

**UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA EKONOMICKO-SPRÁVNÍ**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2008

Jana MODRÁČKOVÁ

**Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní**

Dotazníkové šetření pro turistické informační boxy v Pardubicích

Jana Modráčková

**Bakalářská práce
2008**

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ústav systémového inženýrství a informatiky
Akademický rok: 2007/2008

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana MODRÁČKOVÁ**
Studijní program: **B6209 Systémové inženýrství a informatika**
Studijní obor: **Regionální a informační management**

Název tématu: **Dotazníkové šetření pro informační boxy v Pardubicích**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Popis současného stavu poskytování informací ve sledované oblasti
Informační boxy
Dotazníkové šetření
Vyhodnocení dotazníkového šetření

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

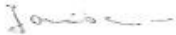
Seznam odborné literatury:

JERÁTEK, H., Úvod do sociologického výzkumu. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-662-5

BRONCOVÁ, D., Kniha o městě Pardubice. Praha: Milpo Media, 1999. ISBN 80-86098-12-5

ADAMÍROVÁ, M., ZILVAR, J. Kvalita života města Pardubice. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2001.

Vedoucí bakalářské práce:



Ing. Hana Jonášová, Ph.D.
Ústav systémového inženýrství a informatiky

Datum zadání bakalářské práce:

15. října 2007

Termín odevzdání bakalářské práce:

19. května 2008


prof. Ing. Jan Čapek, CSc.
děkan

L.S.


doc. Ing. Pavel Petr, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 15. října 2007

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala paní Ing. Haně Jonášové, PhD., za odborné rady a připomínky při vypracování celé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat panu Martinu Prorokovi, řediteli informačního centra Pardubice Region Tourism, který mi pomohl s vytvořením dotazníku. V neposlední řadě bych ráda poděkovala i své rodině a přátelům, kteří mi vytvořili vhodné prostředí pro realizaci této práce a podporovali mě během celého mého studia.

Souhrn

První část bakalářské práce se zabývá popisem současného stavu poskytování informací turistům. Ukazuje, jaké možnosti mají turisté při vyhledávání informací, zde se především zaměřuje na oblast Pardubického kraje a Pardubic. Dále práce popisuje základní informace o informačních boxech a o možnostech jejich využití. Zabývá se sociologickou a statistickou teorií, která je nutná k prováděnému dotazníkovému šetření.

Ve druhé části je práce zaměřená na získání názorů obyvatel Pardubic a turistů, kteří město navštívili. Smyslem bylo zjistit, jaký názor mají o vybudování informačních boxů, o obsahu těchto boxů a ceně za poskytování internetu, který by byl součástí těchto boxů. Tyto informace byly získány dotazníkovým šetřením v ulicích města Pardubice.

Klíčová slova

informační boxy, Pardubice, turistické informace, dotazník

Titul

Questionnaire research for tourist information boxes in Pardubice

Abstract

First part of my bachelor's essay is aimed at description of present situation in providing information to tourists. It shows, how many opportunities tourists have, when they are looking for information at Pardubice region. Further my work is describing basic information about information boxes and their usage. The essay deal with sociological and statistical theories, which were necessary for obtained questionnaire survey.

Second part of my work is aimed at obtaining opinions of Pardubice inhabitants and tourists, who visited the city. The work is finding, what opinions they have about information boxes, purport of these boxes and price of the internet services, which would have been part of the boxes. These information were obtained by questionnaire survey in streets of Pardubice.

Keywords

information boxes, Pardubice, tourist information, questionnaire

Obsah

1	Úvod	10
2	Základní pojmy	11
3	Informační boxy	13
3.1	Koncepce informačních boxů	16
3.2	Města, kde se informační boxy používají	18
4	Pardubice	21
4.1	Kultura, kulturní a společenské akce	23
4.2	Sport a volný čas	23
4.3	Dopravní dostupnost	24
4.4	Ubytovací a stravovací služby	25
5	Popis současného stavu poskytování informací turistům	26
5.1	Turistická informační centra	27
5.2	Pardubice Region Tourism	28
6	Vytvoření dotazníku	32
6.1	Použitá metoda šetření	32
6.2	Cíl šetření	33
6.3	Cílová skupina	33
6.4	Scénář šetření	33
6.5	Metodika sběru dat	33
6.6	Předvýzkum	34
6.7	Zpracování dat	34
7	Vyhodnocení dotazníkového šetření	35
7.1	Struktura vzorku	35
7.2	Výsledky šetření	35
7.3	Shrnutí šetření a doporučení	40
8	Závěr	43

Seznam zkratek

A.T.I.S. – Asociace turistických informačních center

ČCCR - Česká centrála cestovního ruchu

ČR – Česká republika

ČSA – Československé armády

DHL – Mezinárodní logistická a zásilková firma

EU – Evropská Unie

IC – informační středisko

MHD – městská hromadná doprava

PC – osobní počítač

SMS – krátká textová zpráva

VPN – virtuální privátní síť

Seznam obrázků

Obrázek 1 První informační box v ČR, zdroj: [16]	14
Obrázek 2 Příklady interních infoboxů, zdroj: [18]	16
Obrázek 3 Příklady externích infoboxů, zdroj: [18].....	16
Obrázek 4 Dotyková technologie, zdroj: [4]	18
Obrázek 5 Infobox v Přerově, zdroj: [20].....	18
Obrázek 6 Informační kiosek v Plzni, zdroj: [22]	19
Obrázek 7 Informační kiosek na novoměstsku, zdroj: [19].....	20
Obrázek 8 Označení informačního centra, zdroj: [43]	27
Obrázek 9 Návštěvnost stránek ipardubice.cz 2003-2008, zdroj: [46].....	30

Seznam tabulek

Tabulka 1 Počet infoboxů ve veřejné správě do roku 2006, zdroj: [8]	15
Tabulka 2 Rozdělení respondentů, zdroj: [vlastní].....	35
Tabulka 3 Využití infoboxů, zdroj: [vlastní]	35
Tabulka 4 Důvod nevyužití infoboxů, zdroj: [vlastní]	36
Tabulka 5 Vytipovaná místa pro umístění infoboxů, zdroj: [vlastní]	37
Tabulka 6 Žádané informace v infoboxu, zdroj: [vlastní]	38
Tabulka 7 Internet v infoboxu, zdroj: [vlastní]	39
Tabulka 8 Cena internetu v infoboxu, zdroj: [vlastní]	40
Tabulka 1 Možné umístění infoboxů, zdroj: [vlastní]	53
Tabulka 2 Cena za internet podle ekonomického profilu, zdroj: [vlastní]	54
Tabulka 3 Cena za internet, zdroj: [vlastní]	54
Tabulka 4 Statistické charakteristiky, zdroj: [vlastní]	54

Seznam příloh

- Příloha 1 – Dotazník pro informační boxy v Pardubicích
- Příloha 2 – Grafy zjištěných výsledků z dotazníkového šetření
- Příloha 3 – Hypotézy
- Příloha 4 – Vyjádření pana Martina Proroka, ředitele Pardubice Region Tourism

1 Úvod

V dnešní době jsou informace něčím, bez čeho se v běžném životě nejde obejít, touha po informacích je přirozenou lidskou vlastností. Při současném rychlém vývoji informačních a telekomunikačních technologiích je svět informacemi přímo zahlcen. Problém je ovšem v tom, že při takovém množství informací je vyhledávání složité a může se stát, že informace k uživateli nedorazí včas, nebo je dokonce zkreslená, a pak má takové množství informací spíše negativní dopad.

Důsledkem toho zde vzniká potřeba široké veřejnosti napojit se na tzv. „Informační dálnici“, nejen na internet, ale především na interní systémy, které používá veřejná správa nebo soukromé společnosti [1]. Ale ne každý se může dostat k internetu v práci, doma, ve škole či v internetové kavárně, a pro takové případy je zde řešení. Informační boxy (kiosky), které mohou být zpřístupněny v kteroukoli denní či noční hodinu, představují velmi snadný způsob obsluhy. To skýtá prakticky každému možnost využít přístupu k informacím i bez odborných znalostí. Potom už není problém poslat e-mail, opatřit si telefonní číslo či adresu instituce veřejné správy nebo si v seznamu firem vybrat restauraci, která mu doveze jídlo až domů.

Důležitou úlohu hrají i pro cestovní ruch, ten se rozvíjí a je jen dobře, že informační technologie se mohou využít i v tomto odvětví. Informační boxy umožňují turistům a návštěvníkům města vyhledat požadovanou informaci. Takové informace jsou především z oblasti kultury, sportu, služeb, ubytování a pohostinství. Informace tohoto charakteru se rychle mění a například tiskové materiály či brožury by se nedokázaly obměňovat dostatečně rychle.

Cílem práce je, pomocí dotazníkového šetření, zjistit názory návštěvníků Pardubic na vybudování informačních boxů ve městě, kde by tyto informační boxy měly být instalovány, jaké informace by měly obsahovat a kolik by měl stát internet, který by byl součástí těchto informačních boxů. Dále popisuje současnou situaci poskytování informací turistům a návštěvníkům města Pardubice a pardubického regionu.

2 Základní pojmy

Cestovní ruch

Cestovní ruch je definován jako činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší než je stanovena, přičemž hlavní účel je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě [2].

Dotazník

Dotazník je definován jako soubor písemných záměrných otázek, sledujících poznání zcela určitých jevů v určitém souboru osob nebo určité osoby [3].

Dotykový panel

Dotykový panel je vstupní zařízení, které dovoluje uživateli PC snadné ovládání počítače pomocí dotýkání se obrazovky. Dotykový vstup je použitelný v široké škále aplikací. Dotykové panely mohou být snadno použity s většinou počítačových systémů a mohou plně nahradit myš či trackball [4].

Informační box

Jedná se o elektronická zařízení umístěná na frekventovaných místech měst a obcí (pěší zóny, vlaková a autobusová nádraží, nádraží MHD, turistické cíle atd.). Obsahují kromě informací o samotných městech a obcích, úředních desek, aktualit atd. i veškeré prezentace registrovaných subjektů [5].

Informační systém

Funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost. Každý informační systém zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, a dále nástroje umožňující výkon informačních činností [6].

Internet

Celosvětově rozšířená počítačová síť poskytující informační služby téměř ve všech oblastech lidské činnosti [7].

On-line kontakt

Občan má možnost kontaktovat úřad přímo z webové stránky, přes webové rozhraní, vyplněním formuláře (může poslat zprávu, stížnost apod.). Za on-line kontakt není považován kontakt e-mailem [8].

Turistické informační centrum

Je účelové zařízení poskytující v oblasti svého působení (město, region, turistická oblast) komplexní informace o všech službách souvisejících s cestovním ruchem [9].

Uživatel

Osoba nebo organizace, která používá provozovaný systém k vykonávání specifické funkce [6].

Veřejná správa

Veřejná správa je tedy souhrnem činností, resp. služeb, poskytovaných organizacemi státní správy, územní samosprávy a dalšími veřejnoprávními institucemi [10].

3 Informační boxy

V dokumentu Státní informační politika – cesta k informační společnosti se říká, že „rozvoj informační společnosti je úlohou nejen vlády a státu. Bez partnerství vlády, veřejné správy, měst, obcí, občanů, podnikatelské veřejnosti, informačního průmyslu, akademické a výzkumné sféry, není možné tohoto cíle dosáhnout [11].“ Však i proto je budování internetových kiosků, jako jeden z prostředků komunikace občana s veřejnou správou, zahrnut v dokumentech Státní informační politika a v Akčním plánu [12].

„Informační kiosky jsou mocným a neúnavným nástrojem pro interaktivní předávání informací a v dnešní době i pro provozování Online služeb. Jeho hlavní předností je, že informační kiosek (zkráceně infobox) nemá, narozdíl od různých informačních kanceláří a středisek, otevírací dobu a je k dispozici 24 hodin denně. To samozřejmě neznamená, že infoboxy by mohly nahradit ústní předávání informací, ale mohou jej určitě důstojně zastoupit [11].“

Již v roce 1999 vláda vyjádřila svou podporu rozvoje informatiky a elektronické komunikaci v dokumentech Státní informační politika – cesta k informační společnosti a Národní telekomunikační politika. Později z těchto dvou dokumentů vychází dokument Státní informační a komunikační politika [13]. V roce 1999 se Česká republika také připojila k iniciativě Evropské unie *eEurope+*. Smyslem akčního plánu Evropské unie bylo zapojit kandidátské státy, kterým Česká republika v té době ještě byla, do budování informační společnosti po boku EU. Priority tohoto plánu zakomponovala vláda do Národního akčního plánu *eEurope+* pro Českou republiku [14].

Hlavní úkolem státní informační politiky je poskytnout občanům i právním subjektům volný přístup k informacím.

