

Digitalizace v cestovním ruchu

Stanislava Pachrová



11. mezinárodní kolokvium o cestovním ruchu
„Vybrané problémy cestovního ruchu – teorie a praxe“
KORONA-KRIZE A JEJÍ DOPADY NA CESTOVNÍ RUCH



EVROPSKÁ UNIE



CÍL

**Analýza míry digitalizace činností organizací
kulturního cestovního ruchu (především
muzeí) a srovnání situace na území
Rakouska a České republiky.**

Digitalizace v cestovním ruchu číslo projektu: ATCZ217

Spolupráce institucí na Vysočině a v Horním Rakousku při podpoře zvyšování kvalifikace v oblasti digitalizace v kulturním cestovním ruchu

https://www.at-cz.eu/cz/ibox/po-4-udrzitelne-site-a-institucionalni-spoluprace/atcz217_digitalizace-v-cestovnim-ruchu_digitalisierung-im-tourismus



EVROPSKÁ UNIE



11. mezinárodní kolokvium o cestovním ruchu: Korona-krise a její dopady na cestovní ruch, 16. - 17. 9. 2021, Pavlov © Pachrová, 2021

Digitalizace v cestovním ruchu

- CR založený na používání ICT (smart tourism = e-tourism = digital tourism)
- *'The digital tourism includes the use of all information communication tools and IT solutions that help to meet the needs of tourists and improve the competitiveness of organisations and enterprises operating in the field of tourism.'* (Happ and Ivancsóné Horváth, 2020, p. 1284)



Digitalizace v CR

- online booking sites, online travel agencies, online payment systems, online check in and check out, revenue management software, online price comparison websites, audio guides, own websites, smartphone systems in hotels, social media, tourism applications, virtual reality glasses...

(Happ and Ivancsóné Horváth, 2020, p. 1284)



DIGITALIZACE V CESTOVNÍM RUCHU

- **digitalizace** = používání digitálních a elektronických technologií
- **velký trend** – požadavky mladších generací na využívání moderních technologií ve všech oblastech jejich života + reakce na řadu omezení, které v důsledku boje s koronavirem od jara 2020 zasáhly všechny podniky cestovního ruchu



Digitalizace v ČR

- **Internet – „pracuje“ 24/7 + je stále dostupnější (chytré telefony...)**
- leden 2021 – 4,66 miliardy **aktivních uživatelů internetu (59,5 % světové populace)** – z nich 92,6 % používá k přístupu mobilní zařízení (Johnson, 2021)
- **ČR je nad evropským průměrem** v prodeji přes internet a v počtu firemních webových stránek (2020 – 98 % CK a CA, 97 % UZ); téměř 60 % firem má webové stránky adaptované pro mobilní zařízení; stále roste počet firemních účtů na sociálních sítích... (ČSÚ, 2021)



Digitalizace v CR a Covid-19

- omezení cestování, uzavření provozoven, restriktce při návštěvě.... digitalizace jako nástroj možného řešení situace?
- virtuální CR – poznávání z bezpečí domova, bez nákladů, víz a časové investice na cestu X osobní zkušenost je jedinečná



Digitalizace a muzea

- digitalizace v ostatních oblastech CR je mnohem rozvinutější (Naramski, 2020)
- muzea - nedostatek zdrojů i know-how (digitalizace sbírek, online marketing, legislativa...)
- velký potenciál - virtuální prohlídky, audio průvodce, mobilní aplikace, gamifikace a tvorba zážitku díky nástrojům virtuální a rozšířené reality...



METODOLOGIE

- dotazníkové šetření
- online dotazování (VOMUS, Vysočina Tourism)
- instituce kulturního CR (převážně muzea)
- Horní Rakousko (AT) + Kraj Vysočina (CZ)
- sběr dat: 08 – 09/2020
- $n = 82$



VYBRANÉ VÝSLEDKY VÝZKUMU

- muzea - minimum plných pracovních úvazků
(dobrovolníci...)
- CZ – 70 % celoroční provoz X AT – 32 %
sezónní





Vybrané výsledky výzkumu

Máte v muzeu nabídku multimédií pro hosty?

	Ano
AT	37 %
CZ	50 %

Nabídka multimédií zahrnuje:

	AT	CZ
Audioprůvodce	11 %	40 %
Multimediální průvodce (pro smartphone...)	5 %	40 %
Videostanice	24 %	30 %
Multimediální stanice (digitalizace sbírek...)	16 %	70 %



Vybrané výsledky výzkumu

Rozšířili jste během koronavirové krize Vaši nabídku digitálních služeb?

	Ano
AT	15 %
CZ	40 %

Plánujete nabídku digitálních služeb rozšiřovat?

	Ano	Jak?
AT	40 %	35 % multimédia (smartphone m.průvodce, m.obrazovka s informacemi o exponátech...); 6 % audioprůvodce
CZ	50 %	35 % multimédia, 15 % audioprůvodce



Vybrané výsledky výzkumu

Máte alespoň jednoho zaměstnance, který je odpovědný za nabídku digitálních služeb?

	Ano
AT	27 %
CZ	35 %

Máte ve svém rozpočtu vyhrazeny prostředky na oblast digitalizace?

	Ano
AT	19 %
CZ	30 %

Vybrané výsledky výzkumu

Zúčastnil se někdo z týmu odborných vzdělávacích kurzů zaměřených na digitalizaci?

	Ano
AT	11 %
CZ	45 %

Vzdělávací kurz byl zaměřen na:

	AT	CZ
Tvorba webových stránek	2 %	30 %
Tvorba Apps	0 %	10 %
Sociální sítě	10 %	40 %
Tvorba audioprůvodců	2 %	20 %
Digitalizace sbírek	8 %	30 %
Právní otázky k digitalizaci	0 %	15 %

11. mezinárodní konference o cestovním ruchu: Korona-krise a její dopady na cestovní ruch, 16. - 17. 09. 2021, Pavlov © Pachrová, 2021



SHRNUTÍ

- **Česká muzea jsou v digitalizaci svých činností dále než muzea rakouská.**
- CZ se aktivněji věnují vzdělávání svých pracovníků v této problematice.



SHRNUTÍ

- České subjekty na potřebu digitalizace svých činností reagují pružněji (40 % rozšířilo svou nabídku během koronavirové pandemie X 15 % AT).
- Do budoucna plánuje polovina dotázaných českých organizací a 40 % rakouských své digitální služby dále rozvíjet.



POUŽITÉ ZDROJE

- Johnson, J. (2021), "Worldwide digital population as of January 2021", available at: <https://www.statista.com/statistics/617136/digital-population-worldwide/> (accessed 10 Auguste 2021).
- Český statistický úřad. (2021), "Využívání informačních a komunikačních technologií v podnikatelském sektoru – 2020", available at: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani-informacnich-a-komunikacnich-technologii-v-podnikatelskem-sektoru-rok-2019-aktualni-mesic-roku-2020> (accessed 10 Auguste 2021).
- Naramski, M. (2020), "The Application of ICT and Smart Technologies in Polish Museums – Towards Smart Tourism." *Sustainability*, Vol. 12, 9287. doi: 10.3390/su12219287.



Děkuji za pozornost

RNDr. Mgr. Stanislava Pachrová, Ph.D.

Vysoká škola polytechnická Jihlava

Katedra cestovního ruchu

stanislava.pachrova@vspj.cz

