



ŠSTATISTICKÉ ÚDAJE Z CESTOVNÉHO RUCHU V KONTEXTE POTRIEB A OČAKÁVANÍ ICH ŽIADATEĽOV

STATISTICAL DATA FOR TOURISM IN THE CONTEXT OF THEIR APPLICANT'S NECESSITIES AND EXPECTATIONS

Ján KOZON^A, Radoslav KLAMÁR^{B*}

Received: December 10, 2016 | Revised: December 22, 2016 | Accepted: February 10, 2017

Abstract

This paper assesses the issue of providing statistical data focusing on the field of tourism. The focus is on the relationship between data providers (particularly Statistical Office in Prešov) and applicants of these data who address their application. The subject of this research is the analysis of these requirements based on multiple criteria (impact of seasonality in applications, the structure of applications depending on the group and the gender of applicants, the frequency of each area in requirements, the frequency of applications from the same applicant, circuit of data that were provided by the applicant, etc.) in the period 2011 - 2015. The aim is to identify changes based on a total of 1 426 applications submitted and within 402 applications in the field of tourism, that have occurred in the evaluated issue of the past five years, to outline trends and provide insights found to statistical office to improve communication with the public.

Key words

Information, statistical data, Statistical Office, tourism, application

ÚVOD

Žijeme v dobe veľkého záujmu o údaje a informácie ako o veľmi hodnotný a cenný produkt na jednej strane a zároveň sme nimi neustále doslova „obťažovaní“ a zahlcovaní na strane druhej. Hlavným zdrojom týchto informácií sú masmédiá, internet, knihy, noviny, časopisy, môžu to byť informácie od priateľov, známych alebo aj informácie, ktoré získavame sami počas našich vlastných „výskumných“ ciest v meste, na vidieku alebo v okolitej prírode. Ich zdrojom teda môže byť všetko to, čo si pamätáme, čítame alebo študujeme. Jednoducho sú nevyhnutné pre náš každodenný život, pre našu prácu, prípadne pre vlastný výskum.

A University of Prešov, 17. novembra 1, 08001 Prešov, Slovakia
jan.kozon@smail.unipo.sk

B* University of Prešov, 17. novembra 1, 08001 Prešov, Slovakia
radoslav.klamar@unipo.sk (corresponding author)



Druhou stranou mince je ich hodnota. Tá je výraznou mierou priamo úmerná ich aktuálnosti, kvalite a dôveryhodnosti. Ako však docieľiť, aby boli aktuálne, dôveryhodné a zároveň zodpovedne poskytované a za akých podmienok. Z nepreberného množstva informácií, ktoré sú k dispozícii a ktoré neustále vznikajú, zanikajú, aktualizujú sa, sa pozornosť v príspevku sústreďuje na špecifickú skupinu údajov, ktoré svojim charakterom patria medzi údaje overené, dôveryhodné a aktuálne. Ide o štatistické údaje, ktoré sú spravované Štatistickým úradom Slovenskej republiky ako oficiálnou a všeobecne akceptovanou inštitúciou. Osobitne bude fokusovaná problematika štatistických údajov z oblasti cestovného ruchu resp. turizmu, na spoľahlivosť ktorých upozorňujú Matlovičová et al. (2015): *„Spoľahlivé štatistické dáta, týkajúce sa veľkosti a štruktúry turizmu, sú základom všetkých analýz turistického ruchu, marketingových aktivít a systémových aktivít z hľadiska turistickej politiky štátov“*. Na dôležitosť štatistických údajov o cestovnom ruchu ako aj o cestovnom ruchu ako takom upozorňujú tiež Matlovičová et al. (2012), Chalupa, Janoušková (2014), Pawlusiński (2015) a Klamár, Mika (2015).

Pri hodnotení predmetnej problematiky sa však pozornosť nebude zameriavať na analýzu vybraných ukazovateľov cestovného ruchu, ale sústredí sa na menej tradične hodnotený element a to na žiadateľov a ich požiadavky smerované na informačný servis Pracoviska Štatistického úradu SR v Prešove, odkiaľ pochádzajú zdroje informácií o žiadateľoch pre hodnotený výskum. Bude sledovaná štruktúra podaných žiadostí na základe viacerých kritérií ako napr. vplyv sezónnosti v žiadostiach, štruktúra žiadostí v závislosti od skupiny a pohlavia žiadateľov, početnosť výskytu jednotlivých území v požiadavkách a pod. za obdobie ostatných päť rokov. Cieľom príspevku je zistiť zmeny, ktoré nastali v hodnotenej problematike za uvedené obdobie, načrtnúť trendy vývoja a poskytnúť zistené poznatky štatistickému úradu pre zlepšenie komunikácie s verejnosťou a zároveň poukázať na niektoré neuspokojené požiadavky, ktoré by mohli byť v budúcnosti námetom pre rozšírenie sledovaných ukazovateľov v rámci Programu štátnych štatistických zisťovaní z oblasti cestovného ruchu.

TEORETICKÝ RÁMEC PROBLEMATIKY

Údaje, informácie, vedomosti

Údaje a informácie zvyknú byť veľmi rôznorodé. Môže ísť o obyčajné popisy predmetov alebo udalostí, informácie o aktuálnych športových výsledkoch, prípadne o najnovších módných trendoch alebo údaje veľmi špecifické (napr. z oblasti technológií bezdrôtového prenosu dát a pod.).

Avšak existujú aj údaje, ktoré popisujú vybrané vlastnosti osôb alebo predmetov, čím podliehajú určitej klasifikácii (napr. údaje o pohlaví, mieste obvyklého pobytu, národnosti, náboženskom vyznaní, dosiahnutom vzdelaní, cestovaní, trávení voľného času, atď.). Ide teda už o jednotky (entity), ktoré poskytujú určitý typ



informácie a ktoré je možné nejakým spôsobom odmerať a označiť konkrétnym číslom, napr. hrubý domáci produkt, miera nezamestnanosti, priemerná mesačná mzda, počet obyvateľov podľa pohlavia, veku, miesta obvyklého pobytu, počet narodených, zomretých, počet návštevníkov vo vybranej krajine, počet prenocovaní, priemerná cena za ubytovanie a pod.

Údajov resp. dát je obrovské množstvo a navzájom sa líšia svojim charakterom. Kitchin (2014) v rámci ich klasifikácie uvádza: „V širšom zmysle slova sa dáta líšia v závislosti od formy (kvalitatívne alebo kvantitatívne), štruktúry (štruktúrované, semi-štruktúrované, neštruktúrované), zdroja (zozbierané, dopočítané, vygenerované, dočasné), producenta (primárne, sekundárne, terciárne) a podľa typu (indexované, atribútové, metadáta)“.

Osobitým hľadiskom, ktoré sa v ostatných rokoch dostáva výrazne do popredia, je veľkosť rozsahu dát a s ním spojený fenomén označovaný ako tzv. **Big dáta**. Napriek tomu, že ide skôr o vágne definovaný pojem, Hurwitz et al. (2013) ho definujú ako kombináciu starej a novej technológie, ktorá umožňuje spracovanie veľkého množstva dát primeranou rýchlosťou, tak aby v daný časový okamih bolo možné poskytnúť požadované analýzy.

Kitchin (2013) v tejto súvislosti približuje hlavné charakteristiky týchto dát:

- sú obrovské v *objeme*, skladajú sa z terabajtov až petabajtov dát,
- vysoké v *rýchlosti*, vznikajú v reálnom čase alebo krátko po ňom,
- rôznorodé v *pestrosti*, pričom sú štruktúrované i neštruktúrované,
- vyčerpávajúce čo do *rozsahu*, snažia sa zachytiť celé populácie alebo celé systémy,
- jemnozrnné v *rozlíšení*, snažia sa o čo najväčšiu podrobnosť a jedinečnosť indexácie v identifikácii,
- prirodzene *relačné*, obsahujú spoločné polia umožňujúce vzájomné prepojenie rôznych dátových sád,
- *flexibilné*, majúce črty extenzionality (možnosť jednoducho pridávať nové polia) a škálovateľnosti (možnosť rýchleho rozšírenia čo do veľkosti).