„V užším slova smyslu může být státní informační politika chápána jako podpora technického, technologického a komunikačního zabezpečení svobodného přístupu k informacím tzv. veřejného sektoru, vč. standardizace a právní normalizace příslušných činností či transakcí. V širším slova smyslu pak obdobné zajištění bezbariérového přístupu k informacím a možnosti jejich demokratického využívání v zájmu občanů jako producentů a příjemců informací v procesu výchovy, vzdělávání, vytváření a užívání kulturních a uměleckých hodnot, výzkumu a vývoje, a konečně práce a produkce užitných hodnot a statků.“

Důležitou podmínkou pro zajištění cílů státní informační politiky je vhodné prostředí pro efektivní práci, vyhledávání, zpracování a dlouhodobé ukládání informačních zdrojů. Cílem státu je zavádění nových informačních a komunikačních technologií pro lepší dostupnost veřejných informací občanovi. I přes zachování klasických papírových metod stát chce, aby přístup k informacím nebyl závislý na čase a místě. Jinými slovy chce umožnit přístup k informacím na veřejných místech v jakoukoli denní dobu pro všechny, bez ohledu na jejich sociální postavení. V současné době je přístup k informacím do jisté míry ovlivněn společenským postavením. Je logické, že ten, kdo vlastní lepší informační technologie, má lepší přístup k informacím. Proto vláda chce zavádět taková technologická řešení, která by tuto situaci vyřešila. V tomto případě je jako nejefektivnější prostředek při komunikaci a získávání informací od státní správy považován Internet.

Podle vzoru evropských zemí je jako nejdostupnější a nejdemokratičtější řešení přístupu k informacím považována výstavba informačních boxů (kiosků), které jsou umístěny na frekventovaných, veřejně přístupných místech, a umožňují volný přístup k informacím. [15]

Jako první nejen v České Republice, ale i ve střední Evropě, měla informační box právě Praha (Obrázek 1). Na jeho zprovoznění se podílela Správa Pražského hradu ve spolupráci s Českým Telecomem. Byl spuštěn 10. října 2001 a návštěvníci Pražského hradu zde mohli zdarma najít všechny informace o expozicích, výstavách, prohlídkách či koncertech. Mimo to měl funkce jako klasický telefonní automat rozšířený o možnost posílání SMS zpráv či přístupu na internet. Tyto služby již byly zpoplatněny a platba probíhala odečítáním kreditů z telefonní karty. Infobox byl vybaven dotykovou obrazovkou a pracoval s operačním systémem Windows 2000 Professional a internetovým prohlížečem Internet Explorer [16].

Server idnes.cz v roce 2002 uvedl, že Český Telecom, který získal tuto státní zakázku, měl v pilotním projektu nainstalovat do konce roku 2001 celkem 30 veřejných informačních terminálů po celém území České Republiky a do dvou let další stovky. Hlavním cílem tohoto projektu bylo zajistit bezpečný přístup k centrálním informačním zdrojům přes datovou i hlasovou komunikaci [17].



Obrázek 1 První informační box v ČR, zdroj: [16]

Tabulka 1 uvádí v procentech, kolik organizací veřejné správy do roku 2006 pro občany informační boxy již zpřístupnilo.

Tabulka 1 Počet infoboxů ve veřejné správě do roku 2006, zdroj: [8]

Rozdělení veřejné správy	Počet v %
Organizační složky státu	27.8
Krajské úřady	15.4
Obecní úřady celkem	12.1
podle velikosti obce	
více než 20 000 obyvatel	50.6
5 000 - 19 999 obyvatel	29.0
2 000 - 4 999 obyvatel	16.1
1 000 - 1 999 obyvatel	8.5
500 - 999 obyvatel	7.4
méně než 500 obyvatel .	
obce s 500 a více obyvateli podle krajů	
Praha	22.4
Středočeský	11.6
Jihočeský	11.9
Plzeňský	10.1
Karlovarský	12.7
Ústecký	9.7
Liberecký	23.0
Královéhradecký	8.0
Pardubický	14.6
Vysočina	11.9
Jihomoravský	7.8
Olomoucký	13.8
Zlínský	9.9
Moravskoslezský	16.0

Současné informační boxy neslouží pouze jako zdroj informací, ale mají funkci i estetickou. Jejich vzhled je důležitý, protože jsou často umístěny na reprezentativní místa. Na trhu je velké množství firem, které nabízejí velkou škálu různých tvarů a barev, popřípadě zhotovení infoboxu podle přání klienta.

Infoboxy jsou rozděleny do dvou hlavních skupin. Dělí se na infoboxy interní (Obrázek 2) a externí (Obrázek 3). Podle využití je také navrhován jejich vnější vzhled, aby byly dostatečně odolné proti vnějším vlivům, jako jsou nečistoty, prach a vandalismus. [1]



Obrázek 2 Příklady interních infoboxů, zdroj: [18]



Obrázek 3 Příklady externích infoboxů, zdroj: [18]

Nejvíce rozšířené jsou a největší uplatnění mají jako bankomaty peněžních ústavů. Využívají se v pohostinství jako objednávkové terminály v jídelnách a v restauracích nebo v průmyslu při řízení strojů a technologií. Často se nacházejí na letištích či nádražních halách a v neposlední řadě jsou využívány jako informační boxy na úřadech nebo v informačních centrech.

Jejich největším přínosem je rozsáhlost poskytovaných informací, většinou jsou pro všechny přístupné 24 hodin denně, lze s nimi pracovat i bez znalostí výpočetní techniky a náklady na provoz nejsou vysoké [19].

3.1 Koncepce informačních boxů

Koncepce informačních boxů pracuje na architektuře klient - server. Na serveru jsou umístěna všechna data a systém určený pro správu těchto dat. S tímto serverem je informační box spojen přes internet pomocí VPN sítě. Redakční systém má za úkol monitorovat stav a činnost informačních boxů, zaznamenávat tento stav do databází a v případě problému informovat správce. Díky serveru je možné zobrazovat v infoboxu www stránky, ale hlavně spravovat, aktualizovat a zveřejňovat informace, kvůli kterým byl zřízen [11].

Software informačního kiosku

Software umožňuje převzít vzdálenou správu při monitoringu a při řešení problémů. Umožňuje distribuovat obsah v předem daný čas na zvolenou skupinu stanic. Zajišťuje zabezpečení infoboxu proti zneužití a prohlížení neautorizovaných stránek. Součástí softwarového vybavení kiosků je prohlížeč a operační systém [11].

Hardware kiosku

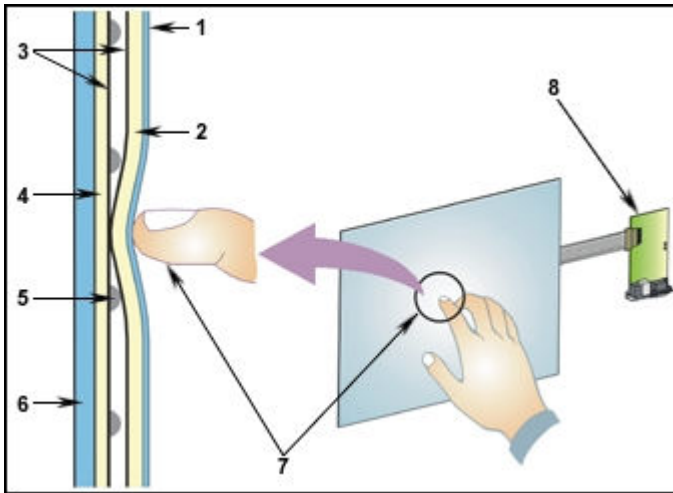
Základní technické vybavení kiosku je PC s výkonným chlazením, aby se zabránilo přehřátí. Nejčastěji je používána dotyková obrazovka, popřípadě rozšířená o klávesnici nebo trackball a celé je to skované do nerezové konstrukce dostatečně odolné proti vnějším vlivům. Dále je možné k infoboxu připojit tiskárnu, kameru, reproduktory apod. Připojení k internetu je řešené z dostupné lokální sítě a nebo bezdrátově, které se využívá pro umístění kiosku kamkoliv do prostoru [11].

Dotykové panely

Dotykový panel (Obrázek 4) se řadí ke vstupním zařízením, které uživateli či obsluze počítače dovolují snadné ovládání pomocí dotyků na obrazovce. Toto zařízení má velkou škálu použití a může snadno nahradit myš či trackball ve většině počítačových systémů. Velmi časté využití je právě v informačních boxech, výhodou je jejich snadná instalace do zařízení. Dotykový panel je vyroben z tvrzeného skla a v úpravě typu „anti-vandal“ jsou odolné proti mechanickému poškození.

Celá technologie je složena ze skleněného panelu pokrytého elektroodivou a odporovou vrstvou. Mezi těmito dvěma vrstvami je pro lidské oko neviditelná síť bodů a v případě dotyku se vrchní odporová vrstva přitlačí na elektroodivou. Na této vrstvě se změní napětí, a to dotykový panel zaregistruje a vyhodnotí.

Nejpoužívanější dotykovou technologií je čtyřvodičová odporová technologie, která má širokou škálu využití. Používá se především pro osobní využití, ve školách a v kancelářích. Na více zátěžová místa se používá pětivodičová odporová dotyková technologie. Je méně náchylná na nečistoty a využívá se v restauračních provozech, v průmyslové výrobě a nebo v samoobslužných infoboxech. [4]



1. tvrzená vrstva
2. odporová vrstva
3. elektrovedivá vrstva
4. odporová vrstva
5. vymešovaci bodová síť
6. skleněný panel
7. dotyk
8. kontroler

Obrázek 4 Dotyková technologie, zdroj: [4]

3.2 Města, kde se informační boxy používají

V dnešní době se můžeme s informačními boxy setkat v mnoha velkých, ale i malých městech. Pro ukázkou, zde uvádím jen některé z nich.

Přerov

V Přerově vybudovali síť informačních boxů z důvodu nedostatku míst s veřejným přístupem k internetu. Město nakoupilo nové informační boxy za 849 tisíc korun, většina peněz však šla z prostředků Evropského fondu regionálního rozvoje, jednalo se o částku 637 tisíc korun. Informační boxy jsou v modré barvě se znakem Přerova (Obrázek 5). Jsou přístupné na několika místech, na některých však s omezenou dobou provozu. Internet je bezplatný, ale jako veřejný musí mít určitá omezení. Je zakázáno stahovat filmy a hudbu, je blokován přístup na freemailové servery a určitá kategorie stránek je zakázána. Obsluha je lehká přes dotykovou obrazovku a intuitivní ovládání dovede občana nebo návštěvníka k cíli [20].



Obrázek 5 Infobox v Přerově, zdroj: [20]

Plzeň

Plzeňská městská správa také instalovala ve městě nové informační boxy (Obrázek 6). Provoz byl zahájen 1. dubna 2008. Infoboxy jsou umístěny v městských budovách na nejvíce frekventovaných místech a jsou veřejně dostupné. Jediné omezení je, že jsou přístupné pouze po otevírací dobu těchto budov. Mají jednoduché ovládání pomocí klávesnice, přístup k internetu a za domovskou stránku mají nastaven web města [21].



Obrázek 6 Informační kiosk v Plzni, zdroj: [22]

Litvínov

Také v Litvínově mají svůj informační box, ten byl nainstalován v roce 2006 před radnici města a poskytuje turistům základní informaci o městě a okolí. Dají se zde najít informace o ubytování, stravování, mapy cyklistických tras a přehled kulturních a sportovních akcí. Infobox nabízí informace navíc v anglickém a německém jazyce. Na tento informační box upozorňují tabule, které jsou umístěny už u hraničního přechodu v Mníšku [23].

Hradec Králové

Podle rozhodnutí magistrátu byly v roce 2005 rozmístěny po městě Hradec Králové informační boxy. Do té doby sloužily pouze dva infoboxy a měly jen omezenou působnost, danou počtem a umístěním uvnitř budov na Ulrichově náměstí a ČSA, kde nebyly přístupné čtyřicet hodin denně. Nové infoboxy byly rozmístěny na nejfrekventovanějších místech krajského města, jako je hlavní nádraží, informační centra, či třída ČSA. Nabízí informace o magistrátu a turistické zajímavosti. Na jejich výrobu přispělo město půl milionem korun, provoz zajišťuje firma, které se náklady vrací z komerčních prezentací v infoboxech [24].

Novoměstsko

Na Novoměstsku vznikla regionální informační síť, jejíž součástí se stala i instalace 39 dostupných informačních boxů (Obrázek 7). Pro občany slouží jako elektronická vývěska či možnost připojení k bezplatnému vysokorychlostnímu Internetu. Zájemci zde mohou najít informace o turistických zajímavostech, mapy cyklistických a turistických stezek a informace o ubytování, stravování či půjčovnách [19].



Obrázek 7 Informační kiosk na novoměstsku, zdroj: [19]

Ostrava

Také ostravský magistrát od roku 2004, jak informoval server Technet.cz, začal připravovat instalaci informačních boxů, které občanům umožní přístup do databáze magistrátu i úřadů jednotlivých obvodů a vyhledání důležitých dokumentů. Náklady projektu budou asi 60 milionů korun, z toho více než polovinu chce město získat z prostředků Evropské unie. Součástí projektu je i vytvoření call centra. Obyvatelům Ostravy tak postačí znalost jediného telefonního čísla, operátorka je podle požadované informace přepojí na kterýkoliv odbor magistrátu nebo městský obvod [25].

