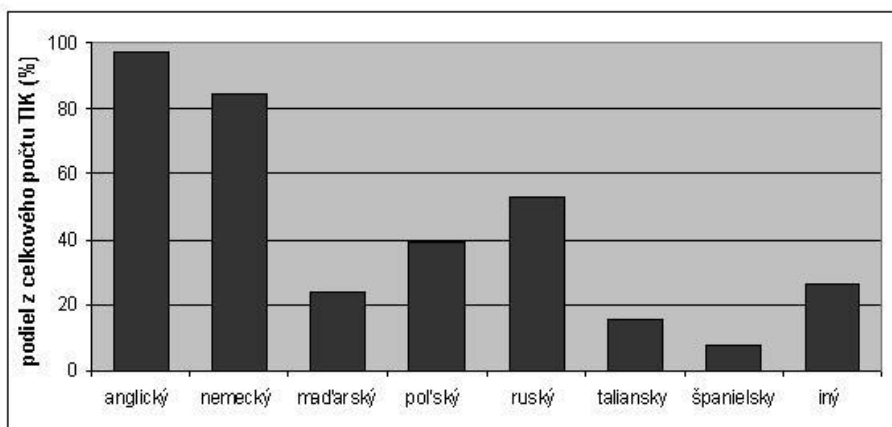
Z hľadiska kvality poskytovaných služieb považujeme za dôležitý ukazovateľ dni, počas ktorých sú TIK otvorené a pripravené poskytovať svoje služby. Z prieskumu vyplýva, že v pondelok – piatok sú otvorené všetky TIK počas hlavnej turistickej sezóny aj mimo nej. Tento záver bol očakávaný, nakoľko členmi AiCES nemôžu byť sezónne TIK. Podľa SACR trvá hlavná turistická sezóna na Slovensku od mája do septembra. Na obr. 1 môžeme vidieť, že v sobotu je počas hlavnej turistickej sezóny otvorených 89,47 % TIK, kým mimo hlavnej sezóny je to menej ako polovica. V hlavnej sezóne majú v nedeľu otvorené presne v polovici TIK a vo sviatok v necelých 40 %. Na úrovni krajov môžeme rozdiely pozorovať najmä v otvorenosti počas sviatkov cez hlavnú turistickú sezónu, kedy v Nitrianskom a Trnavskom kraji nie je otvorená žiadna TIK. Nakoľko sú TIK určené najmä turistom, považujeme ich otvorenosť počas víkendov a sviatkov za nedostatočnú a v tejto oblasti vidíme značné rezervy.

Požiadavkou na zamestnancov TIK je okrem ukončeného stredoškolského vzdelania humanitného alebo ekonomického smeru a absolvovania kurzu pre sprievodcov cestovného ruchu po danom regióne, tiež znalosť minimálne dvoch svetových jazykoch (Piatková, 2006). V jazykových znalostiach zamestnancov TIK prevládajú podľa očakávania angličtina a nemčina. Takmer vo všetkých TIK sa dohovorme v anglickom jazyku (97,37 %), vo veľkej väčšine TIK nemeckým jazykom (84,21 %), nasleduje ruský jazyk, ktorým sa dohovorme vo viac ako v polovici informačných kancelárií (52,63 %) (obr. 2). Oveľa slabšie zastúpenie má poľský jazyk, ktorý je rozšírený najmä na severe SR, najmä na území Žilinského kraja, kde sa v poľskom jazyku návštevníci dohovoria až v 90 % TIK (nasleduje Prešovský a Bratislavský kraj s 50 %). Maďarský jazyk je logicky viac rozšírený v južných regiónoch, a preto sme najvyššie percentá zaznamenali najmä v Nitrianskom a Košic-

kom kraji. Pomerne rozšírený je aj taliansky a španielsky jazyk, a to predovšetkým v Bratislavskom kraji, kde sa koncentruje najviac turistov z najväčšieho počtu krajín.



**Obrázok 1** Dni, počas ktorých sú otvorené TIK. Zdroj: vlastný výskum.



**Obrázok 2** Jazykové znalosti pracovníkov TIK. Zdroj: vlastný výskum.

Z 15 sledovaných bezplatne poskytovaných služieb sú len dve, ktoré poskytujú vo všetkých TIK. Sú to informácie o kultúrno-historickom a folklórnom potenciáli (národné kultúrne pamiatky, mestské rezervácie, rezervácie ľudovej architektúry a sakrálne pamiatky) a informácie o možnostiach dopravného spojenia v meste aj mimo neho. Nasleduje skupina 7 služieb, ktorá je dostupná takmer vo všetkých TIK (vyše 97 %): možnosť rekreačných služieb v oblasti; informácie o ubytovacích a stravovacích zariadeniach – názov, kategória, kontakt; kontaktné adresy na políciu, nemocnicu, lekárne; informácie o dianí v kultúrno-spoločenských zariadeniach; informácie o príležitostných podujatiach a informácie o prírodnom potenciáli. V takmer 95 % TIK získa zákazník bezplatne informácie o rekreačných a športových za-



riadeniach – názov, kategória, kontakt. S 84 % nasleduje poskytovanie informácií prostredníctvom fotokópie informačného plánu mesta. Necelých 58 % TIK poskytuje informácie o miestnych a oblastných nariadeniach, presne v polovici TIK je bezplatný prístup na internet. Zo sledovaných služieb je najmenej poskytovanou službou bezplatné odkladanie bicyklov a batožiny.

Pri službách poskytovaných za úhradu je rozdiel medzi jednotlivými TIK omnoho výraznejší. Medzi službami, ktorých poskytovanie sme zisťovali, neexistuje taká, ktorú by poskytovali všetky TIK. Najrozšírenejšou je obchodná činnosť s propagačnými materiálmi, ktorú poskytuje 86,84 % TIK. Poskytovanie tejto služby je viazané aj na spôsob financovania TIK, ktoré sú takmer vždy závislé aj od vlastnej obchodnej činnosti, a to odhladiac od toho, o akú právnu formu TIK sa jedná. Ostatné spoplatnené služby nie sú podľa nášho názoru tak masívne využívané a zároveň ziskové, a aj preto je ich ponuka o niečo menšia. Predaj vstupeniek na rôzne podujatia a predaj kníh zameraných na cestovný ruch (obe 78,95 %). Nasledujú sprostredkovanie odborného sprievodcu cestovného ruchu – 71,05 % a sprostredkovanie a rezervovanie ubytovania – 63,16 %. V necelých 45 % TIK je možné vybaviť cestovné a horské poistenie a tiež poskytujú inzertnú službu. Ostatné služby (prekladateľské a tlmočnicke služby; poskytnutie informácií nad základný rozsah – nad 3 kontaktné adresy; predpredaj cestovných lístkov a leteniek; predaj zľavových kariet; zmenárenské služby; požičiavanie bicyklov a prenájom skriniek na batožinu) majú zastúpenie od cca 16 % do 24 %. Podobne ako pri bezplatne poskytovaných službách aj pri spoplatnených je najmenej poskytovanou službou prenájom skriniek na batožinu, požičiavanie bicyklov a zmenárenské služby. Tieto služby sú poskytované len niektorými TIK v Žilinskom a Prešovskom kraji. V prípade uskladnenia batožiny a bicyklov je hlavný problém v priestorových kapacitách TIK, keďže tie sa väčšinou lokalizujú v centrách miest, tak ako im to odporúča aj Metodická príručka pre turistické informačné kancelárie (Piatková, 2010), avšak výška nájmu je úzko previazaná na ich plochu.