„Zdroje Big dát možno rozdeliť do troch kategórií: riadené (napr. pasová kontrola), automatizované (napr. generované senzormi) a dobrovoľné (napr. zo sociálnych sietí)“ (Kitchin, 2014). Ako spomínaný autor (Kitchin, 2014) uvádza, vďaka týmto trom zdrojom dát sme schopní vyprodukovať v priebehu dvoch dní viac údajov ako za celé obdobie do roku 2003. Zároveň však upozorňuje (Kitchin, 2013), že sociálne vedy ako aj humánna geografia nie sú v súčasnosti zatiaľ dobre pripravené po metodologickej i teoretickej stránke na éru Big dáta. Podobne aj Suja (2013) poukazuje na úskalia pri ich využívaní „... problém vzniká pri verifikácii a validácii takýchto objemov dát“. Avšak zároveň poukazuje aj na možnosť ich využitia v oblasti štatistických údajov „Big dáta majú rozhodne potenciál produkovať relevantnej-



šie a včasnejšie štatistiky ako tradičné štatistické zdroje, ktoré sú v súčasnosti takmer exkluzívne postavené na prieskumoch a získavaní administratívnych dát zo štátnej a verejnej správy“.

Ostatným nemenej dôležitým atribútom dát resp. údajov je ich priestorový aspekt. **Priestorové dáta** slúžia na priestorovú analýzu a modelovanie a ich využitie je širokospektrálne (napr.: kataster nehnuteľností, doprava, meteorológia a pod.). Hvingel et al. (2014) poukazujú na vzájomné prepojenie termínov: „Geografické dáta“, „geodáta“ alebo „priestorové dáta“, sú dáta s priamym alebo nepriamym odkazom na konkrétnu polohu alebo geografickú oblasť“. Podľa Ivaniča et al. (2005) „Priestorové dáta sú údaje, ktoré sa vzťahujú k určitému miestu v priestore, pre ktoré je na potrebnej úrovni známa lokalizácia tohto miesta alebo aspoň obsahujú formálnu polohovú referenciu“. Dôležitosť priestorových dát v rámci Európskej únie potvrdzuje aj existencia iniciatívy INSPIRE, „... ktorej úlohou je budovanie európskej priestorovej infraštruktúry“.

Dáta resp. údaje sú však iba prvým krokom v reťazci údaje – informácie – poznatky. Preto je dôležité rozlišovať medzi uvedenými termínmi.

„Dáta sú diskrétné, objektívne fakty o udalostiach... Dáta popisujú len časť toho, čo sa stalo. Neposkytujú názor alebo výklad ani žiadny obhájitelný postup... Dáta nič nehovoria o ich vlastnom význame alebo relevantnosti“ (Davenport, Prusak 1998). Uvedení autori (Davenport, Prusak 1998) ďalej zdôrazňujú, že informácie musia informovať a teda, že „...sú to dáta, ktoré vytvárajú rozdiel... Na rozdiel od údajov, informácia má význam (zmysel)... Keď sa dáta stávajú informáciou, ich tvorca im dodáva zmysel“.

Informáciou (pochádza z latinského slova „informare“) je teda možné označiť „fakt, vedomosť, skúsenosť, ktorá svojho adresáta o niečom poučí, znižuje jeho hladinu nevedomosti. Z chaosu robí poriadok, z neurčitosti určitosť, z náhodnosti zákonitosť“¹. Informácia sa v tomto prípade už stáva komoditou, ktorá má svoju hodnotu.

Kogut, Zander (1992) poukazujú na úzke prepojenie medzi **informáciou** a **vedomostami**: „Informácie sú vedomosti, ktoré môžu byť prenášané bez straty integrity a obsahujú fakty, ...“, a teda informácie sú jednou z foriem poznania.

Nonaka, Takeuchi (1995) uvádzajú, že „Poznanie a informácie sú si podobné v niektorých aspektoch. Napriek tomu, poznanie a informácie sú tiež odlišné. Zatiaľ čo informácie sú zostručené, vedomosti sú vždy o presvedčení a musia viesť k nejakému záveru“.

„Vedomosti sú výsledkom osvojenia si informácií prostredníctvom učenia. Vedomosti sú súborom faktov, zásad, teórií a postupov, ktoré sa vzťahujú na oblasť práce a štúdia“ (Verešová, Čerešník, 2013).

Syntézu všetkých troch pojmov výstižne približujú Quigley, Debons (1999): Dáta sú definované ako „text, ktorý neodpovedá na otázky skúmaného problému“.

1 <https://mkocis.files.wordpress.com/2010/10/zakladne-pojmy-informatiky.pdf>



informácie ako „text, ktorý odpovedá na otázky kto, kedy, čo alebo kde“ a vedomosti ako „text, ktorý odpovedá na otázky prečo a ako“.

Aby sa bolo možné lepšie zorientovať v hodnotovom poradí, je potrebné nájsť vzťah medzi uvedenými entitami. Bellinger et al. (1997), Davenport, Prusak (1998), Choo et al. (2000) opisujú tento vzťah ako hierarchický, pozostávajúci z údajov v dolnej časti, nasledovaný informáciami a poznanie je na samom vrchole.

K hierarchickému usporiadaniu sa prikláňajú tiež Horáková et al. (2007), ktorí uvádzajú: „Na najnižšej úrovni sa nachádzajú údaje. Pridaním významu a štruktúry k údajom dostávame informácie ako interpretované údaje. Ak k informáciám pridáme uvažovanie, abstrakciu a možnosti, resp. spôsoby ich použitia, dostávame znalosti. Znalosti spolu so schopnosťou človeka vyberať tie pravé, zapojiť svoje skúsenosti, poznať ich princípy a ohraničenia a so schopnosťou učiť sa, z týchto znalostí dávajú expertízu, teda schopnosť riešiť problémy na vysokej – expertnej úrovni, niekedy vnímanej ako múdrosť“.

Podobne aj Kitchin (2014) v rámci vedomostnej pyramídy definuje štyri úrovne: „Dáta (abstrahujúci prvok), Informácie (prepojené prvky), Znalosti (usporiadané informácie) a Múdrosť (aplikovanie znalosti)“.

Štatistické údaje

Osobitou skupinou údajov sú štatistické údaje. V súčasnosti neexistuje takmer žiadna ľudská činnosť (vedecký výskum nevynímajúc), ktorej by neboli vo väčšej či menšej miere súčasťou. Neustále rastúci záujem užívateľov o údaje z rôznych oblastí spoločenského života sa stal hnacou silou pre zber, spracovanie, uchovávanie a prezentovanie štatistických údajov. Tie pokrývajú rôzne oblasti záujmu širokého spektra užívateľov. Orgány štátnej správy a samosprávy na rôznych úrovniach používajú tieto údaje na kvantifikáciu a priestorovú lokalizáciu potrieb, na prípravu akčných programov, identifikáciu potrieb a trendov správania sa určitých javov. Podnikateľským subjektom vybrané štatistické údaje poskytujú informácie týkajúce sa novej ponuky a dopytu po tovaroch a službách ako aj ich novej zmeny v priestore a čase, na základe čoho im pomáhajú pripraviť si svoje investičné plány. Vedcom z akademického prostredia používanie týchto údajov ponúka celostný pohľad na vzťahy a uľahčuje im interpretáciu a prognózu javov. Napokon aj študenti ich využívajú pri príprave seminárnych, bakalárskych, či diplomových prác a široká verejnosť ich využíva na všeobecný rozhľad v dnešnom modernom svete.

Inak povedané, štatistické údaje umožňujú v priestore a čase interpretovať realitu skúmaných javov a ich vzájomné vzťahy. Na základe poznania vývoja týchto javov (časové rady), ich exaktnou štatistickou analýzou a interpretáciou je možné predpokladať ich ďalší vývoj, čo napokon uľahčuje ich používateľom prijímať čo najlepšie rozhodnutia do budúcnosti.



Vo všeobecnosti teda *„Štatistika na podklade vedeckých metód je zodpovedná za zber, organizovanie, zhromažďovanie, prezentáciu a analýzu údajov ako aj za prijímanie opodstatnených záverov a rozhodnutí na základe týchto vedeckých analýz“* (Murray, Larry 1999).

Aby boli štatistické údaje použiteľné z hľadiska analýzy a hodnotenia skúmaných javov, musia spĺňať určité požiadavky. Jednou z najdôležitejších je ich vierohodnosť, teda že sú prezentované s dostatočnou presnosťou. Okrem toho, musia byť získavané na základe vopred stanovenej metodiky, čo umožní ich vzájomnú časovú a priestorovú porovnateľnosť. Ďalšou dôležitou požiadavkou je minimalizovanie doby medzi zberom dát a začiatkom šírenia výsledkov. Dôležitá je tiež požiadavka dostupnosti z hľadiska času a periodicity, priestorového rozdelenia a druhu štatistických dát, rovnako ako rôzne spôsoby a prostriedky ich prezentácie.