4 Pardubice

Pardubice, dnes sídlo Pardubického kraje, je ve Východních Čechách považováno za jedno z nejkrásnějších měst a za důležité centrum cestovního ruchu. Město leží na soutoku Labe a Chrudimky, díky výhodné poloze zde již ve 12. století vznikla osada Pardubice. První zprávu o městě lze nalézt v listině papeže Bonifáce VIII. z roku 1295, ve které jsou zmínky o kostele sv. Bartoloměje, kde se v té době nacházel klášter mnichů cyriackého řádu.

Největší rozkvět však město zažilo až koncem 15. století, kdy panství koupil rod Pernštejnů. Za vlády Viléma z Pernštejna vzniklo historické centrum města spolu s Pernštýnským náměstím, které bylo chráněno městským opevněním, Zelenou a Bílou bránou. Toto historické jádro se dochovalo až do dnešní doby.[26]

Město Pardubice se rozkládá na 78 km² v labské kotlině na soutoku řek Labe a Chrudimky. Nachází se v nadmořské výšce 215 až 237 metrů nad mořem a na 50 ° severní šířky. Město leží 100 km východně od Prahy, asi 20 km na jih od města Hradec Králové a 10 km od Chrudimi [27].

K 1.1. 2007 byl počet obyvatel v Pardubicích podle Českého statistického úřadu 88 559, z toho bylo 42 535 mužů a 46 024 žen. Řadí se mezi 10 největších měst v České republice [30]. Silný vliv na růst města měl na počátku 19. století velký rozvoj průmyslové výroby, především po tom, co se město napojilo na hlavní železniční trať Praha – Česká Třebová.

Na rozvoj Pardubic má rovněž vliv především to, že patří do hradecko – pardubické aglomerace, je správním, obytným a obslužným centrem. Rozvoji také napomohlo to, že se jedná o univerzitní město s velkým množstvím pracovních příležitostí [28].

Pardubice se od nepaměti řadí mezi průmyslová města. Svou historii zde má především chemický, potravinářský, elektrotechnický průmysl a průmysl na výrobu optických přístrojů. Dnes se ve městě setkáme především s velkým množstvím finančních institucí, které se zde začaly objevovat po roce 1990. Své pobočky tu mají velké významné banky a některé pojišťovny si město zvolily za místo jejich ústředí. Co se týká průměrných mezd jsou nejvyšší právě ve finančním sektoru, dále pak ve veřejné správě či v oblasti nemovitostí. I přes to, že v průmyslu jsou mzdy o 43% nižší, pracuje zde nejvíce lidí ve městě, v okrese i v kraji. [29]. K 31.3.2008 byla míra registrované nezaměstnanosti v Pardubickém kraji 5,1% [30].

Pardubice jsou mezi turisty vyhledávaným místem právě proto, že se zde nachází mnoho zajímavých historických památek. Ještě z dob Pernštejnů se zde na Pernštýnském náměstí zachovaly městské domy z gotiky, na některých z nich najdeme vzácné barokní fasády. Za zajímavé objekty lze určitě považovat dominantu města Zelenou bránu a dům U Jonáše se zachovalou fasádou z roku 1797, na které je zobrazen Jonáš s velrybou. Další dochovanou památkou je unikátní renesanční zámek spolu s jeho rytířskými sály, který dnes slouží jako muzeum, nebo jeden ze tří pozdně gotických kostelů. Pardubické historické centrum bylo v roce 1964 prohlášeno za městskou památkovou rezervaci. [31]

Zámek

Jednou z hlavních dominant Pardubic je pardubický zámek, který vznikl na přelomu 15. a 16. století za vlády pánů z Pernštejna. Jeho unikátnost tkví v tom, že původně vodní hrad, chráněný mohutnými zemními valy, dokázal poskytnout pohodlí renesančního zámku. V zámeckých interiérech, zejména v rytířských sálech zámku, se dochovaly rozsáhlé fragmenty monumentální malířské výzdoby stěn, nejstarších renesančních nástěnných maleb v Čechách. Zámek je sídlem Východočeského muzea a Východočeské galerie. V rytířských sálech i na nádvoří zámku se často konají společenské akce, divadelní představení a koncerty. [31]

Zelená brána

Zelená brána je největší dominanta Pardubic. Je tvořena vstupní branou, na jejímž průčelí je umístěný reliéf dle návrhu Mikoláše Alše, který zpodobňuje erbovní pověst pánů z Pardubic. Za vstupní branou se nachází 60 metrů vysoká věž. Název Zelená brána se začal užívat poprvé v roce 1547. Věž je přístupná od května do října a poskytuje skvělý výhled do širokého okolí, ale i na zámek a městskou památkovou rezervaci. [32]

Pernštýnské náměstí

Pernštýnské náměstí je častým turistickým cílem při návštěvě Pardubic. Náměstí dokola lemují měšťanské domy z počátku 16. století. Na fasádách několika domů se zde zachovaly i zbytky maleb z období rané renesance, ale na většině domů je vnější výzdoba vytvořena až v pozdější době, a to v období baroka, rokoka či empíru. Nejznámější je fasáda domu U Jonáše, která byla vytvořena na konci 18. století nebo Morový sloup z roku 1695 se sochou Panny Marie, který byl později dozdoben pískovcovou balustrádou, zobrazující symbol českého lva a postavy osmi světců. [32]

Kostel sv. Bartoloměje

Kostel dal v 16. století postavit Vilém z Pernštejna a původně sloužil jako klášter řádu minoritů. Kostel měl také funkci pohřebiště panů z Pernštejna. Později se stal hlavním farním kostelem ve městě. Nachází se zde pískovcová tumba, která je překryta náhrobním kamenem z mramoru a zobrazuje postavu Vojtěcha z Pernštejna v životní velikosti. Tento kostel je unikátní v tom, že se zde dochovala původní malba a původní dispozice chrámového prostoru ze 16. století. [32]

Okolí Pardubic

Za návštěvu určitě stojí hrad Kunětická hora, který je na sever od Pardubic. První zmínky o hradu se nacházejí v Husitské kronice již z roku 1420. Dnes se na čedičovém kopečku nalézají už pouze zříceniny hradu. Dalším zajímavým místem v okolí Pardubic jsou Lázně Bohdaneč s lázeňským areálem od architekta Josefa Gočára. Navštívit lze také židovskou synagogu v Heřmanově Městci nebo hřebčín v nedalekých Slatiňanech. [32]

4.1 Kultura, kulturní a společenské akce

Kromě toho, že jsou Pardubice význačným historickým městem, řadí se i mezi města s výrazným kulturním významem. Nachází se zde poměrně množství kulturně atraktivních míst a každoročně se zde pořádá velká řada kulturních a společenských akcí.

Nejvýznamnějšími kulturními zařízeními jsou Východočeské divadlo, Východočeské muzeum, sídlící v Pardubickém zámku, Komorní filharmonie a Východočeská galerie. Také proto se v Pardubicích nachází plno uměleckých škol a spolků, pěveckých, tanečních souborů a hudebních kapel. Sídlo zde má British Center, Alliance Française nebo Goethe institut. Každoročně se zde pořádá 17 velkých kulturních akcí. Mezi nejznámější patří Pardubické hudební jaro, Aviatická pouť, Městské slavnosti, Mezinárodní folklórní festival. [33]

4.2 Sport a volný čas

Pardubice jsou nejvíce spojovány s velkou dostihovou událostí a to s říjnovou Velkou pardubickou steeplechase s pověstným Taxisovým příkopem. Dalšími velkými sportovními událostmi, které mají ve městě již tradici, je plochodrážní závod Zlatá přilba, tenisová Juniorka nebo Czech open, mezinárodní turnaj her, šachu a bridže. Ve městě je vybudovaná hustá síť cyklotras a cyklostezek, která vás provede městem a jeho okolím [28].

4.3 Dopravní dostupnost

Co se týká dopravní dostupnosti mají Pardubice výhodnou polohu. Jsou významným železničním uzlem, nachází se zde letiště se smíšeným provozem a není komplikované napojit se na dálnici do Prahy, která je vzdálena pouhých 104 km [34].

Městská hromadná doprava

Dopravu po městě zajišťuje 29 pravidelných linek městské hromadné dopravy, 2 historické linky a 2 linky noční dopravy. Dohromady čítá vozový park Dopravního podniku města Pardubice 130 trolejbusů a autobusů [35].

Železniční doprava

Pardubice patří mezi nejvýznamnější železniční křižovatky v České republice. Přes Pardubice vede důležitá železniční trať z Prahy do České Třebové, Olomouce, Přerova, Ostravy a Bohumína. Největší stanice je Pardubice hlavní nádraží, která leží v centru města a poblíž autobusového nádraží. Na území Pardubic je ještě několik dalších menších železničních stanic a zastávek [36].

Letecká doprava

Na okraji Pardubic se nachází regionální letiště, má status veřejného mezinárodního letiště se smíšeným civilním a vojenským provozem. Majitelem letiště je město. Oprávnění ke správě civilní části získala společnost East Bohemian Airport (EBA) a.s. Vojenská část letiště poskytuje služby řízení letového provozu, záchranné a požární služby a pro civilní letadla i meteo službu [37].

Silniční doprava

Pardubice nejsou pouze důležitým železničním uzlem, ale také silničním. Městem prochází silnice 1. třídy I/37 a I/36, do Prahy se dá dostat po dálnici D11. Pardubice mají velký problém s dopravou uvnitř města, silniční okruh by se mohl začít budovat nejdříve v roce 2010 [36].

4.4 Ubytovací a stravovací služby

Pardubice mají dostatek ubytovacích míst, k dispozici je ubytovací kapacita cca 1 500 lůžek. Tento počet běžně stačí, ovšem ne v době, kdy se ve městě konají významné akce, jako jsou konference, výstavy či sportovní a kulturní akce. V létě se tato kapacita rozšiřuje na 2 300 lůžek a je možné využít i 200 míst v kempu. Ve městě je možné vybrat si z více jak 50-ti stravovacích zařízení [38].

5 Popis současného stavu poskytování informací turistům

Proto, aby bylo město, oblast či jakékoli místo často vyhledávaným turistickým cílem, je nutná jeho propagace a kvalita poskytovaných informací. Podpora cestovního ruchu je důležitým a velmi přínosným aspektem každého města či země.

Samozřejmě existuje mnoho způsobů jak informovat, ať už je to pomocí tištěných materiálů, internetu, přes informační centra nebo prostřednictvím různých spolků a organizací, které propagují danou oblast a podporují tím rozvoj cestovního ruchu.

Těchto spolků existuje velké množství a zaměřují se na zviditelnění různě velkých turistických oblastí České republiky. V základní úrovni se jedná především o informační centra města či obce, dále spolky propagující rozsáhlejší území, na jehož činnosti se společně podílejí a spolupracují města a obce v dané oblasti, nebo spolek upozorňující na zajímavosti celé České republiky.

CzechTourism

CzechTourism je příspěvková organizace, která vznikla v roce 1993 a spadá pod Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Jejím hlavním úkolem je zviditelnit zajímavé turistické oblasti České republiky u nás i v zahraničí. S CzechTourism spolupracují domácí turistické regiony, města, obce i podnikatelé. Dokonce má dvě vlastní informační centra.

Její původní název zněl Česká centrála cestovního ruchu (ČCCR) a od roku 2003 se přejmenovala na Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism. Její prioritou je zvyšovat návštěvnost českých regionů a tím i zvyšovat příjmy z cestovního ruchu. Orientuje se na příjezdový i domácí cestovní ruch a propagaci konkrétních oblastí cestovního ruchu. Zaměřuje se na lázeňskou, kongresovou a golfovou turistiku. Jeden z hlavních úkolů při podpoře domácího cestovního ruchu je pořádání seminářů pro zástupce cestovních kanceláří, marketingových projektů a různých reklamních kampaní na podporu rozvoje cestovního ruchu. [39]

Sdružení Východní Čechy

Toto sdružení je další, které vzniklo na podporu a rozvoj cestovního ruchu, specializuje se jen na oblast Východních Čech. Toto sdružení funguje už od roku 1997 a jeho účelem je zajištění rozvoje cestovního ruchu v regionu při efektivnější spolupráci mezi obcemi a městy, které mají stejné zájmy v této oblasti.

Hlavní činnost se zaměřuje především na propagaci této oblasti. Obce spolupracují při vydávání tištěných materiálů se společným logem sdružení, společně se účastní výstav a využívají možnost grantů a různých dotačních programů. Členem se může stát jakákoliv obec či město z regionu Východních Čech. [40]

Koncem roku 2006 byl na adrese www.vychodni-cechy.info spuštěn portál Východních Čech, který slouží pro podporu návštěvnosti tohoto kraje. Tento portál je k dispozici i turistům, neboť ho můžeme využít v šesti jazykových mutacích. Jeho hlavním úkolem je získávat informace od všech ostatních dodavatelů, zpracovat tyto informace a zveřejnit je na tomto portálu. Je zde možné najít základní informace o jednotlivých oblastech, městech i obcích, ale také upozornění na nejbližší akce, tipy na výlet, mapy, virtuální prohlídky, fotografie a další. Tento portál slouží jako základ informací pro tištěný propagační materiál [41].

