Sociálne a politické analýzy
2011, 5,1
http://sapa.ff.upjs.sk
ISSN 1337 5555

OBSAH:

Teoreticko – metodologický seriál:

RITOMSKÝ, Alojz: *Realizácia výskumného projektu. Metodologická inovácia na Slovensku* 1

Teoreticko – analytické štúdie:

PATER – EJGIERD Natalia: *Visual Communication and Language as a Subject of Research in Language-related Fields* 17

Empirické štúdie a analýzy:

KOŠECKÁ Daniela, RITOMSKÝ Alojz: *Obete násilnej kriminality na Slovensku. Miera viktimizácie a následky pociťované obeťami* 30

BINDEROVÁ Silvia, BOLFÍKOVÁ Eva: *Spokojnosť pacientov a zákonných zástupcov s prácou zamestnancov nemocníc s ohľadom na problém etiky a morálky II.* 57

Štúdie z kvalifikačných prác:

NACHAJOVÁ Alena*: Analýza kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji II.* 119

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Sociálne a politické analýzy
2011, 5, 1, s. 1-16
http://sapa.ff.upjs.sk
ISSN 1337 5555

Realizácia výskumného projektu Metodologická inovácia na Slovensku

Alojz Ritomský[1]

Univerzita Komenského v Bratislave
Fakulta sociálnych ekonomických vied
Ústav aplikovanej psychológie

Tento článok bol vytvorený riešením projektu *"Globálne a lokálne procesy na Slovensku: rozvoj spoločenských inovácií v podmienkach internacionalizácie Európskej únie"*, ITMS 26240120017, na základe podpory operačného programu *Výskum a vývoj* financovaného z *Európskeho fondu regionálneho rozvoja.*

Abstrakt

V príspevku načrtávame efektívny postup a štruktúru realizačnej fázy sociálneho výskumu. Súčasný spôsob riešenia týchto úloh u nás si vyžaduje zásadnú metodologickú inováciu. Poukazujeme na to, ako sa už dlhodobo vo svete štandardne uskutočňuje empirický výskum a ako sa o ňom píše, respektíve ako sa prezentuje, ako sa realizuje projekt, ako sa textuje výsledok v patričnej logickej štruktúre. Opisujeme nielen to, aké prvky text obsahuje, ale aj ako tieto prvky spolu súvisia. Ku každej problematike ponúkame kritériá jej hodnotenia.

Keywords: proces realizácie projektu, štruktúra výskumnej štúdie, metodologické štandardy

[1] Doc. PhDr. Alojz Ritomský, CSc. , Univerzita Komenského v Bratislave, Fakulta sociálnych a ekonomických vied, Ústav aplikovanej psychológie, Mlynské luhy č.4, 821 05 Bratislava, tel. 0042102 20 669, kl.844, e-mail: Alojz.Ritomsky@fses.uniba.sk

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Úvod

Sociálne vedy si často predstavujeme ako systém troch spätých a navzájom sa prenikajúcich oblastí: teórie, výskumu a praxe. V nasledujúcich úvahách dáme akcent na jeden z vrcholov tohto „vedeckého trojuholníka“, na výskum, konkrétnejšie na sociálny výskum.

Pod sociálnym výskumom tu budeme rozumieť teoreticko-empirický, metodický poznávací proces zameraný (cielený) na stanovený výsek sociálnej skutočnosti. Keď hovoríme o metodickom poznávaní, máme na mysli poznávanie založené na metóde. Čokoľvek, čo robíme, robíme nejakým spôsobom. Nie všetko však robíme metodicky, podľa nejakej metódy. Termín metóda pochádza z gréckeho methodos, čo doslovne znamená cestu k niečomu, za niečím. Tým sa zvýrazňuje vzťah metódy k cieľu činnosti, napríklad, v našom prípade spôsob poznávania k cieľu výskumu. O metóde budeme hovoriť tiež v tom zmysle, že ten, kto niečo nejakým spôsobom robí, vie zároveň, že to robí práve týmto spôsobom. Výskumnú metódu teda môžeme charakterizovať (z hľadiska jej aplikácie) ako uvedomelý a viackrát používaný spôsob skúmania. Výskumná metóda je spôsob uskutočňovania výskumu, závislý na určitom výbere a usporiadaní bádateľských úkonov, pričom tento spôsob poznávania je naplánovaný a je vhodný k viacnásobnému použitiu. Opakovateľnosť aplikácie výskumnej metódy nie je v rozpore s tvorivým charakterom výskumnej činnosti.

Keď zdôrazňujeme teoreticko-empirický charakter výskumu, máme na mysli cieľavedomé zabezpečovanie a kontrolu súladu medzi teoretickou a empirickou „rovinou“ poznávania a poznatkov. Odlišujeme tým sociálny výskum od sociálneho teoretického bádania, ktoré sa špecializuje na poznávanie v rovine teoretických zovšeobecnení, všeobecných zákonitostí, teórií a hypotéz, kde fakty a empirické poznatky vystupujú v druhoradej pozícii.

Pod pojmom metodológia výskumu rozumieme náuku zaoberajúcu sa teoretickými, poznávacími, logickými a sociálnymi problémami výskumných metód, princípmi výskumného procesu a aplikácie metód v ňom. Metodológia má teda svoj predmet v konkrétnych výskumoch. Skúma a porovnáva činnosť výskumníkov a ich úspechy, či neúspechy.

Z predchádzajúceho plynie, že je možné načrtnúť model celého procesu sociálneho výskumu. Pokúsili sme sa ho vyjadriť v schéme č. 1.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

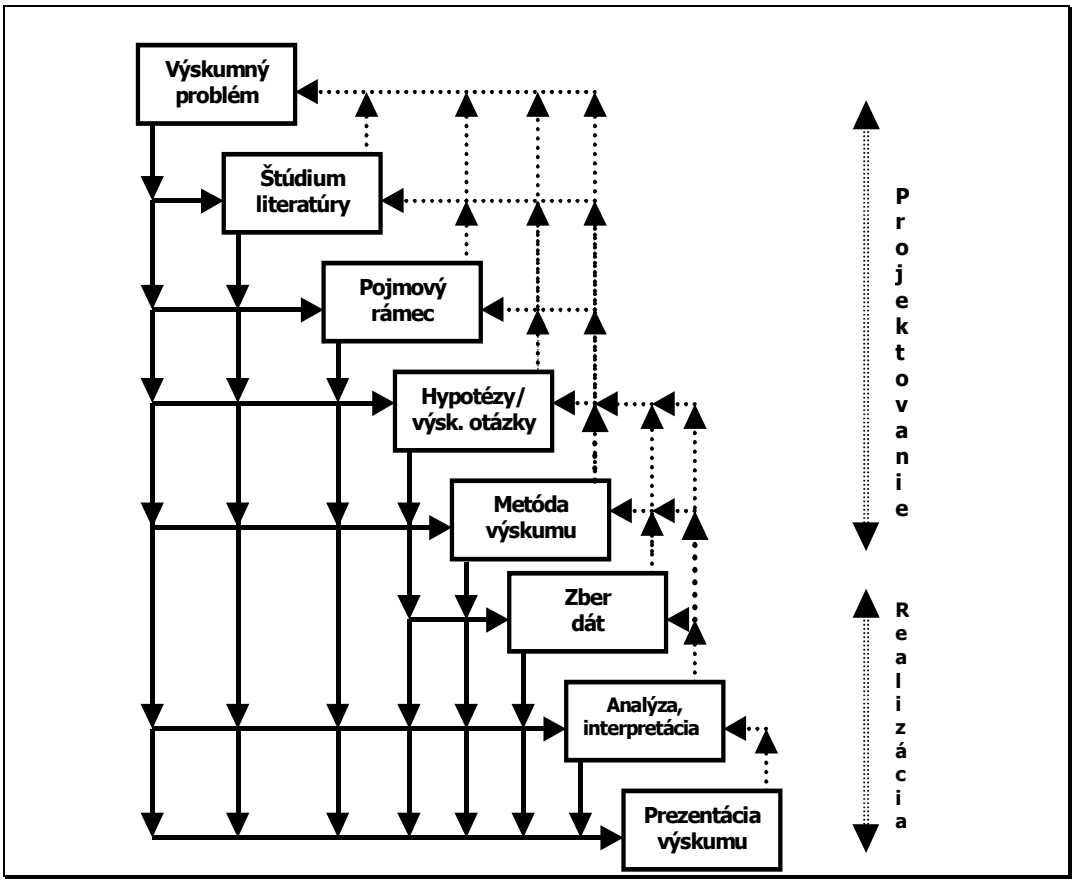


Schéma 1: Proces sociálneho výskumu

V príspevku (Ritomský, 2010) sme podrobne rozobrali fázu projektovania sociálneho výskumu. Ukázali sme v ňom pozíciu projektu vo výskumnom procese a načrtli štruktúru procesu projektovania ako aj štruktúru projektu ako produktu, tak, ako sa už dávno používajú v modernom vedeckom svete. V tomto článku prezentujeme fázu realizácie sociálneho výskumu a diseminácii výsledkov výskumu.

1. Realizácia výskumného projektu

1.1 Zber dát, analýza a interpretácia výsledkov

1.1.1 Zber a príprava údajov k analýze

Podľa projektu získavame participantov, respondentov výskumu a od nich pomocou - v projekte rozpracovaných - plánov, procedúr a metód získame požadované empirické informácie. Od chvíle, keď sa dáta, záznamy informácií z terénu dostanú na výskumníkov „stôl“,

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

prebieha jednak proces formalizácie a systematizácie obsahu týchto informácií a jednak selekcia a vylučovanie nekvalitných informácií (takzvané "čistenie dát").

1.1.2 Kontrola primárnych dát

Kontrola je v etape prípravy dát prvou vážnou operáciou. Pri kontrole obsahu prvotného dokumentu (dotazníka, záznamového hárku, anketového listu a podobne) spravidla popri kvalite existujúcich informácií kontrolujeme aj to, či niektoré údaje nechýbajú. Výsledkom prvej kontroly prvotných dát je rozhodnutie, či kontrolovaná jednotka bude a ak áno, s akým obsahom bude zaradená do spracovania. Reč je o prvej kontrole preto, lebo ďalšia kontrola dát - logická kontrola - sa robí pomocou počítača (vo fáze, keď sú už dáta uložené na magnetickom médiu).

1.1.3 Formalizácia prvotných informácií

Počas prípravy dát musíme dáta transformovať do symbolickej reči kódov. Pretože je efektívnejšie na magnetické médium ukladať krátke symboly alebo čísla, či číslice, než rozsiahle texty. V tejto fáze je často potrebné vypracovať systém kategorizácií skúmaných empirických javov a kódovací kľúč. Kódovací kľúč zaznamenáva proces formalizácie primárnych informácií. Z jednej strany presne zaznamenáva formulácie otázok a odpovedí (stimuly a reakcie) v terénnom zbere. Na strane druhej určuje pravidlá priraďovania kódov elementom empirickej informácie.

1.1.4 Počítačový formát premenných

Premenné (škály) z metodologického hľadiska rozdeľujeme do troch základných typov: na nominálne, ordinálne a kardinálne. V rámci formalizácie, v pohybe informácií z terénu do počítača treba definovať transformáciu týchto typov premenných do určitých (adekvátnych) foriem počítačových premenných. To znamená, že každá premenná dostane počítačové meno a prípadne označenie (opis). Definuje sa jej príslušnosť k určitému typu. Môže sa (čím chceme povedať, že to nie je povinnosť) zadefinovať označenie (opis) jednotlivých hodnôt premenných. Určujú a označujú sa vynechávané (chýbajúce) hodnoty.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

1.1.5 Záznam dát na magnetické médium

Dáta, ktoré prešli procesom čistenia a formalizácie, si môžeme predstaviť ako určitú tabuľku - maticu, v ktorej riadky tvoria jednotky, prípady (skúmané osoby, participantov, respondentov, skupiny a podobne) a stĺpce premenné. Vlastný obsah buniek zastupujú kódy hodnôt premenných. Pole možností, ako uložiť dáta na magnetické médium, je dnes veľmi rozsiahle. Čoraz viac sa využívajú možnosti optických snímačov. Dnes už klasická cesta ukladanie dát je pomocou tabuľkových, či dátových editorov. Reliabilita je o spoľahlivosti, stabilite, konzistentnosti, predikabilite, presnosti ľudských činov, respektíve metód, ktoré človek používa. O reliabilite hovoríme aj v súvislosti s výsledkami, ktoré sú podmienené konkrétnymi použitými metódami. V našom kontexte je závažná otázka o reliabilite metód zberu empirických údajov i o reliabilite samotných údajov.

1.1.6 Analýza a interpretácia empirických údajov

Ak sme zhromaždili potrebný empirický materiál, čaká nás jeho analýza a interpretácia. Vyvodiť zo získaných empirických dát závery a uviesť ich do vzťahu s výskumnými otázkami a hypotézami nebýva ľahké. Problematiku štatistickej analýzy údajov možno uskutočniť troch okruhov:

1. štatistická deskripcia,
2. štatistická inferencia,
3. miery vecnej významnosti.

2. Záverečná správa

2.1 Štruktúra záverečnej práce

Túto tému začneme nezvyčajne úradným dokumentom. Ministerstvo školstva SR vydalo Metodické usmernenie z 27. augusta 2009 o náležitostiach záverečných prác, ich bibliografickej registrácii, kontrole originality, uchovávaní a sprístupňovaní.
Cieľom metodického usmernenia vysokých škôl je formulovať vysokým školám a centrálnym registrom záverečných prác regulatív pre
- spracovanie,
- kontrolu originality,
- registrovanie,
- uchovávanie a

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

- sprístupňovanie záverečných prác.

Nekladieme si za úlohu rozoberať komplexne toto usmernenie. Predmetom nášho osobitného záujmu je odporúčaná štruktúra záverečnej práce, či už bakalárskej , diplomovej a dizertačnej práce, tiež rigoróznej i habilitačnej práce.

Uvedieme zo smernice niekoľko pre nás podstatných pasáží.

Záverečná práca obsahuje tieto hlavné časti (Článok 4, bod 1):

- úvodná časť,
- hlavná textová časť,
- prílohy (nepovinné),
- záverečná časť (nepovinné).

Hlavná textová časť obsahuje (Článok 4, bod 10):

- úvod,
- jadro,
- záver,
- resumé (povinné iba v prípade, ak je práca vypracovaná v inom ako štátnom jazyku), zoznam použitej literatúry.

Jadro je hlavná časť práce a jeho členenie je určené typom práce. Vo vedeckých a odborných prácach má jadro spravidla tieto hlavné časti (Článok 4, bod 13):

- súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí,
- cieľ práce,
- metodika práce a metódy skúmania,
- výsledky práce,
- diskusia.

Dospeli sme do fázy, kedy treba otvoriť tému s názvom IMRAD. Ministerstvom navrhované zloženie jadra hlavnej časti dizertačnej práce je v skutočnosti IMRAD (pozri predovšetkým American Psychological Association 2010, ale aj Kerlinger 1972, Ferjenčík 2000, Hendl 2004, Hendl 2005, Ritomský 2002, Salkind 2003, Silverman 2005 a ďalšie). Tento formát je na celom svete dobre známy a uplatnený v tisíckach dizertačných prác, a desiatkach tisíc publikovaných vedeckých štúdiách. Okrem neho za veľmi inšpiratívne a závažné považujeme Štandardy pre vypracovanie správ o empirickom sociálnovednom výskume v školstve pre publikácie v Americkej asociácii edukačného výskumu (2006).

U nás na Slovensku, podobne v Čechách, v Poľsku i ďalších stredo- a východoeurópskych krajinách v spoločenských vedách takmer päťdesiat rokov dominuje nasledujúca skladba obsahu empirickej výskumnej štúdie:

Úvod

1. Teoretická časť,

2. Empirická časť,

Záver,

Literatúra,

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Prílohy.

Mnohí z nás sú presvedčení, že v praxi vedenia kvalifikačných prác a tvorby empirických štúdií sa nám táto štruktúra osvedčila. Je skutočnosť naozaj taká? Doteraz existovali na Slovensku len lokálne normy a štandardy. Š. Švec je toho názoru, že "tieto normy by si už vyžadovali istú inováciu" (2010, s. 15).

Pre akékoľvek empirické výskumy v druhej polovici XIX. storočia bola takáto štruktúra výskumnej správy typická. Ak v súčasnosti uskutočňujeme čisto verifikačný výskum, pripúšťame, že jadro výskumnej štúdie sa môže skladať z vyššie uvedených dvoch častí, z teoretickej a empirickej časti. V strednej a východnej Európe počas ostatných päťdesiatich rokov štruktúra z XIX. storočia však dominuje nielen vo verifikačných výskumoch (takých sa v pravej forme uskutočňuje veľmi málo), ale vo všetkých kvantitatívnych výskumoch a časopiseckých štúdiách, článkoch o výskumoch v zborníkoch a pod. Takáto skladba výskumnej štúdie bola od študentov, včítane doktorandov vyžadovaná často kategoricky (nemožno nespomenúť, že existovali aj „ostrovy pozitívnej deviácie“). Redakčné rady ju prinajmenšom tolerovali. Väčšinou sa otázka štruktúry výskumnej štúdie chápe ako vec konvencie, niekedy ako administratívna pokyn a zriedkakedy sa uvažuje nad logickými a metodologickými súvislosťami. Otázka logickej kontinuity metodológie procesu a metodológie produktu psychologického výskumu práce nerezonuje. Pritom azda málokto bude namietať voči tvrdeniu: rozumieť novým vedeckým poznatkom, predpokladá poznať aj cestu k nim. Logika a metodológia výkladu by mala korešpondovať s logikou a metodológiou skúmania.

Dizertačné práce, časopisecké výskumné štúdie a rigorózne, diplomové a bakalárske práce svojou štruktúrou a formou do istej miery môžu variovať podľa predmetu a logiky výskumného procesu a miestnych zvyklostí, avšak, v podstatných veciach vo svete dnes takmer celá spoločenskovedná obec pracuje podľa pravidiel IMRAD-formátu (Introduction, Methods, Results, and Discussion - čiže Úvod, Metódy, Výsledky a Diskusia).

2.1.1 Prezentácia výskumnej štúdie vo formáte IMRAD

Výskumná štúdia sa skladá z týchto častí:

- Názov výskumnej štúdie
- Abstrakt
- Obsah výskumnej práce
- Úvod do problému
- Metódy
- Výsledky
- Diskusia
- Literatúra

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Prílohy

Stručne opíšeme jadro štúdie, čiže jednotlivé sekcie.

Úvod do problému

Sem by sme mohli napísať zhruba tie isté náležitosti, ktoré sme uviedli v úvodnej sekcii projektu. Dobrý a realistický projekt má tú vlastnosť, že jeho prvá a druhá sekcia sú obsahovo a logicky takmer identické s prvou a druhou sekciou výskumnej štúdie.
Pre len zhrnieme. Prvá sekcia výskumnej štúdie má tieto štyri hlavné subsekcie:

1. Všeobecný úvod, predbežné uvedenie do problému.
2. Prehľad literatúry, vzťah prezentovaného výskumu k literatúre.
3. Pojmový rámec výskumného problému, metodologické východisko.
4. Explicitne postavené ciele, výskumné otázky a hypotézy.

Metódy

Sekcia Metódy korešponduje so sekciou projektu V tejto sekcii výskumnej štúdie dávame odpoveď na otázku, akým spôsobom bol výskum realizovaný. Prezentujeme v nej operacionalizáciu výskumného objektu a predmetu a charakterizujeme cestu reálneho riešenia výskumného problému. Zaraďujeme sem informácie o tých istých otázkach ako v rovnakej sekcii projektu s tým rozdielom, že teraz je všetko dokonané, tu už je všetko v minulom čase. Plánovanú cestu poznania sme už realizovali a teraz podávame o nej reflexiu. Detailnejšie otázky tejto sekcie sú rozčlenené do týchto podsekcií:

1. populácia a výberový súbor,
2. materiály a aparatúry,
3. výskumný plán a
4. procedúra.

Výsledky

Táto sekcia obsahuje dosiahnuté výsledky v prezentovanom výskume. Štruktúra sekcie súvisí so štruktúrou hypotéz, resp. výskumných otázok. Podľa nej je vystavaná. Každá časť sa skladá z vyššie spomínaných aspektov:

1. deskripcia,
2. inferencia,
3. vecná signifikancia.

Dobrým zvykom je jasne oddeliť faktickú rovinu výsledkov od ďalších dodatočných vrstiev. V tejto sekcii preto nerobíme psychologické teoretické interpretácie získaných výsledkov. Výsledky sa snažíme prezentovať jednoducho, jasne a zrozumiteľne. V prezentácii

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

používame štandardnú, všeobecne uznávanú symboliku a spôsoby prezentácie analýzy empirických údajov vypracované Americkou psychologickou asociáciou (APA, 2001).

Diskusia

Táto sekcia obsahuje nasledujúce položky:

1. interpretácia výsledkov (závery o potvrdení, resp. nepotvrdení výskumných hypotéz v prípade verifikačného prístupu, resp. závery - odpovede na výskumné otázky v prípade exploračného prístupu),
2. diskusia o limitoch (ohraničeniach) výskumných metód - metodologická skepsa,
3. diskusia o dôsledkoch vyplývajúcich z výsledkov - teoretické a praktické implikácie,
4. diskusia o budúcich zámeroch - implikácie pre ďalší výskum.

2.1.2 Hodnotenie výskumu

Pre stanovenie kritérií hodnotenia výskumu platí ten istý rámec, ktorý sme naznačili v prípade hodnotenia projektu (pozri Ritomský, 2011).

Pre stanovenie otázok, týkajúcich sa prvých dvoch sekcií, pre úvodnú sekciu a sekciu metód môžeme uplatniť rovnaký prístup ako v prípade hodnotenia prvých dvoch sekcií projektu. Vo formuláciách sa opäť inšpirujeme myšlienkami J. Hendla (2004, s. 538-539).

Hodnotenie tretej sekcie

Boli zvolené vhodné metódy pre analýzu dát?
Boli správne aplikované?
Sú výsledky analýzy dát adekvátne prezentované?
Boli tabuľky a obrázky vhodne použité?

Hodnotenie štvrtej sekcie

Závery vyplývajú zo získanej evidencie?
Uvádzajú sa závery do súvislosti s predchádzajúcimi znalosťami?
Závery zodpovedajú stanovenému problému?
Sú závery jasne formulované?
Sú reflektované limity štúdie (externá a interná validita)?
Uskutočnila sa diskusia možných alternatívnych vysvetlení výsledkov?

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

2.2 Štandardy pre vypracovanie empiricky zameraných záverečných prác

Súčasťou aktuálneho metodického usmernenia tvorby záverečných prác zo strany Ministerstva školstva sú (okrem iného) sformulované regulatívy spracovania záverečných teda aj dizertačných prác (pozri *Metodické usmernenie MŠ SR z 27. augusta 2009 o náležitostiach záverečných prác, ich bibliografickej registrácii, kontrole originality, uchovávaní a sprístupňovaní, 2009*). Viaceré univerzity bez akejkoľvek dávky tvorivosti upravili tento text do formy pokynov. V priebehu takmer dvoch rokov tieto iniciatívy nevyvolali v širokej akademickej obci premyslenú rozsiahlu diskusiu. Pedagógovia, študenti a ďalší účastníci tohto procesu si tieto dokumenty interpretujú lokálne alebo individuálne, zväčša s tradičnou optikou. V tejto časti chceme poukázať na podnetné dokumenty zo zahraničia, ktoré by nás mali podnecovať k tvorivej reflexii tejto problematiky.

2.2.1 APA-štandardy publikovania príspevkov v časopisoch

V tabuľke 1 uvádzame v pôvodnej podobe štandardy publikovania príspevkov v časopisoch, ktoré treba chápať v kontexte koncepcie APA (American Psychological Association), systému IMRAD.

Tabuľka 1: Štandardy publikovania príspevkov v časopisoch. Odporúčania pre zahrnutie informácií do rukopisov, ktoré reportujú nové údaje bez ohľadu na typ výskumného dizajnu.

Sekcia štúdie a téma	Opis
Názov a titulná strana	
	Identifikuje premenné a skúmané teoretické otázky a vzťahy medzi nimi Poznámka autora obsahuje poďakovanie v špeciálnych prípadoch: Použitie dát uverejnených v predchádzajúcich publikáciách, dizertáciách, alebo konferenčných príspevkoch Zdroje dotácie výskumu, alebo iná podpora Vzťahy, ktoré môžu byť vnímané ako konflikt záujmu
Abstrakt	
	Skúmaný problém Participanti alebo subjekty; špecifikovanie výstižných charakteristík; v prípade výskumu so zvieratami, informácia o rode a druhu Metóda výskumu, zahŕňa: Veľkosť vzorky Použité prístroje Meranie dôsledkov Postupy získavania dát Výskumný dizajn (napr. experiment, pozorovacia štúdia)

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

	Zistenia, vrátane veľkosti efektu a intervalov spoľahlivosti a/alebo úrovne štatistickej významnosti Závery a implikácie, alebo aplikácie
Úvod	
	Dôležitosť problému: Teoretické a praktické implikácie Prehľad relevantných vedeckých prác: Vzťah k predchádzajúcej práci Či boli iné aspekty tejto štúdie publikované skôr, ako sa táto správa líši od tých skôr publikovaných Špecifické hypotézy a ciele: Teórie, alebo iné možnosti formulovania hypotéz Primárne a sekundárne hypotézy, iné plánované analýzy Ako sú vo vzťahu hypotézy a výskumný dizajn
Metódy	
Charakteristika participantov	Kritériá vhodnosti a kritériá pre vylúčenie, vrátane obmedzení založených na demografických charakteristikách Hlavné demografické charakteristiky ako aj dôležité charakteristiky špecifické k téme (napr. úroveň výkonu vo výskumoch vzdelávacích intervencií), alebo v prípade výskumu na zvieratách, rod a druh
Procedúry výberu vzorky	Procedúry pre výber participantov zahŕňajú: Metóda výberu vzorky, ak bol realizovaný systematický plán výberu vzorky Podiel výskumnej vzorky z populácie Seba-výber (buď individuami alebo jednotkami, ako školy, alebo kliniky) Prostredie a lokalita, kde boli dáta zbierané Dohody a platby participantom Súhlas vedenia inštitúcií, dodržané etické štandardy, monitorovanie bezpečnosti
Veľkosť vzorky, sila a presnosť	Plánovaná veľkosť vzorky Skutočná veľkosť vzorky, ak je odlišná od plánovanej veľkosti vzorky Ako bola určená veľkosť vzorky: Analýza sily, alebo metódy používané na určenie presnosti odhadu parametrov Objasnenie všetkých interných analýz a pravidla pre náhradníkov
Mierania a kovariancie	Definície všetkých primárnych a sekundárnych meraní a kovariancií: Vrátane meraní použitých pri zbere ale nepublikovaných v tejto správe Metódy použité pre zber dát Metódy použité pre zvýšenie kvality merania: Tréning a reliabilita/spoľahlivosť ľudí zbierajúcich dát Použitie viacnásobných pozorovaní Informácie o validizovaných alebo ad hoc nástrojoch vytvorených pre individuálne štúdie, napríklad psychometrické a biometrické vlastnosti
Výskumný dizajn	Či boli podmienky manipulované, alebo pozorované prirodzene Typ výskumného dizajnu, v tabuľke 3 podrobnejšie pre: Randomizované experimenty (Modul A1) Kvázi-experimenty (Modul A2) Iné dizajny majú odlišné potreby pri ich publikovaní/reportovaní
Výsledky	
Vývojový diagram participantov	Celkový počet participantov Vývojový diagram participantov v každej etape výskumu
Nábor participantov	Obdobie náboru a opakované merania a merania po čase
Štatistika	Informácie týkajúce sa problémov so štatistickými predpokladmi a/alebo

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

a analýza dát	distribúciou dát, ktorá by mohla ovplyvniť validitu zistení Chýbajúce dáta: Početnosť a percento chýbajúcich dát Empirický dôkaz a/alebo teoretické argumenty pre príčiny chýbania dát Metódy prístupu k chýbajúcim dátam, ak boli použité Pre každý primárny alebo sekundárny výstup pre každú podskupinu, zhrnutie: Prípady vylúčené z každej analýzy Veľkosť celej vzorky alebo podskupiny, celkové priemery, štandardné odchýlky, alebo iné odhady presnosti, a iné deskriptívne štatistiky Veľkosti efektu a intervaly spoľahlivosti V prípade inferenčných štatistík (testovanie významnosti nulových hypotéz), informácie: O zmene pôvodne stanovenej chybe I druhu Smer, veľkosť, stupne voľnosti, a presná p hodnota, aj v prípade uvádzania nesignifikantných výsledkov Pre výstupy multivariačných štatistických metód (napríklad multivariačné analýzy rozptylu, regresné analýzy, analýzy štrukturálneho modelovania, a hierarchické lineárne modelovanie) tiež zahrnúť príslušnú variačnú-kovariačnú (alebo korelačnú) maticu alebo matice Problémy s odhadom, anomálne s bodovými hodnotami Štatistický softvérový program, ak boli použité špeciálne procedúry Uviesť akékoľvek iné realizované analýzy, vrátane analýz adjustácie, takých, ktoré boli predbežne určené/špecifikované a tých, ktoré boli exploračné (nie je potrebné ich uvádzať detailne v porovnaní s primárnymi analýzami)
Doplnkové analýzy	Diskusia implikácií doplnkových analýz pre posúdenie štatistických chýb
Diskusia	
	Tvrdenie o podpore, alebo nepodpore pre všetky pôvodné hypotézy: Rozlíšenie medzi primárnymi a sekundárnymi hypotézami Post hoc vysvetlenia Podobnosti a rozdiely medzi výsledkami a prácou iných Interpretácia výsledkov, zobrať v úvahu: Zdroje potenciálneho skreslenia a iné ohrozenia vnútornej validity Nepresnosť meracích nástrojov Celkový počet testov, alebo prekrytie medzi testami, a Iné limity a slabé stránky štúdie Zovšeobecniteľnosť (vonkajšia validita) zistení, zobrať v úvahu: Cieľovú populáciu Iné kotextuálne otázky Diskusia o implikáciách pre budúci výskum, program, alebo ďalší postup.

Zdroj: American Psychological Association. 2010. *Publication manual of the American Psycho logical Association* (6th ed.). Washington, DC: Autor, pp.247-248.

2.2.2 Štandardy pre vypracovanie správ o empirickom výskume v školstve

Americká asociácii edukačného výskumu vypracovala odporúčania pre písanie správ o empirickom výskume v školstve (American Educational Research Association. 2006). Nazdávame sa, že sú významným podnetom pre naše úvahy o tom ako písať dizertačnú prácu. Uvádzame o tejto publikácii základnú informáciu.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

AERA vyzdvihuje vo svojom dokumente potrebu dať výskumnou správou dostatočné záruky a transparentnosť získaných poznatkov vo výskume. Správa z empirického výskumu má dať záruky, že sú v nej poskytnuté adekvátne údaje, zdôvodnené výsledky a zhrnutia. Správa z empirického výskumu má byť transparentná, má poskytovať explicitnú logiku výskumu a činností, ktoré viedli k počiatočnému záujmu, téme, problému alebo k výskumným otázkam, cez zhromaždenie a analýzu dát alebo empirického poznatku, k presvedčivým dôsledkom štúdia.

Štandardy správy sú rozdelené do ôsmich hlavných oblastí:

- problém formulácia,
- dizajn a logika štúdia,
- zdroje dôkazu,
- meranie a klasifikácia,
- analýza a interpretácia,
- extrapolácia,
- etika v (vo) výkazníctve, a
- titul, zhrnie a záhlavie.

1. Formulácia problému

Formulácia výskumného problému je prvá z ôsmich oblastí, v ktorej text identifikuje štandardy referovania. Výskumný problém je sporný bod, téma alebo otázka, ktorá motivuje ku skúmaniu. Zdôvodnenie výskumu problému môže byť teoretické alebo praktické, alebo kombináciou obidvoch. Dokonalá formulácia problému poväčšine obsahuje jasné vymedzenie témy, prezentácia toho čo sa preskúmalo, čo iní napísali, či bezprostredne súvisí s problémom, zdôvodnenie pojmov, metodológie a teoretickej koncepcie problematiky, a zdôvodnenie toho, že výskum prispieva k znalostiam a porozumeniu problému.

a) Vymedzenie výskumného problému by malo jasne vyjadriť ciele a rámec výskumu.
b) Z formulácie problému by malo plynúť, aký je príspevok štúdie k poznaniu,
   či k vzťahu teórie a empírie,
   či k rozpracovaniu alebo obohateniu existujúceho teoretického hľadiska,
   či k tomu ako sa problém vzťahuje k doterajším teóriám a empirickej evidencii,
   či k riešeniu praktických problémov.
c) Štúdia by mala prezentovať prehľad relevantných prác, ktoré sa priamo dotýkajú tematiky či skúmaného problému.
d) Na základe vymedzeného výskumného problému by mala byť zdôvodnená konceptualizácia, metodológia, či teoretická orientácia výskumu.

2. Dizajn a logika

Medzi štandardy patrí jasná prezentácia logiky výskumného procesu od vymedzenia výskumného problému po interpretáciu a prezentáciu výsledkov. Opis dizajnu prípravy a zberu údajov, v takej forme, ktorá umožní repliku výskumu.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

3. Zdroje empirickej evidencie

Opis výskumnej vzorky, opis zberu dát alebo empirického materiálu.

4. Meranie a klasifikácia

Opis meracích nástrojov, ich validity a reliability. Organizácia dát.

5. Analýza a interpretácia výsledkov

Opis metód aplikovaných v analýze dát alebo textov. V kvantitatívnom výskume sa podrobne uvádza použitá deskriptívna a inferenčná štatistika, problémy pri zbere a spracovaní dát, výsledky štatistickej analýzy dát; v kvalitatívnom výskume použité metódy, deskripcie a interpretácie.

6. Extrapolácia

Opis plánovaného rozsahu zovšeobecnení. Logika, ktorá sa plánuje uplatniť v generalizácii.

7. Etika

Etika v takých činnostiach ako zber, analýza a prezentácia dát. Správa o výskume a zistenia by sa mali prezentovať spôsobom, ktorý si ctí dohodu s účastníkmi. Spôsob prezentácie nesmie umožniť skresľovanie, falšovanie alebo nesprávny výklad dát a postupov.

8. Názov, abstrakt a titulky častí štúdie

Názov práce a titulky by mali jasne vyjadriť, o čom sa v štúdii píše. Abstrakt by mal poskytnúť stručný, jasný a obsažný súhrn štúdie. Názov celku i častí majú vyjadrovať jasnú logiku výskumu.

Záver

Spoločenskovedné bádanie je vysoko tvorivá činnosť, ktorá má aj svoju logiku a riadi sa určitými tradíciami, štandardami, pokynmi a usmerneniami. Najprepracovanejšia v tomto ohľade je oblasť tvorby nových vedeckých poznatkov. Spoločenské vedy na Slovensku v ostatnom čase v rozvoji metodológie spoločenskovedného bádania uskutočnili citeľný pokrok. Vo svete sa bežne venuje veľká pozornosť spôsobu komunikácie nových vedeckých poznatkov. Na Slovensku nás na tomto poli čaká ešte veľká práca. Naše tradície (zväčša špecifické pre jednotlivé spoločenskovedné oblasti) ani zďaleka nezodpovedajú súčasným parametrom vedy vo vyspelom svete. Výskumná prax naliehavo potrebuje urobiť viacero zásadných inovácii, či už v oblasti vzdelávania, ale i v činnosti edičných rád, oponentov, recenzen-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

tov a rozličných vedeckých a odborných komisií. V zahraničí mnohé veci veľmi dobre a dlhodobo fungujú.

Ukázali sme, predovšetkým na príklade empirického sociálneho výskumu, že tento inovačný proces je potrebné uchopiť ako zložitý komplex produkcie, komunikácie a evalvácie nových vedeckých poznatkov. Je to proces, ktorý má ako celok jednu logiku a metodológiu. Na jej základe je potrebné vytvoriť určité - pre nás nové - praktické zásady bádateľskej práce (ako pre študentov, tak aj pre profesionálnych výskumníkov). Vo vedeckom výskume i vo výskumnej štúdii sú tri oblasti (domény): teoretická, empirická a praktická doména. Majú relatívnu samostatnosť, ale sú aj určitým spôsobom späté. A to je podstatné a často v našich výskumných štúdiách problematické. Napríklad, v dávnejšej minulosti sa často hovorilo o jednote teórie a empírie v sociálnom výskume, ale veľa sa pre ňu nevykonalo. Dnes sa už často o nej nehovorí a ešte menej často sa pre ňu niečo robí. Úradné smernice a pokyny môžu slúžiť ako stimulujúci faktor, oveľa dôležitejšie je pochopiť o čo ide a byť ochotný pre dobrú vec niečo urobiť.

V príspevku sme ukázali, ako sa vo svete v štandardnej situácii uskutočňuje empirický výskum a ako sa o ňom píše, respektíve ako sa prezentuje. A prečo práve tak. Ako sa realizuje projekt, ako sa textuje v patričnej logickej štruktúre. Čiže nielen to, aké prvky obsahuje, ale aj ako oni spolu súvisia (ako celú postupnosť krokov zdôvodniť). Ku každej problematike ponúkame kritéria jej hodnotenia. V teoretickej, metodologickej a logickej rovine si môžeme tieto problémy osvojiť. "Návod na použitie" už existuje. Prax vo svete ukazuje, že ten návod dobre funguje. Pochopiť ho a uplatňovať ho aj u nás je, podľa nášho súdu, proces neodvratný.

Literatúra:

American Educational Research Association (2006). Standards for reporting on empirical social science reseach in AERA publications, In *Educational Researcher*, Vol. 35, No. 6, pp. 33-40.

American Psychological Association (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.). Washington, DC: Autor.

HENDL, J. (2004). *Přehled statistických metod zpracování dat.* Praha, Portál.

HENDL, J. (2005). *Kvalitativní výzkum.* Praha, Portál.

KERLINGER, F., N. (1972). *Základy výzkumu chování.* Praha, Academia.

Metodické usmernenie MŠ SR z 27. augusta 2009 o náležitostiach záverečných prác, ich bibliografickej registrácii, kontrole originality, uchovávaní a sprístupňovaní. [Vyhľadané 11.3.2010 na http://www.minedu.sk/index.php?lang=sk&rootId=3461]

RITOMSKÝ, A. (2002). *Metódy psychologického výskumu: kvantitatívna analýza dát.* Bratislava, Medzinárodné stredisko pre štúdium rodiny.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

RITOMSKÝ, A. (2010). Projektovanie výskumu – záverečnej práce. Metodologická inovácia na Slovensku. In: *Sociálne a politické analýzy*, roč.4, č.2, ss. 1-15. http://sapa.ff.upjs.sk

SALKIND, N., J. (2003). *Exploring Research.* New Jersey, Prentice Hall.

SILVERMAN, D. (2005). *Ako robiť kvalitatívny výskum.* Bratislava, Pegas.

ŠVEC, Š. (2010). Subkultúra pedagogických a andragogických vied. *Pedagogika SK* 2010, roč. 1, č. 1, ss. 7-30.

Research Project Realisation
Methodological Innovation in Slovakia

Abstract

In this paper we outline an efficient process and structure of the implementation phase of social research. Current approach used in our country requires a major methodological innovation. We describe the long-term used standard approach in the world of empirical research and how the results are presented. We are showing, how to realize the project and how to create result text in appropriate structure. We explain not only what elements the text contains, but also how these elements relate to each other. We offer the criteria for evaluation of each issue.

Keywords: project realization process, research study structure, methodological standards.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Sociálne a politické analýzy
2011, 5, 1, s. 17-29
http://sapa.ff.upjs.sk
ISSN 1337 5555

Visual Communication and Language as a Subject of Research in Language-related Fields

Natalia Pater-Ejgierd[1]

Katedra kulturoznalstwa, Wyższa Szkoła Zawodowa "Kadry dla Europy", Poznań, Poland

Abstract:

Visual communication at the dawn of the 21st Century persuades, informs and educates. In everyday life we perceive media to the large part as a social instrument or technological artefact, which addresses the presentation and mediation of information. In these terms we think of publishers, radio stations, internet providers, magazines, newspapers, books, blogs, paintings, photography, film videos, homepages and computer animation. This article explores the key theoretical areas in visual communication. It combines research orientation and professional practical contexts thus targeting the link between "theory and practice".

Kee words: visual communication, media, language

[1] Natalia Poter – Ejgierd: Katedra kulturoznalstwa, Wyższa Szkoła Zawodowa "Kadry dla Europy", Poznań, Poland,Tel. 61 658 24 00, E- mail: natalia.p.e@op.pl

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

1. The emergence of a new field of research

The twentieth-century expansion of visual media revolutionized Western culture and communication practices. Cinema, television and later the Internet imposed new behavioral patterns, extending the borders of cultural activity. Visual media constituted their own cultural context, transforming the traditional relationship between the audience and cultural products.

The profound analysis of those changes required the introduction of new scientific methods and tools. Employing new ideas which could provide an appropriate background resulted eventually in the development of visual communication theory (Hrehová, 2009, s. 27-109). However, redefining fundamental concepts concerning culture, communication and language turned out to be a complex and a time-consuming process.

Visual communication tended to have been marginalized for years, as the majority of scholars have considered it to have a peripheral importance. At the very beginning even the collocation of visual and communication occurred to be artificial because the term communication seemed to concern only language.

The question whether the picture can convey a clear message or whether it is able to be an argument has become one of the most discussed issues. The findings of various scholars concerning this area used to differ significantly, ranging from the assumption that images cannot communicate anything except for feelings (e.g., Gombrich 1960, Goodman 1976) to the views indicating that images are able to produce an entirely intelligible message (e.g., Messaris, 1994, Kress and van Leeuven 1996, Noth 1996, Dillon1999). Although the majority of the contemporary theorists reject the idea that images are not able to communicate and deliver a message, some scholars point out that a picture should be accompanied by words in order to acquire a particular meaning (e.g., Barthes 1977, Fleming, 1996).

2. Semiotic attempts to characterize visual language

Two most acknowledged doctrines concerning signs were developed independently by American philosopher Charles Sanders Peirce and Swiss linguist Ferdinand de Saussure on the turn of the 19th century. Peirce and Saussure formulated their theories on divergent premises which resulted in two different sign models - a dyadic (composed of a signifier 'signifiant'- the form and the signified 'signifie' – the concept) and triadic one (consists of representamen, interpretant and object) (Chandler 2007, 13-42).

Peirce who was mainly a cognitive philosopher, perceived sings from the wide philosophical perspective, treating semiotics as an element of his theoretical inquiry. Saussure considered semiotics a social science and believed that his linguistic theory could be extended to all signs systems. Therefore, the most essential difference between those sign approa-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ches is the unequal status of language employed in both doctrines. For Peirce language was only an aspect of a sign in general, therefore it could not have properties which would be incorporated to all signs and signs systems, most of which were definitively not specific to the linguistic sign. Saussure regarded language as the most important signs system constituting other forms of signification (Chandler op., cit.).

2.1. Saussurian tradition

Sign theory developed by Saussure had a great impact on a modern social and cultural study. Semiotics revolutionized the European attitude toward culture and language and became an inspiration for new theories and disciplines. Employing language as a primary signs model facilitated the acknowledgment of a broad spectrum of social phenomena ranging from analyzing text to cultural and social practices. The imposing legacy of Ferdinand de Saussure embraces either works of semioticians for example Roland Barthes, Yuri Lotman, Christian Metz or Julia Kristeva or linguists such as Louis Hjelmslev and Roman Jakobson. Furthermore, semiotics determined the anthropological works of Claude Levi-Strauss leading to an innovative approach - structuralism (often identified with semiotics). Saussurian thought influenced also psychoanalysis, shaping views of such an outstanding figure as Jacques Lacan.

Nevertheless, the potency of the semiotic approach, namely applying language as a primary frame of reference, obstructs any profound examination of the images and visual language. Saussure's theory of signs provides us with contextual framework and a set of methods applicable to textual analysis, however, it seems to be inadequate to explore complexity of the visual images and to elucidate a broad spectrum of mutual verbal and visual relationships. Although, a few semioticians attempted to formulate a visual theory based on language as a primary system, the significance of such works was rather marginal. Assuming that language and image are comparable structures Fernande Saint-Martin in her book "Semiotics of Visual Language" (1990) searched for an alphabet for images. French semiotician recognized visual elements parallel to letters and labeled them "coloremes", identifying a basic element of an image – color with the basic element of a language – letter.
Irving Biederman (1987) developed the theory of visual perception also based on the analogy between language and image. His article published in Psychological Review, presumed that similarly as language is composed of limited number of phonemes (44 for English and 55 for all the languages in the world) an image is constructed of parallel basic elements which the author called geometrical icons 'geons'. The main flaw of above-mentioned analyses is the simplification of the complex relations operating among various components of an image. Verbal and visual communications seem to function on different levels therefore recognizing parallel elements is impossible.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

What is more visual language constitutes an autonomous mode of communication entirely independent to verbal language. Therefore, the attempts to identify some linguistic structures within pictures did not approach the deep understanding of the communicative dimension of an image.

2.2. Peircian tradition

The triadic concept of a sign facilitates the debate about the nature of a representation and leads to a complex analysis of an image. A great value of Peircean theory lies in the fact that the presence of one aspect of a sign does not exclude another one. Peirce was aware that a sign can have various properties at the some time, for example it can be either iconic or symbolic, obviously any other combination can occur. What is more, he realized that it was very difficult to find a pure sign with a clear-cut attribution. A map is a good example of this assumption, it is indexical because it shows the location, iconic because it depicts distances and symbolic because it uses conventional symbols for marking places. The classification of a sign depends on its particular application, consequently the sign is determined by the way in which it is used. This concept offers a ground for analyzing not only still images but also film or television, which is extremely important for contemporary discussion about image. Peirce himself devoted some of his writings to photography, indicating that a photograph is either icon or index. A photographic image is indexical because it is a physical manifestation of the light on photographic emulsion, thus all unedited photographic filmic images are indexes. Photograph is also iconic because it resembles what it depicts. For Peirce, the photograph was the evidence of the outside world which could appear parallel to the reality. Peirce identified the social importance of the pictures with their iconicity. However photographic and filmic images can be also symbolic because they refer to certain cultural texts. Although, Peirce was not acquainted with television, his theory is applicable to this medium. Film and television genre can be classified according to prevailing feature of a sign, for example documentary films and news programs are mostly indexical, however, dramas are symbolic because they refer to cultural texts and practices. In general, film and television use three kinds of signs: icon (sound and image), symbol (language) and index (film recording).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

2.3. Toward a new semiotics of visual language.

Sol Worth was one of the first researchers who posed a fundamental question of how meaning is communicated through visual images. Being a filmmaker Worth initially devoted his inquiry into film. Gradually, the study was extended to other visual media. Worth was convinced that visual media were a form of communication, however, totally different than verbal language. In analyzing communicative dimension of the visual images Worth employed the semiotic approach. According to the semiotic model, the theorist recognized communication as "a social process, within context, in which signs are produced and transmitted, perceived and treated as messages from which meaning can be inferred" (Worth 1981, 137). Therefore, the meaning is not an integral part of a sign, but rather a cultural construct. Social life and particularly communication is governed by cultural conventions (Hrehová, Poplawski, 2004, s. 389-397.). Those conventions impose the articulatory and interpretative strategies employed by both producer and interpreter of the message. In his most acknowledged paper "Pictures Can't Say Ain't" Worth specified the fundamental divergence between pictures and words. Worth states that although, pictures have form, structure, conventions and rules, they do not have grammar in the linguistic sense because they are not organized by clearly specified syntax and lexicon as words are. Therefore, a picture - pictorial sign cannot perform functions characteristic of a linguistic sign. As the title of above-mentioned paper implies a picture cannot make any negative statements. Moreover, pictures "cannot depict conditionals, counterfactuals, negatives, or past-future tenses. Neither can they make passive transformations, ask questions, or do a host of things that a verbal language is designed to do" (Worth 1981, p.163). Pictorial signs, being according to Worth symbolic events, created socially artifacts, constitute their own reality. In order to interpret this reality we must know the code - system of conventions used by producer to imply certain meaning.

Another researcher of visual language - Paul Martin Lester argued that despite the apparent dominance of the visual media, visual communication is still considered in terms of the linguistic categories. Lester cited two principle reasons for which the linguists did not regard images as language. Firstly, there are not any visual equivalents for the letters. Secondly, there is not an identifiable visual syntax, organizing pictorial elements into a linear pattern.

The author believes, however, that the lack of those two structures does not signify that the visual images cannot convey a message, because the most important factor constituting either verbal or visual communication is the context. Context determines the meaning of a message regardless of its correctness, enabling us to understand, for example, an utterance which does not obey the syntactic rules. Since, the linguistic method does not provide an appropriate framework for the visual analyses Lester postulates employing a syntactic approach. According to the theorist, syntactics which examines the way signs are combined

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

to produce a message offers among other areas of semiotics namely, pragmatics and semantics the most appropriate perspective facilitating the recognition of a pictorial meaning. "Individual symbols within a picture have no precise alphabetic relationship, but when used in combination, meaning is found for an image through a traditional, discursive method" (Lester 1995, Internet source).

Lester's syntactic theory of visual communication is based on three assumptions:

1. "Mediated words and pictures have equal importance in the communication process.
2. As symbols with similar historical roots, mediated words and pictures are both symbolic representations.
3. Images are remembered by thinking about them in words" (Lester 1995).

Syntactic theory of visual communication assumes also that although there is not a visual alphabet a picture which is a collection of signs forms a language in the mind of its viewer.

What is more, pictures stay in mind much longer than words, for example, people tend to remember a newspaper photograph instead of its caption. Words and pictures are inseparably joined together, their amalgam constitutes the most powerful mode of communication. Paul Lester is convinced that the contemporary extensive production and distribution of images leads to granting verbal and visual communication an equal status. Visual culture formed on the basis of words and pictures has a chance to cross all borders and facilitate an understating of the diverse cultures.

Another stance represents Winfred Noth who in his article: "Can Picture Lie?" attempted to reconcile semiotic approach and visual analysis. The semiotician commences his considerations with the citation of Umberto Eco's definition of semiotics. According to Eco "semiotics is concerned with everything that can be taken as a sign." (Eco cited in Noth, 1996) A sign being a substitution for something else is constituted by its ability to lie. According to Eco a sign which is not able to lie is also not able to convey the truth, and consequently is not able to signify at all. Noth wonders whether the manipulative power of pictorial messages results from the intrinsic ability to lie, characteristic of every sign. This perspective poses a number of fundamental questions. First of all, does a picture referring to the non-existent reality lie? Can we identify representing reality with conveying truth? Does the untrue pictorial statement created with the intention to deceive exist? Winfred Noth believes that semiotics extends a valuable tool to scrutinize such problems. Recognition of truth or lie in pictures requires semantic, syntactic and pragmatic analyses. "From a semantic point of view a true picture must be one which corresponds to the facts it depicts. From a syntactic point of view, it must be one which represents an object and conveys a predication about this object, and from pragmatic point of view there must be an intention to deceive on the part of the addresser of the pictorial message" (Noth 1996, 14). Noth's study proves that pictures can either assert or deceive regardless of the perspective employed. As far as semantics is concerned pictures particularly photographs, computer graphics and other modes of digital images can depict reality but they also provide a enormous opportunity to manipulation and deception. Pictures also perform semantic function, being a collec-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

tion of sign they alike sentences have the prepositional structure enabling them to convey a statement. Moreover if a picture can be used to tell the truth it can be as well used to deceive. Visual statements are, however, different from verbal, the contextual clues which support them cannot be expressed in the same medium.

3. Visual language as an arbitrary system

The idea of the arbitrariness of the pictorial representation was firstly expressed by an outstanding art historian Erwin Panovsky in the 1920. In the essay "Perspective as Symbolic Form" (Panovski, cited in Messaris 1994, 4) Panovsky argued that linear perspective formulated in Renaissance is an arbitrary representational style - a "symbolic form" which does not depict real spatial relations but certain word view. Initially, this concept was marginalized since the history of art was perceived as a gradual process striving for perfection recognized as mimesis. Consequently, the development of linear perspective used to be identified with the greatest achievement of European painting. (This view on art prevails also today, almost every literate member of the Western society takes for granted the fact that linear perspective depicts ideally the depth.)

Although, Panovsky's essay caused an uproar among theorists, theoretical revolution which refuted previous disciplinary matrix dominating the tradition of interpreting images took place 40 years later. In 1961 Ernst Hans Gombrich published an extremely prominent book on human perception entitled "Art and Illusion". The author described the history of pictorial representation from drawings in the caves at Lascaux to Impressionism as the myth of innocent eye. For Gombrich the eye is not innocent, our sight is formed by the culture which acquaints us with particular systems of representation and provides 'correct' interpretation. Understanding of a picture is not a result of identifying what the picture depicts but a consequence of recognizing its system of representation. Gombrich's theory (developed also in his subsequent book – The Image and the Eye [1982]) assumes that the resemblance of an image to reality is governed by cultural conventions and therefore pictorial interpretation requires some previous knowledge. Gombrich emphasizes the fact that every culture has different standards of realistic representations. The link between a picture and reality is arbitrary, people brought up in the diverse societies interpret the same picture differently because they are adopted to certain systems of representation. Therefore, a medieval book's illustration which appears to be artificial for the contemporary members of the Western culture used to be realistic for the medieval viewers.

The most intense critique of the resemblance theory of depiction presented Nelson Goodman in his book: Languages of Art: An Approach to a Theory of Symbols (Goodman 1976). Goodman premised his theory on the assumption that resemblance is exclusively a cultural convention based on current pictorial practices (Hrehová 2009). According to this

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

stance pictures are symbols in systems of representation in the same way as words and sentences are symbols in languages which signifies that pictures are as arbitrary as language. Since it is impossible to identify the fundamental rules governing the correspondence between pictures and their referents Goodman argues that in a picture "almost anything may stand for almost anything" (Goodman, cited in Lopes 1996, p.57). Every representation can be perceived as realistic, for example, if the culture considers it to be so. Similarly as sentences have meaning in language, pictures refer to something only within the specific symbol system. Consequently, a picture denotes its referent but also the entire symbolic system of representation.

Conventionalism has become a generally accepted theory, however, it does not seem to elucidate all relationships operating between an image and the outside world. Even if we reject the most extreme version of conventionalism (anything can stand for anything) and take for granted that a visual image is to some degree formed by cultural conventions, we have to admit that the pictures somehow resemble their referents. Otherwise, we wouldn't be able to recognize any visual images except those produced within our culture, which is not true. In addition, there are not any scientifically proved examples of people being not able to recognize a depicted object only because they were not acquainted with certain pictorial style. Descriptions of experiments conducted by initially missionaries or travelers and then anthropologists, provided evidence that people who had never had any experience with pictorial representation did encounter difficulty in figuring out the subjects of a picture. But, does it signify that the whole system of pictorial representations depends only on culture. The knowledge of pictorial conventions certainly enriches human perception but it is not indispensable to infer what the picture represents. Some visual conventions simply seem to be transparent to the majority of viewers.

Moreover, it is impossible not to notice that the relation between image and reality undergoes a metamorphosis. The spread of visual media resulted in not only in establishing a new mode of communication but also in constituting a new form of pictorial references. Visual images today, tend to represent other representations instead of the outside world. Images that we encounter most frequently, namely those used in the advertisements often emulate other images, for example, acknowledged film takes or old paintings. As Eduardo Neiva states: "Images act as surrogates of reality, without being reality itself; instead they are signs" (Neiva 1999, p.83).

4. Visual argumentation

The debate on image and language has stimulated an arduous discussion on visual argumentation. The question whether pictures can be arguments constituted the most significant issue related to this area. Despite some standpoints claiming that pictures cannot be

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

arguments or that pictures can function argumentatively only as support for linguistic claim (e.g. Fleming 1996), most theories reject this concept and concentrate attention on how visual images perform their argumentative function (e.g., Blair 1996, Birtsell, Groarke 1996, Shelley 1996). Although, the comprehensive visual argumentation theory has not been determined yet, various scientists attempted to recognize specific cases of the pictorial arguments.

A remarkable source of the articles relating to visual argumentation represents the discussion published in "Argumentation and Advocacy" journal. The debate was initiated by the David Fleming's article "Can pictures be arguments" in 1996. A great controversy surrounding this article resulted in a series of publications contesting the premises of Fleming's theory.

David Fleming asserts that the term "argument' cannot be applied in reference to pictures, because a picture lacks a two - part structure consists of a 'claim' and a 'support', constituting an argument. Moreover, a picture does not produce an assertion and evidence, which are the integral elements of the verbal argument. According to Fleming a picture "makes no claim which can be contested, doubted, or otherwise improved by others. If I oppose the "position" you articulate in a picture, you can simply deny that your picture ever articulated that, or any other position" (Fleming 1996, p.13). This standpoint has been strongly discussed because it implies visual message it is not able to produce any statement. Consequently, Fleming believes that a picture must be translated into language or accompanied by the verbal caption in order to produce a meaning. Therefore, a picture can function as an argument only as a support for linguistic claim, which entirely determines a picture.

Anthony Blair in his article "The possibility and actuality of visual arguments" argues with the theory offered by David Flaming. Blair emphasis the persuasive power of the visual images, maintaining that photographs, movies or works of art are much more influential than verbal statements. Blair claims that the property of an argument should not be confined to the linguistics or verbal aspects. Stressing the distinction between verbal and visual communication the theorist indicates that visual communication operates autonomously. Although, verbal and visual communication produce the meanings differently, the interpretation of the visual images can be as precisely as the interpretation of the verbal expressions because visual arguments expressed visually perform their argumentative function on the basis of nonlinguistic factors. Therefore, a picture can be translated into language but it is not necessary to understand it. Obviously, not all visual images, similarly as linguistic claims share the argumentative function. According to Blair a visual image is an argument if the viewers are able to identify its premises and its intended conclusions. Some of the works of art satisfy this conditions for example the bas-reliefs illustrating the Last Judgment situated on the tympanums above doorways in many Gothic cathedrals whose message assures that "if you are a sinner you will be condemn for ever" is clear and comprehensible. As far as advertisements, television programs and movies are concern Blair

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

believes that the character of visual arguments do not differ significantly from the verbal because all of them are supposed to change our beliefs or attitudes. They employ similar kinds of persuasion.

David S. Birdsell and Leo Groarke in the article "Toward a theory of visual argument" also assess critically the main assumption of David Fleming's theory which states that visual images are ambiguous, unclear and less precise than words. The authors argue that visual images can be vague but it does not distinguish them from words and sentences which can also be abstruse. Birdsell and Groarke claim that in some cases it is the visual image that constitutes the meaning for example, the visual elements of the poster which make it eligible. Moreover, the art of propaganda or the political cartoon prove that visual meaning can be very clear and determine. The authors stress the importance of context, which influences either verbal or visual communication. They outline three kinds of context significant to visual language. Immediate visual context (the relation of an image to other images with which it is associated); Immediate verbal context (the relation of images to the verbal texts in which they are embedded); Visual culture perceived as (a set of "cultural conventions of vision" representing either our ways of seeing or changes of them) (Bridsel, Groarke 1996, p.35). Visual culture serves as a background for particular visual texts. Therefore, a real analyze of visual argumentation should: recognize the internal elements of a visual image, understand the specific context and employ an adequate visual perspective

Cameron Shelley the author of "Rhetorical and demonstrative modes of visual argument" (1996) analyzing the depictions of the well-acknowledged March of progress, which was supposed to show the evolutionary progress from monkey to man, emphasizes that it is much easier to demonstrate this process visually than describe it verbally. Shelley points out that visual mental imagery plays an immense role in the scientific formation of the hypotheses because visualization impacts other cognitive processes shaping their characters. A detailed examination of the divergent illustrations representing the "March of progress" has proved that those depictions perform as the visual arguments. Shelley distinguishes two modes of visual argument: rhetorical mainly correlated with verbal thinking, and demonstrative which employs visual thinking. Rhetorical visual arguments comport with verbal arguments and represent a wide variety of visual realizations depicting premises not conclusions. Although, those visual presentations do not depict conclusions they denote them. The interpretation of rhetorical arguments requires specific knowledge and the non-visual associations. Demonstrative visual arguments do not encompass any verbal structures, they represent a narrow range of visual realizations depicting both premises and conclusions. Those visual presentations literally portray the process of deriving conclusions. This dichotomy, as its author states, is not supposed to organize pictures into two distinct groups (there are pictures employing both modes), but to characterize the nature of visual argument and determine how they are applied to convey a message to viewer.

Cara A. Finnegan in the paper "The naturalistic enthymeme and visual argument: photographic representation in the "Skull Controversy" (2001) postulates comprehensive

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

examination of the context in which visual arguments occur in order to understand "how visual culture influences the perceived argumentative capacity of images" (Finnegan 2001, p.121). The starting point for the reflections is so called the skull controversy – an American public discussion on a photograph of a cow's skull taken in South Dakota in the spring of 1936. The photograph was ordered by the Resettlement Administration in the sixth year of the Depression and coinciding with it the great drought. This photograph, rapidly gained a symbolic status representing drought, hunger despair etc. The fierce controversy was caused by the publication alleging the author artistic manipulation. Finnegan is convinced that the origin of the controversy is a deeply-rooted belief that photographs are an ideal reflection of reality. This conviction constitutes a profoundly influential but often unconscious argumentative potential of the photographs. The author of this paper notices that we believe in the reality depicted on the photograph, questioning it only being told it is fake. Finnegan names this process 'naturalistic enthymeme' and characterizes it as "potent, but ultimately vulnerable form of visual argument" (Finnegan 2001, p.122). Therefore, in the study of visual argument concerning realistic forms such as photography, television news or documentary films, the norms and conventions governing them should be analyzed as the major factors constituting their argumentative potential. Although, the skull controversy took place almost seventy years ago, a form of visual argument described as 'naturalistic enthymeme' tends to prevail today. Most people still identify a photograph with a purely naturalistic depiction of reality, a document of the truth which should be devoid of any aesthetic interpretation.

The discussion about visual argumentation has not been concluded yet. So far, no one has discovered the clear-cut features determining visual argument. Nevertheless, the assumption that a picture cannot form statements or function as an argument depreciates the idea of visual communication.

The skepticism toward visual communication expressed by many scholars seems to result, in my opinion, from a long tradition of identifying images with primitive modes of communication. Apparently, a short history of visual dominancy has not thought us to trust in images yet. After all, the world of our grandparents belonged to the realm of the written words.

Conclusions

The dominance of visual genres over contemporary communication practices is a relatively new phenomenon. The role and functions of visual communication and language are a much debated issue among theoreticians. Although, it is widely acknowledged that images perform important role in today's culture, views concerning this subject are strongly polarized.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Visual communication tends to be either marginalized or demonized. Opinions diverge between those who claim that images can only serve as support for linguistic claims, and those who, on the contrary, believe that image always prevails over verbal language. Although, those two stances seem to be extreme, they both express the deeply-rooted attachment to the tradition of identifying language with the most important sign system constituting our humanity. Consequently, the development of visual media is perceived as leading to the oversimplification and impoverishment of the cultural practices. The absence of a conceptual framework does not assist in the profound understanding of visual communication either.

The redefinition of the basic concepts concerning images seems to be the only solution to the 'pictorial impasse'. Most theorist perceive Peircean semiotics as the alternative to produce a new visual theory. "The option is a triadic conceptual scheme program that redefines image making and what was considered imitation of reality" (Neiva 1999, p.75).

A triadic model of a sign recognizes not only a complex relations operating within a picture but also fundamental relationship between a picture and the reality. Moreover, semiotic doctrine formulated by Peirce was the only one that succeeded in clarifying the shift in the pictorial references resulting from mass production of the visual images.