Aby bolo možné splniť všetky uvedené požiadavky, musí existovať dôveryhodná, ostatnými subjektmi akceptovaná, štátom kontrolovaná a medzinárodne uznávaná inštitúcia zriadená za týmto účelom. Tou inštitúciou je štatistický úrad.

Každý štát si pre svoje vnútorné potreby i pre medzinárodné porovnávania zriaďuje takýto druh inštitúcie, ktorej hlavným poslaním je práca so štatistickými údajmi. Na Slovensku je za výkon štátnej štatistiky zodpovedný Štatistický úrad Slovenskej republiky, ktorý sa riadi zákonom č. 540/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov². Tento zákon v § 2 hovorí, že *„štátnou štatistikou sú systematicky a plánovite vykonávané činnosti, ktorých predmetom je získavanie, spracúvanie, šírenie, poskytovanie a hodnotenie údajov o javoch hromadnej povahy, zabezpečovanie ich porovnateľnosti na posudzovanie sociálno-ekonomického vývoja...“*.

Štatistický úrad SR je zároveň držiteľom certifikátu systému manažérstva kvality podľa ISO 9001:2008³. Tento certifikát potvrdzuje, že Štatistický úrad SR pri organizovaní, získavaní, spracúvaní a poskytovaní oficiálnej štatistiky v zmysle platných štandardov spĺňa požiadavky medzinárodnej normy. Súčasne je dôkazom, že zavedený systém manažérstva kvality vytvára vhodné predpoklady pre ďalšie skvalitňovanie služieb poskytovaných používateľom a pre rozvoj úradu smerom k vyššej efektívnosti a účinnosti.

Na to, aby mohol tento úrad efektívne pracovať so štatistickými údajmi, musí ich aj získavať. Deje sa to prostredníctvom štatistických zisťovaní, ktorých obsah a rozsah určuje Program štátnych štatistických zisťovaní vydaný vyhláškou⁴ na sledované obdobie. Do týchto zisťovaní na základe parametrického vymedzenia v zmysle programu sú zaradené právnické osoby, fyzické osoby – podnikatelia, resp. aj domácnosti (označené ako spravodajská jednotka), od ktorých štatistický úrad požaduje poskytnutie údajov. Spravodajská jednotka má teda (zákonem sta-

2 <http://www.epi.sk/zz/2001-540>

3 <https://slovak.statistics.sk/wps/portal/ext/aboutus/certificates/>

4 <http://www.noveaspi.sk/products/lawText/1/75158/1/2>



novenú) povinnosť poskytnúť požadované údaje a to bezplatne, úplne, správne, pravdivo a v stanovených termínoch.

Zber, kontrola a spracovanie štatistických údajov sa vykonáva podľa špecializácie na jednotlivých pracoviskách štatistického úradu za celé územie Slovenskej republiky. Špecializácia pracovísk prispieva k zvýšeniu úrovne kvality získaných a spracovaných štatistických údajov a informácií. Obsah špecializácie pracovísk je nasledovný:

- Pracovisko ŠÚ SR v Bratislave – štatistika financií, obchodu a netrhových služieb
- Pracovisko ŠÚ SR v Trnave – demografická štatistika, intrastat
- Pracovisko ŠÚ SR v Trenčíne – cenová štatistika, sociálna ochrana
- Pracovisko ŠÚ SR v Nitre – štatistika poľnohospodárstva
- Pracovisko ŠÚ SR v Žiline – štatistika dopravy, informácií a komunikácií, zdravia
- Pracovisko ŠÚ SR v Banskej Bystrici – štatistika priemyslu, terénnych zisťovaní
- Pracovisko ŠÚ SR v Košiciach – štatistika stavebníctva, trhu práce
- Pracovisko ŠÚ SR v Prešove – štatistika cestovného ruchu, energetiky a trhových služieb.

Vzhľadom na to, že empirická časť práce je zameraná na analýzu rozsahu a obsahu požiadaviek zameraných na cestovný ruch, je dôležité uviesť druhy štatistických zisťovaní, ktoré sa vykonávajú na základe Programu štátnych štatistických zisťovaní na Slovensku:

- Mesačný výkaz o činnosti ubytovacieho zariadenia (CR 1-12)
- Dotazník na aktualizáciu registra ubytovacích zariadení CR (Org UZ 2-93)
- Ročný výkaz o vybraných službách v cestovnom ruchu (CR 6-01)
- Zisťovanie o domácom a výjazdovom cestovnom ruchu (CR 3-04)
- Výberové štatistické zisťovanie o aktívnom zahraničnom cestovnom ruchu.

Po ukončení zberu, spracovaní a kontrole údajov musí štatistický úrad zabezpečiť ochranu dôverných údajov. Komplexný zdroj údajov podľa jednotlivých štatistických okruhov, vrátane možností navliť si vlastné triedenie podľa územia a časových radov, ponúkajú verejne dostupné databázy **DATAcube**, **STATdat** a **Slovstat**.

Významnú úlohu pri šírení štatistických informácií ako aj ďalších produktov má **Edičný program**, ktorý poskytuje informácie o vydávaných publikáciách v príslušnom roku. Ďalším významným pomocníkom je **Kalendár prvého zverejnenia údajov**, ktorý obsahuje časový rozvrh prvého publikovania vybraných ukazovateľov. Všetky tieto nástroje sú zverejnené a dostupné na internetovom portáli štatistického úradu.



CIELE, METODIKA A DÁTA

Štatistický úrad SR je zodpovedný za zber, kontrolu, spracovanie, uchovávanie a poskytovanie štatistických údajov. Cieľom predmetného výskumu však nebola analýza samotnej štruktúry, rozsahu a obsahu štatistických údajov, ktoré ponúka štatistický úrad. Primárne bola pozornosť zameraná na analýzu záujmu žiadateľov o tieto údaje, teda kto bol ich žiadateľom, za aké časové obdobie, územné členenie a na aký účel boli použité. Pracovisko v Prešove v rámci špecializácie (od roku 1998) je zamerané na zber štatistických údajov z oblasti vybraných trhových služieb, energetiky a hlavne cestovného ruchu pre celé územie Slovenskej republiky. Z tohto dôvodu bola pozornosť bližšie orientovaná na výskum požiadaviek žiadateľov, ktorí prejavili záujem o údaje práve z oblasti **cestovného ruchu** a to za obdobie piatich rokov (2011 – 2015). Detailnejšie bola sledovaná i štruktúra týchto žiadostí na základe súboru vybraných kritérií (vplyv sezónnosti v žiadostiach, štruktúra žiadostí v závislosti od skupiny a pohlavia žiadateľov, početnosť výskytu jednotlivých území v požiadavkách, frekvencia podávania žiadosti od toho istého žiadateľa, okruh údajov, ktoré neboli poskytnuté žiadateľom a pod.). Výber uvedených kritérií závisel do veľkej miery od dostupnosti informácií, ktoré musel ako povinné uviesť žiadateľ v rámci svojej požiadavky.

Žiadateľ mohol požiadať o údaje prostredníctvom formulára, ktorý je dostupný na internetovej stránke úradu⁵, vyplnil a následné ho odoslal na pracovisko alebo požiadavku formuloval priamo v texte e-mailu. Formulár „Objednávka štatistických informácií“ obsahoval nasledovné položky: meno, priezvisko, titul, meno organizácie, typ používateľa, krajina pôvodu žiadateľa, ulica, číslo domu, PSČ, obec, telefón, fax, e-mail, IČO, predmet žiadosti a text požiadavky. Povinné boli štyri položky (meno, priezvisko, e-mail, text požiadavky).

V rámci empirického výskumu bola zvolená **metóda obsahovej analýzy textových dokumentov** (konkrétne žiadostí o poskytnutie štatistických údajov so spisovým číslom) od žiadateľov, ktoré boli k dispozícii v archíve Pracoviska ŠÚ SR v Prešove. Vzhľadom na rozsah dostupných podkladov bol skúmaný celý súbor 1 462 žiadostí za obdobie rokov 2011–2015 znamenajúci dostatočne vysokú výpovednú hodnotu získaných informácií. Pri analýze uvedeného počtu dokumentov (žiadostí) bolo potrebné prehodnotiť viac ako 3 tis. strán textu. Na viac, vzhľadom na to, že žiadateľ mohol požiadať o poskytnutie štatistických údajov buď prostredníctvom objednávkového formulára (kde boli povinné 4 položky) alebo priamo formulovať požiadavku v texte e-mailu, bolo potrebné väčšinu údajov (v zmysle stanovených kritérií) dohľadať v dostupných archívnych dokumentoch. Navyše pre požadovanú presnosť a objektívnosť analýzy bolo realizované v niektorých prípadoch aj opakované dohľadávanie.