5.1 Turistická informační centra

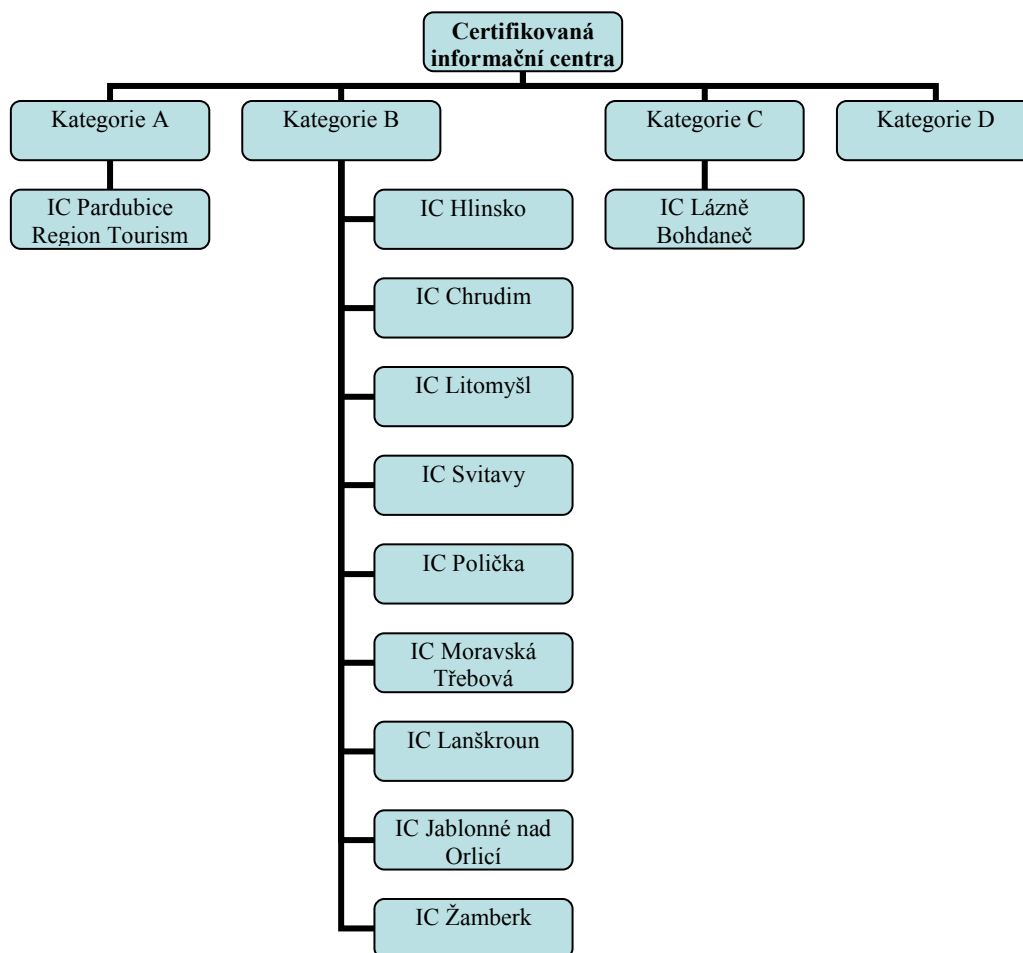
Turistická informační centra jsou rozdělena do čtyř tříd podle množství nabízených služeb. Tato členská informační centra a střediska jsou označována hvězdičkami, které přiřazuje cechovní Asociace turistických a informačních center A.T.I.C. ČR již od roku 1995. Aby IC mohlo být ohodnoceno, musí splňovat určité podmínky. Například musí být umístěno na veřejně přístupném místě, označeno logem A.T.I.C. ČR společně s piktogramem "i" (Obrázek 8) a mít alespoň minimální standard při poskytování informací. Podle A.T.I.C. ČR jsou informační centra rozdělena takto[42]:

- Kategorie A - republikové informační centrum, čtyři hvězdičky
- Kategorie B – oblastní informační centrum, tři hvězdičky
- Kategorie C - místní celoroční, dvě hvězdičky
- Kategorie D - sezónní informační centrum, jedna hvězdička



Obrázek 8 Označení informačního centra, zdroj: [43]

V regionu Pardubický kraj je pro turisty připraveno 28 informačních center, z toho 11 jich má certifikaci různé kategorie od asociace turistických a informačních center A.T.I.C. ČR. Přehled certifikovaných informačních center v Pardubickém kraji udává následující schéma.



5.2 Pardubice Region Tourism

Také město Pardubice má svoje informační centrum, to bylo založeno městem Pardubice 1.10.2003 jako příspěvková organizace s názvem Městské informační středisko Pardubice. V červnu 2006 se stalo členem Asociace turistických informačních center a získalo označení čtyř hvězdiček, takže se může řadit do kategorie „A“ – republikové informační centrum. Od října 2006 se přestěhovalo do větších a atraktivnějších prostorů na náměstí Republiky, hned vedle Zelené brány, a změnilo název na "Pardubice Region Tourism". Je také jedním z dvou informačních center agentury CzechToursim.

V tomto informačním centru najdete informace o městě Pardubice, regionu Pardubického kraje a Evropské unii. Zajišťují zprostředkování ubytování a průvodcovských služeb. Je zde možné zakoupit vstupenky na akce ve městě i mimo něj (www.ticketportal.cz, www.ticketart.cz, www.ticketstream.cz) a veřejnost zde má možnost přístupu na internet.

Je zde přepážka Dopravního podniku, kde lze nakoupit jízdenky či dobít městskou kartu, a na Servispointu přijímají zásilky společnosti DHL.

Nalézá se zde také informační přepážka Evropské unie Europe Direct Pardubice a Eurocentrum Pardubice, kde lze dohledat informace o EU.

Od února 2008 je tu přepážka CzechPOINT, neboli Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, kde má občan možnost získat informace, které o něm vede stát v centrálních registrech. Z tohoto místa je možné si odnést například výstupy z živnostenského a obchodního rejstříku, z katastru nemovitostí a z rejstříku trestů.

K jeho aktivitám patří projekty na podporu cestovního ruchu v regionu (vycházková trasa Viléma z Pernštejna, propagace města Pardubice a regionu Pardubicko), produkce tiskovin na propagaci města, spolupráce se Sdružením obcí Východní Čechy, TyfloCentrem, komisí pro bezbariérovost, Pardubickým krajem, komisí pro Strategický plán města Pardubic. [44]

Tiskoviny a propagační materiály

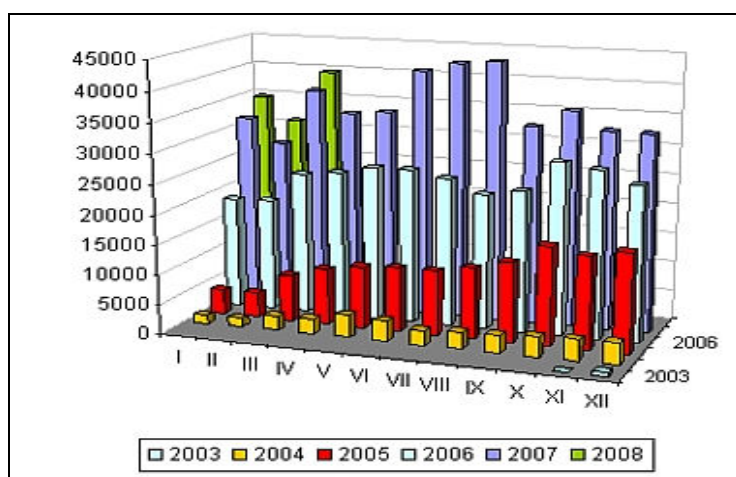
S propagační činností jsou úzce spojeny i tiskové materiály. Na edici těchto materiálů se podílejí pracovníci infocentra spolu s pracovníky odboru cestovního ruchu, kultury a sportu. Je zde k dostání například mapa města, klasické pohledy, turistické známky Zelené brány či zámku atd.

Zdarma jsou zde k dostání seznam hotelů, hostelů a penzionů, mapy pro vyjížďky na kole, podrobnou mapu města s významnými turistickými zajímavostmi, kalendář akcí ve Zpravodaji radnice, tipy na výlety a kapesní kalendáře.

Nebo lze v informačním centru koupit průvodce Pardubicemi, publikace o historii pardubického hokeje, o kostelu sv. Bartoloměje, historii města nebo mapu Hradecka a Pardubicka. [45]

Internetové stránky

Internetové stránky byly spuštěny současně se zahájením činností informačního centra v roce 2003 a každým rokem roste jejich návštěvnost (Obrázek 9). Na adrese www.ipardubice.cz lze najít všechny důležité informace o městě Pardubice. Nechybí zde průvodce městem, kde jsou základní informace o historii města, o jeho nejvýznamnějších památkách a zajímavostech. Nalézá se tu mapa města, diskusní fórum a archív Radničního zpravodaje, který vychází i v tištěné formě. Přes databázi se zde dají vyhledat ubytovací zařízení, kavárny, restaurace, instituce, pamětihodnosti, sportovní zařízení a jiné. Je zde také přehled nejbližších kulturních akcí. Je možné se napojit na vstupenkový systém TicketCity a nebo dostat se na portál Europe Direct Pardubice, který poskytuje informace o EU na www.eu.ipardubice.cz. Stránky může navštívit i zahraniční turista, protože všechny tyto informace jsou i v anglickém jazyce [43].



Obrázek 9 Návštěvnost stránek ipardubice.cz 2003-2008, zdroj: [46]

Zvukové panely

Kromě klasických orientačních značek a ukazatelů slouží k lepší orientaci ve městě zvukové panely, ty jsou určeny především pro návštěvníky města. Jsou umístěny na nejvíce frekventovaných místech tak, aby splňovaly svůj účel. Nalézají se u obchodního domu Grand a na Třídě Míru. Návštěvníkovi označí hledaný cíl červená dioda a uslyší krátký komentář. Pracovat s panely může i zahraniční turista, protože informace jsou namluvené i cizích jazycích [47].

Informační tabule

Další součástí městského značení, podle kterého se mohou turisté orientovat jsou informační tabule. Tyto tabule jsou rozmístěny v ulicích města u jednotlivých turistických cílů. Na těchto tabulích jsou napsané informace k zajímavým a historickým objektům. Základní informace jsou také v braillově písmu.

Například je najdeme u Automatických mlýnů, v přístavišti výletní lodi Arnošt nebo lemují turistickou atrakci Stezku Viléma z Pernštejna, okruh dlouhý 2,5 km kolem historického centra města, který začíná u Zelené brány, pokračuje přes Pernštýnské náměstí, zámek, kostel sv. Bartoloměje a zpět uličkami za Pernštýnským náměstím k Zelené bráně.

Náklady na výrobu na instalaci těchto panelů činily 270.000,- Kč, tři čtvrtiny přispělo město z fondu cestovního ruchu a z jedné čtvrtiny projekt platilo regionální infocentrum Pardubice Region Tourism. [48]

6 Vytvoření dotazníku

Vytvoření dotazníku probíhalo ve spolupráci s panem Martinem Prorokem, ředitelem informačního centra Pardubice Region Tourism. Dotazník je sestaven z 8 otázek, první 2 klasifikují respondenty do skupin podle místa bydliště a podle ekonomického statutu, tedy zda jsou studenti, ekonomicky aktivní a nebo důchodci. Dalších 6 otázek se týká přímo informačních boxů. Pět otázek bylo uzavřených a tazatelé měli možnost vybírat z nabídky odpovědí. Jednalo se o otázky jak alternativní, kde byly jen dvě možnosti odpovědi (ano x ne), tak i selektivní, umožňující více možností volby a více možných odpovědí. Polootevřená byla pouze jedna otázka, kde tazatelé měli několik možností na výběr, popřípadě mohli napsat svoji vlastní odpověď. Níže je uveden přehled jednotlivých otázek z dotazníku, rozdělených podle typu otázek.

Uzavřené otázky alternativní:

- Využíváte už nebo si myslíte, že infobox někdy v budoucnu využijete?
- Myslíte si, že by součástí informačních boxů měl být i přístup k internetu pro veřejnost?

Uzavřené otázky selektivní:

- Pokud si myslíte, že infobox v budoucnu nevyužijete, z jakého důvodu to bude?
- Které informace považujete za užitečné, aby město lépe sdělovalo občanům pomocí infoboxů nebo jiných způsobů komunikace?
- Kolik jste ochotni zaplatit za přístup k internetu přes tyto infoboxy?

Polootevřené otázky:

- Pokud se město rozhodne infoboxy stavět, kde by měl být určitě umístěn infobox?

6.1 Použitá metoda šetření

Na toto šetření byl použita dotazníková metoda, která je velmi rozšířenou a nenáročnou metodou pro získávání odpovědí od respondentů. Respondent sám písemně odpovídá v dotazníku na pevně dané otázky, které jsou pro všechny dotazované stejné.

Dotazník zkoumá postoje lidí, jejich názory a motivy. Díky tomu, že jsou otázky v dotazníku písemné, mohou se volit složitější otázky nebo větší rozsah možných odpovědí. Oproti jiným metodám písemné odpovědi umožňují hromadné zpracování, proto je tato metoda i efektivnější, a to nejen časově, ale i nákladově.