Technické, resp. materiálno-technické vybavenie TIK na Slovensku, je opäť upravené len pre členov AiCES, pričom vybavenie musí byť na požadovanej úrovni a musí spĺňať kritériá stanovené AiCES. Dôležitými sú najmä informačný pult, ktorý slúži na prvý kontakt so zákazníkom, rokovacie miesto pre styk s klientom (v podobe samostatného sedenia so stolíkom) a výpočtová a telekomunikačná technika (počítač, internet, tlačiareň, scanner, priama telefónna linka, fax, kopírovacie zariadenie a iné). Viac ako 90 % všetkých TIK má k dispozícii fax a pomerne bežnou súčasťou vybavenia je aj scanner, ktorým disponuje zhruba 85 % TIK. Dôležitý je tiež interný databázový program na poskytovanie informácií. Ďalej medzi materiálno-technické vybavenie TIK radíme tabuľu s prehľadnou ponukou práve sa konajúcich podujatí, mapu územia, o ktorom sú poskytované informácie, stojan na propagačné materiály a priestor na ich prezeranie, predajné regály, predajný pult s pokladňou a zázemie pre zamestnancov. V poslednej dobe sa môžeme čoraz častejšie, aj keď ešte stále sporadicky, stretávať so samoobslužnými informačnými systémami, ktoré sú známe aj pod názvom infokiosk. Môžu byť interiérové, ale aj exteriérové. Pomocou infokiosku si môžu klienti samostatne vyhľadať informácie alebo ho využiť mimo prevádzkovej doby TIK (v prípade, ak je exteriérový). Podľa autorov Connel a Rey-

nolds (1999) však nové technológie v TIK nemožno považovať za náhradu za osobné stretnutie. Je to ale krok smerom k zákazníkovi, najmä pokiaľ sa docieli poskytovania informácií 24 hodín denne. Podľa nášho prieskumu sa však infokiosk nachádzal zatiaľ len v 20 % TIK.

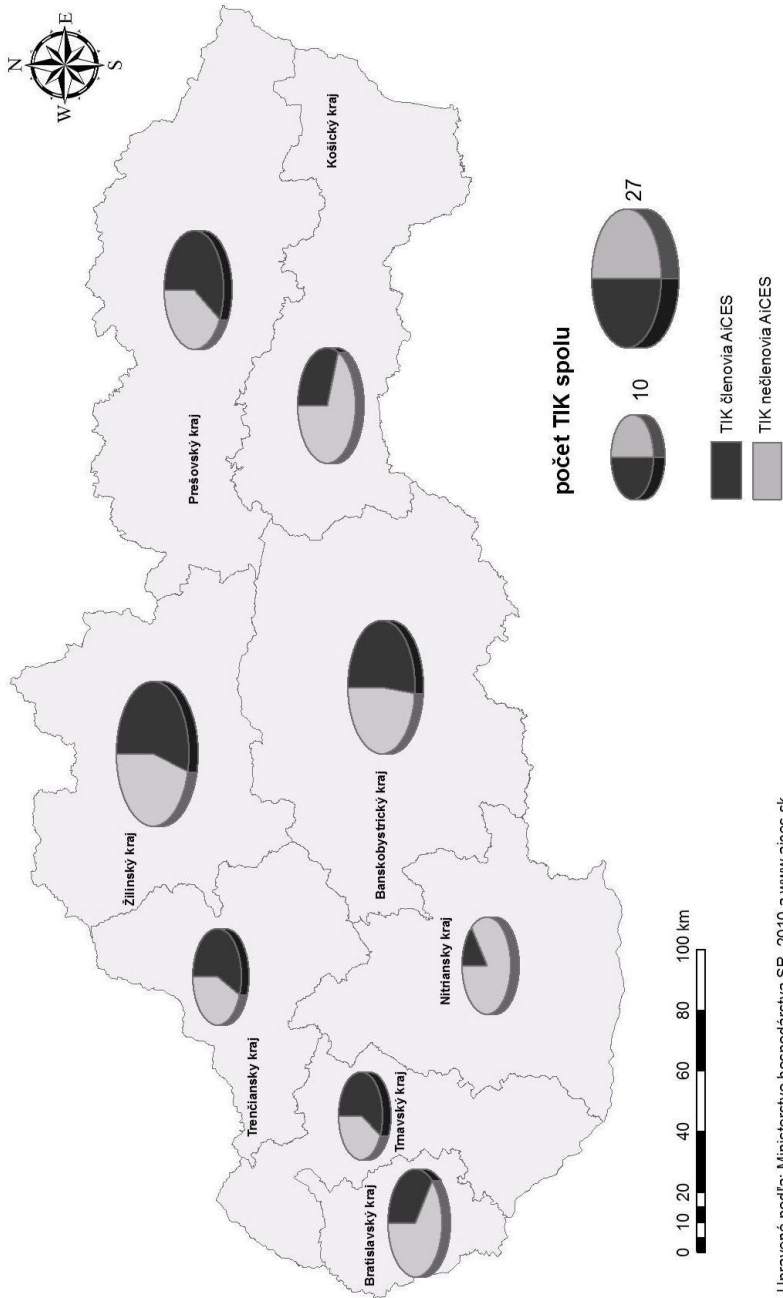
## **5 PRIESTOROVÁ ŠTRUKTÚRA TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH KANCELÁRIÍ**

Napriek tomu, že sa v príspevku sa venujeme prevažne TIK, ktoré sú združené v AiCES, pri priestorovej štruktúre je potrebné brať do úvahy všetky informačné kancelárie, aj tie, ktoré nie sú združené v žiadnej asociácii.

Na obr. 3 možno vidieť zastúpenie TIK (združených v AiCES, ale aj všetkých vrátane nezdužených) na úrovni krajov (NUTS 3). Viac ako 20 TIK je len na území Žilinského (27) a Banskobystrického kraja (23). Naopak, najnižší počet je v Trnavskom kraji, kde sa nachádza celkovo len 10 TIK (z toho 6 je členom AiCES). V Nitrianskom kraji je zas najnižší podiel členov AiCES, keďže z 12 TIK len 2 sú členmi AiCES. Naopak najvyšší podiel členov asociácie je v Prešovskom a Trnavskom kraji, v ktorých podiel členov dosahuje úroveň okolo 60 %.

