

MATERIÁL PRO RADU MĚSTA č. 75

DNE: 6. 11. 2017

JEDNACÍ ČÍSLO: 1293/2017/ŠKS

NÁZEV: <p style="text-align: center;">Problematika TIC</p>		
ANOTACE: <i>Návrh možných variant provozovatele Turistického informačního centra Žďár nad Sázavou.</i>		
NÁVRH USNESENÍ: Rada města po projednání a na základě vyhodnocení realizovaného šetření spokojenosti návštěvníků TIC schvaluje předloženou variantu č. 4 a ukládá OŠKS ve spolupráci s OPM zahájit kroky směřující ke zkvalitnění provozu TIC ve Žďáře nad Sázavou.		
Starosta města:	Místostarosta města:	Tajemník MěÚ:
Odbor majetkoprávní:	Odbor komunálních služeb:	Odbor finanční:
Odbor dopravy:	Odbor rozvoje a územního plánování:	Odbor stavební:
Odbor školství, kultury a sportu:	Odbor sociální:	Odbor občansko-správní a OŽÚ:
Odbor životního prostředí:	Úsek tajemníka a správu MěÚ:	Oddělení informatiky:
Odd. fin. kontroly a inter. auditu:	Odd. projektů a marketingu:	Krizové řízení:
Městská policie:	Regionální muzeum:	Technická správa budov města:
Zpracoval:	Předkládá:	

Název materiálu: Problematika TIC

Počet stran: 17

Počet příloh: 0

Popis

Město Žďár nad Sázavou zadalo na základě smlouvy provozování turistického informačního centra (dále jen TIC) p. B. N., který současně se zajištěním služeb TIC provozuje ve stejných prostorách cestovní kancelář SANTINI – TOUR. Prostory, ve kterých je TIC provozováno, má pan N.I pronajaté od Města Žďár nad Sázavou v budově Staré radnice na náměstí Republiky.

Na provoz TIC je ročně panu N. poskytován v rozpočtu města finanční příspěvek na pokrytí nákladů spojených s provozem TIC ve výši 170 tis. Kč, což je v porovnání s informačními centry v jiných městech velmi nízká částka. Z této částky zaplatí provozovatel 36 tis. DPH a zbude mu na roční provoz TIC 134 tis. Smlouva o zajištění provozu Turistického informačního centra města Žďár nad Sázavou je uzavírána vždy na jeden kalendářní rok – tedy pro letošní rok od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017.

Pronájem prostor Staré radnice je na základě platné smlouvy hrazen městu – je v kompetenci odboru majetkoprávního. Výše pronájmu za využívání těchto prostor hradí pan N. ve výši 102 tis. ročně. Vybavení kanceláře TIC je v rámci pronájmu prostor zahrnuto do cenové kalkulace pronájmu, neplatí tedy za výpůjčku vybavení prostor TIC. Dále má pan Nahodil možnost žádat o podporu z grantových programů Kraje Vysočina - žádosti v těchto GP uplatňuje.

Protože se v posledních letech postupně objevily názory, které zpochybňovaly kvalitu služeb takto provozovaného TIC, zvažovala Rada města návrh na zřízení TIC, které by bylo od služeb cestovní kanceláře odděleno, a kde by byla plně realizována pouze činnost turistického informačního centra.

Na základě rozhodnutí vedení města byla v době od 1. 7. – 30. 9. 2017 realizována anketa spokojenosti klientů navštěvujících TIC. Šetření pro město Žďár nad Sázavou prováděla na dohodu o pracovní činnosti p. F., která uvedla, že je velmi mile překvapena tím, jak oslovení návštěvníci chválí úroveň TIC. Velmi kladně hodnotí maximální osobní přístup personálu, konkrétně p. N., který je místním patriotem, předává zajímavosti a informace o našem městě i jeho blízkém okolí. Prostředí na tazatele působí velmi útulně a čistě. Uvádí, že TIC ve Žďáře nad Sázavou má své osobní kouzlo, které jinde v TIC nenajdou. Nově je na webové stránky MÚ v sekci cestovní ruch dána i Kronika TIC, kde jsou z rukopisu přesně přepsány záznamy turistů. Dokonce kraj Vysočina zvažuje finanční podporu muzea budíků, který tam p. N. má.

Co tam návštěvníkům chybí je například WC (nechtějí obcházet budovu na veřejné WC), zázemí – automat na pití, dětský koutek, přebalovací kout, důstojná úschovna zavazadel, místní suvenýry, jasnější značení a jiné. Anketa byla na základě dohody o provedení práce zadána do konce září 2017, kompletní výsledky jsou již zpracovány (jsou součástí předkládaného materiálu) a vykazují jednoznačnou spokojenost s prostředím, příjemným a ochotným personálem TIC.

Na základě usnesení z RM 26. 6. 2017 a úkolu z porady vedení předkládáme návrh harmonogramu kroků, které by vedly k postupnému převzetí TIC, pokud by informační centrum provozoval jiný provozovatel.

Na jednání rady města 6. 11. 2017 vidím jako důležité schválení jedné z navrhovaných variant, které bude mít zásadní dopad na další ekonomické a personální postupy a na které bude v případě změny provozovatele navazovat podrobnější rozpracování navrhovaného harmonogramu kroků. Pokud není zřejmá varianta, tak v tuto chvíli nevíme například či zaměstnanec by byl nastupující pracovník (návrh k 1. 7. 2017 - příspěvková organizace, město?). Kdo by vypisoval výběrové řízení na místo nového pracovníka a jaký dopad to bude mít do rozpočtu města nebo do některé z příspěvkových organizací již pro rok 2018? V případě, že bude nově provozovatelem město nebo některá z jeho PO je důležité již nyní navrhnout a schválit částku na mzdu tohoto zaměstnance a informační techniku již do rozpočtu 2018.

Geneze případu

- Dne 28. 4. 2014 byl radě města předložen materiál k seznámení pod jednacím číslem 1248/14/ŠKS odborem ŠKS s návrhem 4 variantních řešení týkajících se změny provozu TIC.
- Tento materiál z RM 28. 4. 2014 byl na základě dohody z pracovního jednání k TIC ze dne 3. 4. 2017 (zápis přiložen) následně aktualizován a předložen na jednání RM 29. 5. 2017 k neformálnímu projednání. Na tomto jednání bylo rozhodnuto předložit materiál k problematice TIC jako řádný bod na jednání RM do konce června 2017.
- Materiál byl předložen k projednání do RM 26. 6. 2017, kde byla v usnesení odboru ŠKS navrhována varianta č. 1 (město), ale nebyla schválena. Na tomto jednání rady města byl uložen odboru ŠKS a oddělení projektů a marketingu zpracovat kroky vedoucí ke změně provozovatele TIC ve Žďáře nad Sázavou se zahájením provozu k 1. 1. 2019. V červnu 2017 ještě nebyla zadána ani zpracována anketa spokojenosti klientů navštěvujících TIC.
- V RM 26. 6. 2017 byla navrhována odborem ŠKS ke schválení předložená varianta č. 1, ale z předloženého usnesení byla v průběhu jednání rady města tato varianta vyjmuta s tím, že toto rozhodnutí bude ještě ponecháno na jednání RM v září 2017. Vzhledem k tomu, že do konce září probíhalo šetření spokojenosti klientů v TIC, je materiál předložen k projednání až po celkovém zpracování a vyhodnocení této tříměsíční ankety. Výsledek ankety je přílohou tohoto materiálu.

Navržené usnesení odborem ŠKS v RM 26. 6. 2017, č. j.1134/2017/ŠKS:

Problematika TIC

Rada města po projednání **ukládá** OŠKS ve spolupráci s OPM úkol zahájit kroky směřujících ke změně provozovatele Turistického informačního centra ve Žďáře nad Sázavou a to dle níže uvedené Varianty č. 1 se zahájením provozu od data 1. 1. 2019.

Schválené usnesení v RM 26. 6. 2017, č. j.1134/2017/ŠKS:

Problematika TIC

Rada města po projednání ukládá OŠKS ve spolupráci s OPM úkol zahájit kroky směřující ke změně provozovatele Turistického informačního centra ve Žďáře nad Sázavou se zahájením provozu od data 1. 1. 2019.

