

## VYBRANÉ MOŽNOSTI HODNOTENIA VYBAVENOSTI SLUŽBAMI CESTOVNÉHO RUCHU

Krzysztof BORKOWSKI<sup>1</sup>, Rastislav ČIEF<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii, ul. Zamkowa 1, 34-200 Sucha Beskidzka, Polsko  
e-mail: krzysztof.borkowski@wste.edu.pl

<sup>2</sup>Katedra geografie, Katolícka univerzita v Ružomberku, Hrabovská cesta 1,  
034 01 Ružomberok, e-mail: rastislav.cief@ku.sk

**Abstract:** *Tourism as a factor in the economy is primarily dependent on visitors to the region. The aim of our research was to analyze the state of the respondents, the quality of facilities and provision of tourism services in the region Podbabiogorskom and Lower Liptov region. Result of research towards the overall synthetic evaluation of the region in terms of facilities services. The goal was to get an overall picture of the quantity and quality of entrance tourism in the border region. Analyzed the opinions of visitors for assessing the quality of tourism services and the availability of private individual services. Overall assessment of the views of visitors can contribute to the improvement of services and better presentation of the region.*

**Key words:** *used serviced, tourism, Euroregion Beskydy, Podbabiohorske region*

### Úvod

Cestovný ruch ako jeden z faktorov hospodárstva je prioritne závislý od návštevníkov regiónu. Cieľom nášho výskumu bola analýza respondentov na stav, kvalitu a rezervy vybavenosti službami cestovného ruchu (CR) v Podbabiogorskom regióne a regióne Dolný Liptov. Výsledok výskumu smeroval k celkovému syntetickému hodnoteniu regiónu z hľadiska vybavenosti službami.

Obidva regióny sú súčasťou Euroregiónu Beskydy. Tento euroregión sa rozprestiera v prihraničných oblastiach 3 štátov Slovenskej, Poľskej a Českej republiky. Cieľom výskumu bolo získať celkový obraz o kvantite a kvalite príchodovej turistiky v cezhraničnom regióne. Analyzovali sme názory návštevníkov na hodnotenie kvality služieb CR ako aj vlastná dostupnosť jednotlivých služieb. Celkové zhodnotenie názorov návštevníkov môže prispieť ku skvalitneniu služieb a lepšej prezentácii regiónu (Borkowski, Borkowska, 2005; Borkowski et al., 2011; Kaczmarek, Stasiak, Włodarczyk, 2010).

## Metodika

Výskum sa uskutočnil s pomocou dvoch základných nástrojov: výskumu typu desk research a priamych rozhovorov.

Výskum bol realizovaný v rokoch 2011 – 2012. Lokality pre výskum sa vyberali podľa odborných znalostí a údajov zo zdrojov typu desk research. Zber údajov sa realizoval priamo v ubytovacích priestoroch a v najčastejšie vyhľadávaných lokalitách, ktoré patria medzi turistické zaujímavosti. Anketa spočívala vo vedení priameho rozhovoru podľa pripraveného dotazníka, podľa pripraveného návodu inštruktážou vyškolenými anketármi.

Návštevníci destinácie hodnotili svoj pobyt vrátane poskytnutých služieb podľa päťbodovej stupnice (veľmi dobrý, dobrý, priemerný, zlý, veľmi zlý). Zhodné otázky boli tiež požiadani zodpovedať obyvatelia turistami navštevovanej destinácie. Výber prieskumnej vzorky respondentov v každej z troch skupín (turistov, obyvateľov a pracovníkov z podnikov z odvetvia cestovného ruchu z poľsko-slovenskej cezhraničnej oblasti – Podbabiogórze a Liptov) mal charakter reprezentatívneho výberu (convenience sampling).

Pre celkovú požadovanú veľkosť reprezentatívnej prieskumnej vzorky v každej z troch skúmaných skupín bol základný údaj počet pri ktorom by sa v prípade reprezentatívneho výberu prieskumnej vzorky bez opakovania podarilo získať predpokladanú presnosť záverov o odhade parametra frakcie (atribútu, javu) v populácii. Celkovo bolo dotazovaných 1500 respondentov z toho 600 respondentov zo Slovenska a 900 z regiónu pod Babiou horou v Poľsku.