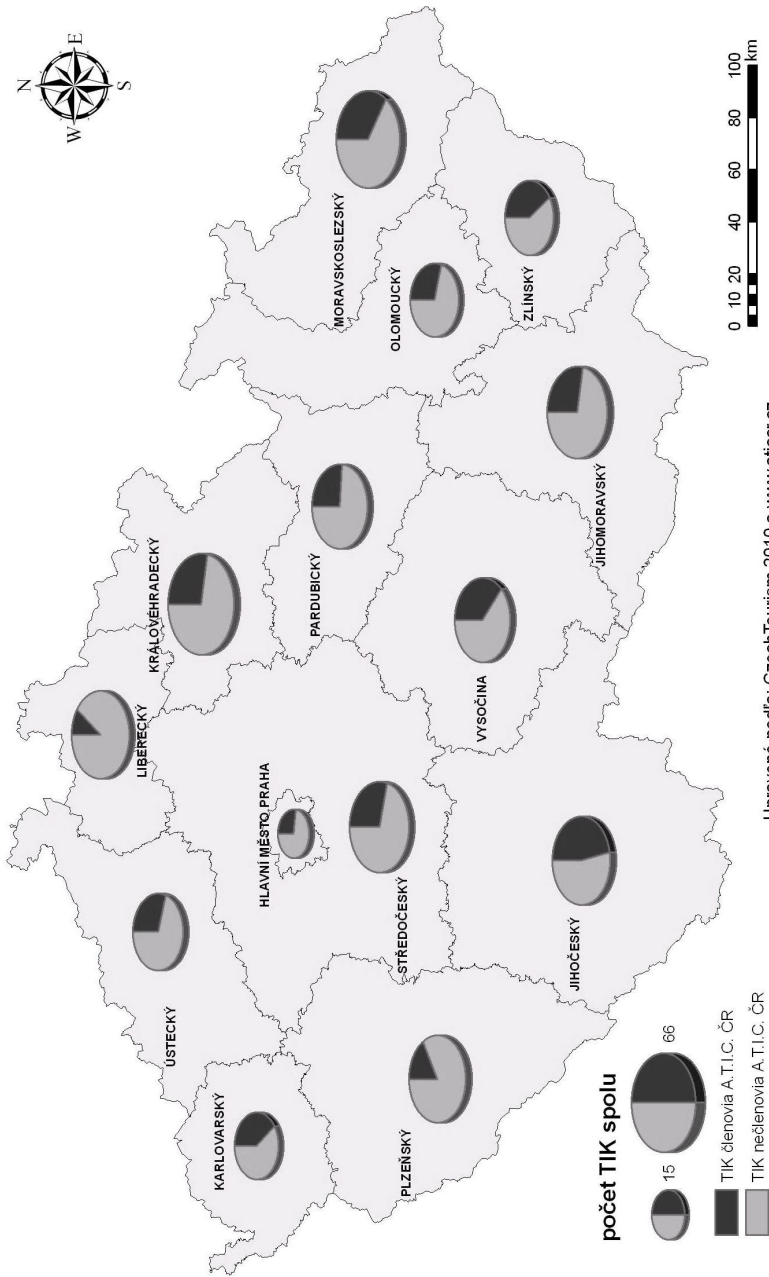
Keď to porovnáme s priestorovou štruktúrou TIK na území ČR podľa krajov (obr. 4), tak najvyšší počet TIK je v Královohradeckom kraji (až 66 TIK). Zaujímavé je porovnanie so Žilinským krajom, ktorý má najviac TIK v rámci NUTS 3 v SR. Je ich však len 27. Celkovo je v ČR 629 TIK oproti len 134 TIK u nás, a práve preto môžeme sledovať aj výrazne vyššie počty TIK na úrovni všetkých krajov v ČR. Najmenej (15 TIK) v rámci NUTS 3 má Hlavní město Praha, ktorý má však výrazne najmenšiu rozlohu. Zaujímavým faktom je, že kým na Slovensku až v polovici zo všetkých krajov je väčšina informačných kancelárií členom AiCES, v ČR na území všetkých krajov sú v prevahe TIK, ktoré nie sú členom A.T.I.C. ČR. Najvyšší podiel členov A.T.I.C. ČR je v Juhočeskom kraji, až 23 z celkového počtu 50. Naopak, najnižší podiel je v Libereckom kraji, kde z takého istého počtu informačných kancelárií je členom asociácie len 6.

Vzhľadom na funkciu a hlavné úlohy TIK je dôležitý výskum ich priestorovej štruktúry vzhľadom na regionálne rozdiely v objemoch návštevníkov. Počítali sme počty návštevníkov pripadajúcich na jednu informačnú kanceláriu (tab. 3). Na Slovensku v r. 2010 na 1 TIK v priemere pripadalo 25,3 tisíc návštevníkov. V tomto ukazovateli vychádza najpriaznivejší pomer pre Banskobystrický kraj, kde na jednu TIK pripadá vyše 15,5 tisíc návštevníkov. Najmenší počet TIK vzhľadom na návštevnosť má najnavštevovanejší Bratislavský kraj, v ktorom na 1 TIK pripadá vyše 51 tisíc návštevníkov, čo je výrazne najviac spomedzi všetkých krajov. Súvisí to s najvyšším absolútnym počtom návštevníkov prichádzajúcich návštevníkov na územie kraja, keďže Bratislava je dlhodobo najnavštevovanejším mestom SR. Treba zdôrazniť, že až na už spomínaný Bratislavský kraj a Prešovský kraj, všetky ostatné kraje dosahujú v porovnaní s priemerom priaznivejšie hodnoty v počtoch návštevníkov na 1 TIK.



Upravené podľa: Ministerstvo hospodárstva SR, 2010 a [www.aices.sk](http://www.aices.sk)

**Obrázok 3** Priestorová štruktúra TIK na úrovni NUTS 3 v SR k júlu 2010



**Obrázok 4** Priestorová štruktúra TIK na úrovni NUTS 3 v ČR v roku 2010

**Tabuľka 3** Počet TIK a počet návštevníkov v ubytovacích zariadeniach na úrovni NUTS 3 v SR v roku 2010

NUTS 3	Počet TIK v AiCES	TIK celkom	počet návštevníkov v ubytovacích zariadeniach v roku 2010	počet návštevníkov pripadajúci na jednu TIK
Banskobystrický kraj	12	23	362 480	15 760,0
Trnavský kraj	6	10	228 359	22 835,9
Prešovský kraj	11	18	611 663	33 981,3
Bratislavský kraj	5	15	767 981	51 198,7
Žilinský kraj	15	27	658 148	24 375,9
Nitriansky kraj	2	12	235 037	19 586,4
Košický kraj	5	17	281 205	16 541,5
Trenčiansky kraj	7	12	247 488	20 624,0

Zdroj: ŠÚSR, 2011

Podobná je situácia aj v ČR, kde výrazne najviac návštevníkov na jednu TIK pripadá na území najnavštevovanejšieho kraja – Hlavní město Praha, a to až vyše 300 tisíc návštevníkov (tab. 4). Je to spôsobené najmä tým, že NUTS 3 Hlavní město Praha v návštevnosti nemôžeme porovnávať v rámci Českej a Slovenskej republiky s iným krajom, nakoľko je mnohonásobne vyššia ako v iných krajoch. Dokonca návštevnosť hlavného mesta ČR Prahy, vyjadrená počtom ubytovaných návštevníkov, je vyššia ako návštevnosť celej Slovenskej republiky. Naopak, najmenej návštevníkov pripadajúcich na jednu TIK sme zaznamenali v Pardubickom kraji, kde to bolo necelých 6900 návštevníkov. Je potrebné zdôrazniť, že v ČR odhliadnuc od Prahy je pomer počtu návštevníkov na 1 TIK oveľa priaznivejší – keďže sa pohybuje od spomínaných 6900 do 23 tisíc, dokonca na území väčšiny (t. j. 10 zo 14) krajov na TIK pripadá menej ako 15 tisíc návštevníkov, čo je najpriaznivejší pomer na Slovensku na území Banskobystrického kraja.