Jeho nevýhodou je, že otázky musí být vhodně sestavené, v případě nepochopení otázky respondentem už nejde nic opravit, doplnit či zpřesnit. Pokud se nepoužije přímá forma šetření a dotazník je respondentovi zaslán, například poštou, klesá jeho návratnost. [3]

6.2 Cíl šetření

Dotazníkové šetření pro turistické informační boxy v Pardubicích se zaměřilo na získání nejen názorů obyvatel, ale především turistů, kteří navštívili město Pardubice. Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, zda je u veřejnosti zájem o instalaci informačních boxů, o jaké informace mají obyvatelé a návštěvníci Pardubic zájem, a také zda by byli ochotni platit za internet, který by byl součástí informačních boxů v Pardubicích.

6.3 Cílová skupina

Šetření mělo za úkol zjistit názory turistů a obyvatel Pardubic v ulicích města. Dotazování proběhlo u návštěvníků města, turistů nebo občanů, kteří do Pardubic dojíždějí za prací a školou a u obyvatel města. Všichni respondenti byli starší 18-ti let.

6.4 Scénář šetření

Dotazníkové šetření se uskutečnilo ve čtvrtém čtvrtletí roku 2007 a v prvním čtvrtletí roku 2008 a bylo prováděno dvěma způsoby. Osobní předání dotazníků probíhalo především na nejvíce frekventovaných ulicích jako je Třída Míru nebo Pernštýnské náměstí a u studentů v areálu Univerzity Pardubice. Provedení šetření pomocí zaslání dotazníku elektronickou poštou bylo využito hlavně mezi studenty Univerzity Pardubice.

6.5 Metodika sběru dat

Šetření bylo prováděno formou dotazníkového šetření a při předání dotazníků respondentům byla využita přímá i nepřímá forma šetření. Nepřímé šetření pomocí rozesílání dotazníků po internetu mělo menší návratnost vyplněných dotazníků než přímé šetřením pomocí osobního předání a vysvětlení.

6.6 Předvýzkum

Pro ověření výzkumných nástrojů a etap sběru dat se využívá předvýzkum. Jeho výhoda je v tom, že se výzkumná metoda ověří v praxi. Jde o konečné vyzkoušení, seznámení se s prostředím, v němž se šetření bude provádět, a o případné upravení výzkumné metody. [49]

V případě dotazníkového šetření byl nejdříve proveden předvýzkum pomocí pilotního dotazníku, který byl předán 10 respondentům. Předvýzkumem se zjišťovalo, zda jsou otázky dostatečně srozumitelné a jsou respondenty správně pochopeny. Po zjištění a opravení nedostatků v dotazníku, bylo zahájeno dotazníkové šetření.

6.7 Zpracování dat

Pro potřeby interpretace je nezbytné, aby se po získání dat z dotazníků tato data správně zpracovala. Je důležité je také upravit do vhodné grafické formy pro lepší znázornění [3]. Při vyhodnocování dat byly použity vhodné statistické metody. Data jsou prezentována v tabulkách, kde jsou uvedeny jejich četnosti, kvůli lepší přehlednosti. Prezentace v podobě grafů má lepší vypovídací schopnost, proto v Příloze 2 jsou přiloženy grafy jednotlivých výsledků šetření.

Dále byly stanoveny a ověřeny dvě hypotézy, jejich výsledky jsou v Příloze 3.

- Hypotéza 1: Výběr místa pro umístění infoboxů je závislý na tom, zda se jedná o turistu nebo občana města
- Hypotéza 2: Výše ceny za internet v infoboxu je závislá na ekonomickém profilu respondenta

7 Vyhodnocení dotazníkového šetření

7.1 Struktura vzorku

Celkem bylo rozdáno 275 dotazníků, z toho 25 dotazníků se nevrátilo nebo nebylo úplných a 250 se dalo použít a dále zpracovat.

Respondenti byli rozděleni do základních skupin podle místa jejich bydliště a ekonomického profilu. Zjišťovalo se, zda se jedná o obyvatele Pardubic či návštěvníky města. Dále byli rozděleni na studenty, ekonomicky aktivní a důchodce. Rozdělení respondentů je přehlednější v následující Tabulce 2.

Tabulka 2 Rozdělení respondentů, zdroj: [vlastní]

Rozdělení respondentů	Počet dotázaných	Četnosti
občan Pce - student	61	24,4%
občan Pce - ek.akt	59	23,6%
občan Pce - důchod.	17	6,8%
návštěvník - student	47	18,8%
návštěvník - ek.akt	41	16,4%
návštěvník - důchod.	25	10%
Celkem	250	100%

7.2 Výsledky šetření

Otázka č. 3: Využíváte už nebo si myslíte, že infobox někdy v budoucnu využijete?

Tabulka 3 Využití infoboxů, zdroj: [vlastní]

	Obyvatel Pardubic						Návštěva Pardubic						Celkem	
	Student		Ek. aktivní		Důchodce		Student		Ek. aktivní		Důchodce			
NE	13	21%	7	12%	8	47%	4	9%	2	5%	10	40%	44	18%
ANO	48	79%	52	88%	9	53%	43	91%	39	95%	15	60%	206	82%
Celkem	61	100%	59	100%	17	100%	47	100%	41	100%	25	100%	250	100%

Z Tabulky 3 vyplývá, že 82% dotázaných informační box už někdy v minulosti využilo a v budoucnu ho plánuje využít znovu. Tento názor byl stejný ve všech dotazovaných skupinách. Největší zájem o využívání infoboxů byl ze strany ekonomicky aktivních občanů, kteří navštěvují Pardubice, kde 95% odpovědělo kladně, stejně na tom byli i mimo pardubičtí studenti 91%. Naopak nejmenší zájem, celých 47%, byl ze strany důchodců, kteří ve městě žijí, velmi podobně odpovídali i důchodci, kteří město navštěvují. Celkově o infoboxy mají mírně větší zájem návštěvníci města než jeho obyvatelé, z pohledu ekonomického statutu se nejvíce jedná o lidi ekonomicky aktivní, pak studenty a nejmenší zájem o instalaci infoboxů mají důchodci.

Otázka č. 4: Pokud si myslíte, že infobox v budoucnu nevyužijete, z jakého důvodu to bude?

Tabulka 4 Důvod nevyužití infoboxů, zdroj: [vlastní]

	Obyvatel Pardubic						Návštěva Pardubic						Celkem	
	Student		Ek. aktivní		Důchodce		Student		Ek. aktivní		Důchodce			
Nevyužije	2	15%	4	57%	9	100%	0	0%	0	0%	5	50%	20	45%
Jiné místo	1	8%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	4	40%	6	13%
Internet	10	77%	2	29%	0	0%	4	100%	2	100%	1	10%	19	42%
Celkem	13	100%	7	100%	9	100%	4	100%	2	100%	10	100%	45	100%

Otázka č. 4 se týkala využívání informačních boxů. Ti, kteří odpověděli, že by informační box v budoucnu nevyužili, odpovídali, z jakého důvodu by to bylo. Tabulka 4 uvádí důvody, pro které si 44 dotazovaných myslí, proč infoboxy v budoucnu nevyužijí. 45% z nich se domnívá, že by ho neuměli správně a efektivně využít, 42% má přístup k internetu, kde si mohou nalézt vše co potřebují. Zbylých 13% si myslí, že infoboxy budou stát jinde, než je budou potřebovat. Nejvíce se výsledky lišily v odpovědích podle ekonomického statutu. Většina studentů dává přednost využívání internetu i pro tyto účely, naopak důchodci mají obavy, že infobox nebudou umět využít.

Otázka č. 5: Pokud se město rozhodne infoboxy stavět, kde by měl být určité umístěn infobox?

Tabulka 5 Vytipovaná místa pro umístění infoboxů, zdroj: [vlastní]

	Návštěva Pardubic			Celkem	
	Student	Ek. aktivní	Důchodce		
Upa	9	0	0	9	3,28%
Nádraží	33	21	13	67	24,45%
Třída Míru	33	16	4	53	19,34%
Polabiny	3	2	0	5	1,82%
Pernštýnské nám.	12	9	5	26	9,49%
Zastávky MHD	0	11	1	12	4,38%
Dukla náměstí	0	4	0	4	1,46%
Infocentrum	6	7	5	18	6,57%
17. listopadu	0	9	1	10	3,65%
Koleje Upa	4	1	0	5	1,82%
Masarykovo nám.	6	17	4	27	9,85%
Nemocnice	7	5	4	16	5,84%
Autobusové nádr.	7	4	8	19	6,93%
Náměstí rep.	0	3	0	3	1,09%
Karlovina	0	0	0	0	0,00%
jiná	0	0	0	274	0%
Celkem	120	109	45	274	100%

V tabulce 5 jsem se převážně zaměřila na názory návštěvníků města. V dotazníku bylo možné vybrat více míst, kde by měl informační box stát. Nejvíce bylo žádané Hlavní vlakové nádraží 25% a Třída Míru 17%. Celkově byla v odpovědích vybírána místa, která jsou především v centru města. Nejmenší zájem byl o sídliště. Velmi podobně odpovídali respondenti podle jednotlivých ekonomických statutů. Studenti často uváděli areál Univerzity Pardubice a u ekonomicky aktivních návštěvníků města byl dále zájem o Pernštýnské náměstí, Masarykovo náměstí a místa u zastávek MHD. Hodně podobné výsledky vyšly i při rozdělení respondentů na obyvatele Pardubic a na cizince. Obě dvě skupiny si myslí, že nejlepší místa budou na Hlavním nádraží a v centru města na Třídě Míru.

Otázka č. 6: Které informace považujete za užitečné, aby město lépe sdělovalo občanům pomocí infoboxů nebo jiných způsobů komunikace?

Tabulka 6 Žádané informace v infoboxu, zdroj: [vlastní]

	Kategorie otázek	Návštěva Pardubic			Celkem	
		Student	Ek.akt.	Důch.		
Úřední info.	úřední hodiny	31	11	4	46	3,01%
	úřední deska	4	6	0	10	0,65%
	aktuality	22	11	8	41	2,69%
	Řešení životních situací	0	1	1	2	0,13%
Důležité kontakty	Úřady	34	24	11	69	4,52%
	Školy	30	15	5	50	3,27%
	Policie	21	11	5	37	2,42%
	Nemocnice	24	16	19	59	3,86%
	Lékaři	33	15	16	64	4,19%
Dopravní info.	MHD	35	26	16	77	5,04%
	Autobusové a vlakové jízdní řády	26	29	14	69	4,52%
	Mimořádnosti v dopravě	9	9	4	22	1,44%
	Dopravní situace na Pardubicku	4	14	7	25	1,64%
Univerzita	Fakulty	30	6	0	36	2,36%
	Aktuality	21	9	1	31	2,03%
	Přijímací řízení	17	7	0	24	1,57%
	Přístup na Stag	32	3	0	35	2,29%
	Knihovna - katalog	21	3	0	24	1,57%
	Menza	23	8	0	31	2,03%
Kultura	Knihovna	17	7	11	35	2,29%
	Zajímavosti	14	16	8	38	2,49%
	Divadla, kina	31	25	20	76	4,98%
	Kulturní akce	31	18	17	66	4,32%
	Hrady a zámky	17	14	13	44	2,88%
Sport	Koupaliště, Lázně	32	18	11	61	3,99%
	Sportovní výsledky	9	11	4	24	1,57%
	Sportovní oddíly a kroužky	10	9	1	20	1,31%
	Aktuality ze sportovního dění	22	18	2	42	2,75%
Mapy	Město, Pardubicko	37	32	12	81	5,30%
	Turistické okruhy	28	19	9	56	3,67%
	Cyklostezky	25	13	5	43	2,82%
Komerční info.	Prostor pro obchodníky - ANO	22	24	9	55	3,60%
Inzerce	Inzerce pro občany	11	7	7	25	1,64%
	Reality	18	11	1	30	1,96%
	Práce	32	26	1	59	3,86%
	Ostatní	13	6	1	20	1,31%

V Tabulce 6 jsou výsledky zpracované pouze z odpovědí návštěvníků Pardubic. U této otázky byla možnost výběru více odpovědí. Ukázalo se, že součástí informačních boxů by měly být důležité kontakty, především na úřady, informace z oblasti kultury, kde většina respondentů chce mít program divadel, kin a kulturních akcí, dále mapu Pardubicka a jízdní řády MHD. Mezi odpověďmi v jednotlivých skupinách, podle rozdělení na studenty, důchodce a ekonomicky aktivní, nebyly výrazné rozdíly. Návštěvníci mají také zájem o jízdní řády autobusů a vlaků, obyvatelé města by dále uvítali, aby informační boxy obsahovaly i inzerci s nabídkou práce. Naopak malý zájem byl o informace z univerzity, o tyto informace měli zájem pouze studenti. Celkově byl malý zájem o úřední informace.

Otázka č. 7: Myslíte si, že by součástí informačních boxů měl být i přístup k internetu pro veřejnost?