Návrh řešení:

Vzhledem k tomu, že je vyhodnocení realizované ankety spokojenosti klientů TIC jednoznačně ve prospěch současného provozovatele TIC a rozdíl variant 1, 2, 3 je z ekonomického pohledu ve srovnání se současným provozovatelem téměř 7 až 9x dražší, navrhuji variantu č. 4 s tím, že je tato situace projednána s panem N., který tuto činnost vykonává velmi rád a rád by ji ještě minimálně 3 – 4 roky vykonával. Pokud potom město převede celé TIC na město Žďár nad Sázavou, bude velmi rád spolupracovat s městem – rád bude zaměstnancem a postupně předá své zkušenosti a zaučí nové pracovníky. Později velmi rád přijme možnost brigády nebo provozu o víkendech.

Velkou výhodou tohoto návrhu je ušetření velkého objemu finančních prostředků (v řádech milionů) za 3 – 4 roky.

Dále pan N. od dubna 2017 zaměstnává novou pracovníci, která má o tuto práci zájem a dle slov provozovatele je velmi šikovná. V budoucnu počítá s tím, že to nová pracovnice povede. Má tam také brigádníky z rodiny, kteří provoz znají a v případě problémů jsou schopni s provozem pomoci.

Varianty návrhu usnesení

Rada města po projednání a na základě vyhodnocení realizované spokojenosti návštěvníků TIC **schvaluje** předloženou variantu č. 4 a **ukládá** OŠKS ve spolupráci s OPM zahájit kroky směřující ke zkvalitnění provozu TIC ve Žďáře nad Sázavou.

Rada města po projednání a na základě vyhodnocení realizovaného spokojenosti návštěvníků TIC **neschvaluje** předloženou variantu č. 4.

Rada města po projednání **ukládá** OŠKS ve spolupráci s OPM úkol zahájit kroky směřujících ke změně provozovatele Turistického informačního centra ve Žďáře nad Sázavou dle předložené varianty č..., na základě které bude rozpracován a upřesněn harmonogram činností směřujících ke změně provozovatele Turistického informačního centra ve Žďáře nad Sázavou od 1. 1. 2019.

Rada města po projednání **schvaluje** do rozpočtu města 2018 částku ve výši 180 tis. na realizaci zkvalitnění provozu Turistického informačního centra ve Žďáře nad Sázavou.

Doporučení předkladatele

Na základě výsledků realizované ankety spokojenosti s TIC ve Žďáře nad Sázavou (1. 7. – 30. 9. 2017) a na základě ekonomického zhodnocení předložených variant navrhuji variantu č. 4 s tím, že bude vycházeno z vyhodnocení realizované ankety spokojenosti návštěvníků TIC a postupně budou realizovány návrhy návštěvníků na úpravy provozu a nabídky služeb TIC.

NÁVRHY VARIANTNÍCH ŘEŠENÍ PRO ROK 2019

Úvodní materiály

- Úvod problematiky TIC
- Náplň práce TIC Santini Tour a návštěvnost
- Přehled základních údajů o TIC v jiných městech
- Náplň práce TIC v jiných městech

Návrhy provozu

- Varianta č. 1 - Město Žďár nad Sázavou
- Varianta č. 2 - PO – Knihovna M. J. Sychry
- Varianta č. 3 - PO – Kultura Žďár
- Varianta č. 4 - CK Santini Tour

**Návrh harmonogramu kroků
v případě změny provozovatele k TIC k 1. 1. 2019**

1. Rozpočet 2018 – schválení finanční částky na mzdové náklady na nového pracovníka a informační techniky pro TIC k 1. 7. 2018 v RM
T: říjen – listopad 2017
2. Vyhodnocení ankety spokojenosti TIC, která probíhá v době od 1. 7. do 30. 9. 2017.
T: 10. 10. 2017
3. Schválení variantního řešení v RM a rozhodnutí o zařazení nového pracovníka do organizace (město, PO, org, složka) T: říjen – listopad 2017
4. Sestavení pracovní skupiny pro realizaci otevření TIC, J. H., B. L., H. V, V. K.I, D H., Z. F.
T: říjen 2017
5. Návštěva jiného uznávaného TIC – Litomyšl, Tábor, Bystřice n. P., Nové Město na Mor., dle zvážení pracovní skupiny).
T: říjen - listopad 2017
6. Schválení Smlouvy o pronájmu prostor s p. N. v RM na rok 2018 (zvážení ukončení smlouvy ke konci roku – přípravné práce interiéru TIC k 1. 1. 2019
T: říjen – listopad 2017
7. Jednání s architektem města ve věci úprav prostor pro TIC
T: listopad - prosinec 2017
8. Vyhlášení výběrového řízení na zaměstnance TIC s nástupem k 1. 7. 2018, umístění na jeho nové přechodné pracoviště v prostoru TIC (MÚ).
T: březen 2018
9. Nákup informační techniky pro jednoho pracovníka do TIC, PC, tiskárna, kopírka (nástup pracovníka 1. 7. 2018)
T: květen 2018
10. Dohoda o praxi 1 pracovníka v TIC s p. N.
T: květen-červen 2018
11. Nástup nového pracovníka na TIC k 1. 7. 2017, informace, kroky k realizaci
T: červen 2018

12. Vyhlášení výběrového řízení – pracovní poměr pro druhého zaměstnance (nástup 1 .1. 2019)

T: září 2018

13. Zažádat o certifikaci známky k TIC, nákup licence – spolupráce s p. N.

T: červen - září 2018

14. Oslovení dodavatelů upomínkových předmětů v okolí a regionu, nákup a sumarizace propagace města a upomínkových předmětů

T: říjen 2018

15. Vyklizení a úprava interiéru současného TIC – dohoda s p. N., nebo dodatek ke schválené smlouvě o pronájmu prostor.

T: listopad – prosinec 2018

16. Nákup nábytku do interiéru TIC – spolupráce s TSBM (stoly, police, židle, automat na pití, přebalovací kout, skříně ...dle návrhu městského architekta a pracovní skupiny)

T: říjen – prosinec 2018

17. Nákup informační techniky pro druhého pracovníka do TIC - PC, tiskárna

T: listopad – prosinec 2018

18. Předání a slavnostní otevření TIC na Staré radnici, kdy – konkrétní termín bude stanoven po dohodě s vedením města, předpoklad - první týden v lednu 2019.

Návrh harmonogramu kroků je nyní navržený postup, který může být v průběhu přípravy kroků k otevření TIC novým provozovatelem doplňován a upravován pracovní skupinou. Průběžné informace o průběhu přípravy budou předávány radě města na vědomí.

Zpracovala B. L.
25. 9. 2017

Město	Zřizovatel	Klasifikační třída	Počet zamců	Návštěvnost	Jazyky	Roční rozpočet	Komentář
Nové Město na Moravě	Novoměstská kulturní zařízení - PO	B	2	19 000	AJ, NJ, RJ	3 424 828	společný rozpočet s muzeem
Havičkův Brod - městské info c.	MěU - organizační složka Odboru vnějších vztahů	jiné	2 + 1 na noviny	12 000	AJ, RJ	1 800 000 Kč	bez mzdových nákladů
Chrudim	Město Chrudim	B	2	16 714	AJ, NJ	140 000 Kč	pouze nákup zboží
Kutná Hora	Město Kutná Hora	B	4	52 599	AJ, NJ, RJ, FJ	2 500 000 Kč	rozpočet celého oddělení CR a dest.man.
Velké Meziříčí	Město Velké Meziříčí	B	2,37	nežijí	AJ, NJ	cca 250 000 Kč	bez mzdových nákladů
Bystřice nad Pernštejnem	Město Bystřice n. P.	B	2	14 500	AJ, NJ, RJ	1 700 000 Kč	výnosy cca 600 000 Kč

NÁPLŇ ČINNOSTI TIC V JINÝCH MĚSTĚCH

Nové Město na Moravě

- poskytování informací a informačních materiálů
- výlep plakátů (plakátovací plochy)
- výlep inzerce a reklamy (reklamní plochy umístěné na sloupech)
- prodej vstupenek
- veřejný internet
- kopírování
- faxování
- skenování
- prodej pohledů, známek, štítků na hole, turistických vizitek, turistických známek, turistického deníku, knih týkajících se Nového Města, okolních obcí a regionu, triček, pištálek, modrotisku, dřevěných hraček, hrníčků a dalších upomínkových předmětů

Havlíčkův Brod

Nejedná se o klasické TIC, ale Městské informační centrum.