Porovnanie počtu TIK na úrovni okresov (NUTS 4) nám prináša zaujímavé poznatky (obr. 5). V okresoch Bánovce nad Bebravou, Bratislava III, Bratislava IV, Bytča, Hlohovec, Košice II, Košice III, Košice IV, Kysucké Nové Mesto, Medzilaborce, Myjava, Námestovo, Partizánske a Sabinov sa nenachádza ani jedna TIK. Spolu je to 14 okresov bez TIK. Ak vylúčime mestské okresy, keďže na území Košíc aj Bratislavy informačné kancelárie sú, aj tak ostane ešte 9 okresov bez TIK, ktorých väčšina je v severnej časti Slovenska. Čo do početnosti, prevládajú okresy s 1 informačnou kanceláriou, spolu ich je 28. Vo väčšom počte sa vyskytujú vo východnej časti Slovenska. Na opačnej strane sú okresy s najvyšším počtom TIK. Sú to okresy Liptovský Mikuláš, Pezinok, Poprad a Žilina, v ktorých evidujeme po 5 TIK. V tomto prípade ide o okresy, na území ktorých sa nachádzajú významnejšie centrá cestovného ruchu. Zaujímavé je sledovať pomer členov AiCES. Ak nebudeme hodnotiť okresy, v ktorých je len jedna kancelária, stopercentné členstvo v asociácii je v 4 okresoch: Prievidza, Martin, Bardejov a Piešťany. Naopak, viacero

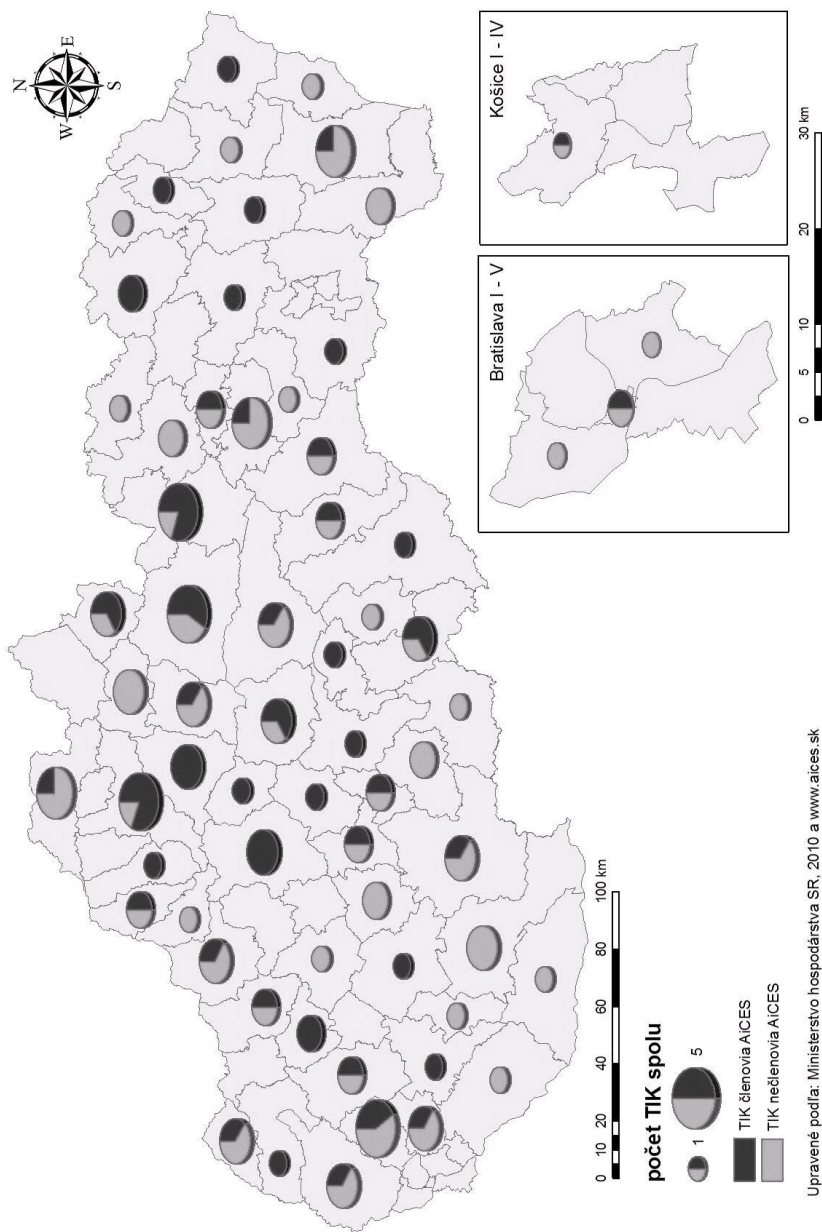
okresov je takých, kde ani jedna TIK nie je členom zastrešujúcej organizácie. Najviac takých okresov je na južnom Slovensku (Nové Zámky, Trebišov, Krupina, Zlaté Moravce), ale vyskytujú sa aj na severe (Dolný Kubín a Kežmarok).

**Tabuľka 4** Počet TIK a počet hostí v ubytovacích zariadeniach za NUTS 3 v ČR v roku 2010

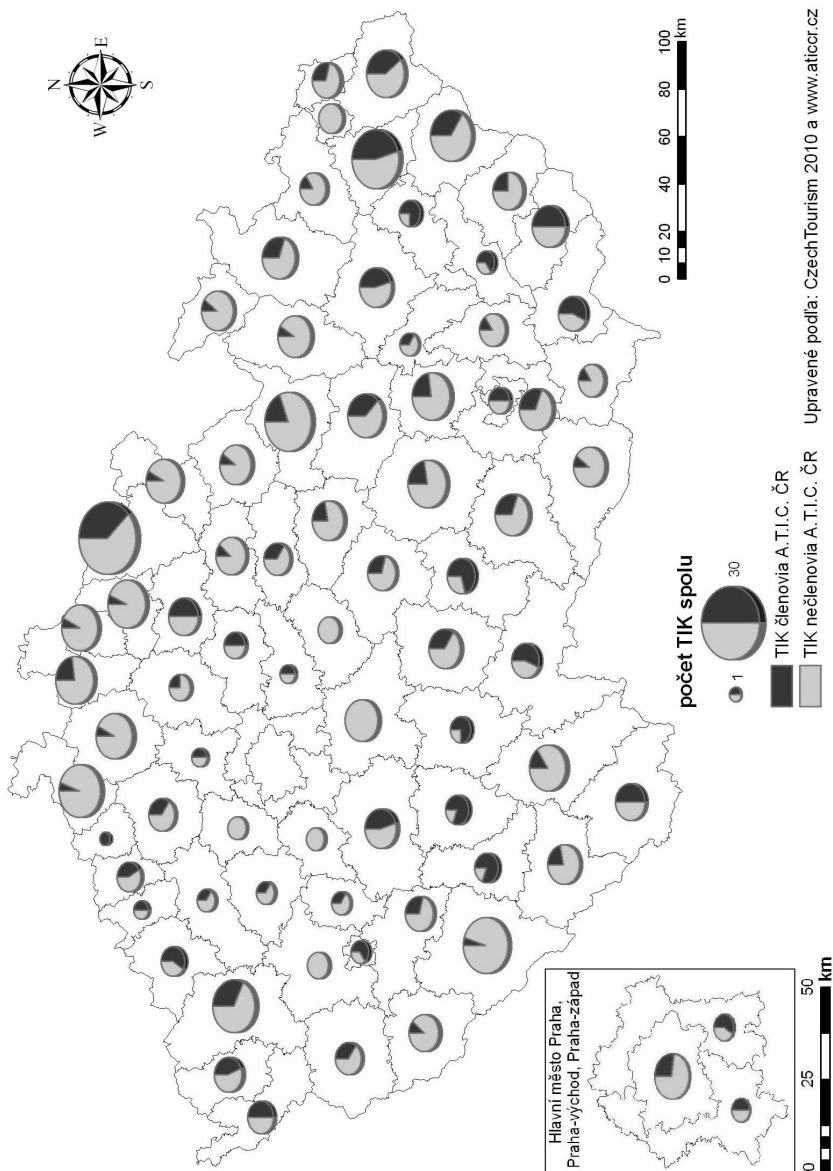
NUTS 3	počet TIK v A.T.I.C. ČR	TIK celkom	počet hostí v hromadných ubytovacích zariadeniach v roku 2010	počet návštevníkov pripadajúci na jednu TIK
Jihočeský kraj	23	50	892 962	17 859,24
Jihomoravský kraj	15	55	1 042 070	18 946,73
Kraj Vysočina	16	46	336 225	7 309,24
Karlovarský kraj	11	29	670 457	23 119,21
Královéhradecký kraj	18	66	804 270	12 185,91
Liberecký kraj	6	50	632 568	12 651,36
Moravskoslezský kraj	20	61	527 380	8 645,57
Olomoucký kraj	10	35	377 748	10 792,80
Pardubický kraj	12	46	317 087	6 893,20
Plzeňský kraj	9	49	484 178	9 881,18
Středočeský kraj	15	53	631 356	11 912,38
Ústecký kraj	11	38	289 528	7 619,16
Zlínský kraj	14	36	462 676	12 852,11
Hlavní město Praha	4	15	4 743 373	316 224,87