5 <https://slovak.statistics.sk/wps/portal/ext/services/contact.us/information.order/>



Pre naplnenie hlavného cieľa, ktorým bola analýza a zhodnotenie záujmu žiadateľov o vybrané štatistické údaje, boli zvolené nasledujúce výskumné otázky:

- predpokladáme, že vzhľadom na modernizáciu a dostupnosť štatistických údajov na internetovom portáli ŠÚ SR (DATAcube, STATdat, Slovstat) bude postupne klesať záujem o údaje prostredníctvom informačného servisu pracoviska v Prešove
- predpokladáme (vzhľadom na špecializáciu pracoviska), že minimálne 25 % zo všetkých žiadostí budú tvoriť žiadosti o údaje z oblasti cestovného ruchu
- predpokladáme najväčší záujem o štatistické údaje počas mesiacov v prvom polroku
- predpokladáme, že bude vyrovnaný pomer žiadostí o štatistické údaje podľa pohlavia žiadateľov
- predpokladáme, že početnosť výskytu žiadostí bude závislá od atraktívnosti regiónu, pre ktorý sú štatistické údaje vyžiadané

V rámci výskumu bola zisťovaná a analyzovaná i frekvencia opätovného podávania žiadostí o údaje z pohľadu toho istého žiadateľa, resp. koľkokrát v priebehu sledovaného obdobia požiadal ten istý žiadateľ o údaje. Taktiež boli analyzované žiadosti, v rámci ktorých neboli žiadateľom poskytnuté štatistické údaje (teda či štatistický úrad dané údaje nezisťuje resp. nie sú v jeho kompetencii a pod.).

VÝSLEDKY

Pri poskytovaní a šírení štatistických údajov je dôležité poskytnúť žiadateľom nielen požadované údaje, ale ich aj dodať v tvare a forme, ktorým budú rozumieť, spolu s metodickými vysvetlivkami pre ich správnu interpretáciu a následné využitie pri rozhodovacích procesoch. Významnú úlohu v tomto smere zohrávajú informačné servisy ústredia štatistického úradu ako aj jednotlivých pracovísk v krajských mestách, ktoré prijímajú a vybavujú (elektronickou poštou, telefonicky, osobne alebo písomne) požiadavky na štatistické údaje od domácich a zahraničných žiadateľov.

Výsledky hodnotenia všetkých žiadostí

Pri všeobecnom pohľade na jednotlivé požiadavky (v rámci Pracoviska ŠÚ SR v Prešove ich bolo spolu 1 462) je možné ich rozdeliť do troch základných skupín. Najväčšiu skupinu tvorili požiadavky, kde žiadateľ jednoznačne formuloval o aké štatistické údaje má záujem, presne stanovil požadované obdobie a definoval predmetné územie. Ďalšiu skupinu predstavovali požiadavky, ktoré mali špecifikovaný priestorový a časový rozsah, ale nie všetky požadované údaje boli publikované za daný časový horizont alebo územnú jednotku (napr. kapacity a výkony za ubytovacie zariadenia podľa obcí boli publikované v zostavách až od roku 2005, resp. vôbec neboli k dispozícii). Tretiu skupinu tvorili požiadavky, ktoré boli nejasné



a veľmi všeobecne formulované (napr. potreboval by som pre účely diplomovej práce všetky informácie, ktoré máte za cestovný ruch). V oboch týchto prípadoch bolo potrebné žiadateľa metodicky usmerniť a presnejšie špecifikovať požiadavku z hľadiska časového rámca a priestorového vymedzenia. Uvedené rozdelenie poukazuje na to, že v niektorých prípadoch bola potrebná viacnásobná komunikácia so žiadateľom, upresnenie požiadavky s cieľom nájsť prienik medzi potrebou a možnosťami poskytnutia údajov.

Prvou oblasťou hodnotenia bolo sledovanie **vývoja počtu žiadostí** smerovaných na Pracovisko ŠÚ SR v Prešove v období rokov 2011 – 2015. Od roku 2011 (416 žiadostí) bol zaznamenaný postupný pokles žiadostí až na úroveň 160 v roku 2015. Index 2015/2011 teda dosiahol hodnotu 38,5. Najvýraznejší pokles záujmu bol z pohľadu skupiny žiadateľov identifikovaný u študentov (index 24,2). Uvedené trendy nie sú výsledkom klesajúceho záujmu o štatistické údaje, ale predovšetkým ich zvyšujúcou sa dostupnosťou na internetovej stránke úradu sprístupnením nových databáz (DATAcube, STATdat), ktoré zároveň umožňujú vytvárať si vlastnú štruktúru tabuliek podľa časového a územného triedenia. Narastajúca počítačová zručnosť (obzvlášť u študentov) spôsobila, že je jednoduchšie a pohodlnejšie si stiahnuť údaje priamo z portálu štatistického úradu podľa potrebnej štruktúry ako o ne žiadať na informačnom servise pobočky. Tento trend je vítaný a digitalizácia a verejné sprístupnenie údajov na databázových portáloch boli aj cieľom samotného štatistického úradu.

V ďalšej časti výskumu bola pozornosť sústredená na štruktúru žiadostí resp. požiadaviek podľa jednotlivých kritérií (napr. podľa spôsobu doručenia, podľa pôvodu žiadateľa, typu žiadateľa, štatistických okruhov a pod.). Podľa **spôsobu doručenia** požiadavky bolo z celkového počtu požiadaviek za sledované obdobie najviac prijatých prostredníctvom elektronickej pošty 82,5 % (1 207). Ďalšie formy podania boli riešené osobne na pracovisku 11,7 % (171) a odoslaných písomne cez Slovenskú poštu bolo 3,8 % (55). Telefonické požiadavky na celkovom počte prijatých požiadaviek tvorili iba 2,0 % (29). Z tejto štruktúry je zjavné, že žiadatelia výrazne uprednostnili elektronickú komunikáciu bez potreby osobného kontaktu. Z hľadiska štátu pôvodu žiadateľa, najviac žiadostí bolo zo Slovenska (98,4 %), ďalej to boli používatelia z Českej republiky (0,9 %), z Poľska (0,3 %), zo Spojených štátov amerických, Dánska, Rakúska a Veľkej Británie (po 0,1 %). Z hľadiska **typu** žiadateľa najpočetnejšiu skupinu tvorili fyzické osoby (študenti, učitelia škôl, občania) 65,7 % (961), ďalej samospráva a miestna štátna správa 15,9 % (232), podnikateľská sféra 7,1 % (103), združenia a neziskové organizácie 6,2 % (91) a ostatní (médiá, zdravotníctvo a pod.) 5,1 % (75). Z hľadiska štatistických okruhov najviac požiadaviek bolo za cestovný ruch 27,5 % (402), ďalej z oblasti demografie 20,5 % (299), sčítania obyvateľov, domov a bytov 16,3 % (238), zamestnanosti 4,7 % (69), makroekonomických ukazovateľov 3,4 % (50), spotrebiteľských cien 3,1 % (46) a rôzne kombinácie,



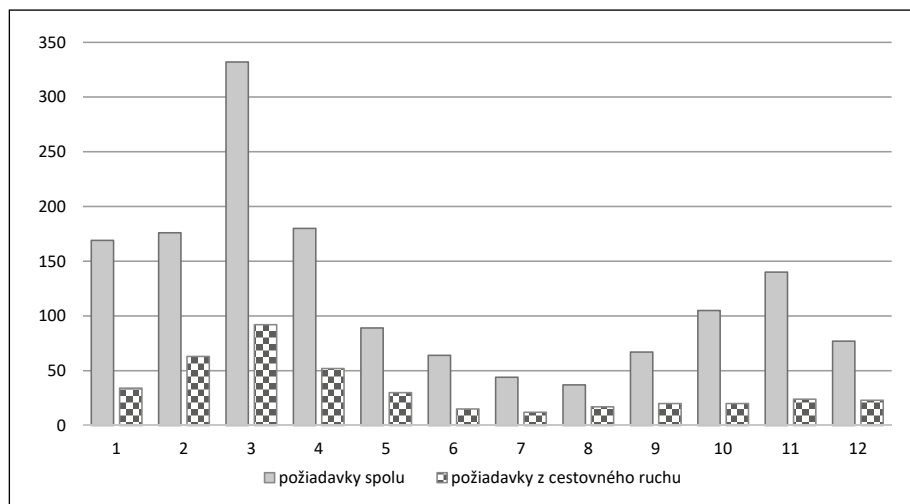
resp. ostatné okruhy 24,5 % (358). Toto posledné hľadisko potvrdilo predpokladaný viac ako štvrtinový záujem o štatistické údaje z oblasti cestovného ruchu, na ktoré sa Pracovisko ŠÚ SR v Prešove špecializuje. A nie je to len zameraním krajského pracoviska na danú oblasť, ale aj prítomnosťou najvýznamnejšej oblasti cestovného ruchu na Slovensku – oblasti Tatier. Z tohto dôvodu bude ďalšia pozornosť zameraná na analýzu žiadostí práve z tohto štatistického okruhu.