## Výsledky

Vybavenosť službami cestovného ruchu je jeden z dôležitých faktorov potenciálu CR každého regiónu. Služby sú backgroundom každého regiónu ktorý sa zameriava na cestovný ruch.

Počas výskumu destinácie boli hodnotené nasledovné služby: zábava (diskotéky, kluby, krčmy), stravovanie, ubytovanie, kultúrne podujatia, kvalita služieb v cestovnom ruchu, turistické informácie, informačné tabule, sprievodcovské služby, dostupnosť bankomatov, schopnosť platiť kreditnou kartou, prístup k internetu a verejné toalety. Všetky tieto podklady o službách boli kumulatívne hodnotené do celkovej syntézy vybavenosti regiónu.

Pretože počas svojej cesty turista hľadá predovšetkým „prijemné zážitky“, tak dôležitú pozíciu v pozitívnom obraze miesta zaberá aj široké spektrum zábavy ako určitá sféra služieb voľného času. Návštevníci aj hostia oceňujú zábavu hodnotením „Dobre“ alebo „Veľmi dobre“ na úrovni nad 50 % (52,67 %). Veľmi podobne odpovedajú aj obyvatelia oblastí, v ktorých sa výskum realizoval – (52,61 % odpovedí typu „Dobre“ a „Veľmi dobre“). Negatívne („Zle“ a „Veľmi zle“) zábavu ohodnotilo nad 15 % návštevníkov, ale obyvatelia pri tejto položke prekročili mierne nad 9% odpovedí (tab. 1).

Tab. 1: Hodnotenie kvality zábavy (diskotéky, kluby, puby) v destinácii

Zábava (diskotéky, kluby, puby)	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	8,40	7,27	24,00	38,40	14,27	7,67
TURISTI - POĽSKO	12,07	8,16	19,33	38,21	18,55	3,69
TURISTI - SLOVENSKO	2,00	5,00	32,00	40,0	7,00	15,00
OBYVATELIA - SPOLU	1,70	7,39	36,25	45,11	7,50	2,05
OBYVATELIA - POĽSKO	1,89	6,60	35,85	49,25	6,04	0,38
OBYVATELIA - SLOVENSKO	1,43	8,57	36,86	38,86	9,71	4,57

Dôležitým kritériom hodnotenia kvality akejkoľvek turistickej destinácie je stravovanie. V štúdií destinácií navštevovaných turistami sa hodnoty "Veľmi dobre" alebo "Dobré" vyskytovali spolu vo viac ako 76 % všetkých indikácií. Hodnota je tiež vysoká podľa názoru obyvateľov (66,6 %). Medzi návštevníkmi sledovanej oblasti podiel negatívnych hodnotení („Veľmi zle“ a „Zle“) predstavoval takmer 6 % odpovedí. Oveľa nižšie hodnotenie v tejto oblasti, 3,3 % odpovedí bolo signalizované miestnymi obyvateľmi. Z podrobnej analýzy získaných dát vyplýva, že hoci celkovo turisti ohodnotili služby "Veľmi dobre" v takmer 26 % prípadoch (25,87 %) a "Dobre" vo viac ako 50 % odpovedí (50,33 %), čo poskytuje pôsobivý výsledok vyššie uvedených 76,2 % pozitívne hodnotenie v národných segmentoch vykazuje určitý nesúlad. A tak turisti na poľskej strane hodnotia stravovanie „Dobre“ (47,49 %), "Veľmi dobre" (30,61 %), "Priemerne" (14,86 %). Turisti Slováci hodnotili gastronómiu v 58 % prípadoch známku „Dobre“ t.j. o 10 % viac ako turisti z Poľska, ale kompenzovali to zmenšením (o 13,61 %) hodnotenie stupňom „Veľmi dobre“ (na 17 %).

V snahe vysvetliť rozdiely v hodnotení stravovania poľskými a slovenskými turistami, možno prijať pracovnú verziu vysvetlenia, že slovenskí turisti majú vyššie očakávania (ašpirácie) vo vzťahu ku kvalite stravovacích zariadení, ktoré používajú, ako poľskí turisti, alebo majú v iných destináciách do činenia s vyšším štandardom gastronomických služieb počas ich ciest.