Zdroj: ČSÚ, 2011

Asi najzaujímavejšou informáciou pri priestorovom usporiadaní TIK podľa okresov v ČR (obr. 6) je, že neexistuje ani jeden okres, kde by nebola zriadená a prevádzkovaná TIK. V porovnaní so 14 okresmi bez TIK na Slovensku, tak môžeme jednoznačne vysloviť náš názor, že územie ČR je TIK pokryté omnoho lepšie ako Slovensko. Veríme však, že iniciatíva AiCES, ktorá bola spomínaná aj v tlačovej správe z Valného zhromaždenia konanej v roku 2010, bude smerovať k zlepšeniu tejto situácie. „Vynára sa preto nutnosť rozčleniť v druhom kroku TIC podľa ich územnej pôsobnosti – teda podľa rozsahu územia, z ktorého aktívne získavajú a spracovávajú vlastnú databázu informácií. Očakávaným výstupom tejto druhej fázy pasportizácie bude mapa pokrytia územia SR turistickými informačnými uzlami, resp. mapa spádových území, ktoré jednotlivé TIC svojimi službami pokrývajú. Týmto spôsobom očakáva AiCES aj zistenie stavu tzv. ‚bielych miest‘ na mape Slovenska, ktoré nedisponujú žiadnymi turistickými informačnými službami, alebo naopak, miest, v ktorých sa možno aktivity viacerých susedských informačných centier zbytočne znásobujú.“ (Tlačová správa z Valného zhromaždenia AiCES, 2010).



**Obrázok 5** Priestorová štruktúra TIK na úrovni NUTS 4 v SR k júlu 2010



**Obrázok 6** Priestorová štruktúra TIK na úrovni NUTS 4 v ČR v roku 2010



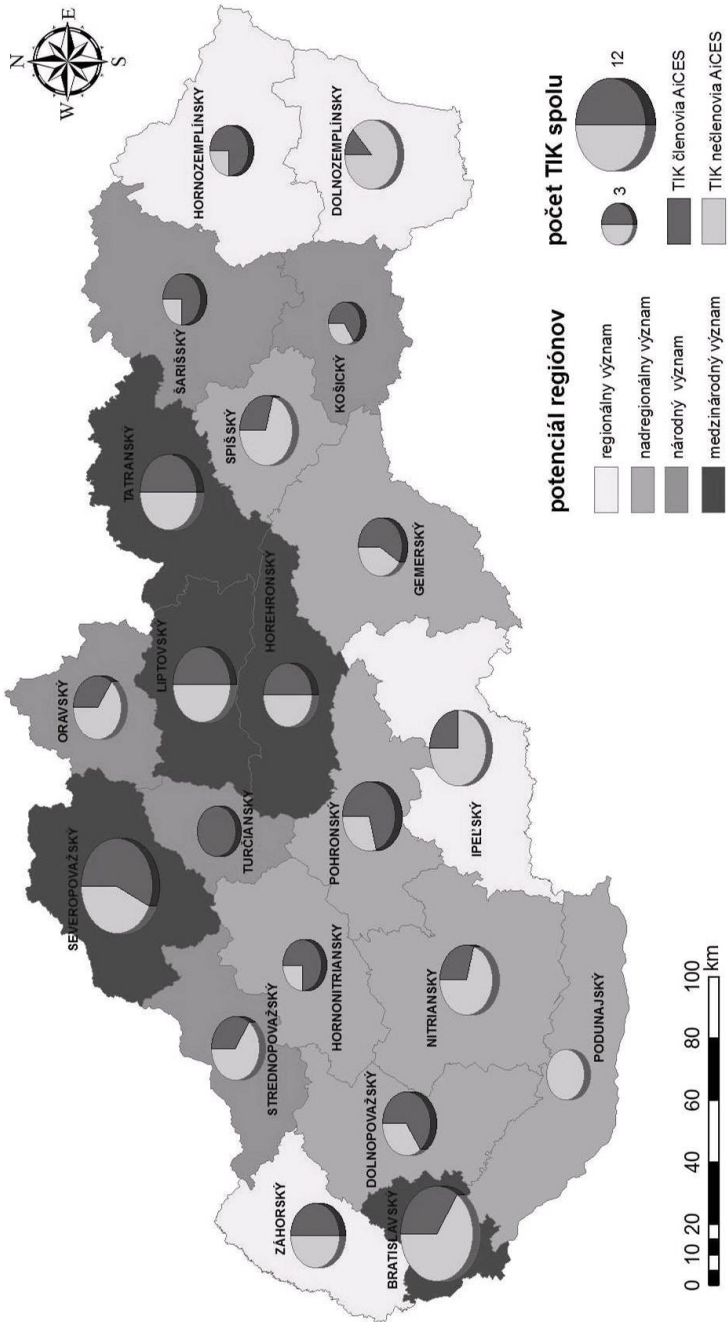
Najviac TIK evidujeme v okrese Trutnov, a to až 30. Okres je významný najmä prítomnosťou Krkonoší (Krkonošský národný park) a najvyšším vrchom v Českej republike (Snežka 1602 m n. m.). Jednu TIK nájdeme len v okrese Ústí nad Labem.

Priestorová štruktúra TIK na úrovni regiónov cestovného ruchu, ktoré sú vymedzené z hľadiska kritérií vnútorných väzieb a súdržnosti homogenity podmienok pre turizmus (Ministerstvo hospodárstva SR, 2005), odráža na rozdiel od samosprávnych krajov relatívne homogénne podmienky pre rozvoj turizmu a možnosti využitia týchto podmienok. Počty TIK za jednotlivé regióny cestovného ruchu sú uvedené na obr. 7.

Priestorová štruktúra TIK vzhľadom na existujúce predpoklady lokalizácie cestovného ruchu vychádza z hodnotenia potenciálu pre turizmus za jednotlivé regióny cestovného ruchu. Súhrnná hodnota potenciálu vznikla súčtom bodov za jednotlivé aktivity turizmu. Body sa po spočítaní upravili váhovými hodnotami a upravili o pôsobenie modifikujúcich faktorov. Celková hodnota potenciálu pre turizmus vyjadruje komplex daností regiónu pre rozvoj turizmu (Ministerstvo hospodárstva SR, 2005). Pri kategorizácii regiónov to však nebolo jediné kritérium. Na zaradenie do kategórií mali vplyv aj početnosť, veľkosť a význam subregiónov v území; intenzita turizmu a dosiahnuté výsledky; postavenie turizmu v ekonomike regiónu, jeho prosperita; štruktúra návštevnosti; konkurencieschopnosť na domacom a zahraničnom trhu a a tiež stupeň atraktívnosti – estetická úroveň krajiny, atmosféra a imidž.