Reference:

1. BIEDERMAN, I. (1987): Recognition-by-Components: A Theory of Human Image Understanding. Psychological Review, Vol. 31 No.2, pp: 115-147.
2. BIRDSELL, D. S., GROAKE, L. (1996): Toward a Theory of Visual Argument. Argumentation and Advocacy, Vol. 33, No.1 pp: 1-10.
3. BLAIR, J.A. (1996): The Possibility and Actuality of Visual Arguments. Argumentation and Advocacy, Vol. 33, No. 1 pp: 23-39.
4. CHANDLER, D. (2007): Semiotics: the basics. New York: Routledge
5. ECO, U. (1976): A Theory of Semiotics. Bloomington: Indiana Press University Press
6. FLEMING, D. (1996): Can pictures be arguments. Argumentation an Advocacy, Vol. 33, No. 1 pp:11-22
7. FINNEGAN, C.A. (2001): The Naturalistic Enthymeme and Visual Argument: Photographic Representation in the "Skull Controversy". Argumentation and Advocacy, Vol. 37, No. 2, pp:121-133.
8. GOMBRICH, E.H. (1961): Art and Illusion: A Study in the Psychology of Pictorial Representation. London: Phaidon.
9. GOMBRICH, E.H. (1982): The Image and the Eye: Further Studies in the Psychology of Pictorial Representation. London: Phaidon.
10. HREHOVÁ, D. (2009): Aplikovaná estetika. Estetika pre vysoké školy. Nitra : UKF.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

11. HREHOVÁ, D., POPLAWSKI, S. (2004): Aeshetics in the engineering education of the 3rd millennium. CO-MAT-TECH 2004. Bratislava : STU.
12. HREHOVÁ, D. (2009): Education, visual arts and morality. 8th Vincent's Pocket International Creative Anxiety Workshops. Poznaň : Centrum Sztuki Dziecka.
13. LESTER, P.M. (1995):, Syntactic Theory of Visual Communication. http://commfaculty.fullerton.edu/lester/writings/viscomtheory.html
14. LOPES, D. (1996): Understanding pictures. Oxford: Clarendon Press.
15. MESSARIS, P. (1994): Visual Literacy: Image Mind and Reality. Boulder, CO: Westview Press.
16. NEIVA, E. (1999): Redefining the Image: Mimesis, Convention, and Semiotics. Communication Theory, Vol. 9, No. 1 pp: 75-91.
17. NOTH, W. (1996): Can Pictures Lie . The Semiotic Review of Books, Vol. 6, No. 2, pp: 12-22.
18. SAINT-MARTIN, F. (1990): Semiotics of Visual Language. Bloomington: Indiana Pres
19. SHELLEY, C. (1996): Rhetorical and Demonstrative Modes of Visual Argument: Looking at Images of Human Evolution. Argumentation and Advocacy, Vol. 33, No. 2, pp:53-68.
20. WORTH, S. (1981): Studying Visual Communication. Philadelphia: University of Pennsylvania Press. http://www.maat-artio.at/english/vk.html

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Sociálne a politické analýzy
2011, 5, 1, s. 30-56
http://sapa.ff.upjs.sk
ISSN 1337 5555

Obete násilnej kriminality na Slovensku. Miera viktimizácie a následky pociťované obeťami.

Daniela Košecká[1]

Alojz Ritomský[2]

Abstrakt:

Štúdia mapuje mieru viktimizácie jednotlivých skupín obyvateľstva vybranými násilnými deliktami v závislosti od ich demografických charakteristík a skúma problematiku psychologických následkov viktimizácie u obetí násilnej kriminality, ktoré sa prejavujú najmä v zmenách dôvery k iným ľuďom, sebadôvery a pocitu bezpečia často sprevádzané symptómami typickými pre reakcie na intenzívny stres. Jej súčasťou je aj prehľad súčasnej situácie v oblasti najdôležitejších viktimologických výskumov vo svete a na Slovensku. Výskum, na základe ktorého tento príspevok vznikol, je širšieho zamerania a je prvým celoštátnym výskumom obetí na Slovensku.

Kľúčové slová: násilná kriminalita, obeť, viktimizácia, následky viktimizácie

[1]Mgr. Daniela Košecká, PhD. Paneurópska vysoká škola, Centrum vedy, Tomášikova 20, Bratislava, tel. 00421 02/68203636, E- mail: daniela.kosecka@paneurouni.com

[2]Doc. PhDr. Alojz Ritomský. CSc. UK Bratislava, Fakulta sociálnych a ekonomických vied, Ústav aplikovanej psychológie, Mlynské luhy 4, Bratislava, tel. 00421 02/20669800, E-mail: alojz.ritomsky@fses.uniba.sk

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Úvod

Násilie páchané na človeku je najzávažnejšou formou protiprávneho konania a ako takému sa mu venuje aj patričná pozornosť odborníkov snažiacich sa o jeho kontrolu. Z hľadiska aktérov tohto konania je však ešte stále viac upriamená pozornosť na páchateľov násilia, než na jeho obete. Páchateľ je ten, kto poškodzuje, a teda ten, ktorým sa treba zaoberať, aby sme zistili príčiny jeho konania a poznatky získané skúmaním páchateľov vo všeobecnejšej rovine aplikovali za účelom kontroly násilia. Tento zaužívaný prístup má svoje opodstatnenie, no zároveň nie je celkom férovým voči obeti poškodzujúceho konania. Obeť (zväčša) nie je ten, kto poškodzuje, a preto sa jej nevenuje taká pozornosť ako páchateľovi. Aj v trestnom konaní sa obeť dostáva skôr do pasívnej pozície a jej úloha je obmedzená na nositeľa informácií a dôkazov, ktoré môžu viesť k usvedčeniu páchateľa, pričom neraz dochádza v priebehu tohto procesu aj k jej sekundárnej viktimizácii. Spoločensky žiadúce však je, aby sme sa viac než doteraz zaoberali tým, ako občanov pred kriminalitou ochrániť, pričom je potrebné dozvedieť sa viac o jej obetiach, o ich previktímnych charakteristikách a okolnostiach viktimizácie, aby bolo možné zamerať sa na ohrozené skupiny obyvateľstva. Jednou z možností, ako tieto cenné poznatky získať, je výskum obetí kriminality.

1. Výskumy obetí kriminality v zahraničí a na Slovensku

Výskumy obetí kriminality sú celosvetovo relatívne mladou záležitosťou. Ešte v prvej polovici 20. storočia sa inštitúcie v rámci analýz bezpečnostnej situácie opierali o policajné štatistiky, ktoré boli jediným zdrojom informácií o kriminalite. No odborníkom bolo zároveň jasné, že tieto štatistiky neposkytujú o kriminalite taký objektívny obraz, aký by bol potrebný na skutočné zmapovanie situácie a vypracovanie preventívnych stratégií, preto sa začali venovať myšlienke doplnenia informácií z policajných štatistík informáciami priamo od obetí kriminality.

Podľa Štefunkovej (2008) idea viktimologických výskumov vzišla v USA v roku 1965 z iniciatívy prezidenta Komisie pre presadzovanie a výkon spravodlivosti (Commission on Law Enforcement and the Administration of Justice), ktorý vyjadril myšlienku, že štatistiky FBI neposkytujú ucelený obraz o kriminalite v krajine a je potrebné získať údaje nezávislé od tejto štatistiky, no zároveň také, aby bolo možné ich s ňou porovnávať (Štefunková, 2008). Na základe tejto iniciatívy sa v roku 1973 prvýkrát realizoval v USA *národný výskum kriminality (National Crime Victimization Survey)*, ktorý administruje U.S. Census Bureau pre Bureau of Justice Statistics. Realizuje sa dodnes pravidelne v polročných intervaloch. Na tomto výskume sa zúčastňuje reprezentatívna vzorka približne 49 000 domácností obsahujúca približne 100 000 osôb, ktoré poskytujú informácie o charaktere a následkoch

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

viktimizácie a o počte a povahe deliktov, ktoré neboli oznámené orgánom činným v trestnom konaní.

Výskum kategorizuje delikty na „personálne“ a „majetkové“, z ktorých „personálne“ zahŕňajú znásilnenie a sexuálne motivovaný útok, lúpež, ublíženie na zdraví a vreckové krádeže; a „majetkové“ zahŕňajú vlámanie, krádež prostú, krádež motorového vozidla a vandalizmus (http://www.icpsr.umich.edu/NACJD/NCVS/).

V roku 1982 bol vo Veľkej Británii odštartovaný *Britský výskum kriminality (British Crime Survey)* zisťujúci údaje o kriminalite za rok 1981 (http://www.homeoffice.gov.uk/rds/bcs1.html).

Okrem otázok vzťahujúcich sa priamo k vlastnej skúsenosti respondentov s kriminalitou sa výskum zameriava aj na vnímanie antisociálneho správania obyvateľstvom a postoje občanov k systému kontroly kriminality v krajine (http://www.homeoffice.gov.uk/rds/bcs-methodological.html).

V roku 1987 skupina európskych kriminológov, ktorí sa venovali národným výskumom kriminality v jednotlivých krajinách iniciovala vznik medzinárodného výskumu obetí kriminality *International Crime Victims Survey (ICVS)*. Cieľom tejto iniciatívy bolo vytvoriť jednotný výskum kriminality pre všetky zúčastnené krajiny, ktorý by prekonal problémy spojené s porovnávaním údajov o kriminalite jednotlivých krajín. Metodológia tohto výskumu vychádza z metodologických postupov národných výskumov Holandska, Anglicka a Walesu a Švajčiarska (Van Dijk, Mayhew, Killias, 1991) a koordinuje ho United Nations Interregional Criminal Justice Research Institute (UNICRI) v talianskom Turíne.

ICVS doteraz prebehol v piatich kolách, prvé sa uskutočnilo v roku 1989, nasledovali kolá v rokoch 1992, 1996, 2000, 2004/2005 (http://www.icpsr.umich.edu/cocoon/NACJD/SERIES/00175.xml). Za celý čas boli v rámci ICVS získané údaje o kriminalite zo 78 krajín západnej, strednej a východnej Európy, Severnej a Južnej Ameriky, Ázie, Južnej Afriky, Austrálie a Nového Zélandu (Holomek, 2008). Slovenská republika sa ICVS zúčastnila v roku 1992 v rámci Československa a samostatne v roku 1996, kde boli zozbierané údaje iba za Bratislavu.

Kým americký *National Crime Victimization Survey* rozoznáva dve skupiny deliktov deliac ich na personálne a majetkové, ICVS rozoznáva delikty spáchané proti jednotlivcovi a delikty postihujúce celú domácnosť. Delikty spáchané voči jednotlivcom zahŕňajú sexuálne motivované incidenty, lúpež a krádež osobného majetku vrátane vreckovej krádeže. Delikty postihujúce celé domácnosti sú také, ktorých spáchanie určitým spôsobom zasiahne všetkých členov domácnosti, v rámci ICVS sem patria krádež auta, krádež vecí z auta, krádež motocykla, krádež bicykla, vlámanie a pokus o vlámanie (http://rechten.uvt.nl/icvs/background_to_the_international.htm). Popri otázkach týkajúcich sa viktimizácie jednotlivými deliktami výskum zisťuje aj strach respondentov z kriminality v mieste bydliska, spokojnosť s prístupom polície, preferovanie právnych sankcií a trestov pre páchateľov kriminality, a taktiež bezpečnostné opatrenia, ktoré respondenti podstupujú v záujme zvýšenia svojho bezpečia (Holomek, 2008).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

V roku 2005 sa prvý raz uskutočnil v Európe výskum *European Crime and Safety Survey (EU ICS).* Zúčastnilo sa ho 18 krajín, z toho 15 pôvodných členských krajín EÚ a 3 nové krajiny EÚ – Poľsko, Maďarsko a Estónsko. Tento výskum je založený na metodológii ICVS, používa dokonca s menšími modifikáciami aj ten istý dotazník. Oproti východiskovému ICVS však prešiel EU ICS modifikáciami, ktoré mali zaručiť, že otázky budú európskym krajinám „šité na mieru". Do dotazníka boli zahrnuté otázky týkajúce sa zločinov z nenávisti, ktoré mali podchytiť rastúce tenzie v jednotlivých krajinách, vyplývajúce z náboženstva a etnickej príslušnosti. (http://www.europeansafetyobservatory.eu/downloads/WP_methodology.pdf)

Na Slovensku a v Českej republike nie je účasť na medzinárodných výskumoch obetí kriminality samozrejmosťou. Kým Slovensko sa zúčastnilo ICVS, ako bolo spomenuté vyššie celkom dvakrát, Česká republika sa zapojila do tohto výskumu aj v roku 2000, avšak dopytovanie sa realizovalo iba v Prahe. Stav kriminality v Českej republike sleduje Institut pro kriminologii a sociální prevenci, ktorý pravidelne v ročných intervaloch pripravuje takzvanú „ročenku kriminality", ako ju nazvali Marešová a kol. (Marešová a kol., 2009), ktorá však spočíva na spracovaní viacerých dostupných údajov o kriminalite z rezortov spravodlivosti a vnútra a nie je založená na výskume obetí kriminality.

V Českej republike však bolo realizovaných aj niekoľko výskumov zameraných na obete kriminality a zmapovanie ich situácie. Jedným z nich bol v roku 2000 realizovaný výskum domáceho násilia v Prahe za sledované obdobie kalendárneho roka 1999. Empirické poznatky tohto výskumu boli získané prostredníctvom 3 terénnych dopytovaní, ktorého sa zúčastnili žiaci učilíšť a stredných škôl, pracovníci priestupkovej agendy obvodných a miestnych úradov a pracovníci orgánov sociálno-právnej ochrany dieťaťa. Žiaci učilíšť a stredných škôl sa vyjadrovali k vlastnej skúsenosti s domácim násilím nielen v roli obete, ale aj v roli svedka či páchateľa. Zároveň vyjadrovali svoje vnímanie vlastnej rodiny ako miesta fyzického bezpečia. Pracovníci priestupkovej agendy samosprávy a pracovníci orgánov sociálno-právnej ochrany dieťaťa sa vyjadrovali k domácemu násiliu z pohľadu osôb, ktoré sa týmto prípadom venujú v rámci výkonu svojho zamestnania a z pohľadu orgánov, ktorých snahou je prípady domáceho násilia v záujme obetí efektívne riešiť a eliminovať ich opakovanie. V tomto prieskume neboli do dopytovania zahrnuté otázky týkajúce sa sexuálneho násilia. (Martinková - Macháčková, 2001).

V roku 2005 uskutočnil Institut pro kriminologii a sociální prevenci viktimologický výskum, ktorý mal do určitej miery nadväzovať na dovtedy realizované medzinárodné výskumy obetí (ICVS) v Českej republike. Jeho cieľom bolo predovšetkým zistiť aktuálne údaje o viktimácii obyvateľov niektorými deliktami v roku 2004 a vzhľadom na to, že sa uvažovalo o jeho pravidelnom opakovaní, bolo tiež dôležité vyskúšať jeho metodiku. Realizoval sa na reprezentatívnej vzorke respondentov celého územia ČR starších ako 15 rokov a cieľom bolo zistiť, koľko respondentov sa stalo v sledovanom čase obeťami sledovaných deliktov, či boli respondenti viktimizovaní jednotlivými deliktami opakovane, či boli respondenti v danom roku viktimizovaní niekoľkými deliktami a či niektoré

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

demografické charakteristiky jednotlivcov mali súvislosť s ich viktimáciou. Tento výskum rozoznával 3 skupiny deliktov, prvou boli skutky postihujúce celú domácnosť respondenta, druhou boli násilné a majetkové delikty zamerané priamo proti osobe respondenta alebo jeho majetku a napokon korupcia. (Martinková, 2006).

V novembri 2006 Česká republika zrealizovala výskum obetí kriminality založený na metodológii ICVS, s mierne modifikovaným dotazníkom, pričom sa výskumný tím snažil o zachovanie podobného charakteru dopytovania, akým sa realizovali dve kolá medzinárodného výskumu obetí ICVS v Českej republike. (Martinková, 2007).

V tom istom roku bol realizovaný aj užšie zameraný viktimologický výskum výskytu zlého zaobchádzania s osobami v pokročilom veku. Respondentmi však neboli priamo seniori, ale sociálni pracovníci z opatrovateľských služieb a výskum sledoval prípady za obdobie rokov 2000 – 2005 (Martinková - Vlach – Krejčová, 2009).

Na území Slovenskej republiky sa dlhší čas po rozdelení bývalého Československa nevenovala viktimologickým výskumom patričná pozornosť. Prvou lastovičkou bolo zapojenie sa do medzinárodného výskumu ICVS v roku 1996, kde boli zozbierané údaje iba v hlavnom meste. Výskum realizovali pracoviská Akadémie Policajného zboru a Prezídia Policajného zboru SR. Kým Česká republika sa na ICVS zúčastnila aj v roku 2000/2001, Slovenská republika ďalšie kolá tohto výskumu vynechala.

Bratislavské Medzinárodné stredisko pre štúdium rodiny zrealizovalo v roku 2002 výskum zameraný na skúsenosti obyvateľstva s domácim násilím a násilím voči ženám. Výskum mal dve časti – prvá zisťovala výskyt rôznych foriem domáceho násilia na Slovensku, postoje občanov k tomuto javu, prípadne jeho toleranciu, a napokon ochotu ľudí zasiahnuť v takýchto situáciách. Výskum bol zameraný na problematiku domáceho násilia viacerých foriem, a to na fyzické, psychické, ekonomické, sociálne a sexuálne násilie páchané na ženách, deťoch, starších ľuďoch, násilie medzi súrodencami a iné. Autori sa venovali zvlášť problematike rôznych druhov domáceho násilia a zvlášť problematike násilia páchaného voči ženám v rámci intímnych partnerských vzťahov i mimo nich. Výskum bol realizovaný na vzorke 856 respondentov starších ako 18 rokov a jeho výsledky boli prezentované predstaviteľom mimovládnych a neziskových organizácií a ďalším odborníkom pôsobiacim v tejto sfére na konferencii pod záštitou Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR (Bodnárová - Filadelfiová, 2004).

V roku 2007 bol na Slovensku odštartovaný celoštátny výskum obetí kriminality, realizovaný pracoviskami Bratislavskej vysokej školy práva (dnes už pod názvom Paneurópska vysoká škola) a Ministerstva spravodlivosti SR. Výskum má podporu Rady vlády SR pre prevenciu kriminality a na jeho financovaní sa podieľali ministerstvá spravodlivosti a vnútra. Výskum má dva ciele: 1) zistiť mieru viktimácie obyvateľstva vybranými deliktami a na základe nej zistiť mieru latencie kriminality a 2) zistiť okolnosti viktimácie a jej následky pociťované obeťami. Výskum sa zameriava na majetkové a násilné delikty a zaradené sú tu aj otázky týkajúce sa korupcie a špeciálny blok otázok týkajúcich sa týrania. Konkrétne sa respondenti v dopytovaní vyjadrujú, či sa stali obeťami

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

nasledujúcich deliktov: krádež auta, krádež vecí z auta, vlámanie do obydlia, vlámanie do rekreačného objektu, krádež prostá, podvod, korupcia, lúpež, fyzické napadnutie, sexuálne násilie a týranie. Momentálne sú uzavreté dve kolá výskumu, prvé bolo realizované v septembri v roku 2007 (za sledované obdobie 1. september 2006 – 31. august 2007) a druhé v januári 2009 (za sledované obdobie kalendárneho roka 2008). V každom kole bolo naplánovaných 2000 štandardizovaných rozhovorov s osobami 15-ročnými a staršími, pričom sa podarilo reálne získať údaje od 1858 respondentov v prvom kole a od 1886 respondentov v druhom kole. Metodológii a údajom o tomto výskume sa budeme podrobnejšie venovať v ďalšej kapitole, nakoľko tento výskum a údaje v ňom získané sú ťažiskom tejto štúdie.

2. Ciele výskumu, charakteristika súboru a metódy

2.1 Ciele výskumu

Realizovaný výskum obetí kriminality na Slovensku má dva ciele:

1) zistiť mieru viktimizácie obyvateľstva vybranými deliktami a na základe nej zistiť mieru latencie kriminality,
2) zistiť okolnosti viktimizácie a jej následky pociťované obeťami,
3) zistiť ochotu obete ohlásiť viktimizáciu na polícii,
4) zistiť charakter skúsenosti obetí s políciou.

Pre účely tejto štúdie sa zameriame na mieru viktimizácie násilnými deliktami jednotlivých skupín obyvateľstva na základe ich demografických znakov a na psychické následky pociťované obeťami násilnej kriminality.

2.2 Charakteristika súboru

2.2.1 Charakteristika výskumného súboru podľa kontrolovaných premenných

Výskum sa uskutočnil v dňoch od 23. do 31. januára 2009 technikou štandardizovaného rozhovoru. Zber dát uskutočnili školení externí spolupracovníci - anketári. Podľa jednotnej medzinárodnej metodiky sa prieskum zameriaval na osoby 15 ročné a staršie. Vzhľadom na veľkosť základného súboru, ktorý tvorilo 4 494 872 obyvateľov SR vo veku 15 a viac rokov, t.j. 83,41 % z 5 389 180 všetkých obyvateľov SR k 31. 12. 2005, bola výberová vzorka naplánovaná na 2 000 rozhovorov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Výberový súbor bol utvorený voľným kvótovým výberom so znáhodnením v poslednom kroku. Kontrolovanými premennými boli: pohlavie, vek, národnosť, vzdelanie, veľkosť bydliska a kraj. Po zhodnotení úrovne terénnych prác, vecnej a logickej kontrole vyplnených dotazníkov, bolo na spracovanie odovzdaných 1886 dotazníkov, čo predstavuje 94,30 %-nú návratnosť z plánovaného počtu 2000 rozhovorov. Jeden respondent v tomto prieskume reprezentoval 2 383 obyvateľov SR zo sledovaného základného súboru populácie od 15 rokov vyššie.

Zloženie výberového súboru podľa charakteristík pohlavie, vek, národnosť, vzdelanie a socio-profesijná skupina je vyjadrené v tabuľke 1.

Tab. 1 Charakteristiky výberového súboru podľa kontrolovaných premenných

CHARAKTERISTIKY VÝBEROVÉHO SÚBORU		
POHLAVIE	**početnosť**	**%**
muži	904	47,9
ženy	982	52,1
VEK	**početnosť**	**%**
15 – 24 rokov	361	19,1
25 – 34 rokov	365	19,4
35 – 44 rokov	314	16,6
45 – 54 rokov	296	15,7
55 – 64 rokov	287	15,2
65 a viac rokov	263	13,9
NÁRODNOSŤ	**početnosť**	**%**
slovenská	1641	87
maďarská	179	9,5
iná	66	3,5
VZDELANIE	**početnosť**	**%**
základné	456	24,2
učňovské	515	27,3
stredné s maturitou	696	36,9
vysokoškolské	219	11,6
SOCIO-PROFESIJNÁ SKUPINA	**početnosť**	**%**
robotník	273	14,5
zamestnanec	584	31
podnikateľ	136	7,2
člen PD	22	1,2
nezamestnaný	159	8,4
dôchodca	419	22,2
iné	293	15,5
SPOLU	**1886**	**100**

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

2.2.2 Štruktúra súboru podľa viktimizácie respondentov konkrétnymi deliktami

Z hľadiska miery viktimizácie vybranými násilnými deliktami v kalendárnom roku 2008 bolo z nášho súboru 48 respondentov (2,5%) olúpených, 124 respondentov (6,6%) obeťami fyzického napadnutia, 100 respondentov (5,3%) obeťami týrania a 15 respondentov malo skúsenosť so sexuálnym násilím.

Z hľadiska výskytu jednoduchej alebo viacnásobnej viktimizácie (viac typov deliktov u 1 respondenta) sme respondentov prehľadne rozdelili na typy podľa toho, akým deliktom, resp. akou kombináciou deliktov boli v sledovanom období viktimizovaní. Takto sme vytvorili 6 skupín respondentov, podrobnejšie informácie o kombináciách deliktov, ktorých obeťami sa stali, sú uvedené v tabuľke 2.

Tab. 2 Štruktúra súboru podľa viktimizácie konkrétnymi deliktami

		Počet	**Percent**
Typ deliktu	žiadne z vybraných	1618	85,8
	fyzické napadnutie	66	3,5
	týranie	61	3,2
	aj fyzické napadnutie, aj týranie	21	1,1
	aj lúpež, aj fyzické napadnutie	19	1,0
	lúpež	12	0,6
	Spolu	1797	95,3
	Chýbajúce údaje	89	4,7
Spolu		1886	100,0

Z kombinácií vybraných násilných deliktov sa v našom súbore vyskytli súčasne u niektorých respondentov fyzické napadnutie spolu s týraním a fyzické napadnutie spolu s lúpežou. Ani jeden z respondentov nedeklaroval, že by sa stal v sledovanom období obeťou lúpeže aj týrania. Obete sexuálneho násilia sme do tejto analýzy vzhľadom na ich nízky počet nezaradili.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

2.2.3 Charakteristika súboru obetí násilia

Analýzu dát sme realizovali na súbore tých respondentov, ktorí v rozhovore uviedli, že sa stali obeťami aspoň jedného zo skúmaných násilných deliktov. Selekciou tak vznikol súbor obetí násilia pozostávajúci zo 179 respondentov. Zloženie súboru obetí násilia podľa charakteristík pohlavie, vek, národnosť, vzdelanie a socio-profesijná skupina je vyjadrené v tabuľke 3.

Zloženie súboru obetí násilia podľa typu deliktu, akým boli viktimizované, vyjadruje tabuľka 4.

Tab. 3 Charakteristiky súboru obetí násilia

CHARAKTERISTIKY SÚBORU OBETÍ NÁSILIA		
POHLAVIE	**početnosť**	**%**
muži	84	46,9
ženy	95	53,1
VEK	**početnosť**	**%**
15 – 24 rokov	50	27,9
25 – 34 rokov	32	17,9
35 – 44 rokov	28	15,6
45 – 54 rokov	19	10,6
55 – 64 rokov	30	16,8
65 a viac rokov	20	11,2
NÁRODNOSŤ	**početnosť**	**%**
slovenská	155	86,6
maďarská	16	8,9
iná	8	4,5
VZDELANIE	**početnosť**	**%**
základné	59	33
učňovské	50	27,9
stredné s maturitou	54	30,2
vysokoškolské	16	8,9
SOCIO-PROFESIJNÁ SKUPINA	**početnosť**	**%**
robotník	18	10,1
zamestnanec	47	26,3
podnikateľ	7	3,9
člen PD	1	0,6
nezamestnaný	33	18,4
dôchodca	37	20,7
iné	36	20,1
SPOLU	**179**	**100**

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 4 Zloženie súboru obetí násilia podľa typu deliktu

		Početnosť	Percent
Typ deliktu	fyzické napadnutie	66	36,9
	týranie	61	34,1
	aj fyzické napadnutie, aj týranie	21	11,7
	aj lúpež, aj fyzické napadnutie	19	10,6
	lúpež	12	6,7
	Spolu	**179**	**100,0**

2.3 Metodika výskumu

2.3.1 Štruktúra dopytovania

Dopytovanie sa realizovalo technikou štandardizovaného rozhovoru, terénny zber dát sa uskutočnil v dňoch 23. – 31. Januára 2009. Tematicky bolo rozdelené na niekoľko častí. V úvodnej časti rozhovoru sa respondenti vyjadrovali k demografickým otázkam a informovali, či sa stali obeťami niektorého zo skúmaných deliktov (krádež auta, krádež vecí z auta, krádež bicykla, vlámanie do obydlia, vlámanie do rekreačného objektu, lúpež, fyzické napadnutie bez vlastného zavinenia, znásilnenie a iné sexuálne násilie, týranie). Pre účely tejto štúdie sme sa z rozsahových dôvodov bližšie venovali len obetiam násilných deliktov.

V druhej fáze rozhovoru sme zisťovali okolnosti, za akých sa odohrali incidenty z kategórie násilných deliktov a respondenti sa vyjadrovali k následkom, ktoré na nich viktimizácia majetkovými a násilnými deliktami zanechala. Pod súhrnným pojmom „okolnosti viktimizácie“ uvádzame bližšie špecifiká situácie, za akých sa násilný incident medzi páchateľom a obeťou odohral. V rámci nášho výskumu sme sa venovali otázkam miesta, na akom sa incident stal, prítomnosti tretích osôb na mieste počas napadnutia, reakciám obetí v okamihu napadnutia a správaniu páchateľa počas incidentu. Zisťovali sme tiež vzťah páchateľa a obete s možnosťou pomerne presnej identifikácie rodinných príslušníkov, pokiaľ boli páchateľmi oni. Nerozlišovali sme, či bol páchateľ sám alebo išlo o viac páchateľov.

Následky viktimizácie sme sledovali vo viacerých oblastiach. Predpokladali sme zmeny dôvery obetí násilia k okoliu, ale aj zmeny sebadôvery a zmenu vnímania vlastných kompetencií ovplyvniť svoju bezpečnosť. Zamerali sme sa tiež na výskyt symptómov typických pre reakciu na intenzívny stres, ktoré sa podľa literárnych zdrojov vyskytujú

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

u obetí závažných udalostí najčastejšie: poruchy spánku, nervozita a podráždenosť, problémy so sústredením, neprimerané úľakové reakcie, vnucujúce sa myšlienky týkajúce sa udalosti, pocity strachu alebo obavy z opakovania viktimizácie.

Pre obete týrania sme pripravili špeciálnu časť dotazníka zameranú na zisťovanie záujmu a snahy okolia pomôcť im. Všetky obete násilia sa v rozhovore vyjadrovali, či po násilnom incidente kontaktovali políciu alebo nie. Zaujímalo nás tiež, aké pohnútky ich motivovali čin polícii oznámiť, resp. neoznámiť a ich spokojnosť s prácou polície, ak sa na ňu obrátili. Respondenti, ktorí s prácou polície boli nespokojní, dostali priestor uviesť dôvody svojej nespokojnosti.

2.3.2 Prehľad použitých metód štatistickej analýzy dát

- Prvostupňové a druhostupňové triedenie (frekvencie a percentá)
- Mediány
- Sumačné indexy
- Štatistická interferencia:
  - chí-kvadrát test homogenity
  - Kramerovo V ako ukazovateľ vecnej signifikancie

3. Výsledky výskumu

3.1 Výskyt jednotlivých deliktov v súbore a vzťah vybraných demografických charakteristík obetí a miery viktimizácie

3.1.1 Obete lúpeže

V našom súbore sa v kalendárnom roku 2008 stalo obeťami lúpeže spolu 48 respondentov, čo je 2,5% z tých, ktorí na otázku týkajúcu sa lúpeže odpovedali. Najväčšia časť respondentov, ktorí mali skúsenosť s týmto deliktom, sa jeho obeťou stala raz, častosť deliktu vyjadrená mediánom je v hodnote 1,24. Zo sledovaných demografických charakteristík obetí (pohlavie, vek, národnosť, vzdelanie, príslušnosť k socio-profesijnej skupine) ani jedna sa neukázala byť štatisticky významným činiteľom výskytu viktimizácie. Až pri viacstupňovom triedení sa z hľadiska kritéria pohlavia a veku ukázali určité rozdiely v miere viktimizácie v rôznych vekových kategóriách olúpených mužov a žien. Kým medzi mužmi je najviac obetí lúpeže vo vekovej kategórii 65 a viac rokov (5,1%), u žien je najvyššia miera viktimizácie vo vekovej kategórii 35 – 44 rokov (4,5%). Najmenšiu mieru viktimizácie sme u mužských obetí lúpeže zistili vo vekovej kategórii 35 – 44 rokov (1,3%), u žien vo veku 45 – 54 rokov (0,6%). Štatistická ani vecná signifikancia týchto údajov sa však nepotvrdila

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

(muži: Chí-kvadrát (5) = 4,316 p = 0,505 V = 0,07; ženy: Chí-kvadrát (5) = 10,019 p = 0,075 V = 0,10).

Z hľadiska národnosti mierne zvýšené riziko olúpenia naznačujú údaje v skupine občanov inej ako slovenskej alebo maďarskej národnosti (slovenská nár. 2,3%, maďarská nár. 4,0%, iná 6,3%). Miera viktimizácie občanov maďarskej národnosti je tiež vyššia v porovnaní s mierou viktimizácie Slovákov. Štatistická ani vecná signifikancia sa však nepotvrdila.

3.1.2 Obete fyzického napadnutia

Obeťami fyzického napadnutia bez vlastného zavinenia sa v sledovanom období stalo 124 respondentov, teda 6,6% tých, ktorí na otázku týkajúcu sa tohto druhu viktimizácie odpovedali. Najväčšia časť respondentov, ktorí mali skúsenosť s týmto deliktom, sa jeho obeťou stala raz, častosť tohto typu viktimizácie vyjadrená mediánom je 1,4.

Tab. 5 Vzťah výskytu viktimizácie fyzickým napadnutím a veku

			Fyzické napadnutie		Spolu
			áno	nie	
Vek	15 až 24 rokov	Počet	52	302	354
		%	14,7%	85,3%	100,0%
	25 až 34 rokov	Počet	21	335	356
		%	5,9%	94,1%	100,0%
	35 až 44 rokov	Počet	17	292	309
		%	5,5%	94,5%	100,0%
	45 až 54 rokov	Počet	12	275	287
		%	4,2%	95,8%	100,0%
	55 až 64 rokov	Počet	13	266	279
		%	4,7%	95,3%	100,0%
	65 a viac rokov	Počet	9	251	260
		%	3,5%	96,5%	100,0%
Spolu		Počet	124	1721	1845
		%	6,7%	93,3%	100,0%

Štatisticky významne viac obetí fyzického napadnutia nájdeme medzi mužmi (8,3%) než medzi ženami (5,3%). Rovnako vzťah veku a viktimizácie fyzickým napadnutím je štatisticky signifikantný. Najviac je ním ohrozená veková kategória 15 – 24 rokov, kde miera viktimizácie dosiahla 14,7%. Najmenej obetí fyzického napadnutia sme zistili vo

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

vekovej kategórii 65 a viac rokov s mierou viktimizácie 3,5%. Celkovo údaje vyjadrujú trend rastúceho rizika fyzického napadnutia s klesajúcim vekom. Údaje pre všetky vekové kategórie sú v tabuľke 5.

Po zohľadnení kritéria pohlavia a veku obetí fyzického napadnutia zistíme rozdiely medzi mužmi a ženami v miere viktimizácie týmto deliktom. Fyzickým napadnutím sú najviac ohrození muži vo veku 15 – 24 rokov, kde miera viktimizácie dosahuje 18,4%. Najvyššiu mieru viktimizácie žien sme zistili v rovnakej vekovej kategórii, no dosahuje hodnotu 10,7%, čo je oproti mužom značný rozdiel. Kým u mužov je fyzickým napadnutím najmenej ohrozená veková kategória 45 – 54 rokov, teda muži stredného veku, s mierou viktimizácie 4,1%, u žien sme zistili najmenšie riziko viktimizácie fyzickým napadnutím vo vekovej kategórii 65 a viac rokov (2,1%). Údaje sú štatisticky a pre kategóriu mužov aj vecne signifikantné (muži: Chí-kvadrát (5) = 32,545 $p < 0,001$ V = 0,19; ženy: Chí-kvadrát (5) = 13,349 $p = 0,020$ V = 0,12).

Štatisticky, hoci nie vecne signifikantným sa ukázal byť vzťah medzi národnosťou obetí a mierou viktimizácie fyzickým napadnutím. Miera viktimizácie Slovákov dosiahla 6,1%, občanov maďarskej národnosti 8,3% a občanov inej ako slovenskej alebo maďarskej národnosti až 17,5%.

Vzdelanie sa ukázalo byť z hľadiska rizika viktimizácie fyzickým napadnutím ako štatisticky (aj keď nie vecne) signifikantné. Najviac obetí fyzického napadnutia sme zistili v kategórii respondentov so základným vzdelaním, kde miera viktimizácie dosiahla 11,7%. Fyzickým napadnutím najmenej ohrozenou kategóriou je kategória vysokoškolsky vzdelaných respondentov s mierou viktimizácie 2,8%. Údaje o všetkých vzdelanostných kategóriách vyjadrujú trend klesajúceho rizika viktimizácie fyzickým napadnutím so stúpajúcim vzdelaním.

Príslušnosť k určitej socio-profesijnej skupine sa z hľadiska rizika viktimizácie fyzickým napadnutím ukázala byť štatisticky, nie však vecne signifikantná. Najviac obetí fyzického napadnutia sme zistili v kategórii nezamestnaných, kde miera viktimizácie dosiahla 14%. Najmenej obetí fyzického napadnutia sme zistili v kategórii dôchodcov, a to 3,9%.

3.1.3 Obete týrania

S týraním malo v sledovanom období v našom súbore skúsenosť spolu 100 respondentov, čo je 5,3% z tých, ktorí na otázku týkajúcu sa týrania odpovedali. Keďže týranie predstavuje dlhodobé násilie voči týranej osobe, nevyjadrujeme pri tomto type násilia jeho častosť.

Zo všetkých 100 obetí týrania z nášho súboru bolo 22 mužov a 78 žien. Podľa našich údajov muži boli viktimizovaní v miere 2,4% a ženy v miere 8%. Signifikantne viac obetí

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

týrania teda nájdeme medzi ženami (Chí-kvadrát (1) = 28,506 p < 0,001 V = 0,12). Po viacstupňovom triedení sme zistili, že z mužov boli týraním najviac ohrození respondenti vo vekových kategóriách 15 – 24 rokov a 65 a viac rokov s mierou viktimizácie zhodne 4,2%. Zo žien boli najviac ohrozené vekové kategórie 55 – 64 rokov s mierou viktimizácie 9,8% a 25 – 34 rokov s mierou viktimizácie 9%.

Národnosť ani vzdelanie nie sú v súvislosti s viktimizáciou týraním štatisticky významnými premennými. Hoci v údajoch badať mierny náznak tendencie stúpajúceho rizika viktimizácie týraním s klesajúcim vzdelaním, rozdiely medzi jednotlivými kategóriami sú príliš tesné. Štatisticky, nie však vecne signifikantná je príslušnosť k určitej socio-profesijnej skupine vo vzťahu k riziku viktimizácie týraním. Zo socio-profesijných skupín je týraním najviac ohrozená kategória nezamestnaných s mierou viktimizácie 11,9%. Relatívne vysokú mieru viktimizácie týraním (6%) možno pozorovať aj v kategórii dôchodcov. Najmenej obetí týrania sme zistili v kategórii podnikateľov, a to 0,7%.

3.1.4 Obete sexuálneho násilia

V sledovanom období sa v našom súbore stalo obeťami sexuálneho násilia 14 respondentiek, teda 0,8% tých, ktorí na otázku týkajúcu sa tohto druhu viktimizácie odpovedali. Najväčšia časť respondentov, ktorí mali skúsenosť s týmto deliktom, sa jeho obeťou stala raz, dve respondentky viac ako trikrát. Častosť tohto typu viktimizácie vyjadrená mediánom je 1,4. Vzhľadom na nízku početnosť skupiny obetí sexuálneho násilia sme túto nepodrobovali ďalšej štatistickej analýze.

3.2 Psychologické následky viktimizácie

3.2.1 Zmeny vzťahu obetí k okoliu a vnímania seba vyvolané viktimizáciou

U respondentov, ktorí sa stali v sledovanom období obeťami násilia, sme zisťovali, ako viktimizácia ovplyvnila ich vzťah k okoliu a vnímanie seba. Konkrétne sme sa zamerali na dôveru k okoliu a sebadôveru a vnímanie svojich kompetencií ovplyvniť svoju bezpečnosť. Z hľadiska niektorých vybraných premenných sme pre všetky kategórie respondentov vypočítali tzv. index dôvery, resp. index sebadôvery, ktorý vyjadruje mieru ovplyvnenia dôvery viktimizáciou. Index je vyjadrený prostredníctvom mediánu. Vzhľadom na rozdielnu štruktúru dopytovania obetí týrania tieto nie sú zahrnuté do tejto časti analýzy dát.

Viac ako polovica všetkých obetí násilia (50,9%) deklarovala, že po viktimizácii menej dôverujú svojmu okoliu. U 48,2% respondentov k zmene dôvery k okoliu vplyvom

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

viktimizácie nedošlo, pričom 26,4% mu naďalej nedôveruje a 21,8% mu naďalej dôveruje. 0,9% respondentov deklarovalo, že svojmu okoliu po viktimizácii dôveruje viac, údaj je však nutné brať s rezervou, pretože ide o jednu osobu.

Sebadôvera sa nezmenila u 64,2% respondentov, pričom 50% si naďalej verí a 14,2% si neverilo ani pred skúsenosťou s násilím. Pokles sebadôvery deklarovalo 21,7% a nárast 14,2% respondentov.

Z hľadiska pohlavia sme nezistili významné rozdiely medzi mužmi a ženami v zmene dôvery k okoliu a zmeny sebadôvery vplyvom viktimizácie, avšak významnejšou premennou v tejto súvislosti je vek. Vo všetkých vekových kategóriách sa najväčšia časť respondentov vyjadrila, že vplyvom viktimizácie svojmu okoliu dôverujú menej. Podiel týchto odpovedí v jednotlivých kategóriách sa pohybuje v rozmedzí 40 – 55%. Z tohto trendu sa vymyká iba kategória respondentov vo veku 65 a viac rokov, z ktorých svojmu okoliu dôveruje menej až 77,8% z nich. U zvyšných 22,2% z tejto vekovej kategórie k zmene dôvery k okoliu vplyvom viktimizácie nedošlo, pričom mu naďalej nedôverujú. Táto veková kategória je jediná, kde respondenti uviedli iba tieto dve odpovede. V ostatných vekových kategóriách sme zaznamenali v značnej miere aj odpovede, podľa ktorých respondenti svojmu okoliu naďalej dôverujú. Štatistická ani vecná signifikancia týchto údajov sa však nepotvrdila.

Index dôvery vypočítaný pre každú vekovú kategóriu vyjadruje mieru ovplyvnenia dôvery jednotlivých kategórií respondentov k okoliu. Z hľadiska kritéria veku je najzaujímavejšia kategória respondentov vo veku 65 a viac rokov, ktorej index dôvery k okoliu má hodnotu -85,11 čo naznačuje, že u respondentov v tejto vekovej kategórii došlo k významnému posunu k negatívnemu vnímaniu okolia. Index dôvery s vysokou absolútnou hodnotou (-64,53) na zápornej osi sme zistili aj u respondentov vo vekovej kategórii 25 – 34 rokov.

Údaje o sebadôvere vo vzťahu k veku naznačujú zaujímavé tendencie. Pokles sebadôvery po viktimizácii bol najnižší v kategórii 15 – 24-ročných, kde túto odpoveď zvolilo iba 10,5% respondentov. Toto percento je najnižšie zo všetkých vekových kategórií pre túto odpoveď. Avšak vo vekovej kategórii 65 a viac rokov takto odpovedalo najviac respondentov, a zároveň je tento údaj najvyšší zo všetkých vekoých kategórií. Ďalšou zaujímavosťou je množstvo respondentov v jednotlivých kategóriách, ktorí odpovedali, že ich sebadôvera sa nezmenila, pričom si naďalej veria. Najmenej takýchto respondentov sme zistili vo vekovej kategórii 65 a viac rokov (11,1%) a najviac v kategóriách 15 – 24 rokov, 25 – 34 rokov a 35 – 44 rokov, kde sa podiel týchto respondentov pohyboval v rozmedzí 57,9 – 61,1%. Údaje sú štatisticky aj vecne signifikantné a napovedajú, že v mladších vekových kategóriách je sebadôvera podstatne vyššia než vo vyšších vekových kategóriách, a je navyše aj menej ovplyvniteľná viktimizáciou. Presné údaje znázorňuje tabuľka 6.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 6 Vplyv viktimizácie na sebadôveru respondentov vo vzťahu k ich veku

			Dôvera sebe				Spolu
			menej dôverujem sebe samému	neverím si, moja sebadôvera sa nezmenila	verím si, moja sebadôvera sa nezmenila	viac dôverujem sebe samému	
Vek	15 až 24 rokov	Počet	4	4	22	8	38
		%	10,5%	10,5%	57,9%	21,1%	100,0%
	25 až 34 rokov	Počet	4	1	11	2	18
		%	22,2%	5,6%	61,1%	11,1%	100,0%
	35 až 44 rokov	Počet	4	1	12	3	20
		%	20,0%	5,0%	60,0%	15,0%	100,0%
	45 až 54 rokov	Počet	3	5	2		10
		%	30,0%	50,0%	20,0%		100,0%
	55 až 64 rokov	Počet	3	2	5	1	11
		%	27,3%	18,2%	45,5%	9,1%	100,0%
	65 a viac rokov	Počet	5	2	1	1	9
		%	55,6%	22,2%	11,1%	11,1%	100,0%
Spolu		Počet	23	15	53	15	106
		%	21,7%	14,2%	50,0%	14,2%	100,0%

Chíkvadrát(15) = 28,509 p = 0,019 V = 0,30

Index sebadôvery vypočítaný pre každú vekovú kategóriu vyjadruje mieru ovplyvnenia sebadôvery viktimizáciou u jednotlivých kategórií respondentov. Z hľadiska kritéria veku je najzaujímavejšia kategória respondentov vo veku 65 a viac rokov, ktorej index sebadôvery má hodnotu -61,71 čo naznačuje, že u respondentov v tejto vekovej kategórii došlo k významnému poklesu sebadôvery.

Z hľadiska národnosti ani vzdelania sme nezistili žiadne významné rozdiely medzi jednotlivými kategóriami.

Z hľadiska príslušnosti respondentov k socio-profesijným skupinám sa síce neukázali štatisticky významné rozdiely medzi kategóriami, ale údaje naznačujú zaujímavé tendencie. V kategórii robotníkov najmenej respondentov menej dôveruje po viktimizácii svojmu okoliu. Najviac z nich deklarovalo, že ich dôvera k okoliu sa nezmenila, pričom mu naďalej veria. Tieto dva údaje sú zároveň aj najvýraznejšími hodnotami pri jednotlivých odpovediach z pohľadu všetkých kategórií, teda najmenší pokles dôvery k okoliu bol zistený v kategórii robotníkov a najvyšší podiel tých, ktorí okoliu naďalej veria zo všetkých kategórií je zistený v kategórii robotníkov. Naopak v kategórii dôchodcov sme zistili presne opačné tendencie

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ako medzi robotníkmi. 81,3% dôchodcov dôveruje svojmu okoliu menej, čo je zároveň najvyšší údaj pre túto odpoveď zo všetkých kategórií. Najmenej dôchodcov sa vyjadrilo, že okoliu naďalej veria, pričom tento údaj je zas najnižší zo všetkých skúmaných kategórií vo vzťahu k danej odpovedi.

Index dôvery vyjadrujúci pokles dôvery k okoliu pre každú kategóriu naznačuje, že najväčšia zmena nastala v kategórii dôchodcov. Index dôvery pre túto kategóriu má hodnotu -86,60. Značný pokles dôvery k okoliu a teda vysokú absolútnu hodnotu indexu dôvery na zápornej osi (-64,27) sme zistili aj v kategórii nezamestnaných.

Najväčší pokles sebadôvery sme zistili opäť u dôchodcov, z ktorých sa takto vyjadrilo 46,7%. Tento údaj je najvyšší zo všetkých kategórií (vo vzťahu k danej odpovedi) a zároveň túto odpoveď zvolilo najviac respondentov z danej kategórie. Najviac tých, ktorí si aj po útoku stále veria, je v kategóriách robotníkov a podnikateľov. Tieto dva údaje sú najvyššie zo všetkých kategórií a zároveň tak odpovedalo najviac respondentov z každej z dvoch uvedených kategórií. Štatistická ani vecná signifikancia údajov sa nepotvrdila.

Index sebadôvery pre kategóriu dôchodcov tiež naznačuje, že u týchto respondentov došlo k značnému poklesu sebadôvery vplyvom viktimizácie. Hodnota indexu je -51,27 a ide o najvyššiu absolútnu hodnotu zo všetkých kategórií.

Tab. 7 Vzťah typu viktimizácie a zmeny dôvery obete k okoliu

			Dôvera okoliu				Spolu
			menej dôverujem svojmu okoliu	nedôverujem mu, moja dôvera voči môjmu okoliu sa nezmenila	dôverujem mu, moja dôvera voči môjmu okoliu sa nezmenila	viac dôverujem svojmu okoliu	
TYP	fyzické napadnutie	Počet	28	12	21	1	62
		%	45,2%	19,4%	33,9%	1,6%	100,0%
	aj fyzické napadnutie, aj týranie	Počet	6	11	1		18
		%	33,3%	61,1%	5,6%		100,0%
	aj lúpež, aj fyzické napadnutie	Počet	13	4	2		19
		%	68,4%	21,1%	10,5%		100,0%
	lúpež	Počet	9	2			11
		%	81,8%	18,2%			100,0%
Spolu		Počet	56	29	24	1	110
		%	50,9%	26,4%	21,8%	,9%	100,0%

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Z hľadiska typu viktimizácie a zmeny dôvery k okoliu sme zaznamenali významné rozdiely. Ako vidno v tabuľke 6, najviac respondentov, ktorých dôvera k okoliu vplyvom viktimizácie klesla, je v kategórii obetí, ktoré zažili v sledovanom období lúpež (bez kombinácie). Týchto respondentov je až 81,8%. Zaujímavosťou je, že všetky obete lúpeže bez kombinácie uviedli odpovede, podľa ktorých je zrejmé, že svojmu okoliu nedôverujú, či už vplyvom viktimizácie, alebo nedôverovali už pred lúpežou. Ani jeden z nich sa nevyjadril, že svojmu okoliu dôveruje. Vysoký podiel respondentov, ktorých dôvera k okoliu klesla, je aj medzi obeťami lúpeže v kombinácii s fyzickým napadnutím (68,4%). Najviac respondentov, ktorí okoliu nedôverovali ani pred viktimizáciou, bolo medzi obeťami fyzického napadnutia v kombinácii s týraním (61,1%), no v tejto kategórii nebolo toľko tých, ktorých dôvera k okoliu klesla (33,3%). V kategórii obetí fyzického napadnutia bez kombinácie najviac respondentov dôveruje okoliu menej a tretina respondentov z tejto kategórie okoliu naďalej dôveruje. Presné údaje sú vyjadrené v tabuľke 7.

Podľa indexu dôvery vypočítaného pre kategórie respondentov podľa typu viktimizácie môžeme vidieť, že najviac dôvera respondentov k okoliu poklesla u obetí lúpeže bez kombinácie, pre ktoré má index hodnotu -87,81. Podobne je na tom aj kategória obetí lúpeže v kombinácii s fyzickým napadnutím, ktorej index dôvery má hodnotu -76,35.

V oblasti sebadôvery sme nezaznamenali významné rozdiely medzi kategóriami respondentov podľa typu viktimizácie. Zaujímavé sú tu však údaje, podľa ktorých obete fyzického napadnutia bez kombinácie a obete lúpeže bez kombinácie najčastejšie uvádzajú (viac než polovica respondentov v oboch kategóriách), že ich sebadôvera sa vplyvom viktimizácie nezmenila, pričom si naďalej veria. Respondenti s kombinovanou viktimizáciou (fyzické napadnutie aj týranie; fyzické napadnutie aj lúpež) sú vo svojich vyjadreniach opatrnejší a ich odpovede sú rovnomernejšie rozdelené, teda počty respondentov sa pod hlavičkami konkrétnych odpovedí veľmi nelíšia.

Okrem vplyvu viktimizácie na dôveru respondentov k okoliu a na sebadôveru sme zisťovali, aký vplyv má skúsenosť s násilím na odhad vlastných kompetencií obetí ovplyvniť svoju bezpečnosť.

V čase dopytovania, teda po viktimizácii, sa vyjadrilo 3,9% respondentov, že svoju bezpečnosť môžu úplne ovplyvniť, 22,3% respondentov bolo toho názoru, že svoju bezpečnosť skôr môžu ako nemôžu ovplyvniť, 26,8% uviedlo, že ju skôr nemôžu ako môžu ovplyvniť. 5,6% respondentov si myslí, že svoju bezpečnosť vôbec nemôžu ovplyvniť. 5% respondentov sa k otázke nevedelo vyjadriť.

Keď mali respondenti posúdiť, ako tieto svoje kompetencie vnímali predtým, než sa stali obeťami násilia, až 15% respondentov si pred útokom myslelo, že svoju bezpečnosť môžu úplne ovplyvniť. 17,3% respondentov malo pocit, že skôr môžu ako nemôžu ovplyvniť svoju bezpečnosť a 17,9% bolo názoru, že svoju bezpečnosť skôr nemôžu ako môžu ovplyvniť. 10,1% respondentov malo aj pred viktimizáciou pocit, že svoju bezpečnosť vôbec nemôžu ovplyvniť. 3,4% respondentov sa k otázke nevedelo vyjadriť.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Keď sme odpovede respondentov na obe otázky vyjadrili mediánom, zistili sme, že odpovede týkajúce sa obdobia pred viktimizáciou vyjadruje hodnota 8,90 a odpovede týkajúce sa súčasnosti hodnota -5,25. To znamená, že vplyvom viktimizácie došlo u respondentov k posunu vnímania ich kompetencií ovplyvniť vlastnú bezpečnosť smerom k negatívnemu pólu. Keď sme posúdili respondentov oddelene podľa pohlaví, zistili sme, že sa medzi sebou líšia v zmene odhadu svojich kompetencií ovplyvňovania svojej bezpečnosti. Odpovede mužov pred viktimizáciou vyjadroval medián 16,03, po viktimizácii to bol medián -4,2. Ženy pred viktimizáciou vyjadroval medián 0,00 a po viktimizácii -7,00. U oboch kategórií respondentov došlo vplyvom viktimizácie k posunu vnímania týchto kompetencií smerom k negatívnemu pólu, avšak viac negativistické boli ženy, kým u mužov zas došlo k väčšiemu posunu (pred viktimizáciou si boli svojimi kompetenciami istejší než ženy).

Z hľadiska rozdelenia obetí násilia podľa typov viktimizácie sa teraz budeme venovať tomu, ako obete jednotlivých typov viktimizácie odhadujú svoje kompetencie ovplyvniť svoju bezpečnosť a tiež vplyvu prežitého násilia na zmenu tohto odhadu.

Tab. 8 Odhad kompetencií ovplyvniť svoju bezpečnosť podľa druhu deliktu – pred viktimizáciou

			Pred viktimizáciou				Spolu
			vôbec nemôžem ovplyvniť	skôr nemôžem ovplyvniť	skôr môžem ovplyvniť	môžem úplne ovplyvniť	
TYP	fyzické napadnutie	Počet	13	16	13	19	61
		%	21,3%	26,2%	21,3%	31,1%	100,0%
	aj fyzické napadnutie, aj týranie	Počet	3	9	3	3	18
		%	16,7%	50,0%	16,7%	16,7%	100,0%
	aj lúpež, aj fyzické napadnutie	Počet		2	10	5	17
		%		11,8%	58,8%	29,4%	100,0%
	lúpež	Počet	2	5	5		12
		%	16,7%	41,7%	41,7%		100,0%
Spolu		Počet	18	32	31	27	108
		%	16,7%	29,6%	28,7%	25,0%	100,0%

Chí-kvadrát (9) = 21,500 p = 0,011 V = 0,26

Z hľadiska výskytu jednotlivých odpovedí v skúmaných kategóriách sme zistili najväčší výskyt tých, ktorí mali pocit, že môžu úplne ovplyvniť svoju bezpečnosť, medzi obeťami fyzického napadnutia bez kombinácie. V tejto kategórii bolo 31,1% respondentov s takýmto odhadom. Najväčší podiel respondentov, ktorí pred viktimizáciou mali pocit, že skôr môžu ovplyvniť svoju bezpečnosť, sme zistili medzi obeťami lúpeže v kombinácii s fyzickým napadnutím, medzi ktorými bolo 58,8% respondentov s týmto odhadom. 50% obetí fyzického napadnutia v kombinácii s týraním malo pred viktimizáciou pocit, že svoju

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

bezpečnosť skôr nemôžu ovplyvniť, pričom tento údaj je najvyšší zo všetkých kategórií obetí. Krajne negatívne odpovede vystihujúce obdobie pred viktimizáciou („mal/a som pocit že svoju bezpečnosť vôbec nemôžem ovplyvniť“) zvolili vo všetkých kategóriách menšie podiely respondentov než ostatné odpovede, rozdiely medzi kategóriami sú tesné. Ani jednu takúto odpoveď sme nezaznamenali u obetí lúpeže v kombinácii s fyzickým napadnutím. Pre lepšiu názornosť uvádzame údaje v prehľadnej tabuľke 8.

Po viktimizácii bola krajne pozitívna odpoveď (v znení „svoju bezpečnosť môžem úplne ovplyvniť“) najzriedkavejšou a vo všetkých kategóriách ju uviedol najmenší podiel respondentov. Najväčší podiel respondentov, ktorí po viktimizácii uviedli, že skôr môžu ovplyvniť svoju bezpečnosť, sme zistili medzi obeťami lúpeže bez kombinácie (55,6%) a medzi obeťami lúpeže v kombinácii s fyzickým napadnutím (47,1%). Najviac respondentov, ktorí po viktimizácii uviedli, že svoju bezpečnosť skôr nemôžu ovplyvniť, sme zistili v kategórii obetí fyzického napadnutia bez kombinácie (48,3%) a v kategórii obetí fyzického napadnutia v kombinácii s týraním (47,4%). Krajne negatívna odpoveď nebola v kategóriách silno zastúpená, najväčší podiel respondentov s týmto názorom sme zistili v kategórii obetí fyzického napadnutia v kombinácii s týraním. Medzi obeťami lúpeže bez kombinácie sme nezaznamenali ani jednu takúto odpoveď. Pre lepšiu prehľadnosť uvádzame údaje v tabuľke 9.

Tab. 9 Odhad kompetencií ovplyvniť svoju bezpečnosť podľa druhu deliktu – po viktimizácii

			Po viktimizácii				Spolu
			vôbec nemôžem ovplyvniť	skôr nemôžem ovplyvniť	skôr môžem ovplyvniť	môžem úplne ovplyvniť	
TYP	fyzické napadnutie	Počet	5	29	20	6	60
		%	8,3%	48,3%	33,3%	10,0%	100,0%
	aj fyzické napadnutie, aj týranie	Počet	3	9	7		19
		%	15,8%	47,4%	36,8%		100,0%
	aj lúpež, aj fyzické napadnutie	Počet	2	6	8	1	17
		%	11,8%	35,3%	47,1%	5,9%	100,0%
	lúpež	Počet		4	5		9
		%		44,4%	55,6%		100,0%
Spolu		Počet	10	48	40	7	105
		%	9,5%	45,7%	38,1%	6,7%	100,0%

Chí-kvadrát (9) = 6,654 p = 0,673 V = 0,15

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

3.2.2 Symptómy špecifické pre reakciu na stres pociťované obeťami násilia

U našich respondentov, ktorí sa stali obeťami násilia, sme zisťovali výskyt následkov psychickej traumatizácie vo forme obťažujúcich symptómov. Respondenti dostali možnosť zvoliť neobmedzený počet z nasledovných ponúknutých možností: poruchy spánku, nervozita a podráždenosť, problémy so sústredením, neprimerané úľakové reakcie, vnucujúce sa myšlienky týkajúce sa udalosti, pocity strachu alebo obavy z opakovania situácie, iné, žiadne. Na túto otázku odpovedalo celkom 109 obetí násilia, z nich bolo 68 mužov a 41 žien. Vzhľadom na neobmedzený počet možností odpovedať súčet odpovedí prevyšuje 100%.

Zo všetkých respondentov najviac prežívalo pocity strachu a obavy z opakovania viktimizácie, túto odpoveď zvolilo 40% z nich. Ako druhý najrozšírenejší symptóm udávali respondenti nervozitu a podráždenosť v miere 22% a neprimerané úľakové reakcie v miere 21%. 38% respondentov nezažívalo žiadne ťažkosti.

Z hľadiska výskytu uvedených symptómov sme zaznamenali interpohlavné rozdiely, ktoré sú vyjadrené v prehľadnej tabuľke 10.

Tab. 10 Výskyt symptómov špecifických pre reakciu na stres u mužov a žien

	muži		**ženy**	
Symptómy:	**počet**	**%**	**počet**	**%**
Poruchy spánku	1	1,5	16	39
Nervozita, podráždenosť	12	17,6	10	24,4
Problémy so sústredením	7	10,3	4	9,8
Neprimerané úľakové reakcie	12	17,6	9	22
Vnucujúce sa myšlienky týkajúce sa udalosti	10	14,7	6	14,6
Pocity strachu, obavy z opakovania situácie	23	33,8	17	41,5
Iné	2	2,9	1	2,4
Žiadne	30	44,1	8	19,5
Spolu	97	142,6	71	173,2

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Z hľadiska veku respondentov bolo zloženie našej vzorky nasledovné: 40 respondentov vo veku 15 – 24 rokov, 19 respondentov vo veku 25 – 34 rokov, taktiež 19 respondentov vo veku 35 – 44 rokov, 10 respondentov vo veku 45 – 54 rokov, 13 respondentov vo veku 55 – 64 rokov a 8 respondentov vo veku 65 a viac rokov.

Údaje o výskyte symptómov spojených s následkami traumatizácie u obetí násilia rôznych vekových kategórii naznačujú, že niektoré symptómy sú príznačnejšie pre určité vekové kategórie než iné. Napríklad poruchami spánku po viktimizácii viac trpia vyššie vekové kategórie, vysoký výskyt porúch spánku sme zistili u respondentov vo vekových kategóriách 45 – 54 rokov a 55 – 64 rokov. Naopak u mladších respondentov sú poruchy spánku najmenej uvádzaným symptómom, túto tendenciu prejavujú vekové kategórie 15 – 24 rokov, 25 – 34 rokov a 35 – 44 rokov. Najviac uvádzaným symptómom boli takmer vo všetkých vekových kategóriách (s výnimkou kategórie 45 – 54-ročných) pocity strachu a obavy z opakovania viktimizácie. Najmenej trpela postviktimačnými symptómami kategória respondentov vo veku 45 – 54 rokov, z ktorých až 50% nezažívalo žiadne ťažkosti. Naopak najviac prežívala postviktimačné ťažkosti kategória respondentov 65-ročných a starších, z ktorých ani jeden nedeklaroval, že by netrpel žiadnym z uvedených symptómov.

Z hľadiska typu viktimizácie na otázky týkajúce sa postviktimačných symptómov odpovedalo 59 obetí fyzického napadnutia bez kombinácie, 19 obetí fyzického napadnutia aj týrania, 19 obetí lúpeže aj fyzického napadnutia a 12 obetí lúpeže. Obete týrania bez kombinácie v tejto analýze nie sú zahrnuté, pretože sa im budeme venovať osobitne. Najviac respondentov postihnutých postviktimačnými symptómami sme zistili medzi obeťami fyzického napadnutia v kombinácii s týraním, z ktorých iba 5,3% nezažívalo žiadne ťažkosti. Najmenej respondentov s postviktimačnými symptómami bolo medzi obeťami fyzického napadnutia bez kombinácie, z ktorých nezažívalo žiadne ťažkosti 45,8%. Vo všetkých kategóriách boli najrozšírenejším symptómom pocity strachu a obavy z opakovania viktimizácie. U obetí lúpeže v kombinácii s fyzickým napadnutím sa v značnej miere vyskytovali neprimerané úľakové reakcie (38,6%) a u obetí kombinácie týrania a fyzického napadnutia poruchy spánku (57,9%).

Z obetí týrania, ktorých údaje analyzujeme zvlásť, zažívala viac ako polovica pocity strachu a obavy z opakovania viktimizácie (54,6%). Nervozitu a podráždenosť uviedlo 46,4% z nich, 41,2% respondentov trpelo poruchami spánku. Približne po jednej štvrtine respondentov si sťažovalo na problémy so sústredením, neprimerané úľakové reakcie a vnucujúce sa myšlienky týkajúce sa viktimizácie. Iba 6,2% respondentov nezažívalo žiadne ťažkosti.

U týraných mužov sa z postviktimačných symptómov najčastejšie vyskytovala nervozita a podráždenosť, ktorou trpelo 40% z nich. 35% týraných mužov zažívalo neprimerané úľakové reakcie a trpelo pocitmi strachu a obavami z opakovania viktimizácie. 30% mužov trpelo poruchami spánku a problémami so sústredením a pätina vnucujúcimi sa myšlienkami týkajúcimi sa viktimizácie. Iba 5% týraných mužov nezažívalo žiadne ťažkosti.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Z postviktimačných ťažkostí týrané ženy najčastejšie prežívali pocity strachu a obavy z opakovania viktimizácie, ktorými trpelo takmer 60% z nich. Takmer polovica žien zažívala nervozitu a podráždenosť a 44,2% trpelo poruchami spánku. Približne každá štvrtá týraná žena zažívala problémy so sústredením, vnucujúce sa myšlienky týkajúce sa viktimizácie a neprimerané úľakové reakcie. Iba 6,5% z nich nezažívalo žiadne ťažkosti.

Záver

V kalendárnom roku 2008 malo v našom súbore skúsenosť s vybranými násilnými deliktami 15,2% respondentov, z ktorých 2,5% zažilo v sledovanom období lúpež, 6,6% fyzické napadnutie bez vlastného zavinenia, 5,3% týranie a 0,8% sexuálne násilie.

Lúpežou bola najviac zasiahnutá veková kategória najmladších respondentov 15 – 24 rokov a respondentov pred dôchodkovým vekom, resp. v dôchodkovom veku 55 – 64 rokov. Napriek všeobecnému predpokladu, že lúpeže sa odohrávajú tam, kde je pravdepodobnosť hodnotnejšieho lupu, boli podľa našich výsledkov najčastejšie olúpení nezamestnaní a dôchodcovia. Významnejšie rozdiely v miere viktimizácie mužov a žien sa nepreukázali.

Medzi obeťami fyzického napadnutia bez vlastného zavinenia nachádzame významne viac mužov (8,3%) ako žien (5,3%). Vzťah veku a rizika fyzického napadnutia sa ukázal byť štatisticky signifikantný, pričom údaje vyjadrujú trend rastúceho rizika viktimizácie s klesajúcim vekom. Najviac sú fyzickým napadnutím ohrozené osoby najmladšej skúmanej vekovej kategórie (15 – 24 rokov), ktorá niekoľkonásobne prevyšuje každú z ostatných. Z hľadiska národnosti sme niekoľkonásobne viac obetí fyzického napadnutia zaznamenali medzi respondentmi inej ako slovenskej alebo maďarskej národnosti, pričom do tohto údaja sa môže premietať sociálna patológia marginalizovaných skupín. Údaje o vzdelaní respondentov naznačujú tendenciu klesajúceho rizika fyzického napadnutia so stúpajúcim vzdelaním.