Výsledky hodnotenie žiadostí z cestovného ruchu

Z celkového počtu podaných žiadostí (1 462) až 402 súviselo s problematikou cestovného ruchu, čo predstavovalo 27,5 %, teda viac ako štvrtinu všetkých požiadaviek. Pri hodnotení ich štruktúry boli sledované nasledujúce kritéria: vplyv sezónnosti v žiadostiach, štruktúra žiadostí v závislosti od skupiny a pohlavia žiadateľov, početnosť výskytu jednotlivých území v požiadavkách, frekvencia podávania žiadosti od toho istého žiadateľa, okruh údajov, ktoré neboli poskytnuté žiadateľom a pod.

Prvým hodnoteným kritériom bola **sezónnosť** pri zadávaní požiadaviek. Na základe hodnotenia celého súboru žiadostí je zrejmé ich vysoká rozkolísanosť v počte počas jednotlivých mesiacov (Graf 1) s výraznejším poklesom v období máj až september a dominantným maximom v mesiaci marec a sprievodnými vo februári a apríli.

Sezónnosť žiadostí z oblasti cestovného ruchu do veľkej miery kopírovala sezónnosť pri zadávaní žiadostí celkovo. Každoročne (s výnimkou roku 2015) bol naj-



Graf 1 Počet žiadostí podľa mesiacov za obdobie rokov 2011 - 2015

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)



väčší záujem o tieto dáta v mesiaci marec (sekundárne vo februári a apríli), kedy bola podaná viac ako pätina zo všetkých požiadaviek (22,9 %). Z tohto hľadiska bol absolútne najsilnejším marec 2013 (Tab. 1), kedy bolo podaných až 27,1 % požiadaviek za uvedený rok. Naopak v priemere najmenej ich bolo v letných mesiacoch jún (3,7 %), júl (3,0 %) a august (4,2 %), čo jednoznačne súviselo s obdobím letných prázdnin a dovoleniek a všeobecným poklesom pracovnej aktivity.

Zároveň sa potvrdil aj predpoklad, že najväčší záujem o štatistické údaje bude počas prvého polroku 71,1 % (286).

Tab. 1 Prehľad požiadaviek podľa jednotlivých mesiacov (2011 - 2015)

Rok	Mesiac v roku												Spolu	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	abs.	%
2011	3	13	19	11	3	2	3	0	8	9	7	10	88	21,9
2012	14	22	24	14	3	3	1	4	2	2	7	6	102	25,4
2013	8	11	25	6	12	2	6	9	4	6	3	0	92	22,9
2014	6	10	18	9	7	5	1	3	2	3	4	4	72	17,9
2015	3	7	6	12	5	3	1	1	4	0	3	3	48	11,9
Spolu	34	63	92	52	30	15	12	17	20	20	24	23	402	100,0

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)

Trend z hľadiska sezónnosti bol výrazne prepojený s **typom** resp. **skupinou žiadateľov** (Tab. 2). V rámci tohto kritéria dominovali študenti (44,8 %), nasledovaní samosprávou a štátnou správou (19,9 %) a združeniami a neziskovými orga-

Tab. 2 Prehľad požiadaviek podľa skupiny žiadateľov a obdobia (2011 - 2015)

Typ žiadateľa	Mesiac v roku												Spolu	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	abs.	%
Študenti	10	40	61	27	4	1	3	3	4	10	11	6	180	44,8
Samospráva a štátna správa	9	16	7	12	7	3	4	4	3	3	2	10	80	19,9
Združenia, neziskové organizácie	3	2	9	7	12	4	3	5	5	4	5	3	62	15,4
Učitelia, doktorandi	8	4	10	0	3	2	1	1	1	1	4	1	36	9,0
Podnikateľská sféra	4	1	2	1	2	3	1	3	4	0	2	3	26	6,5
Médiá	0	0	1	2	2	2	0	1	0	1	0	0	9	2,2
Široká verejnosť a iné	0	0	2	3	0	0	0	0	3	1	0	0	9	2,2
Spolu	34	63	92	52	30	15	12	17	20	20	24	23	402	100,0

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)



nizáciami (15,4 %). Práve pri najpočetnejšej skupine (študenti) bol najväčší záujem o údaje opäť v mesiacoch marec (33,9 %) a február (22,2 %), čo výrazne súviselo s finalizáciou ich záverečných prác v tomto období (uviedlo to až 76,7 % študentov, pričom 69,6 % z nich využilo údaje pri riešení diplomovej práce, 23,9 % bakalárskej a 6,5 % seminárnej práce). Z celkového počtu študentov (180) iba 95 z nich uviedlo aj univerzitu, na ktorej študovali. Najviac ich bolo z Prešovskej univerzity (29,5 %), ďalej z Technickej univerzity v Košiciach (16,8 %), z Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici (13,7 %), UPJŠ Košice a zo Žilinskej univerzity (po 8,4 %).

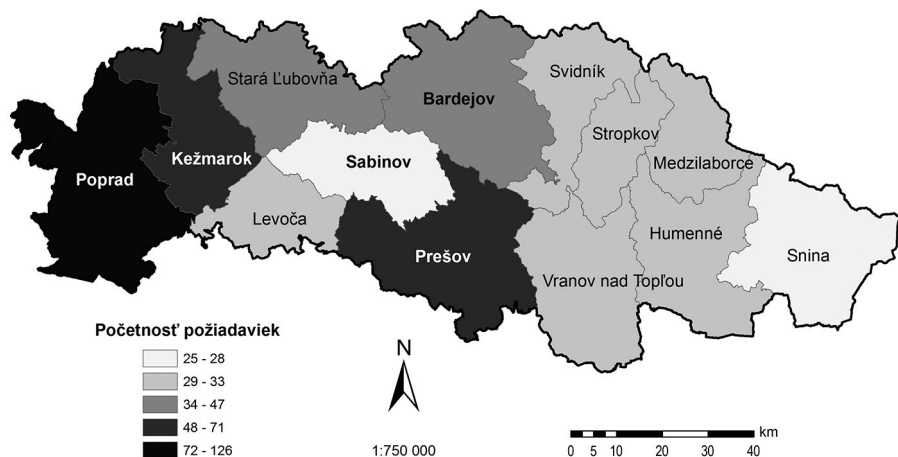
Z hľadiska **pohlavia žiadateľa** bol definovaný predpoklad, že bude vyrovnaný pomer medzi pohlavím. Analýza však nepotvrdila tento predpoklad, pretože takmer 2/3 žiadateľov tvorili ženy. Môžeme konštatovať, že takmer vyrovnaný pomer pohlaví bol len v skupine podnikateľská sféra. Zaujímavý výsledok bol v skupine študenti, kde takmer 4/5 žiadateľov tvorili ženy. V tomto ohľade sú študentky viac konzervatívne ako aj opatrnejšie pri vyhľadávaní a spracovávaní dát (a teda aj zadávaní požiadaviek priamo na pracovisko), pričom študenti-muži vo väčšom meradle využívali štatistické údaje zo štatistického portálu. Muži mali dominanciu v troch kategóriách typu žiadateľa (združenia, médiá, široká verejnosť). Pri vyhodnocovaní žiadostí v 2 prípadoch nebolo možné určiť pohlavie žiadateľa (* v Tab. 3 je znížený počet žiadateľov Spolu na hodnotu 400).