- vyřizování i dotazů občanů
- organizace veškeré kultury pro město
- vydávání radničních novin
- spolupráce na tvorbě TV vysílání Radniční okénko
- plním funkci tiskové mluvčí
- příjem inzerce do novin
- nabíjení karet na MHD
- komunikace s partnerskými městy
- předávání Cen města
- organizace zasedání Výboru pro kulturu a cestovní ruch
- nákup a prodej propagačních předmětů města

Chrudim

- příjem materiálů pro výlep plakátů pro Technické služby
- zprostředkování a prodej vstupenek do kina, divadla pro místní kulturní středisko
- prodej vstupenky ze sítě TICKETPORTAL a TICKETSTREAM
- zajištění externího průvodce po městě
- provizní prodej vstupenek (jak pro chrudimské subjekty, tak pro kohokoli, kdo u nás chce dát vstupenky do předprodeje).

Kutná Hora

Více poboček TIC

Sankturinovský dům

Hlavní nádraží ČD

U chrámu sv. Barbory – spadá pod farnost

Sedlec – spadá pod farnost

- kompletní informační servis (informace o památkových objektech, stravovacích a ubytovacích zařízeních, kulturních akcích, autobusových a vlakových spojích; tipy na výlety a procházky atd.)
- prodej suvenýrů, map, pohlednic a poštovních známek, publikací, regionálních produktů, turistických vizitek a známek
- veřejné počítače s internetem a také WIFI
- předprodej vstupenek: kino Modrý kříž a Tylovo divadlo, Ticketportal, Ticketstream, Colosseum
- kopírování, faxování, skenování, tisk, laminování, kroužkovou vazbu
- pronájem sálů v 1. patře Sankturinosvkého domu
- prohlídky muzea Alchymistická dílna
- půjčovnu kol
- úschovnu kol

Velké Meziříčí

- kompletní informační servis (informace o památkách a zajímavostech města, turistických cílech v okolí, kulturních a sportovních akcích ve městě a okolí, základní orientaci ve městě, v okolí, na městském úřadě, ubytování, stravování, autobusových a vlakových spojích...)
- veřejný internet
- kopírování a tisk
- prodej propagačních materiálů města
- prodej vstupenek na kulturní akce

Bystřice nad Pernštejnem

- kompletní informační servis
- vybírání místních poplatků
- předprodej vstupenek pro Město Bystřic
- internetová kavárna

Varianta č. 1

Provoz TIC bude zajišťovat **Městský úřad**, TIC zůstane i nadále v prostorách Staré radnice na náměstí Republiky. V tomto případě by bylo nutné přijmout další 2 zaměstnance na trvalý pracovní poměr a v turistické sezóně (červen – září) alespoň 2 pracovníky na dohodu. Výrazně vzrostou náklady na mzdy pracovníků a zajištění provozu TIC. Tvorbu propagačních materiálů by i nadále zajišťoval marketingový koordinátor nebo by byla tato činnost převedena do náplně práce TIC. Náklady na finanční prostředky v oblasti propagace jsou předpokládány ve stejné výši, jako jsou dosud pro potřeby propagace města.

Ve městech obdobné velikosti jde zřejmě o nejběžnější propojení a zajištění informačních center. Odpovědnost za bezproblémové provozování TIC by neslo město Žďár před svými spoluobčany a měla by možnost pružněji reagovat na případnou kritiku či požadavky veřejnosti.

Výhody: přímé ovlivnění vize, strategie a přístupu ke koncepci TIC, vazba na další aktivity v rámci rozvoje turismu (ale také kultury a dalších akcí ve městě), dobrá praxe je například „infostánek“ na akcích, kde se předpokládá vyšší počet mimoměstských návštěvníků (běžné např. v Ostravě, která se touto formou prezentuje na festivalech, sportovních akcích apod.), provoz bude plně věnován potřebám TIC nikoliv jiným aktivitám (cestovní kancelář).

Nevýhody: výrazné zvýšení finančních nákladů.

Budova – její údržba, investice	bude spravována vlastníkem - Město Žďáru nad Sázavou, náklady na údržbu ve stejné režii jako dosud
Propagační materiály	náklady stejné, zajišťoval by marketingový koordinátor ve spolupráci s odborem ŠKS nebo by si je zajišťovali pracovníci TIC
Počet zaměstnanců	2x trvalý pracovní poměr – kmenoví zaměstnanci, 2 pracovníci na dohodu o provedení práce, výhodou by mohlo být i přijetí pracovníka se zdravotním postižením, kde bychom mohli počítat s nižšími náklady – dotace z ÚP

Rozpočet: **předpoklad cca 1 523 000 Kč**

Mzdy předpoklad – 2 pracovníci + 2 sezónní brigádníci – předpoklad včetně odvodů 1 013 000 Kč.

Odhad dalších nutných nákladů:

Propagace	200 tis. Kč
Energie	25 tis. Kč předpoklad/rok
Úpravy interiéru, nábytek, PC 2 - 3x, stojany	200 tis. Kč výmalba interiéru ...
Havarijní opravy, drobné opravy, revize	25 tis. Kč
Ochranné známky „I“	5 tis. Kč
Školení pro zaměstnance (každoročně)	5 tis. Kč
Licence vedení IC	3 tis. Kč každé dva roky
Účast na veletrzích	20 tis. Kč (dělí se o náklady s jinými)
Telefon	27 tis. Kč (odhad nákladů dle skutečných nákladů MěÚ)

Nákup kopírky, scanneru a fax?

Trezor na finanční hotovost a na cenné věci (certifikáty, licence, cenné známky) si kupoval pan B. Nahodil v r. 1990 za 40 tis. Kč. Je otázkou, zda byl trezor předmětem vybavení pracoviště TIC nebo by cenné věci umístěny v budově MÚ. Tuto položku nezohledňuji v rozpočtu.

Základní nábytek (stůl do „L“, 12 židlí a 1 vitrína) jsou města, pan N. je má v pronájmu. V jeho vlastnictví jsou všechny ostatní prosklené vitríny, lustr, garnyže, 5 stojanů na propagační materiály, trezor na cenné věci.

Pokud by se rekonstruoval stávající vybavení interiéru TIC, je vhodné nechat zpracovat studii nákladů i interiéru městským architektem, protože interiér je nyní sladěn se starožitnostmi, které má pan N. ve své nabídce.

Vyjádření J. H. k úvaze využití stávajících zaměstnanců MěÚ do TIC:

V případě provozu ITC v budově Staré radnice není organizačně a personálně reálné, ani částečné využití stávajících personálních kapacit zaměstnanců zařazených v MěÚ. Stávající 2 pracovní úvazky recepce MěÚ zajišťují vedle podávání informací pro cca 500 klientů/denně obsluhu telefonní ústředny MěÚ (stovky denně), kopírování pro MěÚ a klienty, prodej propagačních prostředků, výdej sáčků pro psy a dalších předmětů jako reflexní pásky nebo tašky na tříděný odpad. Dále zastupují v době nepřítomnosti centrální archiv popř. pracovnice podatelny a naopak.

Určitou možností by mohlo být v souvislosti s marketingem města využít k posílení TIC marketingového referenta na úkor úkolů a činností stávajících. Vzhledem k tomu, že neznáme skutečný rozsah těchto činností ani jeho závazky k destinační agentuře Koruna Vysočiny je tato úvaha na rozhodnutí vedení města.

Zcela opomenuty zůstaly zápisy v Návštěvní knize TIC. Vzhledem k tomu nebude ani v budoucnu žádná možnost srovnání zvýšení kvality a efektivity téměř 9 násobného zvýšení nákladů této služby hrazené z městského rozpočtu.

Varianta č. 2

Provoz TIC v rámci PO KMJS - návrh

Pokud by mělo být TIC samostatné v rámci příspěvkové organizace, domnívám se, že aby provoz byl smysluplný, musela by PO provozující TIC převzít i další činnosti: obsahovou, grafickou a tiskovou přípravu propagačních materiálů, částečně marketing města...

Dobré by bylo jednat s VŠ polytechnickou v Jihlavě, kde mají studijní obor turistický ruch a domluvit pravidelné praxe studentů jednak v TIC (detašované pracoviště školy???), jednak jako průvodců (městský okruh, Zelená hora, cykloprůvodce ...).