S týraním malo v sledovanom období skúsenosť približne trikrát viac žien ako mužov, pričom najviac boli týraním ohrozené ženy vo veku 25 – 34 rokov a 55 – 64 rokov. Medzi mužmi boli najohrozenejšími najmladšia a najstaršia zo skúmaných vekových kategórií. Z hľadiska zaradenia do socio-profesijných skupín sme zistili najviac obetí týrania medzi nezamestnanými a výskyt obetí týrania medzi dôchodcami bol tiež vyšší. Naopak najmenej obetí týrania bolo medzi podnikateľmi. Tieto údaje podporujú predpoklad, že priestor pre týranie, ktorého súčasťou je absolútna kontrola týrajúcej osoby nad týranou, je tam, kde týraná osoba nemá vlastné ekonomické zázemie (alebo ho má obmedzené) a je materiálne odkázaná na osobu, ktorá svoju pozíciu zneužíva.

Skúsenosť so sexuálnym násilím v sledovanom období priznalo iba 14 žien, teda 0,8% nášho súboru, avšak predpokladáme, že tento nízky údaj je zapríčinený metodologickými limitmi prieskumu. Dopytovanie sa realizovalo tvárou v tvár, čím neboli vytvorené vhodné

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

podmienky na rozhovor o tak osobnej téme, akou je skúsenosť so sexuálnou agresiou. Navyše tento druh viktimizácie patrí k tým najzávažnejším, kedy obete trpia vážnymi (nielen) psychickými následkami a spracovanie takejto skúsenosti vyžaduje dlhší čas. V rámci nášho dopytovania sme zisťovali viktimizáciu, ktorá sa odohrala najviac 12 mesiacov pred dopytovaním, čo môže byť v prípade znásilnenia príliš krátky čas na to, aby obeť viktimizáciu dokázala do takej miery spracovať, aby o nej dokázala hovoriť s anketárom.

Viac ako polovica (50,9%) obetí násilia deklarovala, že po viktimizácii menej dôverujú svojmu okoliu. U takmer polovice respondentov k zmene dôvery k okoliu nedošlo, avšak viac ako štvrtina uviedla, že svojmu okoliu nedôverovali ani pred viktimizáciou.

Zvláštnosťou sú v tomto ohľade seniori (vo veku 65 a viac rokov), z ktorých ani jediný neuviedol, že svojmu okoliu dôveruje. Viac ako tri štvrtiny z nich svojmu okoliu dôverujú menej, u ostatných k zmene dôvery k okoliu nedošlo, pričom mu naďalej nedôverujú.

Skúsenosť s násilím najviac poznačila dôveru k okoliu u obetí lúpeže (81,8%) a u respondentov, ktorí sa v sledovanom období stali obeťami lúpeže aj fyzického napadnutia (68,4%) bez vlastného zavinenia.

Takmer polovica obetí týrania (46,2%) svojmu okoliu vplyvom viktimizácie dôveruje menej, u polovice sa dôvera k okoliu nezmenila, pričom väčšia časť z týchto osôb mu nedôverovala ani predtým, než zažili týranie.

Údaje podporujú hypotézu, že u obetí násilia sa prejavuje znížená dôvera k okoliu vyvolaná viktimizáciou, avšak predpoklad, že najčastejšie sa bude znížená dôvera k okoliu prejavovať u obetí opakovaného násilia, nie je našimi výsledkami podporený. Najviac respondentov, ktorých dôvera k okoliu vplyvom viktimizácie klesla, bolo medzi obeťami lúpeže a obeťami, ktoré zažili lúpež aj fyzické napadnutie, pričom medzi obeťami týrania, ktoré bezpochyby opakovaným násilím je, sme takéto výrazné zmeny nezaznamenali. To naznačuje, že pokles dôvery k okoliu po viktimizácii nie je ovplyvnený iba tým, že obeť bola vystavená opakovanému násiliu, ale bude ovplyvnený aj inými okolnosťami, za akých sa delikt odohral. Pre lúpež aj fyzické napadnutie sa zdá byť typickejšia realizácia v momente prekvapenia než je tomu napríklad u domáceho násilia, kde incidentom zväčša predchádza návestie konfliktu, ktorý vyeskaluje do fyzického útoku. Táto úvaha je však zatiaľ iba v štádiu hypotézy, ktorá môže byť v budúcnosti preskúmaná.

Sebadôvera sa u väčšiny respondentov nezmenila, k jej poklesu došlo u viac ako jednej pätiny obetí násilia. Najnižší pokles sebadôvery sme zistili u respondentov vo veku 15 – 24 rokov, najvyšší u seniorov vo veku 65 a viac rokov. Celkovo výsledky ukazujú, že sebadôvera je podstatne vyššia v mladších vekových kategóriách než v starších a je zároveň menej ovplyvniteľná viktimizáciou.

Medzi respondentmi, ktorí zažili v sledovanom období lúpež aj fyzické napadnutie, bolo viac takých, ktorých sebadôvera vplyvom viktimizácie klesla v porovnaní s tými, ktorí zažili iba jeden z uvedených deliktov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Zvláštnosťou obetí týrania z nášho súboru boli zmeny sebadôvery vyvolané viktimizáciou. Respondentov, ktorých sebadôvera vplyvom tejto skúsenosti vzrástla je viac ako tých, ktorých sebadôvera klesla.

Údaje čiastočne podporujú hypotézu, že viktimizácia násilím vyvoláva u obetí pokles sebadôvery. Tento jav sme zistili najčastejšie u obetí, ktoré zažili lúpež aj fyzické napadnutie, alebo jeden z uvedených násilných útokov, avšak v menšej miere. Hypotézu nepodporujú údaje získané pre skupinu obetí týrania, kde sme prekvapivo zaznamenali nárast sebadôvery u značnej časti obetí. Tento jav môže byť zapríčinený tým, že časť obetí týrania, ktorá deklarovala nárast sebadôvery, mohla byť v štádiu riešenia prípadu a mohla byť v terapeutickej starostlivosti s takýmto priaznivým efektom, no do úvahy prichádza aj možnosť, že časť respondentov v dopytovaní deklarovala skúsenosť s týraním v rozpore s realitou.

Skúsenosť s násilím zmenila u respondentov aj vnímanie ich kompetencií ovplyvniť vlastnú bezpečnosť. Kým 15% z nich pred viktimizáciou odhadovalo, že svoju bezpečnosť môžu úplne ovplyvniť, po incidente malo tento názor už iba 3,9% z nich. Ako u žien, tak aj u mužov došlo vplyvom násilného deliktu k posunu vnímania týchto kompetencií smerom k negatívnejšiemu, avšak ženy boli mierne negativistickejšie už pred viktimizáciou, u mužov sme zas zistili väčší rozdiel v odhade pred- a po viktimizácií (pred viktimizáciou si boli svojimi kompetenciami istejší než ženy).

Podľa typu deliktu resp. kombinácie deliktov, s akými mali respondenti skúsenosť, sme najsilnejší vplyv viktimizácie na vnímanie kompetencií obetí ovplyvniť vlastnú bezpečnosť zistili u obetí, ktoré zažili v sledovanom období fyzické napadnutie aj lúpež, u obetí, ktoré zažili len fyzické napadnutie a u obetí týrania. Tieto údaje podporujú hypotézu, že obete násilnej kriminality pociťujú vplyvom viktimizácie zníženie svojich kompetencií ovplyvniť vlastnú bezpečnosť.

Násilie často pôsobí na obete ako traumatizujúca skúsenosť, ktorá na nich môže zanechať následky ovplyvňujúce kvalitu života rôzne dlhý čas. V našom výskume najviac respondentov prežívalo pocity strachu a obavy z opakovania viktimizácie, nervozitu a podráždenosť a neprimerané úľakové reakcie. Žiadne ťažkosti nezažívalo 38% obetí násilia. Postviktimačné ťažkosti boli najvýraznejšie u respondentov vo veku 65 a viac rokov, z ktorých ani jeden neuviedol, že by ťažkosťami netrpel. Najmenej bola symptómami zasiahnutá veková kategória 45 – 54 rokov, z ktorej až polovica respondentov ťažkosťami netrpela. V závislosti od veku sme zistili určité rozdiely vo výskyte uvedených symptómov u respondentov. Obete násilia z vyšších vekových kategórií častejšie trpeli poruchami spánku, naopak u mladších respondentov je tento symptóm najzriedkavejším.

Najviac obetí násilia postihnutých postviktimačnými symptómami sme zistili medzi respondentmi, ktorí v sledovanom období zažili fyzické napadnutie aj týranie, najmenej medzi obeťami, ktoré zažili len fyzické napadnutie. U respondentov, ktorí zažili lúpež aj fyzické napadnutie, sme zistili výraznejší výskyt neprimeraných úľakových reakcií, u obetí násilia, ktoré zažili týranie aj fyzické napadnutie bol výraznejší výskyt porúch spánku.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

U obetí týrania boli najčastejším postviktimačným symptómom pocity strachu a obavy z opakovania viktimizácie, nervozita a podráždenosť a poruchy spánku, ktoré uviedla približne každá druhá obeť týrania. Pestrú paletu dopĺňali problémy so sústredením, neprimerané úľakové reakcie a vnucujúce sa myšlienky týkajúce sa incidentov zaznamenané približne u štvrtiny respondentov. Iba 6,2% týchto obetí nezažívalo žiadne ťažkosti.

Uvedené údaje o výskyte postviktimačných symptómov u respondentov podporujú hypotézu, že obete násilia pociťujú príznaky psychickej traumatizácie, ktoré sú navyše vekovo špecifické a zvýrazňujú sa opakovanou viktimizáciou.

Literatúra:

1. BODNÁROVÁ, B., FILADELFIOVÁ, J. (2004): Domestic Violence and Violence Against Women in Slovakia. Bratislava: Bratislava Centre for Work and Family Studies.
2. Bureau of Justice Statistics. National Crime Victimization Survey Resource Guide. [online]. http://www.icpsr.umich.edu/NACJD/NCVS/.
3. Bureau of Justice Statistics. International Crime Victimization Survey (ICVS) Series. [online]. http://www.icpsr.umich.edu/cocoon/NACJD/SERIES/00175.xml
4. EUICS Consortium. Methodology of the European Crime and Safety Survey. [online]. http://www.europeansafetyobservatory.eu/downloads/WP_methodology.pdf
5. HOLOMEK, J. (2008): Obete kriminality. In: Holcr, K. a kol. *Kriminológia.* Bratislava: Iura Edition. s. 101 – 128.
6. Homeoffice. British Crime Survey and Other Surveys. [online]. http://rds.homeoffice.gov.uk/rds/bcs1.html.
7. Homeoffice. Methodological Information about the British Crime Survey. [online]. http://rds.homeoffice.gov.uk/rds/bcs-methodological.html
8. Intervict. The 2004/05 International Crime Victims Survey. [online]. http://rechten.uvt.nl/icvs/
9. MARTINKOVÁ, M., MACHÁČKOVÁ, R. (2001): Vybrané kriminologické a právní aspekty domácího násilí. Praha: IKSP.
10. MARTINKOVÁ, M. (2006): Oběti některých kriminálních deliktů v České republice v roce 2004. Praha: IKSP.
11. MARTINKOVÁ, M. (2007): Zkušenosti obyvatel České republiky s některými delikty – výsledky viktimologického výzkumu. Praha: IKSP.
12. MARTINKOVÁ, M., VLACH, J., KREJČOVÁ, S. (2009): Špatné zacházení s osobami pokročilého věku - se zvláštním zřetelem k domácímu násilí. Praha: IKSP.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

13. ŠTEFUNKOVÁ, M. (2008): Crime Victim Surveys as Source of Information for Crime Forecasting In: D. Košecká (Ed.), Forecasting Crime Development and Control of Crime in Central and Eastern European Countries. Proceedings of the International Conference, Bratislava, November 14 – 16, 2007. Bratislava: Bratislavská vysoká škola práva, 2008. s. 117 – 122.
14. VAN DIJK, MAYHEW, P., KILLIAS, M. (1991): Experiences of Crime Across the World: Key Findings of the 1989 International Crime Survey. Boston, MA: Kluver.

Victims of Violence in Slovakia. Information about the Victimisation and the Psychological Effects Perceived by the Victims.

Abstract

The paper is surveing the number of victims in selected groups of population, depending on some demographical charakteristics of them. It goes through the psychological effects of victimisation of the victims of violent crime, which are shown as changes of trust to the other people, changes of the sufficiency perceived by the victims and as the symptomes peculiar to the reaction to intensive stress. An overview of recent world`s and Slovak victimisation surveys is a part of the paper as well.

Key words: violent crime, victim, victimisation, effects of victimisation

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Sociálne a politické analýzy
2011, 5, 1, s. 57-118
http://sapa.ff.upjs.sk
ISSN 1337 5555

Spokojnosť pacientov a zákonných zástupcov s prácou zamestnancov nemocníc s ohľadom na problém etiky a morálky II.

Silvia Binderová[1]

Eva Bolfíková[2]

Abstrakt

Druhá časť štúdie je venovaná prezentácii výsledkov výskumu, zameraného na problematiku medicínskej etiky a morálky. V dizajne, určenom šiestimi indikátormi a sledovaním diferencií v miere spokojnosti s prácou zamestnancov nemocníc u pacientov a ich zákonných zástupcov boli zistené poznatky, ktoré môžu výrazným spôsobom vyplniť medzeru v tejto oblasti sociálnych analýz. Podľa výsledkov testovania hypotéz sú diferencie v hodnoteniach pacientov na jednej strane a v hodnoteniach zákonných zástupcov na druhej strane signifikantné a v širšom rámci analýzy umožňujú sledovať charakter hodnotenia práce zamestnancov nemocníc z ohľadom na dimenziu etiky a morálky.

Kľúčové slová: medicínska etika, modely medicínskej etiky, princípy medicínskej etiky, základné práva nemocných, spokojnosť pacientov

[1]Mgr. Silvia Binderová,: UPJŠ v Košiciach, Fakulta verejnej správy, Katedra sociálnych štúdií, diplomantka

[2] doc. PhDr. Eva Bolfíková, CSc,. : UPJŠ v Košiciach, Filozofická fakulta, Katedra politológie, Tr. SNP 1, 040 01 Košice, E-mail: eva.bolfikova@upjs.sk

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

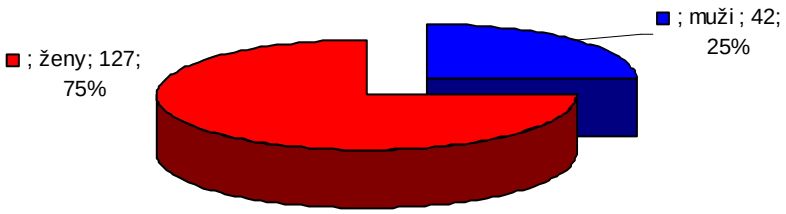
5. Empirická analýza spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov s prácou zamestnancov nemocníc, s ohľadom na problém etiky a morálky

5.1. Popis výskumnej vzorky

Výskumnú vzorku tvorilo celkom 170 respondentov, z toho:

- 50 % pacientov, ktorí boli hospitalizovaní v ústavnom zdravotníckom zariadení pre dospelých pacientov,
- 50 % zákonných zástupcov, ktorí boli hospitalizovaní s nemocným dieťaťom v ústavnom zdravotníckom zariadení pre deti.

Graf 1 Celkové zloženie respondentov podľa pohlavia



Graf 1 znázorňuje celkové zloženie respondentov podľa pohlaví. Zo zúčastnených na výskume bol najpočetnejší podiel žien (74,71%) oproti podielu mužov (24,71 %). Tento nepomer sa prejavil v oboch sledovaných skupinách, tj. aj u pacientov aj u zákonných zástupcov:

- u dospelých pacientov súvisí s tým, že ženy boli ochotnejšie spolupracovať ako oslovení muži. Domnievame sa, že to môže súvisieť s väčšou opatrnosťou zo strany mužov.
- u zákonných zástupcov sa tento nepomer prejavil z toho dôvodu, že pri hospitalizácii v nemocnici s dieťaťom sa procesu zúčastňujú skôr ženy ako muži. Výskyt hospitalizovaných otcov s dieťaťom je podstatne menší ako hospitalizovaných matiek. Domnievame sa, že táto skutočnosť je úplne prirodzená ak berieme do úvahy väčšiu citovú väzbu hlavne malého dieťaťa skôr na matku ako na otca. Otcovia sa vo väčšine prípadov zúčastňujú hospitalizácie vtedy, ak matka ostáva doma s menším súrodencom alebo ak je nemocná, príp. tehotná.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

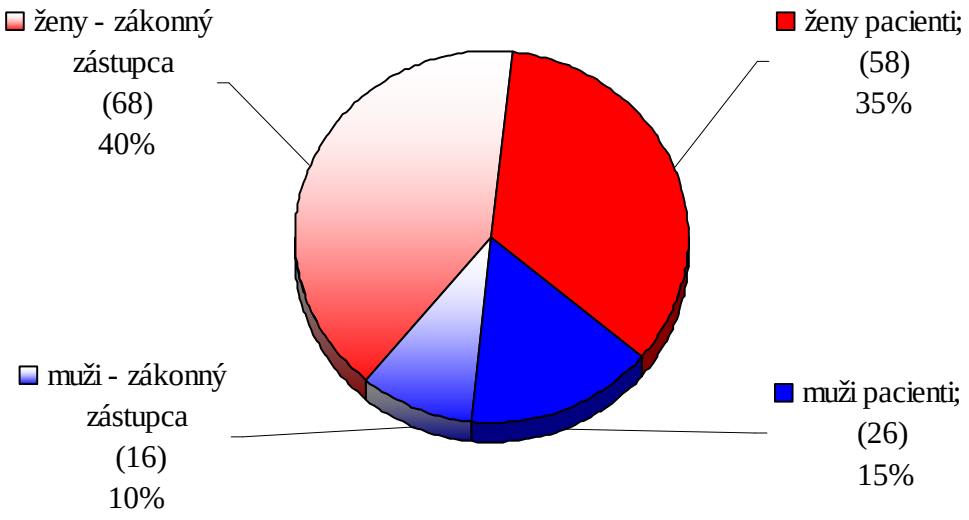
Tab. 2 Zloženie respondentov podľa pohlavia a pozície hospitalizácie v nemocnici

Pohlavie	STATUS		
	Pacient	Zákonný zástupca	Spolu
Muži	61,90	38,10	100,00
Ženy	46,17	53,83	100,00
Spolu	50,00	50,00	100,00

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska pohlavia a veku, uvedená v Tab. 2, poukazuje na to, že:

- z opýtaných mužov väčší podiel tvorili muži-pacienti 61,90 % ako muži-zákonní zástupcovia, ktorých bolo len 38,10 %,
- naopak z opýtaných žien väčší podiel tvorili ženy-zákonné zástupkyne doprevádzajúce dieťa v nemocničnom zariadení 53,83 %, oproti ženám-pacientkám, ktorých podiel bol 46,17 %,
- najmenší podiel zo zúčastnených respondentov na výskume predstavovali respondenti muži–zákonní zástupcovia, ktorí doprevádzali svoje dieťa v nemocničnom zariadení.

Graf 2 Zloženie respondentov podľa pohlavia a pozície hospitalizácie v nemocnici



Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Graf 2 názorne zobrazuje túto situáciu s ohľadom na diferenciáciu respondentov podľa pohlavia a pozície hospitalizácie v ústavnom zdravotníckom zariadení, tj. pacient alebo zákonný zástupca:

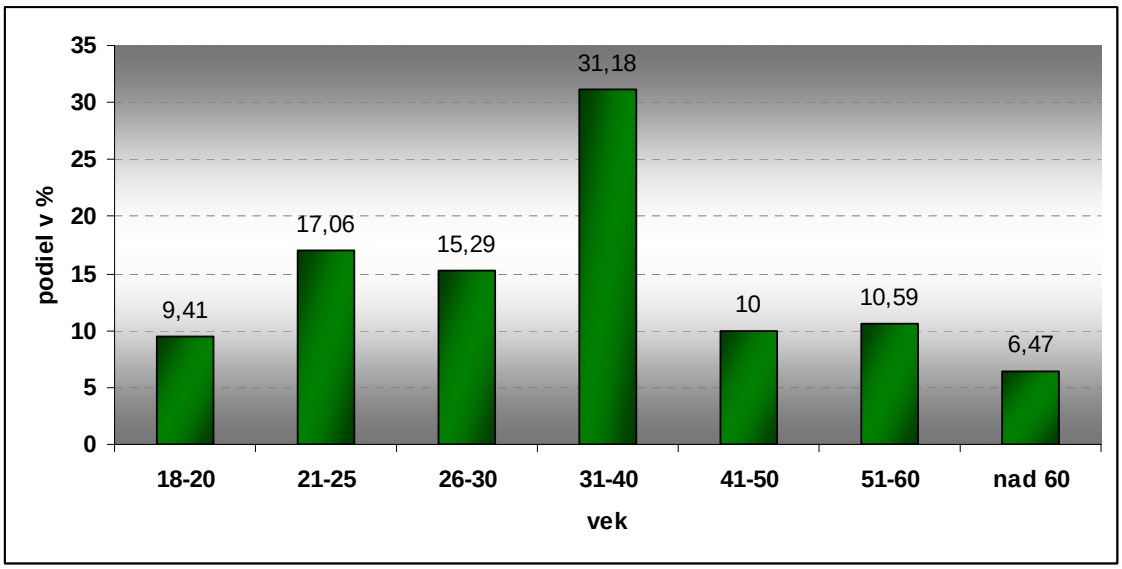
Tab. 3 Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a veku v %

Pohlavie	VEK							
	18-20	21-25	26-30	31-40	41-50	51-60	nad 60	Spolu
Muži	11,90	11,90	16,67	33,33	11,90	2,38	11,90	100,00
Ženy	8,66	18,90	14,17	30,71	9,45	13,39	4,72	100,00
Spolu	9,41	17,06	15,29	31,18	10,00	10,59	6,47	100,00

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska pohlavia a veku uvedená v Tab. 3 poukazuje na to, že:

- najpočetnejšiu skupinu tvorili ženy vo veku od 31 do 40 rokov (30,71 %),
- najmenejpočetnú skupinu tvorili muži vo veku od 51 do 60 rokov (2,38 %),
- ako u mužov tak aj u žien vekovo najpočetnejšou skupinou boli respondenti vo veku od 31- do 40 rokov (muži – 33,33 %, ženy – 30,71 %),
- najslabšie zastúpenými skupinami boli respondenti vo veku od 51 - 60 rokov (2,38 %) muži, ženy nad 60 rokov (4,72 %),
- ostatné vekové kategórie boli približne rovnomerne zastúpené, rozdiely sú primerané.

Graf 3 Zloženie respondentov podľa veku



Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Graf 3 názorne zobrazuje celkovú situáciu diferenciácie respondentov podľa veku, z ktorého je úplne jednoznačné, že z celkového pohľadu výrazne najsilnejšiu skupinu tvorili respondenti od 31 do 40 rokov. Naopak výrazne najslabšie zastúpenou vekovou kategóriou boli respondenti nad 60 rokov.

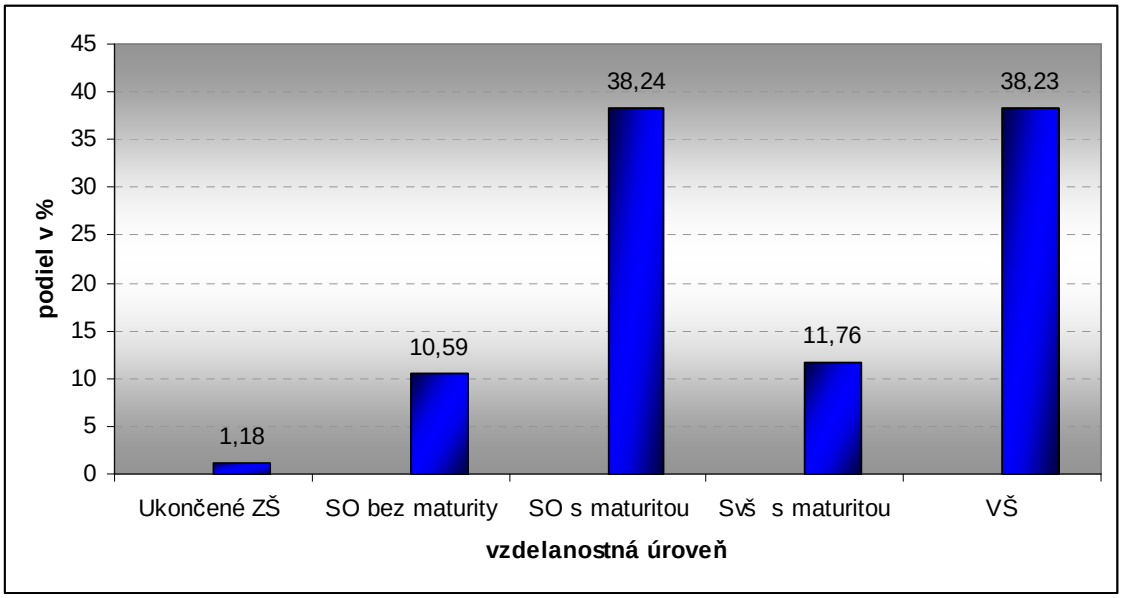
Tab. 4 Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a vzdelania v %

Pohlavie	VZDELANIE					
	Ukončené základné	SO bez maturity	SO s maturitou	Svš s maturitou	VŠ	Spolu
Muži	2,38	14,29	28,57	11,90	42,86	100,00
Ženy	0,79	9,45	41,73	11,81	35,43	100,00
Spolu	1,18	10,59	38,24	11,76	38,23	100,00

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska pohlavia a vzdelania uvedená v Tab. 4 poukazuje na to, že:

- u mužov boli najviac zastúpení vysokoškolsky vzdelaní muži (42,86 %),
- ženy boli najviac zastúpené so stredným odborným vzdelaním s maturitou (41,73%),
- v oboch skupinách najmenej zastúpenými boli respondenti s ukončeným základným vzdelaním (muži – 2,38%, ženy – 0,79 %),
- najpočetnejšími skupinami u oboch pohlaví boli respondenti so stredným odborným vzdelaním s maturitou (38,24 %) a vysokoškoláci (38,23 %) .

Graf 4 Zloženie respondentov podľa vzdelania



Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Graf 4 názorne zobrazuje celkovú situáciu diferenciácie respondentov podľa vzdelania, z ktorého môžeme vidieť, že z celkového pohľadu výrazne najsilnejšími skupinami respondentov boli so stredným odborným s maturitou a vysokoškolsky vzdelaní. Naopak výrazne najslabšie zastúpenou vzdelanostnou skupinou boli respondenti s ukončeným základným vzdelaním.

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska pohlavia a zamestnaneckej situácie uvedená v Tab. 5 poukazuje na to, že:

- rovnako u oboch pohlaví bolo najviac zamestnaných v súkromnej sfére: podiel mužov (15,24 %) a žien (30,71%),
- najmenšie skupiny tvorili: muži v starobnom dôchodku (7,14%), ženy v invalidnom dôchodku (6,30 %),
- v celkovom meradle najviac respondentov bolo zamestnaných v súkromnej sfére (34,12 %), naopak najmenej bolo invalidných dôchodcov (7,65 %),
- celkový podiel respondentov, ktorí pracujú v rozpočtových a príspevkových organizáciách predstavoval druhú najväčšiu skupinu opýtaných (20,00% a 14,2 %),
- podiel nezamestnaných vo výskumnej vzorke bol približne rovnaký u oboch pohlaví: muži (11,90 %) a ženy (11,81 %).

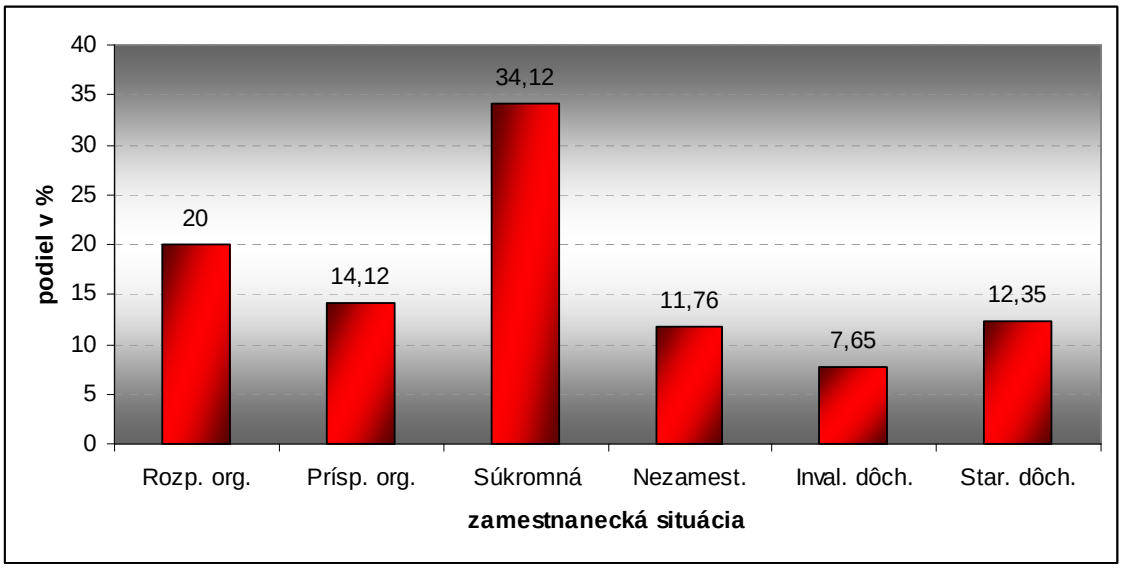
Tab. 5 Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a zamestnaneckej situácie v %

Pohlavie	ZAMESTNANECKÁ SITUÁCIA						
	Rozp. org.	Prísp. org.	Súkromná	Nezamest.	Inval. dôch.	Star. dôch.	Spolu
Muži	14,29	9,52	15,24	11,90	11,90	7,14	100,00
Ženy	22,05	14,96	30,71	11,81	6,30	14,17	100,00
Spolu	20,00	14,12	34,12	11,76	7,65	12,35	100,00

Graf 5 názorne zobrazuje celkovú situáciu diferenciácie respondentov podľa zamestnaneckej situácie, z ktorého môžeme vidieť, že z celkového pohľadu najsilnejšími skupinami respondentov boli respondenti zamestnaní v súkromnej sfére. Naopak výrazne najslabšie zastúpenou skupinou boli invalidní dôchodcovia.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Graf 5 Zloženie respondentov podľa vzdelania



Tab. 6 Štruktúra výskumnej vzorky podľa veku a vzdelania v %

Vek	VZDELANIE					
	Ukončené základné	SO bez maturity	SO s maturitou	Svš s maturitou	VŠ	Spolu
18-20 r.	6,25	0,00	87,50	6,25	0,00	100,00
21-25 r.	0,00	10,34	34,48	20,69	34,48	100,00
26-30 r.	0,00	3,85	30,77	19,23	46,15	100,00
31-40 r.	0,00	18,87	33,96	7,55	39,62	100,00
40-50 r.	0,00	5,88	17,65	5,88	70,59	100,00
51-60 r.	5,56	5,56	33,33	11,11	44,44	100,00
nad 60 r.	0,00	18,18	54,55	18,18	9,09	100,00
Spolu	1,18	10,59	38,24	11,76	38,23	100,00

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska veku a vzdelania uvedená v Tab. 6 poukazuje na to, že:

- najsilnejšie zastúpená bola skupina respondentov so stredným odborným vzdelaním s maturitou (38,24 %) a vysokoškolsky vzdelaní (38,23 %),
- najväčší podiel vysokoškolákov bol vo vekovej skupine od 51 do 60 rokov (70,59 %) a od 26 do 30 r. (46,15 %),
- s ukončeným základným vzdelaním sa vyskytli respondenti len vo vekovej skupine od 18 do 20 rokov (6,25 %). V tejto vekovej kategórii dominantnú skupinu tvorili respondenti so stredným odborným vzdelaním s maturitou (87,50 %).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 7 Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a počtu hospitalizácií v %

Pohlavie	POČET HOSPITALIZÁCIÍ		
	Prvý raz	Opakovane	Spolu
Muži	52,38	47,62	100,00
Ženy	51,18	48,82	100,00
Spolu	51,76	48,24	100,00

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska pohlavia a počtu hospitalizácií uvedená v Tab. 7 poukazuje na to, že:

- z celkového pohľadu boli obe kategórie respondentov pomerne vyrovnané, tzn. že 51,76 % opýtaných bolo hospitalizovaných prvý raz, ale aj opakovane hospitalizovaných bolo približne toľko - 48,24 %,
- situácia vyzerá veľmi podobne aj pri porovnávaní hospitalizácií medzi oboma pohlaviami: mužov bolo prvý raz hospitalizovaných 52,38 % a opakovane 47,62 %, žien bolo prvý raz v nemocnici 51,18 %, opakovane 48,82 %,

Tab. 8 Štruktúra výskumnej vzorky podľa veku a počtu hospitalizácií v %

Vek	POČET HOSPITALIZÁCIÍ		
	Prvý raz	Opakovane	Spolu
18-20 r.	56,25	43,75	100,00
21-25 r.	65,52	34,48	100,00
26-30 r.	65,38	34,62	100,00
31-40 r.	43,40	56,60	100,00
40-50 r.	35,29	64,71	100,00
51-60 r.	55,56	44,44	100,00
nad 60 r.	36,63	63,64	100,00
Spolu	51,76	48,24	100,00

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska veku a počtu hospitalizácií uvedená v Tab. 8 poukazuje na to, že:

- najväčší podiel respondentov hospitalizovaných v nemocničnom zariadení prvýkrát sa vyskytol vo vekovej skupine od 21 do 25 r. (65,52 %),
- naopak najmenší pomer respondentov, ktorí boli prvýkrát v nemocnici boli vo vekovej kategórii od 40 do 50 rokov (35,29 %),

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

- opakovane hospitalizovaných bolo v najväčšom pomere vo vekovej skupine od 40 do 50 rokov (64,71 %),
- najmenší pomer opakovane hospitalizovaných bol u vekovej skupiny od 21 do 25 rokov (34,48 %).

Tab. 9 Štruktúra výskumnej vzorky podľa veku a statusu pri hospitalizácii v %

Vek	STATUS		
	Pacient	zákonný zástupca	Spolu
18-20 r.	81,25	18,75	100,00
21-25 r.	37,93	62,07	100,00
26-30 r.	26,92	73,08	100,00
31-40 r.	26,42	73,58	100,00
40-50 r.	76,47	23,53	100,00
51-60 r.	88,89	11,11	100,00
nad 60 r.	100,00	0,00	100,00
Spolu	50,00	50,00	100,00

Štruktúra výskumnej vzorky z hľadiska veku a statusu, alebo pozície respondenta pri hospitalizácii uvedená v Tab. 9 poukazuje na to, že:

- 100,00 % respondentov vo vekovej kategórii nad 60 rokov boli čiste len pacientmi, v tomto veku nebol nik zákonným zástupcom, tj. doprovodom s chorým dieťaťom v nemocnici,
- najväčší podiel zákonných zástupcov sa prejavil vo vekovej kategórii od 31 do 40 rokov 73,58 %. Veľmi podobne aj vo vekovej kategórii od 26 do 30 rokov 73,08 %,
- zaujímavé je, že vo vekovej skupine od 51 do 60 rokov sa vyskytli aj zákonní zástupcovia podielom 11,11 % - domnievame sa, že sa v týchto prípadoch jednalo buď o rodičov vo vyššom veku, alebo o starých rodičov, ktorí boli hospitalizovaní s vnúčatami, čo je prirodzené v prípadoch viac početných rodín, kde sa rodičia musia postarať doma o viacero detí.

5.2. 1. Výsledky analýzy – základný prehľad

Spracovaním empirických údajov metódami deskriptívnej štatistiky sme získali celkové hodnotiace údaje - pre indikátory (úrovne) ako aj pre jednotlivé operacionalizované položky s dôrazom: na aritmetický priemer, na hodnotu minimálnych a maximálnych skóre, na rozptyl a na štandardnú odchýlku.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 10 Výsledky deskriptívnej štatistiky pre indikátory spokojnosti

Úroveň	DESKRIPTÍVNA ŠTATISTIKA					
	Počet	Aritmetický priemer	Minimálna hodnota	Maximálna hodnota	Rozptyl	Štandardná odchýlka
OSOBNOSŤ	170	2,69	1,00	7,00	1,90	1,38
SPRÁVANIE	170	2,66	1,00	6,66	2,30	1,51
ODBORNOSŤ	170	2,49	1,00	7,00	1,62	1,27
REŠPEKT	170	2,71	1,00	7,00	2,26	1,50
KOMUNIKÁCIA	170	3,24	1,20	7,00	3,28	1,81
VEDOMOSTI	170	2,63	1,00	7,00	2,04	1,43
ZDRAVIE	170	2,64	1,00	7,00	2,15	1,46
MORÁLKA	170	2,72	1,02	6,92	1,96	1,40

Na základe súhrnných aritmetických priemerov pre jednotlivé indikátory (Tab.10), možno celkovo konštatovať, že respondenti:

- vykazujú najvyššiu mieru spokojnosti na úrovni ODBORNOSŤ, so skóre M=2,49, ide o odbornosť a profesionalitu zdravotníckeho personálu pri dodržiavaní etických a morálnych zásad,
- naopak najslabším článkom v sledovaných úrovniach etiky a morálky zdravotníkov je KOMUNIKÁCIA, so skóre M=3,24, čo poukazuje na celkovo priemerné hodnotenie a spokojnosť,
- pri ostatných sledovaných úrovniach: OSOBNOSŤ, SPRÁVANIE, REŠPEKT, VEDOMOSTI a ZDRAVIE bola miera spokojnosti respondentov veľmi podobná, v rozmedzí od M=2,63 do M=2,71;

Súhrnné aritmetické priemery, namerané pre jednotlivé sledované úrovne – indikátory, poukazujú na celkový charakter hodnotenia eticko-morálneho prístupu zdravotníkov. Priemerné namerané skóre pre jednotlivé operacionalizované položky indikátorov umožňujú sledovať hodnotenie a spokojnosť respondentov podrobnejšie.

Najlepšie hodnotenou zo všetkých položiek - vlastností, operacionalizovaných pre indikátory, bola položka *„je slušne a pekne upravený“* so skóre M=2,34, čo naznačuje, že estetická úprava zdravotníckych pracovníkov je na akceptovateľnej úrovni. Nemožno konštatovať zjavne pozitívne hodnotenie, ale spomedzi ostatných vlastností ide o najpozitívnejšie hodnotenú. Táto položka odzrkadľuje celkové vizuálne pôsobenie pracovníka, ktoré zahŕňa hygienickú stránku, a taktiež aj oblečenie a úpravu personálu. Nasledujúcimi najlepšie hodnotenými vlastnosťami boli *„ovláda okamžite spôsob riešenia“* (M=2,40) a *„využíva dostupné nástroje na riešenie situácií“* (M=2,40), ktoré vypovedajú o odbornej stránke personálu. Aj ďalšie pozitívnejšie hodnotené položky boli zamerané na odborné znalosti personálu: *„prejavuje samostatnosť“* (M=2,42) a *„má prehľad o aktuálnej situácii problému“* (M=2,47).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Domnievame sa, že odborné znalosti, ktoré zahŕňajú rýchlosť, efektívnosť a samostatnosť – boli respondentami vnímané uspokojivo.

Naopak, najmenej pozitívne hodnotená bola schopnosť *„sebakriticky riešiť prípadné chyby a omyly“* so skóre (M=3,11). Respondenti pociťovali slabšiu toleranciu zdravotníkov v prípadoch, ak sa vyskytli zistenia nedostatkov, prípadne omylov v ich práci. Domnievame sa však, že táto vlastnosť je hlboko „ľudská“, pretože prípadnú kritiku každý človek nesie veľmi ťažko a obyčajne sa pritom bráni a obhajuje. S touto skutočnosťou súvisí aj druhá najslabšie hodnotená vlastnosť *„skromný, pokorný“,* so skóre M=2,97. Tieto vzácne vlastnosti sú nachádzané u zdravotníkov menej často. Skromnosť a pokora vyplýva zo správneho hodnotenia samého seba a tiež hodnotenia iných. Zdravotnícki zamestnanci si zrejme vo veľkej miere uvedomujú svoju jedinečnosť v oblasti medicínskych poznatkov oproti laikom.

Druhou najslabšie hodnotenou vlastnosťou bola *„prejavujú svoju spoluúčasť na Vašom prežívaní nemoci i jej liečby“* so skóre M=2,94, ktorá sa nachádzala na úrovni KOMUNIKÁCIA. Nižšia miera spokojnosti respondentov sa prejavila aj pri položkách, ktoré v tejto súvislosti popisovali chápavý prístup k ich liečbe a rešpektovanie ich slobodného rozhodovania (akceptácia vlastných názorov a predstáv o liečbe). V línii slabšieho hodnotenia bola aj spokojnosť respondentov pri položke *„rešpektuje Vašu prípadnú nedôveru v liečebný postup“,* so štvrtým najvyšším skóre M=2,89. Možno uvažovať o tom, že toto zistenie potvrdzuje naše predchádzajúce domnienky o nižšej dôvere zdravotníkov voči názorom pacientov-laikov. Pacienti zrejme vnímajú túto situáciu ako nerešpektovanie ich vôle. V tomto ponímaní je ohrozený princíp autonómie ako jedného z etických princípov, založenom na rozhodovaní nemocného o sebe samom. K významným zisteniam patria aj hodnotenia, namerané pri dvoch nasledujúcich položkách: *„empatický-ľudský“* (M=2,83) a *„oznamuje výsledky vyšetrení a vysvetľuje priebeh liečby, jeho pozitívne i negatívne stránky“* (M=2,82). Súčasné etické problémy v zdravotníctve, na ktoré poukázala dostupná literatúra a ktoré boli bližšie spomenuté v 1. kapitole teoretickej časti, sa potvrdili v uskutočnenom výskume ako veľmi reálne a súvisiace práve s postupným odkláňaním sa pôvodného medicínskeho poslania – ktorý predstavuje predovšetkým empatický prístup zdravotníkov k chorému, k núdznemu a k trpiacemu. Uvedené hodnoty priemerných skóre síce poukazujú na nižšiu mieru spokojnosti z celkového pohľadu na výsledky analýzy, ale stále sa pohybujú v pozitívnom spektre 7-stupňovej škály. Preto nemožno uvažovať o výrazne negatívnych hodnotenia, skôr a nižšej miere spokojnosti najmä v porovnaní s pozitívnejšie hodnotenými vlastnosťami.

Pohľad na výsledky, zistené pri jednotlivých položkách na úrovni REŠPEKTOVANIE nemocného ako ľudskej bytosti, zistíme, že potvrdzujú spomínanú tendenciu. Nižšia miera spokojnosti, nameraná pre položky: *„reaguje na vaše pocity a prejavy počas liečby“* (M=2,72), *„v každej situácii dbá a rešpektuje Vašu dôstojnosť“* (M=2,74), *„prejavuje úprimný záujem o Vaše liečenie“* (M=2,71), *„berie ohľad na všetky zvláštnosti a jedinečnosti vášho prípadu (nie spôsobom „kus ako kus“)“* (M=2,77), upozorňuje na tendenciu porušovania ľudskej dôstojnosti v priebehu liečby, na nedostatok skutočného záujmu o pacienta a o strácaní pohľadu na pacienta ako na individualitu. Hodnota priemerných skóre však neumožňuje

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

konštatovať výrazne nepriaznivý stav, keďže sa stále pohybuje v pozitívnom spektre 7- stupňovej škály – ide teda o nižšiu mieru spokojnosti (resp. skôr priemernú), nie však o zjavnú nespokojnosť. Číselné hodnotenia všetkých ostatných položiek sa nachádzajú v rozpätí aritmetických priemerov skóre od 2,47 do 2,82.

5.2.2. Diferencie v miere spokojnosti respondentov s prácou zamestnancov nemocníc s ohľadom na sociálno – demografické charakteristiky

Sledovanie diferencií v miere spokojnosti respondentov, hospitalizovaných v ústavných zdravotníckych zariadeniach, (ďalej „nemocníc") s ohľadom na problém etiky a morálky personálu nemocnice, nám poskytuje obraz o vnímaní práce zdravotníckych pracovníkov v procese liečby nemocí pacientami a zákonnými zástupcami v špecifikáciách pre demograficky charakterizované skupiny respondentov.

Táto časť analýzy je venovaná diferenciám v spokojnosti respondentov s ohľadom na ich sociálno-demografické charakteristiky. Zdravotnícky personál je pod drobnohľadom chorého človeka, ktorého sužuje diskomfort, bolesť, neistota a cudzie prostredie. Domnievali sme sa, že práca zdravotníkov je odlišne vnímaná: ženami a mužmi, mladšími vekovými skupinami a staršími vekovými skupinami, vzdelanejšími a menej vzdelanými, a pod..

Uvádzané výsledky analýzy vo vzťahu k miere spokojnosti respondentov s ohľadom na vybrané sociálno-demografické charakteristiky, rešpektujú výsledky testovania signifikantnosti diferencií. U tých sociálno-demografických charakteristík, kde sa štatisticky významné diferencie nepotvrdili vôbec, alebo sa potvrdili len pri niektorých položkách je popisované celkové hodnotenie miery spokojnosti respondentov na jednotlivých úrovniach, zistenia pre jednotlivé položky nie sú uvádzané.

5. 2.2.1. Interpohlavné diferencie v miere spokojnosti s morálkou a etikou v práci zamestnancov nemocníc

Hodnotenie spokojnosti s profesijnou etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na jednotlivých sledovaných úrovniach celkovo u mužov a žien nevykazuje štatisticky významné diferencie.

Diferencie v celkovom hodnotení spokojnosti s morálkou zamestnancov medzi mužmi a ženami na jednotlivých úrovniach, teda nie sú štatisticky významné ($p=0,16$ $F=1,96$), ale priemerné namerané skóre pre sledované skupiny respondentov prinieslo zistenia o tom, že muži ($M=2,47$) boli k práci zamestnancov o niečo menej kritickí, ako ženy ($M=2,82$).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Najkritickejšie hodnotenou úrovňou u oboch pohlaví bola „KOMUNIKÁCIA“ (F=2,03 a P=0,16), kde priemerné skóre žien dosiahlo až M=3,36 a u mužov M=2,9. Je to oblasť, v ktorej zrejme objektívne majú zdravotnícki pracovníci najväčšie nedostatky. Ide zároveň o sféru, ktorá je veľmi citlivo vnímaná a hodnotená najmä ženami. Napriek tomu, že sledované diferencie nie sú štatisticky významné, možno ich považovať za značné s ohľadom na hodnotu priemerných nameraných hodnôt u obidvoch skupín.

Tab. 11 Interpohlavné diferencie v hodnotení spokojnosti respondentov s ohľadom na etiku a morálku na jednotlivých úrovniach (ONEWAY)

ÚROVNE	F	p	M – priemerné skóre	
			Muži	Ženy
Osobnosť	2,65	0,11	2,40	2,79
Správanie	2,58	0,11	2,34	2,78
Odbornosť	0,15	0,70	2,43	2,52
Rešpekt	2,48	0,12	2,41	2,82
Komunikácia	2,03	0,16	2,90	3,36
Vedomosti	1,36	0,25	2,41	2,71
Zdravie	1,73	0,19	2,38	2,73
Morálka - celkové hodnotenie	1,96	0,16	2,47	2,82

Muži sú najspokojnejší s vlastnosťami, operacionalizovanými na úrovni „SPRÁVANIE“ (M pre mužov=2,34 a M pre ženy=2,78). Naopak výrazne najmenej spokojní sú so spôsobom „KOMUNIKÁCIE“ zdravotníckych pracovníkov (M=2,90).

Ženy vykazujú napozitívnejšie hodnotenie na úrovni „ODBORNOSŤ“ (M=2,52) a najmenej sú spokojné s charakterom „KOMUNIKÁCIE“ – tu možno sledovať výrazne najvyššie skóre v celej tabuľke a aj najväčší rozdiel medzi ženami (M=3,36) a mužmi (M=2,90), aj keď nie signifikantný.

Úroveň „SPRÁVANIE“, ktorú charakterizujú také vlastnosti ako tolerancia, čestnosť, dôveryhodnosť, ľudskosť, empatia, a pod., ktorá je podľa dosiahnutého skóre mužov najlepšie hodnotená mužmi (M=2,34), ženy hodnotia citlivejšie a teda aj kritickejšie (M=2,78) - jedná sa o citové charakteristiky, pre ktoré sú vnímavejšie skôr ženy.

Naopak úroveň „ODBORNOSŤ“, je charakterizovaná praktickými vlastnosťami ako: okamžitý spôsob riešenia problému, prehľad, dostupnosť nástrojov, efektivita, samostatnosť, praktickosť, ktoré sú typické skôr pre mužov. Napriek tomu kritickejší je postoj žien (M=2,52), než mužov (M=2,43).

Najväčšie, i keď nie štatisticky významné diferencie, boli zistené na úrovniach „OSOBNOSŤ“, „SPRÁVANIE“ a „REŠPEKT“. Ide o úrovne, kde súhrnné priemerné skóre pou-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

kazuje na vyššiu mieru spokojnosti v skupine mužov, než v skupine žien. Toto zistenie je však typické pre všetky sledované úrovne, možno teda uvažovať o zrejmej tendencii v charaktere hodnotenia u mužov a u žien. Ženy sú teda na všetkých úrovniach výrazne – aj keď nie štatisticky významne – kritickejšie.

5.2.2.2. Diferencie v miere spokojnosti s profesijnou etikou a morálkou v práci zamestnancov nemocníc medzi vekovými skupinami

Diferencie v miere spokojnosti s prácou zamestnancov nemocníc medzi vekovými skupinami sú štatisticky významné na väčšine sledovaných úrovní. Prehľad zistení poskytuje Tab.12. Podľa týchto údajov je celkové hodnotenie etiky a morálky zamestnancov (F=1,85 a p=0,02) diferencované s ohľadom na príslušnosť respondentov k jednotlivým vekovým kategóriám. Podľa priemerného nameraného skóre nemožno konštatovať kontinuálnu tendenciu charakteru diferencií. Výrazne najviac spokojní sú respondenti vo veku od 26 do 30 rokov (M=2,37). Najmenej spokojná je veková kategória od 41 do 50 rokov (M=3,74), kde možno konštatovať priemernú spokojnosť, podporenú zrejme väčšími skúsenosťami a náročnejšími kritériami hodnotenia, ktoré korešpondujú s predstavami o spôsobe práce zamestnancov nemocníc.

Tab. 12 Diferencie v hodnotení spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov s ohľadom na vekové skupiny (ONEWAY)

ÚROVNE	F	P	M – priemerné skóre						
			Vekové skupiny						
			18-20	21-25	26-30	31-40	41-50	51-60	nad 60
Osobnosť	2,36	0,03	3,06	2,54	2,37	2,40	3,57	3,07	2,72
Správanie	2,78	0,01	3,09	2,85	2,24	2,33	3,72	3,01	2,52
Odbornosť	2,87	0,01	3,03	2,37	2,11	2,25	3,38	2,70	2,38
Rešpekt	1,89	0,08	3,00	2,48	2,47	2,52	3,69	3,00	2,43
Komunikácia	2,61	0,02	3,52	3,14	2,85	2,89	4,57	3,75	2,85
Vedomosti	2,13	0,05	3,00	2,51	2,26	2,42	3,80	2,80	2,50
Zdravie	2,15	0,04	2,96	2,42	2,30	2,44	3,62	2,96	2,41
Morálka - celkové hodnotenie	1,85	0,02	3,09	2,58	2,37	2,46	3,74	3,05	2,55

Priemerné skóre, namerané pre vekové kategórie, poukazuje na zjavné špecifiká, ktorými sú charakterizované ich postoje k otázkam etiky a morálky.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Hodnotenie miery spokojnosti respondentov u rôznych vekových skupín na jednotlivých sledovaných úrovniach vykazuje štatisticky významné diferencie na šiestich úrovniach – indikátoroch zo siedmych. Najvýraznejšie rozdiely boli zistené na úrovniach ODBORNOSŤ (p=0,01, F=2,87) a SPRÁVANIE (p=0,01, F=2,78). Naopak najmenšie diferencie a teda blízkosť názorov vekových kategórií pri hodnotení možno konštatovať na úrovni VEDOMOSTI (F=2,13, p=0,05).

Súhrnné údaje pre mieru spokojnosti na úrovni „OSOBNOSŤ“ (F=2,36 a p=0,03) priniesli poznanie o tom, že celkovo najspokojnejšou vekovou skupinou je tu kategória respondentov od 26 do 30 rokov (M=2,37). Naopak celkove najkritickejšou vekovou skupinou je skupina respondentov od 41 do 50 rokov (M =3,74). Hodnoty priemerného skóre, nameraného na tejto úrovni pre jednotlivé skupiny, neumožňujú konštatovať výraznejšiu tendenciu v charaktere diferencií, jednotlivé vekové kategórie sú vo svojom hodnotení veľmi špecifické.

Najpozitívnejšie skóre pre úroveň „ODBORNOSŤ“, kde boli zaznamenané najvýraznejšie diferencie (F=2,87 a p=0,01), bolo tiež namerané vo vekovej skupine od 26 do 31 rokov (M=2,11). Ide o najnižšie priemerné skóre v celej tabuľke, čo znamená, že práve hodnotenie odbornosti v tejto vekovej kategórii je charakterizované vôbec najväčšou spokojnosťou respondentov.

Najhoršie skóre vykazuje úroveň „KOMUNIKÁCIA“. Najvýraznejší je tento postoj u vekovej skupiny od 41 do 50 rokov (M=4,57). Veková kategória od 26 do 30 rokov však aj tu vykazuje najnižšie skóre spomedzi ostatných vekových kategórií (M=2,85), keď diferencie medzi týmito vekovými kategóriami sú veľmi výrazné. Celkovo však – podľa hodnotenia respondentov - komunikáciu možno charakterizovať ako priemernú až horšiu ako priemernú.

Najmenšie – a nesignifikantné - diferencie boli zistené na úrovni „REŠPEKT“ (p=0,08, F=1,89). Ide o indikátor, ktorý jediný vykazuje najnižšie priemerné skóre u vekovej skupiny nad 60 rokov (M=2,43

Z hľadiska celkového hodnotenia úrovní spokojnosti respondentov, môžeme konštatovať, že pozitívne hodnotili prácu zdravotníckych pracovníkov predovšetkým mladšie vekové skupiny od 21 rokov do 40 rokov a taktiež veková skupina nad 60 rokov.

Pohľad na jednotlivé vekové kategórie a ich špecifiká vedie ku konštatovaniu jednoznačnej tendencie. Pokiaľ hľadáme najpozitívnejšie a najmenej pozitívne postoje pre každý z indikátorov spokojnosti, výsledok naznačuje výraznú stabilitu pre obidva extrémy - najnižšie priemerné skóre a najpozitívnejší postoj pre všetky indikátory (okrem „REŠPEKTU“) vykazujú respondenti vo vekovej kategórií od 26 do 30 rokov, najmenej pozitívny postoj bol pri všetkých indikátoroch zistený v skupine od 41 do 50 rokov.

Pokiaľ sledujeme situáciu na jednotlivých úrovniach – indikátoroch, opäť možno uviesť, že tu existuje jednoznačný trend, podľa ktorého najvyššiu mieru spokojnosti s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov vykazujú všetky vekové skupiny rovnako – pri indikátore „ODBORNOSŤ“. Naopak najmenej spokojní sú opäť všetky vekové kategórie s „KOMUNIKÁCIOU“.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Sledovanie charakteru diferencií medzi vekovými kategóriami respondentov v analyzovanom priestore podľa jednotlivých položiek indikátorov potvrdzuje popísané trendy.

5.2.2.3. Diferencie v miere spokojnosti s profesijnou etikou a morálkou zamestnancov medzi vzdelanostnými skupinami

Sledovanie charakteru diferencií v miere spokojnosti s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov viedlo k zisteniam, na základe ktorých možno konštatovať štatisticky významné rozdiely medzi vzdelanostnými kategóriami.

Tab. 13 Diferencie v hodnotení spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov medzi vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

ÚROVNE	F	p	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukončené základné	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s matur.	VŠ
Osobnosť	4,01	0,00	1,00	2,16	2,39	3,11	3,05
Správanie	3,48	0,01	1,00	2,20	2,33	2,98	3,09
Odbornosť	2,91	0,02	1,31	2,00	2,28	2,62	2,84
Rešpekt	5,13	0,00	1,08	2,10	2,32	3,01	3,24
Komunikácia	3,78	0,01	2,00	2,65	2,78	3,51	3,83
Vedomosti	4,16	0,00	1,00	2,06	2,38	2,51	3,13
Zdravie	5,15	0,00	1,00	2,16	2,28	2,50	3,23
Morálka - celkové hodnotenie	4,40	0,00	1,19	2,19	2,39	2,89	3,20

Hodnotenie miery spokojnosti s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov z pohľadu rozdielnych vzdelanostných skupín je diferencované súhrnne (F=4,40 a p=0,00) i na všetkých jednotlivých úrovniach. Na základe súhrnného priemerného skóre možno konštatovať, že spokojnosť s morálkou zdravotníckych pracovníkov úmerne klesá s dosiahnutou výškou vzdelania. Znamená to, že najviac spokojní sú respondenti s najnižším vzdelaním (M=1,19) a najmenej spokojní sú vysokoškoláci (M=3,20).

Respondenti so základným vzdelaním veľmi dobre hodnotili prácu zdravotníckeho personálu na jednotlivých úrovniach. Skóre M=1,00 bolo zistené pre indikátory: OSOBNOSŤ, SPRÁVANIE, VEDOMOSTI, ZDRAVIE. Paradoxne vysokoškoláci hodnotili tieto charakteristiky od skóre M=3,05 až do M=3,83. Možno sa domnievať, že VŠ vzdelaní majú väčšie po-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

znanie v oblasti zdravotnej starostlivosti, oproti skupinám s nižším vzdelaním. Najslabšie skóre celkovo bolo zistené na úrovni KOMUNIKÁCIA, ktorú VŠ vzdelaní hodnotili M=3,83. Hodnotenia respondentov s najnižším vzdelaním je však menej presný kvôli nízkemu počtu respondentov v tejto vzdelanostnej skupine.

Situácia pri jednotlivých indikátoroch poukazuje na to, že uvedená tendencia v charaktere diferencií medzi vzdelanostnými skupinami sa prejavuje na každej jednotlivej úrovni. Znamená to, že kontinuálne znižovanie miery spokojnosti s prácou zamestnancov nemocníc s rastom úrovne dosiahnutého vzdelania je typickou charakteristikou spokojnosti.. Veľkosť diferencií je pri jednotlivých indikátoroch viac – menej vyrovnaná, najväčšia je pri indikátore „ZDRAVIE“ (F=5,15 a p=0,00).

Jednotlivé vzdelanostné skupiny však vykazujú aj niektoré špecifiká. Pokiaľ sledujeme najvýraznejšie charakteristiky v hodnotení spokojnosti vo vnútri skupín, jednoznačným postojom, rovnakým vo všetkých skupinách je najmenej pozitívne hodnotenie práce zdravotníkov na úrovni „KOMUNIKÁCIE“. Tu je priemerné skóre najvyššie - v porovnaní s ostatnými úrovňami - vo všetkých skupinách.

Najpozitívnejšie hodnotenie sa vo vzdelanostných skupinách líši. V skupinách so stredným odborným vzdelaním bez a s maturitou sú respondenti najviac spokojní s „ODBORNOSŤOU“ zdravotníckych pracovníkov. Stredoškoláci so všeobecnou maturitou sú síce celkovo menej spokojní , ale najpozitívnejšie hodnotia „VEDOMOSTI“ (M=2,51) a starostlivosť o „ZDRAVIE“ pacientov (M=2,50). Respondenti s ukončeným vysokoškolským vzdelaním sú výrazne najviac kritickí vo svojom hodnotení, najpozitívnejšie hodnotia „OSOBNOSŤ, teda osobnostné vlastnosti pracovníkov (M=3,05).

5.2.2.3.1. Diferencie v miere spokojnosti respondentov s etikou a morálkou v správaní zamestnancov nemocníc na úrovni „OSOBNOSŤ“ medzi vzdelanostnými skupinami

Hodnotenie miery spokojnosti s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni OSOBNOSŤ u vzdelanostných skupín ukázalo, že každá z operacionalizovaných položiek na tejto úrovni vykazuje štatisticky významné interskupinové diferencie.

Vlastnosti, ktoré charakterizujú zdravotníckych pracovníkov v súhrne predstavujú ich osobnostný profil. Podľa údajov, uvedených v Tab.14 je hodnotenie v jednotlivých vzdelanostných skupinách špecifické, a vyššie prezentovaná hlavná tendencia charakteru diferencií je viditeľná pri hodnotení troch z ôsmych vlastností.

Diferencie medzi vzdelanostnými kategóriami sú vcelku rovnomerné, najvýraznejšie sú pri hodnotení schopnosti pracovníkov „*slušne a pekne*“ upraviť svoj zovňajšok (F=4,55

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

a p=0,00). Podľa hodnôt priemerného nameraného skóre výrazne najviac sú spokojní respondenti so stredným odborným vzdelaním bez maturity (M=1,77). Naopak najmenej spokojní v tomto prípade nie sú vysokoškoláci (M=2,70), ale stredoškoláci so všeobecnou maturitou (M=3,09).

Tab. 14 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „OSOBNOSŤ" medzi vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

OSOBNOSŤ	F	p	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukonč. základ.	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s matur.	VŠ
dokáže kontrolovať svoje správanie	3,32	0,01	1,00	2,16	2,26	3,00	2,96
zachová si úctu v každej situácii	2,60	0,03	1,00	2,22	2,35	3,00	2,93
dôveruje si a s istotou postupuje pri riešení situácií	2,84	0,02	1,00	2,33	2,23	2,95	2,87
prejavuje schopnosť sebaovládania aj v nepríjemných situáciách	3,90	0,00	1,00	2,00	2,55	3,09	3,18
pôsobí vyrovnane, pokojne, harmonicky	2,90	0,02	1,00	2,22	2,53	3,14	3,15
sebakriticky rieši prípadné chyby a omyly	3,42	0,01	1,00	2,38	2,83	3,33	3,59
javí sa ako ucelená, všestranne vyvážená bytosť	2,76	0,02	1,00	2,22	2,47	3,28	3,03
je slušne a pekne upravený	4,55	0,00	1,00	1,77	1,93	3,09	2,70

Podľa priemerných nameraných skóre je najmenej pozitívne hodnotená schopnosť zdravotníkov sebakriticky riešiť prípadné chyby a omyly – spokojnosť kontinuálne klesá s rastom úrovne dosiahnutého vzdelania. Najnižšie skóre bolo namerané pre skupinu so stredným odborným vzdelaním bez maturity (M=2,38) a najvyššie skóre vykazujú vysokoškoláci (M=3,59) – ide o vôbec najvyššie skóre v celej tabuľke. S ohľadom na 7-stupňovú škálu možno toto hodnotenie považovať za lepší priemer až priemerné. Znamená to, že nejde o výraznú nespokojnosť, ale v porovnaní s ostatnými vlastnosťami tejto úrovne o najnižšiu mieru spokojnosti.

Situácia v jednotlivých vzdelanostných skupinách poukazuje na to, že najspokojnejšou skupinou sú stredoškoláci s odborným vzdelaním bez maturity, ktorí pri siedmych z ôsmych položiek vykazujú najnižšie namerané skóre zo všetkých skupín. Najmenej pozitívne hodnotenia vykazujú stredoškoláci so všeobecnou maturitou, v prípade šiestich z ôsmych položiek. V tejto skupine k najpozitívnejšie hodnoteným nepatrí *„slušnosť a upravenosť"*, ale to, že pracovník si *„dôveruje a s istotou postupuje pri riešení situácie"* (M=2,95).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Znamená to, že v tejto skupine respondentov je táto vlastnosť pozitívnejšie hodnotená, než ostatné vlastnosti. Podľa priemerného skóre však ide o v porovnaní s ostatnými skupinami najkritickejšie hodnotenie.

Najbližšie sú názory vzdelanostných skupín na schopnosť pracovníkov *„zachovať si úctu v každej situácii“*, keďže tu sú diferencie najmenšie (F=2,60 a p=0,03). Stále však ide o signifikantné diferencie.

5.2.2.3.2. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „SPRÁVANIE“ medzi vzdelanostnými skupinami

Hodnotenie miery spokojnosti s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov vzdelanostnými skupinami na úrovni „SPRÁVANIE“ umožňuje konštatovať, že sledované interskupinové diferencie sú signifikantné pri hodnotení všetkých vlastností tejto úrovne. Charakter týchto diferencií kopíruje základnú tendenciu, prezentovanú pri popise výsledkov analýzy vo vzťahu k určeným indikátorom, podľa toho teda miera spokojnosti klesá s rastom úrovne dosiahnutého vzdelania.