Toto hodnotenie potvrdzuje názor obyvateľov v skúmanej destinácii a potvrdzuje hodnotenie turistov kvality stravovacích služieb v prípade Poliakov aj Slovákov. Rovnako, ako turisti aj slovenskí obyvatelia nad 10 % nižšie ocenili kategóriu "Veľmi dobre" pre stravovacie služby než ľudia v Poľsku (tab. 2). Tak chýba už len krok do formulovania tézy, že v názore turistov aj obyvateľov študovaných destinácií, že kvalitné stravovacie služby sú lepšie na poľskej strane študovanej oblasti. Ale len ďalším výskumom by bolo možné plne overiť takto formulovanú hypotézu.

Tab. 2: Hodnotenie stravovacích služieb v destinácií

Stravovacie služby v destináciách	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	1,67	3,87	15,87	50,33	25,87	2,40
TURISTI - POĽSKO	2,12	3,35	14,86	47,49	30,61	1,56
TURISTI - SLOVENSKO	1,00	4,00	17,00	58,00	17,00	4,00
OBYVATELIA - SPOLU	0,23	3,07	28,64	49,55	17,05	1,48
OBYVATELIA - POĽSKO	0,19	1,51	28,11	48,30	21,51	0,38
OBYVATELIA - SLOVENSKO	0,29	5,43	29,43	51,43	10,29	3,14

Ubytovanie v mieste pobytu je rozhodujúce pre ponuku cestovného ruchu v regióne. Podľa názoru turistov poľskej aj slovenskej skupiny respondentov je uspokojivý výsledok pre kategóriu "Veľmi dobre" a "Dobre" – viac ako 70 % odpovedí. Poľskí turisti ubytovacie služby hodnotili známku „Dobre“ v rozsahu 45,25 %, „Veľmi Dobre“ bolo 28,94 % odpovedí a „Priemerne“ 17,77 %. Slovenskí turisti hodnotením ubytovacích zariadení „Dobre“ označili 53 % odpovedí „Veľmi dobre“ 17 % a „Priemerne“ 22 %.

Názor obyvateľov na ubytovacie služby destinácií je oveľa kritickejší ako u turistov a to rovnako u Poliakov ako u Slovákov. Obyvatelia s trvalým pobytom takmer o 5 % (4,71 %) nižšie hodnotili ubytovacie služby v kategórii „Veľmi dobre“ ako turisti Slováci. Rovnako obyvatelia v Poľských destináciách hodnotili nocľahy viac ako 12 % (12,34 %) nižšie než poľskí turisti (tab. 3). V nasledujúcom výskume by bolo dobré zistiť odkiaľ čerpajú miestni obyvatelia odkiaľ neochvejnú dôveru v hodnotenie ubytovacích podmienok a služieb v mieste svojho trvalého bydliska aj keď nie sú (alebo sú len sporadicky) konzumentmi týchto služieb.

Treba zvážiť aj pôvod malého percenta výskytu položky „Neuvádza“ v oboch národných skupinách respondentov. Ďalej treba uvažovať aj nad možnou tézou, že očakávania kvality ubytovacích služieb obyvateľov predmetných destinácií sú vyššie ako očakávania turistov. Aj túto tézu by bolo treba verifikovať následným výskumom.

Tab. 3: Hodnotenie kvality ubytovacích služieb v destinácií

Ubytovacie služby v destináciách	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	1,20	3,27	19,53	47,60	22,53	5,87
TURISTI - POĽSKO	0,89	4,36	17,77	45,25	28,94	2,79
TURISTI - SLOVENSKO	1,00	1,00	22,00	53,00	11,00	11,00
OBYVATELIA - SPOLU	0,11	4,55	31,48	50,45	12,50	0,91
OBYVATELIA - POĽSKO	0,00	2,64	26,23	54,34	16,60	0,19
OBYVATELIA - SLOVENSKO	0,29	7,43	39,43	44,57	6,29	2,00