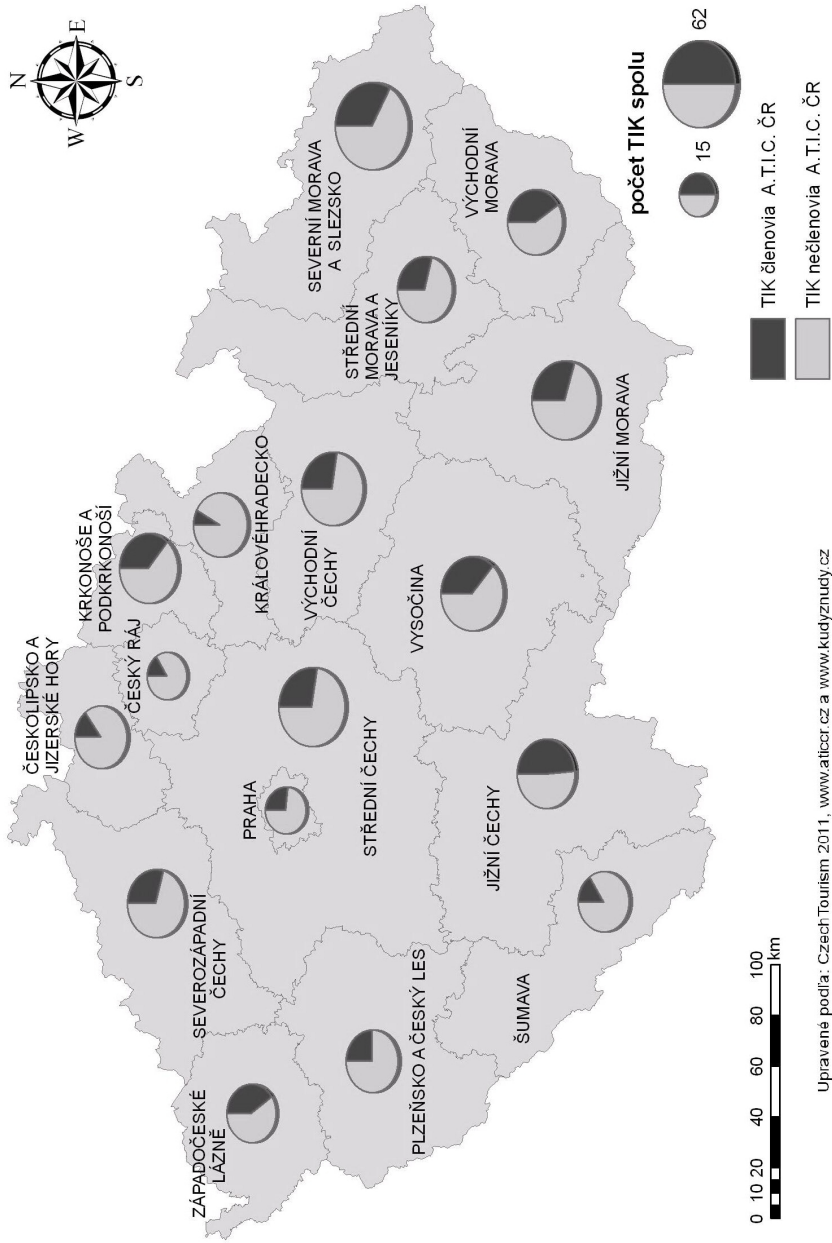
Ministerstvo hospodárstva SR (2005) 21 regiónov cestovného ruchu podľa strednodobého potenciálu rozdelilo do 4 kategórií: regióny s medzinárodným významom, regióny s národným významom, regióny s nadregionálnym významom a regióny s prevažujúcim významom na regionálnej úrovni. Najväčší počet TIK (12) sme zaznamenali v regiónoch s medzinárodným významom, v Bratislavskom a Severopovažskom. Prekvapivo však v regiónoch s najvyšším turistickým potenciálom, v Tatranskom a Liptovskom, je počet informačných kancelárií (8) identický s ich počtom v Ipeľskom regióne cestovného ruchu s regionálnym významom. Takisto prekvapivý je fakt, že najnižší počet TIK (3) je evidovaný v Košickom regióne cestovného ruchu s národným významom, ktorého potenciál v kvantitatívnom vyjadrení je len o niečo nižší ako Horehronského regiónu s medzinárodným významom. Jediným argumentom, ktorý by čiastočne vysvetľoval poddimenzovanosť Košického regiónu v turistických informačných službách, je jeho menšia rozloha. Čo však nepovažujeme za relevantný dôvod a jednoznačne musíme konštatovať, že v tomto regióne je nedostatočná sieť TIK. Opäť sa nám potvrdzuje fakt, že v južnej časti Slovenska je nižší podiel členov AiCES, práve Podunajský región je jediný, kde ani jedna TIK nie je členom asociácie. Naopak, v Turčianskom regióne sú všetky evidované informačné kancelárie členmi AiCES.

Na území Českej republiky je od roku 2010 vymedzených 17 turistických regiónov (Rajonizace České republiky z hľadiska cestovného, 2011). Na obr. 8 uvádzame počty TIK (rozlíšené podľa členstva v A.T.I.C. ČR) za jednotlivé turistické regióny v ČR. Najviac informačných kancelárií nájdeme v regióne Severní Morava a Slezsko (62) a, naopak, najmenej je ich v turistickom regióne Praha (15 TIK). Kým Severní Morava a Slezsko patrí medzi väčšie regióny, Praha je rozlohou najmenší. Podľa nášho názoru, je síce Praha tým najvýznamnejším regiónom cestovného ruchu



Upravené podľa: Ministerstvo hospodárstva SR, 2010 a [www.aices.sk](http://www.aices.sk)

**Obrázok 7** Priestorová štruktúra TIK a potenciál turizmu na úrovni regiónov cestovného ruchu k júlu 2010



**Obrázok 8** Mapa turistických regiónov Českej republiky v roku 2010

s medzinárodným významom na území Českej republiky. Napriek tomu sa dá považovať 15 informačných kancelárií na území mesta za dostatočne hustú sieť poskytujúcu turistické informačné služby návštevníkom hlavného mesta ČR. Najmä ak to porovnáme so 4 informačnými kancelárkami, ktoré majú k dispozícii návštevníci hlavného mesta Slovenska.

## 6 ZÁVER

Vzhľadom ku skutočnosti, že v cieľovej destinácii by základným bodom turistických informácií pre účastníka cestovného ruchu mali byť Turistické informačné kancelárie, môžeme konštatovať, že úroveň kvality služieb nepovažujeme za optimálnu, dokonca v niektorých oblastiach ani za dostatočnú. Za najväčšie problémy považujeme otváracie hodiny, najmä cez víkendy a sviatky. Predovšetkým počas turistického sezónu by malo byť samozrejmosťou otvorená TIK aj počas víkendov a sviatkov. Podobne technická vybavenosť viacerých TIK nedosahuje úroveň, ktorá zodpovedá technickej úrovni súčasnej spoločnosti. Jazykové znalosti pracovníkov TIK považujeme za dostatočné, aj keď podľa nášho názoru dva najvýznamnejšie jazyky v stredoeurópskom priestore, angličtina a nemčina, by mali byť samozrejmosťou v komunikácii s klientmi vo všetkých informačných kanceláriách. Aj ostatné jazyky považujeme za dôležité, najmä ruský, poľský a maďarský, ale v niektorých regiónoch by bolo vhodné posilniť aj francúzsky a taliansky, keďže aj z týchto krajín každoročne na Slovensko prichádza niekoľko desiatok tisíc turistov. Vzhľadom ku skutočnosti, že sme hodnotili kvalitu služieb len v TIK, ktoré sú členmi AiCES, ktoré minimálny štandard musia spĺňať, si dovoľujeme tvrdiť, že úroveň kvality služieb poskytovaných všetkými informačnými kancelárkami Slovenska má s najväčšou pravdepodobnosťou ešte väčšie nedostatky.