Tab. 15 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „SPRÁVANIE“ medzi vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

SPRÁVANIE	F	P	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukonč. základ.	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s matur.	VŠ
Tolerantný	**2,93**	**0,02**	**1,00**	**2,00**	**2,18**	**2,90**	**2,84**
čestný, férový	**2,94**	**0,02**	**1,00**	**2,16**	**2,20**	**2,95**	**2,95**
Dôveryhodný	1,86	0,11	1,00	2,05	2,41	2,80	2,89
Ľudský	2,25	0,06	1,00	2,05	2,27	3,04	2,84
empatický (citlivý)	**2,35**	**0,05**	**1,00**	**2,33**	**2,55**	**3,09**	**3,23**
Taktný	**2,67**	**0,03**	**1,00**	**2,27**	**2,52**	**3,09**	**3,17**
Zdvorilý	**3,63**	**0,00**	**1,00**	**2,27**	**2,13**	**2,80**	**3,03**
Priateľský	**4,04**	**0,00**	**1,00**	**2,27**	**2,21**	**2,85**	**3,25**
Skromný a pokorný	**4,61**	**0,00**	**1,00**	**2,38**	**2,47**	**3,33**	**3,59**

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Najväčšie sú diferencie v hodnotení *„skromnosti a pokory“* (F=4,61 a p=0,00) pracovníkov. Ide o vlastnosť, ktorá je výrazne najmenej pozitívne hodnotená skupinou vysokoškolákov (M=3,59) a ktorá aj v skupine, ktorá celkovo vykazuje najpozitívnejšie postoje - respondenti so stredným odborným vzdelaním bez maturity – vykazuje najhoršie hodnotenie (M=2,38).

Hodnotenie miery spokojnosti s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov z pohľadu SPRÁVANIE vzdelanostnými skupinami sa ukázalo, že väčšina položiek – celkovo 7, na tejto úrovni vykazuje štatisticky významné diferencie. Najväčšie diferencie boli zistené na položke *„skromný a pokorný“* (p=0,00 F=4,61).

Respondenti s ukončeným základným vzdelaním hodnotili opäť každú položku so skóre M=1,00, a taktiež aj tu nespokojnosť respondentov stúpala s úrovňou dosiahnutého vzdelania na jednotlivých položkách. Najslabšie hodnotenou položkou VŠ vzdelanými na tejto úrovni bola položka „skromný a pokorný“ so skóre M=3,59.

Naopak najmenšie diferencie boli zistené pri hodnotení *„dôveryhodnosti“* pracovníkov (F=1,867 a p=0,11). Znamená to, že sa v postoji k tejto vlastnosti vzdelanostné skupiny výrazne (a signifikantne) nelíšia, kontinuita diferencií, charakterizujúca celkový trend v charaktere diferencií platí aj tu. Hodnoty priemerného skóre poukazujú na to, že táto vlastnosť patrí k tým pozitívnejšie hodnoteným.

Medzi najpozitívnejšie hodnotené vlastnosti patrí „tolerancia“, ktorú aj stredoškoláci bez maturity (M=2,00) aj vysokoškoláci (M=2,84) hodnotia v porovnaní s ostatnými vlastnosťami najpozitívnejšie. Aj tu sa však prejavujú rozdiely, typické pre obidve vzdelanostné skupiny – vysokoškoláci sú kritickejší.

5.2.2.3.3. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „ODBORNOSŤ“ medzi vzdelanostnými skupinami

„ODBORNOSŤ“ ako indikátor miery spokojnosti respondentov s etickou a morálnou stránkou práce zdravotníckych pracovníkov obsahuje vlastnosti, ktoré popisujú rôzne stránky profesionálnej práce – kvalifikačné, skúsenostné i ďalšie. Zistenia, ktoré umožňujú analyzovať interkupinové diferencie medzi vzdelanostnými skupinami poukazujú na to, že hodnotenie týchto vlastností je u respondentov diferencované a že vzdelanie je signifikantným faktorom týchto diferencií – v prípade piatich z ôsmych vlastností indikátora.

Najvýraznejšie sú diferencie pri hodnotení schopnosti *„efektívne využívať čas“* (F=3,80 a p=0,00). Charakter týchto rozdielov potvrdzuje celkový trend, podľa ktorého s rastom úrovne dosiahnutého vzdelanie klesá miera spokojnosti s prácou zdravotníkov v ne-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

mocniciach. Táto tendencia je vo svojej kontinuite mierne narušená v prípade hodnotenia dvoch z ôsmych vlastností.

Tab. 16 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou zdravotníckych pracovníkov z pohľadu „ODBORNOSŤ" vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

ODBORNOSŤ	F	P	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukonč. základ.	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s matur.	VŠ
ovláda okamžite spôsob riešenia	**2,44**	**0,04**	**1,00**	**1,88**	**2,26**	**2,38**	**2,75**
má prehľad o aktuálnej situácii	**3,29**	**0,01**	**1,00**	**1,88**	**2,23**	**2,52**	**2,92**
Využíva dostupné nástroje na riešenie situácií	**2,57**	**0,03**	**1,00**	**1,72**	**2,32**	**2,42**	**2,71**
efektívne využíva čas	**3,80**	**0,00**	**1,00**	**2,27**	**2,41**	**2,66**	**3,29**
dokáže zrozumiteľne komunikovať	1,94	0,10	1,00	2,33	2,27	2,71	2,90
prejavuje samostatnosť	1,82	0,12	3,50	1,88	2,24	2,71	2,64
zručne pracuje s dostupnými informáciami	**2,65**	**0,03**	**1,00**	**2,05**	**2,26**	**2,66**	**2,81**
správa sa ako praktický človek	2,28	0,06	1,00	2,00	2,26	2,90	2,70

Pokiaľ vynecháme extrémy, ktoré sú stále zaznamenávané v skupine s ukončeným základným vzdelaním (kvôli nízkemu počtu respondentov), skupinou, ktorá je najmenej kritická je opäť tá, do ktorej patria odborní stredoškoláci bez maturity – v prípade siedmych z ôsmych položiek vykazuje najnižšie namerané skóre. Najnižšie skóre v tejto skupine bolo namerané pri hodnotení schopnosti zdravotníkov *„využívať dostupné nástroje na riešenie situácií"* (M=1,72).

Skupina respondentov s ukončeným vysokoškolským vzdelaním je najkritickejšia aj pri hodnotení vlastností tohto indikátora – v prípade šiestich z ôsmych položiek – vlastností. Výraznej najmenej spokojní sú s tým, ako zdravotníci *„efektívne využívajú čas"* (M=3,29). Spomedzi všetkých vlastností indikátora „ODBORNOSŤ" naj pozitívnejšie hodnotia u zdravotníkov *„prejavovanie samostatnosti"* (M=2,64).

Špecifiká jednotlivých skupín, ktoré poukazujú na vnútorné charakteristiky hodnotenia v tej-ktorej skupine naznačujú, že v tomto prípade nie je možné označiť vlastnosť, ktorú by skupiny obdobne považovali na najhoršie, resp. najlepšie saturovanú vlastnosť. Pre každú skupinu tu existujú špecifiká, ktoré len podčiarkujú jedinečnosť ich postojov.

Zrejme v súlade s orientáciou, ktorú naznačila skupina respondentov so všeobecnou maturitou, keď najpozitívnejšie hodnotila efektívnu akčnosť pracovníkov pri indikátore „OSOBNOSŤ" – aj tu najnižšie skóre vykazuje pri vlastnosti *„ovláda okamžite spôsob rieše-*

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

nia" (M=2,38). Naopak najmenej pozitívne hodnotia ich schopnosť *„správať sa ako praktický človek"* (M=2,90).

Celkom inú „stratégiu" v hodnoteniach možno pozorovať v skupine so stredným odborným vzdelaním bez maturity, kde výrazne najnižšie skóre v celej tabuľke – a teda najpozitívnejšie hodnotenie bolo zistené pri schopnosti *„využívať dostupné nástroje na riešenie situácií"* (M=1,72). V tejto skupine respondentov sú najmenej spokojní so schopnosťou *„zrozumiteľne komunikovať" (M=2,33).*

Respondenti so strednou odbornou školou s maturitou v najpozitívnejšom a najmenej pozitívnom postoji k hodnoteniu vlastností pracovníkov nemocníc na úrovni „ODBORNOSŤ" postupujú obdobne ako vysokoškoláci, len ich hodnotenie je v mnohých prípadoch podstatne menej kritické – zjavný je tento trend najmä pri hodnotení schopnosti *„efektívne využívať čas"*, kde boli stredoškoláci (M=2,41) podstatne menej kritickí ako vysokoškoláci (M=3,29).

5.2.2.3.3. Diferencie v hodnotení MIERY spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „REŠPEKT" medzi vzdelanostnými skupinami

Spokojnosť s prácou zdravotníckych pracovníkov bola sledovaná aj pomocou indikátora „REŠPEKT". Tento indikátor poukazuje na tie postupy, ktoré sú spojené s prejavmi úprimnosti, ohľaduplnosti, dôstojnosti, otvorenosti. Podľa výsledkov spracovania empirických údajov, uvedených v Tab.17, sú názory respondentov na správanie zdravotníkov na tejto úrovni diferencované podľa príslušnosti k vzdelanostnej kategórii, a to pri všetkých operacionalizovaných položkách. Diferencie sú signifikantné a najvýraznejšie sa prejavujú pri hodnotení schopnosti pracovníkov *„reagovať na pocity a prejavy pacienta počas liečby"* (F=7,31 a p=0,00). Podľa priemerného nameraného skóre, keď nesledujeme málo početnú skupinu respondentov s ukončeným základným vzdelaním, najnižšie skóre a teda najpozitívnejšie hodnotenie bolo zistené pre skupinu s odborným vzdelaním bez maturity (M=2,00). Najmenej spokojní sú respondenti so všeobecnou maturitou a vysokoškoláci (M=3,33).

Najbližšie vo svojom hodnotení sú respondenti pri schopnosti pracovníkov *„v každej situácii dbať a rešpektovať dôstojnosť pacienta"* (F=2,73 a p=0,03), tu sú rozdiely najmenšie, ale stále signifikantné.

Charakter diferencií aj v prípade indikátora „REŠPEKT" potvrdzuje uvádzanú tendenciu, podľa ktorej miera spokojnosti respondentov klesá s rastom úrovne dosiahnutého vzdelania. Podľa nameraných hodnôt skupinou, ktorá jednoznačne vykazuje najpozitívnejšie postoje pri hodnotení všetkých vlastností tejto úrovne je opäť vzdelanostná kategória respondentov s odborným vzdelaním bez maturity. Naopak najmenej spokojní sú opäť vysoko-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

školáci – ich skóre sa už pohybuje v priemernom spektre 7 – stupňovej škály, kým väčšinu skóre u ostatných skupín možno uvádzať ako lepší priemer.

Podľa zistených údajov nemožno konštatovať také tendencie vo vnútroskupinových postojoch, ktoré by poukazovali na výraznejšie zameranie v hodnotení. Každá skupina je vo svojom hodnotení špecifická a tak je najvyššia a najnižšia miera spokojnosti u každej skupiny odlišná. Podľa toho nemožno označiť položku, ktorá by bola celkovo hodnotená ako výrazne najpozitívnejšie hodnotená, resp. výrazne najmenej pozitívne hodnotená všetkými, alebo väčšinou vzdelanostných skupín. Pokiaľ ide o celkovo najspokojnejšiu skupinu, títo respondenti hodnotia najpozitívnejšie jednak schopnosť pracovníkov *„rozhodovať o spôsobe liečby“* (M=1,94) a jednak schopnosť *„prejavovať úprimný záujem o liečenie pacienta“* (M=1,94). Najmenej spokojní sú so spôsobom, ako *„oznamuje výsledky vyšetrení a vysvetľuje priebeh liečby, jeho pozitívne a negatívne stránky“* (M=2,33).

Tab. 17 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „REŠPEKT“ medzi vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

REŠPEKT	F	p	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukonč. základ.	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s Matur.	VŠ
rozhoduje o spôsobe liečby	3,35	0,01	1,00	1,94	2,24	2,90	2,87
oznamuje výsledky vyšetrení a vysvetľuje priebeh liečby, jeho pozit. i negat. stránky	4,20	0,00	1,00	2,33	2,40	3,14	3,34
reaguje na Vaše pocity a prejavy počas liečby	7,31	0,00	1,00	2,00	2,20	3,33	3,33
v každej situácii dbá a rešpektuje Vašu dôstojnosť	2,73	0,03	1,00	2,16	2,47	2,85	3,20
prejavuje úprimný záujem o Vaše liečenie	5,98	0,00	1,00	1,94	2,26	3,04	3,34
berie ohľad na všetky zvláštnosti a jedinečnosti Vášho prípadu (nie spôsobom „kus ako kus“)	3,83	0,00	1,50	2,22	2,33	2,80	3,39

Vysokoškoláci ako najmenej spokojná skupina, ktorá vykazuje pri všetkých položkách vyššie skóre, než ostatné vzdelanostné skupiny najmenej negatívne hodnotí spôsob *„rozhodovania o spôsobe liečby“* (M=2,87), čo môže súvisieť aj s celkovo pozitívne hodnotenou odbornosťou pracovníkov. Najvyššie priemerné skóre v tejto tabuľke bolo namerané práve v skupine vysokoškolákov a to pri hodnotení schopnosti zdravotníkov *„brať ohľad na všetky zvláštnosti a jedinečnosti prípadu“* (M=3,39). Znamená to, že v tejto skupine existuje výrazná potreba zmierniť uniformované postupy a tú súčasť bežne prezentovanej profesionality práce zdravotníkov, ktorá sa týka „rovného prístupu ku všetkým pacientom“. Tu je zvyčajne požadované rešpektovanie všeobecného štandardu a odmietanie výnimočnosti prípa-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

dov viditeľne nepriaznivo hodnotené. Snaha a potreba cítiť sa ako človek, nie „ako kus“ je práve v skúmanom prostredí mimoriadna a podľa výsledkov výskumu kontinuálne stúpa s rastom úrovne dosiahnutého vzdelania. V tomto zmysle je zaujímavé zistenie v skupine so všeobecnou maturitou, ktorá práve pri hodnotení tejto schopnosti vykazuje najnižšie skóre (nižšie, než pri ostatných vlastnostiach tejto úrovne) (M=2,80) a teda je tu z celého indikátora najmenej nespokojná, keď najvyššie skóre a výrazne najnižšiu mieru spokojnosti vykazuje pri hodnotení schopnosti *„reagovať na pocity a prejavy počas liečby“*(M=3,33). To len potvrdzuje zistené diferencie a špecifiká pre každú zo vzdelanostných skupín.

5.2.2.3.4. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „KOMUNIKÁCIA“ medzi vzdelanostnými skupinami

Komunikácia je celkovo považovaná za kľúčový priestor, v ktorom možno vôbec uvažovať o hodnotení správania sa ľudí v akomkoľvek kontexte. V nemocničnom prostredí sa komunikácia ako súčasť vzájomnej interakcie zdravotníka a pacienta (resp. zákonného zástupcu) stáva mimoriadne citlivým nástrojom vedenia celého pobytu i všetkého diania, s ním spojeného.

Tab. 18 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „KOMUNIKÁCIA“ medzi vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

KOMUNIKÁCIA	F	p	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukonč. základ.	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s matur.	VŠ
citlivo a chápavo pristupuje k Vášmu ochoreniu	2,48	0,04	1,00	2,22	2,33	2,71	3,01
rešpektuje Vaše slobodné rozhodovanie, Váš názor a predstavy o liečení	4,60	0,00	3,00	2,27	2,26	2,95	3,32
pravdivo informuje o všetkých zvláštnostiach Vášho prípadu	2,68	0,03	1,00	2,00	2,27	3,04	2,95
prejavuje svoju spoluúčasť na Vašom prežívaní nemoci i liečby	3,66	0,00	1,00	2,50	2,52	3,19	3,46
postupuje v súlade s racionálnou logikou liečenia	3,51	0,00	1,00	2,00	2,26	2,71	3,06

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Vzdelanie bezpochyby zohráva dôležitú úlohu v prístupe ku komunikácii a hodnotenia spôsobu, akým ľudia komunikujú sú potom reflexiou vzájomných očakávaní a ich naplnenia.

Spôsob hodnotenia a miera spokojnosti s komunikáciou zdravotníckych pracovníkov sa prejavuje diferencovane a podľa údajov, uvedených v Tab.18, sú diferencie medzi vzdelanostnými skupinami signifikantné – a to pri všetkých položkách tejto úrovne.

Najvýraznejšie sa tieto rozdiely prejavujú v hodnotení schopnosti pracovníkov *„rešpektovať slobodné rozhodovanie pacienta a názor a predstavy o liečení"* (F=4,60 a p=0,00). Najmenej sa respondenti líšia v tom ako sú spokojní s *„citlivosťou a chápavým prístupom k ochoreniu pacienta"* (F=2,48 a p=0,04). Celkovo však veľkosť diferencií je pri jednotlivých položkách úrovne viac-menej vyrovnaná.

Charakter zistených diferencií je určovaný priemerným nameraným skóre pre jednotlivé skupiny. Podľa hodnôt priemerného skóre sú aj na tejto úrovni zjavné kontinuálne tendencie – pri všetkých položkách. Podľa nich je nepriamoúmerný vzťah miery spokojnosti a úrovne dosiahnutého vzdelania charakteristický opäť pre indikátor „KOMUNIKÁCIE" ako celok.

Situácia v jednotlivých skupinách je opäť potvrdením doposiaľ uvádzaného trendu, podľa ktorého najviac spokojná je skupina respondentov so stredným odborných vzdelaním bez maturity a výrazne najmenej spokojní sú vysokoškoláci.

Pre najspokojnejšiu skupinu je na úrovni komunikácie pracovníkmi najlepšie zvládnutá schopnosť *„pravdivo informovať o všetkých zvláštnostiach prípade"* (M=2,00), teda obsahová stránka komunikácie, ale tiež *„postupovanie v súlade s racionálnou logikou liečenia"* (M=2,00). Znamená to, že títo respondenti najpozitívnejšie vnímajú vecnú stránku komunikácie, ktorá opäť úzko súvisí s relatívne pozitívne hodnotenou odbornosťou. Na druhej strane emocionálne, empatické a receptívne polohy komunikácie sú hodnotené podstatne menej pozitívne, v tejto skupine respondentov ide o najnižšiu mieru spokojnosti (M=2,50).

Podobná je aj situácia v najmenej spokojnej skupine – vysokoškolákov, len namerané skóre pre jednotlivé položky – aj extrémne – sú podstatne vyššie. Pozitívny extrém, ktorý ešte možno vnímať ako „lepší priemer" (M=2,95) i negatívny extrém, ktorý už hodnotíme ako priemerný (M=3,46) teda možno konštatovať pri obdobných položkách ako je tomu u najspokojnejšej skupiny.

Kým najpozitívnejšie hodnotené schopnosti zdravotníkov na úrovni komunikácie sú Viac špecifické, najmenej spokojní sú respondenti všetkých vzdelanostných kategórií s tou istou vlastnosťou – *„prejav spoluúčasti na prežívaní nemoci"*. Podľa týchto zistení, zdravotníci nemajú ani tak problém *„chápavo pristupovať k samotnému ochoreniu pacienta"* ako k spôsobu, akým toto ochorenie a jeho liečbu pacient sám prežíva – čo len potvrdzuje isté medzery v spôsobe komunikácie a schopnosti vcítiť sa do pacientovej situácie.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

5.2.2.3.5. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „VEDOMOSTI“ medzi vzdelanostnými skupinami

Úroveň dosiahnutého vzdelania bola diferencujúcim faktorom aj pri charaktere hodnotenia a miere spokojnosti s prácou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „VEDOMOSTI“. Ide o operacionalizovaný indikátor, zameraný na tú sféru práce zdravotníkov, ktorá okrýva schopnosti orientácie v aktuálnych poznatkoch, schopnosti práce s modernou technikou, schopnosti sledovať nové trendy v medicíne a pohotovo reagovať na vývin situácií v liečbe – a to s ohľadom na postoj pacienta.

Tab. 19 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „VEDOMOSTI“ medzi vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

VEDOMOSTI	F	p	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukonč. základ.	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s matur.	VŠ
využíva najnovšie poznatky medicíny pre Váš prípad	3,24	0,01	1,00	2,00	2,29	2,38	3,00
používa moderné, vyspelé prístroje pre Vašu diagnostiku a liečbu	2,52	0,04	1,00	2,05	2,47	2,28	2,98
aplikuje postupy, ktoré sú vysoko účinné pri diagnostike	3,53	0,00	1,00	1,94	2,32	2,42	3,03
nasadzuje efektívnu liečbu v súlade s najnovším trendom v medicíne	4,01	0,00	1,00	1,94	2,43	2,38	3,18
s istotou (nie pokusom) určuje liečebný postup a efektívne reaguje na všetky okolnosti priebehu liečby – pružne, aktívne	3,01	0,01	1,00	2,27	2,29	2,66	3,07
rešpektuje Vašu prípadnú nedôveru v liečebný postup	4,91	0,00	1,00	2,16	2,49	2,95	3,54

Vedomostný priestor bol operacionalizovaný tak, aby bolo možné pozorovať dynamiku pracovníkov a vývojové tendencie. Hodnotenie uspokojovania potrieb pacientov a zákonných zástupcov je tu reflexiou „zvonku“, takže nepredpokladá objektívne kritériá, stanovené špecialistom.

Podľa údajov, uvedených v Tab.19 je vedomostná úroveň pracovníkov hodnotená diferencovane s ohľadom na špecifiká vzdelanostných kategórií. Zistené rozdiely sú signifikantné v prípade všetkých šiestich operacionalizovaných položiek indikátora. Najvýraznejšie sú tieto rozdiely pri miere spokojnosti s tým, ako pracovníci v nemocniciach *„rešpektujú prí-*

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

padnú nedôveru v liečebný postup" (F=4,91 a p=0,00). Priemerné skóre, namerané v jednotlivých skupinách poukazuje na výrazne najmenej pozitívne hodnotenie na tejto úrovni, keď M sa pohybuje od 2,16 do 3,54. Naopak najmenšie sú rozdiely pri hodnotení schopnosti pracovníkov využívať moderné vyspelé prístroje pre diagnostiku a liečbu (F=2,52 a p=0,04), aj keď stále sú to signifikantné rozdiely. Priemerné skóre sa pohybuje od 2,05 do 2,98, čo znamená, že ide o najpozitívnejšie hodnotenú schopnosť na úrovni „VEDOMOSTI".

Celkový charakter zistených diferencií naznačuje obdobný trend ako predchádzajúce popisované zistenia, podľa ktorých vyššia úroveň dosiahnutého vzdelania znamená kritickejšie postoje a nižšiu mieru spokojnosti s prácou zamestnancov nemocníc. V prípade dvoch položiek však nemožno konštatovať „čistú kontinuitu". Podľa zistených údajov je teda najspokojnejšou skupina s odborným vzdelaním bez maturity a naopak výrazne najmenej spokojní sú vysokoškoláci. Odborní i všeobecní maturanti sa priemerným skóre pohybujú medzi týmito extrémami, keď respondenti so základným vzdelaním nemôžu výraznejšie „zasiahnuť" do tvorby charakteru trendov v diferenciách pre veľmi nízku početnosť vo výskumnej vzorke.

Pohľad do vnútra vzdelanostných skupín umožňuje sledovať špecifiká a hľadať ďalšie tendencie v charaktere hodnotenia práce zamestnancov nemocníc. Pokiaľ pozorujeme extrémne, krajné hodnoty, namerané v jednotlivých skupinách, snažíme sa zistiť, či existujú schopnosti, ktoré sú všetkými alebo väčšinou skupín hodnotené najpozitívnejšie, resp. najmenej pozitívne (keďže stále sa pohybujeme v pozitívnom spektre 7-stupňovej škály). Zistené údaje neumožňujú konštatovať takto jednoznačné smerovania, naopak výraznejšie sú vnútroskupinové špecifiká, keď každá skupina vykazuje individuálne extrémne hodnotené schopnosti.

Skupina so stredným odborným vzdelaním bez maturity najpozitívnejšie hodnotila schopnosť *„aplikovať postupy, ktoré sú vysoko účinné pri diagnostike"* (M=1,94) a schopnosť *„nasadzovať efektívnu liečbu v súlade s najnovším trendom v medicíne"* (M=1,94). Naopak najmenej pozitívne hodnotená je v tejto skupine schopnosť *„s istotou (nie pokusom) určovať liečebný postup a efektívne reagovať na všetky okolnosti priebehu liečby – pružne , aktívne"* (M=2,27). Znamená to, že pozitívnejšie sú hodnotené schopnosti, spojené s diagnostikou a nasadením liečby, menej pozitívne sú hodnotené reakcie na dynamiku a priebeh liečby a teda i schopnosť korekcií a možnosti zmeny v postupoch.

Vysokoškoláci sú opačným extrémom medzi vzdelanostnými skupinami, keď ich postoje sú naopak podstatne menej pozitívne, často negatívnejšie, než je tomu u ostatných skupín. Podľa priemerných nameraných skóre pri jednotlivých položkách možno konštatovať, že prvé tri položky v tabuľke sú hodnotené veľmi podobne – a najmenej negatívne, so skóre od M=2,98 do M=3,03). Sú to schopnosti, ktoré sa týkajú aplikácie najnovších poznatkov, predovšetkým v diagnostike, používaní vyspelej techniky. Podstatne negatívnejšie je hodnotená schopnosť *„rešpektovať prípadnú nedôveru v liečebný postup"* (M=3,54). Tu možno uvažovať o tom, že popri pozitívnejšie hodnotenej úrovni poznania a vedomostí je podstatne horšie hodnotená práve tá stránka tohto indikátora, ktorá sa najvýraznejšie dotýka etiky a morálky

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

– spôsob práce s pacientom, prístup k pacientovi a jeho postojom, atď. Priemerné skóre, namerané pri tejto položke v skupine vysokoškolákov je zároveň najvyšším priemerným skóre v rámci indikátora „VEDOMOSTI“ vôbec.

5.2.2.3.7. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „ZDRAVIE“ medzi vzdelanostnými skupinami

Veľmi špecifickým indikátorom pri analýze spokojnosti s prácou zdravotníckych pracovníkov s ohľadom na jej etické a morálne aspekty je „ZDRAVIE“. Zámerom bolo vytvoriť priestor pre také vlastnosti, ktoré smerujú k podpore starostlivosti o zdravie z rôznych hľadísk a tiež snahe liečiť sa prijímať potrebnú starostlivosť.

Tab. 20 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou zdravotníc Kych pracovníkov na úrovni „ZDRAVIE“ medzi vzdelanostnými skupinami (ONEWAY)

ZDRAVIE	F	p	M- priemerné skóre				
			VZDELANIE				
			Ukonč. základ.	SO bez matur.	SO s matur.	Svš s matur.	VŠ
vytvára podmienky pre liečbu ako spoluprácu zdravotníka a pacienta (jeho blízkych)	3,30	0,01	1,00	2,16	2,33	2,38	3,07
podporuje pacientov v túžbe uzdraviť sa	4,22	0,00	1,00	2,11	2,15	2,52	3,09
ľudsky a citlivo rieši nepriaznivé okolnosti liečby	5,30	0,00	1,00	2,16	2,18	2,47	3,28
spravodlivo rieši zvláštnosti Vášho prípadu (v porovnaní s inými pacientmi)	5,04	0,00	1,00	2,27	2,35	2,57	3,32
chráni a podporuje právo pacientov na efektívnu starostlivosť	4,84	0,00	1,00	2,11	2,36	2,61	3,37

Diferencie, určované špecifikami vzdelanostných skupín, sú – podľa údajov, uvedených v Tab.20 – štatisticky významné pri všetkých operacionalizovaných položkách. Podľa hodnôt F koeficientu možno uvažovať o tom, že v porovnaní s ostatnými indikátormi patria tieto diferencie k najvýraznejším.

Najväčšie sú tu diferencie pri hodnotení schopnosti pracovníkov *„ľudsky a citlivo riešiť nepriaznivé okolnosti liečby“* (F=5,30 a p=0,00). Podľa priemerného skóre je výrazný najmä rozdiel medzi vysokoškolákmi a ostatnými respondentami.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Charakter diferencií aj pri položkách tohto indikátora nasleduje prezentovanú tendenciu, podľa ktorej s rastom úrovne dosiahnutého vzdelania klesá miera spokojnosti s úrovňou etiky a morálky zdravotníckych pracovníkov. Táto tendencia je zjavná pri všetkých položkách a prejavuje sa kontinuálne.

Podľa priemerných nameraných skóre je výrazne najviac spokojná skupina respondentov s odborným vzdelaním bez maturity a výrazne najmenej spokojní sú opäť vysokoškoláci – platí to pre všetky položky indikátora. Pri porovnaní jednotlivých skupín je viditeľná blízkosť postojov absolventov odborných škôl bez maturity a s maturitou, v porovnaní s ostatnými dvomi sledovanými skupinami respondentov.

Intraskupinové špecifiká umožňujú sledovať krajné hodnoty hodnotení. Pokiaľ hľadáme najpozitívnejšie hodnotené schopnosti a vlastnosti pracovníkov, musíme konštatovať blízkosť názorov respondentov s odborným vzdelaním bez maturity (M=2,11) a s maturitou (M=2,15), ktorí najpozitívnejšie hodnotia schopnosť pracovníkov *„podporovať pacientov v túžbe uzdravovať sa“*. Ostatné dve skupiny tiež ako najpozitívnejšiu hodnotia rovnakú schopnosť – *vytvárať podmienky pre liečbu ako spoluprácu zdravotníka a pacienta (jeho blízkych)“,* keď pozitívnejšie je hodnotenie stredoškolákov so všeobecnou maturitou (M=2,38) ako hodnotenie vysokoškolákov (M=3,07)

Celkovo najmenej spokojní sú respondenti so schopnosťou pracovníkov *„chrániť a podporovať právo pacientov na efektívnu starostlivosť“*, výrazne najmenej spokojní sú vysokoškoláci (M=3,37). Zaujímavé je, že ide o vlastnosť, ktorú respondenti so strednou odbornou školou bez maturity ohodnotili najpozitívnejšie (M=2,11) spomedzi všetkých ostatných vlastností indikátora. Títo najmenej pozitívne hodnotili schopnosť pracovníkov *„spravodlivo riešiť zvláštnosti prípadu (v porovnaní s inými pacientmi)* (M=2,27), čo znamená, že oveľa citlivejšie vnímajú uplatňovanie rôznych výnimiek a privilégií, než právo na starostlivosť a ich názor je tu i podstatne kritickejší.

5.2.3. Diferencie v miere spokojnosti s profesijnou etikou a morálkou zamestnancov nemocnice medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie

V Metodike E-Z mali respondenti možnosť vyjadriť sa, či by si pri prípadnej opakovanej hospitalizácii vybrali opäť túto, alebo radšej inú nemocnicu, v ktorej by chceli byť liečení. Výsledky ukázali, že tento údaj sa stal štatisticky vysoko významným faktorom pre diferencie vo vyjadrení miery spokojnosti respondentov s profesijnou etikou a morálkou zdravotníckeho personálu celkovo i na jednotlivých úrovniach.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 21 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov medzi voľbou v prípade opakovanej hospitali zácie (ONEWAY)

ÚROVNE	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			túto nemocnicu	inú nemocnicu
Osobnosť	69,37	0,00	2,15	3,71
Správanie	78,85	0,00	2,04	3,84
Odbornosť	95,81	0,00	1,93	3,54
Rešpekt	85,66	0,00	2,08	3,91
Komunikácia	83,31	0,00	2,48	4,67
Vedomosti	97,10	0,00	2,00	3,81
Zdravie	87,70	0,00	2,01	3,81
Morálka-celkové hodnotenie	101,17	0,00	2,10	3,90

Údaje, prezentované v Tab.21 umožňujú sledovať mieru i charakter spokojnosti s prácou zamestnancov diferencovaný podľa postoja k miestu opakovanej hospitalizácie pre určené indikátory spokojnosti. Podľa týchto údajov celkovo možno konštatovať veľmi výrazné – a signifikantné - diferencie v miere spokojnosti medzi týmito dvomi skupinami respondentov (F=101,17 a p=0,00), keď podľa priemerného nameraného skóre výrazne spokojnejší sú prirodzene respondenti, ktorí by pri opakovanej hospitalizácii volili opäť tú istú nemocnicu (M=2,10), oproti tým, ktorí by radšej išli do inej nemocnice (M=3,90).

Pohľad na situáciu pre jednotlivé indikátory vedie ku konštatovaniu výrazne najväčších rozdielov pri indikátore „VEDOMOSTI“ (F=97,10 a p=0,00) a tiež pri indikátore „ODBORNOSŤ (F=95,81 a p=0,00). Ide o indikátory, ktoré vykazujú u pozitívnej opakovanej hospitalizácii najnižšie skóre a teda najväčšiu spokojnosť a naopak u skupiny, ktorá by volila radšej inú nemocnicu výraznejšiu nespokojnosť (skôr priemernú – vzhľadom na 7-stupňovú škálu).

Naopak najmenšie sú diferencie pri hodnotení práce zdravotníkov cez indikátor „OSOBNOSŤ“ (F=69,37 a p=0,00). Ide síce o v porovnaní s ostatnými indikátormi najmenšie diferencie, ale podľa hodnoty F koeficientu sú tieto diferencie veľmi výrazné.

Charakter diferencií je pri týchto dvoch skupinách respondentov evidentný a prejavuje sa tak celkovo ako pri jednotlivých indikátoroch. Podstatne spokojnejší sú potenciálni opätovní pacienti, či zástupcovia, než tím ktorí by volili inú nemocnicu.

Respondenti, ktorí by si opäť vybrali rovnakú nemocnicu najpozitívnejšie hodnotili prácu zdravotníkov na úrovni „ODBORNOSŤ“ (M=1,93),výrazne najmenej spokojní sú vo sfére, ktorá sa týka „KOMUNIKÁCIE“ (M=2,48).

Skupina respondentov, ktorá by radšej zmenila nemocnicu vykazuje podstatne vyššie skóre pri každom indikátore, preto tu už možno hovoriť o miernej nespokojnosti. Najmenej nespokojní sú pri hodnotení „ODBORNOSTI“ (M=3,54). Výrazne najmenej spokojní sú podo-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

be ako druhá skupina s komunikáciou (M=4,67). Tieto vysoké hodnoty, skutočne potvrdzujú nespokojnosť a výhrady voči práci zdravotníckych zamestnancov s ohľadom na etiku a morálku.

Táto možnosť voľby zdravotníckeho zariadenia v prípade opakovanej hospitalizácii bola v Metodike E-Z bola spracovaná tak, že respondenti mali možnosť uviesť aj dôvody svojho rozhodnutia, pre lepšie pochopenie ich voľby.

Medzi odpoveďami respondentov, ktorí zdôvodňovali, prečo by aj opakovane chceli byť hospitalizovaní v tomto zdravotníckom zariadení sa vyskytli najčastejšie tieto vyjadrenia:

- pre ľudský prístup personálu,
- pre vysokú odbornosť a dobrú technická vybavenosť nemocnice,
- pre spokojnosť, dobrú starostlivosť a ústretovosť personálu,
- lebo nemajú inú možnosť kde byť hospitalizovaní,
- lebo všade je to rovnaké.

Tak ako to môžeme vidieť z popisov zdôvodnení, nie všetky vyjadrovali samotnú spokojnosť respondenta s dobrou úrovňou práce zdravotníckych pracovníkov. Posledné dve odpovede naznačujú v podstate bezmocnosť pacienta, ktorý v svojom okolí buď nemá veľký výber voľby, alebo je celkovo skeptický voči zdravotníctvu.

Zdôvodnenia respondentov, prečo by v prípade opakovanej hospitalizácie chceli byť hospitalizovaní radšej v inom zdravotníckom zariadení, boli nasledovné:

- pre necitlivé zaobchádzanie,
- pre celkovú nespokojnosť s týmto zdravotníckym zariadením,
- pre nevyhovujúce priestory a zlé vybavenie izieb,
- pre zlú zdravotnú starostlivosť - pacient nie je prvoradý, nedôvera k personálu a pre zdĺhavú liečbu.

Aj z týchto odpovedí môžeme vidieť, že samotná nespokojnosť so zdravotníckym zariadením nesúvisí vždy so zdravotníckym personálom zariadenia. Dôvodom, môže byť aj zlé materiálne vybavenie alebo zle nastavené riadenie chodu zdravotníckeho zariadenia. Pre lepšie pochopenie celkovej problematiky, by bolo zrejme dobré bližšie preskúmať aj tieto jednotlivé oblasti v ďalšom výskume zameranom na mieru spokojnosti pacientov s prácou zdravotníckych pracovníkov s ohľadom na problém etiky a morálky pri výkone svojho zamestnania.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

5.2.3.1. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „OSOBNOSŤ“ s ohľadom na voľbu nemocnice v prípade opakovanej hospitalizácie

Sledovanie miery spokojnosti s prácou zamestnancov nemocníc na úrovni „OSOBNOSŤ umožňuje formulovať zistenia i následne odporúčania smerom k podpore tých vlastností, či schopností , ktoré sa týkajú sebakontroly, sebadôvery, sebaúcty a podobne.

Tab. 22 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „OSOBNOSŤ“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie (ONEWAY)

OSOBNOSŤ	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			túto nemocnicu	inú nemocnicu
dokáže kontrolovať svoje správanie	40,45	0,00	2,11	3,49
Zachová si úctu v každej situácii	49,40	0,00	2,10	3,59
dôveruje si a s istotou postupuje pri riešení situácií	74,03	0,00	1,98	3,64
prejavuje schopnosť sebaovládania aj v nepríjemných situáciách	44,73	0,00	2,27	3,72
pôsobí vyrovnane, pokojne, harmonicky	46,65	0,00	2,26	3,72
sebakriticky rieši prípadné chyby a omyly	44,64	0,00	2,53	3,79
javí sa ako ucelená, všestranne vyvážená bytosť	65,64	0,00	2,12	4,20
je slušne a pekne upravený	50,23	0,00	1,80	3,35

Zistenia, uvedené v Tab. 22 poukazujú na to, že diferencie medzi respondentami, ktorí by si pri opakovanej hospitalizácii vybrali rovnakú nemocnicu a tými, ktorí by volili zmenu, sú štatisticky významné – a to pri každej hodnotenej vlastnosti indikátora „OSOBNOSŤ.

Podľa výsledkov F-testu sú rozdiely medzi týmito dvomi skupinami respondentov značné. Najväčšie sú pri hodnotení schopnosti *„dôverovať si a s istotou postupovať pri riešení situácií“* (F=74,03, a p=0,00). Na tejto úrovni najmenšie, ale tiež štatisticky významné sú rozdiely pri hodnotení schopnosti *„kontrolovať svoje správanie“* (F=40,45 a p=0,00).

Tendencia v charaktere diferencií je opäť prirodzená, keď respondenti, ktorí by znovu prišli do rovnakej nemocnice v prípade potreby sú podstatne spokojnejší s prácou zdravotníkov, než skupina, ktorá by využila pomoc iného nemocničného zariadenia.

Tí, ktorí by si znovu vybrali rovnakú nemocnicu najpozitívnejšie hodnotia schopnosť pracovníkov byť *„slušne a pekne upravený“* (M=1,80). Druhá skupina respondentov obdobne

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

najpozitívnejšie hodnotí tú to vlastnosť, ich hodnotenie je však podstatne menej pozitívne (M=3,35). Podľa priemerného skóre ide skôr o priemerné spektrum 7-stupňovej škály.

Najmenej spokojné so správaním zdravotníkov sú jednotlivé skupiny špecificky. Respondenti, ktorí by volili opätovne rovnakú nemocnicu sú najmenej spokojní s schopnosťou pracovníkov *„sebakriticky riešiť prípadné omyly a chyby“* (M=2,53). Druhá skupina respondentov je najkritickejšia pri hodnotení pracovníkov *„ako ucelených bytostí, všestranne vyvážených“* (M=4,20) – ide o najvyššie skóre v rámci tejto úrovne vôbec.

5.2.3.2. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „SPRÁVANIE“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie

Venovať pozornosť charakteru diferencií v miere spokojnosti s prácou zdravotníkov medzi respondentami, ktorí by volili opäť rovnakú nemocnicu v prípade potreby a respondentami, ktorí by volili zmenu nemocnice znamená skúmať špecifiká diferencií aj na úrovni operacionalizovaných položiek indikátorov. Takto možno odrývať vnútorné charakteristiky a vytvoriť čo najpravdivejší obraz o skúmanom priestore.

Tab. 23 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „SPRÁVANIE“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie (ONEWAY)

SPRÁVANIE	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			túto nemocnicu	inú nemocnicu
Tolerantný	67,10	0,00	1,89	3,61
Čestný, férový	58,54	0,00	1,96	3,67
Dôveryhodný	58,95	0,00	1,99	3,71
Ľudský	88,51	0,00	1,82	3,89
Empatický (citlivý)	51,89	0,00	2,21	4,00
Taktný	60,17	0,00	2,18	3,93
Zdvorilý	61,03	0,00	1,97	3,66
Priateľský	58,58	0,00	2,04	3,86
Skromný a pokorný	56,61	0,00	2,30	4,23

Osobnosť pracovníkov v nemocniciach je zvyčajne tou časťou ich pôsobenia, ktorá je postrehnuteľná veľmi rýchlo a ktorú ľudia hodnotia veľmi spontánne, často „na prvý po-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

hľad“. Porovnávané skupiny sú so správaním zdravotníkov spokojné výrazne odlišne, čo potvrdzujú aj signifikatné výsledky meraní. To však nie je prekvapujúce, keďže už samotný postoj k nemocnici v prípade opakovanej hospitalizácii zreteľne poukazuje na mieru spokojnosti respondentov. Je však potrebné rešpektovať komplexnosť predmetu skúmania a prirodzene predpokladať, že pokiaľ sa respondenti rozhodujú zaradiť do jednej z dvoch skupín, môžu pre to existovať mnohé ďalšie dôvody, úroveň etiky a morálky v práci zdravotníkov môže a nemusí patriť medzi ne, resp. v rôznej miere.

Podľa výsledkov spracovania empirických údajov, uvedených v Tab. 23, je zrejmé, že jednou z príčin voľby inej nemocnice v budúcnosti u jednej skupiny respondentov je aj správanie sa zdravotníkov (aj keď určite nie jedinou). Interskupinové diferencie sú štatisticky významné pri všetkých meraných položkách – vlastnostiach – indikátora. Najvýraznejšie sú pri hodnotení schopnosti zdravotníkov byť „ľudský“ (F=88,51 a p=0,00), diferencie pri hodnotení ostatných vlastností sú podstatne menšie, ale stále veľmi veľké a signifikantné. Najmenšie sú diferencie v miere spokojnosti s tým ako pracovníci dokážu byť *„empatickí“* (F=51,89 a p=0,00).

Charakter diferencií skutočne potvrdzuje, že správanie zdravotníkov patrí ku kľúčovým činiteľom, ktoré determinujú rozhodovanie sa o mieste ďalších hospitalizácií. Podľa priemerného nameraného skóre pri všetkých položkách je tendencia diferencií jednoznačná, keď spokojnejší sú respondenti, ktorí by si vybrali túto nemocnicu opätovne. Druhá skupina respondentov vykazuje pri hodnotení všetkých vlastností podstatne vyššie priemerné skóre a teda nižšiu mieru spokojnosti – podľa nameraných hodnôt ide skôr o priemerné hodnotenia, kým prvá skupina vykazuje skóre v pozitívnom spektre 7-stupňovej škály.

Vnútroskupinová situácia poukazuje na to, že skupina s opätovnou voľbou rovnakej nemocnice je najviac spokojná s tým ako sú zdravotníci *„ľudskí“* (M=1,82). Druhá skupina je najviac spokojná, resp. najmenej nespokojná s tou vlastnosťou, ktorá poukazuje na *„tolerantnosť“* pracovníkov ale skóre tu namerané je podstatne vyššie (M=3,61).

Najmenej nespokojné sú obidve skupiny s rovnakou vlastnosťou zdravotníkov – týka sa *„skromnosti a pokory“* . Respondenti, ktorí prejavili záujem o rovnakú nemocnicu v budúcnosti v prípade potreby sú podstatne menej nespokojní (M=2,30), než druhá skupina (M=4,23). Priemerné skóre druhej skupiny sa nachádza už v negatívnom spektre škály, čo v kontexte celkovo „lepšieho priemeru“ a „priemeru“ v hodnotení poukazuje na výraznú nespokojnosť.

Tieto zistenia sú pre sféru etiky a morálky závažné a poukazujú na to, že správanie zdravotníkov je málo etické a morálne v takých pre hodnotenie človeka dôležitých okruhoch ako je skromnosť a pokora. Zdravie je hodnotových rebríčkoch zvyčajne uvádzané ako najvyššia hodnota, preto prístup k jeho zachovaniu je dotknutými vnímaný mimoriadne citlivo.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

5.2.3.3. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „ODBORNOSŤ“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie

Indikátory miery spokojnosti s etickou a morálnou dimenziou práce zdravotníckych pracovníkov v nemocniciach boli zvolené tak, aby bolo možné pozorovať rôzne polohy tohto komplexného javu. Preto je zaujímavé sledovať spôsob, akým respondenti hodnotia celkom odlišné a predsa navzájom veľmi úzko spojené stránky práce. Obraz postoja k správaniu pracovníkov na jednej strane a k ich odbornej pripravenosti na strane druhej poukazuje na to, že tieto dve úrovne, ktoré vypovedajú o zdanlivo úplne odlišných sférach, sú naopak hodnotené veľmi podobne.

Tab. 24 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „ODBORNOSŤ“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie (ONEWAY)

ODBORNOSŤ	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			Túto nemocnicu	inú nemocnicu
Ovláda okamžite spôsob riešenia	85,00	0,00	1,82	3,49
má prehľad o aktuálnej situácii	80,79	0,00	1,86	3,62
využíva dostupné nástroje na riešenie situácií	61,87	0,00	1,88	3,38
efektívne využíva čas	75,23	0,00	2,09	3,96
dokáže zrozumiteľne komunikovať	66,00	0,00	1,94	3,71
prejavuje samostatnosť	60,44	0,00	1,90	3,42
zručne pracuje s dostupnými informáciami	46,38	0,00	2,02	3,33
Správa sa ako praktický človek	51,48	0,00	1,95	3,42

Keď sa pozrieme na údaje, uvedené v Tab. 23 a údaje, uvedené v Tab.24, vidíme, že sú veľmi podobné – v miere diferencií i v charaktere diferencií. Tieto údaje potvrdzujú štatistickú významnosť interskupinových rozdielov a umožňujú konštatovať, že rozdiely sú signifikantné pri všetkých položkách, vlastnostiach indikátora.

Najvýraznejšie sú tieto diferencie pri hodnotení schopnosti *„ovládať okamžite spôsob riešenia“* (F=85,00 a p=0,00), najmenej rozdielne názory v obidvoch skupinách sú pri hodnotení toho ako *„zručne pracujú s dostupnými informáciami“* (F=F=46,38 a p=0,00) – stále sú to však veľmi veľké rozdiely.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Priemerné namerané skóre umožňuje sledovať špecifiká postojov obidvoch skupín. Najzaujímavejším sa javí hodnotenie schopností, ktoré sú charakterizované práve najväčšími a najmenšími rozdielmi, teda extrémne. Kým schopnosť *"ovládať okamžite spôsob riešenia"* je najpozitívnejšie hodnotený skupinou respondentov, ktorá by opakovane volila rovnakú nemocnicu (M=1,82), vlastnosť, ktorá vyvoláva najmenšie rozdiely je najpozitívnejšie hodnotená druhou skupinou respondentov (M=3,33) – aj keď, podľa priemerného skóre horšie, než prvá skupina. Znamená to, že kým prvá skupina uprednostňuje význam akčnosti v postupoch zdravotníkov, druhá, podstatne menej spokojná skupina, v porovnaní s ostatnými vlastnosťami indikátora najkladnejšie hodnotí celkovú *„zručnosť práce s dostupnými informáciami"* .

Pokiaľ nás zaujíma najmenej pozitívne hodnotená vlastnosť na tejto úrovni v jednotlivých skupinách, zistenia vedú ku konštatovaniu rozdielne hodnotených vlastností. Kým v skupine, ktorá sa vyjadrila za opätovnú hospitalizáciu v rovnakej nemocnici, sú respondenti najmenej spokojní s tým ako efektívne zdravotníci *„využívajú čas"* (M=2,09). Je závažné zistenie najmä za okolností, kedy otázka času zohráva z rôznych dôvodov veľmi dôležitú rolu.

Skupina, ktorá by pri *opätovnej* hospitalizácii volila inú nemocnicu najmenej pozitívne hodnotí schopnosť *„zrozumiteľne komunikovať"* (M=3,71) – čo je zároveň najkritickejší postoj, zaznamenaný na úrovni „ODBORNOSŤ". Toto zistenie možno komentovať aj spôsobom, ktorý poukazuje na nespokojnosť so schopnosťou zrozumiteľne komunikovať ako na jeden z hlavných dôvodov, ktoré by viedli respondentov k zmene nemocnice pri opakovanej hospitalizácii.

5.2.3.4. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „REŠPEKT" medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie

Diferencie v miere i charaktere spokojnosti s etickou a morálnou stránkou práce zdravotníckych pracovníkov sú výsledkom pôsobenia viacerých faktorov. Rozhodovanie sa respondentov o tom, či by v prípade potreby v budúcnosti, po skúsenosti v danom zdravotníckom zariadení, znovu mohli dôverovať pracovníkov rovnakej nemocnice je závažným momentom. Naznačuje jednak celkový dojem a pocity, spojené s prežitými situáciami a vedie tiež k úvahám o tom, čo v danej nemocnici bolo a čo nebolo podľa ich predstáv. Ide teda o subjektívne hodnotenie, keď práve tu má otázka morálky kľúčové miesto.

Zistenia, ktoré sú uvedené v Tab.25, umožňujú opäť konštatovať výrazné, štatisticky významné diferencie medzi dvomi sledovanými skupinami respondentov v tom, ako hodnotia vlastnosti zdravotníckych pracovníkov na úrovni „REŠPEKT".

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 25 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „REŠPEKT“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie (ONEWAY)

REŠPEKT	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			Túto nemocnicu	inú nemocnicu
rozhoduje o spôsobe liečby	61,41	0,00	1,97	3,54
oznamuje výsledky vyšetrení a vysvetľuje priebeh liečby, jeho pozit. i negat. stránky	63,73	0,00	2,19	4,00
reaguje na Vaše pocity a prejavy počas liečby	55,52	0,00	2,15	3,81
v každej situácii dbá a rešpektuje Vašu dôstojnosť	79,63	0,00	2,04	4,06
prejavuje úprimný záujem o Vaše liečenie	78,47	0,00	2,04	3,98
berie ohľad na všetky zvláštnosti a jedinečnosti Vášho prípadu (nie spôsobom „kus ako kus“)	66,87	0,00	2,08	4,06

Podľa týchto údajov sú interskupinové diferencie veľmi výrazné pri všetkých operacionalizovaných položkách indikátora. Najväčšie sú rozdiely pri hodnotení schopnosti pracovníkov *„v každej situácii dbať a rešpektovať dôstojnosť pacienta“* (F=79,634 a p=0,00) a tiež pri schopnosti *„prejavovať úprimný záujem o liečenie pacienta“* (F=78,47 a p=0,00). Tieto dve vlastnosti, charakterizujúce prístup k pacientovi, sú hodnotené výrazne rozdielne. Napriek tomu, že každý prípad i osobnosť každého pacienta je špecifická a že individuálny prístup pracovníkov môže mať rôzne črty vzhľadom na unikátnosť množstva riešených situácií, uvažovať o istých všeobecnejších tendenciách v správaní zdravotníkov je prirodzené. Pri hodnotení zohrávajú rolu špecifické i štandardné prejavy každého pracovníka. Ak tu existujú také veľké rozdiely medzi skupinami, potom je zrejmé, že vyplývajú najmä z rozdielnych predstáv a očakávaní. Skupina, ktorá by opätovne nevolila rovnakú nemocnicu zjavne pociťuje výrazné disproporcie medzi svojimi požiadavkami a tým, čo im bolo poskytnuté. Značná miera kritiky je viditeľná najmä v porovnaní so skupinou, ktorá vykazuje vyššiu mieru spokojnosti.

Podľa uvedených údajov najmenšie sú diferencie pri hodnotení schopnosti *„reagovať na pocity a prejavy pacienta počas liečby“* (F=55,52 a p=0,00), ale stále sú to veľmi veľké rozdiely.

Hľadanie tendencií v charaktere diferencií vedie k poznaniu o tom, že doposiaľ prezentovaná vyššia miera spokojnosti u respondentov, ktorí by opätovne zvolili rovnakú nemocnicu pre hospitalizáciu, než je tomu u druhej určenej skupiny nie je náhodná, ale že možno uvažovať o zreteľnej charakteristike. Táto tendencia je preukázaná pri všetkých hodnotených vlastnostiach tejto úrovne.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Vnútroskupinové špecifiká umožňujú popisovať charakter hodnotenia pracovníkov ako výsledok porovnávania predstáv a očakávaní na jednej strane a reality ako súboru osobných skúseností na druhej strane, ktoré určujúcim spôsobom determinujú hodnotenie a mieru spokojnosti s morálnou stránkou práce zdravotníkov. Respondenti, ktorí by opätovne volili rovnakú nemocnicu, sú najviac spokojní s tým, ako zdravotníci *„rozhodujú o spôsobe liečby“* (M=1,97). Skupina respondentov, ktorí by volili inú nemocnicu, je obdobne najviac spokojná, resp. – podľa priemerného skóre – najmenej nespokojná s rovnakou vlastnosťou, ale priemerné skóre je podstatne vyššie (M=3,54).

Prvá skupina je najmenej spokojná s tým ako zdravotnícky pracovníci *„oznamujú výsledky vyšetrení a vysvetľujú priebeh liečby“* (M=2,19). Ide o vlastnosť, resp. schopnosť, ktorá veľmi úzko súvisí s charakterom komunikácie zdravotníkov a tá celkovo vykazuje najnižšiu mieru spokojnosti.

Druhá skupina najmenej pozitívne (vlastne priemerne) hodnotí schopnosť pracovníkov *„v každej situácii dbať a rešpektovať dôstojnosť pacienta“* (M=4,06) a schopnosť *„brať ohľad na všetky zvláštnosti a jedinečnosti prípadu“* (M=4,06). Ako možno vidieť, v tejto skupine sú respondenti najmenej spokojní so schopnosťou pružne a dynamicky reflektovať špecifiká každého prípadu a prirodzene predpokladajú, že v inom nemocničnom zariadení to bude lepšie. Teda „nepracujú“ s touto charakteristikou ako so všeobecnou tendenciou v nemocniciach.

5.2.3.5. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „KOMUNIKÁCIA“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie

Komunikácia je celkovo najviac kriticky hodnotená a v porovnaní s ostatnými indikátormi spokojnosti respondentov sa javí ako fenomén, ktorý sa určujúcim spôsobom podieľa na celkovej miere spokojnosti. Znamená to, že pokiaľ by sa v nemocniciach zlepšil spôsob komunikácie zdravotníckych pracovníkov, zlepšil by sa celkový hodnotený obraz nemocníc a zdravotníkov vôbec. Poukazuje na to aj skutočnosť, na ktorú možno upozorniť na základe výsledkov spracovania empirických údajov, uvedených v Tab.26. Podľa týchto údajov je hodnotenie komunikácie zdravotníkov v prvej skupine respondentov celkovo podstatne priaznivejšie, než je tomu v druhej skupine. Keďže ide o skupinu, ktorá by znovu, v prípade potreby, využila pomoc rovnakého zdravotníckeho zariadenia, možno uvažovať o tom, že práve vyššia miera spokojnosti s komunikáciou významne podporila tento ich postoj. Opäť však ide najmä o porovnávanie predstáv a očakávaní na jednej strane a reality na druhej strane.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 26 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „KOMUNIKÁCIA“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie (ONEWAY)

KOMUNIKÁCIA	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			Túto nemocnicu	inú nemocnicu
citlivo a chápavo pristupuje k Vášmu ochoreniu	74,63	0,00	1,98	3,79
rešpektuje Vaše slobodné rozhodovanie, Váš názor a predstavy o liečení	55,64	0,00	2,18	3,83
Pravdivo informuje o všetkých zvláštnostiach Vášho prípadu	71,12	0,00	1,90	3,86
prejavuje svoju spoluúčasť na Vašom prežívaní nemoci i jej liečby	74,01	0,00	2,24	4,25
postupuje v súlade s racionálnou logikou liečenia	79,30	0,00	1,92	3,79

Diferencie medzi sledovanými skupinami sú vysoko štatisticky významné pri všetkých položkách indikátora. Najvýraznejšie sa prejavujú pri hodnotení schopnosti *„postupovať v súlade s racionálnou logikou liečenia“* (F=79,30 a p=0,00). Tu sú respondenti v prvej skupine podstatne spokojnejší, keď namerané skóre pre túto skupinu patrí k najnižším vôbec na tejto úrovni (M=1,92). Priemerné skóre, namerané pre túto položku v druhej skupine, tiež patrí k najnižším v skupine, ale v konečnom dôsledku už predstavuje lepší priemer (M=3,79). Keďže hodnotenie, ktoré bolo merané, je výrazom subjektívneho postoja respondentov, možno len viesť úvahy o tom, prečo sa spôsob komunikácie zdravotníkov v nemocniciach tak výrazne vzďaľuje tomu, čo by potrebovali, žiadali a očakávali tí, pre ktorých práca zdravotníkov predstavuje často životne dôležitú vec. Nemožno tiež vynechať také závažné faktory ako je silná emocionalita samotných situácií, podmienená fyzickou i psychickou nepohodou, sprevádzaná výrazným (často situačne podmieneným) znížením prahu citlivosti na akékoľvek správanie – i komunikáciu – ľudí. Znamená to, že kritériá hodnotenia sú tu vysoko špecifické pre nemocničné prostredie a mimo neho môžu nadobúdať celkom iné variácie.

Vnútroskupinové špecifiká pre respondentov, ktorí by znovu volili rovnakú nemocnicu vedú k poznaniu najpozitívnejšie hodnotenej vlastnosti v rámci komunikácie – tou je *„pravdivé informovanie o všetkých zvláštnostiach jednotlivého prípadu“* (M=1,90). Najmenej pozitívne hodnotia však spôsob, akým *„prejavujú svoju spoluúčasť na prežívaní nemoci a jej liečby“* (M=2,24). Znamená to, že pracovníci síce pravdivo informujú o stave pacienta, ale ich účasť na pacientovej situácii nie je považovaná za dostatočnú.

Skupina respondentov, ktorí by, v prípade potreby, radšej zmenili nemocnicu, má vysoké najmä skóre, ktoré poukazuje na hodnotenie schopnosti pracovníkov *„prejaviť svoju spoluúčasť na prežívaní nemoci pacientom“* (M=4,25) – teda rovnakú vlastnosť ako prvá skupina. Toto hodnotenie však prekračuje priemerné a posúva sa k negatívnemu spektru 7-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

stupňovej škály. Možno ho teda považovať za veľmi nepriaznivé pre celkové hodnotenie morálnej dimenzie v práci zdravotníkov.

5.2.3.6. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „VEDOMOSTI“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie

Medicína je sférou, ktorá je charakteristická mimoriadnou dynamikou v poznaní. Byť súčasťou tohto neustále sa rozvíjajúceho sveta znamená neuzatvárať sa do štandardu tradícií, ale posúvať svoje možnosti smerom k využívaniu najnovších poznatkov a tak pomáhať ľuďom, ktorí do nemocnice prichádzajú v čase núdze. Viesť svoj odborný vývin v súlade s aktuálnymi trendmi a budovať svoj vedomostný potenciál ako základ pre budúcnosť s vedomím, že tak možno pomôcť tým, ktorí to potrebujú je v tejto sfére nevyhnutné.

Tab. 27 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „VEDOMOSTI“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie (ONEWAY)

VEDOMOSTI	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			túto nemocnicu	inú nemocnicu
využíva najnovšie poznatky medicíny pre Váš prípad	87,11	0,00	1,88	3,72
používa moderné, vyspelé prístroje pre Vašu diagnostiku a liečbu	96,13	0,00	1,90	3,84
aplikuje postupy, ktoré sú vysoko účinné pri diagnostike	70,81	0,00	1,95	3,66
nasadzuje efektívnu liečbu v súlade s najnovším trendom v medicíne	56,78	0,00	2,06	3,72
s istotou určuje liečebný postup a efektívne reaguje na všetky okolnosti priebehu liečby	65,90	0,00	2,01	3,74
rešpektuje Vašu prípadnú nedôveru v liečebný postup	72,85	0,00	2,19	4,20

Výsledky spracovania empirických údajov, uvedené v Tab.27, umožňujú sledovať hodnotenie vedomostného potenciálu zdravotníckych pracovníkov v dvoch určených skupinách respondentov. Interskupinové diferencie sú veľmi výrazné, signifikantné v rôznej miere – špecificky pre jednotlivé položky indikátora.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Najvýraznejšie sú tieto rozdiely pri hodnotení schopnosti *„používať moderné, vyspelé prístroje pre diagnostiku a liečbu“* (F=96,13 a p=0,00). Naopak najmenšie sú rozdiely pri hodnotení schopnosti pracovníkov *„nasadiť efektívnu liečbu v súlade s najnovším trendom v medicíne“* (F=56,78 a p=0,00). Podľa toho sa respondenti v dvoch skupinách rozdielne dívajú na spôsob využitia modernej techniky pri diagnostikovaní a liečení, ale viditeľne menšie – i keď stále veľmi výrazné a signifikantné – sú rozdiely pri hodnotení „využívania ľudského faktora“ v procese liečenia.

Hodnoty priemerného skóre umožňujú konštatovať, že tendencie v charaktere diferencií medzi sledovanými skupinami respondentov sa tu ešte prehlbujú. Respondenti, ktorí by volili rovnakú nemocnicu vykazujú podstatne vyššiu mieru spokojnosti s vedomostným potenciálom zdravotníkov, než respondenti, ktorí by radšej využili pomoc iného zdravotníckeho zariadenia.

Najpozitívnejšie na tejto úrovni je hodnotenie *„využívania najnovších poznatkov medicíny pre daný prípad“* (M=1,88) v skupine, ktorá má záujem o opätovný návrat do rovnakej nemocnice v prípade potreby. V tejto súvislosti je potrebné pripomenúť, že miera spokojnosti aj na tejto úrovni – podľa predchádzajúcich popisovaných výsledkov – klesá s rastom úrovne dosiahnutého vzdelania. Znamená to, že zrejme v prvej skupine sú predovšetkým respondenti s nižším vzdelaním, čo sa prirodzene prejavuje aj v ich očakávaniach a predstavách.

Situácia v jednotlivých skupinách je charakterizovaná niektorými špecifikami. V skupine, ktorá by pri opätovnej hospitalizácii volila rovnakú nemocnicu bolo najnižšie skóre namerané pri hodnotení schopnosti *„využívať najnovšie poznatky medicíny pre daný prípad“* (M=1,88). Znamená to, že táto skupina respondentov vníma zdravotníkov ako dynamických odborníkov, ktorí sledujú vývin vo svojom odbore, čo sa prejavuje aj v ich medicínskej praxi. Naproti tomu však zjavne ťažšie znášajú, pokiaľ sa u pacientov prejavuje *„nedôvera v liečebný postup“* (M=2,19), ktorá je hodnotená najmenej pozitívne. Je možné, že významnú rolu tu zohráva adekvátny spôsob komunikácie, či vysvetľovania.

Najkritickejší postoj v skupine ktorá by v budúcnosti volila zmenu nemocnice sa tiež týka schopnosti *„ rešpektovať prípadnú nedôveru v liečebný postup“* (M=4,20), ale priemerné skóre je podstatne vyššie, takže tu možno dokonca uvažovať o nespokojnosti. Najnižšie skóre bolo v tejto skupine namerané pri hodnotení schopnosti *„aplikovať postupy, ktoré sú vysoko účinné pri diagnostike“* (M=3,66). Takže na jednej strane sú postupy zdravotníkov hodnotené najpozitívnejšie na tejto úrovni ale na druhej strane považujú za významné rešpektovať právo pacienta, či zákonného zástupcu, pochybovať o spôsobe liečenia – čo zrejme zdravotníci nerobia. V tejto skupine možno sledovať, že priemerné skóre, namerané pre jednotlivé položky nie sú veľmi rozdielne, ale skóre pre rešpektovanie nedôvery je výrazne vyššie, oproti ostatným.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

5.2.3.7. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „ZDRAVIE“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie

Podporovať pacienta v jeho snahe vyliečiť sa je tiež súčasťou práce zdravotníkov v nemocniciach, vrátane ďalších aktivít, ktoré sa týkajú podpory starostlivosti o zdravie a pacientov. Znamená to vytvárať priestor pre adekvátnu starostlivosť a s pomocou pacienta uplatňovať primerané pravidlá efektívnej starostlivosti.