Kultúrne akcie (masové aj folklórne) sú dôležitým prvkom turistickej ponuky regiónu. V skúmanej destinácii hodnoty „Veľmi dobre“ a „Dobre“ udelili aj poľskí aj slovenskí turisti v rozsahu takmer 50 % (49,07 %). Podobne ale o takmer 6 % vyššie ohodnotili ponuku kultúrnych akcií (masových aj folklórnych) obyvatelia predmetných oblastí a to takmer 55 % (54,95 %) odpovedí. Rozpor hodnotení u poľských a slovenských respondentov (turistov aj obyvateľov) sa javí pri hodnote „Veľmi dobre“. Nepriamo úmerná distribúcia hodnotení „Veľmi dobre“ môže indikovať, že na Slovensku sú kultúrne akcie (masové aj folklórne) organizované v miestnej komunite a pre ňu (ľudia sa najlepšie zabavia medzi sebou – doma). Naproti tomu v Poľsku sa ukazuje, že kultúrne akcie sú organizované viac ako produkt pre návštevníkov destinácie za účelom pozerania (ako divadlo). Jav je pozorovaný iba u poľských turistov, veľmi vysoká úroveň nespokojnosti s ponukou kultúrnych akcií v poľskej časti skúmaného územia dosiahnutá u oboch skupín akcií znamená že hodnotenie „Zle“ a „Veľmi zle“ dosiahlo takmer 9 % (8,99 %) odpovedí. Ešte horšie sa to ukazuje u poľských turistov pri hodnotení „Veľmi zle“, keď výsledok dosahuje dvojcifernú hodnotu (11,56 %). Verifikácia pozorovania je dôležitá rovnakými výskumnými nástrojmi (metódami) (tab. 4).

Tab. 4: Hodnotenie kultúrnych akcií v destináciách

Kultúrne akcie v destináciách	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU Hromadné (masové) podujatia	7,93	7,13	23,80	35,67	12,87	12,60
TURISTI - SPOLU Folklórne akcie	7,60	6,20	23,40	35,20	14,40	13,20
TURISTI - POĽSKO Hromadné (masové) podujatia	11,84	6,82	21,79	37,88	17,43	4,25
TURISTI - POĽSKO Folklórne akcie	11,28	6,03	22,01	38,10	18,32	4,25
TURISTI - SLOVENSKO Hromadné (masové) podujatia	1,00	7,00	25,00	34,00	4,00	27,00
TURISTI - SLOVENSKO Folklórne akcie	2,00	6,00	26,00	29,00	8,00	30,00
OBYVATELIA - SPOLU Hromadné (masové) podujatia	1,14	7,16	36,59	45,45	8,41	1,25
OBYVATELIA - SPOLU Folklórne akcie	1,70	8,07	33,41	47,73	8,30	0,80
OBYVATELIA - POĽSKO Hromadné (masové) podujatia	1,32	4,15	35,09	52,83	6,23	0,38

OBYVATELIA - POĽSKO Folklórne akcie	1,70	4,34	34,53	51,89	6,98	0,57
OBYVATELIA - SLOVENSKO Hromadné (masové) podujatia	0,86	11,71	38,86	34,29	11,71	2,57
OBYVATELIA - SLOVENSKO Folklórne akcie	1,71	13,71	31,71	41,43	10,29	1,14

Vysoko ocenená bola kvalita turistického servisu (hodnoty „Dobre“ a „Veľmi dobre“ priradilo ukazovateľu 68 % poľských návštevníkov a 57 % slovenských). Rovnako obyvatelia z poľskej strany mali rovnaký názor (Hodnotenie „Dobre“ a „Veľmi dobre“ udalo 65,66 % poľských obyvateľov). Výsledok u slovenských obyvateľov bol ale 37,43 % (až takmer o 20 % nižší ako bol názor slovenských turistov návštevníkov) (tab. 5). Tento jav by sa mal aj naďalej sledovať ako fenomén sebauspokojenia obyvateľov z danej úrovne služieb pre turistov v regióne. Môže to byť stopa vznikajúceho trendu poklesu úrovne regionálneho produktu cestovného ruchu. Znalosť hodnotenia a nastavenia občanov na úroveň služieb v cestovnom ruchu Priemerne celkom účinne uplatnená v regionálnom vzdelávacom programe turistických služieb v tomto "vnútornom trhu" so silným prvkom vzťahov s verejnosťou, čím sa zvýši sebavedomie ľudí na túto tému na jednej strane, rovnako ako aj skutočná úroveň turistických služieb.