Pro obě varianty by bylo dobré uvažovat také o možnosti, minimálně v letních měsících zřídit „malé informační centrum“ v Zámku (u parkoviště, v areálu zámku, v Penzionu V Kapli, u Táferny ...). Neznám ale analýzy pohybu turistů po městě, okolo Zelené hory, na Pílské nádrži, kolik jich přijíždí vlakem, kolik auty, jaké mají potřeby, jak nyní funguje spolupráce s Korunou Vysočina a dalšími subjekty...).

Varianta 2A – provoz na staré radnici

Pokud má zůstat TIC v budově **Staré radnice**, nelze počítat s možností využití zaměstnanců KMJS, kteří by se podíleli na provozu informačního centra v rámci svých stávajících úvazků a plnění pracovních povinností.

Museli by přibýt dva zaměstnanci + v letních měsících fungovat brigádníci na dohodu (možnost spolupráce hlavně s VŠPJ a také se středními školami ve Žďáře).

Personální náklady by pak odpovídali zhruba kalkulaci Varianty C, kterou již měla MR k dispozici v minulých letech, tedy cca 915 tisíc Kč za rok. Pokud jde o další činnost zaměstnanců (propagace, marketing – viz výše), které by se měli věnovat hlavně v mimosezónních měsících, záleželo by na rozhodnutí města, kolik by do této činnosti chtělo investovat.

Varianta 2B – provoz v Čechově domě

TIC se přesune do přízemí **Čechova domu**, kam se zároveň přesune čítárna knihovny z budovy služeb (město získá k pronájmu lukrativní prostory na Staré radnici).

V takovém případě bude možnost využít 0,5 úvazku zaměstnance knihovny pro práci v informačním centru. V tom případě by personální náklady mohly být o cca 160 tisíc Kč nižší oproti variantě číslo jedna. I v této variantě by měli zaměstnanci TIC pracovat také na propagačních materiálech a marketingu města.

Varianta přináší další náklady na úpravy prostor v Čechově domě při zařizování TIC a v budově služeb knihovny po přesunu čítárny.

	Personální náklady/rok	Poznámka
Varianta 2A (TIC ve Staré radnici)	915 tis. Kč	
Varianta 2B (TIC v Čechově domě)	750 tis. Kč	<i>Další jednorázové náklady kvůli přesunu čítárny z budovy služeb do ČD</i>

Varianta č. 3

Kultura Žďár – IC, služby a náklady

1) Popis činnosti TIC

Základní činnosti IC je informování. Každá další činnost je doplňková.

- Shromažďování a předávání informací především o Žďáru nad Sázavou a jeho okolí ze všech oblastí (turistika, sport, kultura, ubytování, stravování, doprava...)
- Shromažďovat, aktualizovat a předávat informace o podnikatelích – živnostnících – služba místním občanům (švec, oprava oděvů, nákup, prodej...)
- Vést a doplňovat internetový portál IC (informace v tiskové podobě paralelně na internetu)
- Tvorba propagačních materiálů
- Navázat a udržovat spolupráci s nejbližším okolím (obce, ubytovací a stravovací zařízení...), vzájemná propagace, tvorba turistických tras – příroda, cíl pohoštění, koupání, jiná atrakce...
- Spolupráce s dalšími IC
- Účast na veletrzích

Doplňková:

- Předprodej vlastních vstupenek v době, kdy nefunguje pokladna
- Předprodej cizích vstupenek nepodléhající EET v době, kdy nefunguje pokladna
- Kopírování materiálu souvisejícím s cestovním ruchem a internetový koutek - zdarma
- Úschovna zavazadel
- Prodej map, propagačních materiálů Majetek organizace nebo zřizovatele (nepodléhá EET)
- Sběrné místo plakátů a zajištění „výlepu“ na sloupech veřejného osvětlení (vedle stálých lepících ploch firmy Rengl investice do plakátovacích výměnných čoček na sloupech)
- Vedení skladu evidence výrobků
- Průvodcovské služby??

Doplňková související s EET:

- Předprodej cizích vstupenek ve vlastním systému
- Předprodej vstupenek cizích portálů (Ticketpro, Ticketportal ...)
- Komisní prodej dárkových předmětů

Tato činnost je za současných podmínek neefektivní ve vztahu k příjmům IC. V případě jejího zavedení je nutné se na ni dívat pouze jako na službu občanům. Nízká marže (cca 2 %) oproti náročné manipulaci s velkým objemem fin. prostředků – nutnost zajištění trezoru, pojištění zodpovědnosti, technika zavedení EET... Návaznost na účetnictví organizace, další personální náklady.

2) Náklady

Personální obsazení:

Provozní doba IC pondělí až neděle 9 – 17 hodin, letní provoz 8 – 17 hodin, mzdový náklad odhad dle současných platových tabulek.

Provozní doba pokladna pondělí až pátek 13,00 – 17,00 hodin

- 2 stálí zaměstnanci – 700 tis. Kč
- DPP – 300 tis. Kč (po celý rok služby soboty, neděle, léto dovolené...)
- 0,5 úvazku pokladna – 160 tis. Kč

Nutné předpoklady – jazyková vybavenost, komunikativnost, slušné a vlídné vystupování, dobrá znalost práce na PC, internetu, sociálních sítí, pečlivost a spolehlivost.

Stará radnice – provozní náklady:

- Jednorázové – technika, nábytek ??
- Pravidelné – nájem, energie, opravy, propagace ??

Jako vhodný se mimo jiné jeví prostor na SR uvolněný fotografem (pěkná, světlá místnost, zázemí – možnost umístění trezoru, prostor i před místností případný propagační materiál a komisní prodej, prodej kávy...možnost dobudování sociálního zařízení).

Celkové roční náklady – odhad 1 500,- tis. Kč až 1 800,- tis. Kč.

Organizace Kultura Žďár již nedisponuje žádnou personální rezervou. Naopak, po zavedení dalšího účetního systému Crosseus hledáme finanční prostředky pro navýšení THP o 0,5 úvazku.

Organizace naopak může přispět dobře fungujícím prodejním systémem Colosseum, jehož nové zavedení včetně techniky odhadujeme na náklad přes 100 tis. Kč + zaučení minimálně 3 zaměstnanců na obsluhu.

Při sestavování materiálu bylo mimo jiné přihlíženo ke zkušenostem TIC Třebíč (15 let činnosti, 3 samostatná IC pod vedením kulturní organizace, 12 stálých zaměstnanců, DPP po celý rok), které jsme osobně navštívili minulý týden.

Jsme si vědomi výše nákladů na případné zavedení nového IC. Navíc nelze z této oblasti očekávat žádný zásadní příjem. Největší devizou by se měly stát kvalitní služby, které - domníváme se, nyní našemu městu chybí.

Za organizaci Kultura Žďár M. L.

Žďár nad Sázavou

19. 4. 2017

Varianta č. 4

Provoz TIC bude i nadále realizovat na základě *Smlouvy o zajištění provozu Turistického informačního centra města Žďár nad Sázavou* pan B. N. ve stávajících prostorách Staré radnice, finanční náklady budou pro město stále ve stejné výši tedy **170 tis. Kč ročně**. Nebude třeba přijímat nové zaměstnance.

Výhodou je v tomto případě i vlastní financování pracovníků p. N., kde pro město nevznikají žádné finanční náklady na mzdy. Nebude třeba přijímat nové zaměstnance. Tvorbu naprosto většiny propagačních materiálů by dále zajišťovalo město a dodávalo do TIC.

Výhody: nízké náklady, provoz zabezpečí zaměstnanci p. B. N.

Nevýhody: viz výše zmiňovaná a vnímaná nižší „kvalita“ služeb TIC, nemožnost přímo ovlivňovat vizi a strategii přístupu TIC k turismu a styku s občany vůbec, provoz není plně věnován potřebám TIC, ale také jiným aktivitám (cestovní kancelář).

Provoz	budova SR
Počet zaměstnanců, pracovní úvazek	0
Propagační materiály	marketingový koordinátor, město
Financování TIC	roční náklady 170 tis. Kč na zajištění činnosti
Budova – její údržba, investice	bude spravována vlastníkem - Město Žďáru nad Sázavou, náklady na údržbu ve stejné režii jako dosud

Rozpočet **170 tis. Kč**

Pracovní jednání k TIC dne 3. 4. 2017

Přítomni: Z. N., J. K., R. D., J. H., V. K., B. L., M. L., R. K., H. V., Z. F.