Tabulka 7 Internet v infoboxu, zdroj: [vlastní]

	Obyvatel Pardubic						Návštěva Pardubic						Celkem	
	Student		Ek. aktivní		Důchodce		Student		Ek. aktivní		Důchodce			
NE	12	20%	2	3%	8	47%	12	26%	2	5%	8	32%	44	18%
ANO	49	80%	57	97%	9	53%	35	74%	39	95%	17	68%	206	82%
Celkem	61	100%	59	100%	17	100%	47	100%	41	100%	25	100%	250	100%

Z Tabulky 7 je zřejmé, že většina (82%) dotázaných má zájem o to, aby internet byl v informačních boxech přístupný. Nejvíce o internet mají zájem ekonomicky aktivní respondenti (96%) a nejmenší zájem mají důchodci (62%). Největší zájem mezi návštěvníky města je u ekonomicky aktivních, dále pak studentů a nejméně důchodců.

Otázka č. 8: Kolik jste ochotni zaplatit za přístup k internetu přes tyto infoboxy?

Tabulka 8 Cena internetu v infoboxu, zdroj: [vlastní]

	Obyvatel Pardubic						Návštěva Pardubic						Celkem	
	Student		Ek. aktivní		Důchodce		Student		Ek. aktivní		Důchodce			
1-2Kč	23	38%	34	58%	6	60%	22	46%	11	27%	12	71%	108	46%
2-5Kč	20	33%	7	12%	4	40%	8	17%	19	46%	3	18%	61	26%
5-10Kč	17	28%	17	29%	0	0%	17	36%	8	20%	2	11%	61	26%
Více než 10Kč	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	3	7%	0	0%	5	2%
Celkem	61	100%	59	100%	10	100%	47	100%	41	100%	17	100%	235	100%

Tabulka 8 udává přehled možných cen, které by byli občané a návštěvníci ochotni platit za internet v infoboxu. 46% dotázaných je ochotno platit za 10 minut cenu v rozmezí 1-2 Kč, cenu od 2-5Kč je ochotno zaplatit 26%, hodně podobně vyšel výsledek u ceny 5-10 Kč (26% respondentů). Naopak nejméně dotázaných (4%) je ochotno platit cenu vyšší než je 10 Kč za 10 minut. Výsledky v jednotlivých skupinách byly velmi podobné, jediný rozdíl byl u ekonomicky aktivních návštěvníků města, kde 46% dotázaných je ochotno platit cenu 2-5 Kč.

7.3 Shrnutí šetření a doporučení

Z výsledků vyplývá, že 82% obyvatel a návštěvníků Pardubic si přeje instalaci městských informačních boxů a to převážně na nejvíce frekventovaných místech jako je Hlavní nádraží a Třída Míru, a naopak si většina respondentů myslí, že instalace na sídlišťích nebo v areálu Univerzity Pardubice by byla neefektivní. Jako hlavní informace, které by infobox měl obsahovat, jsou důležité kontakty, především na úřady, informace z oblasti kultury, kde většinu dotázaných zajímá nejvíce program divadel, kin a kulturních akcí, dále mapu Pardubicka a jízdní řády MHD. Také převažoval pozitivní názor na přístup k internetu přes tyto informační boxy, za který je většina dotázaných ochotna zaplatit 1-2 Kč za 10 minut. Vhodnými statistickými metodami bylo vypočítáno, že průměrná cena, kterou jsou respondenti ochotni platit za internet, je 3,8 Kč za 10 minut. Tyto a další charakteristiky jsou uvedené v tabulce v Příloze 3. Také bylo ověřeno pomocí testu nezávislosti, že ekonomický

profil respondentů neovlivňuje odpověď na to, jakou cenu by byly ochotni platit za internet v infoboxech. Podrobnější výsledky na ověření této hypotézy jsou v Příloze 3.

Je však překvapující, že v odpovědích na místo instalace a obsah infoboxu nebyly výrazné rozdíly podle toho, zda se jedná o obyvatele Pardubic nebo jejich návštěvníka. I přesto, že by se dalo očekávat, že turisty budou nejvíce zajímat informace z kultury, tipy výletů do okolí nebo mapa Pardubicka, zajímají je i důležité kontakty a inzerce, která by byla více užitečná pro občany. Stejně odpovědi byly i na místo instalace infoboxů, které se u obou skupin také téměř shodovaly. Také by se dalo očekávat, že obyvatelé města infobox na Hlavním nádraží tolik nevyužijí jako návštěvníci, kteří do města přijedou, a i přes to u obyvatel města získalo Hlavní nádraží nejvíce odpovědí. To, že výběr místa pro umístění infoboxů je nezávislý na tom, zda se jedná o turistu nebo občana města také dokazují výsledky hypotézy (Příloha 3).

Obyvatelé města i jeho návštěvníci mají o internet v infoboxech zájem skoro stejný, kladně se vyjádřilo 84% obyvatel města a 81% návštěvníků, rozdíl ve výsledcích je minimální v odpovědích na cenu za internet.

Z výsledků šetření vyplynulo, že o informační boxy je ve městě zájem. V případě, že by se město rozhodlo instalovat informační boxy, měly by být umístěny na frekventovaných místech, kde by byly dostatečně využity. Musí stát na dobře viditelném místě, aby turista neměl problém s jejich nalezením, a zároveň by bylo vhodné monitorovat je městským kamerovým systémem, aby byly ochráněny proti vandalům. Jako nejlepší se jeví Třída Míru nebo Hlavní nádraží, tam by byly k dispozici jak obyvatelům, tak i návštěvníkům Pardubic. Pokud by stály na sídlištích, byly by hlavně využívány místními obyvateli, naopak u univerzity by byli využívány převážně studenty. Otázka je také, jaký obsah by měly mít, pokud budou sloužit občanům, měly by obsahovat důležité kontakty, především na úřady, informace z oblasti kultury, hlavně program divadel, kin a kulturních akcí ve městě, dále mapu města a Pardubicka a jízdní řády MHD. Informace z oblasti kultury jsou vhodné i pro turisty a návštěvníky, ty určitě využijí mapu města a okolí, vlakové a autobusové spoje nebo tipy na kulturní akce, výlety po hradech a zámcích, a program kin. Naopak je zbytečné informovat turisty o úřední desce či otevíracích hodinách na úřadech. Informace z univerzity nebo inzerce s nabídkou práce jsou také zbytečné. Studenti více ocení informace z oblasti kultury, program kin a divadel, než řešení životních situací a úřední desku. Internet, který by byl přes tyto boxy přístupný, by využívali jak turisté, tak i obyvatelé města.

Bylo by vhodné, aby přístup na stránky určitých kategorií byl omezen či zakázán. Cena, která by se platila za internet, by částečně mohla krýt provozní náklady, zbytek by byl

hrazen například z inzerce, která by byla součástí infoboxu. Místní obyvatelé by tento internet mohli platit prostřednictvím městské karty, svou městskou kartu zde mohou využít i obyvatelé blízkého Hradce Králové, kteří do Pardubic dojíždí za prací či školou, turisté by tyto služby platili klasickou formou vhazení mincí jako u automatu.

Musí se počítat s tím, že instalace těchto boxů bude nákladná, proto informační centrum může využít dotací Evropské unie. V Regionálním operačním programu NUTS II Severovýchod, do kterého Pardubice spadají, je pro období 2007-2013 na podporu rozvoje služeb cestovního ruchu vyčleněno 144,4 mil. € [50]. Příspěvek může i město, stejně jako tomu bylo v případě instalací informačních tabulí.

Nejvhodnější by byl infobox s dotykovou obrazovkou, s dostatečně výkonným počítačem a s odpovídajícím softwarem. Měl by také splňovat estetickou funkci. Pěkné jsou infoboxy instalované v Přerově, ty se ovšem hodí více do vnitřních prostor a zabudování do zdi by mohlo být obtížné. Pardubice se také mohou inspirovat několika boxy instalovanými na Novoměstsku, které lze umístit jak do vnitřních prostor, tak i do venkovních a na pardubických ulicích by se dobře vyjímaly.

I přesto, že tento projekt se plánuje již v tomto roce, dosud nejsou známa žádná rozhodnutí, jaké infoboxy město pořídí.

Toto šetření by bylo vhodné v budoucnu zopakovat. Po instalaci boxů mohou vzniknout otázky, které se v současné době vůbec neřešily. Až s využíváním infoboxů se mohou objevit problémy nebo nutnost zveřejňování dalších informací. Později bude vhodné znovu zjišťovat u obyvatel a návštěvníků města jejich připomínky či postřehy na vylepšení infoboxů.

8 Závěr

Pardubice jsou považovány za jedno z nejkrásnějších měst ve Východních Čechách, jsou důležitým centrem cestovního ruchu. Proto se město snaží zdokonalovat svoje služby, které poskytuje svým občanům, ale i návštěvníkům města. V první části práce se zabývám popisem současného stavu poskytování informací a popisem možností, které mají turisté a návštěvníci při vyhledávání informací o městu Pardubice. Turisté mají k dispozici velké množství informačních zdrojů, jsou to především tištěné materiály, internetové stránky, informační tabule a informační středisko v centru města. Většinu těchto informačních zdrojů jsem využila i v této práci. Také jedním z informačních systémů, které jsou již v několika městech České republiky občanům i turistům k dispozici, jsou informační boxy. Jedná se o počítače s dotykovou obrazovkou a lze na nich dohledat všechny důležité informace, nabízejí komunikaci s úřady, přístup na internet a informace pro turisty o zajímavostech města či kraje. Také Pardubice mají instalaci těchto informačních kiosků v plánu v roce 2008 pro kompletnější a kvalitnější služby pro návštěvníky i občany města.

Smyslem této práce bylo zjistit postoje návštěvníků a obyvatel Pardubic na vybudování informačních boxů ve městě. Respondenti se vyjadřovali, kde by informační box měl být umístěn, jaké informace by v něm chtěli nalézt a jakou cenu jsou ochotni zaplatit za poskytovaný internet v rámci těchto informačních kiosků.

Protože již několik měst má instalované informační boxy, kontaktovala jsem jejich informačních centra, abych zjistila více informací. Bohužel z 5-ti kontaktovaných míst, mi žádné informační centrum neodpovědělo, a proto nelze popsat a zhodnotit kladné či záporné zkušenosti s provozem infoboxů. Informace jsem tedy hledala na internetu, kde jich je dostatečné množství.

Dotazník byl sestaven po konzultaci s panem Martinem Prorokem, ředitelem Pardubice Region Tourism. V předvýzkumu byl dotazník předán 10 respondentům s cílem zjistit a upravit jeho nedostatky. Samotné dotazníkové šetření pak probíhalo pomocí rozdaných dotazníků v ulicích města a rozeslán pomocí elektronické pošty. Šetření se zúčastnili studenti, důchodci a ekonomicky aktivní obyvatelé a návštěvníci města. Na dotazníky odpovědělo 250 respondentů, což je dostačující reprezentativní vzorek pro získání prvotních výsledků.

Po vyhodnocení dotazníků byly výsledky předány informačnímu centru Pardubice Region Tourism. Podle vyjádření jeho ředitele pana Martina Proroka jsou jeho výstupy kvalitní a použitelné v praxi, jeho písemné vyjádření je přiloženo v Příloze 4.

Doufám tedy, že se mi cíl práce vytyčený v úvodu podařilo splnit a že výsledky provedeného šetření pomohou při rozhodování informačního centra, zda instalovat informačních kiosků, na jaká místa a za jakých podmínek

Seznam literatury

- [1] GabbyIT – Informační kiosky GIT - InfoTouch [online]. 2001 [cit. 2007-12-05].
Dostupný z WWW: <<http://www.202.cz/git/kiosky.htm>>
- [2] MALÁ, V. Cestovní ruch (Vybrané kapitoly). Praha: VŠE, 1999, ISBN 80-7079-443-7
- [3] VESELÁ, J., Sociologický výzkum a jeho metody, Univerzita Pardubice, 2002, ISBN 80-7194-446-1
- [4] Vekobs – touchscreens and services [online]. 2006 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW:
<<http://www.vekobs.cz/>>
- [5] Infohelp [online]. [cit. 2007-12-05]. Dostupný z WWW:
<http://www.infohelp.cz/o_nas.htm#Informa%E8n%ED%20boxy>
- [6] Informační systémy veřejné správy [online]. 2001 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW:
<<http://www.isvs.cz/isvs-teorie/pojmy-aneb-ztraceni-v-isvs.html>>
- [7] Seznam - encyklopedie [online]. 1996 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW:
<<http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/121594-internet>>
- [8] Český statistický úřad [online]. 2008 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW:
<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/definice_pojmu_vs>
- [9] Město Boskovice [online]. 2005 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW:
<<http://www.boskovice.cz/index.php?page=rs/deska/deskapodr&id=68>>
- [10] Cena státu [online]. 2005 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW:
<<http://www.cenastatu.cz/faq/>>
- [11] As4u: Informační kiosky [online]. 2006 [cit. 2007-12-05]. Dostupný z WWW:
<<http://www.as4u.cz/cs/dalsi-sluzby/informacni-kiosky.html>>
- [12] Český Telecom rozšiřuje síť internetových terminálů. *Idnes* [online]. 2003 [cit. 2007-12-05]. Dostupný z WWW: <http://mobil.idnes.cz/cesky-telecom-rozsiruje-sit-internetovych-terminalu-pfk-/mob_aktuality.asp?c=A030414_5206094_mob_aktuality>
- [13] HRŮŽA, P., Pomozte stanovit cíle státní politiky v ICT. *E-komerce – Váš business na internetu* [online]. 2005 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.e-komerce.cz/ec/ec.nsf/0/266F1CC8BC278CE9C1256BEB002C5951>>
- [14] Academy of sciences library [online]. 2007 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW:
<http://www.lib.cas.cz/informace/info1-2_01.htm#europe>