Tab. 5: Hodnotenie kvality turistického servisu v destináciách

Kvalita turistického servisu v destináciách	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobré	Neudané
TURISTI - SPOLU	2,27	5,80	21,80	45,00	18,60	6,53
TURISTI - POĽSKO	2,91	6,26	19,66	43,58	24,47	3,13
TURISTI - SLOVENSKO	1,00	4,00	25,00	48,00	9,00	12,00
OBYVATELIA - SPOLU	1,36	6,93	35,68	44,20	10,23	1,59
OBYVATELIA - POĽSKO	0,57	3,02	30,38	52,26	13,40	0,38
OBYVATELIA - SLOVENSKO	2,57	12,86	43,71	32,00	5,43	3,43

Pri celkovom hodnotení kategórií „turistické informácie“ a „turistické značenie“ treba upozorniť na veľmi vysoké skóre hodnotení "Veľmi dobre" a "Dobre" (63,39 % odpovedí), kým nápadne je významný aj údaj 11 % ako celkové skóre hodnotení "Veľmi zle" a "Zle". Slovenskí turisti sú triezvejší v hodnotenie týchto prvkov. Hodnotenie "Veľmi dobre" obsahovalo 43 % odpovedí a „Dobre“ 7 % (celkové skóre 50 %). Aj v hodnotení negatívny súčet hodnôt pre "Veľmi zle" a "Zle" je menej ako 8 % (7,8 %). Naopak, u obyvateľov predstavovalo 57,5 % odpovedí hodnotenie "Veľmi dobre" a "Dobre", čo je na rovnakej úrovni ako u turistov celkom (59,1 % odpovedí). V skupine poľských turistov hodnotenie „Veľmi dobre“ a "Dobre" bolo 61,5 % a negatívne "Veľmi zle" a "Zle" obsahovalo 5,1 % odpovedí. V skupine obyvateľov slovenskej časti výsledok súčtu hodnotenie "Veľmi dobre" a "Dobre" bol nižší ako poľský o 10 % a dosiahli tak 51,4 % odpovedí. Súčet negatívnych hodnotení "Veľmi zle" a "Zle" bol tiež na vyššej úrovni

(10,3 % odpovedí). Tento rozdielny názor ako u turistov tak u obyvateľov stojí za hlbší prieskum a pokračovanie vo výskume v tejto oblasti (tab. 6).

Slovenskí turisti sú triezvejší v hodnotení týchto prvkov. Hodnotenie "Veľmi dobre" obsahovalo 43 % odpovedí a „Dobre“ 7 %. Celkové skóre bolo s 50 % indikáciou. Aj v hodnotení negatívny súčet hodnoty "Veľmi zle" a "zle" je menej ako 8 % (7,8 %). Naopak u obyvateľov počet predstavoval 57,5 % odpovedí pre hodnotenie "Veľmi dobre" a "Dobre" rovnako ako u turistov celkom, ktoré bolo nie je omnoho väčšie (59,1% odpovedí). V skupine poľských turistov hodnotenie na úrovni "Veľmi dobre" a "Dobre" bolo v 61,5 % prípadoch a negatívne "Veľmi zle" a "Zle" obsahovalo 5,1 % odpovedí. V skupine obyvateľov slovenských výsledok súčtu hodnotení "Veľmi dobre" a "Dobre" bolo nižšie ako poľské o 10 % a dosiahli tak podiel 51,4 % odpovedí. Súčet negatívnych hodnotení "Veľmi zle" a "Zle" bol tiež na vyššej úrovni (10,3 % odpovedí) (tab. 7). To stojí za bližší pohľad na tento rozdielny názor u turistov a u obyvateľov a pokračovanie vo výskume v tejto oblasti.

Tab. 6: Hodnotenie kvality informácie pre turistov v destinácii

Kvalita informácií pre turistov v destináciách	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	2,40	5,67	26,93	42,00	17,07	5,93
TURISTI - POĽSKO	3,24	6,70	24,47	39,89	23,69	2,01
TURISTI - SLOVENSKO	1,00	3,00	31,00	46,00	6,00	13,00
OBYVATELIA - SPOLU	0,80	7,16	33,75	44,55	12,39	1,36
OBYVATELIA - POĽSKO	0,94	4,34	31,70	48,87	13,96	0,19
OBYVATELIA - SLOVENSKO	0,57	11,43	36,86	38,00	10,00	3,14

Tab. 7: Hodnotenie kvality turistického značenia v destináciách

Kvalita turistického značenia v destináciách	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	4,53	5,93	25,07	43,60	15,60	5,27
TURISTI - POĽSKO	6,70	5,36	18,32	47,26	20,45	1,90
TURISTI - SLOVENSKO	1,00	6,00	34,00	40,00	8,00	11,00
OBYVATELIA - SPOLU	0,68	5,68	33,18	48,52	9,55	2,39
OBYVATELIA - POĽSKO	0,38	4,53	34,34	50,00	10,19	0,57
OBYVATELIA - SLOVENSKO	1,14	7,43	31,43	46,29	8,57	5,14