Tab. 3 Prehľad požiadaviek podľa skupiny žiadateľov a pohlavia (2011 - 2015)

Typ žiadateľa	Muži	%	Ženy	%	Spolu
Študenti	39	21,7	141	78,3	180
Samospráva a štátna správa	28	35,0	52	65,0	80
Združenia, neziskové organizácie	42	70,0	18	30,0	60
Učители, doktorandi	15	41,7	21	58,3	36
Podnikateľská sféra	12	46,2	14	53,8	26
Médiá	6	66,7	3	33,3	9
Široká verejnosť a iné	6	66,7	3	33,3	9
Spolu	148	37,0	252	63,0	400*

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)

Nasledujúcim kritériom bola **početnosť výskytu územia** v žiadostiach na štatistické údaje. Predpokladom bolo, že táto početnosť bude závislá od atraktívnosti regiónu. Z analýzy možno konštatovať, že predpoklad sa potvrdil a najčastejšie sa vyskytovali požiadavky na údaje za okresy (resp. ich obce), ktoré z hľadiska rozvoja cestovného ruchu patrili k územiám s nadregionálnym až medzinárodným významom (Obr. 1). V prvom rade išlo o Tatranský región CR s okresmi Poprad, Kežmarok a Stará Ľubovňa. Tieto okresy sa vyskytli aj v najväčšom počte žiadostí o štatistické



Obr. 1 Početnosť výskytu územia v požiadavkách podľa okresov Prešovského kraja (2011 - 2015)

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)

ké údaje týkajúce sa cestovného ruchu – okres Poprad (126), okres Kežmarok (71) a Stará Ľubovňa (44). Zároveň okres Poprad ako dominantný okres v mnohých ukazovateľoch v cestovnom ruchu sa vyskytol v každej piatej požiadavke (Tab. 4).

Tab. 4 Početnosť výskytu územia v požiadavkách podľa okresov Prešovského kraja (2011 - 2015)

	BJ	HE	KK	LE	ML	PP	PO	SB	SV	SL	SP	SK	VT
Početnosť výskytu	47	30	71	31	29	126	59	25	28	44	31	31	33
Podiel v %	8,1	5,1	12,1	5,3	5,0	21,5	10,1	4,3	4,8	7,5	5,3	5,3	5,6

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)

Z ďalších regiónov cestovného ruchu mal vyššie zastúpenie požiadaviek Šarišský región CR a to konkrétne okresy Prešov (59) a Bardejov (47), čo súviselo jednak s prítomnosťou krajského mesta Prešov a v rámci neho sídla pracoviska ŠÚ, ako aj medzinárodného významu Bardejova ako centra cestovného ruchu s pamiatkami kultúrneho dedičstva UNESCO. Najmenej žiadostí (v rozmedzí 28 – 33) smerovalo na okresy vo východnej časti Prešovského kraja tvoriace územie Hornozemplínskeho regiónu CR s iba regionálnym významom.

Z hľadiska **témy požiadaviek** bola prvá kategória odlišná od nasledujúcich, pretože bola formulovaná všeobecnejšie, t. j. smerovala na poskytnutie všetkých dostupných údajov z cestovného ruchu (tzn. počet ubytovacích zariadení, počet izieb a lôžok, počet návštevníkov a prenocovaní v členení podľa krajiny trvalého pobytu,



tržby za domácich a zahraničných návštevníkov, priemerná cena za ubytovanie). Táto kategória predstavovala zároveň aj najväčší podiel (38,1 %). Záujem o takto komplexné údaje prejavili najmä študenti, ktorí v rámci svojich riešených prác potrebovali práve takýto prierezový charakter dát. Druhú najväčšiu skupinu tvorila kategória – počet zariadení, návštevníkov a prenocovaní v počte 95 (23,6 %). Významnú skupinu tvorili aj požiadavky na výber z registra ubytovacích zariadení (10,4 %), ktorý je v zmysle zákona č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike s účinnosťou od 1. apríla 2010 verejným registrom. Podiel väčšiny ostatných kategórií bol v intervale 5 – 9 %.

Tab. 5 Prehľad požiadaviek podľa témy z cestovného ruchu (2011 - 2015)

Téma požiadavky	Obdobie					Spolu	
	2011	2012	2013	2014	2015	abs.	%
Všetky ukazovatele z cestovného ruchu	48	29	32	32	12	153	38,1
Počet zariadení, návštevníkov a prenocovaní	11	22	23	23	16	95	23,6
Výbery z registra ubytovacích zariadení	10	6	13	7	6	42	10,4
Len počet prenocovaní	7	20	5	1	1	34	8,5
Publikácie z cestovného ruchu	4	8	6	8	6	32	8,0
Požiadavky na metodiku cestovného ruchu	3	3	9	1	5	21	5,2
Len počet návštevníkov	2	13	4	0	2	21	5,2
Objem tržieb z cestovného ruchu	3	1	0	0	0	4	1,0
Spolu	88	102	92	72	48	402	100,0

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)

Tab. 6 Frekvencia podávania požiadaviek z cestovného ruchu od toho istého žiadateľa

Frekvencia podania	Žiadatelia podľa rokov					Žiadatelia spolu		Požiadavky spolu	
	2011	2012	2013	2014	2015	2011 - 2015		2011 - 2015	
1	55	60	53	46	26	187	72,8 %	187	46,5 %
2	12	15	5	6	9	45	17,5 %	90	22,4 %
3	1	1	3	3	0	13	5,1 %	39	9,7 %
4	0	1	2	0	1	6	2,3 %	24	6,0 %
5	0	1	1	1	0	3	1,2 %	15	3,7 %
6 a viac	1	0	1	0	0	3	1,2 %	47	11,7 %
Spolu	69	78	65	56	36	257	100,0 %	402	100,0 %

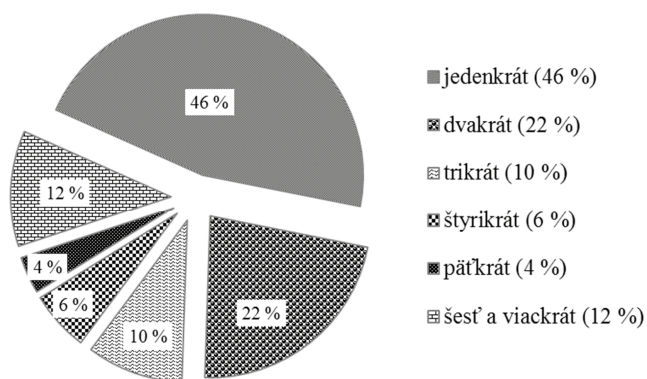
Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)



Najžiadanejším ukazovateľom (témou požiadavky) bol celkovo počet prenocovaní (70,1 %), ktorý sa vyskytoval v požiadavkách buď samostatne alebo v kombinácii s inými témami. Tento ukazovateľ bol veľmi žiadaný aj v súvislosti so zriaďovaním krajských a oblastných organizácií cestovného ruchu (zákon č. 91/2010 Z. z.), kde jednou z podmienok pre založenie bolo potrebné deklarovať aj počet prenocovaní návštevníkov v ubytovacích zariadeniach na území zakladajúcich obcí v predchádzajúcom roku.

Ďalšou výskumnou otázkou, ktorá bola zisťovaná, bola **frekvencia podávania požiadaviek** z cestovného ruchu od toho istého žiadateľa. Tab. 6 poukazuje na rozloženie frekvencie podávania požiadaviek od jednotlivých žiadateľov samostatne podľa rokov. Avšak vzhľadom na to, že ten istý žiadateľ mohol v priebehu sledovaného obdobia požiadať o údaje viackrát, je ukazovateľ hodnotený za obdobie piatich rokov spolu. Z analýzy vyplynulo, že aj napriek celkovo podaných 402 žiadostiam za sledované obdobie, reálny počet žiadateľov bol 257, keďže niektorí z nich (70) podali požiadavku minimálne dva a viackrát.

Z hľadiska typu žiadateľa najväčšiu frekvenciu podávania (minimálne dve požiadavky od jedného žiadateľa) za celé sledované obdobie spolu mali učitelia, doktorandi (77,8 % žiadateľov), za nimi nasledovali združenia a neziskové organizácie (75,8 %), ďalej samospráva a štátna správa (60,0 %) a študenti (43,9 %). Dokonca jeden užívateľ požiadal o údaje z cestovného ruchu počas celého sledovaného obdobia až 27 krát.