Tab. 28 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „ZDRAVIE“ medzi voľbou v prípade opakovanej hospitalizácie (ONEWAY)

ZDRAVIE	F	p	M – priemerné skóre VYBRAL BY SOM SI OPÄŤ	
			túto nemocnicu	inú nemocnicu
vytvára podmienky pre liečbu ako spoluprácu zdravotníka a pacienta (jeho blízkych)	83,87	0,00	1,95	3,77
podporuje pacientov v túžbe uzdraviť sa	66,84	0,00	1,93	3,66
ľudsky a citlivo rieši nepriaznivé okolnosti liečby	73,64	0,00	1,97	3,83
spravodlivo rieši zvláštnosti Vášho prípadu (v porovnaní s inými pacientmi)	76,25	0,00	2,10	3,88
chráni a podporuje právo pacientov na efektívnu starostlivosť	65,97	0,00	2,09	3,93

Miera spokojnosti s úrovňou etiky a morálky pri indikátore „ZDRAVIE“ poukazuje na vitalitu tých mechanizmov, ktoré majú vytvoriť formálne i neformálne štandardy pri podpore liečenia pacienta tak s využitím vôle pacienta samotného ako i inštitucionálnych resp. ďalších aktivít.

Diferencie medzi dvomi sledovanými skupinami sú opäť štatisticky významné pri všetkých položkách indikátora, čo znamená, že aj tieto mechanizmy, spojené s prácou zdravotníkov, sú hodnotené rozdielne a môžu mať významný podiel na rozhodovaní o budúcich možných hospitalizáciách.

Podľa údajov, uvedených v Tab.28 sa interskupinové rozdiely najviac prejavujú pri miere spokojnosti s tým ako zdravotníci *„vytvárajú podmienky pre liečbu ako spoluprácu zdravotníka a pacienta (jeho blízkych)“* (F=83,87 a p=0,00). Podľa priemerného skóre tu existuje skupina ľudí – v našom prípade tá, ktorá by prijala opakovanú hospitalizáciu v rovnakej ne-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

mocnici – ktorá je relatívne spokojná s možnosťami spolupráce (M=1,95). Zároveň je tu druhá skupina, ktorá je podstatne menej spokojná a tieto možnosti hodnotí oveľa negatívnejšie (M=3,77). Uvažovať o tom, že aj táto skutočnosť môže významne napomáhať rozhodnutiu zvoliť v budúcnosti inú nemocnicu je len prirodzené – a to napriek tomu, že lepšia situácia v tomto zmysle v inej nemocnici nie je zaručená.

Najmenšie sú rozdiely pri hodnotení schopnosti zdravotníkov *„chrániť a podporovať právo pacientov na efektívnu starostlivosť“* (F=65,97 a p=0,00). Ide o položku, pre ktorú bolo namerané najvyššie priemerné skóre na tejto úrovne vôbec – a to v skupine, ktorá by volila zmenu nemocnice (M=3,93).

Pokiaľ hľadáme najpozitívnejšie a najmenej pozitívne, resp. negatívne hodnotenie vlastností indikátora „ZDRAVIE“ pre jednotlivé skupiny tak najpozitívnejšie – v porovnaní s ostatnými vlastnosťami indikátora – je v obidvoch skupinách hodnotená schopnosť *„podporovať pacientov v túžbe uzdraviť sa“* . Samozrejme, spokojnejšia je prvá skupina (M=1,93), než druhá (M=3,66).

Prvá skupina vykazuje ako najmenej pozitívne hodnotenú vlastnosť schopnosť *„spravodlivo riešiť zvláštnosti prípadu (v porovnaní s inými pacientmi)* (M=2,10 ale tiež *chrániť a podporovať právo pacientov na efektívnu starostlivosť“* (M=2,09). Znamená to, že menej spokojní sú s tou časťou práce zdravotníkov, ktorá vedie k vytváraniu rozdielov medzi ľuďmi (z rôznych dôvodov – vekových, etnických, atď.).

Druhá skupina je výrazne najmenej spokojná s obdobnou schopnosťou a tiež spomedzi ostatných vlastností a schopností najmenej pozitívne hodnotí to, ako zdravotníci *„chránia a podporujú právo pacientov na efektívnu starostlivosť“* (M=3,93). Keď uvážime, že tento údaj tiež môže byť jedným z príčin toho, prečo by v budúcnosti radšej volili inú nemocnicu, musíme zároveň riešiť príčiny vzniknutej situácie.

5.2.4. Diferencie v miere spokojnosti s ohľadom na status respondentov hospitalizovaných v zdravotníckom zariadení

Hlavným cieľom analýzy bolo zistiť rozdiely v miere spokojnosti s etickou a morálnou dimenziou práce zamestnancov nemocníc, s ohľadom na status respondentov, hospitalizovaných v zdravotníckom zariadení. Išlo o porovnanie miery spokojnosti:

1. *pacientov* hospitalizovaného v ústavnom zdravotníckom zariadení pre dospelých (85 respondentov),
2. *zákonných zástupcov*, tj. doprevádzajúcich osôb pri hospitalizácii detských pacientov v ústavnom zdravotníckom zariadení určenom pre deti (85 respondentov).

Výsledky spracovania empirických údajov umožňujú konštatovať, že zistenia sú v súlade s predpokladom, uvedeným v hypotéze. Uvedené rozdiely vypovedajú o odlišnej

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

miere spokojnosti práce zdravotníckych pracovníkov s ohľadom na profesijnú morálku a etiku v jednotlivých typoch zdravotníckych zariadení. Prvá skupina respondentov hodnotila prácu zdravotníckeho personálu zameraného na dospelého pacienta, druhá skupina hodnotila personál zameraný na prácu s detským pacientom.

Hlavná hypotéza

Predpokladáme, že miera spokojnosti s prácou zamestnancov s ohľadom na etiku a morálku zamestnancov je diferencovaná vzhľadom na status pacienta resp. zákonného zástupcu pacienta (sprevádzajúceho choré dieťa) v ústavnom zdravotníckom zariadení.

Tab. 29 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

ÚROVNE	F	p	M – priemerné skóre STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
Osobnosť	32,22	0,00	3,24	2,14
Správanie	36,93	0,00	3,31	2,02
Odbornosť	35,89	0,00	3,02	1,96
Rešpekt	18,36	0,00	3,18	2,24
Komunikácia	24,40	0,00	3,88	2,60
Vedomosti	21,55	0,00	3,11	2,15
Zdravie	24,71	0,00	3,16	2,11
Morálka -celk. hodnot.	30,72	0,00	3,27	2,17

Údaje, uvedené v v Tab.29, poukazujú na to, že hodnotenie práce zamestnancov nemocníc s ohľadom na jej etickú a morálnu stránku je diferencované a že hodnotenie pacientov a zákonných zástupcov je signifikantne rozdielne (F=30,72 a p=0,00). Podľa priemerného nameraného skóre sú zákonní zástupcovia podstatne spokojnejší (M=2,17), než samotní pacienti (M=3,27). Keďže zákonní zástupcovia hodnotili prácu zdravotníkov na detských oddelenia, kde bola ich prítomnosť zdôvodnená, je tiež možné uvažovať o to, že tu ide aj o porovnanie hodnotenia práce zdravotníkov v detských nemocniciach a v nemocniciach pre dospelých. V takomto obraze tiež platí, že respondenti boli spokojnejší so situáciou v detských nemocniciach, než so situáciou v nemocniciach pre dospelých. Na základe zistených údajov môžeme konštatovať, že všetky hodnotenia miery spokojnosti sú v prospech pediatricky zameraného zdravotníckeho personálu. Táto tendencia v charaktere diferencií sa týka všetkých určených indikátorov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Diferencie medzi sledovanými dvomi skupinami sú signifikantné aj pre všetky určené indikátory – na všetkých úrovniach spokojnosti. Výrazne najväčšie sú rozdiely pri hodnotení „SPRÁVANIA“ zdravotníkov (F=36,93 a p=0,00), ale tiež pri hodnotení práce zdravotníkov na úrovni „ODBORNOSŤ“ (F=35,89 a p=0,00) a „OSOBNOSŤ“ (F=32,22 a p=0,00). Diferencie na ostatných úrovniach sú tiež výrazné a signifikantné, ale o niečo menšie. Najmenšie sú rozdiely pri miere spokojnosti s etickou a morálnou stránkou práce zdravotníkov na úrovni „REŠPEKT“ –tu sú názory sledovaných skupín najbližšie, aj keď vzhľadom na výsledky meraní a spracovania údajov tiež výrazné a signifikantné.

Podľa hodnôt priemerných nameraných skóre pre jednotlivé indikátory – úrovne spokojnosti sú vnútroskupinové špecifiká v obidvoch skupinách rovnaké – rozdielna je len miera spokojnosti. Pacienti aj zákonní zástupcovia sú rovnako najviac spomedzi ostatných úrovní spokojní s prácou zdravotníkov na úrovni „ODBORNOSŤ“, zákonní zástupcovia výrazne viac (M=1,96) ako pacienti (M=3,02). V prípade obidvoch hodnotení ide o výrazne najnižšie skóre v porovnaní s ostatnými úrovňami.

Tak ako pozitívne orientovaný extrém bol v obidvoch skupinách veľmi výrazný, aj negatívne orientované krajné hodnoty sú veľmi výrazne vyššie, než sú hodnoty na ostatných úrovniach. Najmenej spokojné sú obidve skupiny s tými vlastnosťami zdravotníkov, ktoré umožňujú popisovať a hodnotiť úroveň „KOMUNIKÁCIE“. Priemerné skóre opäť poukazuje na väčšiu mieru spokojnosti u zákonných zástupcov (M=2,60), než je tomu u samotných pacientov (M=3,88), keď hodnotenie zákonných zástupcov možno označiť za „lepší priemer“ a hodnotenie pacientov za priemerné. Namerané hodnoty nepoukazujú na výraznú nespokojnosť ani na jednej z úrovní spokojnosti.

Zistené a prezentované údaje sú v súlade s predpokladom, uvedeným v hlavnej hypotéze

5.2.4.1. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „OSOBNOSŤ“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení

Hodnotenie etickej a morálnej dimenzie práce zdravotníkov na úrovni „OSOBNOSŤ“ je výrazne diferencované a tak možno pozorovať ako sa postoje pacientov a zákonných zástupcov prejavujú pri jednotlivých vlastnostiach. Diferencie sú signifikantné pri hodnotení všetkých vlastností a schopností zdravotníkov. Najväčší je rozdiel v tom, ako sú pacienti a zákonní zástupcovia spokojní so schopnosťou *„zachovať si úctu v každej situácii“* (F=36,07 a p=0,00), keď menej spokojní sú pacienti (M=3,24) ako zákonní zástupcovia (M=2,00). Celkovo najmenšie sú rozdiely v hodnotení schopnosti *„kontrolovať svoje správanie“* (F=15,32

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

a p=0,00), stále však ide o signifikantné diferencie. Spokojnejší sú aj tu zákonní zástupcovia (M=2,16) ako pacienti (M=3,02).

Čiastková hypotéza 1

Predpokladáme, že miera spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov s osobnostnými vlastnosťami je diferencovaná.

Situácia pri jednotlivých vlastnostiach a schopnostiach poukazuje na to, že celkové hodnotenie zdravotníkov na úrovni „OSOBNOSŤ“ má svoje zvláštnosti a že jednotlivé vlastnosti indikátora sú hodnotené rozdielne. Toto je možné sledovať cez vnútroskupinové špecifiká, ktoré umožňujú vytvoriť si predstavu o postojoch respondentov v jednotlivých skupinách a hlbšie preniknúť do podstaty určených indikátorov.

Pacienti ako evidentne menej spokojná skupina celkovo i pri operacionalizovaných položkách vykazujú najnižšie skóre v prípade hodnotenia vonkajšej upravenosti pracovníkov - *„je slušne a pekne upravený“* (M=2,84). Ide o výrazne nižšie skóre a väčšiu mieru spokojnosti, než je tomu pri ostatných vlastnostiach.

Tab. 30 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „OSOBNOSŤ“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

OSOBNOSŤ	F	p	M – priemerné skóre STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
dokáže kontrolovať svoje správanie	15,32	0,00	3,02	2,16
zachová si úctu v každej situácii	36,07	0,00	3,24	2,00
dôveruje si a s istotou postupuje pri riešení situácií	18,71	0,00	3,01	2,10
prejavuje schopnosť sebaovládania aj v nepríjemných situáciách	29,59	0,00	3,36	2,20
pôsobí vyrovnane, pokojne, harmonicky	20,03	0,00	3,30	2,28
sebakriticky rieši prípadné chyby a omyly	30,03	0,00	3,78	2,43
javí sa ako ucelená, všestranne vyvážená bytosť	31,84	0,00	3,37	2,10
Je slušne a pekne upravený	20,26	0,00	2,84	1,83

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Naopak najmenej sú pacienti spokojní s tým ako pracovníci dokážu *"sebakriticky riešiť prípadné chyby a omyly"* (M=3,78). Tu tiež ide o výrazne vyšší priemer v porovnaní s ostatnými položkami.

Veľmi podobná je situácia v skupine zákonných zástupcov, ktorí ako krajné hodnotenia vykazujú obdobné položky ako pacienti. Najnižšie skóre bolo tiež zistené pri hodnotení upravenosti pracovníkov (M=1,83). Ide zároveň o najnižšie priemerné namerané skóre na tejto úrovni vôbec, čo znamená že z celej úrovne, zameranej na osobnostné charakteristiky zdravotníkov je najpozitívnejšie hodnotená „vonkajšie" stránka ich prezentácie, viditeľná na prvý pohľad a rýchlo porovnávaná s predstavami respondentov. Keďže však zdravotníci používajú pri práci rovnošatu, možno uvažovať aj o tom, že toto oblečenie priaznivo pôsobí na respondentov, vrátane celkovej starostlivosti o čistotu a hygienu. Ostatné - „vnútorné vlastnosti" sú hodnotené podstatne menej priaznivo a zrejme aj individuálne postoje k nim sú oveľa menej jednoznačné.

Najmenej spokojní sú zákonní zástupcovia s obdobnou vlastnosťou ako pacienti. Ide o schopnosť *„sebakriticky riešiť prípadné chyby a omyly" (M=2,43),* akurát, v duchu celkového charakteru interskupinových diferencií, ide o pozitívnejší postoj, než je tomu u pacientov. Toto zistenie naznačuje už spomínané neistoty v situáciách, ktoré môžu vyvolať protirečenia a nie len nepríjemné, ale i – pre pacienta - nebezpečné dôsledky. Omyly v práci zdravotníka sú mimoriadne závažnou a veľmi kriticky sledovanou udalosťou. Postoj zdravotníka v takýchto chvíľach je vnímaný veľmi citlivo a zrejme realita sa veľmi odlišuje od očakávaní zo strany respondentov v obidvoch skupinách.

Napriek všetkému, hodnoty, namerané pre jednotlivé položky indikátora väčšinou nepresahujú priemerné spektrum škály a väčšinu možno označiť za „lepší priemer".

Zistené a prezentované údaje sú v súlade s predpokladom, uvedeným v čiastkovej hypotéze 1

5.2.4.2. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „SPRÁVANIE" s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení

Vlastnosti, ktoré charakterizujú správanie sa zdravotníckych pracovníkov vedú k označeniu toho – „aký je to človek". Čím viac sa zhodujú predstavy respondentov o tom, akým človekom by mal byť pracovník v nemocničnom zariadením, tým vyššiu mieru spokojnosti prejavia.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Čiastková hypotéza 2

Predpokladáme, že miera spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov so spôsobmi správania sa zamestnancov je diferencovaná.

Tab. 31 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „SPRÁVANIE“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

SPRÁVANIE	F	P	M – priemerné skóre STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
tolerantný	20,05	0,00	2,98	1,98
čestný, férový	23,17	0,00	3,11	2,00
dôveryhodný	35,40	0,00	3,25	1,91
ľudský	25,21	0,00	3,15	1,94
empatický (citlivý)	42,88	0,00	3,62	2,04
taktný	34,22	0,00	3,45	2,12
zdvorilý	26,07	0,00	3,12	1,98
priateľský	24,33	0,00	3,28	2,07
skromný a pokorný	42,60	0,00	3,80	2,15

Zistenia, uvedené v Tab.31 poukazujú na veľmi výrazné rozdiely v miere spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov. Tieto rozdiely sú signifikantné pre všetky položky indikátora, podľa hodnoty F-koeficientu možno sledovať mieru diferencií. Najväčšie sú diferencie pri hodnotení *„empatie“* (F=42,88 a p=0,00), ale tiež *„skromnosti a pokory“* (F=42,60 a p=0,00). Najmenej sa názory pacientov a zákonných zástupcov líšia pri hodnotení *„tolerantnosti“* zdravotníkov (F=20,05). Podľa priemerných nameraných skóre sú podstatne spokojnejší zákonní zástupcovia, než pacienti, čo znamená, že pediatricky zameraní pracovníci sú hodnotení podstatne pozitívnejšie. Zákonní zástupcovia hodnotia zdravotníkov približne v obdobnom rozmedzí ako pri ostatných indikátoroch, ale pacienti sú na tejto úrovni výrazne menej spokojní a teda kritickejší, než pri ostatných indikátoroch.

Vnútroskupinové špecifiká sú charakteristické naozaj rozdielnym prístupom respondentov v sledovaných skupinách. Zákonní zástupcovia sú spomedzi všetkých označených vlastností v správaní zdravotníkov najviac spokojní s ich *„dôveryhodnosťou“* (M=1,91), pričom v skupine pacientov táto vlastnosť nepatrí k najpriaznivejšie hodnotení (v porovnaní s ostatnými vlastnosťami) (M=3,25).

Pacienti sú najmenej nespokojní s *„tolerantnosťou“* pracovníkov (M=2,98). Skóre tu namerané je viditeľne nižšie, než sú skóre, namerané pre ostatné vlastnosti tejto úrovne.. Teda, kým zástupcovia oceňujú najmä dôveryhodnosť pracovníkov, pacienti najmä toleran-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

tnosť – aj keď postoj zákonných zástupcov možno označiť za pozitívny, pacienti vykazujú skóre v pásme „lepšieho priemeru“ na 7-stupňovej škále.

Z celého zoznamu vlastností sú respondenti v obidvoch skupinách najmenej spokojní s prejavmi *„skromnosti a pokory“* u pracovníkov zdravotníckych zariadení. Priemerné skóre je v obidvoch skupinách podstatne vyššie, než sú priemerné skóre, namerané pre ostatné položky indikátora. Zachovávajúc základnú tendenciu v charaktere interskupinových diferencií, aj tu je skóre vyššie v skupine pacientov (3,80), ktorí sú výrazne menej spokojní, než zákonní zástupcovia (M=2,15). Kým však v prípade zákonných zástupcov možno hodnotenie považovať za pozitívne, postoj pacientov znamená len priemerné hodnotenie.

Zistené a prezentované údaje sú v súlade s predpokladom, uvedeným v čiastkovej hypotéze 2

5.2.4.3. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „ODBORNOSŤ“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení

Charakter diferencií v hodnotení etiky a morálky v práci zdravotníckych pracovníkov medzi pacientmi a zákonnými zástupcami na úrovni „ODBORNOSŤ“ umožňujú sledovať údaje, uvedené v Tab.32. Podľa týchto údajov sú tieto diferencie štatisticky významné v prípade všetkých vlastností, operacionalizovaných pre tento indikátor.

Čiastková hypotéza 3

Predpokladáme, že miera spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov s prácou zamestnancov na odbornej a profesionálnej úrovni je diferencovaná.

Zaujímavá je skôr miera diferencií, ktoré sú pre jednotlivé položky viditeľne rozdielne. Najväčšia je miera diferencií pri hodnotení schopnosti *„zručne pracovať s dostupnými informáciami“* (F=49,78 a p=0,00), ale tiež pri hodnotení schopnosti *„ správať sa ako praktický človek“* (F=48,71 a p=0,00). Naopak najmenšie rozdiely v hodnotení boli zistené pri schopnosti zdravotníkov *„mať prehľad o aktuálnej situácii“* (F=18,59) – stále však sú to veľké rozdiely a signifikantné.

Charakter interskupinových diferencií sledujú celkový trend a tento sa prejavuje pri všetkých položkách indikátora. V tomto zmysle sú s odbornou úrovňou viac spokojní zákonní zástupcovia na pediatrických oddeleniach, než pacienti v nemocniciach pre dospelých.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tab. 32 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „ODBORNOSŤ“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

ODBORNOSŤ	F	P	M – priemerné skóre STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
ovláda okamžite spôsob riešenia	28,94	0,00	2,92	1,88
má prehľad o aktuálnej situácii	18,59	0,00	2,94	2,01
využíva dostupné nástroje na riešenie situácií	26,66	0,00	2,91	1,89
efektívne využíva čas	30,84	0,00	3,37	2,11
dokáže zrozumiteľne komunikovať	21,69	0,00	3,09	2,02
prejavuje samostatnosť	26,89	0,00	2,95	1,90
zručne pracuje s dostupnými informáciami	49,78	0,00	3,02	1,94
správa sa ako praktický človek	48,71	0,00	3,00	1,92

Podľa údajov, uvedených v Tab. 32 sú tu pozorovateľné vnútroskupinové špecifiká, ktoré umožňujú sledovať spôsob hodnotenia jednotlivých vlastností indikátora. V skupine pacientov nemožno uvažovať o spokojnosti pri žiadnej z vlastností odbornej úrovne, keďže priemerné namerané skóre je pre všetky položky vyššie ako 2. Väčšina skóre sa pohybuje v pozitívnom spektre 7-stupňovej škály a možno ho označiť za „lepší priemer“. Najpozitívnejšie v rámci vnútroskupinového rozpätia je hodnotená vlastnosť, ktorá sa týka *„využívania dostupných nástrojov na riešenie situácií“* (M=2,91), najmenej pozitívne hodnotené je *„efektívne využívanie času“* (M=3,37). Celkovo to znamená, že pracovníci využívajú informácie i ostatné nástroje, ale neefektívne z časového hľadiska.

Situácia v skupine zákonných zástupcov je podstatne priaznivejšia , rozpätie nameraných skóre sa pohybuje od M=1,88 do M=2,11. Znamená to, že vlastnosti na úrovni „ODBORNOSŤ“ sú hodnotené celkom kompaktne, medzipoložkové rozdiely sú relatívne malé. Najpozitívnejšie je tu hodnotená schopnosť *„ovládať okamžite spôsob riešenia“* (M=1,88) a tiež schopnosť *„využívať dostupné nástroje na riešenie situácií“* (M=1,89). Aj ďalšie vlastnosti sú priemerným nameraným skóre blízke. Najmenej pozitívne je, podobe ako v skupine pacientov, hodnotené *„efektívne využívanie času“* (M=2,11), aj keď s podstatne nižším skóre.

Zistené a prezentované údaje sú v súlade predpokladom, vyjadreným v čiastkovej hypotéze 3

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

5.2.4.4. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „REŠPEKT“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení

Sledovanie diferencií v miere spokojnosti na úrovni „REŠPEKT“ medzi pacientmi a zákonnými zástupcami umožňuje konštatovať, že rozdielnosť názorov a hodnotení je tu podstatne menšia, než tomu bolo v predchádzajúcich popisovaných výsledkoch analýzy. Ide teda o úroveň, ktorá nevykazuje také intenzívne špecifiká a ktorá prezentuje nemocničné prostredia a samotných zdravotníkov s menšími rozdielmi v postojoch skupín.

Čiastková hypotéza 4

Predpokladáme, že miera spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov s rešpektovaním ľudskej bytosti je diferencovaná.

Tab. 33 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „REŠPEKT“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

REŠPEKT	F	p	M – priemerné skóre STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
rozhoduje o spôsobe liečby	14,87	0,00	2,92	2,10
oznamuje výsledky vyšetrení a vysvetľuje priebeh liečby, jeho pozit. i negat. stránky	6,58	0,01	3,14	2,50
reaguje na Vaše pocity a prejavy počas liečby	17,12	0,00	3,21	2,24
v každej situácii dbá a rešpektuje Vašu dôstojnosť	21,38	0,00	3,31	2,17
prejavuje úprimný záujem o Vaše liečenie	16,88	0,00	3,21	2,22
berie ohľad na všetky zvláštnosti a jedinečnosti Vášho prípadu (nie spôsobom „kus ako kus“)	17,68	0,00	3,31	2,22

Podľa údajov, uvedených v Tab.33, sú diferencie medzi pacientmi a zákonnými zástupcami štatisticky významné pri všetkých položkách indikátora. Najväčšie sú tieto rozdiely pri hodnotení schopnosti *„v každej situácii dbať a rešpektovať dôstojnosť pacienta“* (F=21,38 a p=0,00). Najmenšie sú rozdiely v postojoch ku schopnosti zdravotníkov *„oznamovať výsledky vyšetrení a vysvetľovať priebeh liečby, jeho pozitívne a negatívne stránky“* (F=6,58

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

a p=0,01). Tento najmenší rozdiel je výrazne menší, než sú rozdiely pri všetkých ostatných položkách indikátora.

Charakter diferencií medzi skupinami je jednoznačný aj keď sú diferencie o niečo menšie. Podľa výsledkov spracovania empirických údajov sú opäť spokojnejší zákonní zástupcovia v pediatrických zariadeniach, než pacienti v zariadeniach pre dospelých. Priemerné skóre však naznačuje, že na tejto úrovni sú zákonní zástupcovia menej spokojní, než tomu bolo na predchádzajúcich analyzovaných úrovniach. Teda pokiaľ ide o spôsob správania, ktorý poukazuje na prejavy rešpektu voči situácii pacienta i relevantným okolnostiam, hodnotenia pediatricky zameraných zdravotníkov sú kritickejšie.

Vnútroskupinové charakteristiky sú pre obidve skupiny špecifické, možno tak vidieť, kde a akým spôsobom sa rozchádzajú predstavy respondentov o sledovaných vlastnostiach s realitou v nemocniciach. V skupine pacientov je najpriaznivejšie hodnotená schopnosť *„rozhodovať o spôsobe liečby“* (M=2,92). Ide o výrazne najnižšie skóre v tejto skupine. Najmenej pozitívne hodnotenia boli zistené pri schopnostiach *„v každej situácii dbať a rešpektovať dôstojnosť pacienta“* (M=3,31) a *„brať ohľad na všetky zvláštnosti a jedinečnosť daného prípadu (nie spôsobom “kus ako kus“)* (M=3,31).

V skupine zákonných zástupcov bolo najnižšie priemerné skóre zaznamenané pri rovnakej položke, ako tomu bolo v skupine pacientov – schopnosti *„rozhodovať o spôsobe liečby“* (M=2,10), len skóre je podstatne nižšie a teda miera prejavenej spokojnosti je podstatne vyššia. Výrazne najvyššie skóre v tejto skupine na úrovni „REŠPEKT“ bolo zistené pri hodnotení schopnosti *„oznamovať výsledky vyšetrení a vysvetľovať priebeh liečby, jeho pozitívne, negatívne stránky“* (M=2,50). Teda najmenej pozitívne hodnotený je tu vlastne spôsob, akým komunikujú zdravotníci so zákonnými zástupcami v prípade riešenia liečby ich detí. Toto je výrazný moment morálneho charakteru, ktorý poukazuje na celkové morálne zázemie v nemocnici a u každého jedného zdravotníckeho pracovníka, voči každému jednému pacientovi.

Zistené a prezentované údaje sú v súlade s predpokladom, uvedeným v čiastkovej hypotéze 4

5.2.4.5. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „KOMUNIKÁCIA“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení

Analýza spokojnosti s etikou a morálkou v práci zdravotníckych pracovníkov pracuje s niekoľkými indikátormi, ktoré sa v usporiadanej podobe javia ako súčasti skúmaného priestoru. Komunikácia do tohto priestoru nie len patrí, ale zohráva tu nezameniteľnú úlohu

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ako prestupujúci fenomén, ktorý sa v rôznych variáciách prejavuje aj v ostatných indikátoroch, vlastne dokonca v každom indikátore. Vlastnosti, ktoré v operacionalizovanej podobe umožňujú merať charakteristiky spokojnosti skrz indikátory sa v mnohých prípadoch bez prítomnosti komunikačných prvkov nemôžu vôbec realizovať.

Čiastková hypotéza 5

Predpokladáme, že miera spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov so spôsobom komunikácie je diferencovaná.

Keďže aj samotná komunikácia má mnoho úrovní, druhov a ďalších špecifikácií, nemožno ju v rámci jedného indikátora postihnúť v celej komplexnosti. Operacionalizované vlastnosti pracovníkov možno považovať za výber niektorých jej aspektov.

Výsledky spracovania empirických údajov poukazujú na to, že miera spokojnosti respondentov s prácou zdravotníkov na úrovni „KOMUNIKÁCIA“ je diferencovaná s ohľadom na subjekt hodnotenia. Interskupinové diferencie sú štatisticky významné pri všetkých položkách indikátora. Najvýraznejšie sú tieto rozdiely pri hodnotení schopnosti pracovníkov *„rešpektovať slobodné rozhodovanie a názor pacienta a jeho predstavy o liečení“* (F=30,92 a p=0,00). Naopak najmenšie sú rozdiely v miere spokojnosti so schopnosťou *„pravdivo informovať o všetkých zvláštnostiach daného prípadu“* (F=9,98 a p=0,00).

Tab. 34 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „KOMUNIKÁCIA“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

KOMUNIKÁCIA	F	p	M – priemerné skóre	
			STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
citlivo a chápavo pristupuje k Vášmu ochoreniu	24,22	0,00	3,16	2,05
rešpektuje Vaše slobodné rozhodovanie, Váš názor a predstavy o liečení	30,92	0,00	3,37	2,14
pravdivo informuje o všetkých zvláštnostiach Vášho prípadu	9,98	0,00	2,98	2,17
prejavuje svoju spoluúčasť na Vašom prežívaní nemoci i jej liečby	18,19	0,00	3,48	2,40
postupuje v súlade s racionálnou logikou liečenia	17,48	0,00	3,05	2,09

Skupina pacientov sa priemerným skóre pre jednotlivé položky pohybuje v pozitívnom spektre škály, ale nemožno hovoriť o spokojnosti – ide skôr o „lepší priemer“ , teda do 3,5.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Najmenej nespokojní sú so schopnosťou zdravotníkov *„pravdivo informovať o všetkých zvláštnostiach Vášho prípadu“* (M=2,98) – o spokojnosti nemožno uvažovať, priemerné skóre by muselo dosiahnuť maximálne 2. Výrazne najviac kritickí sú pri schopnosti *„prejavovať svoju spoluúčasť na prežívaní pacienta – nemoci i jej liečby“* (M=3,48), čo možno považovať za veľmi nepriaznivé zistenie, keďže ide o prostredie a u zdravotníkov o profesiu, pri ktorej sa táto schopnosť vníma ako základ. Tu je potrebné sledovať, do akej miery je vôbec možné naplno sa vcítiť do každého liečeného prípadu zo strany zdravotníkov, teda, do akej miery sú očakávania pacientov vôbec splniteľné a do akej miery je nízka spokojnosť pacientov založená na reálnych nedostatkoch.

Zákonní zástupcovia ako schopnosť, s ktorou sú najviac spokojní hodnotia *„citlivé a chápavé pristupovanie k ochoreniu pacienta“* (M=2,05). Najmenej spokojní sú s *„prejavom spoluúčasti na prežívaní nemoci a jej liečby“* (M=2,40). Podľa toho je relatívne pozitívne hodnotená starostlivosť a prístup k ochoreniu, ale podstatne menej pozitívne je hodnotené spoluprežívanie a zainteresovanosť na osobnej situácii.

Najmenej spokojní sú teda respondenti s obdobnou schopnosťou zdravotníkov, zákonní zástupcovia však v porovnaní s pacientmi sú podstatne menej kritickí. Podľa toho pediatrickí zdravotníci stále pozitívnejšie hodnotení, než zdravotníci v zariadeniach pre dospelých.

Zistené a prezentované údaje sú v súlade s predpokladom, uvedeným v čiastkovej hypotéze 5

5.2.4.6. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „VEDOMOSTI“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení

Hodnotenie práce zdravotníckych pracovníkov na úrovni „VEDOMOSTI“ smeruje k sledovaniu úrovne, charakteru a využívania poznatkovej bázy, potrebnej pre profesionálne pôsobenie v nemocničných zariadeniach. Keďže príprava zdravotníkov by mala spĺňať určité parametre rovnako v pediatrických ako v ostatných odboroch medicíny, rozdiely v hodnotení pracovníkov môžu byť spôsobené najmä dvomi činiteľmi. Jeden sa týka spomínaných predstáv a očakávaní zo strany respondentov a ich následné porovnanie s aktuálnou skúsenosťou a druhý sa týka schopnosti zdravotníkov aplikovať svoje poznatky v nemocničnej praxi. Okrem toho existujú určite i ďalšie spolupôsobiace činitele, ktoré dotvárajú celkový obraz o vedomostnej úrovni zdravotníkov v sledovaných prostrediach.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Čiastková hypotéza 6

Predpokladáme, že miera spokojnosti pacientov a zákonných zástupcov s vedomostnou úrovňou je diferencovaná.

Tab. 35 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „VEDOMOSTI“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

VEDOMOSTI	F	p	M – priemerné skóre STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
využíva najnovšie poznatky medicíny pre Váš prípad	17,73	0,00	2,98	2,05
používa moderné, vyspelé prístroje pre Vašu diagnostiku a liečbu	9,12	0,00	2,92	2,23
aplikuje postupy, ktoré sú vysoko účinné pri diagnostike	19,09	0,00	3,02	2,07
nasadzuje efektívnu liečbu v súlade s najnovším trendom v medicíne	26,50	0,00	3,22	2,05
s istotou (nie pokusom) určuje liečebný postup a efektívne reaguje na všetky okolnosti priebehu liečby	16,60	0,00	3,08	2,15
rešpektuje Vašu prípadnú nedôveru v liečebný postup	18,97	0,00	3,44	2,34

Diferencie v miere spokojnosti etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov medzi pacientmi a zákonnými zástupcami sú štatisticky významné pri všetkých položkách indikátora. Nie sú to mimoriadne rozdiely, ale umožňujú sledovať charakter hodnotenia v jednotlivých skupinách. Najväčšie sú tieto rozdiely pri hodnotení schopnosti *„nasadzovať efektívnu liečbu v súlade s najnovším trendom v medicíne“* (F=26,50 a p=0,00), naopak najmenšie sú rozdiely pri hodnotení *„používania moderných vyspelých prístrojov pre diagnostiku a liečbu“* (F=9,12 a p=0,00).

Charakter diferencií potvrdzuje tendenciu, prezentovanú na jednotlivých úrovniach – súhrnne, ako aj pri jednotlivých položkách indikátora. Opäť to znamená, že v pediatrických prostrediach sú zákonní zástupcovia spokojnejší s prácou zdravotníkov, než pacienti v ostatných zariadeniach a že ich vedomostná úroveň je pozitívnejšie hodnotená zákonnými zástupcami, než pacientmi.

Skupina pacientov vykazuje priemerné skóre v rozpätí od M=2,92 do M=3,44. Vzhľadom na tieto hodnoty nemožno uvažovať o spokojnosti, hodnotenia možno považovať za „lepší priemer“. Nejde teda ani o výraznú nespokojnosť. Najmenej nespokojní sú pacienti so schopnosťou zdravotníkov *„používať moderné, vyspelé prístroje pre diagnostiku a liečbu“* (M=2,92). Najkritickejší sú pacienti pri hodnotení schopnosti zdravotníkov *„rešpektovať prí-*

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

padnú nedôveru pacientov v liečebný postup“ (M=3,44). Znamená to, že sa pacienti cítia ako povinní prijať postupy zdravotníkov ako výlučné a vnímajú nevôľu zo strany zdravotníkov v prípade pochybností. Tieto zistenia poukazujú na to, že pokiaľ ide o využívanie modernej techniky, dynamika v metódach liečenia sa prejavuje aj v práci zdravotníkov. Chýba im však vedomie, že pracujú s ľudskými bytosťami a že tie môžu mať aj svoj názor na ich postupy.

V skupine zákonných zástupcov je spokojnosť celkovo o niečo vyššie, najnižšie skóre bolo namerané pri hodnotení schopnosti zdravotníkov *„využívať najnovšie poznatky medicíny“* (M=2,05ň, ale tiež pri schopnosti *„nasadzovať efektívnu liečbu v súlade s najnovším trendom v medicíne“* (M=2,07). Aj ďalšie schopnosti sú relatívne pozitívne hodnotené . Viditeľne menej pozitívne je hodnotenie schopnosti *„rešpektovať prípadnú nedôveru v liečebný postup“* (M=2,34). Podľa priemerného skóre nejde o nespokojnosť, ale v porovnaní s ostatnými vlastnosťami tohto indikátora je toto priemerné skóre najvyššie a signalizuje najnižšiu spokojnosť na úrovni „VBEDOMOSTI“.

Zistené a prezentované údaje sú v súlade s predpokladom, uvedeným v čiastkovej hypotéze 6

5.2.4.7. Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „ZDRAVIE“ s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení

Ochranu zdravia a podporu starostlivosti o zdravie, vrátane práva na starostlivosť zvyčajne ľudia vnímajú ako veľmi dôležité , ale skutočné hodnotenia nastupujú až vo chvíli, keď sa ich tieto problémy bytostne dotýkajú – a ocitnú sa v nemocničnom zariadení. Zdravotnícki pracovníci by si túto skutočnosť mali uvedomovať vo svojej každodennej praxi

Čiastková hypotéza 7

Predpokladáme, že miera spokojnosti je diferencovaná u pacientov a zákonných zástupcov - s tým presvedčením, že dobro a zdravie pacienta je cieľom práce každého zamestnanca.

Podľa údajov, uvedených v Tab.36, sa miera spokojnosti s etikou a morálkou zdravotníckych pracovníkov na úrovni „ZDRAVIE“ nijako výrazne nelíši od ostatných analyzovaných úrovní. Diferencie medzi dvomi skupinami sú štatisticky významné pri všetkých meraných položkách indikátora . Najvýraznejšie sú tieto diferencie hodnotení schopnosti *„spravodlivo riešiť zvláštnosti daného prípadu (v porovnaní s inými pacientmi)“* (F=33,71 a p=0,00). Najmenšie rozdiely medzi postojmi v sledovaných skupinách boli zistené pri hod-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

notení schopnosti *„vytvárať podmienky pre liečbu ako spoluprácu medzi zdravotníkom a pacientom“* (F=12,76 a p=0,00).

Tab. 36 Diferencie v hodnotení miery spokojnosti respondentov na úrovni „ZDRAVIE“ v súvislosti s ohľadom na status v zdravotníckom zariadení (ONEWAY)

ZDRAVIE	F	p	M – priemerné skóre STATUS	
			pacient	zákonný zástupca
vytvára podmienky pre liečbu ako spoluprácu zdravot. a pac.(jeho blízkych)	12,76	0,00	2,98	2,18
podporuje pacientov v túžbe uzdraviť sa	15,94	0,00	2,98	2,08
ľudsky a citlivo rieši nepriaznivé okolnosti liečby	18,13	0,00	3,11	2,11
spravodlivo rieši zvláštnosti Vášho prípadu (v porovnaní s inými pacientmi)	33,71	0,00	3,34	2,10
chráni a podporuje právo pacientov na efektívnu starostlivosť	31,49	0,00	3,38	2,08

Charakter diferencií na tejto úrovni je typický pre porovnávanie pacientov a zákonných zástupcov. Potvrdzuje celkový trend i zistenia na predchádzajúcich úrovniach. Podľa toho sú zákonní zástupcovia spokojnejší s prácou zdravotníkov, než samotní pacienti – a to pri hodnotení všetkých vlastností indikátora.

Podľa priemerného skóre sú pacienti najmenej nespokojní so schopnosťou „vytvárať podmienky pre liečbu ako spoluprácu zdravotníka a pacienta“ (M=2,98) a tiež pri hodnotení schopnosti *podporovať pacientov v túžbe uzdraviť sa“* (M=2,98). Naopak najkritickejšie je hodnotenie snahy *„chrániť a podporovať právo pacientov na efektívnu starostlivosť“* (M=3,38).

Situácia v skupine zákonných zástupcov je odlišná. Tu je tiež najpozitívnejšie hodnotená schopnosť *„podporovať pacientov v túžbe uzdraviť sa“* (M=2,08) ale aj pacientmi najviac kritizovaná snaha *„chrániť a podporovať právo pacientov na efektívnu starostlivosť“* (M=2,08). Znamená to, že buď majú zákonní zástupcovia odlišné predstavy a očakávania týmto smerom, než pacienti, alebo je možné sledovať odlišnú situáciu v pediatrickej praxi a v ostatných nemocniciach. Zákonní zástupcovia sú najkritickejší pri schopnosti zdravotníkov *„vytvárať podmienky pre liečbu ako spoluprácu zdravotníkov a zákonných zástupcov“* (M=2,18) – toto nie je priaznivé zistenie, aj keď vzhľadom na hodnotu priemerného skóre rozhodne nemožno konštatovať negatívne hodnotenie. V tejto skupine je celkovo pomerne

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

malý rozsah postojov – od M=2,08 do M=2,18. Tieto hodnoty nenaznačujú žiadnu väčšiu nespokojnosť.

Zistené a prezentované údaje sú v súlade s predpokladom, uvedeným v čiastkovej hypotéze 7

5.2.5. Výsledky voľby pri opakovanej hospitalizácii v zdravotníckom zariadení s ohľadom na status respondenta v zdravotníckom zariadení

Štruktúra výskumnej vzorky s ohľadom na status respondenta v zdravotníckom zariadení v prípade voľby nemocnice pri opakovanej hospitalizácie, do tej miery, či by si opakovane vybrali túto alebo inú nemocnicu v Tab. 40 poukazuje na to, že:

Tab. 37 Štruktúra výskumnej vzorky s ohľadom na status respondenta v zdravotníckom zariadení v prípade voľby pri opakovanej hospitalizácie v zdravotníckom zariadení v %

Dôvod hospitalizácie	SPOKOJNOSŤ		
	Vybral by si túto nemocnicu	Vybral by si inú nemocnicu	Spolu
Pacient	56,47	43,53	100,00
Zákonný zástupca	75,00	25,00	100,00
Spolu	65,29	34,71	100,00

- jednoznačne boli spokojnejší zákonní zástupcovia (75 %) v detskom zdravotníckom zariadení. Len 25 % z opýtaných zákonných zástupcov, by pri opakovanej hospitalizácii volilo iné zdravotnícke zariadenie.
- dospelí pacienti by si opakovane vybrali túto nemocnicu v 56,47 %, tj. s poskytovanou starostlivosťou v zdravotníckom zariadení pre dospelých bol spokojný približne každý druhý opýtaný pacient.
- celkovo boli respondenti boli skôr spokojní (65,29 %).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Záver

Empirická analýza, zameraná na skúmanie spokojnosti respondentov spokojnosť pacientov a zákonných zástupcov s prácou zamestnancov nemocníc s ohľadom na problém etiky a morálky priniesla mnohé zaujímavé zistenia, ktoré môžu pomôcť pri utváraní si uceleného obrazu o vnímaní činnosti zdravotníckeho personálu jej „klientmi“, tj. pacientmi a zákonnými zástupcami.

Cieľom bolo zistiť mieru spokojnosti pacientov resp. zákonných zástupcov s prácou zdravotníckych pracovníkov počas hospitalizácie v ústavnom zdravotníckom zariadení pre dospelých pacientov a v ústavnom zdravotníkom zariadení pre deti od 0 - 18 rokov – s ohľadom na problém etiky a morálky.

V hypotéze sme stanovili, že miera spokojnosti s prácou zamestnancov s ohľadom na etiku a morálku zamestnancov bude diferencovaná vzhľadom na status pacienta resp. zákonného zástupcu pacienta (sprevádzajúceho choré dieťa) v ústavnom zdravotníckom zariadení a tiež, že miera spokojnosti sa diferencovane premietne pri sociálno-demografických charakteristikách. Porovnávaných bolo 7 úrovní profesijnej etiky zdravotníckeho personálu: OSOBNOSŤ, SPRÁVANIE, ODBORNOSŤ, REŠPEKT, KOMUNIKÁCIA, VEDOMOSTI, ZDRAVIE.

Väčšina výsledkov sa ukázala ako štatisticky významná, čo potvrdzuje diferencovanú mieru spokojnosti s prácou zdravotníckeho personálu.

Vyhodnotená miera spokojnosti respondentov s prácou zdravotníckeho personálu s ohľadom na sociálno-demografické charakteristiky priniesla tieto výsledky:

- v interpohlavných rozdieloch boli spokojnejší muži ako ženy,
- medzi vekovými skupinami boli najspokojnejší respondenti od 31 do 40 rokov a najnespokojnejší zasa vo vekovej kategórii od 41 do 50 rokov,
- medzi vzdelanostnými skupinami boli najspokojnejší s ukončeným základným vzdelaním a najnespokojnejší s vysokoškolským vzdelaním,
- štatisticky významné diferencie neboli zistené z pohľadu sféry zamestnania a miesta bydliska (podľa počtu obyvateľov).

Štatisticky najvýznamnejšie diferencie v hodnotení miery spokojnosti v súvislosti s etickou a morálnou úrovňou práce zamestnancov nemocníc boli vykázané pri porovnávaní miery spokojnosti s ohľadom na status hospitalizovaných. Hlavná hypotéza ako aj čiastočné hypotézy sa výskumom potvrdili. Z výsledkov vyplynulo, že miere v spokojnosti u týchto dvoch skupín sa nachádzajú výrazné rozdiely. Podstatne spokojnejší s prácou zdravotníckeho personálu sú zákonní zástupcovia hospitalizovaní v ústavnom zdravotníckom zariadení pre deti ako pacienti hospitalizovaní v zdravotníckom zariadení pre dospelých.

Dôležité informácie prinieslo aj porovnanie spokojnosti hospitalizovaných z pohľadu v súvislosti s výberom zdravotníckeho zariadenia pri opakovanej hospitalizácii. Pri opakova-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

nej hospitalizácii v nemocnici by inú nemocnicu volili viac pacienti ako zákonní zástupcovia. Rozdiely v hodnotení pri tomto pohľade sa ukázali ako najpriepastnejšie spomedzi všetkých zvolených kritérií vo výskume.

Predpokladáme, že zistený výsledok, ktorý vypovedá o väčšej miere spokojnosti zákonných zástupcov s prácou zdravotníkov, môže byť výsledkom súhry viacerých okolností, ktoré by sa dali vyjadriť takto:

- je možné sa domnievať, že choré dieťa liečené pediatrami vyvoláva väčší súcit u zdravotníckeho personálu ako dospelý pacient, a preto mu je venovaná aj väčšia pozornosť,
- svoju rolu tu môže zohrávať aj celková vyššia kultúrna úroveň organizácie so zameraním na detského pacienta,
- prítomnosť zákonného zástupcu v zdravotníckom zariadení môže vyvolávať väčší rešpekt v prístupe personálu k chorému dieťaťu, ako k bezmocnému dospelému pacientovi, ktorý sa ocitá v zdravotníckom prostredí sám bez opory,
- do úvahy prichádza aj možnosť toho, že ak je človek nemocný, citlivejšie a kritickejšie vníma každý impulz zo strany prostredia, v ktorom sa nachádza.

Výsledky výskumu odzrkadľujú aj pomerne dobre hodnotenú úroveň ODBORNOSTI A PROFESIONALITY pri práci zdravotníkov s nemocnými. V dôsledku prílišnej špecializácie niektorých lekárov sa upriamuje ich pozornosť na určitý systém orgánov, čo lekára odvádza od potreby vnímať človeka v komplexnom celku a z pohľadu na jeho špecifiká.

Komunikácia prináša pre nemocného dôležité uistenie sa a dôveru v liečbu stanovenej diagnózy. Tento prvok sa pomaly nahrádza informovaným súhlasom, ktorý je písomným vyjadrením súhlasu oboch strán. Paternalistický prístup medicínskej etiky je takto postupne nahrádzaný princípom spolupráce – partnerstva medzi lekárom a pacientom. Aj s technizáciou medicíny sa vzťah lekára a pacienta stáva čoraz viacej sprostredkovaný. Lekári sa stávajú natoľko závislými od výsledkov a informácií, ktoré im poskytuje technika, že môžu pomaly začať strácať záujem o komunikáciu s chorým, a o subjektívne príznaky jeho problémov. Nakoľko tieto nie sú objektívne merateľné, môže ich zdravotník považovať za bezvýznamné.

Najvýznamnejšie je však zistenie, že nemocní vnímajú, že nie sú dostatočne rešpektovaní ako ľudské bytosti. Teda záujem o ich zdravotné problémy je buď len formálny, alebo majú výhrady, voči rešpektovaniu ich vôle v prípade ich výhrad k stanovenému postupu a k liečbe. Domnievame sa, že v tejto oblasti zohráva svoju rolu aj súčasný trend - ekonomizácie nemocníc, ich boj s oddlžovaním a taktiež boj o prežitie. Napr. výhrady zo strany hospitalizovaných často môžu byť veľmi opodstatnené a oprávnené pri stanovení dĺžky pobytu v zdravotníckom zariadení, ktorý by každý najradšej skrátil na nevyhnutné minimum, avšak podmienky na úhradu poskytnutej zdravotnej starostlivosti zo strany zdravotných poisťovní sú podmienené určitej presne stanovenej dĺžke hospitalizácie, ktoré nútia lekára hospitali-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

zovať nemocného dlhšie ako to potrebuje, len aby nemocnica dostala úhradu za poskytnutú zdravotnú starostlivosť, v opačnom prípade sa dostáva zdravotnícke zariadenie do straty, lebo poskytnuté služby mu nebudú uhradené. Ekonomizácia v zdravotníctve však prináša aj mnohé pozitíva, ktorými sú lepšie ohodnotení zdravotnícki pracovníci, modernizácia nemocníc a lepšia úroveň diagnostických a terapeutických možností.

Vzhľadom k tomu, že výskumnú vzorku tvorila skupina pozostávajúca len zo 170 respondentov, metodologické odporúčania pre ďalší výskum, ktorým by sa dala lepšie objasniť situácia v miere spokojnosti nemocných s prácou zdravotníkov s ohľadom na princípy etiky a morálky, by sme mohli zhrnúť do týchto bodov:

- zmonitorovanie väčšieho počtu respondentov vo viacerých zariadeniach toho istého typu, tzn. v niekoľkých nemocniciach pre dospelých a v niekoľkých nemocniciach pre deti do 18 rokov. Táto informácia by bola smerodajná v súvislosti so zistením, že zákonní zástupcovia boli spokojnejší s prácou zdravotníckeho personálu
- pri zostavovaní novej metodiky by bolo potrebné zamerať sa na problém komunikácie a rešpektovania ľudskej dôstojnosti pacientov, nakoľko tieto oblasti by bolo potrebné hlbšie preskúmať a hlbšie vyšpecifikovať.

Odporúčania pre prax:

Prínos svojej diplomovej práce vidím v nasledovných konkrétnych odporúčaniach, ktoré by sa v praxi v oblasti etiky a morálky zdravotníckych pracovníkov v zdravotníckych zariadeniach mohli aplikovať:

- Klásť väčší dôraz na výučbu etiky na lekárskych fakultách ako aj fakultách ošetrovateľstva a stredných zdravotných školách. Etika by mala patriť medzi nosné predmety. Spôsob výučby by mal byť menej teoretický a viac zameraný na prax.
- Klásť väčší dôraz na celoživotné vzdelávanie zdravotníckych pracovníkov v oblasti medicínskej etiky v snahe o sebazdokonaľovanie a zvyšovaní vlastnej profesionality.
- Zvýšenú pozornosť venovať v prípade výskytu sťažností, alebo upozornení zo strany pacientov na neetické správanie sa personálu v zdravotníckom zariadení. Etické komisie, ktorých hlavným poslaním je práve posudzovanie etiky a morálky pri vykonávaní zdravotníckeho povolania sú v súčasnej dobe viac zamerané na vyjadrovanie sa k biomedicínskym výskumom než na odborné posúdenie odborne prislúchajúcim problémom. Pri komisionálnom posúdení problému etickou komisiou v zdravotníckom zariadení, vyvodení zodpovednosti a následnom aplikovaní prijatých opatrení na odstránenie nedostatkov, by sa dal počet sťažností v nemocniciach postupne mohol eliminovať.
- Priebežné monitorovanie a následné informovanie zdravotníckeho personálu o zistených skutočnostiach vyplývajúcich z výskumu.
- Posilnenie komunikačných schopností zdravotníkov prostredníctvom komunikačných tréningov a kurzov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

- Klásť dôraz na udržiavanie múdrej rovnováhy: pri prepojení ekonomického a ľudského prístupu k pacientovi, a taktiež pri prepojení technického a osobného prístupu k problémom pacienta.

The Satisfaction of Patients and Legal Representatives with Employees´s Work in Hospital with Regard to the Ethics and Moral Issue II.

Abstract

The socond part of paper is concerning with the presentation of results of research, which is aimed at the problem of medical ethics and moral. In research design that is structured by six indicators and study of differencies in the measure of saticfaction with employees's in hospital work between patients and representatives were founded the knowledges, that can fill the gap in this field of social analysis. In according with results of hypotesis testing are differences in the evaluations of patients and representatives significant in larger context of analysis allow to study of character of evaluation of employees's work in hospital with regard to dimension of ethics and moral.

Key words: medical ethics, medical ethics models, medical ethics principles, basic rights of deseased, satisfaction of patients

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Sociálne a politické analýzy
2011, 5, 1, s. 119-236
http://sapa.ff.upjs.sk
ISSN 1337 5555

Analýza kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji II.

Alena Ňachajová[1]

Abstrakt

Cieľom štúdie je zistiť, resp. identifikovať kľúčové problémy v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom kraji. Prvá kapitola práce teoreticky vymedzuje základné pojmy súvisiace s cestovným ruchom, charakterizuje a klasifikuje cestovný ruch z viacerých hľadísk, kategorizuje cestovný ruch, infraštruktúru a samotné služby. Súčasťou kapitoly je prehľad organizácií, ktoré sa zaoberajú cestovným ruchom a zároveň majú príslušné kompetencie pre určovanie pravidiel. Druhá kapitola venuje pozornosť ekonomickým aspektom turizmu a jeho významu pre národné hospodárstvo, jednotlivým faktorom ovplyvňujúcim cestovný ruch, vybraným oblastiam podpory cestovného ruchu zo strany vládnych inštitúcií a Európskej únie, podrobnému rozboru produktu cestovného ruchu, predovšetkým jeho kvalite a odbytu. Ťažiskom práce je analytická časť, pozostávajúca z metodologickej a interpretačnej časti, kde sú rozpracované metodologické východiská a výskum v problémovej oblasti, cieľ, výskumná vzorka, hypotézy, prezentácia výsledkov výskumu, výskumná metodika. Štvrtá kapitola obsahuje návrhy a odporúčania v snahe aspoň čiastočne eliminovať problémy v oblasti cestovného ruchu v skúmanom regióne. Záver predstavuje stručné zhrnutie - teoretický a praktický prínos výskumu a odporúčania pre prax.

Kľúčové slová: Cestovný ruch, účastník cestovného ruchu, infraštruktúra cestovného ruchu, tvorba balíkov služieb (packaging), programming, organizácie v cestovnom ruchu, ekonomické aspekty cestovného ruchu, marketingový mix, produkt v cestovnom ruchu, propagácia.

[1] PaedDr. Alena Ňachajová, Prešovská univerzita Prešov, Fakulta manažmentu, Katedra turizmu a hotelového manažmentu, Slovenská 67, 080 01 Prešov, tel: 00-41-51-777 59 23,
E-mail: alena.nachajova@drivemont.sk

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

4. Empirická analýza kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji

4.1. Popis výskumnej vzorky

Štruktúra výskumnej vzorky zodpovedá cieľom analýzy a špecifikám výskumného priestoru. Výskumný plán je zameraný na dva subjekty: 1. subjekty cestovného ruchu a 2. verejnosť – užívatelia služieb cestovného ruchu. Takto bola výskumná vzorka charakterizovaná nasledovne:

1. skúmanou skupinou boli samosprávne orgány (VS)
2. skúmanou skupinou boli malí a strední podnikatelia (MsP)
3. skúmanou skupinou boli neziskové organizácie (NGO)
4. skúmanou vzorkou bola verejnosť

Tabuľka 3: Štruktúra výskumnej vzorky podľa subjektu a veľkosti miesta sídla – subjekty

SUBJEKT	Veľkosť obce (mesta), kde organizácia sídli							Spolu
	1-500	501-1000	1001-5000	5001-10 000	10 001-50 000	50 000-100 000	nad 100 000	
VS	22,92	25,00	2,08	14,58	12,50	20,83	2,08	**100,00**
MsP	26,67	20,00	15,56	8,89	11,11	6,67	11,11	**100,00**
NGO	36,36	15,15	6,06	12,12	12,12	18,18	0,00	**100,00**
Spolu	**27,78**	**20,63**	**7,94**	**11,90**	**11,90**	**15,08**	**4,76**	**100,00**

Legenda: VS-verejná správa, Msp-malý a stredný podnik, NGO-nezisková organizácia

Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 3 najväčší počet subjektov cestovného ruchu, oslovených vo výskume je lokalizovaných v obciach do 500 obyvateľov (27,79%), o niečo menej subjektov uvádza ako svoje sídlo obce do 1000 obyvateľov (20,63%). Najmenej subjektov sídli v mestách do 100 000 obyvateľov (4,76%). Subjektom, ktorý vykazuje najväčší počet v obciach do 500 obyvateľov sú neziskové organizácie (36,36%).

Tabuľka 4: Štruktúra výskumnej vzorky podľa pohlavia a veku - verejnosť

POHLAVIE	Vek							Spolu
	18-20 rokov	21-25 rokov	26-30 rokov	31-40 rokov	41-50 rokov	51-60 rokov	nad 60 rokov	
muži	5,26	15,79	17,54	22,81	19,30	12,28	7,02	**100,0**
ženy	7,02	5,26	15,79	31,58	33,33	3,51	3,51	**100,0**
spolu	**6,14**	**10,53**	**16,67**	**27,19**	**26,32**	**7,89**	**5,26**	**100,0**

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Pre subjekt „verejnosť“ sú charakteristické údaje, uvedené v Tabuľke 4. Podľa týchto údajov najviac respondentov patrí do dvoch vekových skupín – od 31 do 40 rokov (27,19%) a od 41 do 50 rokov (26,32). Najmenej zastúpená je veková kategória od 18 do 20 rokov (6,14%) a nad 60 rokov (5,26%). Ženy vo výskumnej vzorke sú sústredené najmä do vekových kategórií od 31 do 50 rokov, muži sú rovnomernejšie zastúpení v jednotlivých kategóriách.

Tabuľka 5: Štruktúra výskumnej vzorky podľa veľkosti obce(mesta) a pohlavia - verejnosť

POHLAVIE	Veľkosť obce (mesta) – počet obyvateľov							Spolu
	1	2	3	4	5	6	7	
muži	5,26	7,02	5,26	15,79	28,07	36,84	1,75	**100,0**
ženy	7,02	3,51	12,28	24,56	15,79	33,33	3,51	**100,0**
spolu	**6,14**	**5,26**	**8,77**	**20,18**	**21,93**	**35,09**	**2,63**	**100,0**

Legenda: 1: do 500, 2-od 500 do 1 000, 3: od 1 001 do 5 000, 4: od 5 001 do 10 000, 5: od 10 001 do 50 000, 6: od 50 001 do 100 000, 7: nad 100 000 obyvateľov

Podľa počtov, uvedených v Tabuľke 5 najviac respondentov „verejnosti“ obýva sídla od 50 000 do 100 000 obyvateľov (35,09%), o niečo menej sú zastúpené sídla do 10 000 obyvateľov (20,18%) a do 50 000 obyvateľov (21,93%). Najmenej respondentov uviedlo sídla nad 100 000 obyvateľov (2,63%). Muži uvádzajú skôr väčšie sídla, najviac do 50 000 obyvateľov (36,84%) a do 10 000obyvateľov (28,07%). Žien je viac v kategóriách do 5 000 (12,28%) a do 10 000 obyvateľov (24,56%), než mužov.

Tabuľka 6: Štruktúra výskumnej vzorky podľa vzdelania a pohlavia – verejnosť

POHLAVIE	Vzdelanie						Spolu
	1	2	3	4	5	6	
muži	5,26	7,03	21,05	17,54	15,79	31,58	**100,0**
ženy	0,00	7,02	29,82	28,07	10,53	24,56	**100,0**
spolu	**2,63**	**7,02**	**25,44**	**22,81**	**13,16**	**28,07**	**100,0**

Legenda: 1: základné, 2: stredné odborné bez maturity, 3:stredné odborné s maturitou, 4: stredné všeobecné s maturitou, 5: vysokoškolské I.stupeň, 6: vysokoškolské II.stupeň.

Väčšina respondentov „verejnosti“ uvádza II. Stupeň vysokoškolského vzdelania (28,07%), ale tiež stredné s maturitou. V II. Stupni vysokoškolského vzdelania je viac mužov (31,58%) ako žien (24,56%). V skupinách so strednou školou je viac žien ako mužov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

4.2. Faktorová štruktúra indikátorov hodnotenia charakteru cestovného ruchu v Prešovskom kraji

Štruktúra charakteru turistického prostredia – subjekty

Štúdium hodnotenia kvality cestovného ruchu sme realizovali pomocou súboru položiek formulovaných v rámci operacionalizácie vybraných indikátorov hodnotenia cestovného ruchu. Faktorová analýza umožnila sledovať vnútornú štruktúru batérií položiek a zároveň umožnila uvažovať o štruktúrovaní charakteru hodnotiacich mechanizmov využívaných respondentmi – subjekty cestovného ruchu pri svojom hodnotení. Hodnotenie možností cestovného ruchu v obci bolo sledované pomocou 18 položiek, súbor meraných položiek je štrukturovaný do piatich extrahovaných faktorov.

Faktor 1 združuje položky umožňujúce predovšetkým hodnotenie možností pobytu v prírode – *„pobyt v prírode a spoločenské stretnutia“*. Pri eigenvalue = 4,47 a % vysvetľovaného rozptylu = 24,84 je faktor sýtený položkami: aktívny pobyt v prírode, pobyt na horách, agroturistika a ekoturistika, spoločenské stretnutia, návštevy.

Faktor 2 združuje položky, ktoré možno spoločným menovateľom označiť za *„kultúrno - historické a spoločenské podujatia“*. Faktor pri eigenvalue = 2,93 a % rozptylu =16,27 je sýtený položkami: návšteva kultúrnych zariadení, návšteva historických a archeologických pamiatok, návšteva spoločenských akcií.

Faktor 3 je orientovaný na oblasť športového vyžitia – *„aktívny a pasívny šport“*. Faktor je sýtený položkami: využívanie možností extrémnych športov, účasť na veľkých športových a zábavných podujatiach, návšteva prírodných zaujímavostí, športové podujatia. Eigenvalue = 2,07. Percento vysvetľovaného rozptylu = 11,48.

Faktor 4 má spoločného menovateľa -*„vzdelávanie a aktivity, spojené s prácou (zamestnaním)“*. Je sýtený položkami - absolvovanie vzdelávacích podujatí, spestrenie obchodných ciest, stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny, pri eigenvalue = 1,72, % rozptylu = 9,55.

Faktor 5 združuje položky s náboženskou tematikou – *„aktivity, spojené s religiozitou“*. Faktor je sýtený položkami: návšteva púťových a posvätných miest, návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí, pri eigenvalue = 1,22 a % rozptylu = 6,78. Uvedená štruktúra i sýtenie extrahovaných faktorov poukazujú na jednoznačné členenie a výrazné diferencovanie charakteru hodnotených akcií, podujatí a ďalších možností, čo umožňuje konkretizáciu špecifík v hodnotení možností cestovného ruchu a intenzívnejšiu prácu v procesoch jeho organizácie a riadenia.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 7: Faktorová štruktúra možností cestovného ruchu v obci (regióne)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F1**	**F2**	**F3**	**F4**	**F5**
aktívny pobyt v prírode	0,6935				
pobyt na horách (zimná turistika)	0,8156				
využívanie možností extrémnych športov			0,6777		
agroturistika a ekoturistika	0,6850				
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach			0,7173		
návšteva prírodných zaujímavostí - jaskyne, vodopády			0,7621		
športové podujatia -divácke návštevy i vlastné aktivity			0,7690		
lovecká turistika					
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)		0,8210			
návšteva historických a architektonických pamiatok		0,8708			
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)		0,8206			
návšteva púťových a posvätných miest					0,8913
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí					0,8790
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zručnosti, odborné profesijné znalosti)				0,6825	
spoločenské stretnutia, návštevy	0,6034				
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty					
spestrenie obchodných ciest				0,8336	
stimulácia pracov. výkonu, alebo ako forma odmeny				0,8357	
vlastná hodnota - eigenvalue	4,470	2,928	2,065	1,719	1,2211
% rozptylu	24,837	16,271	11,476	9,550	6,784

Posudzovanie zložiek infraštruktúry cestovného ruchu v obci (regióne) a miery ich uspokojivosti sme sledovali prostredníctvom desiatich položiek.

Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný do dvoch extrahovaných faktorov (viď tabuľka 8).

Faktor 1 zahŕňa položky vyjadrujúce *„vnútorný (interný) okruh infraštruktúry v cestovnom ruchu,“*- ubytovacie, stravovacie, športovo - rekreačné a sprostredkovateľské zariadenia, pri eigenvalue = 4,56, % rozptylu = 45,65.

Faktor 2 vyjadrený položkami – komplexné služby (balíky), možnosti dopravy, komplexné služby, verejné sociálne zariadenia a obchodná sieť možno označiť spoločne ako *„vonkajší (externý) okruh infraštruktúry cestovného ruchu“* s vlastnou hodnotou - eigenvalue = 1,50, % rozptylu = 14,90.

Uvedená štruktúra i sýtenie extrahovaných faktorov poukazujú na to, že špecifikácia hodnotenia predložených zložiek sa deje na relatívne všeobecnej úrovni a teda nenaznačuje potrebu výrazne selektívnych postupov voči zložkám – to však neznamená, že sú vylúčené.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 8: Faktorová štruktúra zložiek infraštruktúry cestovného ruchu a miera ich uspokojivosti

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu a miera ich uspokojivosti	**F1**	**F2**
ubytovacie zariadenia	0,774	
stravovacie zariadenia	0,843	
športovo – rekreačné zariadenia	0,794	
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	0,736	
informačné zariadenia		
možnosti dopravy		0,775
komplexné služby (balíky služieb)		0,740
obchodná sieť		0,576
zariadenia komunálnych služieb		0,816
verejné sociálne zariadenia		0,693
vlastná hodnota - eigenvalue	4,564	1,490
% rozptylu	45,645	14,909

Postavenie balíka služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne) sme sledovali siedmymi položkami - užitočný, kvalitný, atraktívny, dosiahnuteľný, použiteľný, cenovo primeraný, uspokojujúci potreby a požiadavky klientov.

Na základe výsledkov faktorovej analýzy je súbor meraných položiek štrukturovaný do – jedného extrahovaného faktora. Merané položky sú obsiahnuté vo Faktore 1- Balík služieb“, eigenvalue = 3,90 a % rozptylu = 55,8 (viď Tabuľka 9).

Tabuľka 9: Faktorová štruktúra balíka služieb cestovného ruchu v obci (regióne)

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	**F1**
užitočný	0,777
použiteľný	0,815
dosiahnuteľný	0,673
kvalitný	0,798
atraktívny	0,752
poskytuje možnosti na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov	0,784
cenovo primeraný	0,606
vlastná hodnota - eigenvalue	3,908
% rozptylu	55,831

Hodnotenie ukazovateľov kvality služieb v obci bolo sledované pomocou 12 položiek, súbor meraných položiek je štrukturovaný do troch extrahovaných faktorov.

Faktor 1 *„materiálno – technické vybavenie a kvalita prostredia“* je orientovaný na materiálno – technickú základňu v cestovnom ruchu. Faktor je sýtený položkami so zame-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

raním na jej funkčnosť, estetiku, kvalitu pracovného prostredia a systém nadpodnikového manažmentu pri eigenvalue = 3,50 a % vysvetľovaného rozptylu = 29,30.

Faktor 2 možno jednotne nazvať: *„profil pracovníkov a manažérov“*. Faktor pri eigenvalue = 2,52, % vysvetľovaného rozptylu = 21,03 zahŕňa: charakterové, intelektuálne, odborné vlastnosti, fyzický a psychický potenciál pracovníkov v cestovnom ruchu.

Faktor 3 je orientovaný na *„organizáciu prevádzky a legislatívu“*. Faktor je sýtený položkami: systém nadpodnikového manažmentu, lokalizácia podniku, legislatíva. Eigenvalue = 1,26, % vysvetľovaného rozptylu = 10,54. Uvedená štruktúra i sýtenie extrahovaných faktorov poukazujú na existenciu štandardne popisovaných úrovní – materiálno - technickej, personálnej, organizačnej, čo potvrdzuje realitu teoreticky formulovaných konštruktov empiricke praxe (viď Tabuľka 10).

Tabuľka 10: Faktorová štruktúra ukazovateľov kvality služieb v obci (regióne)

Ukazovatele kvality služieb v obci (regióne)	**F1**	**F2**	**F3**
charakterové vlastnosti pracovníkov		0,732	
intelektuálne vlastnosti pracovníkov		0,808	
odborné znalosti výkonných pracovníkov a manažérov		0,838	
psychický a fyzický potenciál výkonných pracovníkov a manažérov		0,732	
materiálno – technická základňa cestovného ruchu	0,772		
estetická hodnota materiálno – technickej základne	0,815		
funkčnosť materiálno – technického vybavenia	0,846		
kvalita pracovného prostredia	0,566		
legislatíva			0,684
lokalizácia podniku (zariadení)			0,697
systém nadpodnikového manažmentu	0,502		0,540
vplyv sezónnosti			
vlastná hodnota - eigenvalue	3,518	2,523	1,265
% rozptylu	29,323	21,030	10,547

Štruktúra charakteru turistického prostredia – verejnosť

Hodnotenie možností cestovného ruchu v obci bolo sledované pomocou 18 položiek, súbor meraných položiek je štruktúrovaný do 4 extrahovaných faktorov (viď Tabuľka 11).

Faktor 1 združuje položky, ktoré umožňujú hodnotenie – *„pobyt v prírode a spoločenské stretnutia“*. Pri eigenvalue = 5,375 a % vysvetľovaného rozptylu = 29,852 je faktor sýtený položkami: aktívny pobyt v prírode, pobyt na horách, využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností, účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach, športové podujatia.

Faktor 2 združuje položky -*„kultúrno - historické a spoločenské podujatia“*. Faktor pri eigenvalue = 2,879 a % rozptylu =15,994 je sýtený položkami: návšteva kultúrnych zariade-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ní, návšteva historických a archeologických pamiatok, návšteva spoločenských akcií, absolvovanie vzdelávacích podujatí.

Faktor 3 je orientovaný na oblasť športového vyžitia -*„aktívny a pasívny šport“*. Faktor je sýtený položkami: lovecká turistika, návšteva púťových a posvätných miest, návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí. Eigenvalue = 2,366, % rozptylu = 13,145.

Faktor 4 má spoločného menovateľa - *„vzdelávanie a aktivity, spojené s prácou (zamestnaním)“*. Je sýtený položkami: absolvovanie vzdelávacích podujatí, spestrenie obchodných ciest, stimulácia pracovného výkonu = 1,451, % rozptylu = 8,066.

Tabuľka 11: Faktorová štruktúra možností cestovného ruchu v obci (regióne)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F1**	**F2**	**F3**	**F4**
aktívny pobyt v prírode	0,855			
pobyt na horách (zimná turistika)	0,848			
využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností	0,800			
agroturistika a ekoturistika				
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach (	0,664			
návšteva prírodných zaujímavostí - jaskyne, vodopády				
športové podujatia -divácke návštevy i vlastné aktivity	0,682			
lovecká turistika			0,590	
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)		0,824		
návšteva historických a architektonických pamiatok		0,832		
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)		0,837		
návšteva púťových a posvätných miest			0,906	
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí			0,925	
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zruč., odborné profesijné znalosti)		0,612		
spoločenské stretnutia, návštevy				
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty				
spestrenie obchodných ciest				0,843
stimulácia pracov. výkonu, alebo ako forma odmeny				0,847
vlastná hodnota - eigenvalue	5,375	2,879	2,366	1,451
% rozptylu	29,852	15,994	13,145	8,066

Posudzovanie zložiek infraštruktúry cestovného ruchu v obci a miery ich uspokojivosti sme sledovali prostredníctvom desiatich položiek. Výsledky faktorovej analýzy ukazujú, že súbor je štruktúrovaný do 2 extrahovaných faktorov.

Faktor 1 zahŕňa položky vyjadrujúce „vnútorný *(interný) okruh infraštruktúry cestovného ruchu*“- ubytovacie, stravovacie, športovo-rekreačné a sprostredkovateľské zariadenia, informačné zariadenia, pri eigenvalue = 5,465, % rozptylu = 54,655.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Faktor 2 vyjadrený položkami – komplexné služby (balíky), možnosti dopravy, zariadenia komunálnych služieb, možno označiť spoločne ako„*vonkajší (externý) okruh infraštruktúry cestovného ruchu*“ s vlastnou hodnotou - eigenvalue = 1,357, % rozptylu = 13,578.

Faktor 3 reprezentujú „*zariadenia služieb v cestovnom ruchu*“ - zariadenia komunálnych služieb, verejné sociálne zariadenia s vlastnou hodnotou – eigenvalue = 1,005, % rozptylu = 10,055. (viď Tabuľka 12).

Tabuľka 12: Faktorová štruktúra zložiek infraštruktúry cestovného ruchu

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu a miera ich uspokojivosti	**F1**	**F2**	**F3**
ubytovacie zariadenia	0,663		0,523
stravovacie zariadenia	0,717		
športovo – rekreačné zariadenia	0,821		
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	0,831		
informačné zariadenia	0,759		
možnosti dopravy		0,838	
komplexné služby (balíky služieb)			
obchodná sieť		0,900	
zariadenia komunálnych služieb		0,710	0,586
verejné sociálne zariadenia			0,898
vlastná hodnota - eigenvalue	5,465	1,357	1,005
% rozptylu	54,655	13,578	10,055

Postavenie balíka služieb v cestovnom ruchu v obci bolo sledované 7 položkami - užitočný, kvalitný, atraktívny, dosiahnuteľný, použiteľný, cenovo primeraný, uspokojujúci potreby a požiadavky klientov. Na základe výsledkov faktorovej analýzy je súbor meraných položiek štrukturovaný do 1 extrahovaného faktora. Merané položky sú obsiahnuté vo Faktore 1- „ *Balík služieb*“, kde eigenvalue = 5,207 a % rozptylu = 74,396. (viď Tabuľka 13).

Tabuľka 13: Faktorová štruktúra balíka služieb cestovného ruchu v obci (regióne)

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	**F1**
užitočný	0,901
použiteľný	0,862
dosiahnuteľný	0,832
kvalitný	0,887
atraktívny	0,897
poskytuje možnosti na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov	0,860
cenovo primeraný	0,789
vlastná hodnota - eigenvalue	5,207
% rozptylu	74,396

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Analýza aktivít subjektov cestovného ruchu

Hodnotenie zisťovania kooperatívnych aktivít uvedených subjektov sme sledovali pomocou desiatich položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný do dvoch extrahovaných faktorov (viď Tabuľka 14).

Faktor 1 združuje položky zamerané predovšetkým na jednotlivé aktivity, *„kooperatívne aktivity subjektov“*. Pri eigenvalue = 6,10 a % vysvetľovaného rozptylu = 61,05 je faktor sýtený položkami ako: organizácia workshopov a seminárov v cestovnom ruchu, poskytovanie konzultačnej činnosti k projektom, príprava strategických dokumentov, propagačných materiálov, zisťovanie situácie v cestovnom ruchu, podpora podnikania v cestovnom ruchu a podobne.

Faktor 2 je orientovaný jednoznačne na kooperáciu uvedených subjektov pri využívaní jednej z možností podpory z EÚ – „štrukturálne fondy“. Faktor pri eigenvalue = 1,06 a % rozptylu =10,67 je determinovaný položkou príprava a implementácia projektov z EÚ.

Tabuľka 14: Faktorová štruktúra zisťovania kooperatívnych aktivít subjektov

Spolupráca s verejnou správou (VÚC) pri:	**F1**	**F2**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	0,751	
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov		0,975
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	0,827	
príprave propagačných materiálov	0,876	
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	0,826	
príprave strategických dokumentov	0,788	
zabezpečovaní informovanosti	0,873	
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	0,795	
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	0,800	
podpore podnikania v cestovnom ruchu	0,840	
vlastná hodnota - eigenvalue	6,105	1,067
% rozptylu	61,055	10,679

Hodnotenie zisťovania kooperatívnych aktivít uvedených subjektov bolo sledované pomocou 10 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný do troch extrahovaných faktorov.

Faktor 1 – zahŕňa položky zamerané predovšetkým na jednotlivé aktivity subjektov – *„vzdelávanie, informovanie a dokumentáciu“*. Pri eigenvalue = 4,30 a % vysvetľovaného rozptylu = 43,04 je faktor sýtený položkami ako: organizácia workshopov a seminárov v CR, príprava strategických dokumentov, zisťovanie situácie v CR, možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR a zabezpečovaní informovanosti.

Faktor 2 je orientovaný na prípravu uvedených subjektov pri využívaní jednej z možností podpory z EÚ – *„príprava a implementácia projektov z EÚ“*.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Faktor pri eigenvalue = 1,58 a % rozptylu =15,86 je determinovaný položkami: príprava a implementácia projektov zo štrukturálnych fondov a poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom.

Faktor 3 sa zameriava na podporu a propagáciu podujatí a celkovo podporu podnikania v CR - *„propagačné materiály a kultúrno – športové podujatia“*. Faktor pri eigenvalue = 1,04, % rozptylu 10,45 je sýtený položkami: príprava a realizácia športových a kultúrnych podujatí, príprave propagačných materiálov, podpora podnikania v CR (viď Tabuľka 15).

Tabuľka 15: Faktorová štruktúra zisťovania kooperatívnych aktivít subjektov

Spolupráca s malými a strednými podnikateľmi pri:	**F1**	**F2**	**F3**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	0,826		
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov		0,902	
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom		0,930	
príprave propagačných materiálov			0,849
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí			0,838
príprave strategických dokumentov	0,597		
zabezpečovaní informovanosti	0,533		
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	0,821		
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	0,729		
podpore podnikania v cestovnom ruchu			0,635
vlastná hodnota - eigenvalue	4,304	1,586	1,045
% rozptylu	43,044	15,867	10,454

Hodnotenie zisťovania kooperatívnych aktivít uvedených subjektov bolo sledované pomocou 10 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný do dvoch extrahovaných faktorov. Faktor 1 – združuje položky cielené predovšetkým na aktivity subjektov, ktoré sú zamerané smerom k využívaniu eurofondov a ďalších zdrojov financovania a potrebných strategických dokumentov i ďalšej podpore podnikania v CR, komplexne – *„projekty, podujatia a vzdelávanie“*. Pri eigenvalue = 5,00 a % vysvetľovaného rozptylu = 50,09 je faktor sýtený položkami ako: príprava a implementácia projektov zo štrukturálnych fondov, poskytovanie konzultačnej činnosti k projektom, príprave a realizácia športových a kultúrnych podujatí a podobne.

Faktor 2 sa zameriava na vzdelávanie ľudských zdrojov, podporu informovanosti dokumentami a podujatiami v CR – *„propagácia a informovanosť“*. Faktor pri eigenvalue = 1,20 a % rozptylu =12,07 je determinovaný položkami: príprava propagačných materiálov, zabezpečovanie informovanosti a zisťovanie situácie v CR (viď Tabuľka 16).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 16: Faktorová štruktúra zisťovania kooperatívnych aktivít subjektov

Spolupráca s cestovnými kanceláriami a cestovnými agentúrami pri:	**F1**	**F2**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu		
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	0,844	
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	0,691	
príprave propagačných materiálov		0,808
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	0,614	
príprave strategických dokumentov	0,775	
zabezpečovaní informovanosti		0,878
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	0,801	
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	0,568	0,523
podpore podnikania v cestovnom ruchu	0,751	
vlastná hodnota - eigenvalue	5,009	1,207
% rozptylu	50,098	12,073

Hodnotenie zisťovania kooperatívnych aktivít uvedených subjektov bolo sledované pomocou 10 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný do 2 extrahovaných faktorov.

Faktor 1 –položky orientované predovšetkým na analýzu situácie v CR – *„zisťovanie situácie v CR a príprava zázemia pre jeho rozvoj“*. Pri eigenvalue = 5,66 a % vysvetľovaného rozptylu = 56,64 je faktor sýtený položkami ako: príprava a realizácia športových a kultúrnych podujatí, príprava strategických dokumentov, zabezpečovanie informovanosti, možnosti vzdelávania ľudských zdrojov v CR.

Tabuľka 17: Faktorová štruktúra zisťovania kooperatívnych aktivít subjektov

Spolupráca s neziskovými organizáciami pri:	**F1**	**F2**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu		0,859
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov		0,730
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom		0,924
príprave propagačných materiálov		0,614
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	0,536	
príprave strategických dokumentov	0,646	0,520
zabezpečovaní informovanosti	0,649	
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	0,921	
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	0,771	
podpore podnikania v cestovnom ruchu	0,836	
vlastná hodnota - eigenvalue	5,664	1,221
% rozptylu	56,649	12,219

Faktor 2 je zameraný na podporu subjektov pri využívaní možností podpory z EÚ – *„podpora vzdelávania a podporných aktivít v CR“*. Faktor pri eigenvalue = 1,22 a % rozptylu = 12,21 je determinovaný položkami: organizácia workshopov a seminárov v oblasti cestov-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ného ruchu, v príprava a implementácia projektov zo štrukturálnych fondov, poskytovanie konzultačnej činnosti k projektom, príprava propagačných materiálov, príprava strategických dokumentov (viď Tabuľka 17).

Hodnotenie zisťovania kooperatívnych aktivít uvedených subjektov bolo sledované pomocou 10 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štrukturovaný do dvoch extrahovaných faktorov.

Faktor 1 – je orientovaný na možnosti propagácie v podnikaní v CR – *„propagácia a informovanosť“*. Pri eigenvalue = 5,61 a % vysvetľovaného rozptylu = 56,18 je faktor sýtený položkami ako: príprava propagačných materiálov, príprava a realizácia športových a kultúrnych podujatí, príprava strategických dokumentov, zabezpečovanie informovanosti, možnosti vzdelávania ľudských zdrojov v CR, zisťovanie situácie v CR a podpora podnikania v CR.

Faktor 2 poukazuje jednoznačne na participáciu uvedených subjektov pri príprave infoseminárov, poradenstve i samotnej realizácii projektov, ako jednej z možností podpory z EÚ – *„konzultácie, infoseminárе a imlementácia projektov z EÚ“*. Faktor pri eigenvalue = 1,18 a % rozptylu =11,84 je determinovaný položkami: organizácia workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu, v príprava a implementácia projektov zo štrukturálnych fondov, poskytovanie konzultačnej činnosti k projektom (viď Tabuľka 18).

Tabuľka 18: Faktorová štruktúra zisťovania kooperatívnych aktivít subjektov

Spolupráca s regionálnymi združeniami cestovného ruchu pri:	**F1**	**F2**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu		0,757
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov		0,845
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom		0,874
príprave propagačných materiálov	0,678	
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	0,723	
príprave strategických dokumentov	0,624	
zabezpečovaní informovanosti	0,751	
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	0,836	
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	0,664	
podpore podnikania v cestovnom ruchu	0,819	
vlastná hodnota - eigenvalue	5,618	1,184
% rozptylu	56,182	11,842

Hodnotenie zisťovania efektivity činností uvedených subjektov bolo sledované pomocou 14 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je šrukturovaný do dvoch extrahovaných faktorov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 19: Faktorová štruktúra zisťovania efektivity činností uvedených subjektov

Efektivita činností verejnej správy (VÚC) pri:	**F1**	**F2**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu		0,615
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	0,589	
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu	0,785	
cezhraničnej spolupráci	0,792	
vysporiadaní pozemkov		
pripomienkovaní zákonov		0,615
rozvoji vidieckeho turizmu		0,741
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu		0,907
poskytovaní poradenstva a konzultácií		0,791
marketingovom informačnom systéme	0,752	
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	0,875	
publikačnej činnosti subjektov	0,673	
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu		
využívanie IKT v cestovnom ruchu	0,840	
vlastná hodnota - eigenvalue	8,356	1,333
% rozptylu	59,686	9,522

Faktor 1 – zlučuje položky zamerané predovšetkým na aktivity subjektov zamerané na marketing a stratégie rozvoja CR– *„tvorba kontaktov a informovanie“*. Pri eigenvalue = 8,35 a % vysvetľovaného rozptylu = 59,68 je faktor sýtený položkami ako: tvorba klastrov v CR, účast na medzinárodných veľtrhoch CR, cezhraničná spolupráca, marketingový informačný systém.

Faktor 2 je orientovaný predovšetkým na poradenstvo a služby v CR – *„príprava zázemia pre CR“*. Faktor pri eigenvalue = 1,33 a % rozptylu =9,52 je determinovaný položkami: koordinácia aktivít v CR, pripomienkovanie zákonov, rozvoj vidieckeho turizmu, činnosti sprievodcov v CR, poskytovanie poradenstva a konzultácií (viď Tab.19).

Efektivitu činností uvedených subjektov sme zisťovali pomocou 14 položiek. Výsledky faktorovej analýzy štrukturujú merané položky do troch extrahovaných faktorov.

Faktor 1 – zahŕňa položky orientované na aktivity subjektov v oblasti legislatívy– *„koncepčné a administratívne zázemie“*. Pri eigenvalue = 4,91 a % vysvetľovaného rozptylu = 35,13 je faktor sýtený položkami ako: tvorba klastrov v CR, vysporiadanie pozemkov, pripomienkovanie zákonov, koncepcia rozvoja CR, analýza vplyvu globalizácie na rozvoj CR.

Faktor 2 je orientovaný jednoznačne na koordináciu aktivít v CR a jej možností – *„koordinačno – kooperatívne a konzultačné zázemie (integrujúce nástroje)“*. Faktor pri eigenvalue = 1,60 a % rozptylu =11,48 je determinovaný položkami: koordinácia aktivít v CR, cezhraničná spolupráca, rozvoj vidieckeho turizmu, činnosti sprievodcov v CR, poskytovanie poradenstva a konzultácií.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 20: Faktorová štruktúra zisťovania efektivity činností subjektov

Efektivita činností malých a stredných podnikov pri:	**F1**	**F2**	**F3**	**F4**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu		0,680		
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	0,727			
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu				
cezhraničnej spolupráci		0,704		
vysporiadaní pozemkov	0,585			
pripomienkovaní zákonov	0,844			
rozvoji vidieckeho turizmu		0,610		
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu		0,807		
poskytovaní poradenstva a konzultácií		0,699		
marketingovom informačnom systéme			0,794	
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	0,831			
publikačnej činnosti subjektov			0,807	
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	0,646			
využívanie IKT v cestovnom ruchu			0,515	
vlastná hodnota - eigenvalue	4,918	1,608	1,363	1,087
% rozptylu	35,134	11,489	9,741	7,765

Faktor 3 – združuje položky zamerané predovšetkým na marketing prostredníctvom IKT – *„propagácia – prezentácia“*. Pri eigenvalue = 1,36 a % vysvetľovaného rozptylu = 9,74 je faktor sýtený položkami ako: marketingový informačný systém, publikačná činnosť subjektov, využívanie IKT v cestovnom ruchu (viď Tabuľka 20).

Hodnotenie zisťovania efektivity činností uvedených subjektov bolo sledované pomocou 14 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štrukturovaný do dvoch extrahovaných faktorov.

Faktor 1 – predstavuje položky zamerané predovšetkým na nové prístupy z hľadiska podpory cestovného ruchu – *„integračné a administratívne nástroje“*. Pri eigenvalue = 4,70 a % vysvetľovaného rozptylu = 33,59 je faktor sýtený položkami ako: koordinácia aktivít v cestovnom ruchu, tvorba klastrov v cestovnom ruchu, cezhraničná spolupráca, vysporiadanie pozemkov, pripomienkovanie zákonov, rozvoj vidieckeho turizmu, koncepcie rozvoja a analýza vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu.

Faktor 2 je zameraný predovšetkým na propagáciu cestovného ruchu prostredníctvom rôznych foriem – *„propagácia – prezentácia a konzultovanie“*. Faktor pri eigenvalue = 3,31 a % rozptylu =23,70 je determinovaný položkami: účasť na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu, činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu, poskytovanie poradenstva a konzultácií, marketingový informačný systém, publikačná činnosť subjektov, využívanie IKT v cestovnom ruchu (viď Tabuľka 21).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 21: Faktorová štruktúra zisťovania efektivity činností uvedených subjektov

Efektivita činností cestovných kancelárií a agentúr pri:	**F1**	**F2**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	0,742	
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	0,758	
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu		0,695
cezhraničnej spolupráci	0,865	
vysporiadaní pozemkov	0,740	
pripomienkovaní zákonov	0,691	
rozvoji vidieckeho turizmu	0,741	
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu		0,746
poskytovaní poradenstva a konzultácií		0,591
marketingovom informačnom systéme		0,806
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	0,818	
publikačnej činnosti subjektov		0,736
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	0,638	
využívanie IKT v cestovnom ruchu		0,782
vlastná hodnota - eigenvalue	4,703	3,318
% rozptylu	33,595	23,701

Hodnotenie zisťovania efektivity činností uvedených subjektov bolo sledované pomocou 14 položiek, výsledky faktorovej analýzy ukazujú súbor meraných položiek štrukturovaný do 2 extrahovaných faktorov.

Tabuľka 22: Faktorová štruktúra zisťovania efektivity činností uvedených subjektov

Efektivita činností neziskových organizácií pri:	**F1**	**F2**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	0,809	
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu		0,598
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu	0,576	0,507
cezhraničnej spolupráci		0,588
vysporiadaní pozemkov		0,762
pripomienkovaní zákonov		0,803
rozvoji vidieckeho turizmu	0,641	
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	0,589	
poskytovaní poradenstva a konzultácií	0,718	
marketingovom informačnom systéme	0,705	
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	0,508	0,689
publikačnej činnosti subjektov		0,705
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu		0,776
využívanie IKT v cestovnom ruchu	0,754	
vlastná hodnota eigenval	7,786	1,045
% rozptylu	55,620	7,470

Faktor 1 sa zameriava na aktivity subjektov cestovného ruchu pôsobiace ako *„rozvojové a informačné nástroje“*. Pri eigenvalue = 7,78 a % vysvetľovaného rozptylu = 55,62 je

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

faktor sýtený položkami: koordinácia aktivít v CR, účasť na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu, rozvoj vidieckeho turizmu, činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu, poskytovanie poradenstva a konzultácií.

Faktor 2 je orientovaný na rozvíjanie cezhraničnej spolupráce, vytvorenie legislatívy a analýze svetových vplyvov na rozvoj cestovného ruchu *„administratívno – prezentačné nástroje“*. Faktor pri eigenvalue = 1,04 a % rozptylu =7,47 je determinovaný položkou: príprava a implementácia projektov z EÚ (viď Tabuľka 22).

Hodnotenie zisťovania efektivity činností uvedených subjektov bolo sledované pomocou štrnástich položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný do dvoch extrahovaných faktorov.

Faktor 1 zahŕňa predovštkým položky zamerané na *„koordináciu, prezentáciu a marketing“*. Pri eigenvalue = 7,52 a % vysvetľovaného rozptylu = 53,73 je faktor sýtený položkami ako: koordinácia aktivít v CR, účasť na medzinárodných veľtrhoch CR, činnosti sprievodcov v CR, poskytovaní poradenstva a konzultácií, marketingový informačný system, publikačnej činnosti subjektov a využívanie IKT v CR.

Faktor 2 je orientovaný na vytváranie vzťahov subjektov s pohraničím, ale i vzájomne, medzi sebou – *„administratívne a koncepčno – analytické zázemie“*. Faktor pri eigenvalue = 1,47 a % rozptylu =10,50 je determinovaný položkami: tvorba klastrov v cestovnom ruchu, cezhraničná spolupráca, vysporiadanie pozemkov, pripomienkovanie zákonov, koncepcii rozvoja cestovného ruchu, publikačnej činnosti subjektov a analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu (viď Tabuľka 23).

Tabuľka 23: Faktorová štruktúra zisťovania efektivity činností uvedených subjektov

Efektivita činností regionálnych združení pri:	**F1**	**F2**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	0,715	
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu		0,565
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu	0,805	
cezhraničnej spolupráci		0,635
vysporiadaní pozemkov		0,760
pripomienkovaní zákonov		0,865
rozvoji vidieckeho turizmu		
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	0,801	
poskytovaní poradenstva a konzultácií	0,736	
marketingovom informačnom systéme	0,753	
koncepcii rozvoja cestovného ruchu		0,798
publikačnej činnosti subjektov	0,620	0,514
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu		0,720
využívanie IKT v cestovnom ruchu	0,809	
vlastná hodnota - eigenvalue	7,522	1,471
% rozptylu	53,730	10,507

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Hodnotenie vládnej politiky ako účinného nástroja na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu v obci (regióne) bolo sledované pomocou 10 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný do dvoch extrahovaných faktorov (viď Tabuľka 24).

Tabuľka 24: Faktorová štruktúra hodnotenia vládnej politiky ako účinného nástroja na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu

Vládna politika- účinný nástroj na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F1**	**F2**
vládna finančná pomoc odvetviam cestovného ruchu	0,747	
informovanosť subjektov o možnostiach podpory z EÚ	0,732	
podpora zamestnanosti v cestovnom ruchu	0,874	
legislatívne podmienky štátu	0,831	
výška dotácií poskytnutá miestnymi úradmi	0,811	
výška zdanenia fyzických a právnických osôb	0,856	
politika sociálneho zabezpečenia	0,741	
množstvo a dátumy štátnych sviatkov, obdobie školského vyučovania		0,848
pohraničné kontroly, vzťahy s inými krajinami		0,750
starostlivosť o historické pamiatky	0,602	
vlastná hodnota - eigenvalue	4,890	1,416
% rozptylu	48,908	14,163

Faktor 1 združuje položky, ktoré umožňujú predovšetkým hodnotenie možností podpory podnikania v CR – *„podporné nástroje odvetviam CR“.*
Pri eigenvalue = 4,89 a % vysvetľovaného rozptylu = 48,90 je faktor sýtený položkami: vládna finančná pomoc odvetviam CR, informovanosť subjektov o možnostiach podpory z EÚ, podpora zamestnanosti v CR, legislatívne podmienky štátu, výška dotácií poskytnutá miestnymi úradmi, výška zdanenia fyzických a právnických osôb, politika sociálneho zabezpečenia, starostlivosť o historické pamiatky.

Faktor 2 obsahuje položky, ktoré možno spoločne pomenovať ako *„administratívne nástroje - pomoc odvetviam CR“.* Faktor pri eigenvalue = 1,41 a % rozptylu =14,16 je sýtený položkami: množstvo a dátumy štátnych sviatkov, obdobie školského vyučovania, pohraničné kontroly, vzťahy s inými krajinami.

Analýza využívania uvedených možností všetkých subjektov cestovného ruchu

Neziskové organizácie v cestovnom ruchu(NGO):

Hodnotenie miery využitia uvedených zdrojov financovania subjektov bolo sledované pomocou 8 položiek. Výsledky faktorovej štruktúry poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný – do dvoch extrahovaných faktorov (viď Tabuľka 25).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Faktor 1 je orientovaný na oblasť financovania vedy a výskumu, možno ho označiť jednoznačne – *„vývojové nástroje“*. Faktor je sýtený položkami: operačný program informatizácia spoločnosti, operačný program výskum a vývoj, operačný program doprava. Eigenvalue = 3,75, % vysvetľovaného rozptylu = 46,89.

Faktor 2 združuje ukazovatele - *„ekologické a sociálne nástroje“*. Je sýtený položkami: operačný program vzdelávanie, operačný program životné prostredie, operačný program zamestnanosť a sociálna inklúzia, pri eigenvalue = 1,48, % rozptylu = 18,59.

Tabuľka 25: Faktorová štruktúra miery využitia uvedených zdrojov financovania

Miera využitia uvedených zdrojov financovania	**F1**	**F2**
operačný program konkurencie schopnosť a hospodársky rast		
operačný program informatizácia spoločnosti	0,849	
operačný program vzdelávanie		0,528
operačný program životné prostredie		0,798
operačný program zdravotníctvo		
operačný program výskum a vývoj	0,885	
operačný program zamestnanosť a sociálna inklúzia		0,769
operačný program doprava	0,850	
vlastná hodnota - eigenvalue	3,751	1,487
% rozptylu	46,896	18,592

Hodnotenie miery významnosti podpory cestovného ruchu sledované pomocou 8 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný – do troch extrahovaných faktorov (viď Tabuľka 26).

Faktor 1 zastupujú *„integrujúce a strategické aktivity“*. Je sýtený položkami: presadzovanie spoločných záujmov subjektov v CR, príprava koncepcií a stratégií CR, presadzovanie spoločných miestnych záujmov v oblasti CR, pri eigenvalue = 2,18, % rozptylu = 27,29.

Faktor 2 združuje položky s tematikou marketingu – *„propagácia a informovanie“*. Faktor je sýtený položkami: tvorba a realizácia marketingu a propagácie CR pre obec doma a v zahraničí, príprava koncepcií a stratégií CR, zriadenie TIK, pri eigenvalue = 2,02 a % rozptylu = 25,33. Faktor 3 predstavujú *„konzultačné a výchovné aktivity v CR“*.
Je sýtený položkami: poskytovanie poradensko-konzultačných služieb, zabezpečovanie výchovy miestneho obyvateľstva vo vzťahu k CR, pri eigenvalue =1,47, %rozptylu=18,40.

Hodnotenie možností získavania finančných prostriedkov pre činnosť bolo sledované pomocou 7 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štrukturovaný do troch extrahovaných faktorov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Faktor 1 predstavuje *„sponzoring a dary“*. Je sýtený položkami: sponzoring podnikateľských subjektov, dary, verejné zbierky, strategické partnerstvá, pri eigenvalue = 2,39, % rozptylu = 34,17.

Faktor 2 zastupujú *„fondy a nadácie“*. Faktor je sýtený položkami: štrukturálne fondy, nadácie, dotácie štátu, pri eigenvalue = 1,77 a % rozptylu = 25,32.

Tabuľka 26: Faktorová štruktúra dôvodov podpory cestovného ruchu

Miera významnosti podpory cestovného ruchu z nasledujúcich dôvodov	**F1**	**F2**	**F3**
poskytovanie poradensko-konzultačných služieb			0,802
zabezpečovanie výchovy miestneho obyvateľstva vo vzťahu k CR			0,925
presadzovanie spoločných záujmov subjektov v cestovnom ruchu	0,769		
tvorba a realizácia marketingu a propagácie cestovnom ruchu pre členov			
tvorba a realizácia marketingu a propagácie cestovnom ruchu pre obec doma a v zahraničí		0,589	
príprava koncepcií a stratégií cestovného ruchu	0,869	0,924	
presadzovanie spoločných miestnych záujmov v oblasti cestovnom ruchu	0,651		
zriadenie TIK(informačná kancelária)		0,811	
vlastná hodnota - eigenvalue	2,183	2,026	1,472
% rozptylu	27,290	25,334	18,400

Faktor 3 má jednotnú rubriku *„dane“*. Tento faktor je sýtený jednou položkou: daňový úrad (2%), pri eigenvalue = 1,19, % rozptylu = 17,04 (viď Tabuľka 27).

Tabuľka 27: Faktorová štruktúra možností získavania finančných prostriedkov pre činnosť

Možnosti získavania finančných prostriedkov pre svoju činnosť	**F1**	**F2**	**F3**
štrukturálne fondy		0,671	
nadácie a iné NGO		0,818	
daňový úrad(2%)			0,943
dotácie štátu		0,774	
sponzoring podnikateľských subjektov	0,798		
dary, verejné zbierky	0,869		
strategické partnerstvá	0,708		
vlastná hodnota - eigenvalue	2,392	1,772	1,193
% rozptylu	34,177	25,328	17,044

Malé a stredné podniky v cestovnom ruchu:

Hodnotenie miery využívania následovných foriem propagácie a informovania bolo sledované pomocou 7 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný – do dvoch extrahovaných faktorov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Faktor 1 má spoločného menovateľa *„propagácia – prezentácia a informovanie“*. Je sýtený položkami: štátna propagácia CR, využívanie informačného systému CR, poskytovanie aktuálnych informácií masmédiám, oficiálne zastúpenie v zahraničí, účasť na konferenciách, pri eigenvalue = 3,44, % rozptylu = 49,17.

Faktor 2 zastupuje položky s tematikou – *„reklama a zahraničné konferencie“*. Faktor je sýtený položkami: účasť na konferenciách, reklamné bannery na Internete, pri eigenvalue = 1,05 a % rozptylu = 15,11 (viď Tabuľka 28).

Tabuľka 28: Faktorová štruktúra foriem propagácie a informovania

Miera využívania následovných foriem propagácie a informovania	**F1**	**F2**
štátna propagácia cestovného ruchu	0,760	
účasť na konferenciách so zahraničnou účasťou	0,543	0,640
reklamné bannery na Internete		0,922
tvorba, výroba a distribúcia tlačených, audiovizuálnych a multimediálnych propagačných materiálov		
využívanie informačného systému cestovného ruchu	0,824	
poskytovanie aktuálnych informácií masmédiám	0,801	
oficiálne zastúpenie v zahraničí	0,772	
vlastná hodnota - eigenvalue	3,442	1,058
% rozptylu	49,172	15,118

Hodnotenie starostlivosti o pracovníkov (benefity) bolo sledované pomocou siedmych položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štrukturovaný – do troch extrahovaných faktorov.

Tabuľka 29: Faktorová štruktúra starostlivosti o pracovníkov (benefity)

Starostlivosť o pracovníkov (benefity)	**F1**	**F2**	**F3**
firemný vzdelávací systém	0,906		
systém odmeňovania			0,956
pružná pracovná doba		0,536	
doplnkové dôchodkové poistenie	0,618	0,632	
preventívne lekárske prehliadky		0,812	
kultúrne, športové a spoločenské podujatia	0,798		
neformálne, mimopracovné aktivity		0,648	
vlastná hodnota - eigenvalue	2,362	1,691	1,146
% rozptylu	33,745	24,170	16,382

Faktor 1 predstavuje položky typu *„vzdelávanie a kultúrno – spoločenské podujatia“*.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Je sýtený položkami: firemný vzdelávací systém, doplnkové dôchodkové poistenie, kultúrne, športové a spoločenské podujatia, pri eigenvalue = 2,36, % rozptylu = 33,74.

Faktor 2 združuje položky s benefitmi pre zamestnancov–*„poistenie a pracovná doba“* Faktor je sýtený položkami: pružná pracovná doba, doplnkové dôchodkové poistenie, preventívne lekárske prehliadky a neformálne, mimopracovné aktivity, pri eigenvalue = 1,69 a % rozptylu = 24,17. Faktor 3 sa zaoberá témou *„odmeňovanie“*. Je sýtený položkou: systém odmeňovania, pri hodnote eigenvalue = 1,14, %rozptylu = 16,38 (viď Tabuľka 29).

Verejná správa a cestovný ruch:

Hodnotenie foriem motivácie pracovníkov a zabezpečenie ich ďalšieho vývoja bolo sledované pomocou 7 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúrovaný – do jedného extrahovaného faktora.

Faktor 1 má spoločného menovateľa *„motivácia zamestnancov“*. Je sýtený položkami: možnosť vzdelávania sa v odbore, zvyšovanie individuálneho výkonu, stimulácia mimoriadnou finančnou odmenou, kariérny rast, celkový osobnostný rozvoj a pod., pri eigenvalue = 5,19, % rozptylu = 74,24 (viď Tabuľka 30).

Tabuľka 30: Faktorová štruktúra foriem motivácie pracovníkov a zabezpečenie ich ďalšieho vývoja

Formy motivácie pracovníkov a zabezpečenie ich ďalšieho vývoja	**F1**
zmluva na trvalý pracovný pomer	0,729
možnosť vzdelávania sa v odbore	0,868
celkový osobnostný rozvoj	0,895
zvyšovanie individuálneho výkonu	0,910
stimulácia mimoriadnou finančnou odmenou	0,875
kariérny rast	0,903
pružná pracovná doba	0,833
vlastná hodnota - eigenvalue	5,197
% rozptylu	74,247

Malé a stredné podniky + verejná správa:

Hodnotenie možností získavania finančných prostriedkov pre činnosť subjektov bolo sledované pomocou 5 položiek. Výsledky faktorovej analýzy poukazujú na to, že súbor meraných položiek je štruktúovaný do dvoch extrahovaných faktorov (viď Tabuľka 30).

Faktor 1 predstavujú *„banky a fondy“*. Je sýtený položkami: bankové úvery, dotácie štátu, štrukturálne fondy, pri eigenvalue = 2,15, % rozptylu = 43,01.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 31: Faktorová štruktúra možností získavania finančných prostriedkov pre činnosť

Možnosti získavania finančných prostriedkov pre činnosť	**F1**	**F2**
bankové úvery	0,630	
leasing		0,805
štrukturálne fondy	0,820	
dotácie štátu	0,852	
pôžičky od nebankových subjektov		0,735
vlastná hodnota - eigenvalue	2,150	1,156
% rozptylu	43,011	23,137

Faktor 2 združuje položky – *„leasing a pôžičky“*. Faktor je sýtený položkami: leasing a pôžičky od nebankových subjektov, pri eigenvalue= 1,15, % rozptylu = 23,13.

4.3. Základné zistenia k hodnoteniu oblasti cestovného ruchu – deskriptívna štatistika

4.3.1. Charakter turistického prostredia

Analýza aktuálnych podmienok v oblasti cestovného ruchu v regióne poskytuje jednak základné údaje, venované charakteristike študovanej oblasti na úrovni jednotlivých operacionalizovaných položiek ako aj hlbší pohľad, so zameraním na intersubjektové diferencie v hodnotení cestovného ruchu.

Údaje uvedené v Tabuľke 32 umožňujú sledovať charakter hodnotenia možností CR a poukazujú na vhodné podmienky na realizáciu uvedených zameraní, cieľov, orientácií v obci. Podľa týchto údajov sú výrazne najvhodnejšie podmienky pre „aktívny pobyt v prírode” (M=2,50), ale tiež pre tomuto zameraniu blízke „pobyty na horách” (M=3,03) a „spoločenské stretnutia a návštevy” (M=3,01). Ide o aktivity, ktoré sú zvyčajne typické väzbou na „domáci” kapitál a snahu klientov využiť (tuzemské) možnosti oddychu, či zábavy. Podľa hodnôt rozptylu možno vidieť, že názory jednotlivých subjektov na hodnotenie možností cestovného ruchu je veľmi rozdielne a že táto variabilita je najvýraznejšia pri hodnotení možností „loveckej turistiky” (variancia=3,55).

Infraštruktúra cestovného ruchu v regióne je významnou základňou, na ktorej možno budovať špecifické, najmä pre oblasť typické atribúty. Miera spokojnosti s infraštruktúrou tak býva zvyčajne významným ukazovateľom spokojnosti s charakterom cestovného ruchu vôbec. Údaje, uvedené v Tabuľke 33 naznačujú, že spokojnosť oslovených subjektov cestovného ruchu je tu len priemerná (M sa pohybuje od 3,22 do 4,75).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 32: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie možností cestovného ruchu v obci (regióne)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
aktívny pobyt v prírode	2,50	1,12	1,06
pobyt na horách (zimná turistika)	3,03	2,18	1,48
využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a.psychických schopností	3,95	2,80	1,67
agroturistika a ekoturistika	3,82	2,41	1,55
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach (športové závody, koncerty)	3,50	2,60	1,61
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	3,15	2,06	1,43
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	3,14	1,69	1,30
lovecká turistika	4,06	3,55	1,88
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)	4,15	2,34	1,53
návšteva historických a architektonických pamiatok	4,03	2,10	1,44
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)	3,86	2,90	1,70
návšteva púťových a posvätných miest	3,63	3,24	1,80
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí	3,40	3,00	1,73
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zručnosti, odborné profesijné znalosti)	4,30	2,90	1,71
spoločenské stretnutia, návštevy	3,01	2,16	1,47
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	4,50	2,60	1,60
spestrenie obchodných ciest	4,36	2,83	1,70
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	4,44	3,27	1,80

Tabuľka 33: Deskriptívna štatistika pre hodnotenia zložiek infraštruktúry cestovného ruchu v obci

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu, miera ich uspokojivosti	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
ubytovacie zariadenia	3,37	1,66	1,28
stravovacie zariadenia	3,22	2,03	1,42
športovo – rekreačné zariadenia	3,70	1,47	1,21
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie agentúry)	4,30	2,03	1,42
informačné zariadenia	4,47	2,60	1,61
možnosti dopravy	3,85	2,10	1,44
komplexné služby (balíky služieb)	4,71	2,09	1,44
obchodná sieť	3,90	2,31	1,52
zariadenia komunálnych služieb	4,23	1,76	1,32
verejné sociálne zariadenia	4,53	2,42	1,56

Toto zistenie poukazuje na existenciu výraznejších rezerv v sledovanej oblasti, najmä pokiaľ ide o komplexné služby – balíky služieb (M=4,71), ale tiež o kvalitu verejných sociálnych zariadení (M=4,53). Naopak, v porovnaní s ostatnými položkami infraštruktúry sú subjekty najviac spokojné, resp. najmenej nespokojné so zabezpečením stravovacích služieb

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

(M=3,22) a s kvalitou ubytovacích zariadení (M=3,37). Hodnoty variancie poukazujú opäť na vcelku vysokú mieru variability v miere spokojnosti subjektov, najviac sa názory líšia pri hodnotení efektivity informačných zariadení (rozptyl=2,60) a verejných sociálnych zariadení (rozptyl=2,42).

Tabuľka 34: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie balíka služieb v cestovnom ruchu v regióne

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
užitočný	3,30	2,09	1,45
použiteľný	3,50	1,45	1,20
dosiahnuteľný	3,70	1,90	1,40
kvalitný	4,00	1,50	1,22
atraktívny	3,10	2,03	1,42
poskytuje možnosti na uspokojov. potrieb a požiadaviek klientov	3,85	1,80	1,32
cenovo primeraný	4,10	1,90	1,40

Komplexné služby (balíky služieb) boli subjektami hodnotené pomocou súboru prívlastkov a podľa základných údajov deskriptívnej štatistiky, uvedených v Tabuľke 34, možno konštatovať celkovo priemerné až horšie ako priemerné výsledky.

Tabuľka 35: Deskriptívna štatistika miery spokojnosti s vybranými ukazovateľmi kvality služieb

Ukazovatele kvality služieb v obci (regióne)	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
charakterové vlastnosti pracovníkov	3,20	1,25	1,20
intelektuálne vlastnosti pracovníkov	3,30	1,57	1,25
odborné znalosti výkonných pracovníkov a manažérov	3,50	1,00	1,00
psychický a fyzický potenciál výkonných pracov. a manažérov	3,42	1,12	1,06
materiálno – technická základňa cestovného ruchu	4,44	1,41	1,19
estetická hodnota materiálno – technickej základne	1,57	1,40	1,75
funkčnosť materiálno – technického vybavenia	4,73	1,40	1,18
kvalita pracovného prostredia	3,90	1,10	1,05
legislatíva	5,25	1,65	1,28
lokalizácia podniku (zariadení)	3,50	1,60	1,26
systém nadpodnikového manažmentu	5,12	2,20	1,50
vplyv sezónnosti	2,90	1,75	1,30

Priemerné skóre M sa pohybuje od 3,10 do 4,10. Viditeľne najpozitívnejšie bola hodnotená miera atraktivity služieb (M=3,10), ale tiež miera užitočnosti (M=3,30) a použiteľnosti (M=3,50). Jednoznačne najmenej pozitívny je balík služieb cestovného ruchu v regióne hod-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

notený na úrovni cenovej primeranosti (M=4,10) a tiež celkovej kvality (M=4,00). Názory subjektov cestovného ruchu sa najviac odlišujú pri hodnotení užitočnosti (rozptyl=2,09) a atraktivity (M=2,03) balíka služieb.

Kvalita služieb v regióne bola subjektami posudzovaná pomocou súboru položiek, ktoré zahŕňali tak personálne ako aj technické, legislatívne a ďalšie parametre (viď Tabuľka 35). Podľa priemerného nameraného skóre možno konštatovať, že sledované položky boli hodnotené veľmi rozdielne. Zjavne najvyššia miera spokojnosti bola zistená pri hodnotení ľudského potenciálu v cestovnom ruchu a príslušných službách, najmä charakterové vlastnosti pracovníkov (M=3,20) a ich intelektuálne vlastnosti (M=3,30). Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov s kvalitou legislatívy v sledovanej oblasti (M=5,25) a systému nadpodnikového manažmentu (M=5,12). K menej kvalitným patrí aj materiálno – technické vybavenie (M=4,73). Podľa týchto údajov je možné uvažovať o tom, že v regióne sú služby v oblasti cestovného ruchu charakterizované relatívne slušnou výbavou ľudských zdrojov, ale zaostáva technické a materiálne zabezpečenie. Aktivity, zamerané na podporu cestovného ruchu by teda mali smerovať k ďalšej starostlivosti o rozvoj ľudských zdrojov, ktoré vykazujú zaujímavý potenciál a k výraznému zlepšeniu materiálno technického vybavenia. Zároveň je potrebné vyvinúť iniciatívy smerom k efektívnejšej úprave príslušnej legislatívy. Je však potrebné pripomenúť, že podľa priemerných nameraných hodnôt nemožno konštatovať uspokojivý stav pri žiadnej z predložených položiek. Názory subjektov sú v prípade hodnotenia kvality služieb v cestovnom ruchu relatívne „vyrovnané“. Najväčšie rozdiely boli zistené pri spokojnosti s kvalitou systému nadpodnikového manažmentu (rozptyl = 2,20).

Tabuľka 36: Súhrnné priemerné skóre – turistické prostredie

Priemerné skóre	**priemerné skóre**	**rozptyl**	**štandardná odchýlka**
Možnosti cestovného ruchu	3,70	0,60	0,80
Infraštruktúra	4,00	0,90	0,95
Balik služieb v cestovnom ruchu	3,60	1,00	1,00
Kvalita služieb v cestovnom ruchu	4,00	0,30	0,60
súhrné priemerné skóre	3,80	0,40	0,60

Charakter cestovného ruchu bol sledovaný na štyroch úrovniach. Súhrnné spriemernené skóre pre všetky štyri úrovne M = 3,80, čo naznačuje hodnotenie v priemernom spektre škály. Podľa súhrnného priemerného skóre, nameraného pre jednotlivé úrovne, možno konštatovať, že subjekty cestovného ruchu hodnotia predložené charakteristiky pomerne kriticky, keď skóre sa pohybuje od 3,60 do 4,00. Celkovo možno toto hodnotenie chápať ako „lepší priemer“. Najvyššie skóre bolo zaznamenané pri hodnotení balíka služieb (M = 3,60), ale i možností cestovného ruchu v regióne (M = 3,70). Infraštruktúra cestovného ruchu i kvalita služieb (M = 4,00) vykazujú priemerné hodnoty (viď Tabuľka 36).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

4.3.2. Aktivity relevantných subjektov cestovného ruchu

V prostredí cestovného ruchu je niekoľko subjektov, ktoré sa podieľajú na tvorbe jeho charakteru a sú zodpovedné za vyvíjanie adekvátnych aktivít pre jeho ďalší rozvoj. V Tabuľke 37 sú uvedené údaje, ktoré poukazujú na účinnosť spolupráce subjektov v oblasti cestovného ruchu s VÚC. Podľa priemerných nameraných hodnôt pre sledované aktivity je hodnotenie spolupráce sledovaných subjektov s VÚC veľmi nepriaznivé. Hodnoty M sa pohybujú v rozpätí od 4,80 do 6,06.

Takéto hodnoty naznačujú výrazne nepriaznivé prostredie spolupráce, keď zjavne nejde len o ojedinelé prípady ale uvažovať možno o celkovom trende – vo vzťahu k všetkým sledovaným aktivitám.

Najnižšie priemerné skóre bolo namerané pri hodnotení spolupráce na príprave strategických dokumentov (M=4,80), nižšia miera nespokojnosti bola zistená aj pri poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=5,05).

Naproti tomu naopak najvyššia miera nespokojnosti bola zistená pri spolupráci na príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov (M=6,06). Obdobne veľmi nepriaznivá je situácia v podpore podnikania v cestovnom ruchu (M=5,80) zo strany VÚC.

Tabuľka 37: Deskriptívna štatistika pre mieru spokojnosti s kooperáciou s VÚC

Spolupráca s verejnou správou (VÚC) pri:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	5,30	2,87	1,70
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	6,06	2,31	1,70
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	5,05	2,87	1,70
príprave propagačných materiálov	5,40	2,65	1,62
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	5,28	2,90	1,70
príprave strategických dokumentov	4,80	3,40	1,84
zabezpečovaní informovanosti	5,33	2,54	1,60
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	5,70	2,25	1,50
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	5,33	2,70	1,65
podpore podnikania v cestovnom ruchu	5,80	2,30	1,50

Prekvapivo vysoká je miera nespokojnosti s vytváraním možností vzdelávania ľudských zdrojov v oblasti cestovného ruchu (M=5,70). Tieto údaje naznačujú vážne nedostatky v spolupráci na kľúčových sférach podpory cestovného ruchu – príprava a najmä implementácia európskych projektov, podnikateľské aktivity, ktoré by mohli prispieť k vitalizácii sledovanej oblasti výraznou mierou a podpora rozvoja ľudských zdrojov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Názory subjektov sa líšia najmä pri hodnotení spolupráce s VÚC pri príprave strategických dokumentov, ale hodnotenie zo strany dotazovaných subjektov je variabilné vo vzťahu k všetkým položkám.

Tabuľka 38:Deskriptívna štatistika pre mieru spokojnosti so spoluprácou s malými a strednými podnikateľmi

Spolupráca s malými a strednými podnikateľmi pri:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	4,58	2,79	1,67
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	4,48	3,90	1,97
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	4,13	3,71	1,93
príprave propagačných materiálov	4,10	3,01	1,73
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	4,42	3,46	1,86
príprave strategických dokumentov	5,11	2,29	1,51
zabezpečovaní informovanosti	4,15	2,82	1,68
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	4,94	3,06	1,75
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	4,97	2,97	1,72
podpore podnikania v cestovnom ruchu	4,62	3,68	1,92

Podnikateľská sféra je veľmi dôležitou súčasťou siete subjektov, ktoré formujú charakter cestovného ruchu v regióne, jej špecifiká by bolo možné hľadať vo vysokej miere dynamiky a výraznej variabilite zameraní i aktivít. Ostatné subjekty však hodnotia spoluprácu s podnikateľskou sférou len priemerne, prípadne horšie ako priemerne.

Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 38 je hodnotenie subjektov najmenej negatívne pri príprave propagačných materiálov (M=4,10), poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=4,13) a pri zabezpečovaní informovanosti (M=4,15). Tieto aktivity sú svojím charakterom veľmi úzko prepojené. Konkrétna práca na projekte je už v okruhu spolupráce podstatne menej pozitívne hodnotená, resp. s ohľadom na priemerné skóre (M=5,11) možno skôr uvažovať o negatívnom hodnotení.

K aktivitám ktoré sú najviac kriticky hodnotené patrí aj zisťovanie situácie v cestovnom ruchu (M=4,97) a spolupráca pri tvorbe možností vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu (M=4,94). Podľa týchto zistení je podnikateľská sféra pozitívnejšie hodnotená práve v menej dynamických aktivitách a v oblastiach, ktoré by mohli priniesť konkrétny výsledky je ich snaha podstatne menšia. Položky, ktoré merajú hodnotenie spolupráce subjektov sú v tomto prípade tiež nástrojom, ktorý umožňuje sledovať a zaznamenať pomerne rozsiahle spektrum názorov subjektov. Najvýraznejšie to možno vidieť pri položke príprava a implementácia projektov (rozptyl=3,90).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 39: Deskriptívna štatistika pre mieru spokojnosti so spoluprácou s cestovnými agentúrami a kanceláriami

Spolupráca s cestovnými agentúrami a kanceláriami pri:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	4,60	3,40	1,80
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	5,60	2,17	1,50
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	5,55	2,30	1,50
príprave propagačných materiálov	4,30	3,70	1,90
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	5,00	2,80	1,70
príprave strategických dokumentov	5,65	1,80	1,40
zabezpečovaní informovanosti	4,15	3,40	1,80
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	5,60	1,90	1,40
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	4,90	3,30	1,80
podpore podnikania v cestovnom ruchu	5,50	2,40	1,60

Spolupráca s cestovnými agentúrami a cestovnými kanceláriami je zo strany subjektov cestovného ruchu celkovo hodnotená horšie ako priemerne, až negatívne. Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 39 je rozpätie priemerov ohraničené hodnotami od 4,15 do 5,60.

Spomedzi sledovaných aktivít je subjektami najmenej negatívne hodnotená spolupráca s agentúrami a kanceláriami pri zabezpečovaní informovanosti v oblasti cestovného ruchu (M=4,14) a spolupráca pri príprave propagačných materiálov (M=4,30). Ide o charakterom blízke aktivity, preto je takéto ich hodnotenie len potvrdením zisteného trendu.

Najvyššia miera nespokojnosti v spolupráci s cestovnými agentúrami a kanceláriami bola zistená pri príprave strategických dokumentov (M=5,65), pri tvorbe vzdelávacích príležitostí pre ľudské zdroje v oblasti cestovného ruchu (M=5,60) a rovnako pri príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov (M=5,60). Ide o mimoriadne dôležité oblasti, ktoré by podporu jednotlivých subjektov na úrovni vzájomnej spolupráce potrebovali najviac. Úzke je tu aj prepojenie so spoluprácou pri poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=5,55), kde miera spokojnosti subjektov je vedená v obdobnom trende. Hodnoty rozptylu poukazujú na to, že miera spokojnosti je veľmi diferencovaná – jednak medzi subjektami, ale aj vo vzťahu k jednotlivým aktivitám.

Výrazne široká variabilita bola zistená v spokojnosti so spoluprácou na príprave propagačných materiálov (rozptyl=3,70), ale tiež s organizáciou workshopov a seminárov a zabezpečovaním informovanosti (rozptyl=3,40).

Naopak najjednoznačnejšie je hodnotenie spolupráce pri príprave strategických materiálov (rozptyl=1,80) a pri zabezpečovaní vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu (rozptyl=1,90).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 40: Deskriptívna štatistika pre mieru spokojnosti so spoluprácou s neziskovými organizáciami

Spolupráca s neziskovými organizáciami	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	4,40	3,30	1,80
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	4,70	3,10	1,80
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	4,65	3,40	1,80
príprave propagačných materiálov	4,40	3,20	1,80
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	4,20	3,10	1,80
príprave strategických dokumentov	5,00	2,65	1,70
zabezpečovaní informovanosti	4,30	2,85	1,70
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	5,20	2,70	1,70
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	5,00	2,90	1,70
podpore podnikania v cestovnom ruchu	5,40	3,00	1,70

Spolupráca jednotlivých subjektov s neziskovými organizáciami je tiež hodnotená ako horší priemer. Údaje, uvedené v Tabuľke 40 poukazujú na rozpätie priemerného skóre medzi M=4,20 a M=5,40. Neziskové organizácie sú subjektom, s ktorým sa najlepšie spolupracuje pri príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí (M=4,20) a pri zabezpečovaní informovanosti–aj keď podľa priemerného nameraného skóre (M=4,30) ide skôr o najnižšiu mieru nespokojnosti. Miera nespokojnosti subjektov je u spolupráce s neziskovými organizáciami najvyššia pri tvorbe možností vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu (M=5,10) a pri podpore podnikania v cestovnom ruchu (M=5,00). Tieto skóre sú o niečo nižšie, než pri hodnotení spolupráce s predchádzajúcimi subjektami, rozhodne nie sú dôvodom na spokojnosť. Názory subjektov pri hodnotení spolupráce s neziskovými organizáciami sú zaznamenané vo veľkej variabilite, t.j.,merané položky sú vhodným nástrojom na meranie v sledovanom priestore.

Tabuľka 41: Deskriptívna štatistika pre mieru spokojnosti so spoluprácou s regionálnymi združeniami cestovného ruchu pri

Spolupráca s regionálnymi združeniami cestovného ruchu pri	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	3,90	2,80	1,70
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	4,50	3,50	1,90
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	4,20	3,40	1,90
príprave propagačných materiálov	4,00	3,20	1,80
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	3,80	3,50	1,90
príprave strategických dokumentov	4,80	2,80	1,70
zabezpečovaní informovanosti	4,00	3,00	1,80
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	5,10	3,20	1,80
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	4,50	3,50	1,90
podpore podnikania v cestovnom ruchu	5,00	3,50	1,90

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Regionálne združenia ako subjekt pre spoluprácu na prevádzke a rozvoji cestovného ruchu v regióne sú hodnotené mierne pozitívnejšie, ako predchádzajúce subjekty, o čom svedčí i rozsah hodnôt priemerného skóre. Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 41 sa spokojnosť so spoluprácou s týmto subjektom pohybuje od M=3,80 do M=5,10. Priemerné skóre poukazuje na aktivity, pri ktorých možno konštatovať najnižšiu mieru nespokojnosti (priemernú spokojnosť) – príprava a realizácia športových a kultúrnych podujatí (M=3,80) a organizácia workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu (M=3,90), prípadne zabezpečenie informovanosti (M=4,00). Najmenej spokojné so spoluprácou s regionálnymi združenia cestovného ruchu sú subjekty v prípade vytvárania možností pre vzdelávanie ľudských zdrojov v cestovnom ruchu (M=5,10), ale tiež pri podpore podnikania v cestovnom ruchu (M=5,00). Hodnotenie spolupráce s regionálnymi združeniami cestovného ruchu je charakteristické tým, že všetky operacionalizované položky tu vykazujú veľký rozptyl, čo potvrdzuje ich efektívnosť, ako nástroja merania – umožňujú totiž zaznamenať pomerne širokú variabilitu názorov opýtaných subjektov. Štyri z desiatich položiek majú rozptyl 3,50.

V druhej časti metodiky mohli subjekty cestovného ruchu hodnotiť charakter spolupráce s ostatnými relevantnými subjektami. Súhrnné spriemernené skóre za všetky hodnotené subjekty je veľmi vysoké (M=6,10), čo naznačuje výraznú nespokojnosť.

Súhrnné priemerné skóre, namerané pre jednotlivé subjekty poukazuje na to, že miera spokojnosti so spoluprácou je horšia ako priemerná – súhrnné priemerné skóre sa pohybuje od 4,40 do 5,40. Výrazne najkritickejšie je hodnotená spolupráca s VÚC (M=5,40), ale prekvapivo aj spolupráca s cestovnými agentúrami a cestovnými kanceláriami (M=5,00).

Tabuľka 42: Súhrnné priemerné skóre – kooperatívnosť

Súhrnné priemerné skóre	**priemerné skóre**	**rozptyl**	**štandardná odchýlka**
Verejná správa (VÚC)	5,40	2,30	1,50
Malí a strední podnikatelia	4,60	1,35	1,20
Cestovné kancelárie a agentúry	5,00	1,30	1,20
Neziskové organizácie v cestovnom ruchu	4,70	1,70	1,30
Regionálne združenia v cestovnom ruchu	4,40	1,80	1,30
súhrné priemerné skóre	6,10	1,70	1,30

Spomedzi sledovaných subjektov sa zrejme najlepšie spolupracuje s regionálnymi združeniami (M=4,40), aj keď hodnota skóre smeruje k negatívnemu spektru škály. Neziskové organizácie (M=4,70) a podnikatelia (M=4,60) sú hodnotení veľmi podobne, tiež mierne negatívne (viď Tabuľka 42).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 43: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie efektivity činností VÚC

Zisťovanie efektivity činností VÚC pri:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	5,40	2,30	1,50
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	5,20	2,40	1,50
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu	4,80	3,30	1,80
cezhraničnej spolupráci	4,00	3,30	1,80
vysporiadaní pozemkov	5,30	2,20	1,50
pripomienkovaní zákonov	4,90	2,30	1,50
rozvoji vidieckeho turizmu	5,10	2,20	1,50
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	5,90	2,00	1,40
poskytovaní poradenstva a konzultácií	5,50	2,15	1,50
marketingovom informačnom systéme	4,90	2,70	1,60
koncepcii rozvoja cestovnom ruchu	4,40	3,30	1,80
publikačnej činnosti subjektov	5,15	2,35	1,50
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	5,70	2,10	1,40
využívanie IKT v cestovnom ruchu	4,80	2,60	1,60

VÚC sa priamo podieľa na tvorbe jednotlivých aktivít cestovného ruchu a je priamo zodpovedný za vyvíjanie adekvátnych aktivít pre jeho ďalší rozvoj. Priemerne namerané hodnoty v tabuľke naznačujú, že hodnotenie aktivít v cestovnom ruchu u VÚC je pomerne nepriaznivé. Hodnoty M sa pohybujú v rozpätí od 4,00 do 5,90. Takéto hodnoty naznačujú pomerne nepriaznivé hodnotenie efektivity realizovaných aktivít v cestovnom ruchu u VÚC. Najnižšie priemerné skóre bolo namerané pri vyvíjaní cezhraničnej spolupráce (M=4,00), nižšia miera nespokojnosti bola zistená aj pri vytváraní koncepcií rozvoja CR (M=4,40) a taktiež pri využívaní IKT v CR (viď Tabuľka 43).