Hodnotenie sprievodcovských služieb návštevníkmi aj obyvateľmi obsahovalo 51,6 % odpovedí typu „Veľmi dobre“ a „Dobre“. Spokojnosť poľských turistov bola deklarovaná vo viac ako 65 % odpovedí „Veľmi dobre“ a „Dobre“ a medzi slovenskými turistami to bolo necelých 30 %. Nespokojnosť (hodnotenie „Veľmi zle“ a „Zle“) deklarovalo takmer 8% poľských a 10 % slovenských turistov. Spokojnosť so sprievodcovskými službami

v oblasti (hodnotenia „Dobre” a „Veľmi dobre”) prejavilo 64 % poľských obyvateľov ale necelých 33 % slovenských obyvateľov. Nespokojnosť so sprievodcovskými službami (hodnotenie „Veľmi zle” a „Zle”) deklarovalo takmer 5% poľských a viac ako 7 % slovenských obyvateľov destinácii (tab. 8). Možno povedať, že názory obyvateľov a turistov v národnostných skupinách na tému kvality sprievodcovských služieb v destináciách sa podobajú.

Tab. 8: Hodnotenie kvality sprievodných služieb v destináciách

Kvalita sprievodných služieb v destináciách	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	2,53	6,53	24,47	36,27	15,33	14,87
TURISTI - POĽSKO	3,02	4,69	18,44	43,02	22,57	8,27
TURISTI - SLOVENSKO	1,00	9,00	34,00	26,00	3,00	26,00
OBYVATELIA - SPOLU	0,91	4,77	40,57	43,30	8,30	2,16
OBYVATELIA - POĽSKO	0,94%	3,58	30,57	52,26	11,89	0,75
OBYVATELIA - SLOVENSKO	0,86	6,57	55,71	29,71	2,86	4,29

Úroveň nasýtenia destinácií bankomatmi bola hodnotená tak turistami, ako aj obyvateľmi na úrovni 50 % odpovedí (hodnotenia "Veľmi dobré" a "Dobre"). V skupine poľských turistov (45,25 %) v porovnaní so slovenskými (54 %) bol výsledok nižší o takmer 9 %. Rozsah nespokojnosti turistov v hodnotení bankomatových služieb predstavoval pre Poliakov viac ako 24 % a pre Slovákov len 10 %. Pomer kladných hodnotení, rovnako ako negatívnych hodnotení naznačuje, že v slovenskej oblasti dostupnosť a kvalita bankomatových služieb je lepšia, zatiaľ čo na poľskej strane úroveň týchto služieb je v porovnaní so slovenskou stranou neuspokojivá.

Obyvatelia, tak Poliáci, ako aj Slováci svorne hodnotia na úrovni 50 %, že bankomatové služby v mieste ich bydliska sú veľmi dobré alebo dobré, svorne obe národnostné skupiny hodnotia prístupnosť k bankomatovým službám aj negatívne („Veľmi zle” a „Zle”) na úrovni 14 % (tab. 9).

Tab. 9: Hodnotenie dostupnosti bankomatov v destináciách

Dostupnosť bankomatov	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	7,00	12,33	27,60	35,13	13,20	4,73
TURISTI - POĽSKO	10,06	14,41	28,27	28,83	16,42	2,01
TURISTI - SLOVENSKO	2,00	8,00	26,00	47,00	7,00	9,00
OBYVATELIA - SPOLU	2,16	11,93	34,09	41,25	9,20	1,36
OBYVATELIA - POĽSKO	3,02	10,94	33,21	40,57	11,70	0,57
OBYVATELIA - SLOVENSKO	0,86	13,43	35,43	42,29	5,43	2,57