- [15] Vláda České Republiky: informační politika - Cesta k informační společnosti - Příloha II: Předpoklady realizace státní informační politiky [online]. 2005 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW <<http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=2091>>
- [16] VOJTÁŠKOVÁ, H., První informační kiosek ve střední Evropě. *Ikaros* [online]. 2001, roč. 5, č. 11 [cit. 2007-12-08]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/846>>. URN-NBN:cz-ik846. ISSN 1212-5075.
- [17] Český Telecom zřejmě nestihne splnit státní zakázku. *Idnes* [online]. 2002 [cit. 2007-12-05]. Dostupný z WWW: <http://mobil.idnes.cz/cesky-telecom-zrejme-nestihne-splnit-statni-zakazku-pcv-/mob_aktuality.asp?c=A020102_0047106_mob_aktuality>
- [18] Infost Art s. r.o. [online]. 2003 [cit. 2007-12-05]. Dostupný z WWW: <http://infos.infos.cz/kiosky/index.php?kiosk=10&id_r=6>
- [19] Regionální informační síť iNovoměstsko [online]. [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://inovomestsko.nmm.cz>>
- [20] Fondy Evropské Unie [online]. 2006 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaceeu.cz/srop/internetove-informacni-kiosky-v-prerove>>
- [21] Vláda České Republiky: Státní informační politika – cesta k informační společnosti [online]. 2005 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=2089>>
- [22] Region Plzeň [online]. 2000 [cit. 2007-11-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.regionplzen.cz/zpravodajstvi/aktuality.asp?id=341035>>
- [23] Český rozhlas 85 [online]. 2000 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW: <http://www.rozhlas.cz/sever/portal/_zprava/269190>
- [24] Hradec Králové [online]. 2004 [cit. 2007-11-01]. Dostupný z WWW: <http://www.hrdeckralove.org/cz/Magistrat/zpravodaj/_2004_35/cl03.html>
- [25] BERÁNEK, J., V Ostravě vyrostou informační kiosky [online]. 2004 [cit. 2007-11-01]. Dostupný z WWW: <http://technet.idnes.cz/v-ostrove-vyrostou-informacni-kiosky-dx5-/tec_aktuality.asp?c=A040723_29133_tec_aktuality>
- [26] Czech Republic [online]. 2005 [cit. 2008-02-10]. Dostupný z WWW: <http://www.pardubice.com/encyklopedie/objekty1.phtml?filtr=&druh=&id_obce=&id_obce_2=&id_obce_3=&id_nuts_2=&kraj=&okres=&id=1&typ=&lng=1>
- [27] Město Pardubice [online]. 2004 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.mmp.cz/mesto/maleinfo/geografie/>>
- [28] Město Pardubice [online]. 2004 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.mmp.cz/mesto/maleinfo/demografie/>>

- [29] Město Pardubice [online]. 2004 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/dulezite_informace/stratplan/sp_profil/profil_eko/>
- [30] Český statistický úřad - Pardubice [online]. 2008 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.pardubice.czso.cz/>>
- [31] BRONCOVÁ, D., Kniha o městě Pardubice. Praha: Milpo Media, 1999. ISBN 80-86098-12-5
- [32] Pardubice Region Tourism [online]. 2003 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <<http://web.ipardubice.cz/page.php?what=page&page=80>>
- [33] Město Pardubice [online]. 2004 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/dulezite_informace/stratplan/sp_profil/profil_aktivni/pr_ofil_kultura>
- [34] Město Pardubice [online]. 2004 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.mmp.cz/mesto/cestovnic/doprava/>>
- [35] Dopravní podnik města Pardubice [online]. 2006 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW: <www.dpmp.cz. >
- [36] Praha: Veřejná hromadná doprava v pražské aglomeraci [online]. 2001 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://prahamhd.vhd.cz/Jinamesta/Pardubice.htm>>
- [37] Letiště Pardubice [online]. 2007 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.airport-pardubice.cz/letiste/charakteristika.htm>>
- [38] Město Pardubice [online]. 2004 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <http://www.mmp.cz/spravamesta/dulezite_informace/stratplan/sp_profil/profil_aktivni/pr_ofil_cestruh/>
- [39] Czech Tourism [online]. 2003 [cit. 2007-11-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechtourism.cz/?mitem=000000&show=007000>>
- [40] Projekty Pardubického kraje na podporu rozvoje cestovního ruchu [online]. [cit. 2007-11-01]. Dostupný z WWW: <<http://projekty.vychodni-cechy.info/sdruzeni-vychodni-cechy>>
- [41] Projekty Pardubického kraje na podporu rozvoje cestovního ruchu [online]. [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.vychodni-cechy.info/projekty/node/11>>
- [42] Turistický portál České Republiky [online]. 2002 [cit. 2008-03-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czecot.com/cz/certifikat/atic.php>>
- [43] Pardubice Region Tourism: Zpráva za rok 2005 [online]. 2003 Czech Republic [online]. 2005 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW: <http://soubory.ipardubice.cz/dokumenty/mis_vyrocn_i_zprava_2005.pdf>

- [44] Pardubice Region Tourism [online]. 2003 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW:
<<http://web.ipardubice.cz/page.php?what=page&page=123>>
- [45] Pardubice Region Tourism [online]. 2003 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW:
<<http://web.ipardubice.cz/page.php?what=page&page=107>>
- [46] Pardubice Region Tourism [online]. 2003 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW:
<<http://web.ipardubice.cz/page.php?what=page&page=122>>
- [47] Pardubický kaleidoskop [online]. 2006 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW:
<<http://www.ipardubice.cz/arch/1143799949-zvukove-pruvodce-mesta-ceka-modernizace.php>>
- [48] Pardubice Region Tourism [online]. 2003 [cit. 2007-11-21]. Dostupný z WWW:
<<http://www.ipardubice.cz/web/page.php?what=page&page=197>>
- [49] JEŘÁTEK, H., Úvod do sociologického výzkumu. Praha: Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-662-5
- [50] Fondy Evropské Unie [online]. 2006 [cit. 2008-04-01]. Dostupný z WWW:
<<http://www.strukturalni-fondy.cz/rop-sv>>

Dotazník pro informační boxy v Pardubicích

Prosím o vyplnění dotazníku, který byl vytvořený pro zjištění potřeb návštěvníků města Pardubic a bude použit pro informační boxy. Informační box je veřejně přístupný počítač, který obsahuje různé informace a přístup k internetu.

Výsledky tohoto průzkumu použiji pro svoji bakalářskou práci a budou předány informačnímu centru v Pardubicích.

Dotazník je anonymní.

Děkuji

1. Jste

- a) Student
- b) Ekonomicky aktivní
- c) Důchodce

2. Místo Vašeho bydliště

- a) Pardubice
- b) Jiné

3. Využíváte už nebo si myslíte, že infobox někdy v budoucnu využijete?

- a) Ano, využiji
- b) Ne, nevyžiji

4. Pokud si myslíte, že infobox v budoucnu nevyžijete, z jakého důvodu to bude?

- c) Neuměl/a bych ho využít
- d) Byl by jinde, než bych ho potřeboval/a
- e) Mám internet, tam si najdu vše

5. Pokud se město rozhodne infoboxy stavět, kde by měl být určité umístěn infobox?

(je možné více odpovědí)

- a) Univerzita Pardubice
- b) Nádraží
- c) na třídě Míru
- d) Polabiny
- e) Pernštýnské nám.
- f) Zastávky MHD
- g) Dukla náměstí
- h) v infocentru u Zelené brány
- i) 17. listopadu
- j) Koleje Univerzity Pardubice
- k) Masarykovo náměstí
- l) Nemocnice
- m) ČSAD
- n) Náměstí republiky
- o) Karlovina
- p) Jiné.....

6. Které informace považujete za užitečné, aby město lépe sdělovalo občanům pomocí infoboxů nebo jiných způsobů komunikace?

(je možné více odpovědí)

Úřední informace:	<input type="checkbox"/> Úřední hodiny	<input type="checkbox"/> Úřední deska	<input type="checkbox"/> Aktuality	<input type="checkbox"/> Řešení životních situací
--------------------------	--	---------------------------------------	------------------------------------	---

Důležité kontakty na:	<input type="checkbox"/> Nemocnici	<input type="checkbox"/> Školy	<input type="checkbox"/> Policie	<input type="checkbox"/> Úřady	<input type="checkbox"/> Lékaře
------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

Dopravní informace:	<input type="checkbox"/> Jízdní řády MHD	<input type="checkbox"/> Autobusové a vlakové jízdní řády	<input type="checkbox"/> Mimořádnosti v dopravě	<input type="checkbox"/> Dopravní situace na Pardubicku
----------------------------	--	---	---	---

Informace o univerzitě:	<input type="checkbox"/> Fakulty	<input type="checkbox"/> Aktuality	<input type="checkbox"/> Přijímací řízení	<input type="checkbox"/> Přístup na Stag	<input type="checkbox"/> Knihovna	<input type="checkbox"/> Menza
--------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	---	--	-----------------------------------	--------------------------------

Informace z kultury:	<input type="checkbox"/> Knihovna	<input type="checkbox"/> Zajímavosti	<input type="checkbox"/> Divadla, Kina	<input type="checkbox"/> Hrady a zámky	<input type="checkbox"/> Kulturní akce
-----------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--	--	--

Informace ze sportu	<input type="checkbox"/> Koupaliště, Lázně	<input type="checkbox"/> Sportovní výsledky	<input type="checkbox"/> Sportovní oddíly a kroužky	<input type="checkbox"/> Aktuality ze sportovního dění ve městě
----------------------------	--	---	---	---

Mapy:	<input type="checkbox"/> Město, Pardubicko	<input type="checkbox"/> Turistické okruhy	<input type="checkbox"/> Cyklostezky
--------------	--	--	--------------------------------------

Komerční informace:	<input type="checkbox"/> Ano – informace o obchodech, restauracích, ubytování atd.	<input type="checkbox"/> Ne – žádné komerční informace
----------------------------	--	--

Inzerce:	<input type="checkbox"/> Inzerce pro občany	<input type="checkbox"/> Reality	<input type="checkbox"/> Práce	<input type="checkbox"/> Ostatní
-----------------	---	----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

7. Myslíte si, že by součástí informačních boxů měl být i přístup k internetu pro veřejnost?

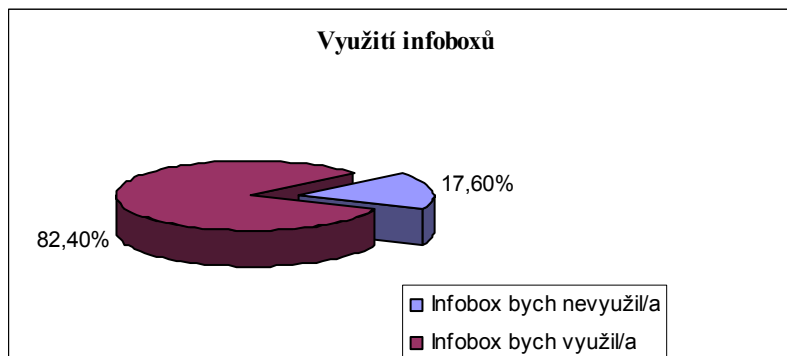
- a) Ano
- b) Ne

8. Kolik jste ochotni zaplatit za přístup k internetu přes tyto infoboxy?

- a) 1-2Kč/10min
- b) 2-5Kč/10min
- c) 5-10Kč/10min
- d) Více jak 10Kč/10min

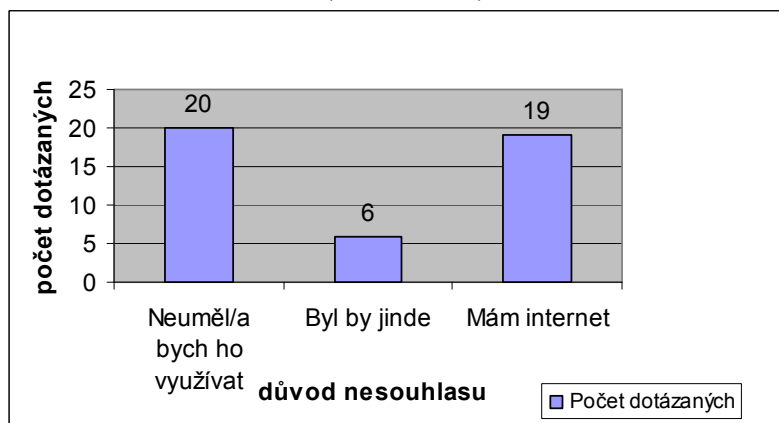
Příloha č.2 - Grafy zjištěných výsledků z dotazníkového šetření