Pri hodnotení priestorovej štruktúry sme zistili regionálne odlišnosti v príslušnosti k členstvu v AiCES. Najväčšie podiely nečlenov boli zaznamenané v južných častiach Slovenska. Najväčšia dôvera k činnosti tejto asociácie je pochopiteľne v severozápadnej časti SR, v ktorej asociácia sídli. Vo všeobecnosti je podiel členov asociácie vyšší ako je tomu napríklad v Čechách, a to aj napriek tomu, že v mnohých oblastiach považujeme činnosť A.T.I.C. ČR za transparentnejšiu a efektívnejšiu.

Vzhľadom na rozmiestnenie TIK na území Slovenska bola v roku 2010 priestorová štruktúra nerovnomerná. Najlepšie vybavené sieťou TIK sú severozápadné časti Slovenska. Naopak, menšia hustota informačných kancelárií je zaznamenaná najmä vo východnej časti a v niektorých častiach južného Slovenska. Za najväčší nedostatok priestorovej štruktúry považujeme malý počet informačných kancelárií aj v tých regiónoch východného Slovenska, ktoré sú z hľadiska cestovného ruchu významné. Ako napríklad poddimenzovaný počet v Tatranskom, ale predovšetkým v Košickom regióne. V hustote a početnosti siete informačných kancelárií Slovensko výrazne zaostáva za Českou republikou, kde je niekoľkonásobne vyšší počet turistických informačných kancelárií, čím sú pre návštevníkov dostupnejšie.

Na záver je potrebné zdôrazniť, že všetky výsledky nášho výskumu odzrkadľujú stav úrovne služieb a priestorovej štruktúry siete najvýznamnejších zariadení poskytujúcich turistické informácie TIK na území Slovenska ku koncu roka 2010. Od decembra roku 2011 nadobudol účinnosť Zákon č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu, podľa ktorého v obciach vznikajú organizácie destinačného manažmentu, tzv. oblastné organizácie cestovného ruchu (OOCR), ktoré môžu zriadiť alebo založiť turisticko-informačnú kanceláriu. Podobne je to zadefinované aj pri krajských organizáciách cestovného ruchu (KOCR), ktoré podľa vyššie uvedeného zákona môžu takisto zriadiť alebo založiť turisticko-informačnú kanceláriu a okrem toho majú za územie vyššieho územného celku viesť evidenciu turisticko-informačných kancelárií. Zatiaľ je však prax taká, že momentálne existujúce TIK zanikajú, a kým sa nerozbehne činnosť v súčasnosti zakladaných OOCR, resp. KOCR, zrejme nové ani nevzniknú. AiCES poukazuje na momentálnu nepriaznivú situáciu turistických informačných centier na Slovensku. Poukazuje na rozdiely medzi situáciou v cestovnom ruchu na Slovensku a v Českej republike, kde mali informačné kancelárie v priebehu posledných rokov zo strany štátu vytvorené výborné podmienky pre ich rozvoj a napredovanie v oblasti zlepšovania kvality služieb, na rozdiel od Slovenska. K zlepšeniu situácie by mohlo dôjsť, keď vznikajúce organizácie destinačného manažmentu naplno rozbehnú svoju činnosť a budú dostávať na svoje aktivity aj príspevky zo štátneho rozpočtu. Výsledky podobného výskumu uskutočneného o dva-tri roky by mohli byť zaujímavými, nakoľko by bolo možné vyhodnotiť, či novým zákonom vytvorené podmienky mali pozitívny vplyv na rozvoj turistických informačných služieb a zariadení, ktoré ich poskytujú.

### PodĎakovanie

*Autori ďakujú projektu VEGA č. 1/0709/11 s názvom „Adaptabilita priestorových systémov v post-transformačnom období“ a príspevok je tiež súčasťou riešenia grantového projektu UK č./507/2012 – Stagnujúce/upadajúce („shrinking“) mestá na Slovensku.*

### Literatúra

- CONNELL, J., REYNOLDS, P. 1999. The implications of technological developments on Tourist Information Centres. *Tourism Management*, 20, pp. 501-509.
- DEY, B., SARMA, M. K. 2010. Information source usage among motive-based segment of travelers to newly emerging tourist destinations. *Tourism Management*, 31, pp. 341-344.
- FODNESS, D., MURRAY, B. 1997. Tourist information search. *Annals of Tourism Research*, vol. 24, no 3, pp. 503-523.
- GAWORECKI, W. W. 2007. *Turystyka. Wydawnie vzmienione*. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa, 370 p.
- GÚČIK, M., KMECO, E., KUČEROVÁ, J., MALACHOVSKÝ, A., MARÁKOVÁ, V., ORIEŠKA, J., PATUŠ, P., RAŠI, Š., TOMÁŠOVÁ, A., VETRÁKOVÁ, M. 2006. *Cestovný ruch, hotelierstvo, pohostinstvo – výkladový slovník*. Bratislava, SPN – Mladé letá, 216 s. ISBN 80-10-00360-3
- JAHN, P. 2000. Financovanie súkromnej turistickej informačnej kancelárie. *Ekonomická revue cestovného ruchu*, roč. 33, č. 2, s. 113-120.