Veľmi vysoko obyvateľmi aj turistami je hodnotená sieť obchodných a servisných firiem, ktoré umožňujú platiť kreditnými kartami, keďže percento hodnotení „Veľmi dobre“ a „Dobre“ dosahuje viac ako 60 % u turistov a 56 % u obyvateľov. Spolu sa negatívne hodnotami „Veľmi zle“ a „Zle“ vyslovuje 15 % turistov a 10 % obyvateľov. Viac nespokojní s takou situáciou sú poľskí turisti, ktorí hodnotu „Veľmi zle“ a „Zle“ možnosti platiť platobnou kartou v navštevovanej oblasti označili vo viac ako 21 % prípadoch. Slovenskí turisti negatívne hodnotenie možnosti používania platobnej karty obmedzili len na 6% odpovedí. Z toho jasne vidno veľkosť a rozsah činností, aké by mala na svojom území urobiť poľská strana. Celkovo („Veľmi zle“ a „Zle“) negatívne hodnotenie možnosti platiť kreditnou kartou pridelené obyvateľmi tak poľských ako aj slovenských obcí obsahuje 10 % odpovedí pre každú skupinu respondentov (tab. 10).

Tab. 10: Hodnotenie možnosti platiť kreditnou kartou v destináciách

Možnosť platiť kreditnou kartou	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	8,27	6,93	19,80	44,27	16,27	4,47
TURISTI - POĽSKO	12,07	9,39	19,11	38,77	18,55	2,12
TURISTI - SLOVENSKO	3,00	3,00	22,00	52,00	12,00	8,00
OBYVATELIA - SPOLU	0,91	8,98	32,16	46,02	9,89	2,05
OBYVATELIA - POĽSKO	0,94	8,49	35,66	43,40	11,13	0,38
OBYVATELIA - SLOVENSKO	0,86	9,71	26,86	50,00	8,00	4,57

Prístup k internetu kladne ("Veľmi dobre" a "Dobre") zhodnotili turisti na úrovni viac ako 46 % odpovedí a obyvatelia destinácii viac než 50 %. Negatívne sa na túto tému ("Veľmi zle" a "Zle") vyjadrilo celkovo takmer 18 % turistov a takmer 12 % obyvateľov. Úroveň hodnotenia "Veľmi dobre" a "Dobre" u poľských turistov predstavovala takmer 50 %, čo v porovnaní so slovenskými turistami (38 %) je výsledok o 12 percentuálnych bodov vyšší. Je potrebné poznamenať, že v ostatných skupinách respondentov (obyvatelia poľskí a slovenskí) bolo rovnaké skóre pozitívnych hodnotení na úrovni 50 %. Skóre hodnotenia "Zle" a "Veľmi zle" iba poľských turistov dosiahlo pomer 22% odpovedí zasa v ostatných skupinách respondentov ostalo na úrovni 10 % (tab. 11). To by mohlo znamenať, že záujemcovia nemajú problém s prístupom k internetu. Len v pohraničnom regióne vládne v éteri jednoznačne silnejší signál slovenských GSM základňových staníc, čo môže poľským turistom sťažovať prístup k mobilnému internetu. Bolo by dobré skontrolovať poľské ubytovacie zariadenia na skúmanom území pokiaľ ide o úroveň prístupu k internetu pre hostí ubytovaných v nich.

Tab. 11: Hodnotenie prístupu k internetu v destináciách

Prístup k internetu	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	7,40	10,40	30,93	29,60	16,60	5,07
TURISTI - POĽSKO	10,61	12,29	25,81	31,51	18,10	1,68
TURISTI - SLOVENSKO	2,00	8,00	41,00	24,00	14,00	11,00
OBYVATELIA - SPOLU	1,59	10,23	36,25	39,32	11,36	1,25
OBYVATELIA - POĽSKO	2,26	10,00	36,98%	38,11	12,45	0,19
OBYVATELIA - SLOVENSKO	0,57	10,57	35,14	41,14	9,71	2,86

Verejné toalety v štúdií z roku 2011 boli veľmi podobne zhodnotené respondentmi v oboch národnostných skupinách tak obyvateľmi, ako aj turistami. V oboch skupinách boli zaznamenané pozitívne („Veľmi dobre" a "Dobre") hodnotenia tohto veľmi dôležitého aspektu pobytu v regióne, ktorým je kvalita hygieny uspokojenia fyziologických potrieb na úrovni 1/3 všetkých výpovedí. Hodnotenie "Veľmi Dobre" a "Dobre", prevládalo medzi poľskými hosťami (47 %), ako aj medzi poľskými obyvateľmi (33 %). Kým slovenskí turisti so skóre 16 % pozitívnych odpovedí a obyvatelia so skóre 19 % boli opatrnejší v prejavení spokojnosti v tejto téme. Priemerné negatívne hodnotenie verejných toaliet v skúmanej destinácii bolo u turistov 7 % a u obyvateľov 13 % negatívnych hodnotení (tab. 12). Kritickejší v hodnotení verejných toaliet sú Slováci ako turisti aj ako obyvatelia. Je však možné konštatovať, že stav verejných toaliet v destinácii nevyvoláva zásadné námietky. Pri uskutočňovaní podobných štúdií vyvoláva tento problém určité emócie u osôb v regióne a zaň zodpovedných.