Graf 2 Frekvencia podávania požiadaviek od toho istého žiadateľa (2011 - 2015)

Zdroj údajov: Pracovisko ŠÚ SR v Prešove (vlastné spracovanie)

Poslednou výskumnou otázkou bola analýza žiadostí, v rámci ktorých **neboli žiadateľom poskytnuté všetky** údaje. Celkovo v 84 prípadoch pracovníci informačného servisu pracoviska v Prešove nemohli úplne vyhovieť žiadateľom o údaje. Najčastejším dôvodom neposkytnutia bola požiadavka na dôverné údaje (19,0 %), nasledovali požiadavky na údaje za katastrálne územia miest (12,0 %), údaje za



obce (16,6 %, tieto sa publikujú až od roku 2005). Ďalej žiadali údaje za obdobie (6,0 %), ktoré ešte nebolo spracované, resp. nevedeli dostatočne špecifikovať požiadavku (2,4 %). Veľa bolo požiadaviek, ktoré sa vôbec nezisťujú v štatistike cestovného ruchu (miestna daň za ubytovanie, návštevníci wellness podľa krajiny trvalého pobytu, veková štruktúra návštevníkov, lyžiarske strediská, vleky, najnavštevovanejšie pamiatky, vidiecky turizmus, horská turistika a iné). Z hľadiska typu žiadateľa, ktorým neboli poskytnuté všetky údaje, ich bolo najviac medzi skupinou študenti (59,5 %), učitelia, doktorandi (14,3 %), samospráva, štátna správa (13,1 %), združenia, neziskové organizácie (9,5 %) a ostatní (3,6 %).

ZÁVER

Údaje resp. informácie a zvlášť tie kvalitné, aktuálne a dôveryhodné, predstavujú v súčasnosti veľmi dôležitú strategickú komoditu. Kto nimi disponuje, vie ich analyzovať a interpretovať, môže prijať v správnom čase potrebné rozhodnutia. K tejto skupine údajov patria jednoznačne štatistické dáta. Spĺňajú všetky vyššie spomenuté atribúty a na viac sú fundovane poskytované odbornou inštitúciou – štatistickým úradom, ktorý garantuje ich kvalitu. Na to, aby mala celá táto agenda zmysel (teda zber, získavanie, spracúvanie, šírenie a poskytovanie údajov), je potrebná aj druhá strana, ktorou sú žiadatelia resp. „spotrebitelia“ tejto služby a ich požiadavky smerované na štatistický úrad. A práve na tento fakt bola zameraná pozornosť a hodnotenie realizované na základe dostupných údajov o žiadateľoch, ktorí adresovali svoje požiadavky na informačný servis Pracoviska ŠÚ SR v Prešove. Z tohto hodnotenia vzišlo niekoľko inšpirujúcich zistení.

V prvom rade, v súlade so súčasným trendom digitalizácie a zvyšovania dostupnosti štatistických dát a nových databáz v rámci internetového rozhrania, klesá počet žiadostí (takmer o 2/3) smerovaných priamo na informačný servis pracoviska v Prešove. Tento trend je vítaný, pretože odbremenuje činnosť štatistického úradu a zároveň umožňuje užívateľom vytvárať si vlastné štatistické zostavy priamo z webového portálu úradu. Zvyšujúca sa digitálna gramotnosť sa prejavila aj v prevládajúcej elektronickej komunikácii žiadateľov so štatistickým úradom, kde viac ako 4/5 žiadostí bolo vybavených prostredníctvom elektronickej pošty.

Ďalším dôležitým zistením bola štruktúra žiadostí podľa štatistických okruhov. V tomto zmysle bolo zistených najviac požiadaviek z oblasti cestovného ruchu (27,5 %), čo len potvrdzuje správnosť zamerania pracoviska v Prešove na túto oblasť. Súčasne sa potvrdil aj predpoklad závislosti početnosti výskytu územia v žiadostiach a jeho atraktívnosti. Najčastejšie sa vyskytovali požiadavky na údaje za územie s nadregionálnym a medzinárodným významom v oblasti cestovného ruchu a preto sa okres Poprad ako súčasť Tatranského regiónu CR vyskytol v každej piatej žiadosti, pričom aj údaje za ďalšie okresy z tejto oblasti boli tiež často požadované. Z hľadiska ukazovateľov v cestovnom ruchu najžiadanejším z nich bol po-



čet prenocovaní (cca 70 % požiadaviek), ktorý úzko korešpondoval so zakladaním krajských a oblastných organizácií cestovného ruchu.

Aj časové rozloženie žiadostí počas jednotlivých mesiacov roka má svoje zákonitosti a každoročne sa iba s menšími obmenami opakuje. Tradične najväčší záujem o štatistické dáta je počas prvého polroka (viac ako 70 % zo všetkých žiadostí), v rámci ktorého výrazne dominujú mesiace február, marec, apríl (viac ako 50 % zo všetkých požiadaviek). Je to spôsobené jednak finalizáciou záverečných prác u študentov ako aj so zverejňovaním ročných údajov za obdobie predchádzajúceho roka (napr. ostro sledovaná priemerná mesačná mzda).

Najpočetnejšiu skupinu podľa typu žiadateľa pravidelne tvoria študenti (44,7 %), ktorí spoločne so samosprávou, štátnou správou (19,9 %) a neziskovými organizáciami (15,4 %) tvoria gro všetkých žiadostí. A práve študenti a ich žiadosti súvisiace s ich záverečnými prácami tvoria hlavný „nával“ žiadostí na prelome zimného a jarného obdobia. Ak k tomu ešte prirátame, že 4/5 žiadateľov v skupine študentov tvoria ženy, je zjavné, že v štruktúre podľa pohlavia žiadateľa ako ďalšieho parametra budú dominovať ženy až s 2/3 podielom.

Zaujímavým zistením v rámci výskumu bola aj frekvencia podávania požiadaviek z cestovného ruchu od toho istého žiadateľa. Signalizuje potrebu opätovného získavania štatistických dát a budovanie si pravidelného kontaktu s pracoviskom štatistického úradu vyjadreného mierou spokojnosti žiadateľa. Aj tu platí zásada, že cieľom každého poskytovateľa služieb je uspokojiť a udržať si „zákazníka“. Preto, napriek až 402 žiadostiam z oblasti cestovného ruchu, bol reálny počet žiadateľov iba 257 a niektorí z nich (70) podali požiadavku minimálne dva a viackrát. Vracajúcimi sa žiadateľmi s najväčšou frekvenciou podávania (minimálne dve požiadavky od jedného žiadateľa) predstavovali učitelia a doktorandi (77,8 % žiadateľov), ktorí tieto údaje využívajú v rámci svojej edukačnej činnosti a vo vedeckom výskume.

Poslednou, nie však významom, bola analýza žiadostí, v rámci ktorých neboli žiadateľom poskytnuté všetky požadované údaje. Išlo celkovo o 84 prípadov, kedy nebolo možné z rôznych dôvodov úplne vyhovieť žiadateľom o údaje. Výsledky z tejto oblasti sú veľmi hodnotné pre štatistický úrad, pretože na základe toho bude môcť v budúcnosti vylepšiť a prispôsobiť svoje portfólio štatistických produktov a služieb potrebám a očakávaniam používateľov štatistických údajov.

Na základe uvedených poznatkov je možné konštatovať, že poznanie štruktúry žiadostí a charakteristiky žiadateľov je veľmi dôležitým elementom pre zefektívnenie fungovania štatistického úradu ako inštitúcie a poskytovania údajov pre širšiu verejnosť. Je potrebné poznať, na ktorú skupinu údajov je potrebné sa zamerať, kedy je pravdepodobné očakávať hlavný nápor žiadostí, odhadnúť na základe typu žiadateľa jeho potreby, či už ide o študenta, pracovníka samosprávy, štátnej správy alebo podnikateľa, resp. predpokladať, či sa daný žiadateľ v budúcnosti opäť obráti na štatistický úrad so svojou požiadavkou.



Je tiež dôležité poznamenať, že napriek trendu postupného znižovania počtu žiadostí, paralelne rastú nároky žiadateľov na rozsah požadovaných údajov (z územného aj časového hľadiska) a zároveň počet požiadaviek do najnižšej úrovne územného členenia (na úroveň obcí). Súčasne ruka v ruke s modernizáciou internetového portálu a sprístupnením nových databáz rastie potreba odborného a metodického usmerňovania žiadateľov pri získavaní špecifických, nie bežne publikovaných údajov. No vždy tu bude prítomná potreba odborne zdatnej a fundovanej osoby v podobe pracovníka štatistického úradu, ktorý metodicky usmerní, ochotne pomôže a poradí ako správne vnímať štatistické dáta, ako s nimi pracovať a následne ich vyhodnocovať pre ten ktorý účel.