Omluveni: O. V., L. Ř.

Na úvod tajemník MěÚ shrnul závěry z posledního pracovního jednání k přípravě a realizaci otevření samostatného městského TIC.

Odbor ŠKS zaktualizuje materiál, který byl již v radě města projednán v roce 2014 – návrh na 4 varianty možného řešení otevření městského TIC. Jednalo by se o prostory Staré radnice, tedy o stejné prostory, kde je nyní TIC provozováno. Materiál bude zpracován do konce měsíce května nebo začátku června a předložen do rady města k projednání. Obsahem bude – víkendový provoz, vstupní a provozní náklady, personální obsazení, pravděpodobně by to museli být zaměstnanci města, nikoliv příspěvkových organizací. Dosud tato myšlenka nebyla realizována, protože na TIC provozované v současné podobě jsou nízké provozní i personální náklady - v současné době je příspěvek města na provoz ročně ve výši 170 tis. Kč. Pan V. K. prověří, jaké by byly vstupní pořizovací náklady - jak je to s vnitřním vybavením (nábytek) a počítačovou technikou.

Příspěvkové organizace (kultura Žďár, Knihovna M. J. Sychry) připraví stručný návrh na cca formát A4 – základní představa provozu TIC v případě, že by informační centrum provozovala příspěvková organizace (časová představa – otevírací doba, náplň práce, personální zajištění, finanční náklady na provoz, mzdy). Pan R. D. – příspěvkové organizace mohou najít například i jiná zlepšení, která dosud nejsou realizována, dobré praxe z jiných TIC v jiných městech.

M. L. – vstupňkový systém, který v současné době dobře funguje nelze měnit, nyní nemá personální kapacity navíc, se kterými by provoz TIC zvládla.

H. V. – zjišťovala, jak fungují TIC v jiných městech obdobné velikosti – zřizovatelem je téměř ve všech případech město. Velmi dobře funguje TIC například v Třebíči, v Havlíčkově Brodě není fungování IC ideální. Personální náklady se pohybují vždy kolem 2 – 2.5 pracovního úvazku, nutná je zastupitelnost v letních měsících (nemoc, dovolené). H. V. zajistí šetření mezi obyvateli – jaký mají názor na fungování TIC ve městě.

ŠKS zjistí materiálové náklady – nábytek, PC technika.

Do RM koncem května, nejpozději začátkem června půjde materiál – variantní řešení – zda některé činnosti mohou být realizovány z MěÚ. H. V. zpracuje materiál – dobré praxe z okolních TIC, jaká je nutná základní, jazyková vybavenost – AJ, N?

Všechny podklady, které je nutné zpracovat, budou zaslány **do 21. 4. 2017** k H. V. (základní návrhy realizace obou příspěvkových organizací, materiálové a vstupní vybavení, investice, dobré praxe z okolních měst, zaktualizovaný materiál RM, který byl předkládán do RM v roce 2014).

Zapsala: B. L.

Vyhodnocení dotazníkového šetření návštěvy Turistického informačního centra města Žďár nad Sázavou

Počet respondentů	395	
z toho mužů	157	39,75%
ve věku 18 - 30	19	12,10%
ve věku 31 - 62	82	52,23%
ve věku 63 a více	45	28,66%
z toho žen	238	60,25%
ve věku 18 - 30	26	10,92%
ve věku 31 - 60	128	53,78%
ve věku 61 a více	75	31,51%

Počet návštěvníků z

Žďár nad Sázavou	53	13,28%
Kraj Vysočina	76	19,05%
ostatní ČR	262	65,66%
zahraničí	8	2,01%

Počet návštěvníků dle vzdálenosti

0 km - 50 km	77	19,30%
51 km - 100 km	68	17,04%
101 km - 200 km	126	31,58%
201 km a více	78	19,55%
místní občan	50	12,53%

Počet návštěvníků dle druhu dopravy

vlak	67	16,18%
autobus	51	12,32%
automobil	246	59,42%
elektromobil/ elektrokolo	0	0,00%
jízdní kolo/ koloběžka	6	1,45%
pěšky	44	10,63%

Stuktura návštěvníků podle počtu osob

samostatně	84	21,59%
ve dvojici	169	43,44%
s rodinou	106	27,25%
v počtu více než 6 osob	30	7,71%

Délka pobytu ve Žďáře nad Sázavou

jen několik hodin	162	45,63%
1 noc	26	7,32%
víkend (2 noci)	28	7,89%
3 a více nocí	139	39,15%

Impuls pro návštěvu TIC

získání informací	289	48,41%
hledání informací na internetu	55	9,21%
tištěné propag. materiály	153	25,63%
nákup suvenýrů	79	13,23%
zájezd cestovní kanceláře	21	3,52%

Zájem o

památky	273	33,50%
vyžití pro děti	80	9,82%
muzea a galerie	147	18,04%
sochy M. Olšiaka	95	11,66%
ubytování	42	5,15%
stravování	49	6,01%
balíček služeb	14	1,72%
ostatní	115	14,11%

20	turistika
16	příroda
12	kulturní programy
11	zájezd/ dovolená
9	cyklotrasy
8	vstupenky
5	fotograf
4	koupání
3	výstava
3	obchod/ služba
3	noviny
2	doprava
2	závody triatlon
2	jízda psího spřežení
2	průkaz na dopravu
2	nákup knihy
2	škola
1	volnočasové aktivity
1	návštěva lékaře
1	tipy na program
1	historie
1	bankovní služby
1	mater. v cizím jazyce
1	výtisk z USB
1	mapy
1	taxi

Hodnocení kvality získaných informací

1 výborná	340	88,31%
2 chvalitebná	34	8,83%
3 dobrá	7	1,82%
4 dostatečná	3	0,78%
5 nedostatečná	1	0,27%

Hodnocení přístupu personálu TIC

1 výborný	362	93,78%
2 chvalitebný	15	3,89%
3 dobrý	6	1,55%
4 dostatečný	0	0,00%
5 nedostatečný	0	0,00%
nevyužilo	3	0,78%

Hodnocení orientace ve městě při hledání TIC

1 výborná	256	65,47%
2 chvalitebná	87	22,25%
3 dobrá	35	8,95%
4 dostatečná	7	1,79%
5 nedostatečná	6	1,53%