Naproti tomu naopak najvyššia miera nespokojnosti bola zistená pri činnosti sprievodcov v CR (M=5,90). Nepriaznivá je i situácia v poskytovaní poradenstva a konzultácií v CR zo strany VÚC (M=5,50). Tieto údaje poukazujú na absentujúcu spoluprácu v momentálne aktuálnych sférach podpory cestovného ruchu – príprava a najmä implementácia európskych projektov a pod. smerujúce k podpore zamestnanosti a rozvoja úrovne poskytovaných služieb v regióne. Názory subjektov sa líšia najmä pri účasti na medzinárodných veľtrhoch a cezhraničnej spolupráci a VÚC.

Podnikateľská sféra má významné postavenie v konkrétnych aktivitách smerujúcich k zlepšeniu situácie na trhu cestovného ruchu v regióne. Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 44 je hodnotenie subjektov najmenej negatívne pri využívaní IKT (M=3,20), marketingovom informačnom systéme (M=3,70) a pri účasti na medzinárodných veľtrhoch (M=3,80).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 44: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie efektivity činností v podnikateľskej sfére

Zisťovanie efektivity činností v podnikateľskej sfére pri:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	4,15	2,50	1,60
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	5,00	2,30	1,50
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovnom ruchu	3,80	2,40	1,60
cezhraničnej spolupráci	4,10	2,40	1,50
vysporiadaní pozemkov	4,90	3,10	1,80
pripomienkovaní zákonov	5,10	2,70	1,60
rozvoji vidieckeho turizmu	3,90	2,10	1,40
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	4,70	3,30	1,80
poskytovaní poradenstva a konzultácií	4,50	2,60	1,60
marketingovom informačnom systéme	3,70	2,50	1,60
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	5,00	2,20	1,50
publikačnej činnosti subjektov	4,40	3,10	1,75
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	5,60	1,80	1,40
využívanie IKT v cestovnom ruchu	3,20	2,95	1,70

Analýza vplyvu globalizácie na rozvoj CR je uvedenými subjektmi na základe hodnotenia (M=5,60) značne poddimenzovaná. K aktivitám ktoré sú najviac kriticky hodnotené patrí aj pripomienkovanie zákonov v CR (M=5,10) a tvorba klastrov v CR (M=5,00). Podľa týchto zistení je podnikateľská sféra pozitívnejšie hodnotená práve vo využívaní moderných technológií, ktoré umožňujú rýchle presadenie sa na svetovom trhu. Položka „účasť na medzinárodných veľtrhoch CR predstavuje výrazne rozsiahle spektrum názorov jednotlivých subjektov – rozptyl = 21,40.

Tabuľka 45: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie efektivity činností cestovných agentúr a kancelárií

Zisťovanie efektivity činností u cestovných agentúr a kancelárií pri:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	4,30	2,70	1,60
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	5,30	2,50	1,60
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu	2,80	3,10	1,80
cezhraničnej spolupráci	4,80	3,60	1,90
vysporiadaní pozemkov	6,00	1,60	1,30
pripomienkovaní zákonov	5,50	2,40	1,50
rozvoji vidieckeho turizmu	4,70	2,70	1,60
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	2,50	3,10	1,80
poskytovaní poradenstva a konzultácií	3,50	3,00	1,70
marketingovom informačnom systéme	3,00	2,55	1,60
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	5,10	2,50	1,60
publikačnej činnosti subjektov	3,70	3,60	1,90
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	5,40	2,00	1,40
využívanie IKT v cestovnom ruchu	2,90	3,90	2,00

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Efektivita uvedených činností vo vzťahu k cestovným agentúram a kanceláriám je zo strany subjektov cestovného ruchu celkovo hodnotená pomerne negatívne. Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 45 je rozpätie priemerov ohraničené hodnotami od 2,50 do 6,00. Spomedzi sledovaných aktivít je subjektmi najmenej negatívne hodnotená činnosť sprievodcov v CR (M=2,50), účasť na veľtrhoch (M=2,80) a využívanie IKT (M=2,90).

Tabuľka 46: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie efektivity činností uvedených subjektov

Zisťovanie efektivity činností u neziskových organizácií pri:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	4,40	2,40	1,60
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	4,80	2,50	1,60
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu	4,90	2,60	1,60
cezhraničnej spolupráci	4,55	2,30	1,50
vysporiadaní pozemkov	5,80	1,60	1,30
pripomienkovaní zákonov	5,20	2,30	1,50
rozvoji vidieckeho turizmu	3,90	1,80	1,30
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	5,00	2,95	1,70
poskytovaní poradenstva a konzultácií	4,40	2,20	1,50
marketingovom informačnom systéme	4,50	2,20	1,50
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	5,10	2,40	1,50
publikačnej činnosti subjektov	4,90	2,50	1,60
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	5,50	1,90	1,40
využívanie IKT v cestovnom ruchu	4,20	3,10	1,80

Uvedené aktivity majú spoločný základ, preto je takéto ich hodnotenie len potvrdením zisteného trendu. Najvyššia miera nespokojnosti so spoluprácou s cestovnými agentúrami a kanceláriami bola zistená pri vysporiadaní pozemkov (M=6,005), čo je pochopiteľné vzhľadom na činnosti uvedených organizácií. Uvedené subjekty sa v nedostatočnej miere podieľajú podľa meraní aj na pripomienkovaní zákonov, čo je dôležitá oblasť v CR.

Hodnoty rozptylu poukazujú na to, že miera spokojnosti je značne diferencovaná – jednak medzi subjektmi, ale aj vo vzťahu k jednotlivým aktivitám. Výrazné široká variabilita bola zistená pri využívaní IKT v CR (rozptyl=3,90) a taktiež publikačnej činnosti uvedených subjektov (rozptyl=3,60). Naopak najjednoznačnejšie je hodnotenie spolupráce pri vysporiadaní pozemkov (rozptyl=1,60).

Efektivita činností neziskových organizácií (NGO) je tiež hodnotená v spektre slabšieho priemeru. Údaje uvedené v Tabuľke 46 poukazujú na rozpätie priemerného skóre medzi M=3,90 a M=5,80. Najvýraznejší podiel podľa priemerného nameraného skóre (M=3,90) majú NGO pri rozvoji vidieckeho turizmu a poskytovaní poradenstva a konzultácií (M=4,40). Vyššia miera nespokojnosti subjektov sa prejavila vo vysporiadaní pozemkov (M=5,80) a pripomienkovaní zákonov (M=5,20). Názory subjektov pri zisťovaní efektivity činností vo

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

vzťahu k NGO sú zaznamenané vo veľkej variabilite, čo znamená, že merané položky sú vhodným nástrojom na meranie v sledovanom priestore.

Tabuľka 47: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie efektivity činností regionálnych združení cestovného ruchu

Zisťovanie efektivity činností uvedených aktivít u regionálnych združení cestovného ruchu pri:	**priemerné skóre**	**rozptyl**	**štandardná odchýlka**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	3,70	2,80	1,70
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	3,70	3,80	2,00
účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu	3,90	3,40	1,80
cezhraničnej spolupráci	3,90	2,90	1,70
vysporiadaní pozemkov	5,40	2,50	1,60
pripomienkovaní zákonov	4,70	2,95	1,70
rozvoji vidieckeho turizmu	3,20	2,40	1,50
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	4,50	3,50	1,90
poskytovaní poradenstva a konzultácií	4,00	2,60	1,60
marketingovom informačnom systéme	3,90	2,70	1,60
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	4,50	2,90	1,70
publikačnej činnosti subjektov	4,30	3,60	1,90
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	5,30	2,40	1,55
využívanie IKT v cestovnom ruchu	3,70	3,20	1,80

Regionálne združenia majú významnú pozíciu v cestovnom ruchu. Ako poukazujú výsledky zisťovania ich činností v Tabuľke 47, práve rozvoj vidieckeho turizmu predstavuje najnižšiu mieru nespokojnosti dotazovaných subjektov (M=3,20), taktiež podiel na tvorbe klastrov (M=3,70) a koordinácia aktivít v CR (M=3,70).

Najmenej spokojné so spoluprácou s regionálnymi združeniami cestovného ruchu sú subjekty v prípade vysporiadania pozemkov (M=5,40), analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR (M=5,30), ale taktiež aj pri pripomienkovaní zákonov (M=4,70). Na základe hodnotenia efektivity činností združení v CR subjektmi možno konštatovať, uvedené organizácie sa podieľajú na tvorbe klastrov, rozvoji vidieckeho turizmu a koordinácii aktivít značne, absentuje však záujem o potrebné zmeny v legislatíve a analyzovaní vplyvu globalizácie na turizmus. Najväčší rozptyl predstavuje tvorba klastrov v CR =3,80.

Tabuľka 48: Súhrnné priemerné skóre - efektivita činností subjektov

Priemerné skóre	**priemerné skóre**	**rozptyl**	**štandardná odchýlka**
Efektivita aktivít verejnej správy (VÚC)	5,10	1,50	1,20
Efektivita aktivít podnikateľov	4,40	1,00	1,00
Efektivita aktivít cestovných kancelárií	4,20	0,80	1,00
Efektivita aktivít neziskových organizácií	4,80	1,30	1,10
Efektivita aktivít regionálnych združení	4,20	1,60	1,25
súhrnné priemerné skóre	4,50	0,90	0,90

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Okrem hodnotenia spolupráce – kooperatívnych väzieb – bola hodnotená aj miera efektivity aktivít týchto subjektov. Celkové hodnotenie efektivity aktivít je určené hodnotou súhrnného spriemerného skóre M=4,50. Súhrnné priemerné skóre pre jednotlivé subjekty naznačuje mierne pozitívnejšiu situáciu, než tomu bolo v prípade hodnotenia kooperatívnych väzieb, M= od 4,20 do 5,10.

Podľa hodnotení sledovaných troch subjektov možno ako najmenej neefektívne charakterizovať aktivity regionálnych združení a cestovných agentúr a cestovných kancelárií (M=4,20).

V porovnaní s ostatnými hodnotenými subjektami najmenej efektívne v oblasti cestovného ruchu v regióne sú aktivity VÚC (M=5,10). Stále sa však pohybujeme v negatívnom spektre 7-stupňovej škály (viď Tabuľka 48).

Účinnosť vládnej politiky v regióne bola subjektmi posudzovaná pomocou súboru položiek, zahŕňajúcich finančnú pomoc, podporu zamestnanosti, výšku zdanenia, sociálne zabezpečenie (viď Tabuľka 49).

Podľa priemerného nameraného skóre možno konštatovať, že sledované položky neboli hodnotené veľmi rozdielne. Zjavne najvyššia miera spokojnosti bola zistená pri zabezpečení pohraničných kontrol a vzťahov s inými krajinami (M=3,00).Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov s politikou sociálneho zabezpečenia (M=5,30), výškou zdanenia fyzických a právnických osôb (M=5,10) a výškou dotácií poskytnutou miestnymi úradmi (M=5,10).

Na základe uvedeného je možné konštatovať, že bezpečnosť hraníc je vnímaná pomerne spoľahlivo, ale oblasť sociálneho zabezpečenia či už formou dotácií a taktiež vytvárania pracovných miest je v úzadí, zároveň je potrebné vyvinúť iniciatívy smerom k efektívnejšej úprave príslušnej legislatívy.

Tabuľka 49: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie vládnej politiky- účinného nástroja na riešenie situácie v oblasti CR

Vládna politika- účinný nástroj na riešenie situácie v oblasti CR v obci (regióne)	**priemerné skóre**	**rozptyl**	**štandardná odchýlka**
vládna finančná pomoc odvetviam cestovného ruchu	4,70	2,50	1,60
informovanosť subjektov o možnostiach podpory z EÚ	4,00	2,30	1,50
podpora zamestnanosti v cestovnom ruchu	4,70	2,00	1,40
legislatívne podmienky štátu	4,80	2,30	1,50
výška dotácií poskytnutá miestnymi úradmi	5,10	2,11	1,50
výška zdanenia fyzických a právnických osôb	5,10	2,30	1,50
politika sociálneho zabezpečenia	5,30	2,50	1,60
množstvo a dátumy štátnych sviatkov, obdobie školského vyučovania	3,10	2,00	1,40
pohraničné kontroly, vzťahy s inými krajinami	3,00	2,50	1,60
starostlivosť o historické pamiatky	4,50	2,20	1,50
súhrné priemerné skóre	4,50	1,00	1,00

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Názory subjektov sú v prípade hodnotenia vládnej politiky ako účinného nástroja na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu relatívne „vyrovnané“. Najväčšie rozdiely boli zistené v politike sociálneho zabezpečenia, vládnej finančnej pomoci odvetviam cestovného ruchu (rozptyl=2,50).

4.3.3. Špecifiká hodnotenia cestovného ruchu subjektami

Neziskové organizácie:

Hodnotenie miery významnosti podpory cestovného ruchu bolo subjektmi posudzované prostredníctvom položiek ako poskytovanie poradenstva, tvorba marketingu, príprava koncepcií a stratégií v CR, zriadenie IKT. Priemerné namerané skóre ukazuje ako najvyššiu mieru spokojnosti s výchovou miestneho obyvateľstva vo vzťahu k cestovnému ruchu (M=2,15), poskytovanie poradenských služieb M=2,40) a presadzovanie miestnych záujmov v oblasti cestovného ruchu M=2,40). Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov z dôvodu prípravy koncepcií (M=3,30) a z dôvodu tvorby a realizácie marketingu (M=3,10). Na základe uvedeného je zrejmé, že v regióne fungujú pomerne slušne poradenské služby a presadzovanie spoločných záujmov, avšak tvorba propagácie a príprava koncepcií má ešte rezervy. Názory subjektov sú v prípade hodnotenia významnosti podpory cestovného ruchu pomerne „vyrovnané“. Najväčšie rozdiely boli zistené pri zriadení TIK (rozptyl=3,25), (viď Tabuľka 50).

Tabuľka 50: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie miery významnosti podpory cestovného ruchu

Miera významnosti podpory cestovného ruchu z dôvodov:	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
poskytovanie poradensko-konzultačných služieb	2,40	1,10	1,10
zabezpečovanie výchovy miestneho obyvateľstva vo vzťahu k CR	2,15	0,90	0,10
presadzovanie spoločných záujmov subjektov cestovného ruchu	2,90	1,30	1,60
tvorba a realizácia marketingu a propagácie cestovného ruchu pre svojich členov	3,10	1,20	1,10
tvorba a realizácia marketingu a propagácie cestovného ruchu pre obec doma a v zahraničí	2,50	1,60	1,30
príprava koncepcií a stratégií cestovného ruchu	3,30	3,20	1,80
presadzovanie spoločných miestnych záujmov v oblasti CR	2,40	1,90	1,40
zriadenie TIK (informačná kancelária)	2,60	3,25	1,80

Finančné prostriedky sú jedných z najhlavnejších faktorov ovplyvňujúcich rozvoj CR v regióne. Možnosti ich využitia sú široké a úspešnosť ich získania rozdielna. Priemerné na-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

merané skóre ukazuje, že najvyššia miera spokojnosti bola zistená pri získavaní financií prostredníctvom 2% z dane (M=2,40) a sponzoringu podnikateľských subjektov (M=3,20).

Tabuľka 51: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie možností získavania finančných Prostriedkov

Možnosti získavania finančných prostriedkov pre svoju činnosť	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
štrukturálne fondy	4,50	5,40	2,30
nadácie a iné neziskové organizácie	3,80	2,90	1,70
daňový úrad(2%)	2,40	3,60	1,90
dotácie štátu	4,10	4,30	2,10
sponzoring podnikateľských subjektov	3,20	3,90	2,00
dary, verejné zbierky	4,40	4,30	2,10
strategické partnerstvá	5,70	1,60	1,30

Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov pri získavaní finančných prostriedkov zo štrukturálnych fondov (M=4,50) a strategických partnerstiev (M=5,70).

Uvedené skutočnosti potvrdzujú, že čerpanie financií zo štrukturálnych fondov značne zaostáva. Taktiež sa nevytvárajú v dostatočnej miere partnerstvá, umožňujúce napredovať v rozvoji cestovného ruchu, čo znamená negatívny dopad na zamestnanosť. Podľa výsledkov v tabuľkách možno konštatovať, že neziskové organizácie sa spoliehajú viac na možnosť získania istých financií od sponzorov a prostredníctvom 2% z dane (M=3,20, M=2,40). Názory subjektov sú v prípade hodnotenia kvality služieb v cestovnom ruchu pomerne „rozdielne“. Najväčšie rozdiely boli zistené v možnostiach získavania finančných prostriedkov zo štrukturálnych fondov (rozptyl=5,40), (viď Tabuľka 51).

Využívanie možností zdrojov financovania uvedených v tabuľke 52 posudzovali subjekty prostredníctvom položiek, ktoré zahŕňali všetky operačné programy vyhlásené na Slovensku prostredníctvom jednotlivých ministerstiev.

Tabuľka 52: Deskriptívna štatistika pre hodnotenie miery využitia uvedených zdrojov financovania

Miera využitia uvedených zdrojov financovania	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
operačný program konkurencie schopnosť a hospodársky rast	4,70	6,30	2,50
operačný program informatizácia spoločnosti	6,60	1,40	1,20
operačný program vzdelávanie	6,00	3,30	1,80
operačný program životné prostredie	5,30	5,10	2,30
operačný program zdravotníctvo	6,50	1,90	1,40
operačný program výskum a vývoj	6,70	1,00	1,00
operačný program zamestnanosť a sociálna inklúzia	4,70	5,90	2,40
operačný program doprava	6,60	1,60	1,20

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Podľa priemerného nameraného skóre možno konštatovať, že sledované položky boli hodnotené veľmi rozdielne.

Zjavne najvyššia miera spokojnosti bola zistená pri hodnotení operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia (M=4,70) a programu Konkurencieschopnosť a hospodársky rast (M=4,70). O poznanie je nižšia miera spokojnosti subjektov s operačným programom Výskum a vývoj (M=6,70) a Informatizácia spoločnosti (M=6,60). Na základe údajov je možné konštatovať, že s operačným programom Zamestnanosť a Konkurencieschopnosť a hospodársky rast majú dotazované subjekty skúsenosti, kým programy Výskum a vývoj, Informatizácia spoločnosti a Doprava- subjekty sú málo preferované, až nedostupné.

Názory subjektov pri zisťovaní efektivity činností vo vzťahu k neziskovým organizáciám sú zaznamenané vo veľkej variabilite, čo znamená, že merané položky sú vhodným nástrojom na meranie v sledovanom priestore.

Malé a stredné podniky a verejná správa:

Ďalšie možnosti získavania finančných prostriedkov predstavujú bankové úvery, leasingy, pôžičky od nebankových subjektov a štrukturálne fondy. Hodnota priemerného nameraného skóre ukazuje značne rozdielne hodnotenie sledovaných položiek. Uvedené možnosti získavania finančných prostriedkov podľa priemerného nameraného skóre ukazujú ako zjavne najvyššiu mieru spokojnosti pri hodnotení bankových úverov (M=3,10) a taktiež štrukturálnych fondov (M=4,20).Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov s pôžičkami od nebankových subjektov (M=6,60), leasingov (M=4,70) a štátnych dotácií (M=4,40).

Tabuľka 53: Hodnotenie možností získavania finančných prostriedkov pre činnosť

Možnosti získavania finančných prostriedkov pre činnosť	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
bankové úvery	3,10	4,40	2,10
leasing	4,70	4,20	2,10
štrukturálne fondy	4,20	5,70	2,40
dotácie štátu	4,40	4,30	2,10
pôžičky od nebankových subjektov	6,60	0,60	0,80

Na základe uvedeného je možné konštatovať, že dôvera voči bankovým úverom a štrukturálnym fondom výrazne prevažuje nad pôžičkami od nebankových subjektov, ale tiež leasingom a štátnym dotáciám. Názory subjektov sú v prípade hodnotenia možností zís-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

kavania finančných prostriedkov pre činnosť značne „nevyvážené“. Najväčšie rozdiely boli zistené pri využívaní štrukturálnych fondov (rozptyl=5,70), (viď Tabuľka 53).

Malé a stredné podniky:

Marketingové aktivity zamerané na propagáciu a informovanosť sú nenahraditeľnou súčasťou tvorby cestovného ruchu. Hodnotenie miery ich využívania bolo opýtanými subjektmi posudzované prostredníctvom súboru položiek obsahujúcich štátnu propagáciu cestovného ruchu, reklamu vo viacerých formách, využívanie informačného systému.

Ako ukazuje priemerné namerané skóre, jednotlivé položky boli hodnotené veľmi rozdielne. Zjavne najvyššia miera spokojnosti bola zistená pri využívaní reklamných bannerov v sieti internet (M=2,60), multimediálnych materiálov (M=3,10) a využívaní informačného systému CR. Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov so štátnou propagáciou CR (M=5,50), oficiálnym zastúpením v zahraničí (M=5,30) a s účasťou na medzinárodných konferenciách (M=4,50).

Podľa týchto údajov je možné uvažovať o tom, že v značnej miere absentuje štátna podpora v propagácii cestovného ruchu a to vo viacerých smeroch. Reklamu si zabezpečujú podnikatelia a NGO i regionálne združenia z vlastných zdrojov, preto nie je vždy dostačujúca a nestretáva sa s očakávaným efektom.

Tabuľka 54: Hodnotenie miery využívania nasledovných foriem propagácie a informovania

Miera využívania nasledovných foriem propagácie a informovania	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
štátna propagácia cestovného ruchu	5,50	3,20	1,80
účasť na konferenciách so zahraničnou účasťou	4,50	4,80	2,20
reklamné bannery na Internete	2,60	2,20	1,50
tvorba, výroba a distribúcia tlačených, audiovizuálnych a multimediálnych propagačných materiálov	3,10	3,10	1,80
využívanie informačného systému cestovného ruchu	4,00	4,10	2,00
poskytovanie aktuálnych informácií masmédiám	4,50	5,10	2,30
oficiálne zastúpenie v zahraničí	5,30	4,90	2,20

Názory subjektov sú v prípade hodnotenia kvality služieb v cestovnom ruchu relatívne „vyrovnané“. Najväčšie rozdiely boli zistené pri spokojnosti s poskytovaním aktuálnych informácií médiám (rozptyl=5,10), (viď Tabuľka 54).

Starostlivosť o pracovníkov má veľký vplyv na kvalitu poskytovaných služieb. Podľa osobnej motivácie personál podáva pracovné výkony, ktoré v cestovnom ruchu udávajú výšku percenta úspešnosti. (viď Tabuľka 55).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Priemerné namerané skóre udáva pomerne vysokú jednotnosť v hodnotení. Najvyššia miera spokojnosti bola nameraná pri systéme odmeňovania (M=2,50), pružnej pracovnej dobe (M=2,70) a mimopracovných aktivitách (M=3,10).

Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov s doplnkovým dôchodkovým poistením (M=4,40), firemným vzdelávacím systémom (M=3,90) a preventívou u lekára (M=3,40).

Tabuľka 55: Deskriptívna štatistika hodnotenia starostlivosti o pracovníkov (benefity)

Starostlivosti o pracovníkov (benefity)	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
firemný vzdelávací systém	3,90	3,50	1,90
systém odmeňovania	2,50	1,50	1,20
pružná pracovná doba	2,70	1,50	1,20
doplnkové dôchodkové poistenie	4,40	3,70	1,90
preventívne lekárske prehliadky	3,40	3,50	1,90
kultúrne, športové a spoločenské podujatia	3,30	3,20	1,80
neformálne, mimopracovné aktivity	3,10	3,00	1,70

Uvedené skutočnosti hovoria o vyjadrenej spokojnosti so systémom odmeňovania a pružnou pracovnou dobou ale zaostávajúcich podstatných benefitoch ako je doplnkové dôchodkové sporenie, preventíva a firemný vzdelávací systém.

Názory subjektov sú v prípade hodnotenia kvality služieb v cestovnom ruchu relatívne „vyrovnané“. Najväčšie rozdiely boli zistené pri hodnotení doplnkového dôchodkového poistenia (rozptyl=3,70).

Verejná správa:

Hodnotenie foriem motivácie pracovníkov bolo posudzované subjektmi prostredníctvom položiek. Podľa priemerného nameraného skóre možno konštatovať, že sledované položky boli pomerne vyrovnane. Zjavne najvyššia miera spokojnosti bola zistená pri zmluve na trvalý pracovný pomer (M=3,10), možnostiach vzdelávania sa (M=3,70) a zvyšovaní individuálneho výkonu (M=3,90). Výrazne najnižšia je miera spokojnosti subjektov s možnosťami kariérneho rastu (M=4,60) a pružnej pracovnej doby (M=4,10). (viď Tabuľka 56).

Podľa týchto údajov je možné konštatovať, že zmluva na trvalý pracovný pomer, priestor pre ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie individuálneho výkonu sú najvyhľadávanejšie formy spájajúce sa s trhom práce, ale stále absentujú možnosti ako kariérny rast, pružná pracovná doba a podobne.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 56: Deskriptívna štatistika hodnotenia foriem motivácie pracovníkov a zabezpečenie ich ďalšieho vývoja

Formy motivácie pracovníkov a zabezpečenie ich ďalšieho vývoja	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
zmluva na trvalý pracovný pomer	3,10	2,30	1,50
možnosť vzdelávania sa v odbore	3,70	2,20	1,50
celkový osobnostný rozvoj	4,00	2,60	1,60
zvyšovanie individuálneho výkonu	3,90	2,50	1,60
stimulácia mimoriadnou finančnou odmenou	4,00	3,30	1,80
kariérny rast	4,60	2,90	1,70
pružná pracovná doba	4,10	3,40	1,80

Názory subjektov sú v prípade hodnotenia kvality služieb v cestovnom ruchu relatívne „vyrovnané“. Najväčšie rozdiely boli zistené pri motivácii prostredníctvom pružnej pracovnej doby (rozptyl=3,40).

4.3.4. Hodnotenie charakteru turistického prostredia verejnosťou

Analýza aktuálnych podmienok v oblasti cestovného ruchu v regióne poskytuje jednak základné údaje, venované charakteristike študovanej oblasti na úrovni jednotlivých operacionalizovaných položiek ako aj hlbší pohľad, so zameraním na intersubjektové diferencie v hodnotení cestovného ruchu z pohľadu verejnosti.

Údaje, uvedené v Tabuľke 57 poskytujú náhľad hodnotenia možností cestovného ruchu a poukazujú na to, do akej miery sú v obci, resp. regióne vhodné podmienky na realizáciu uvedených zameraní, cieľov, orientácií.

Ako výrazne najvhodnejšie uvádzajú dotazovaní podmienky pre “aktívny pobyt v prírode” (M=2,50), ale tiež pre tomuto zameraniu blízke “pobyty na horách” (M=3,03) a “spoločenské stretnutia a návštevy” (M=3,01).

Uvedené aktivity predstavujú najbežnejšiu formu trávenia voľného času z hľadiska času i dostupnosti verejnosti. Namerané hodnoty rozptylu ukazujú, že názory jednotlivých subjektov na hodnotenie možností cestovného ruchu je do istej miery rozdielne a že táto variabilita je najvýraznejšia pri hodnotení možností „loveckej turistiky” (variancia=3,55).

Infraštruktúra cestovného ruchu v regióne je jedným z najdôležitejších faktorov, ktoré ho ovplyvňujú. Miera spokojnosti s infraštruktúrou tak býva zvyčajne významným ukazovateľom spokojnosti s charakterom cestovného ruchu vôbec.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 57: Deskriptívna štatistika hodnotenie možností cestovného ruchu v obci verejnosťou

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
aktívny pobyt v prírode	2,50	1,12	1,06
pobyt na horách (zimná turistika)	3,03	2,18	1,48
využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností	3,95	2,80	1,67
agroturistika a ekoturistika	3,82	2,41	1,55
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach športové závody, koncerty)	3,51	2,60	1,61
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	3,15	2,06	1,43
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	3,14	1,69	1,30
lovecká turistika	4,06	3,55	1,88
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)	4,15	2,34	1,53
návšteva historických a architektonických pamiatok	4,03	2,10	1,44
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)	3,86	2,87	1,70
návšteva púťových a posvätných miest	3,63	3,24	1,80
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí	3,40	3,00	1,73
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zruč., odborné profesijné znalosti)	4,30	2,92	1,71
spoločenské stretnutia, návštevy	3,01	2,16	1,47
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	4,50	2,60	1,60
spestrenie obchodných ciest	4,36	2,83	1,70
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	4,44	3,27	1,80

Tabuľka 58: Deskriptívna štatistika hodnotenia zložiek infraštruktúry v cestovnom ruchu v obci (regióne) verejnosťou

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu v obci (regióne)	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
ubytovacie zariadenia	3,37	1,66	1,28
stravovacie zariadenia	3,22	2,03	1,42
športovo – rekreačné zariadenia	3,70	1,47	1,21
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	4,30	2,03	1,42
informačné zariadenia	4,47	2,60	1,61
možnosti dopravy	3,85	2,10	1,44
komplexné služby (balíky služieb)	4,71	2,09	1,44
obchodná sieť	3,90	2,31	1,52
zariadenia komunálnych služieb	4,23	1,76	1,32
verejné sociálne zariadenia	4,53	2,42	1,56

Údaje, uvedené v Tabuľke 58 naznačujú, že spokojnosť dotazovaných účastníkov cestovného ruchu je tu len priemerná, (M sa pohybuje od 3,22 do 4,71), čo poukazuje na existenciu výraznejších rezerv v sledovanej oblasti, najmä pokiaľ ide o komplexné služby – balíky služieb (M=4,71), ale tiež o kvalitu verejných sociálnych zariadení (M=4,53).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

V porovnaní s ostatnými položkami infraštruktúry sú subjekty najviac spokojné, so zabezpečením stravovacích služieb (M=3,22) a s kvalitou ubytovacích zariadení (M=3,37).

Tabuľka 59: Deskriptívna štatistika hodnotenia balíka služieb v cestovnom ruchu v obci verejnosťou

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	priemerné skóre	rozptyl	štandardná odchýlka
užitočný	3,30	2,09	1,45
použiteľný	3,50	1,45	1,20
dosiahnuteľný	3,70	1,90	1,40
kvalitný	4,00	1,50	1,22
atraktívny	3,10	2,03	1,42
poskytuje možnosti na uspokojov. potrieb a požiadaviek klientov	3,85	1,80	1,32
cenovo primeraný	4,10	1,90	1,40

Hodnoty variancie poukazujú opäť na vcelku vysokú mieru variability v miere spokojnosti subjektov, evidentne najviac sa názory líšia pri hodnotení efektivity informačných zariadení (rozptyl=2,60) a verejných sociálnych zariadení (rozptyl=2,42).

Komplexné služby (balíky služieb) boli subjektmi hodnotené prostredníctvom ich atribútov a podľa základných údajov deskriptívnej štatistiky, uvedených v Tabuľke 59 možno konštatovať, že výsledky hodnotenia sú priemerné.

Priemerné skóre M sa pohybuje od 3,10 do 4,10. Najmarkantnejšie pozitívne bola hodnotená miera atraktivity služieb (M=3,10), ale tiež miera užitočnosti (M=3,30) a použiteľnosti (M=3,50). Jednoznačne najmenej pozitívne je balík služieb cestovného ruchu v regióne hodnotený na úrovni cenovej primeranosti (M=4,10), ale i jeho celkovej kvality (M=4,00). Názory subjektov cestovného ruchu sa najviac odlišujú pri hodnotení užitočnosti (rozptyl=2,09) a atraktivity (M=2,03) balíka služieb.

4.4. Intersubjektové diferencie v hodnotení oblastí cestovného ruchu

Táto časť analýzy je venovaná štúdiu charakteru cestovného ruchu s ohľadom na diferencie, ktoré možno očakávať medzi hodnoteniami kľúčových subjektov. Ide o subjekty, ktoré sú svojimi aktivitami súčasťou tohto prostredia a teda možno očakávať, že ich hodnotenie je založené na množstve doterajších skúseností a je v aktuálnych charakteristikách reflexiou reálneho obrazu v sledovanej oblasti.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

4.4.1. Intersubjektové diferencie v hodnotení charakteru turistického prostredia

Hodnotenie možností cestovného ruchu je základným, východiskovým krokom v štúdiu charakteru cestovného ruchu. Napomáha orientácii v tom, ktoré aktivity a do akej miery sú v oblasti cestovného ruchu profilové a ktoré naopak skôr okrajové.

4.4.1.1. Intersubjektové diferencie v hodnotení potenciálu cestovného ruchu

Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 60 boli štatisticky významné diferencie v hodnotení možností cestovného ruchu jednotlivými subjektami zistené v prípade šiestich z osemnástich položiek - aktivít. Najvýraznejšie sú diferencie pri hodnotení možností na rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty (F=7,93, p=0,00). Priemerné namerané skóre pre subjekty poukazuje na to, že tu existuje najmä rozdiel medzi malými a strednými podnikateľmi a ostatnými dvomi subjektami. Malí a strední podnikatelia sú výrazne pozitívnejší vo svojom hodnotení (M=3,75), než je tomu u samosprávnych orgánov (M=4,86) a neziskových organizácií (M=4,90). Hodnota priemerného skóre však poukazuje na skôr priemerné, než kladné hodnotenie u malých a stredných podnikateľov – ostatné dva subjekty sa svojím hodnotení posúvajú skôr do negatívneho spektra 7-stupňovej škály.

Výraznejšie a štatisticky významné (F=6,39, p=0,00) sú aj diferencie v hodnotení možností na realizáciu spoločenských stretnutí. Rozdiely v hodnotení subjektov sú rovnomerné. Možnosti pre takéto aktivity v regióne relatívne pozitívne hodnotia samosprávne orgány (M=2,47). Mierne kritickejší sú podnikatelia (M=3,13) a podstatne viac skeptické sú neziskové organizácie (M=3,60). Všetky tieto hodnotenia sa však pohybujú v pozitívnom spektre škály. Pri hodnotení možností na športové podujatia (F=4,45, p=0,01) boli zistené diferencie medzi neziskovými organizáciami (M=2,57) a ostatnými dvomi skupinami subjektov (M=3,34). Skóre M=2,57 patrí k tým relatívne nízkym, čo znamená, že možnosti pre športové aktivity sú v regióne zabezpečené podstatne lepšie ako ostatné aktivity a možnosti. Naopak najmenšie diferencie v názoroch subjektov cestovného ruchu boli zistené pri hodnotení možností na návštevu kultúrnych zariadení (F=0,19, p=0,82). Priemerné skóre poukazuje na to, že hodnotenie týchto možností v regióne je priemerné (M=od 4,03 pre neziskové organizácie do 4,25 pre malých a stredných podnikateľov. Pohľad na priemerné skóre pre hodnotenie predložených aktivít a zámerov u subjektov cestovného ruchu naznačuje, že v skupine samosprávnych orgánov sú ako najlepšie možnosti aktivít cestovného ruchu hodnotené aktívny pobyt v prírode (M=2,28), ale tiež možnosti na spoločenské stretnutia a návštevy (M=2,47) a pobyt na horách (zimná turistika) (M=2,80). Ide teda o aktivity, ktoré sú spojené predovšetkým s pohybom v prírode a využívaním prirodzeného potenciálu krajiny. Preto je pre-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

kvapujúce, že naopak najmenej pozitívne sú hodnotené možnosti na rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty (M=4,86) a ako priemerné sú hodnotené aj možnosti pre realizáciu extrémnych športov (M=4,23). Malí a strední podnikatelia obdobne najpozitívnejšie hodnotia možnosti aktívneho pohybu v prírode (M=2,79) a pobytu na horách – zimnú turistiku (M=2,70). Tu však ako výrazne najmenej pozitívne hodnotené sú možnosti pre absolvovanie vzdelávacích podujatí (M=4,52) a možnosti pre stimuláciu pracovného výkonu (M=4,52) – teda aktivity, ktoré sú dôležitou súčasťou života ľudí v podnikateľskej sfére. Skupina respondentov z neziskových organizácií tiež ako výrazne najpozitívnejšie hodnotené možnosti uvádza aktívny pohyb v prírode (M=2,39) – pozitívnejšie než malí a strední podnikatelia. Výrazne nižšie skóre a teda pozitívnejšie hodnotenie bolo zistené aj pri možnostiach návštevy športových podujatí (M=2,57) a možnostiach návštevy cirkevných podujatí (M=2,57). Výrazne najkritickejšie v tejto skupine ale i celkovo je hodnotenie možností pre spestrenie obchodných ciest (M=4,78 – najvyššie skóre v tejto časti analýzy vôbec) a možností na stimuláciu pracovného výkonu (M=4,66).

Je to teda skupina, vnútri ktorej sú zaznamenané najväčšie extrémy – najpozitívnejšie a najmenej pozitívne hodnotenie. Podľa týchto zistených a popísaných údajov možno konštatovať, že všetky subjekty ako najvýraznejšie pozitívne hodnotili aktivity, spojené s pohybom v prírode a využívaním prírodného bohatstva v regióne a ako celkovo najmenej saturované uvádzajú možnosti, spojené so stimuláciou pracovného výkonu v regióne.

Tabuľka 60: Intersubjektové diferencie v hodnotení možností cestovného ruchu v obci (ONEWAY)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	F	p	M		
			1	2	3
aktívny pobyt v prírode	**2,94**	**0,05**	**2,28**	**2,79**	**2,39**
pobyt na horách (zimná turistika)	**5,73**	**0,00**	**2,80**	**2,70**	**3,72**
využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a.psychických schopností	1,22	0,29	4,23	3,86	3,66
agroturistika a ekoturistika	**5,70**	**0,00**	**3,23**	**4,09**	**4,27**
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach (športové závody, koncerty)	1,91	0,15	3,76	3,59	3,06
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	2,57	0,08	3,50	3,04	2,78
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	**4,45**	**0,01**	**3,34**	**3,34**	**2,57**
lovecká turistika	1,89	0,15	3,89	3,84	4,60
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)	0,19	0,82	4,15	4,25	4,03
návšteva historických a architektonických pamiatok	0,46	0,62	3,89	4,04	4,21
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)	2,11	0,12	3,95	4,13	3,36
návšteva púťových a posvätných miest	1,12	0,32	3,58	3,88	3,27
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí	0,59	0,55	3,43	3,50	2,57
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zručnosti, odborné profesijné znalosti)	0,67	0,51	4,10	4,52	4,36
spoločenské stretnutia, návštevy	**6,39**	**0,00**	**2,47**	**3,13**	**3,60**
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	**7,93**	**0,00**	**4,86**	**3,75**	**4,90**
spestrenie obchodných ciest	1,38	0,25	4,17	4,29	4,78
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	0,88	0,41	4,15	4,52	4,66
súhrné priemerné skóre	1,16	0,84	3,66	3,75	3,74

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Použitím jednoduchej analýzy rozptylu ONEWAY sa nepotvrdil predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na subúrovni „potenciálu cestovného ruchu“ je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, nie je teda súlad s 1. pracovnou hypotézou k 1. čiastkovej hypotéze.

4.4.1.2. Intersubjektové diferencie v hodnotení infraštruktúry cestovného ruchu

Pre efektívny rozvoj cestovného ruchu je veľmi dôležité budovanie primeranej infraštruktúry. Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 61 sú hodnotenia subjektov cestovného ruchu rozdielne a štatisticky významné v prípade dvoch sledovaných položiek – možnosti dopravy (F=10,88, p=0,00) a obchodná sieť (F=6,61, p=0,00). Podľa priemerného namerané skóre sú v prípade obidvoch zložiek najviac spokojní zástupcovia skupiny neziskových organizácií (M= pre možnosti dopravy=3,12 a M možnosti pre obchodnú sieť=3,09). Naopak najmenej spokojní sú v prípade možností dopravy podnikatelia (M=4,55) a pri hodnotení obchodnej siete orgány samospráv (M=4,21).

Tabuľka 61: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti s infraštruktúrou cestovného ruchu (ONEWAY)

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
ubytovacie zariadenia	0,48	0,61	3,44	3,20	3,45
stravovacie zariadenia	1,90	0,15	3,51	3,06	2,93
športovo – rekreačné zariadenia	2,87	0,60	4,04	3,48	3,54
sprostredkovateľské zariadenia(cestovné kancelárie, agentúry)	0,62	0,53	4,46	4,16	4,18
informačné zariadenia	1,33	0,26	4,51	4,16	4,75
možnosti dopravy	**10,88**	**0,00**	**3,78**	**4,55**	**3,12**
komplexné služby (balíky služieb)	0,78	0,46	4,61	4,88	4,48
obchodná sieť	**6,61**	**0,00**	**4,21**	**4,13**	**3,09**
zariadenia komunálnych služieb	2,32	0,10	4,36	4,37	3,78
verejné sociálne zariadenia	2,55	0,08	4,12	4,83	4,60
súhrné priemerné skóre	1,37	0,25	4,14	4,08	3,79

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

V prípade hodnotenia ostatných zložiek infraštruktúry cestovného ruchu neboli zaznamenané natoľko výrazné a štatisticky významné výsledky. Niektoré trendy však možno sledovať podľa priemerného skóre.

Výrazne najmenšie rozdiely medzi hodnoteniami subjektov cestovného ruchu boli zistené vo vzťahu k ubytovacím zariadeniam (F=0,48, p=0,61). Podľa priemerného namera-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ného skóre sú tou zložkou infraštruktúry, ktorá je celkovo najpozitívnejšie hodnotená – najnižšie priemerné skóre bolo namerané a teda najspokojnejší sú malí a strední podnikatelia (M=3,20), medzi orgánmi samospráv a neziskovými organizáciami nie je rozdiel (M=3,44 a 3,45). Situácia vnútri skupín subjektov poukazuje na to, že samosprávne orgány sú výrazne najviac spokojné práve s možnosťami ubytovacích zariadení (M=3,44), ale tiež so stravovacími zariadeniami (M=3,51). Hodnoty skóre sa pohybujú skôr v priemernom spektre škály, takže o výraznej spokojnosti uvažovať nemožno. Najvyššie skóre pre túto skupinu subjektov bolo namerané pri hodnotení komplexných služieb (M=4,61), ale tiež sprostredkovateľských zariadení (M=4,46).

Malí a strední podnikatelia sú najviac spokojní so stravovacími zariadeniami, keď skóre ich hodnotenia M=3,06, pozitívnejšie sú hodnotené opäť aj ubytovacie zariadenia – M=3,20. Výrazne najnižšiu mieru spokojnosti vykazujú pri hodnotení komplexných služieb (M=4,88) – ide o najkritickejšie hodnotenie v celej tejto časti analýzy.

Podobne je tomu pri hodnotení verejných sociálnych zariadení (M=4,83). Neziskové organizácie obdobne najviac pozitívne hodnotia stravovacie zariadenia (M=2,93) v regióne. Výrazne odlišne a vo svojej skupine tiež relatívne pozitívne hodnotia i obchodnú sieť (M=3,09) ale najmä možnosti dopravy v regióne (M=3,12). Najmenej spokojní sú s informačnými zariadeniami (M=4,75) a podobne - aj keď nie natoľko výrazne ako podnikatelia - s verejnými sociálnymi zariadeniami (M=4,60).

Podľa uvedených zistení možno konštatovať, že tu v niektorých hodnoteniach existuje viditeľná blízkosť, resp. zhoda medzi subjektami, v niektorých prípadoch ich hodnotenia poukazujú na zjavné špecifiká a diferencie v názoroch, viď Tabuľka 61.

Použitím jednoduchej analýzy rozptylu ONEWAY boli získané údaje, podľa ktorých sa nepotvrdil predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na subúrovni „infraštruktúry cestovného ruchu“ je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, nemožno teda konštatovať súlad s predpokladom, uvedeným v 2. pracovnej hypotéze k 1. čiastkovej hypotéze.

4.4.1.3. Intersubjektové diferencie v hodnotení balíka služieb cestovného ruchu

Balík služieb patril k tým zložkám infraštruktúry, ktoré boli najkritickejšie hodnotené všetkými subjektami cestovného ruchu. V ďalšej časti analýzy možno sledovať podrobnejšie hodnotenie týchto komplexných služieb. Údaje, uvedené v Tabuľke 62 poukazujú na to, že v hodnotení balíka služieb nie sú medzi subjektami výrazné a štatisticky významné rozdiely. Jedinou položkou, kde sú tieto diferencie signifikantné je miera užitočnosti (F=3,24, p=0,04).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Rozdiely v hodnotení poukazujú na to, že veľmi podobný postoj možno konštatovať u podnikateľov (M=3,00) a neziskových organizácií (M=3,06), oproti nim podstatne kritickejšie sú samosprávne orgány (M=3,68).

Najväčšia blízkosť medzi subjektami bola zistená pri hodnotení miery kvality balíka služieb (F=0,13,p=0,87). Priemerné skóre, namerané pre jednotlivé subjekty je lokalizované v strede škály, keď M sa pohybuje medzi 4,03 a 3,93.

Pohľad na situáciu v sledovaných skupinách subjektov poukazuje na to, že podnikatelia a neziskové organizácie majú na hodnotenie balíka služieb veľmi podobný názor – pokiaľ ide o sledovanie extrémov – najviac a najmenej pozitívne. Priemerné skóre však naznačuje diferencie. Napríklad cenová primeranosť je v obidvoch skupinách hodnotená ako najmenej pozitívna charakteristika, neziskové organizácie však vykazujú výrazne väčšiu nespokojnosť (M=4,57) ako podnikatelia (M=3,95). Najmenej kritické sú tu samosprávne orgány (M=3,89). Malí a strední podnikatelia najpozitívnejšie hodnotia mieru atraktivity balíka služieb (M=2,84), ale aj jeho užitočnosť (M=3,00). Najmenej pozitívne – skôr priemerne je hodnotená dosiahnuteľnosť (M=3,97), cenová primeranosť (M=3,95) a kvalita balíka (M=3,93). Neziskové organizácie vykazujú hodnotenie, ktoré sa podľa priemerného skóre pohybuje v pozitívnom spektre škály (M=3,06) vo vzťahu k jeho užitočnosti. Výrazne negatívne však hodnotia jeho cenovú primeranosť (M=4,57).

Hodnotenie kvality služieb bolo sledované pomocou súboru položiek, ktoré umožňovali nahliadnuť do charakteru ponúkaných služieb od ich personálne až po materiálno – technické zabezpečenie.

Tabuľka 62: Intersubjektové diferencie v hodnotení balíka služieb v cestovnom ruchu (ONEWAY)

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
užitočný	**3,24**	**0,04**	**3,68**	**3,00**	**3,06**
použiteľný	0,90	0,40	3,66	3,33	3,45
dosiahnuteľný	1,62	0,20	3,50	3,97	3,54
kvalitný	0,13	0,87	4,06	3,93	4,03
atraktívny	1,17	0,31	3,27	2,84	3,21
poskytuje možnosti na uspokojovanie potrieb, požiadaviek klientov	0,63	0,53	4,00	3,68	3,84
cenovo primeraný	2,82	0,06	3,89	3,95	4,57
súhrné priemerné skóre	0,59	0,55	3,77	3,54	3,67

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Diferencie v hodnotení medzi subjektami sú signifikantné v prípade funkčnosti materiálno - technického vybavenia (F=2,91, p=0,05) a kvality pracovného prostredia (F=3,23, p=0,04). Tendencia diferencií poukazuje na to, že k hodnoteniu materiálno – technického vybavenia sú najkritickejšie neziskové organizácie (M=5,15), ostatné dva subjekty tiež vykazujú priemerné skóre v negatívnom spektre škály – M pre samosprávne organizácie =4,66

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

a M pre podnikateľov=4,52. Kvalita pracovného prostredia je najmenej pozitívne hodnotená samosprávnymi orgánmi (M=4,14), naopak najmenej kritickí sú v tomto smere podnikatelia (M=3,61). Celkovo nemožno uvažovať o jednoznačnej tendencii v miere spokojnosti s kvalitou služieb, keďže hodnotenie jednotlivých subjektov je diferencované nie len medzi subjektami, ale aj v skupine jedného subjektu vo vzťahu k jednotlivým položkám kvality služieb.

Použitím jednoduchej analýzy rozptylu ONEWAY boli získané údaje, podľa ktorých možno konštatovať, že sa nepotvrdil predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na subúrovni „balíka služieb cestovného ruchu“ je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, nie je teda súlad s 3. pracovnou hypotézou k 1. čiastkovej hypotéze.

4.4.1.4. Intersubjektové diferencie v hodnotení ukazovateľov služieb v obci (regióne)

Subjekty sa vo svojom hodnotení najmenej líšia pri vplyve sezónnosti (F=0,04, p=0,95) ale i pri lokalizácii podniku (F=0,11, p=0,88). Pri väčšine položiek sú diferencie veľmi malé. Všetky subjekty ako najhoršie hodnotené vykazujú legislatívu a systém nadpodnikového manažmentu – rozdiely sú v priemernom skóre, viď Tabuľka 63.

Tabuľka 63: Intersubjektové diferencie v hodnotení ukazovateľov kvality služieb v regióne (ONEWAY)

Ukazovatele kvality služieb v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
charakterové vlastnosti pracovníkov	1,38	0,25	3,22	3,36	2,93
intelektuálne vlastnosti pracovníkov	1,23	0,29	3,22	3,52	3,09
odborné znalosti výkonných pracovníkov a manažérov	0,59	0,55	3,54	3,56	3,33
psychický a fyzický potenciál výkonných pracovníkov a manažérov	0,54	0,58	3,31	3,54	3,42
materiálno – technická základňa cestovného ruchu	**3,47**	**0,03**	**4,27**	**4,29**	**4,90**
estetická hodnota materiálno – technickej základne	2,66	0,07	4,41	4,43	4,96
funkčnosť materiálno – technického vybavenia	**2,91**	**0,05**	**4,66**	**4,52**	**5,15**
kvalita pracovného prostredia	**3,23**	**0,04**	**4,14**	**3,61**	**4,03**
legislatíva	0,85	0,42	5,18	5,11	5,48
lokalizácia podniku (zariadení)	0,11	0,88	3,43	3,40	3,54
systém nadpodnikového manažmentu	2,21	0,11	5,27	4,75	5,39
vplyv sezónnosti	0,04	0,95	2,85	2,90	2,93
súhrné priemerné skóre	1,02	0,36	3,95	3,90	4,10

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Samosprávne orgány sú vo svojom hodnotení celkovo priemerné. Skóre ich miery spokojnosti sa pohybuje od M=3,22 pri hodnotení vlastností pracovníkov v službách – charakterových i intelektuálnych do M=5,27 pri systéme nadpodnikového manažmentu. K negatívnejšie hodnoteným patrí aj legislatíva (M=5,18).

Podnikatelia veľmi podobne najmenej negatívne hodnotia vplyv sezónnosti (M=2,90), rovnako ako neziskové organizácie (M=2,93), keď obidva subjekty ďalej najpozitívnejšie hodnotia charakterové vlastnosti pracovníkov v službách – pozitívnejšie neziskové organizácie (M=2,93) ako podnikatelia (M=3,36).

Podľa týchto výsledkov možno konštatovať, že výrazný potenciál v oblasti kvality služieb predstavujú radoví pracovníci (ich charakterové a intelektuálne vlastnosti), naopak systém nadpodnikového manažmentu je hodnotený najviac kriticky – najmä zo strany podnikateľov. Zjavné problémy možno hľadať aj v oblasti legislatívy – najmä z pohľadu neziskových organizácií. Charakter cestovného ruchu v regióne je výsledkom aktivít jednotlivých subjektov, ktoré sa zúčastňujú na jeho fungovaní a rozvoji. Súčasťou analýzy preto bolo sledovanie niektorých znakov spolupráce vybraných subjektov.

Tabuľka 64: Intersubjektové diferencie v hodnotení charakteru turistického prostredia (ONEWAY)

Charakter turistického prostredia	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
súhrné priemerné skóre - turistické prostredie	0,72	0,48	3,97	3,84	3,82

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Použitie jednoduchej analýzy rozptylu ONEWAY viedlo k získaniu údajov, ktoré umožňujú konštatovať, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na úrovni „charakteru turistického prostredia“ nie je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, nie je teda súlad s 1. čiastkovou hypotézou, viď Tabuľka 64.

4.4.2. Intersubjektové diferencie v hodnotení aktivít relevantných subjektov

4.4.2.1. Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti s kooperačnými aktivitami subjektov

Údaje, uvedené v Tabuľke 65 poukazujú na to, že pri hodnotení spolupráce vybraných troch subjektov s VÚC neexistujú takmer žiadne diferencie, resp. len veľmi malé a nie

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

štatisticky významné. Podľa toho možno skôr uvažovať o celkovom trende v hodnotení spolupráce s VÚC, podľa priemerných nameraných skóre veľmi negatívnom. Všetky namerané hodnoty sa nachádzajú vo výrazne negatívnom spektre škály – M= od 4,68 do 6,78. Pohľad na priemerné namerané skóre pre operacionalizované položky vedie k poznaniu o tom, že najkritickejšie pri spolupráci s VÚC je hodnotená spolupráca pri príprave a implementácii projektov zo štruktuálnych fondov – nespokojnosť je zjavná najmä v skupine NGO (M=6,78), ale tiež v skupine samosprávnych orgánov (M=6,39). Podnikatelia sú tu tiež veľmi nespokojní, ale viditeľne menej (M=5,22), než ostatné dva subjekty. Samosprávne orgány vôbec sú pri hodnotení spolupráce s VÚC veľmi kritické – najvyššie skóre – v porovnaní s ostatnými subjektami – vykazujú aj pri hodnotení spolupráce s VÚC pri tvorbe možností vzdelávania ľudských zdrojov v CR (M=5,97) a tiež pri podpore podnikania v CR. Prekvapivo, pri hodnotení spolupráce s VÚC pri podpore podnikania sú podnikatelia síce nespokojní (podľa priemerného skóre M=5,53), ale menej ako ostatné subjekty. V skupine neziskových organizácií možno sledovať veľmi vyhranené hodnotenie spolupráce s VÚC, pokiaľ ide o projekty. Kým so spoluprácou s VÚC v poskytovaní konzultačnej činnosti sú relatívne najmenej nespokojní (M=4,75), tak pri príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov vykazujú vôbec najvyššie skóre (M=6,78) v celej tabuľke a teda rozhodnú nespokojnosť. Celkovo však skóre, namerané pre jednotlivé položky hodnotenia spolupráce s VÚC, jasne poukazuje na vysokú mieru nespokojnosti sledovaných subjektov – a teda ani tam, kde konštatujeme najnižšie skóre, nemožno uvažovať o pozitívnom hodnotení – výrazne najväčšiu mieru nespokojnosti subjekty vyjadrili vo vzťahu k spolupráci s VÚC na príprave implementácii projektov zo štrukturálnych fondov, pri podpore podnikania v oblasti cestovného ruchu a pri podpore možností vzdelávania ľudských zdrojov v CR.

Tabuľka 65: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov so spoluprácou s VÚC (ONEWAY)

Spolupráca s verejnou správou (VÚC) pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	0,08	0,91	5,31	5,37	5,31
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	0,44	0,63	6,39	5,22	6,78
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	1,80	0,16	4,87	5,42	4,75
príprave propagačných materiálov	0,34	0,70	5,29	5,55	5,30
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	0,27	0,76	5,36	5,33	5,09
príprave strategických dokumentov	0,14	0,86	4,68	4,73	4,90
zabezpečovaní informovanosti	0,38	0,67	5,51	5,26	5,21
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	1,14	0,32	5,97	5,53	5,54
zisťovaní situácie v CR	0,86	0,42	5,53	5,35	5,03
podpore podnikania v CR	0,80	0,45	5,92	5,53	5,84
súhrné spriemernené skóre	0,11	0,88	5,48	5,33	5,36

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Hodnotenie spokojnosti so spoluprácou s malými a strednými podnikateľmi (viď. Tabuľka 66) je o málo výraznejšie diferencované pre jednotlivé subjekty, než tomu bolo v prípade hodnotenia spolupráce s VÚC. Štatisticky významné sú tieto rozdiely pri hodnotení spolupráce na príprave propagačných materiálov (F=6,64, p=0,00). Najnižšie namerané skóre tu vykazujú malí a strední podnikatelia (M=3,40), čo môže znamenať, buď lepšiu spoluprácu navzájom medzi podnikateľskými subjektami v tomto smere, alebo je to odraz sebareflexie (akoby hodnotili sami seba).

Podstatne menej spokojné sú neziskové organizácie (M=4,30) a najmenej sú spokojní zástupcovia samosprávnych orgánov (M=4,62). Signifikantné rozdiely boli zistené aj pri hodnotení miery spokojnosti so spoluprácou s podnikateľmi pri zabezpečovaní informovanosti v oblasti cestovného ruchu (F=5,26). Tu je celkovo spokojnosť o niečo nižšia – opäť najnižšie skóre vykazujú malí a strední podnikatelia (M=3,62), priemerne spokojní sú predstavitelia neziskových organizácií (M=4,06) a skóre v horšom priemere bolo zistené v skupine samosprávnych orgánov (M=4,70).

Tabuľka 66: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov so spoluprácou s malými a strednými podnikateľmi (ONEWAY)

Spolupráca s malými a strednými podnikateľmi pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	2,14	0,12	4,93	4,48	4,18
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	1,23	0,29	4,20	4,46	4,90
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	0,21	0,80	4,00	4,26	4,12
príprave propagačných materiálov	**6,64**	**0,00**	**4,62**	**3,40**	**4,30**
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	2,27	0,10	4,72	3,95	4,60
príprave strategických dokumentov	0,60	0,54	5,00	5,31	5,00
zabezpečovaní informovanosti	**5,26**	**0,00**	**4,70**	**3,62**	**4,06**
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	2,32	0,10	5,35	4,60	4,81
zisťovaní situácie v CR	0,61	0,54	5,00	5,13	4,69
podpore podnikania v CR	1,05	0,35	4,83	4,28	4,75
súhrné priemerné skóre	**4,05**	**0,01**	**5,02**	**4,35**	**4,54**

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Naopak, najmenšie sú diferencie pri hodnotení miery spokojnosti so spoluprácou pri poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (F=0,21, p=0,80), kde bolo najvyššie skóre namerané v skupine podnikateľov (M=4,26) – ostatné subjekty vykazujú len malé odlišnosti. Pohľad na mieru spokojnosti samosprávnych orgánov so spoluprácou s podnikateľmi v oblasti cestovného ruchu poukazuje na to, že toto hodnotenie je len priemerné až horšie ako priemerné. Najmenej nespokojné sú samosprávne orgány pri spolupráci v rámci poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=4,00), o niečo menšia je spokojnosť so spoluprácou podnikateľov na príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov (M=4,20). Výrazne najmenej spokojné sú samosprávne orgány pri spolupráci podnikateľov

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

na vytváraní možností vzdelávania pracovníkov v cestovnom ruchu (M=5,35). Je to vôbec najvyššie namerané skóre v tejto časti analýzy.

Podnikatelia sú pri hodnotení tejto spolupráce v špecifickej pozícii, keďže ich hodnotenie smeruje „do vlastných radov“. Podľa priemerného skóre je ich spokojnosť najvyššia pri spolupráci na príprave propagačných materiálov (M=3,40) – ide zároveň o najnižšie priemerné skóre v celej tabuľke. Všetky ostatné aktivity sú v rámci spolupráce hodnotené podstatne horšie. Najmenej sú podnikatelia spokojní so spoluprácou pri príprave strategických dokumentov (M=5,31), ale aj pri zisťovaní situácie v oblasti cestovného ruchu (M=5,13).

Neziskové organizácie sú v porovnaní ostatnými subjektami pri hodnotení spolupráce s podnikateľmi o niečo málo kritickejšie – najnižšie skóre bolo nametané pri hodnotení spolupráce pri zabezpečovaní informovanosti v cestovnom ruchu (M=4,06). Naopak najmenej spokojní sú so spoluprácou na príprave strategických dokumentov (M=5,00), ale tiež na príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov (M=4,90).

Diferencie medzi subjektami cestovného ruchu v tom, ako hodnotia spoluprácu s cestovnými agentúrami a cestovnými kanceláriami sú celkovo veľmi malé (viď Tabuľka 67). Signifikantne sa prejavujú len pri hodnotení spolupráce na organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu (F=5,73, p=0,00). Podľa priemerného skóre najviac sú v tomto smere spokojní predstavitelia NGO (M=3,78), najmenej samosprávne orgány (M=5,14). Namerané hodnoty sú však priemerné až horšie ako priemerné.

Tabuľka 67: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov so spoluprácou s cestovnými agentúrami a cestovnými kanceláriami (ONEWAY)

Spolupráca s cestovnými agentúrami a cestovnými kanceláriami pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	**5,73**	**0,00**	**5,14**	**4,57**	**3,78**
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	0,61	0,53	5,50	5,80	5,48
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	1,30	0,27	5,79	5,53	5,24
príprave propagačných materiálov	1,01	0,36	4,58	4,13	4,03
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	1,60	0,20	5,31	4,84	4,69
príprave strategických dokumentov	0,83	0,43	5,70	5,77	5,39
zabezpečovaní informovanosti	0,88	0,41	4,33	3,86	4,30
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	1,25	0,28	5,85	5,51	5,39
zisťovaní situácie v CR	1,10	0,33	4,97	5,11	4,51
podpore podnikania v CR	0,60	0,54	5,70	5,35	5,54
súhrné priemerné skóre	**4,03**	**0,02**	**5,53**	**5,05**	**4,83**

Legenda: 1 - verejná správa, 2 - malé a stredné podniky, 3 - neziskové organizácie

Hodnotenie miery spokojnosti so spoluprácou s cestovnými agentúrami a kanceláriami je pri ostatných položkách veľmi málo diferencované, v žiadnom prípade signifikantne. Pohľad na hodnotenie cez postoje jednotlivých subjektov naznačuje celkovo veľmi nízku mieru spokojnosti. Samosprávne orgány ako najnižšie vykazujú skóre, namerané

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

pre zabezpečovanie informovanosti (M=4,33). Ide o priemerné hodnotenie. Najmenej spokojní, resp. zjavne najviac nespokojní sú so spoluprácou pri poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=5,79), ale tiež pri príprave strategických dokumentov (M=5,70) a podpore podnikania (M=5,70).

Malí a strední podnikatelia sú najviac spokojní so spoluprácou na zabezpečovaní informovanosti (M=3,86). Tu je spolupráca s cestovnými agentúrami a kanceláriami najlepšie hodnotená. Naopak výrazne negatívne je hodnotenie tejto spolupráce pri príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov (M=5,80) a pri príprave strategických dokumentov (M=5,77). NGO sú vo svojom hodnotení o málo miernejšie ako ostatné subjekty. Najlepšie hodnotia spoluprácu s cestovnými agentúrami pri organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu (M=3,78) – je to výrazne odlišné hodnotenie v porovnaní s ostatnými subjektami. Podpora podnikania (M=5,54), príprava a implementácia projektov zo štrukturálnych fondov (M=5,48) sú v tejto skupine hodnotené najviac negatívne. Celkové hodnotenie miery spokojnosti subjektov cestovného ruchu so spoluprácou s cestovnými agentúrami a kanceláriami je priemerné.

Výrazne odlišná je situácia v miere spokojnosti subjektov cestovného ruchu so spoluprácou s neziskovými organizáciami. Údaje, uvedené v Tabuľke 68 poukazujú na existenciu zjavných diferencií v hodnotení jednotlivých subjektov. V prípade siedmych z desiastich položiek sú tieto diferencie štatisticky významné.

Tabuľka 68: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov so spoluprácou s neziskovými organizáciami (ONEWAY)

Spolupráca s neziskovými organizáciami pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	**16,43**	**0,00**	**4,95**	**4,86**	**3,03**
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	**4,62**	**0,01**	**4,81**	**5,15**	**3,96**
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	**16,20**	**0,00**	**4,93**	**5,35**	**3,27**
príprave propagačných materiálov	**12,08**	**0,00**	**4,68**	**5,02**	**3,24**
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	**5,88**	**0,00**	**4,52**	**4,44**	**3,30**
príprave strategických dokumentov	0,56	0,57	4,97	5,15	4,75
zabezpečovaní informovanosti	**4,79**	**0,00**	**4,72**	**4,46**	**3,60**
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	0,56	0,56	5,39	5,24	5,00
zisťovaní situácie v CR	**6,93**	**0,00**	**5,31**	**5,26**	**4,06**
podpore podnikania v CR	0,99	0,37	5,60	5,44	5,06
súhrné priemerné skóre	**12,77**	**0,00**	**5,24**	**5,04**	**3,93**

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Najvýraznejšie sú diferencie pri hodnotení spolupráce s NGO pri organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu (F=16,43, p=0,00), keď práve neziskové organizácie sú tu najviac spokojné (M=3,03), ostatné subjekty, naopak, sú skôr nespokojné

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

– M pre podnikateľov =4,86 a M pre samosprávne orgány =4,95). Znamená to, že predstavitelia neziskových organizácií buď hodnotia vlastné snahy, alebo vzájomnú spoluprácu NGO v tomto smere. Výrazné sú aj diferencie pri hodnotení spolupráce pri poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (F=16,20, p=0,00).