Acknowledgement

This work was supported by the Slovak Research and Development Agency under the contract No. APVV-15-0306, scientific project KEGA 011PU-4/2017 „*Integration of teaching and increase of the content coherence of the related disciplines of the specialized module of Regional development and regional policy*“ and this article is the result of the Project implementation: *University Science Park TECHNICOM for Innovation Applications Supported by Knowledge Technology - II. phase, ITMS: 313011D232, supported by the Research and Innovation Operational Programme funded by the ERDF.*

LITERATÚRA

- BELLINGER, G., CASTRO, D., MILLS, A. (1997). *Data, Information, Knowledge and Wisdom*. [online] dostupné na: <http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm> cit.: 3.10.2016
- DAVENPORT, T.H., PRUSAK, L. (1998): *Working Knowledge: How Organizations Manage. What They Know*. Boston, MA: Harvard Business School Press, pp. 2-4
- HORÁKOVÁ, J., KELEMEN, J., BERKA, P., BUREŠ, V., HVORECKÝ J., MIKULECKÝ, P. (2007). *Pozvanie do znalostnej spoločnosti (Introduction to the Knowledge Society)*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition (Wolters Kluwer), ISBN 978-80-8078-149-1, 265 s.
- HURWITZ, J., NUGENT, A., HALPER, F., KAUFMAN, M. (2013). *Big Data For Dummies*. Hoboken: John Wiley & Sons, 978-1-118-50422-2, 336 p.
- HVINGEL, L., BAANER, L., SCHRODE, L. (2014). Mature e-Government based on spatial data – legal implications. *International Journal of Spatial Data Infrastructures Research*, Vol. 9, pp. 131-149
- CHALUPA, P., JANOUŠKOVÁ, E. (2014). Ekonomický vývoj, špecifika cestovného ruchu v Českej republike. *Acta facultatis studiorum humanitatis et naturae Universitas Prešovensis, Prírodné vedy, Folia geographica*, Volume 56, No.1, FHPV PU Prešov, ISSN 1336-6157, pp. 5-18



- CHOO, C. W., DETLOR, B., TURNBULL, D. (2000). *Web Work, Information Seeking and Knowledge Work on the World Wide Web*. The Structure and Dynamics of Organizational Knowledge, Springer Science+Business Media Dordrecht, p. 30
- IVANIČ, J., NAVRÁTILOVÁ, D., VALIŠ, J., ZAHN, O. (2005). *Nové prístupy v zbere a poskytovaní priestorových informácií v kontexte INSPIRE*. Zborník z medzinárodnej konferencie „Geodetické siete a priestorové informácie“, Podbanské, 24.–26. október 2005
- KITCHIN, R. (2013). Big data and human geography: Opportunities, challenges and risks. *Dialogues in Human Geography*, 3 (3), pp. 262-267
- KITCHIN, R. (2014). *The Data Revolution: Big Data, Open Data, Data Infrastructures and Their Consequences*. SAGE Publications, ISBN 978-1-4462-8747-7, 221 p.
- KLAMÁR, R., MIKA, M. (2015). Foreign Tourism in the Regions of Slovakia With a Focus on Polish Visitors. *Acta facultatis studiorum humanitatis et naturae Universitas Prešovensis, Prírodné vedy, Folia geographica*, Volume 57, No.2, FHPV PU Prešov, ISSN 1336-6157, pp. 40-60
- KOGUT, B., ZANDER, U. (1992). Knowledge of the Firm. Combinative Capabilities and the Replication of Technology. *Organization Science*, Vol. 3, No. 3, pp. 383-397
- MATLOVIČOVÁ, K., SOVIČOVÁ, I., MALINOVSKÝ, B. (2012). TURIZMUS HOLANDSKA. Analýza vybraných ukazovateľov. *Acta facultatis studiorum humanitatis et naturae Universitas Prešovensis, Prírodné vedy, Folia geographica* 19, Volume 54, FHPV PU Prešov, ISSN 1336-6157, pp. 171-183
- MATLOVIČOVÁ, K., KLAMÁR, R., MIKA, M. (2015). *Turistika a jej formy*. Prešovská univerzita. Prešov, ISBN 978-80-555-1530-4, 550 s.
- MURRAY, R., LARRY, J. (1999). *Schaum's Outline of Theory & Problems of Statistics*. 3rd EDITION, Larry J. Stephens, McGraw-Hill, New York, Chapter 1, p. 1
- NONAKA, I., TAKEUCHI, H. (1995). *The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press, New York, pp. 57-58
- PAWLUSIŃSKI, R. (2015). International Inbound Tourism to the Polish Carpathians – the Main Source Markets and their Growth Opportunities. *Acta facultatis studiorum humanitatis et naturae Universitas Prešovensis, Prírodné vedy, Folia geographica*, Volume 57, No.2, FHPV PU Prešov, ISSN 1336-6157, pp. 16-29
- QUIGLEY, E., J., DEBONS, A. (1999). *Interrogative Theory of Information and Knowledge*. In Proceedings of SIGCPR '99, ACM Press, New Orleans, LA., pp. 4-10
- SPRÁVA O ČINNOSTI PRACOVISKA ŠÚ SR v PREŠOVE za roky 2011, 2012, 2013, 2014, 2015
- STADTRUCKEROVÁ, E., KLIMOVÁ, J., VOLKER, C., SCHWILL, A. (1991). *Lexikón Informatiky*. Bratislava, SPN, ISBN 80-08-00755-9, 544 s.
- SUJA, R. (2014). *Big Data*. Infostat, Version 5.03, 18.12.2014, pp. 40-46
- VEREŠOVÁ, M., ČEREŠNÍK, M. (2013). *Výsledky vzdelávania a ich implementácia do študijných programov*. UKF, Nitra, s. 7



SUMMARY

STATISTICAL DATA FOR TOURISM IN THE CONTEXT OF THEIR APPLICANT'S NECESSITIES AND EXPECTATIONS

The report concentrates on the specific group of data, which, by their character, are verified, trustworthy and up-to-date, and focuses on the problematic of tourism statistical data. Though, it does not cover the analysis of chosen statistical indicators but detailed attention is concentrated on the less traditionally evaluated element, which is on applicants and their requests directed to the informational service of the statistical office in the period from 2011 to 2015 with emphasis on the area of tourism. Within the frame of the empirical research, there was used the method of content analysis of text documents (requests for administration of statistical data with a file number). Considering the extent of the available records, the whole set of 1 462 applications in the range of the last 5 years has been investigated.

In the paper, the structure of submitted applications is monitored, based on various criteria such as e.g. the influence of seasonality, the structure in dependence on group and gender of applicants, rate of occurrence of the individual areas, frequency of requests from the same applicant, as well as the domain of data not provided to applicants. These tourism data are the subject of interest of a broad spectrum of users (organs of state and local administration, companies, non-profit organizations, associations, academic researchers, students, media and public).

Regarding the evolution of the number of requests directed to the office since 2011 (416 applications), there has been registered gradual decrease up to the level of 160 requests in 2015. The mentioned trend, however, is not the result of the eventual drop of the interest in statistical data, but foremost of their increasing availability on the office's website, enabling of the new databases (DATAcube, STATdat), which, at the same time, allows to create own structure of tables with respect to time and area classification.

Increasing digital literacy also manifested in the prevalence of electronic communication of requesters with the statistical office, when more than 4/5 of requests have been processed via e-mail.

Of the total number of requests (1 462), most of them regarded tourism: 27,5 % (402). Most often appeared requests for data concerning areas with over-regional and international importance in tourism (e.g. data for Poprad district has been demanded in every fifth request). Regarding the type of indicator, the most requested was information on the number of stay-overs (almost 70 % of cases), which narrowly corresponded to foundation of regional organizations of tourism.

Moreover, the time distribution of applications during the individual months had its regularity. Traditionally, the greatest interest for statistical data was in the first half-year (more than 70 % of total), within the framework of which strongly dominates February, March and April (more than 50 % of total). This is caused, on one hand, by finali-



zation of the final works by students as well as by publication of the annual data for the previous year (e.g. the closely watched average monthly salary).

The most numerous group, according to the type of the applicant, is traditionally made up by students (44,7 %), who, together with the state and local administration (19,9 %) and non-profit organizations (15,4 %) make the majority of requests. As per the gender of applicants, women strongly dominated with a share of 2/3.

An interesting discovery has been the frequency of requests from the same applicant. Despite the total of 402 requests regarding tourism, the real number of applicants was 257 and, thus, some of them (70) submitted a request at least twice.

The number of requests to which there have not been provided, for various reasons, all the requested data was 84.

Based on the listed findings, it is possible to assert that the knowledge of the structure of requests and characteristics of applicants is a very important element in making the statistical office's functioning as an institution and data providing to public more effective. At the same time, the discovered information regarding some of the unsatisfied requests could serve as a motif for broadening of the portfolio of the watched indicators in tourism.