Využití PC s internetem

použilo	58	14,87%
nepoužilo	332	85,13%

Povědomí o WIFI free na náměstí

zná	132	33,59%
nezná	261	66,41%

Mobilní aplikace průvodce města

nainstalovaná	21	5,66%
neinstalovaná	257	69,27%
nezná	93	25,07%

Mobilní aplikace iBeacon ZDAR4U

nainstalovaná	11	2,72%
neinstalovaná	244	60,40%
nezná	149	36,88%

Možnost platby platební kartou

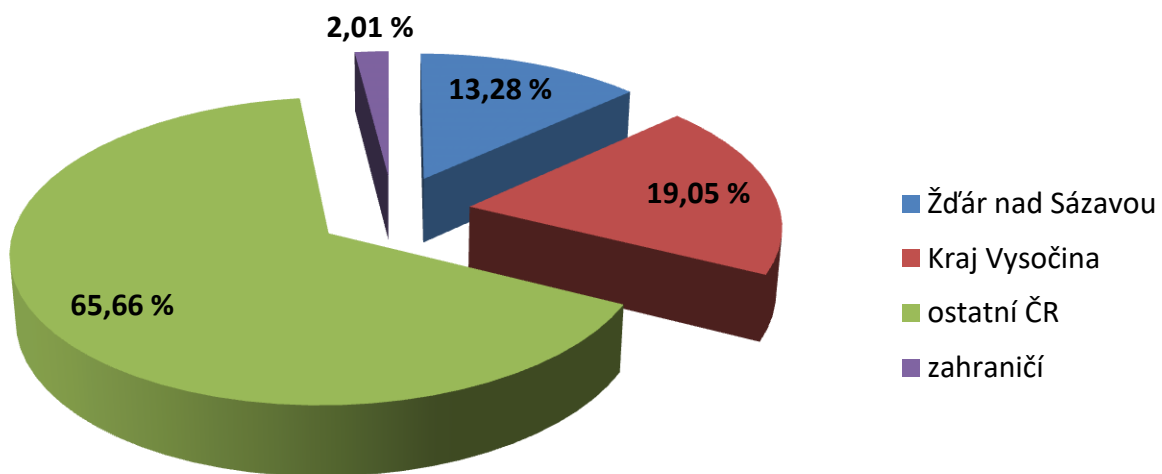
ano	292	75,26%
ne	96	24,74%

V TIC postrádám	112	veřejně přístupné WC	36,01%
	59	občerstvení (alespoň automat)	18,97%
	35	více suvenýrů	11,25%
	22	úschovna	7,07%
	19	bezbariérový přístup	6,11%
	17	koutek pro děti	5,47%
	10	muzeum budíků (hodin)	3,22%
	10	kavárna	3,22%
	6	více světla uvnitř	1,93%
	5	větší prostor pro informace	1,61%
	4	lepší označení místa	1,29%
	4	lepší značení směrovek k infocentru	1,29%
	4	voda	1,29%
	4	lepší přehled nabídky	1,29%
	3	zábradlí na schodech u vstupu do TIC	
	3	lepší (větší) mapy	
	3	víc prostoru pro počítač (turisté koukají přes rameno)	
	3	ve svátek déle otevřeno	
	3	lepší propagace TIC	
	3	více informací o městě	
	2	u hl. vchodu chybí orien. tabule i, lze přehlédnout při otevř. dveřích	
	2	větší parkovací plocha	
	2	zimní zahrada dříve lepší	
	2	přehled kulturních akcí - prodej lístků	
	2	více propagačních materiálů v cizím jazyce	
	2	sednout si, více míst k sezení	
	1	větší prostor pro IC - občůdek	
	1	otevírací doba bez polední přestávky	
	1	platba kartou	
	1	dostupnost materiálů	
	1	brožura o naučných stezkách	
	1	šatna	
1	stojany kol		
1	magnety		
1	TV s vizualzací starého Žďáru		
1	více pohledů (okolní vesnice)		
1	přehledná tabule s akcemi ve městě a okolí		
1	průvodcovský okruh po památkách Santiniho		
1	dostatečné informace		
1	nelíbí se mi spojení s cestovní kanceláří		
1	větší propagace wifi a mobilních průvodcovských aplikací		
1	turistické vizitky z okolí		
1	regionální potraviny		
1	info o majitelích nemovitostí		

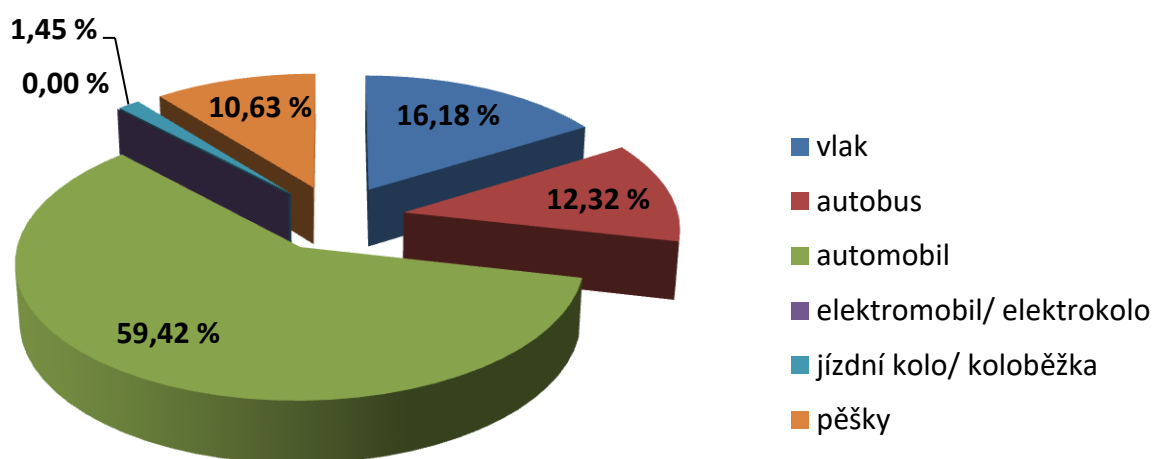
1	cyklistický průvodce
1	info o úřadech
1	využití volné plochy k výstavám o historii
1	programy pro turisty - aktivní dovol., rodiny s dětmi, 1, 3 dny, týden

V TIC se mi líbí	128	prostředí	36,89%
	109	ochotný personál	31,41%
	35	fontána	10,09%
	32	všechno	9,22%
	9	dostatek suvenýrů a pohledů	2,59%
	6	výstava	1,73%
	6	znalosti	1,73%
	6	čisto a voňavo	1,73%
	6	historické prostory	1,73%
	6	foyer/ vstupní prostor	1,73%
	4	interiér	1,15%
	3	v létě chládek	
	3	umístění v centru města	
	2	služby na úrovni	
	2	světlo	
	2	starožitnosti	
	2	nejlepší info	
	1	přehledné	
	1	madlo, bezbariérový přístup	
	1	vkusné	
	1	mapy	
	1	dobré útočiště v nouzi s dětmi	
	1	společné studování před mapou	
	1	příjemná atmosféra	
	1	prostorné	
	1	minigalerie	
	1	kroj	
	1	aplikace průvodce města Žďár nad Sázavou	
	1	obrazy	
	1	upozornění na zajímavosti v okolí	

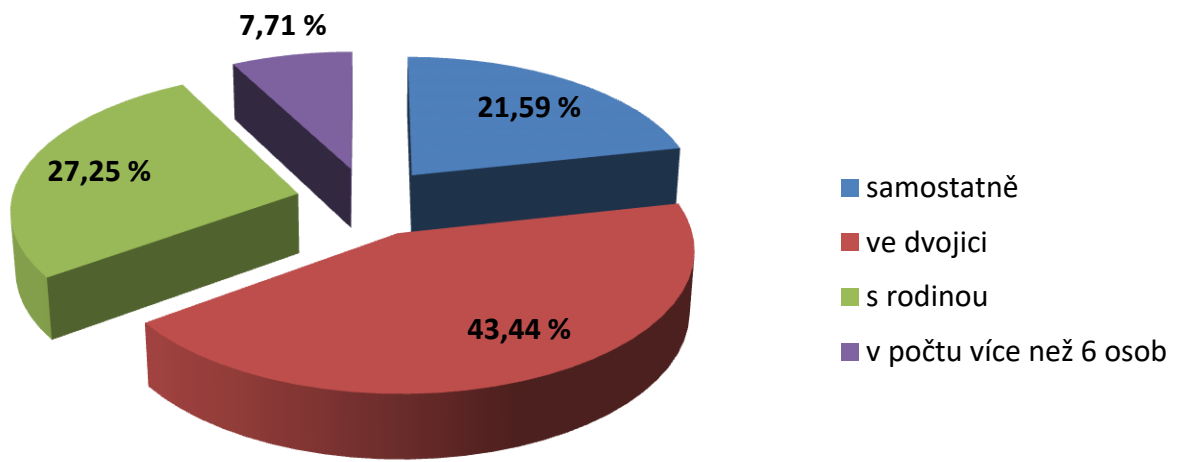
Podíl návštěvníků TIC podle příjezdu



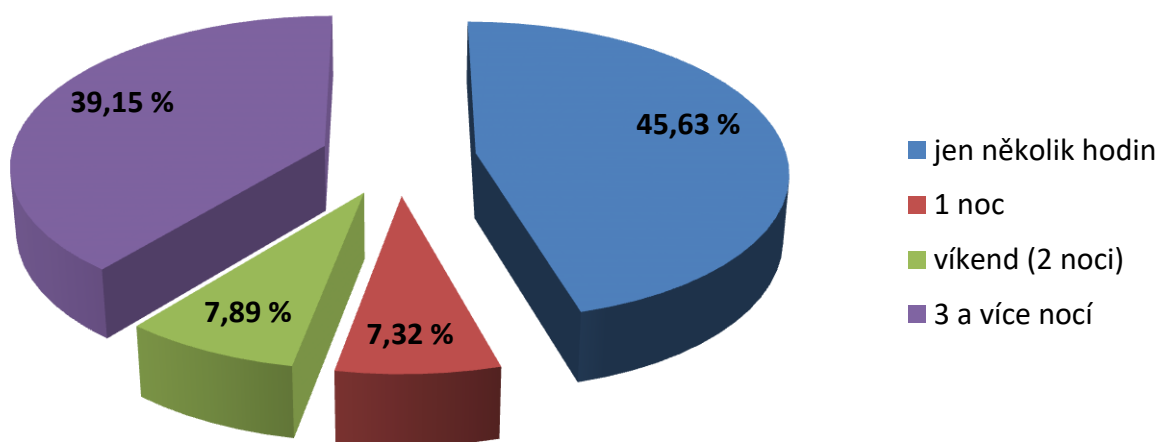
Podíl návštěvníků TIC podle druhu dopravy