- KROGMANN, A. 2005. Aktuálne možnosti využitia územia Nitrianskeho kraja z hľadiska cestovného ruchu. *Geografické štúdie*, 11, Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, 218 s.
- KROGMANN, A. 2007. Religiózne cestovný ruch v Nitrianskom kraji. *Geografické štúdie*, 12, Univerzita Koštantína Filozofa v Nitre, 99 s.
- KUHN, I., TOMÁŠOVÁ, P. 2011. *Úvod do destinačného manažmentu*. Sekcia cestovného ruchu Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja. 79 s.
- KULLA, M. 2011. Vybrané aspekty cestovného ruchu na Zemplínskej Širave. *Geographia Cassoviensis*, roč. V, č. 1, s. 73-78.
- LENNON, J. J., MERCER, A. T. 1994. Service Quality in practice: customer service in Scotland's tourist information centres. *Hospitality Management*, vol. 13, no. 2, pp. 129-141.
- LEWANDOWSKA, A. 2008. System obsługi w punktach i centrach informacji turystycznej. In Panasiuk A. (red.) *Gospodarka turystyczna*. Wydawnictwo naukowe PWN SA, Warszawa, pp. 192-198.
- LEWIS, P. G., MEADOWS A. J. 1995. Canadian tourist information and the UK: plans and perceptions. *Tourism Management*, vol. 16, no. 1, pp. 67-72.
- MARIOT, P. 1983. *Geografia cestovného ruchu*. VEDA, Bratislava.
- MATLOVIČOVÁ, K., KOLESÁROVÁ, J. 2011. Vývoj cestovného ruchu v Thajsku, s dôrazom na stratégie prekonávania krízových situácií. *Acta Facultatis Studiorum Humanitatis et Naturae Universitatis Prešoviensis, Prírodné vedy, Folia Geographica*, 17, roč. LII, PU Prešov, s. 241-254. ISSN 1336-6149, ISSN 1336-6157
- MATOUŠ, J. 2011. *História A.T.I.C. ČR* [osobná komunikácia] [cit. 2011-02-09]. e-mail: office@aticcr.cz
- MEYER, B., LEWANDOWSKA, A. 2008. Pozostale formy obsługi ruchu turystycznego. In: Panasiuk A (red.) *Gospodarka turystyczna*. Wydawnictwo naukowe PWN, pp. 164-199.
- Ministerstvo hospodárstva SR. 2005. Regionalizácia cestovného ruchu v Slovenskej republike. Bratislava, MH SR, Odbor cestovného ruchu, 114 s. [cit. 2010-10-12] Dostupné na: <<http://www.economy.gov.sk/regionalizacia-cestovneho-ruchu-v-sr-5699/127384s>>
- ORIEŠKA, J. 2010. *Služby v cestovnom ruchu*. IDEA Servis, 405 s.
- ORTEGA, E., RODRÍGUEZ, B. 2007. Information at tourism destinations. Importance and cross-cultural differences between international and domestic tourists. *Journal of Business Research*, 60, pp. 146-152.
- OTRUBOVÁ, E. 1996. *Humánna geografia II (zahraničný obchod, cestovný ruch)*. Univerzita Komenského Bratislava, 146 s.
- PATÚŠ, P. 2007. Manažment stredisk cestovného ruchu na Slovensku. *Ekonomická revue cestovného ruchu*, roč. 40, č. 2, s. 67-79.
- PEASE, W., ROWEAND, M., COOPER, M. 2005. The Role of ICT in Regional Tourism Providers. *Asia Pacific Journal of Economics & Business*, vol. 9, no. 2, pp. 50-85.
- PIATKOVÁ, J. 2006. *Metodická príručka pre turistické informačné kancelárie*. Asociácia informačných centier Slovenska. [online] [cit. 2008-11-16]. Dostupné na internete: <<http://www.aices.sk/dokumenty-na-stiahnutie.phtml?id5=9897&id2=0>>
- PIATKOVÁ, J. 2010. *Metodická príručka pre turistické informačné kancelárie*. Asociácia informačných centier Slovenska. [online] [cit. 2012-06-25] Dostupné na internete: <<http://www.aices.sk/dokumenty-na-stiahnutie.phtml?id5=9897>>
- PLESNÍK, P. 2008. *Vymedzenie a ocenenie regiónov cestovného ruchu*. Vydavateľstvo Ekonóm, 87 s.
- Rajonizace České republiky z hlediska cestovního ruchu*, 2001. [online] [cit. 2011-01-25]. Dostupné na: <<http://www.czechtourism.cz/didakticke-podklady/2-turisticky-potencial-regionu/>>
- RAKYTOVÁ, I. 2005. Možnosti a vplyv cestovného ruchu v Liptovskom regióne. In *Zmeny v štruktúre krajiny ako reflexia súčasných spoločenských zmien v strednej a východnej Európe. III: medzinárodné geografické kolokvium*, Danišovce, s. 109-113.
- RAKYTOVÁ, I. 2007. Zahraniční turisti v Liptovskom regióne. *Geographia Cassoviensis*, roč. I., s. 155-157.
- Seznam certifikovaných turistických informačních center*, 2011. [online] [cit. 2011-01-25]. Dostupné na: <[http://www.czechtourism.cz/files/informacni\\_centra/05\\_11\\_12\\_seznam\\_tic.pdf](http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/05_11_12_seznam_tic.pdf)>

- SPARKS, B., PAN, G. W. 2009. Chinese Outbound tourists: Understanding their attitudes, constraints and use of information sources. *Tourism Management*, 30, pp. 483-494.
- Vyhledávání infocenter, 2011. [online] [cit. 2011-04-02]. Dostupné na: <<http://www.kudyznudy.cz/Vyhledavani/Infocentra.aspx>>
- VYSTOUPIL, J., HOLEŠINSKÁ, A., KUNC, J., ŠAUER, M. 2007. *Metody pro tvorbu strategických a programových dokumentů cestovního ruchu*. Brno, Opava, pp. 79-80. ISBN 978-80-210-4290-2
- WONG, C. U. J., McKERCHER, B. 2011. Tourist Information Center Staff as Knowledge Brokers - The Case of Macau. *Annals of Tourism Research*, vol. 38, no 2, pp. 481-498.
- Zákon Národnej rady SR č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu.
- Zoznam turisticko-informačných kancelárií, 2010. [online] [cit. 2010-10-12]. Dostupné na: <[http://www.mksr.gov.sk/uploads/bf/79/bf7903f19beb5cb3e9bb819a2819ac71/zoznam\\_tik.pdf](http://www.mksr.gov.sk/uploads/bf/79/bf7903f19beb5cb3e9bb819a2819ac71/zoznam_tik.pdf)>
- Zoznam turisticko-informačných kancelárií, 2009. [online] [cit. 2010-10-12]. Dostupné na: <<http://www.economy.gov.sk/ostatne-dokumenty-5643/127328s>>

## **The role, spatial distribution and functioning of tourist information offices in Slovakia**

### **Summary**

The tourist information offices (TIKs) should be basic point for information provision for visitors in tourist destination. According to our results, we cannot consider quality of services they provide as optimal and in some fields it is even not sufficient in Slovakia. Opening hours are among the most problematic issues. TIKs should be also opened during weekends and state holidays in tourist season. Technical equipment and facilities of many TIKs are also often behind current standards. Language skills of TIK staff we consider as sufficient. Nevertheless, according to our opinion, ability to communicate with visitors in two the most widely used foreign languages in Central and Eastern Europe (English and German) should be common in all tourist information offices. Although we consider as important also such languages as Russian, Polish and Hungarian, in more regions it should be suitable to strengthen skills in French and Italian, due to the fact that tens of thousands of tourist are coming each year from these countries. It has to be mention that we evaluated quality of services in TIKs that are members of their specialised association (AiCES). They must fulfil certain minimum standard of services provided. It means that quality of services provided by all tourist information services in Slovakia (including non member offices) is with high probability worse. We also identified regional differences in trust and willingness to become AiCES member. The highest share of non-member TIKs is located in southern parts of Slovakia. It is logical that the highest trust to this association expressed by membership rate is in north-western part of the country, where association had been established and expanded. In general, the share of association members on total number of TIKs is higher e.g. comparing to Czechia, despite the fact that we consider functioning of similar association in Czech Republic (A.T.I.C.) as more transparent and more efficient.

The spatial distribution of TIKs had been uneven in Slovakia in 2010. The most developed network of TIKs we found in north-western part of Slovakia. On the contrary, the lowest density of them is evident in eastern, and in selected areas of southern Slovakia. We consider low number of information offices in regions significant from the point of view of tourism in eastern Slovakia as the weakest point of TIKs spatial structure. It documents limited number of offices in Tatry region and Košice region. In comparative perspective, the density and number of tourist information offices network is significantly below similar characteristics in Czechia where number of TIKs is much higher and accessibility to visitors substantially better.

We have to emphasise that our research results reflects situation in services provision and network spatial structure concerning tourist information facilities in Slovakia to the end of 2010. New legislation concerning tourism in Slovakia entered into practice in December 2011 (Act No. 91/2010 on Support of Tourism). It led to establishing of destination management organisations – so called area organisation of tourism (in Slovak – *oblastné organizácie cestovného ruchu* – OOCR), that can establish tourist information office. It is defined in similar way also in a case of regional organisations of tourism (in Slovak – *krajské organizácie cestovného ruchu* KOOCR). They also can establish tourist information office and they also are responsible for registration of all tourist information offices functioning on the territory of respective administrative region. As a result of these changes the situation is in praxis “transitory” – many already existing TIKs finished their functioning and new TIKs probably will not start to operate until new OOCR and KOOCR will be well working institutions. AiCES is warning regarding current negative situation of TIKs in Slovakia. They mention diverse situation of tourism in Slovakia and Czechia. Czech tourist information offices enjoyed favourable conditions provided by state, reflected by their development, as well as progress in quality of services improvement, comparing to Slovakia. There are expectations that situation will improve in Slovakia when newly established organisations of destination management will be fully in operation and they also will obtain contributions for their activities from state budget. Not earlier than within two-three years we will see if newly created legal framework will have positive influence on the development of tourist information offices network, scope and quality of services they provide, as well as on the development of tourism in Slovakia in general.