Tab. 12: Hodnotenie verejných toaliet v destináciách

Verejné toalety	Hodnotenie v %					
	Veľmi zle	Zle	Priemerne	Dobre	Veľmi dobre	Neudané
TURISTI - SPOLU	1,47	5,53	33,60	40,07	16,80	2,53
TURISTI - POĽSKO	1,12	4,80	24,36	45,47	23,02	1,23
TURISTI - SLOVENSKO	2,00	7,00	50,00	29,00	7,00	5,00
OBYVATELIA - SPOLU	1,25	11,48	38,75	41,14	6,25	1,14
OBYVATELIA - POĽSKO	1,13	10,00	32,83	48,11	7,36	0,57
OBYVATELIA - SLOVENSKO	1,43	13,71	47,71	30,57	4,57	2,00

## Záver

Možno si všimnúť, že hodnotenie vybraných prvkov turistickej ponuky oblasti je všeobecne pozitívne ako poľskou, tak aj slovenskou stranou. Ak to zhrnieme hostia prichádzajúci do skúmaných destinácií veľmi vysoko hodnotia mäkké (soft) časti turistickeho produktu, typu „oblastí" a jej špecifickú ponuku, ktorá sa skladá z atrakcií,

poskytovaných služieb, pohostinnosti a ústretovosti obyvateľov, ktoré spoločne tvoria tú charakteristickú atmosféru danej destinácie. Kumulovanie vyššie opísaných prvkov dáva pocit spokojnosti s pobytom v nej (tab. 13).

Tab. 13: Syntetické hodnotenie destinácií

Syntetické hodnotenie destinácií	Hodnotenie v %					
	Veľmi dobre	Dobre	Priemerne	Zle	Veľmi zle	Neudané
OBYVATELIA - SPOLU	11,7	44,06	33,64	7,43	1,74	1,43
TURISTI - SPOLU	18,1	41,4	23,12	6,5	4,4	6,48

Hodnotenie kvality a úrovne služieb cestovného ruchu je jednoznačne subjektívna charakteristika. Tento faktor však vplyva na atraktivitu regiónu a ovplyvňuje ekonomiku regiónu. Vyššie príjmy v regióne spätne zvyšujú kvalitu služieb v cestovnom ruchu. Príjmy z cestovného ruchu môžu zlepšiť životnú úroveň periférnych regiónov a zachovať trvalo udržateľné využívanie krajiny a predchádzať vyludňovaniu a pustnutiu regiónov.

## Literatúra

BORKOWSKI, K., BORKOWSKA, D., 2005: Cywilizacyjne uwarunkowania turystycznych form odnowy psychosomatycznej – Zagrożenia cywilizacyjne a turystyka, w Turystyka a uzdrowiska Gotowt-Jeziorska, A. Wyrzykowski. J., (red) Polskie Stowarzyszenie Turystyki PST Warszawa, s 28 – 32, ISBN 83-93231-3-7

BORKOWSKI, K., GRABIŃSKI, T., MAZANEK, L., SEWERYN, R., WILKOŃSKA, A., 2011: Monitoring zjawisk turystycznych, jako branżowe narzędzie diagnostyczne na przykładzie badań ruchu turystycznego w Krakowie w latach 2003 – 2009, Konferencja Naukowa pod honorowym patronatem prezydenta Miasta Krakowa na temat „Turystyka w Polsce w okresie kryzysu”. 22 – 23 czerwca 2009 Gotowt-Jeziorska, A., Łopaciński, K., (red) Polskie Stowarzyszenie Turystyki Warszawa, w Turystyka w Polsce w okresie kryzysu, s.109.

KACZMAREK J., STASIAK A., WŁODARCZYK, B., 2010: Produkt turystyczny – Pomysł. Organizacja. Zarządzanie. PWE, Warszawa s.158.