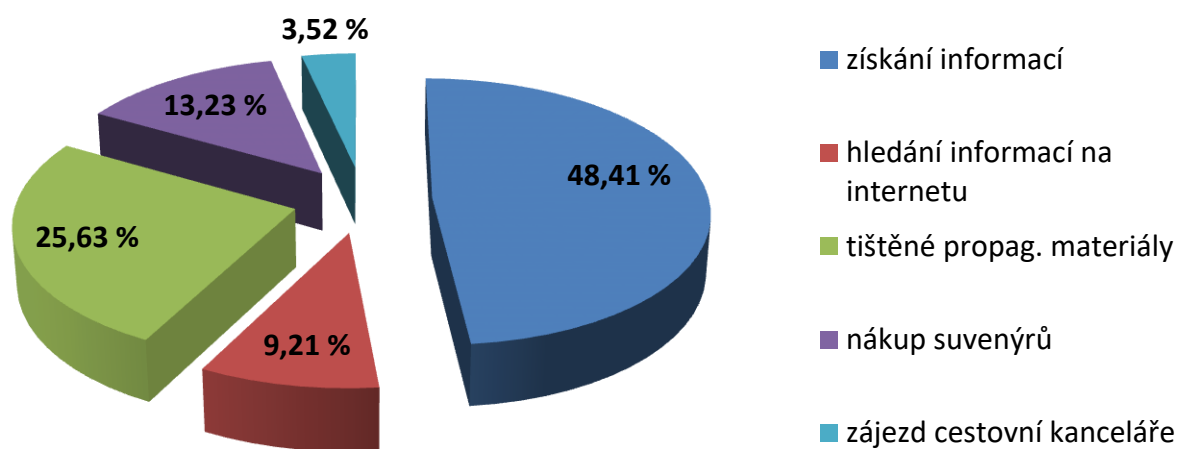
Struktura návštěvníků TIC podle počtu osob



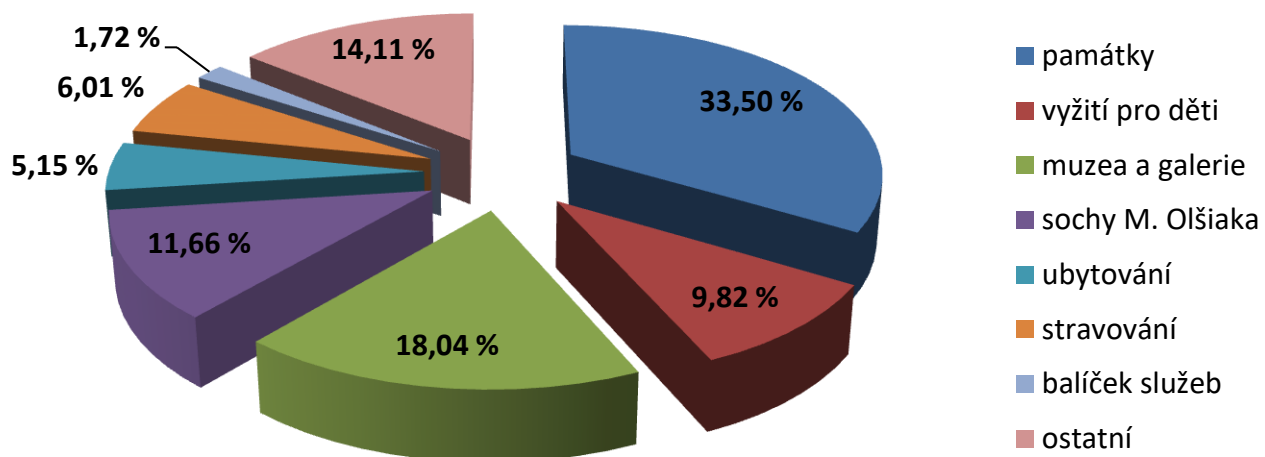
Podíl návštěvníků TIC podle délky pobytu ve Žďáře nad Sázavou



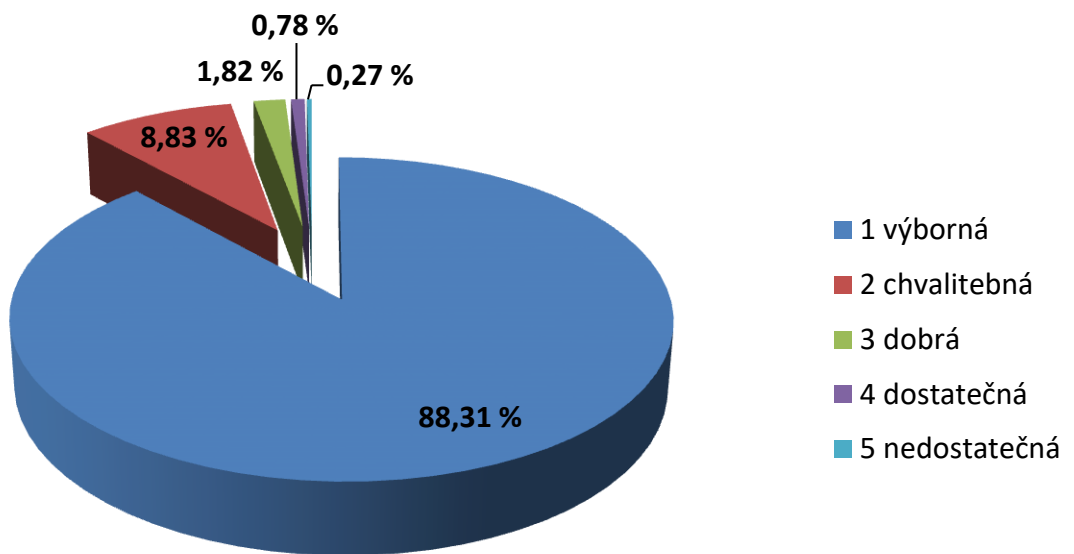
Důvod návštěvy TIC



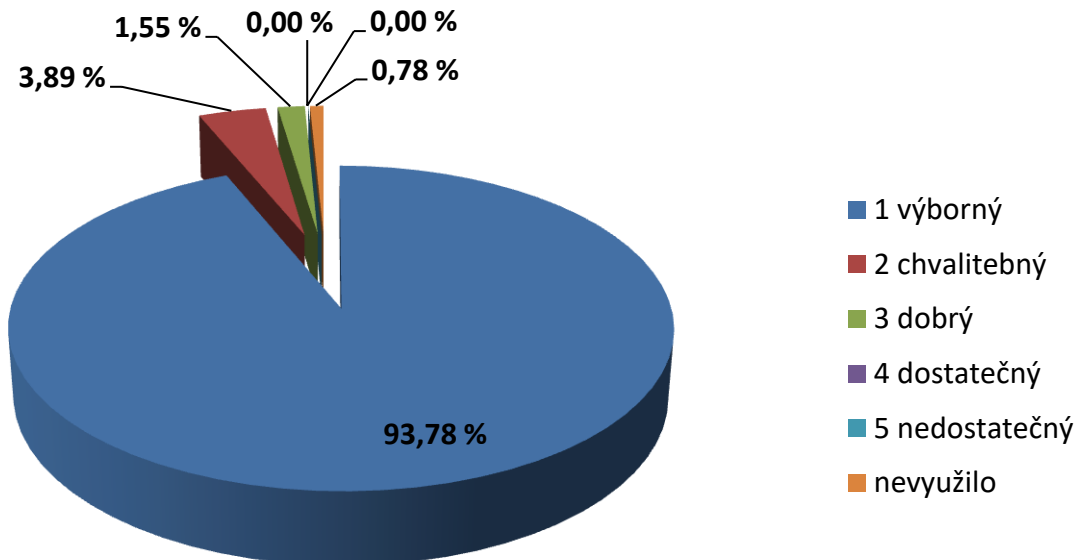
Získání informací - zájem návštěvníků TIC