Využívání informačních boxů v budoucnu (Otázka č.3)



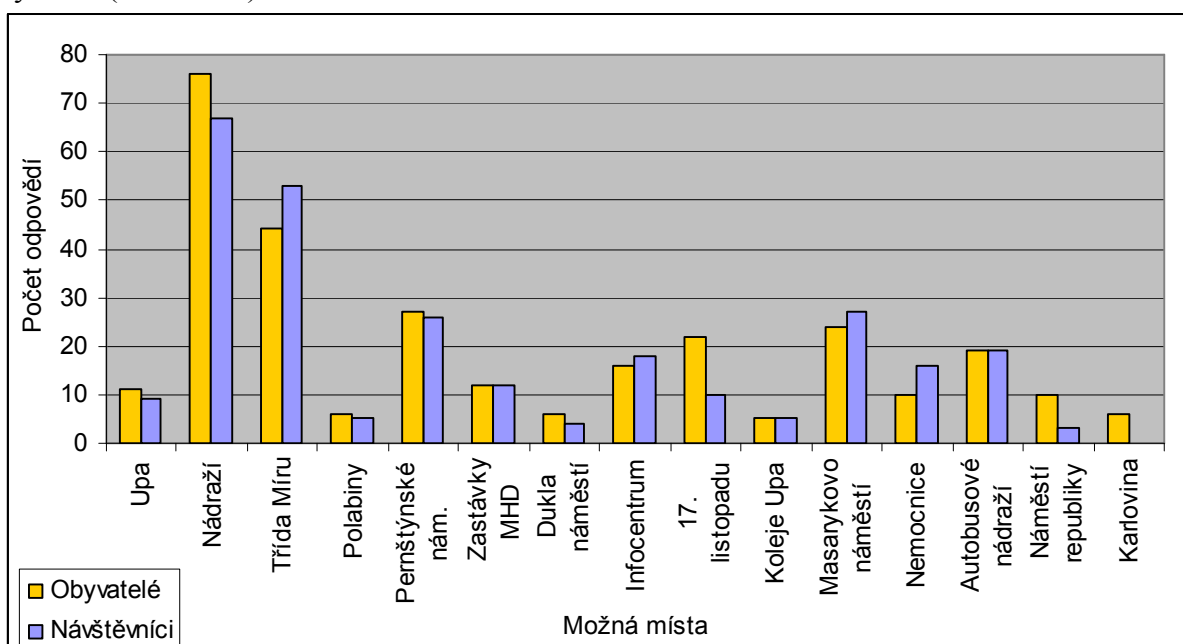
Graf 1 Využívání infoboxů, zdroj: [vlastní]

Důvody nevyužívání informačních boxů (Otázka č. 4)



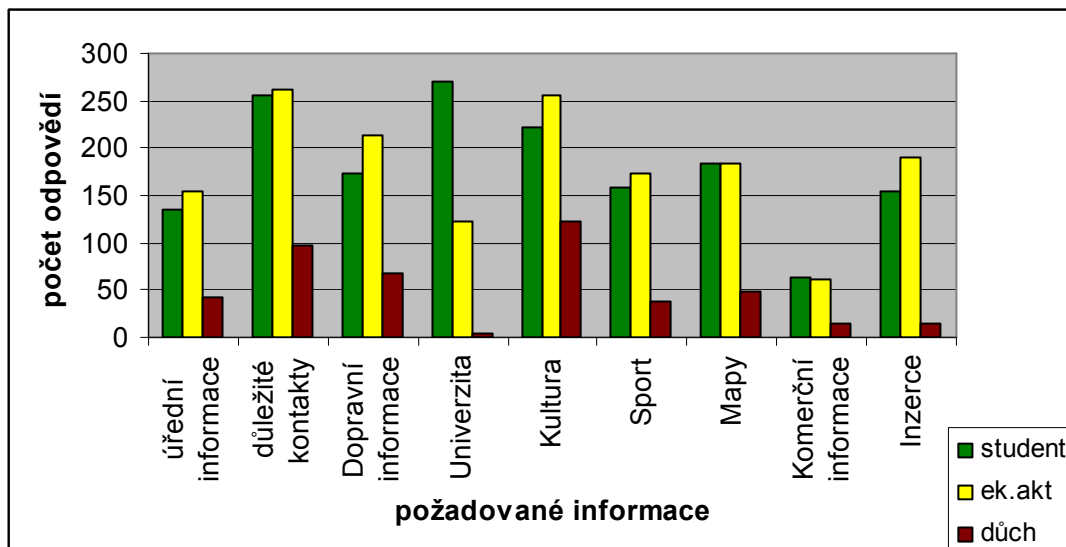
Graf 2 Důvody nevyužívání informačních boxů, zdroj: [vlastní]

Potencionální místa instalace infoboxů při rozdělení respondentů do kategorií podle místa bydliště (otázka č.5)



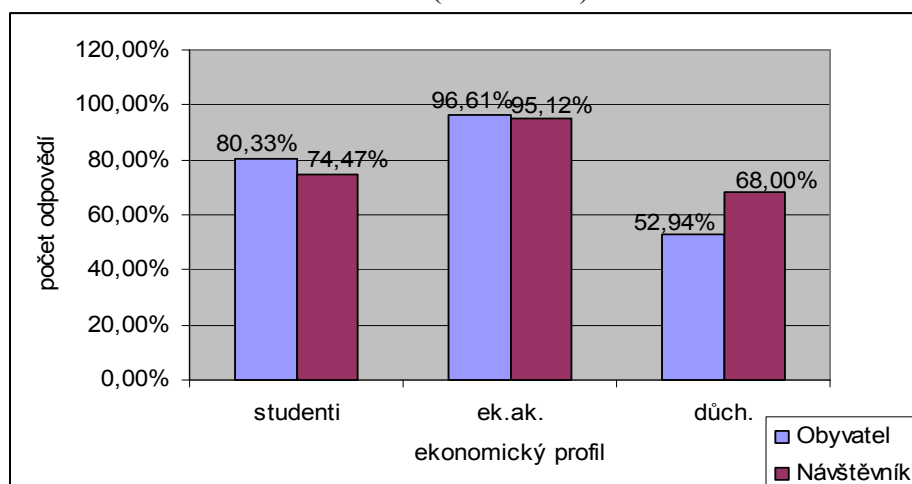
Graf 3 Místa instalace infoboxů, zdroj: [vlastní]

Požadované informace v infoboxech, podle ekonomického profilu respondentů (otázka č. 6)



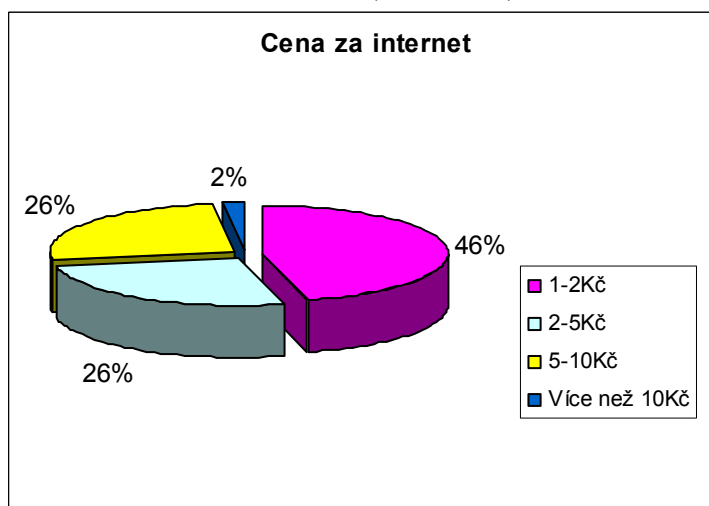
Graf 4 Požadované informace, zdroj: [vlastní]

Požadavek internetu v informačních boxech (otázka č. 7)



Graf 5 Internet v infoboxech, zdroj: [vlastní]

Cena, která by se platila v infoboxu za internet (otázka č.8)



Graf 6 Cena za internet v infoboxech, zdroj: [vlastní]

Příloha 3 – Hypotézy

Obě hypotézy byly ověřované testem nezávislosti, ten zjišťuje, zda dvě náhodné veličiny X a Y jsou nezávislé.

Testovací kritérium:
$$\chi = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{\left(n_{ij} - \frac{n_{i\cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n} \right)^2}{\frac{n_{i\cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}}$$

Kritická hranice:
$$\chi_{\alpha, (r-1)(s-1)}^2$$

Kritická oblast:
$$W = \{ \chi : \chi > \chi_{\alpha, (r-1)(s-1)}^2 \}$$

V prvním případě testujeme, zda existuje vztah mezi výběrem místa pro umístění infoboxů a místem bydliště respondenta. Hladina významnosti je 0,05. Testujeme nulovou hypotézu H_0 , že náhodné veličiny X a Y jsou nezávislé. Testujeme z hodnot v Tabulce 1.

Tabulka 9 Možné umístění infoboxů, zdroj: [vlastní]

Umístění infoboxu	Obyvatel Pardubic	Návštěvník Pardubic	Součet $n_{i\cdot}$
Upa	11	9	20
Nádraží	76	67	143
Třída Míru	44	53	97
Polabiny	6	5	11
Pernštýnské nám.	27	26	53
Zastávky MHD	12	12	24
Dukla náměstí	6	4	10
Infocentrum	16	18	34
17. listopadu	22	10	32
Koleje Upa	5	5	10
Masarykovo náměstí	24	27	51
Nemocnice	10	16	26
Autobusové nádraží	19	19	38
Náměstí republiky	10	3	13
Karlovina	6	0	6
Jiné	0	0	0
Součet $n_{\cdot j}$	294	274	568

Testovací kritérium: $\chi = 17,37654$

Kritická hranice: $\chi_{0,05,30}^2 = 43,7729$

Kritická oblast: $W = \{ \chi : 17,37654 < 43,7729 \}$

Protože hodnota testovací kritérium padla do oblasti přípustných hodnot, hypotézu H_0 nezamítáme, náhodné veličiny X a Y jsou nezávislé. To znamená, že nebyl prokázán vztah mezi výběrem místa pro umístění infoboxů a místem bydliště respondenta

Druhá hypotéza testuje, zda existuje vztah mezi ekonomickým profilem respondentů a jejich odpověďmi na cenu, za kterou jsou ochotni platit internet.. Hladina významnosti je 0,05. Testujeme nulovou hypotézu H_0 , že náhodné veličiny X a Y jsou nezávislé. Testujeme z hodnot z Tabulky 2.

Tabulka 10 Cena za internet podle ekonomického profilu, zdroj: [vlastní]

Cena informací	Ekonomický profil			Součet $n_{i\cdot}$
	Student	Ekonomicky aktivní	Důchodce	
1-2Kč/10 min	45	45	18	108
2-5Kč/10 min	28	26	7	61
5-10Kč/10 min	34	25	2	62
více než 10Kč/10 min	1	4	0	5
Součet $n_{\cdot j}$	108	100	27	235

Testovací kritérium: $\chi = 10,8117$

Kritická hranice: $\chi_{0,05,6}^2 = 12,59$

Kritická oblast: $W = \{\chi : 10,8117 < 12,59\}$

Protože hodnota testovací kritérium padla do oblasti přípustných hodnot, hypotézu H_0 nezamítáme, náhodné veličiny X a Y jsou nezávislé. To znamená, že nebyl prokázán vztah mezi ekonomickým profilem respondentů a jejich odpověďmi na cenu, za kterou jsou ochotni platit internet.

Dále byly vypočítány další statistické charakteristiky u ceny, která by se platila za internet (Tabulka 3), výpočty byly provedeny pomocí MS Excel a jsou uvedené v Tabulce 4.

Tabulka 11 Cena za internet, zdroj: [vlastní]

Cena informací	Obyvatel Pardubic			Návštěvník Pardubic		
	Student	Ekonomicky aktivní	Důchodce	Student	Ekonomicky aktivní	Důchodce
1-2Kč/10 min	23	34	6	22	11	12
2-5Kč/10 min	20	7	4	8	19	3
5-10Kč/10 min	17	17	0	17	8	2
více než 10Kč/10 min	1	1	0	0	3	0

Tabulka 12 Statistické charakteristiky, zdroj: [vlastní]

Charakteristiky	Hodnoty
Aritmetický průměr	3,8
Modus	1,5
Medián	3,5

V Pardubicích 28.4.2008

ZHODNOCENÍ

Výstupy bakalářských prací studentek Fakulty ekonomicko-správní Univerzity Pardubice Ludmily Miklošové a Jany Modráčkové „Dotazníkové šetření pro informační boxy občanů v Pardubicích“ resp. „Dotazníkové šetření pro turistické informační boxy v Pardubicích“ jsou kvalitní a využitelné v praxi. Regionální infocentrum Pardubice Region Tourism připravuje ve spolupráci se Statutárním městem Pardubice projekt instalace informačních boxů, a obě práce pomohou významně zkvalitnit analytickou a návrhovou část projektu.



pardubice region tourism
nám. Republiky 1, Pardubice 530 02
region@ipardubice.cz | www.ipardubice.cz
tel.: 466 768 390 | fax: (+420) 466 768 396

Martin Prorok, ředitel
Pardubice Region Tourism