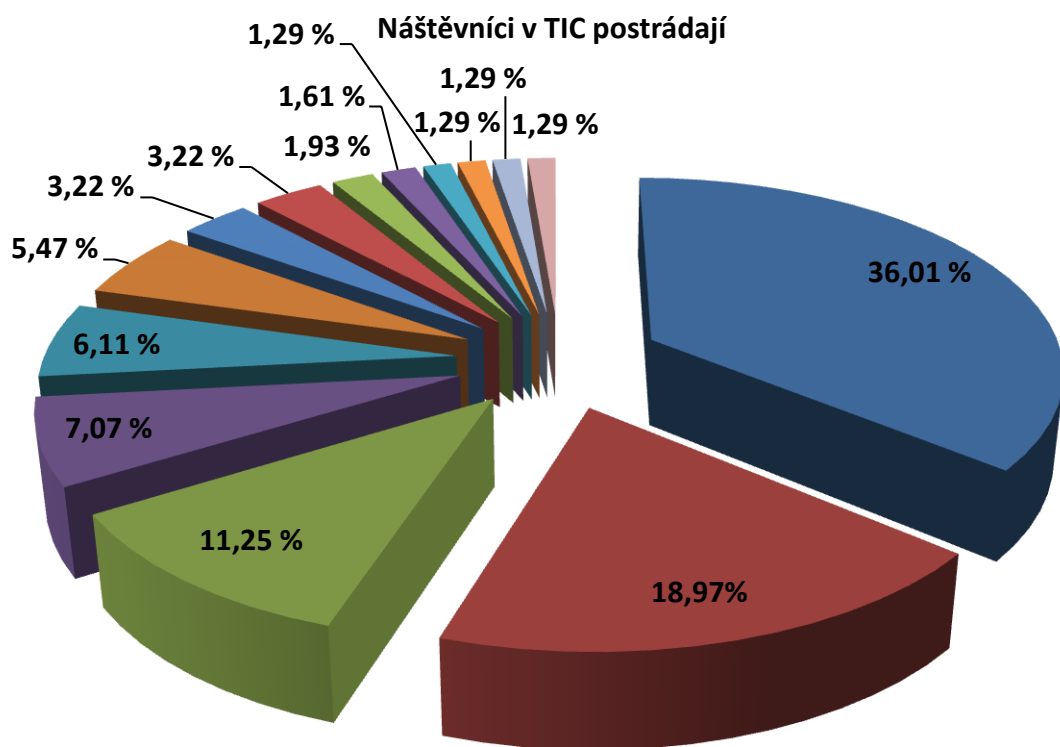
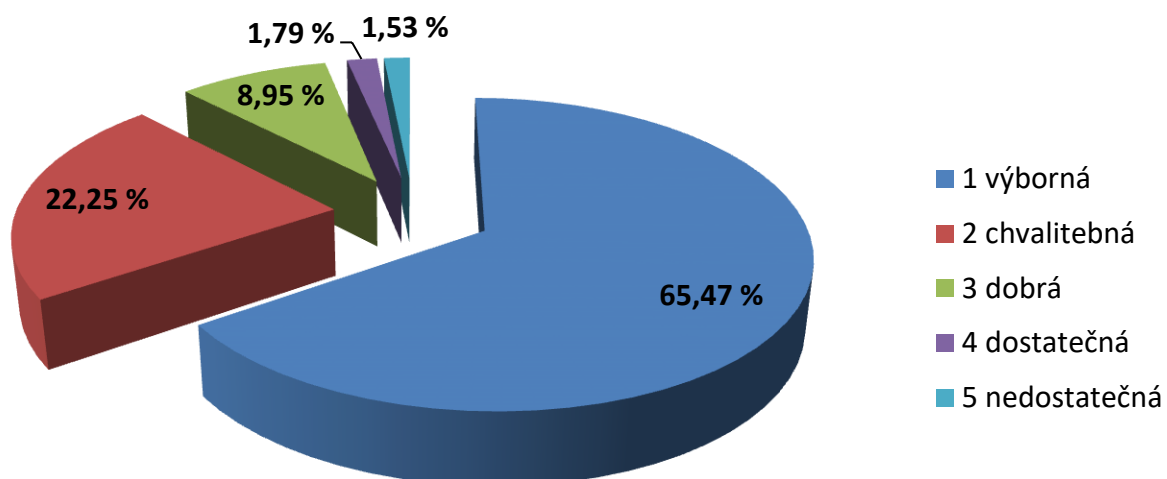
Hodnocení kvality získaných informací v TIC



Hodnocení přístupu personálu TIC



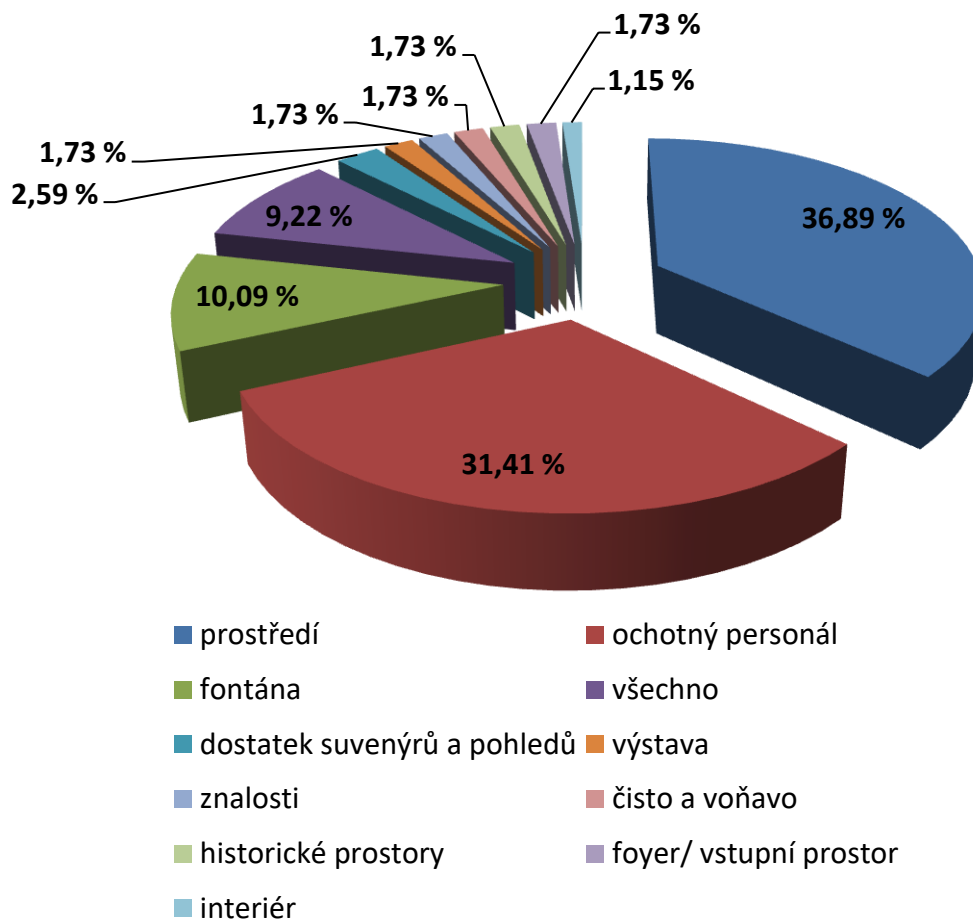
Hodnocení orientace ve městě při hledání TIC



- | | |
|-------------------------|---------------------------------------|
| ■ veřejně přístupné WC | ■ občerstvení (alespoň automat) |
| ■ více suvenýrů | ■ úschovna |
| ■ bezbariérový přístup | ■ koutek pro děti |
| ■ muzeum budíků (hodin) | ■ kavárna |
| ■ více světla uvnitř | ■ větší prostor pro informace |
| ■ lepší označení místa | ■ lepší značení směrovek k infocentru |
| ■ voda | ■ lepší přehled nabídky |

V grafu jsou zobrazeny pouze kategorie, které uvedli alespoň 4 respondenti.

Návštěvníkům se v TIC líbí



V grafu jsou zobrazeny pouze kategorie, které uvedli alespoň 4 respondenti.