Charakter diferencií je obdobný ako v predchádzajúcom prípade – rozdiely sú najmä medzi hodnotením neziskových organizácií a hodnotením ostatných subjektov, ktoré sú podstatne menej spokojné – až nespokojné. O niečo menšie ale tiež významné diferencie boli zistené pri hodnotení spolupráce pri príprave propagačných materiálov (F=12,08, p=0,00), keď tendencia diferencií medzi subjektami je obdobná. Najmenšie sú rozdiely v miere spokojnosti pri spolupráci na príprave strategických dokumentov (F=0,56,p=0,57) a pri vytváraní možností vzdelávania ľudských zdrojov (F=0,56, p=0,56).

Tendencie v charaktere rozdielov sú rovnaké ako v predchádzajúcich uvádzaných prípadoch. Samosprávne orgány celkovo vykazujú priemerné až horšie ako priemerné hodnoty pri miere ich spokojnosti so spoluprácou s neziskovými organizáciami. Najmenej nespokojní v tomto zmysle sú pokiaľ ide o spoluprácu pri príprave s realizácii športových a kultúrnych podujatí (M=4,52), prípadne pri zisťovaní situácie v cestovnom ruchu (M=5,31). Najviac sú nespokojní pri organizovaní workshopov (M=4,95) a poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=4,93). Podnikatelia sú najmenej nespokojní tiež so spoluprácou pri príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí (M=4,44) a pri zabezpečovaní informovanosti (M=4,46).

Tabuľka 69: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov so spoluprácou s regionálnymi združeniami cestovného ruchu (ONEWAY)

Spolupráca s regionálnymi združeniami CR pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	**2,97**	**0,05**	**4,27**	**3,95**	**3,36**
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	0,31	0,73	4,50	4,64	4,30
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	**5,60**	**0,00**	**4,33**	**4,82**	**3,45**
príprave propagačných materiálov	**4,46**	**0,01**	**4,56**	**3,97**	**3,39**
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	**3,20**	**0,04**	**4,33**	**3,66**	**3,33**
príprave strategických dokumentov	0,63	0,53	4,68	5,04	4,69
zabezpečovaní informovanosti	2,05	0,13	4,35	3,62	4,03
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	0,25	0,77	5,22	5,11	4,93
zisťovaní situácie v CR	1,07	0,34	4,52	4,77	4,15
podpore podnikania v CR	1,10	0,33	5,27	4,71	4,87
súhrnné priemerné skóre	**4,88**	**0,00**	**4,95**	**4,43**	**4,05**

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Výraznejšia je nespokojnosť podnikateľov pri spolupráci neziskových organizácií na podpore podnikania v cestovnom ruchu (M=4,44). Výrazne odlišná je situácia v skupine

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

predstaviteľov neziskových organizácií, ktorí sú, podľa priemerného skóre, so spoluprácou s neziskovými organizáciami podstatne spokojnejší, resp. podstatne menej nespokojní.

Najnižšie skóre bolo zaznamenané pri hodnotení spolupráce pri organizovaní workshopov (M=3,03, ale tiež pri príprave propagačných materiálov (M=3,24), konzultačnej činnosti k projektom (M=3,27) a príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí (M=3,30). Podpora podnikania (M=5,06) a tvorba možností vzdelávania pracovníkov v cestovnom ruchu (M=5,00) sú tie aktivity, ktoré nie sú pozitívnejšie hodnotené ani zo strany neziskových organizácií samotných.

Podľa uvedených a popísaných výsledkov je zjavné že tu existujú najmä diferencie medzi hodnotením neziskových organizácií a hodnoteniami ostatných subjektov, keď predstavitelia neziskových organizácií sú výrazne spokojnejší so vzájomnou spoluprácou, než je tomu u ostatných subjektov.

Spolupráca s regionálnymi združeniami cestovného ruchu je podľa údajov uvedených v Tabuľke 69 síce v prípade niektorých aktivít subjektami hodnotená diferencovane, ale diferencie nie sú natoľko výrazné, aj keď v prípade štyroch z desiatich položiek sú štatisticky významné.

Najvýraznejšie sú tieto rozdiely pri hodnotení poskytovania konzultačnej činnosti k projektom (F=5,60, p=0,00). Podľa priemerného skóre najpozitívnejšie hodnotenie vykazujú predstavitelia neziskových organizácií (M=3,45), ostatné dva subjekty sú oveľa kritickejšie – M pre samosprávne orgány = 4,33 a M pre podnikateľov = 4,82.

Najmenšie sú diferencie pri hodnotení miery spokojnosti so spoluprácou na tvorbe možností vzdelávania pracovníkov v cestovnom ruchu (F=0,25, p=0,77), tu možno sledovať najmä rozdiel medzi hodnotením neziskových organizácií (M=4,93) a hodnotením samosprávnych orgánov (M=5,22).

Samosprávne orgány sú, podľa priemerného skóre najviac nespokojnou skupinou. Najnižšie skóre vykazujú pri hodnotení spolupráce pri organizácii workshopov (M=4,27), ale tiež pri poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=4,33) a pri príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí (M=4,33).

Najviac nespokojní sú pri spoločných aktivitách v záujme tvorby vzdelávania pracovníkov v cestovnom ruchu (M=5,22) a pri spoločnej podpore podnikania (M=5,27). Nižšia miera nespokojnosti charakterizuje postoj a hodnotenie podnikateľov. Väčšia miera spokojnosti bola zaznamenaná pri spolupráci na príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí (M=3,66), naopak, najmenej sú spokojní so spoločnou tvorbou možností vzdelávania pre pracovníkov v cestovnom ruchu (M=5,11).

Neziskové organizácie vykazujú celkovo najnižšie namerané skóre pre jednotlivé položky spolupráce – viditeľné je to najmä pri hodnotení spokojnosti so spoluprácou pri príprave športových a kultúrnych podujatí (M=3,33), ale i pri príprave workshopov (M=3,36). Pokiaľ ide o najnižšiu mieru spokojnosti, resp. najväčšiu nespokojnosť, tu možno sledovať zachovanie tendencie – aj v tejto skupine ide o tvorbu možností vzdelávania pracovníkov v cestovnom ruchu (M=4,93) a podpore podnikania (M=4,87).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 70: Intersubjektové diferencie v hodnotení účinnosti aktivít subjektov cestovného ruchu - kooperačné aktivity (ONEWAY)

Kooperačné aktivity subjektov cestovného ruchu	F	p	M		
			1	2	3
súhrné priemerné skóre - kooperačné aktivity subjektov cestovného ruchu	4,68	0,01	6,56	6,03	5,68

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Keďže hodnotenie spokojnosti so spoluprácou prirodzene predpokladá porovnávanie žiadúceho, či želaného a aktuálneho stavu, možno uvažovať o tom, že z pozície neziskových organizácií je rozpor medzi želaným a reálnym menší, než je tomu u ostatných subjektov.

Metódou jednoduchej analýzy rozptylu ONEWAY bol potvrdený predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na subúrovni „aktivít subjektov cestovného ruchu" je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, čo je v súlade s 1. pracovnou hypotézou k 2. čiastkovej hypotéze, viď. Tab.70.

4.4.2.2. Intersubjektové diferencie v hodnotení účinnosti vzájomnej spolupráce subjektov

Charakter a fungovanie cestovného ruchu v regióne je závislé na aktivitách a spolupráci relevantných subjektov. Táto časť analýzy je venovaná štúdiu hodnotenia charakteru vzájomnej spolupráce zo strany jednotlivých subjektov.

Tabuľka 71: Intersubjektové diferencie v hodnotení charakteru vzájomnej spolupráce (MANOVA)

Vzájomná spolupráca subjektov pri:	F	p	M				
			A	B	C	D	E
organizácii workshopov a seminárov v oblasti CR	14,26	0,00	5,31	4,69	4,63	4,48	4,01
v príprave a implementácii projektov zo štruktur. fondov	4,15	0,00	6,05	4,58	5,69	4,81	4,63
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	18,42	0,00	5,05	4,21	5,64	4,73	4,40
príprave propagačných materiálov	15,99	0,00	5,39	4,17	4,32	4,47	4,11
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	20,86	0,00	5,27	4,49	5,05	4,21	3,91
príprave strategických dokumentov	13,08	0,00	4,76	5,21	5,73	5,07	4,95
zabezpečovaní informovanosti	14,45	0,00	5,33	4,21	5,01	5,06	4,68
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	7,79	0,00	5,68	4,21	5,68	4,96	5,60
zisťovaní situácie v CR	6,19	0,00	5,32	4,40	5,31	5,05	5,48
podpore podnikania v CR	15,90	0,00	5,75	4,10	5,24	4,62	5,06

Legenda: A-VÚC, B-podnikateľská sféra, C-cestovné kancelárie a agentúry, D-neziskové organizácie, E-regionálne združenia cestovného ruchu

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

V systéme opakovaného merania tak možno sledovať diferencie medzi spokojnosťou subjektov so vzájomnou spoluprácou.

Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 71 je celkovo hodnotenie spolupráce medzi subjektami veľmi nepriaznivé, väčšina nameraných skóre sa pohybuje v priemernom až negatívnom spektre škály. Diferencie medzi hodnotením jednotlivých subjektov sú veľmi výrazné a v prípade všetkých meraných položiek štatisticky významné, najvýraznejšie sú v hodnotení spolupráce pri *príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí* (F=20,86, p=0,00). Podľa priemerného nameraného skóre sú subjekty výrazne najmenej spokojné so spoluprácou s VÚC (M=5,27), naopak najvyššia miera spokojnosti, resp. podľa hodnoty skóre (M=3,91), najnižšia miera nespokojnosti bola zistená vo vzťahu k regionálnym združeniam cestovného ruchu.

K najvýraznejším patria rozdiely, namerané pri hodnotení *spolupráce v poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom.* (F=18,42, p=0,00). Priemerné namerané skóre poukazuje na to, že subjekty sú najmenej nespokojné so spoluprácou s malými a strednými podnikateľmi (M=4,21), naopak najviac nespokojní sú so spoluprácou s neziskovými organizáciami (M=5,64). Najmenšie rozdiely boli zistené pri hodnotení *spolupráce v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov* (F=4,15, p=0,00). Priemerné namerané skóre poukazuje na výraznú nespokojnosť so spoluprácou VÚC (M=6,05), ale tiež s cestovnými agentúrami a kanceláriami (M=5,69). Malí a strední podnikatelia sú v tomto smere hodnotení mierne pozitívnejšie (M=4,58). Pohľad na hodnotenie jednotlivých subjektov cez priemerné namerané skóre naznačuje, že fungovanie hodnotených subjektov je veľmi špecifické a tak nemožno konštatovať jednoznačné trendy, či tendencie. Pozorovanie najnižšej miery nespokojnosti vedie k hodnoteniu spolupráce s regionálnymi združeniami cestovného ruchu pri *príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí* (M=3,91), prípadne k hodnoteniu spolupráce s malými a strednými podnikateľmi pri *podpore podnikania v cestovnom ruchu* (M=4,10).

Naopak najväčšiu mieru nespokojnosti respondenti vyjadrili pri hodnotení spolupráce s VÚC – *v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov* (M=6,05) a tiež pri hodnotení cestovných agentúr a kancelárií a ich spolupráce pri *príprave strategických dokumentov* (M=5,73). Výsledky hodnotenia účinnosti práce jednotlivých sledovaných subjektov celkovo sú uvedené v tabuľke. Podľa týchto údajov je efektívnosť práce týchto subjektov hodnotená veľmi diferencovane a aj priemerné namerané skóre poukazuje na výrazné špecifiká – pohybuje sa od M=2,42 pre hodnotenie účinnosti práce cestovných agentúr a kancelárií s ohľadom na *činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu* až po M=6,10 obdobne pre agentúry a kancelárie vo vzťahu k riešeniu *problémov s vysporiadaním pozemkov* (čo je prirodzené, keďže tento subjekt nemá takúto činnosť v spektre svojho pôsobenia. Podľa nameraných údajov je hodnotenie púčinnosti činnosti subjektov najviac diferencovane hodnotené v prípade dosahu na činnosť sprievodcov (F=100,11, p=0,00), kde podľa priemerného skóre sú najúčinnejšie už vyššie spomínané cestovné agentúry a kancelárie (M=2,42). Toto hodnotenie možno považovať za lepšie ako priemerné. Najmenej účinná v tomto smere je činnosť VÚC (M=5,93).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Celkovo najmenšie sú diferencie pri hodnotení účinnosti práce a pôsobenia subjektov vo vzťahu k *analyzovaniu vplyvov globalizácie na rozvoj cestovného ruchu* (F=4,46, p=0,00). Priemerné skóre sa pohybuje v negatívnom spektre škály – od M=5,35 pri hodnotení regionálnych združení cestovného ruchu, až po M=5,73 pri hodnotení účinnosti práce VÚC a malých a stredných podnikateľov v tomto smere.

4.4.2.3. Intersubjektové diferencie v hodnotení efektivity činnosti subjektov cestovného ruchu

V tabuľke 72 uvedené údaje poukazujú na to, že pri hodnotení efektivity činnosti vybraných troch subjektov s VÚC sú len veľmi malé a nie štatisticky významné diferencie. Na základe výsledkov hodnotenia sa rysuje úvaha o celkovom trende v hodnotení spolupráce s VÚC, podľa priemerných nameraných skóre veľmi negatívne. Všetky namerané hodnoty sa nachádzajú vo výrazne negatívnom spektre škály – od (M=4,27) do (M=6,12).

Tabuľka 72: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností VÚC (ONEWAY)

Efektivita činností VÚC pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
koordinácií aktivít v CR	0,77	0,46	5,62	5,40	5,18
tvorbe klastrov v CR	0,52	0,59	5,32	5,25	4,96
účasti na medzinárodných veľtrhoch CR	2,73	0,06	5,15	4,25	4,87
cezhraničnej spolupráci	2,27	0,10	4,27	3,54	4,27
vysporiadaní pozemkov	0,23	0,79	5,20	5,36	5,42
pripomienkovaní zákonov	0,13	0,87	5,00	4,95	4,81
rozvoji vidieckeho turizmu	0,93	0,39	5,32	4,88	5,06
činnosti sprievodcov v CR	0,95	0,38	6,12	5,93	5,66
poskytovaní poradenstva a konzultácií	0,77	0,46	5,70	5,45	5,27
marketingovom informačnom systéme	0,20	0,81	4,75	4,97	4,90
koncepcii rozvoja CR	0,40	0,66	4,40	4,13	4,48
publikačnej činnosti subjektov	0,58	0,56	5,35	5,02	5,03
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR	0,96	0,38	5,97	5,56	5,63
využívanie IKT v CR	1,42	0,24	4,62	4,56	5,15
súhrné priemerné skóre	0,55	0,57	5,23	4,95	5,05

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Priemerné namerané skóre pre operacionalizované položky poukazuje na to, že najkritickejšie pri efektivite činností s VÚC je hodnotená spolupráca pri činnosti sprievodcov v CR – predovšetkým v skupine samosprávnych orgánov (M=6,12), ale tiež v skupine podnikateľov (M=5,93). Pozoruhodne vysokú nespokojnosť prejavili subjekty verejnej správy pri hodnotení efektivity činností VÚC pri koordinácii aktivít CR (M=5,62), analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR (M=5,97), tvorbe klastrov v CR (M=5,32), poskytovaní poradenstva

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

a konzultácií (M=5,70) a tiež vysporiadaní pozemkov (M=5,20). Podnikatelia a podobne aj neziskové organizácie vyjadrili svoju nespokojnosť pri hodnotení efektivity činností VÚC najvýraznejšie pri činnosti sprievodcov v CR (M=5,93) a (M=5,66). Vyhranené hodnotenie možno pozorovať rovnako u podnikateľov i NGO v analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR (M=5,56) a (M=5,63), čo naznačuje značnú nespokojnosť. Stále vysoko negatívne hodnotia podnikatelia a rovnako aj NGO efektivitu činností VÚC pri poskytovaní poradenstva a konzultácií (M=5,45) a (M=5,27), koordinácií aktivít v CR (M=5,40) a (M=5,18), tvorbe klastrov v CR (M=5,25) a (M=4,96).

Na základe uvedených skutočností je pravdepodobné, že skúsenosti dotazovaných subjektov s VÚC pri riešení takmer každej problematiky je viac než nedostačujúce a preto je dôležité poukázať na tento funkčný problém a hľadať možnosti jeho riešenia.

V prípade hodnotenia efektivity činností MsP bolo päť položiek zo štrnástich štatisticky významných. Najvýraznejšie diferencie vyjadrili subjekty v cezhraničnej spolupráci (F=8,03, p=0,00), v činnosti sprievodcov v CR (F=7,21, p=0,00), ale i v prípade hodnotenia rozvoja vidieckeho turizmu (F=4,13).

Tabuľka 73: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností malých a stredných podnikateľov (ONEWAY)

Efektivita činností malých a stredných podnikateľov pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
koordinácií aktivít v CR	2,95	0,05	4,55	3,97	3,75
tvorbe klastrov v CR	0,94	0,39	4,87	5,27	4,90
účasti na medzinárodných veľtrhoch CR	0,36	0,69	3,51	3,70	4,39
cezhraničnej spolupráci	8,03	0,00	4,61	3,95	3,33
vysporiadaní pozemkov	4,91	0,00	4,42	5,47	4,54
pripomienkovaní zákonov	2,69	0,07	4,76	5,54	5,00
rozvoji vidieckeho turizmu	4,13	0,01	4,25	3,43	3,93
činnosti sprievodcov v CR	7,21	0,00	5,36	3,97	4,75
poskytovaní poradenstva a konzultácií	2,86	0,06	4,70	4,04	4,81
marketingovom informačnom systéme	1,85	0,16	3,44	3,63	4,12
koncepcii rozvoja CR	1,91	0,15	4,74	5,31	4,87
publikačnej činnosti subjektov	1,32	0,27	4,25	4,13	4,75
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR	0,29	0,74	5,51	5,68	5,72
využívanie IKT v CR	1,53	0,21	3,38	3,22	2,72
súhrnné priemerné skóre	1,87	0,15	4,75	4,38	4,40

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Subjekty verejnej správy hodnotili efektivitu činností MsP najpozitívnejšie v prípade využívania IKT v CR (M=3,38), avšak výraznú nespokojnosť prejavili v prípade činnosti sprievodcov v CR (M=5,36), cezhraničnej spolupráci (M=4,61) a koordinácii aktivít v CR (M=4,55). Podnikatelia svoju nespokojnosť z pohľadu efektivity činnosti MsP preukázali naj-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

výraznejšie v oblasti vysporiadania pozemkov (M=5,47), čo naznačuje pozoruhodnú kritiku do vlastných radov. Pozitívnejšie ohodnotili cezhraničnú spoluprácu (M=3,95), koordináciu aktivít a činnosť sprievodcov v CR (M=3,97).

Neziskové organizácie sú v porovnaní ostatnými subjektmi pri hodnotení spolupráce s podnikateľmi o niečo málo kritickejšie – najnižšie skóre bolo nametané pri hodnotení spolupráce pri využívaní IKT v CR (M=2,72). Naopak najmenej spokojní sú so spoluprácou pri vysporiadaní pozemkov (M=4,54), ale tiež pri činnosti sprievodcov v CR (M=4,75), viď Tabuľka 73.

Tabuľka 74: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivita činností cestovných kancelárií a cestovných agentúr (ONEWAY)

Efektivita činností cestovných kancelárií a cestovných agentúr pri:	F	p	M		
			1	2	3
koordinácií aktivít v CR	**8,10**	**0,00**	**4,89**	**4,27**	**3,48**
tvorbe klastrov v CR	0,89	0,41	5,51	5,31	5,03
účasti na medzinárodných veľtrhoch CR	**3,17**	**0,04**	**3,19**	**2,75**	**2,21**
cezhraničnej spolupráci	2,63	0,07	5,25	4,61	4,33
vysporiadaní pozemkov	1,52	0,22	5,97	6,18	5,66
pripomienkovaní zákonov	1,51	0,22	5,21	5,77	5,48
rozvoji vidieckeho turizmu	**3,06**	**0,05**	**5,17**	**4,47**	**4,36**
činnosti sprievodcov v CR	0,33	0,71	2,55	2,47	2,24
poskytovaní poradenstva a konzultácií	0,40	0,66	3,55	3,50	3,21
marketingovom informačnom systéme	2,17	0,11	2,70	2,93	3,42
koncepcii rozvoja CR	**3,11**	**0,04**	**5,42**	**5,13**	**4,54**
publikačnej činnosti subjektov	1,88	0,15	3,36	3,50	4,15
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR	0,05	0,95	5,46	5,43	5,36
využívanie IKT v CR	0,89	0,41	2,93	3,02	2,45
súhrné priemerné skóre	**3,95**	**0,02**	**4,58**	**4,24**	**3,99**

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Diferencie medzi subjektami cestovného ruchu v tom, ako vnímajú efektivitu činností cestovných agentúr a cestovných kancelárií sú vysoké, viď Tabuľka74. Signifikantne sa prejavujú najmä pri hodnotení efektivity činností CK a CA pri koordinácii aktivít CR (F=8,10, p=0,00), menej signifikantné sú pri hodnotení účasti na medzinárodných veľtrhoch CR (M=3,17, p=0,04), tvorbe koncepcií rozvoja CR (M=3,11, p=0,04). Podľa priemerného skóre najviac sú tomto smere spokojní predstavitelia neziskových organizácií (M=3,48), najmenej samosprávne orgány (M=4,89). Namerané hodnoty sú však priemerné až horšie ako priemerné. Samosprávne orgány ako najnižšie vykazujú skóre, namerané pre využívanie IKT (M=2,93). Najmenej spokojní, resp. zjavne najviac nespokojní sú so spoluprácou pri tvorbe koncepcií rozvoja CR (M=5,42) a rozvoji vidieckeho turizmu (M=5,17), ale tiež pri vysporiadaní pozemkov (M=5,97) a analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR (M=5,46). Malí a strední podnikatelia sú najviac spokojní so spoluprácou pri činnosti sprievodcov v CR (M=2,47). Tu je spolupráca s cestovnými agentúrami a kanceláriami najlepšie hodnotená.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Naopak, výrazne negatívne je hodnotenie tejto spolupráce pri vysporiadaní pozemkov (M=6,18) a pri tvorbe klastrov v CR (M=5,31).

Celkové hodnotenie miery spokojnosti subjektov cestovného ruchu so spoluprácou s cestovnými agentúrami a kanceláriami je priemerné až horšie ako priemerné. NGO sú v porovnaní ostatnými subjektami pri hodnotení spolupráce s podnikateľmi o niečo málo kritickejšie – najnižšie skóre bolo namerané pri hodnotení efektivity činností pri účasti na medzinárodných veľtrhoch CR (M=2,21). Naopak najmenej spokojní sú so spoluprácou pri tvorbe koncepcií rozvoja CR (M=4,54), ale tiež na rozvoji vidieckeho turizmu (M=4,36).

Podobná situácia ako v predchádzajúcom prípade nastala i v hodnotení miery spokojnosti subjektov cestovného ruchu s efektivitou činností neziskových organizácí. Údaje uvedené v Tabuľke 75 poukazujú na to, že tu existujú zjavné diferencie v hodnotení jednotlivých subjektov.

Tabuľka 75: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností neziskových organizácií cestovného ruchu (ONEWAY)

Efektivita činností neziskových organizácií pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
koordinácií aktivít v CR	**6,08**	**0,00**	**4,91**	**4,47**	**3,72**
tvorbe klastrov v CR	0,51	0,60	5,00	4,65	4,84
účasti na medzinárodných veľtrhoch CR	**9,75**	**0,00**	**5,30**	**5,20**	**3,93**
cezhraničnej spolupráci	1,84	0,16	4,84	4,56	4,18
vysporiadaní pozemkov	0,82	0,43	5,65	5,97	5,75
pripomienkovaní zákonov	0,08	0,91	5,08	5,20	5,21
rozvoji vidieckeho turizmu	1,16	0,31	4,00	3,95	3,57
činnosti sprievodcov v CR	**3,88**	**0,02**	**5,41**	**4,81**	**4,36**
poskytovaní poradenstva a konzultácií	1,72	0,18	4,60	4,45	4,00
marketingovom informačnom systéme	0,08	0,91	4,50	4,40	4,36
koncepcii rozvoja CR	0,66	0,51	5,02	5,25	4,84
publikačnej činnosti subjektov	0,43	0,64	5,02	4,72	4,96
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR	0,05	0,94	5,58	5,50	5,57
využívanie IKT v CR	**4,46**	**0,01**	**4,82**	**4,04**	**3,72**
súhrné priemerné skóre	**4,40**	**0,01**	**5,25**	**4,80**	**4,50**

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

V prípade štyroch zo štrnástich položiek sú tieto diferencie štatisticky významné. Najvýraznejšie sú diferencie pri hodnotení efektivity činností s NGO pri účasti na medzinárodných veľtrhoch CR (F=9,75, p=0,00), keď práve neziskové organizácie sú tu najviac spokojné (M=3,93), ostatné subjekty, naopak, sú skôr nespokojné –podnikatelia (M=5,20) a samosprávne orgány (M=5,30). Výrazné sú aj diferencie pri hodnotení efektivity činností NGO pri využívaní IKT v CR (F=4,46, p=0,01). Rozdiely sú najmä medzi hodnotením NGO, ktoré prejavili väčšiu spokojnosť v uvedených aktivitách (M=3,72), ako podnikatelia (M=4,04)

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

a subjekty verejnej správy (M=4,82), ktorých hodnotenie je o niečo kritickejšie. Najmenšie sú rozdiely v miere spokojnosti pri činnosti pri tvorbe klastrov (F=0,51, 0,60) a pri vytváraní koncepcií rozvoja CR (F=0,66, p=0,51). Všetky subjekty vyjadrujú približne rovnaké hodnoty v miere ich spokojnosti s efektivitou činností neziskových organizácí. Paradoxne subjekty verejnej správy (orgány kompetentné práve vo vysporiadaní pozemkov) prejavili veľkú nespokojnosť s vysporiadaním pozemkov (M=5,65), o málo vyššiu nespokojnosť s uvedenou činnosťou prejavili aj podnikatelia (M=5,97), čo možno považovať za zrozumiteľné, obdobné stanovisko vyjadrili aj neziskové organizácie (M=5,75). Kritický pohľad v hodnotení ukazujú podnikatelia a NGO aj pri pripomienkovaní zákonov (M=5,20), (M=5,21), menšiu nespokojnosť v tejto oblasti vyjadrili subjekty verejnej správy (M=5,08), čo pôsobí ako slabú stránku organizácií v štátnej správe, resp. ich nezáujem pozdvihnúť CR na Slovensku.

Tabuľka 76: Intersubjektové diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností regionálnych združení cestovného ruchu (ONEWAY)

Efektivita činností regionálnych združení CR pri:	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
koordinácií aktivít v CR	**8,35**	**0,00**	**4,40**	**3,29**	**3,12**
tvorbe klastrov v CR	0,74	0,47	3,57	3,56	4,06
účasti na medzinárodných veľtrhoch CR	**11,26**	**0,00**	**4,76**	**3,68**	**3,00**
cezhraničnej spolupráci	2,09	0,12	4,27	3,70	3,57
vysporiadaní pozemkov	0,44	0,64	5,23	5,54	5,36
pripomienkovaní zákonov	0,85	0,42	4,46	4,88	4,87
rozvoji vidieckeho turizmu	0,92	0,40	3,40	2,97	3,12
činnosti sprievodcov v CR	**6,52**	**0,00**	**5,21**	**3,90**	**4,18**
poskytovaní poradenstva a konzultácií	1,14	0,32	4,25	3,77	3,84
marketingovom informačnom systéme	1,90	0,15	4,25	3,59	3,93
koncepcii rozvoja CR	0,49	0,60	4,44	4,65	4,27
publikačnej činnosti subjektov	**3,27**	**0,04**	**4,68**	**3,75**	**4,57**
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR	0,47	0,62	5,38	5,09	5,36
využívanie IKT v CR	**10,76**	**0,00**	**4,59**	**3,15**	**3,18**
súhrné priemerné skóre	**6,36**	**0,00**	**4,82**	**3,97**	**4,04**

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Spolupráca s regionálnymi združeniami cestovného ruchu je podľa údajov v Tabuľke 76 v prípade niektorých aktivít subjektami hodnotená diferencovane a diferencie sú naozaj výrazné, konkrétne v prípade piatich zo štrnástich položiek sú štatisticky významné. Najvýraznejšie sú tieto rozdiely pri hodnotení účasti na medzinárodných veľtrhoch CR (F=11,26, p=0,00), využívaní IKT v CR (F=10,76, p=0,00), koordinácií aktivít v CR (F=8,35, p=0,00). Najmenšie sú diferencie pri hodnotení efektivity činností regionálnych združení pri vytváraní koncepcií rozvoja CR (F=0,49, p=0,60). Samosprávne orgány sú, podľa priemerného skóre najviac nespokojnou skupinou.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Najnižšie skóre vykazujú pri hodnotení efektivity činností RZ pri rozvoji vidieckeho turizmu (M=3,40), tiež pri tvorbe klastrov v CR (M=3,57). Najviac nespokojní sú pri činnosti sprievodcov v CR (M=5,21) a pri účasti na medzinárodných veľtrhoch CR (M=4,76). Nižšia miera nespokojnosti charakterizuje postoj a hodnotenie podnikateľov. Väčšia miera spokojnosti bola zaznamenaná pri rozvoji vidieckeho turizmu (M=2,97), naopak, najmenej sú spokojní s vysporiadavaním pozemkov (M=5,54) a analyzovaním vplyvu globalizácie na rozvoj CR. Skupina predstaviteľov neziskových organizácií je podľa priemerného skóre s efektivitou činností regionálnych združení o málo spokojnejšia, resp. podstatne menej nespokojná.

Najnižšie skóre bolo zaznamenané pri hodnotení efektivity činnosti pri koordinácií aktivít v CR a rozvoji vidieckeho turizmu (M=3,12), pri účasti na medzinárodných veľtrhoch CR (M=3,00). Aj predstavitelia NGO zaujali najvýraznejšie negatívny postoj pri hodnotení vysporiadaní pozemkov a analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR (M=5,36), ale aj k publikačnej činnosti subjektov (M=4,57) a pripomienkovaní zákonov (M=4,87).

Tabuľka 77: Intersubjektové diferencie v hodnotení koordinačných mechanizmov subjektov cestovného ruchu (ONEWAY)

Koordinačné mechanizmy subjektov cestovného ruchu	F	p	M		
			1	2	3
súhrné priemerné skóre –koordinačné mechanizmy subjektov cestovného ruchu	3,40	0,03	4,81	4,31	4,37

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Metóda jednoduchej analýzy rozptylu ONEWAY umožnila potvrdiť predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na subúrovni „koordinačných mechanizmov subjektov cestovného ruchu“ je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, čo je v súlade s 2. pracovnou hypotézou k 2. čiastkovej hypotéze, viď. Tabuľka77.

4.4.2.4. Intersubjektové diferencie v hodnotení efektivity činnosti subjektov cestovného ruchu

Obdobne ako v prípade hodnotenia spolupráce so subjektami, aj tu je ťažké konštatovať výraznejšie tendencie, resp. pravidelnosti v spôsobe hodnotenia účinnosti práce sledovaných subjektov. Charakteristické sú naopak zjavné špecifiká, preto pri analyzovaní problematiky a hľadaní opory pre formulovanie odporúčaní je potrebné tieto špecifiká zohľadňovať. Logické sú nízke hodnotenia (priemerné skóre) pri vysporiadaní pozemkov – pre subjekty, ktorých pôsobenie je vo vzťahu k tomuto problému irelevantné (C, D, E). VÚC je najpozitívnejšie hodnotené v prípade riešenia *cezhraničnej spolupráce* (M=3,99), aj keď podľa hod-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

noty skóre ide skôr o priemernú účinnosť. Najmenej sa VÚC podieľa na *činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu* (M=5,93).

Malí a strední podnikatelia sú výrazne najpozitívnejšie hodnotení pri *využívaní IKT v cestovnom ruchu* (M=3,20), naopak, výrazne negatívne je hodnotená ich *činnosť vo vzťahu k analyzovaniu vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu* (M=5,73).

Cestovné agentúry a kancelárie sú aktívne a účinné najmä vo vzťahu k zabezpečovaniu činnosti sprievodcov (M=2,42) ale tiež pri *účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu* (M=2,77) a najmenej pri riešení *vysporiadania pozemkov* (M=5,90), a pri *analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu* (M=5,47), čo prirodzene súvisí s profilom a primárnym zameraním ich činnosti.

Neziskové organizácie a regionálne združenia cestovného ruchu sú výrazne najúčinnejšie pri *rozvoji vidieckeho turizmu*, najmä regionálne združenia (M=3,29, M pre NGO=3,92). Naopak najmenej účinné sú tieto subjekty pri *vysporiadaní pozemkov* (obdobne ako cestovné kancelárie), ale aj pri *analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu*, čo znamená málo snahy rešpektovať externé trendy, relevantné kontexty a dynamizujúce činitele cestovného ruchu. Celkovo je účinnosť práce jednotlivých subjektov v oblasti cestovného ruchu hodnotená menej negatívne, než je hodnotený charakter a účinnosť ich vzájomnej spolupráce. Tento fakt môže súvisieť aj so spomínanou vysokou mierou špecifikácie pôsobenia a účinnosti týchto subjektov. Znamená to, že v prípade snahy o zlepšenie spolupráce je predovšetkým potrebné zreteľné stanovenie styčných bodov a spoločných problémov a následné hľadanie nástrojov pre podporu ďalšej spolupráce – keďže aktuálne hodnotenie je výrazne negatívne, viď Tabuľka 78.

Tabuľka 78: Intersubjektové diferencie v hodnotení efektivity spolupráce subjektov- (MANOVA)

Efektivita pri:	F	p	M				
			A	B	C	D	E
koordinácií aktivít v CR	30,06	0,00	5,41	4,23	4,38	4,52	3,76
tvorbe klastrov v CR	32,10	0,00	5,18	5,13	5,37	4,93	3,79
účasti na medzinárodných veľtrhoch CR	13,63	0,00	4,72	3,91	2,77	4,96	3,96
cezhraničnej spolupráci	9,64	0,00	3,99	4,12	4,85	4,63	4,00
vysporiadaní pozemkov	20,89	0,00	5,35	4,96	6,10	5,90	5,56
pripomienkovaní zákonov	11,10	0,00	4,93	5,23	5,62	5,23	4,83
rozvoji vidieckeho turizmu	46,35	0,00	5,11	3,94	4,77	3,92	3,29
činnosti sprievodcov v CR	100,11	0,00	5,93	4,78	2,42	5,00	4,55
poskytovaní poradenstva a konzultácií	36,64	0,00	5,50	4,62	3,50	4,48	4,06
marketingovom informačnom systéme	36,55	0,00	4,87	3,77	3,03	4,50	4,00
koncepcii rozvoja CR	13,92	0,00	4,34	5,09	5,15	5,13	4,56
publikačnej činnosti subjektov	25,10	0,00	5,17	4,42	3,63	5,00	4,43
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR	4,46	0,00	5,73	5,73	5,47	5,60	5,35
využívanie IKT v CR	44,07	0,00	4,77	3,20	2,88	4,32	3,74

Legenda: A-VÚC, B-podnikateľská sféra, C-cestovné kancelárie a agentúry, D-neziskové organizácie, E-regionálne združenia cestovného ruchu,

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

4.4.2.4. Intersubjektové diferencie v hodnotení účinnosti vládnej politiky vo vzťahu k cestovného ruchu

Výrazne najmenšie rozdiely medzi hodnoteniami subjektov cestovného ruchu smerom k vládnej politike boli zistené vo vzťahu k podpore zamestnanosti v CR (F=0,82, p=0,43). Podľa priemerného nameraného skóre sú tou zložkou infraštruktúry, ktorá je celkovo najpozitívnejšie hodnotená–najnižšie priemerné skóre bolo namerané a teda najspokojnejší sú malí a strední podnikatelia (M=4,90), medzi orgánmi samospráv a neziskovými organizáciami nie je rozdiel (M=3,74 a 3,48), viď Tabuľka 79.

Tabuľka 79: Intersubjektové diferencie v hodnotení účinnosti vládnej politiky ako nástroja na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu (ONEWAY)

Vládna politika- účinný nástroj na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu v obci (regióne)	F	p	M		
			1	2	3
vládna finančná pomoc odvetviam CR	**3,34**	**0,03**	**4,57**	**5,11**	**4,21**
informovanosť subjektov o možnostiach podpory z EÚ	2,14	0,12	3,93	4,34	3,63
podpora zamestnanosti v CR	0,82	0,43	4,74	4,90	4,48
legislatívne podmienky štátu	**3,25**	**0,04**	**4,59**	**5,29**	**4,54**
výška dotácií poskytnutá miestnymi úradmi	**4,29**	**0,01**	**4,80**	**5,56**	**4,75**
výška zdanenia fyzických a právnických osôb	1,66	0,19	5,21	5,77	5,60
politika sociálneho zabezpečenia	2,00	0,13	5,12	5,15	5,78
množstvo a dátumy štátnych sviatkov, obdobie školského vyučov.	1,31	0,27	2,78	3,18	3,24
pohraničné kontroly, vzťahy s inými krajinami	1,02	0,36	3,08	3,11	2,63
starostlivosť o historické pamiatky	**4,62**	**0,01**	**4,34**	**4,13**	**5,12**
súhrné priemerné skóre	1,46	0,23	4,30	4,65	4,40

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Situácia vnútri skupín subjektov poukazuje na to, že samosprávne orgány sú najviac spokojné práve s množstvom a dátumami štátnych sviatkov, (M=2,78). Najvyššie skóre pre túto skupinu subjektov bolo namerané pri hodnotení výšky zdanenia fyzických a právnických osôb (M=5,21), ale tiež politiky sociálneho zabezpečenia (M=5,12). Malí a strední podnikatelia sú najviac spokojní s pohraničnými kontrolami, vzťahmi s inými krajinami, keď skóre ich hodnotenia (M=3,11). Výrazne najnižšiu mieru spokojnosti vykazujú subjekty pri hodnotení výšky dotácií poskytnutých miestnymi úradmi (M=5,56), legislatívnych podmienok štátu (M=5,29) a vládnej finančnej pomoci odvetviam CR (M=5,11). Uvedené výsledky poukazujú na slabý až podpriemerný záujem štátnej pomoci rozvoju cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji. NGO obdobne najviac pozitívne hodnotia pohraničné kontroly, vzťahy s inými krajinami (M=2,63) v regióne. Málo odlišne a vo svojej skupine tiež relatívne pozitívne hodnotia i informovanosť subjektov o možnostiach podpory z EÚ (M=3,63). Najmenej spokojní sú s politikou sociálneho zabezpečenia (M=5,48) a podobne - aj keď nie natoľko výrazne, ako podnikatelia - s politikou sociálneho zabezpečenia (M=5,78).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Podľa uvedených zistení možno konštatovať, že tu v niektorých hodnoteniach existuje viditeľná blízkosť, resp. zhoda medzi subjektami, v niektorých prípadoch ich hodnotenia poukazujú na zjavné špecifiká a diferencie v názoroch.

Jednoduchá analýza rozptylu ONEWAY nepotvrdila predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na subúrovni „vládnej politiky vo vzťahu k cestovného ruchu" je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, teda nie je v súlade s 3. pracovnou hypotézou k 2. čiastkovej hypotéze, viď Tabuľka 79.

Tabuľka 80: Intersubjektové diferencie v hodnotení aktivít relevantných subjektov (ONEWAY)

Aktivity relevantných subjektov cestovného ruchu	**F**	**p**	**M**		
			1	**2**	**3**
súhrnné priemerné skóre - aktivít relevantných subjektov	2,09	0,12	5,24	4,98	4,82

Legenda: 1-verejná správa, 2- malé a stredné podniky, 3- neziskové organizácie

Použitím jednoduchej analýzy rozptylu ONEWAY sa nepotvrdil predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na úrovni „aktivít relevantných subjektov" je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, nedochádza teda k súladu s 2. čiastkovou hypotézou, viď Tabuľka 80.

4.5. Diferencie v hodnotení účinnosti vzájomnej spolupráce s ohľadom na veľkosť sídla subjektu

Analýza charakteru cestovného ruchu je rozšírená o ďalšie poznatky, venované diferenciám v hodnotení subjektov s ohľadom na veľkosť miesta ich sídla. Táto demografická charakteristika môže významne doplniť poznatky, získané v hlavnej línii výskumu, určenej výskumnými hypotézami. Sociologické analýzy prirodzene predpokladajú prehľad vplyvu demografických charakteristík na skúmaný jav.

4.5.1. Diferencie v hodnotení charakteru turistického prostredia s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu

Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 81 sú možnosti cestovného ruchu hodnotené diferencovane, čo znamená, že veľkosť sídla (obce) možno chápať ako diferencujúci činiteľ hodnotenia – v prípade deviatich položiek z osemnástich sú tieto rozdiely signifikantné. Naj-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

výraznejšie rozdiely boli zistené pri hodnotení možností spestrenia obchodných ciest (F=4,35, p=0,00).

Tabuľka 81: Diferencie v hodnotení možností cestovného ruchu v obci (regióne) s ohľadom na veľkosť sídla subjektu (ONEWAY)

Možnosti cestovného ruchu (CR) v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
aktívny pobyt v prírode	0,35	0,90	2,57	2,38	2,20	2,35	2,57	2,66	2,66
pobyt na horách (zimná turistika)	2,37	0,33	3,71	2,84	2,30	2,64	2,50	2,94	3,16
využívanie možností extrémnych špor-tov, testovanie fyzických a psych. schopností	0,80	0,57	3,77	4,57	3,90	3,71	3,64	3,88	3,83
agroturistika a ekoturistika	1,33	0,24	4,25	3,76	4,00	3,64	2,92	3,72	4,00
účasť na veľkých športových, zábav-ných podujatiach (športové závody, koncerty)	1,43	0,20	3,60	4,07	3,30	3,85	2,92	2,94	3,16
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	1,60	0,15	2,60	3,26	3,00	3,57	3,14	3,55	3,83
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	0,33	0,91	3,14	3,07	3,30	3,42	2,78	3,11	3,33
lovecká turistika	0,51	0,79	4,14	4,46	4,10	3,92	3,71	4,00	3,16
návšteva kultúrnych zariadení (mú-zeá, galérie)	**3,37**	**0,00**	**4,31**	**4,88**	**4,50**	**4,21**	**3,14**	**3,33**	**4,16**
návšteva historických a architekt. pamiatok	**3,69**	**0,00**	**4,60**	**4,46**	**4,20**	**3,64**	**3,21**	**3,16**	**4,00**
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)	**3,88**	**0,00**	**4,14**	**4,80**	**4,10**	**3,00**	**3,42**	**2,83**	**3,83**
návšteva púťových a posvätných miest	**3,07**	**0,00**	**3,20**	**4,53**	**4,40**	**3,50**	**3,78**	**3,05**	**2,16**
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí	**3,81**	**0,00**	**2,68**	**4,34**	**4,10**	**3,50**	**3,42**	**3,16**	**2,00**
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zruč., odborné pro-fesijné znalosti)	1,47	0,19	4,51	4,73	4,80	3,92	4,14	3,44	4,66
spoločenské stretnutia, návštevy	**2,16**	**0,05**	**3,62**	**2,76**	**3,30**	**2,78**	**2,71**	**2,83**	**1,83**
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	**2,54**	**0,02**	**4,88**	**4,80**	**4,00**	**4,42**	**4,85**	**3,72**	**3,00**
spestrenie obchodných ciest	**4,35**	**0,00**	**5,34**	**4,38**	**4,40**	**4,07**	**3,85**	**3,72**	**2,66**
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	**2,63**	**0,01**	**5,28**	**4,34**	**4,60**	**4,21**	**3,92**	**3,61**	**3,50**
súhrnné priemerné skóre	**3,34**	**0,00**	**3,92**	**4,06**	**3,80**	**3,57**	**3,37**	**3,31**	**3,27**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Celkový trend, podľa priemerného nameraného skóre naznačuje, že s rastom veľkosti sídla rastie pozitívne hodnotenie tejto možnosti – najväčšie sú diferencie medzi najmenšími obcami – do 500 obyvateľov (M=5,34) a najväčšími sídlami – nad 100 000 obyvateľov (M=2,66). Ďalšie signifikantné diferencie sú podobné (hodnota F sa pohybuje od 2,16 do 3,88). Najmenšie sú rozdiely pri hodnotení možností športových podujatí (divácke návštevy i vlastné aktivity) (F=0,33, p=0,91), ale tiež pri hodnotení možností aktívneho pobytu v prírode.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tendencie diferencií v prípade väčšiny položiek smerujú k pozitívnejšiemu hodnoteniu subjektami vo väčších sídlach, smerom k nižšiemu počtu obyvateľov v sídle priemerné skóre nepravidelne rastie – teda miera pozitivity hodnotenia klesá. Zvyčajne tu možno konštatovať najmä výrazný rozdiel medzi najväčšími a najmenšími sídlami. Podľa priemerného nameraného skóre je však celkovo hodnotenie možností cestovného ruchu priemerné. K výraznejším odchýlkam patrí napríklad hodnotenie možností aktívneho pohybu v prírode, ale aj možnosti pobytu na horách (zimná turistika) – tu priemerné skóre nepravidelne klesá smerom k väčšiemu sídlu. Podľa subjektov z väčších sídiel hodnotia možnosti pobytu v prírode pozitívnejšie. K tým výrazne pozitívnejšie hodnoteným patrí aj možnosť návštevy cirkevných pamiatok a religióznych podujatí (M=2,00) a možnosť návštevy púťových a posvätných miest subjektami z najväčších sídiel – nad 100 000 obyvateľov (M=2,16), podobne možnosti spoločenských stretnutí a zábavy v rovnako veľkých sídlach (M=1,83).

Pohľad na situáciu v hodnotení možností cestovného ruchu cez jednotlivé skupiny subjektov podľa veľkosti miesta bydliska poukazuje na to, že bez ohľadu na túto diferenciáciu všetky subjekty vykazujú najnižšie skóre a teda najpozitívnejšie hodnotené možnosti aktívneho pohybu v prírode, prípadne možnosti pobytu na horách.
Najmenej pozitívne, skôr horšie ako priemerné sú hodnotené najmä možnosti spestrenia obchodných ciest a stimulácie pracovného výkonu – najmä podľa hodnotenia subjektov, obývajúcich sídla do 1000 obyvateľov. V obdobnom trende sú hodnotené aj možnosti návštevy kultúrnych podujatí – najvyššie skóre zaznamenávame v obciach od 500 do 10 000 obyvateľov. Podstatne pozitívnejšie hodnotia situáciu subjekty v obciach od 10 000 do 100 000 obyvateľov (M=3,14 a 3,33). V sídlach nad 100 000 obyvateľov namerané skóre opäť stúpa a teda hodnotenie je len priemerné (M=4,16).

Hodnotenie infraštruktúry subjektami, s ohľadom na veľkosť miesta ich sídla je výrazne diferencované a v prípade siedmych z desiatich položiek aj štatisticky významné. To naznačuje, že charakter, či kvalita infraštruktúry cestovného ruchu je rôzna a že veľkosť miesta sídla je tu významným činiteľom. Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 82 sú najväčšie rozdiely zistené pri hodnotení kvality športovo – rekreačných zariadení (F=14,11, p=0,00). Priemerné namerané skóre nenaznačuje jednoznačný trend, naopak, namerané hodnoty sú výrazne špecifické pre rôzne veľké sídla. Najnižšie skóre bolo namerané u subjektov zo sídiel od 1001 do 5000 obyvateľov (M=3,20), o niečo vyššie v sídlach od 50 001 do 100 000 obyvateľov (M=3,36).

Najvyššie skóre bolo zistené a teda najhoršie hodnotenie bolo zaznamenané u subjektov zo sídiel nad 100 000 (M=4,16), tiež sídiel od 5001 do 10 000 obyvateľov (M=4,13).

Najmenšie rozdiely medzi subjektami podľa veľkosti miesta sídla sú pri hodnotení informačných zariadení (F=0,90, p=0,49), ktoré sú výrazne najkritickejšie hodnotené v najväčších sídlach nad 100 000 obyvateľov (M=5,16). Hľadanie trendov a tendencií v spôsobe hodnotenia infraštruktúry vedie k tomu, že u všetkých subjektov, vo všetkých typoch sídiel sú najpozitívnejšie hodnotené ubytovacie a stravovacie zariadenia, k pozitívnejšie hodnote-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ným patrí aj obchodná sieť v prípade subjektov zo sídiel od 5001 do 50 000 obyvateľov (M=3,33 a 3,35).

Tabuľka 82: Diferencie v hodnotení infraštruktúry cestovného ruchu v obci (regióne) s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Zložky infraštruktúry CR a miera ich uspokojivosti	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
ubytovacie zariadenia	1,49	0,18	3,50	3,72	3,20	3,60	3,35	2,68	3,00
stravovacie zariadenia	**3,20**	**0,01**	**3,38**	**3,96**	**2,80**	**2,80**	**3,28**	**2,31**	**3,33**
športovo – rekreačné zariadenia	14,11	0,36	3,64	3,88	3,20	4,13	3,78	3,36	4,16
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	**3,25**	**0,00**	**4,17**	**5,16**	**4,00**	**4,40**	**3,85**	**3,52**	**4,83**
informačné zariadenia	0,90	0,49	4,52	4,80	3,70	4,46	4,28	4,15	5,16
možnosti dopravy	**5,16**	**0,00**	**4,23**	**4,28**	**3,50**	**3,66**	**3,71**	**2,68**	**5,50**
komplexné služby (balíky slu-žieb)	**3,33**	**0,00**	**5,00**	**4,92**	**4,00**	**4,46**	**4,35**	**4,00**	**6,33**
obchodná sieť	**5,09**	**0,00**	**4,02**	**4,84**	**3,90**	**3,33**	**3,35**	**2,84**	**5,00**
zariadenia komunálnych služieb	**7,07**	**0,00**	**4,70**	**4,92**	**3,70**	**3,73**	**3,64**	**3,15**	**5,16**
verejné sociálne zariadenia	**4,84**	**0,00**	**5,23**	**4,80**	**3,80**	**3,86**	**4,50**	**3,42**	**5,33**
súhrné priemerné skóre	**5,92**	**0,00**	**4,24**	**4,52**	**3,58**	**3,85**	**3,81**	**3,22**	**4,78**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Tabuľka 83: Diferencie v hodnotení balíka služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne) s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
užitočný	1,89	0,86	3,65	3,50	3,10	3,60	3,00	2,47	2,83
použiteľný	**3,17**	**0,00**	**3,94**	**3,80**	**3,20**	**3,53**	**3,13**	**2,68**	**3,33**
dosiahnuteľný	1,71	0,12	3,85	3,92	3,70	3,80	3,93	2,78	3,50
kvalitný	**4,22**	**0,00**	**4,60**	**4,15**	**3,40**	**4,13**	**3,53**	**3,21**	**4,33**
atraktívny	**2,37**	**0,03**	**3,65**	**3,03**	**2,90**	**3,53**	**2,73**	**2,42**	**2,50**
poskytuje možnosti na uspokojo-vanie potrieb a požiadaviek klientov	**3,83**	**0,00**	**4,34**	**3,96**	**3,50**	**4,33**	**3,66**	**2,78**	**3,66**
cenovo primeraný	**4,52**	**0,00**	**4,85**	**3,88**	**4,30**	**4,40**	**3,53**	**3,21**	**3,66**
súhrné priemerné skóre	**4,86**	**0,00**	**4,14**	**3,78**	**3,44**	**3,96**	**3,32**	**2,82**	**3,40**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Celkovo najnižšie skóre bolo zaznamenané pri hodnotení stravovacích zariadení subjektami v sídlach od 50 001 do 100 000 obyvateľov (M=2,31). Tu sú relatívne najpozitívnejšie hodnotené aj možnosti dopravy (M=2,68) a ubytovacie zariadenia (M=2,68). Jednoznačne o najnižšej kvalite možno uvažovať vo vzťahu ku komplexným službám (balíky služieb), keď ich hodnotenie u všetkých subjektov vo všetkých sídlach patrí k tým najkritickejším. Výraz-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ne najkritickejšie sú v tomto prípade subjekty zo sídiel nad 100 000 obyvateľov (M=6,33), tu bola zároveň zistená veľmi nízka miera spokojnosti s možnosťami dopravy (M=5,50).

Hodnotenie balíka služieb (viď Tabuľka 83) je z pohľadu rôzne veľkých sídiel diferencované, v prípade piatich zo siedmych položiek štatisticky významne. Najvýraznejšie sú tu rozdiely v hodnotení cenovej primeranosti balíka (F=4,52, p=0,00) a jeho kvality (F=4,22). Pokiaľ ide o cenovú primeranosť, tá viditeľne klesá s počtom obyvateľov v sídle. Znamená to, že najmenej sú tu spokojné subjekty v sídlach do 500 obyvateľov (M=4,85). Pokles nie je plynulý, ale s ohľadom na niektoré náhodné vplyvy možno uvažovať o tendencii.

Tabuľka 84: Diferencie v hodnotení kvality služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne) s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Ukazovatele kvality služieb v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
charakterové vlastnosti pracovníkov	**2,21**	**0,04**	**2,82**	**3,50**	**3,90**	**3,00**	**2,85**	**3,42**	**3,50**
intelektuálne vlastnosti pracovníkov	1,94	0,07	2,91	3,46	4,20	3,20	3,28	3,15	4,00
odborné znalosti výkonných pracovníkov a manažérov	**2,93**	**0,01**	**3,65**	**3,69**	**4,10**	**3,13**	**2,71**	**3,52**	**3,33**
psychický a fyzický potenciál výkonných pracovníkov a manažérov	1,05	0,39	3,68	3,38	3,70	3,26	3,00	3,42	3,00
materiálno – technická základňa cestovného ruchu	**3,08**	**0,00**	**4,88**	**4,50**	**4,10**	**3,73**	**3,73**	**4,78**	**4,50**
estetická hodnota materiálno – technickej základne	0,53	0,77	4,71	4,73	4,60	4,26	4,21	4,57	4,50
funkčnosť materiálno – technického vybavenia	**2,29**	**0,03**	**5,31**	**4,65**	**4,60**	**4,46**	**4,21**	**4,63**	**4,33**
kvalita pracovného prostredia	1,37	0,22	4,25	4,00	4,00	3,46	3,71	3,84	3,50
legislatíva	1,00	0,42	5,57	5,19	4,60	4,93	5,28	5,31	5,00
lokalizácia podniku (zariadení)	0,76	0,59	3,51	3,26	2,90	3,80	3,71	3,52	3,16
systém nadpodnikového manažmentu	**2,75**	**0,01**	**5,80**	**4,96**	**4,20**	**5,40**	**5,00**	**4,63**	**4,50**
vplyv sezónnosti	1,57	0,15	2,45	3,03	2,80	3,26	3,57	2,84	2,66
súhrné priemerné skóre	0,92	0,47	4,14	4,01	3,97	3,82	3,77	3,93	3,83
súhrné priemerné skóre - charakter turistického prostredia	**4,23**	**0,00**	**4,11**	**4,06**	**3,73**	**3,76**	**3,57**	**3,38**	**3,97**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Kvalita je najkritickejšie hodnotená v najmenších (M=4,60) a najväčších (M=4,33) sídlach. Pohľad na najnižšie skóre vo všetkých sídlach poukazuje na jednoznačný trend. Vo všetkých sídlach sú najpozitívnejšie hodnotené dve charakteristiky – užitočnosť a miera atraktivity. Pokiaľ ide o užitočnosť balíka služieb, tu možno uvažovať o tom, že s rastom veľkosti sídla nepravidlene rastie – najvyššie skóre bolo namerané v sídlach do 500 obyvateľov (M=3,65), naopak najnižšie skóre vykazujú subjekty v sídlach od 50 001 do 100 000 obyva-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

teľov (M=2,47). Miera atraktivity je hodnotená veľmi podobne, vyššie skóre bolo zaznamenané v menších sídlach, najvyššie v najmenších (M=3,65), najnižšie opäť v sídlach od 50 001 do 100 000 obyvateľov (M=2,42) – ide zároveň o celkovo najnižšie priemerné skóre v tejto časti analýzy.

Hodnotenie kvality služieb nie je natoľko výrazne diferencované ako predchádzajúce charakteristiky cestovného ruchu, aj keď v prípade piatich z dvanástich položiek sú tieto rozdiely štatisticky významné. Najväčšie rozdiely v hodnotení kvality služieb boli zistené vo vzťahu k materiálno – technickej základni (F=3,08, p=0,00), keď najviac spokojné sú tu subjekty v stredne veľkých sídlach – 5000 do 50 000 obyvateľov (M=3,73). Najmenej spokojné sú subjekty v obciach do 500 obyvateľov (M=4,88), ale priemerné skóre rastie – a teda miera spokojnosti klesá aj v sídlach od 50 000 do 100 000 obyvateľov (M=4,78).

Estetická hodnota materiálno – technickej základne je naopak položkou, pri ktorej boli namerané najmenšie diferencie (F=0,53, p=0,77), viď Tabuľka 84.

4.4.2. Diferencie v hodnotení aktivít relevantných subjektov s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu

Hodnotenie spolupráce s VÚC pri jednotlivých aktivitách je z pohľadu rôzne veľkých sídiel diferencované, u šiestich z desiatich položiek štatisticky významné. Najvýraznejšie sú rozdiely v hodnotení organizácie workshopov a seminárov v oblasti CR (F=4,35, p=0,00) a poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (F=4,19, p=0,00). V prípade zabezpečovania informovanosti (F=3,78, p=0,00), najväčšiu nespokojnosť prejavili subjekty v obciach do 500 obyvateľov, ale aj v obciach do 1000 obyvateľov, do 10 000 a do 50 000 obyvateľov. V hodnotení prípravy propagačných materiálov (F=3,43, p=0,00) prejavili subjekty pomerne vysokú nespokojnosť, viď tabuľka. Hodnotenie prípravy a realizácie športových dokumentov (F=3,28, p=0,00) poukazuje na pomerne vysokú nespokojnosť u subjektov vo všetkých sídlach. Príprava strategických dokumentov v hodnotení subjektov poukazu na pomerne jednotný pohľad, najhoršie hodnotenie však uvádzajú subjekty v sídlach do 500 obyvateľov (M1=5,68). Uvedená situácia poukazuje na slabé možnosti prípravy strategických dokumentov, ktoré sú východiskom pre prípravu a realizáciu mnohých projektov slúžiacich k zlepšeniu prostredia a možností rozvoja pracovnej sily v danom regióne, viď Tabuľka 85.

Hodnotenie spolupráce s malými a strednými podnikmi pri príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov, viď Tabuľka 86, nie je natoľko výrazne diferencované ako predchádzajúce charakteristiky cestovného ruchu, aj keď v prípade piatich z desiatich položiek sú tieto rozdiely štatisticky významné.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 85: Diferencie v hodnotení miery spokojnosti subjektov so spoluprácou s verejnou správou (VÚC) s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Spolupráca s VÚC pri:	F	p	M						
			1	2	3	4	5	6	7
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	**4,35**	**0,00**	**6,11**	**5,76**	**5,00**	**4,86**	**4,13**	**4,84**	**4,00**
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	0,97	0,44	6,14	7,50	4,50	4,13	3,73	9,23	5,60
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	**4,19**	**0,00**	**5,91**	**5,26**	**4,50**	**4,33**	**3,86**	**4,69**	**5,60**
príprave propagačných materiálov	**3,43**	**0,00**	**6,25**	**5,46**	**5,00**	**4,73**	**4,53**	**4,92**	**5,60**
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	**3,28**	**0,00**	**6,20**	**5,15**	**4,80**	**4,80**	**4,26**	**5,15**	**5,20**
príprave strategických dokumentov	**3,18**	**0,00**	**5,68**	**4,96**	**4,30**	**3,93**	**4,00**	**4,07**	**4,80**
zabezpečovaní informovanosti	**3,78**	**0,00**	**6,25**	**5,30**	**4,70**	**5,00**	**4,40**	**5,00**	**5,00**
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	1,33	0,24	6,20	5,61	5,20	5,40	5,46	5,23	6,20
zisťovaní situácie v CR	1,54	0,17	5,85	5,50	5,20	5,00	4,73	4,61	5,60
podpore podnikania v CR	1,48	0,18	6,17	6,00	5,70	5,40	4,93	5,61	5,60
súhrné priemerné skóre	**3,40**	**0,00**	**6,08**	**5,65**	**4,89**	**4,76**	**4,40**	**5,33**	**5,32**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Najväčšie rozdiely v hodnotení spolupráce s malými a strednými podnikmi boli zistené vo vzťahu k príprave propagačných materiálov (F=4,10, p=0,00), keď najviac spokojné sú subjekty v sídlach od 1001 do 5000 (M=3,50) a v sídlach od 10 001 do 50 000 (M=3,46). Zisťovanie situácie v CR (F=4,07, p=0,00) má výrazne klesajúcu tendenciu od sídiel s 500 obyvateľmi až po sídla do 100 000 obyvateľov. (M=5,14 - 3,50). Podobne sa javí i situácia v oblasti hodnotenia prípravy a implementácie projektov zo štrukturálnych fondov (F=3,51, p=0,00), kde najväčšiu nespokojnosť prejavili subjekty pôsobiace v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,25) a menšiu nespokojnosť prejavili subjekty zo sídiel do 100 000 obyvateľov. Pomerne nízke diferencie boli namerané pri hodnotení poskytovania konzultácií pri príprave projektov (F=3,19, p=0,00), kde miera spokojnosti má kolísavú tendenciu. Najväčšiu nespokojnosť prejavili subjekty v sídlach od 500 do 1000 obyvateľov (M=5,07) a najnižšiu nespokojnosť prejavili subjekty v sídlach od 10 001 do 50 000 obyvateľov (M=3,06). Kriticky bola hodnotená i spolupráca MsP pri podpore podnikania v CR (F=2,30, p=0,03) , kde tendencia klesania postupuje od subjektov v sídlach od 500 obyvateľov (M=5,14) smerom k sídlam od 50 001 do 100 000 (M=4,68).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 86: Diferencie v hodnotení miery spokojnosti subjektov so spoluprácou s malými a strednými podnikateľmi s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Spolupráca s malými a strednými podnikateľmi pri:	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	1,19	0,31	4,82	4,65	4,90	4,53	4,93	3,94	3,50
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	**3,51**	**0,00**	**5,25**	**5,03**	**4,60**	**4,40**	**3,26**	**3,47**	**3,83**
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	**3,19**	**0,00**	**4,22**	**5,07**	**4,60**	**4,40**	**3,06**	**3,10**	**3,83**
príprave propagačných materiálov	**4,10**	**0,00**	**4,68**	**4,80**	**3,50**	**3,86**	**3,46**	**3,73**	**2,00**
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	1,54	0,16	5,02	4,69	3,90	4,20	3,86	4,15	3,33
príprave strategických dokumentov	1,43	0,20	5,48	5,30	5,30	4,60	4,66	4,63	5,66
zabezpečovaní informovanosti	1,26	0,28	4,14	4,34	3,90	4,60	4,20	4,15	2,50
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	0,63	0,70	4,97	5,34	4,60	4,93	5,06	4,73	4,00
zisťovaní situácie v CR	**4,07**	**0,00**	**5,88**	**5,26**	**4,10**	**4,73**	**4,66**	**4,10**	**3,83**
podpore podnikania v CR	**2,30**	**0,03**	**5,14**	**5,23**	**4,00**	**3,93**	**3,80**	**4,68**	**3,50**
súhrné priemerné skóre	**2,43**	**0,03**	**4,96**	**4,97**	**4,34**	**4,42**	**4,10**	**4,54**	**3,66**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Tabuľka 87: Diferencie v hodnotení miery spokojnosti subjektov so spoluprácou s cestovnými kanceláriami a agentúrami s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Spolupráca s cestovnými kanceláriami a agentúrami pri:	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	**3,08**	**0,00**	**4,65**	**5,73**	**3,40**	**4,26**	**4,40**	**4,10**	**4,00**
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	**3,53**	**0,00**	**6,08**	**6,11**	**5,40**	**5,33**	**4,93**	**4,68**	**6,16**
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	**2,08**	**0,05**	**5,08**	**6,26**	**5,60**	**5,80**	**5,33**	**5,21**	**6,16**
príprave propagačných materiálov	0,68	0,66	4,20	4,88	4,10	4,06	3,73	4,31	4,16
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	1,54	0,16	5,22	5,46	4,90	4,26	5,26	4,52	4,16
príprave strategických dokumentov	1,76	0,11	5,85	6,07	5,30	5,60	5,33	5,00	6,16
zabezpečovaní informovanosti	1,76	0,11	4,02	4,84	3,70	4,60	4,40	3,52	3,00
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	1,03	0,40	5,54	6,19	5,50	5,53	5,33	5,31	5,50
zisťovaní situácie v CR	2,07	0,06	5,34	5,46	4,30	4,40	4,33	4,26	5,66
podpore podnikania v CR	**2,20**	**0,04**	**6,08**	**5,84**	**4,70**	**4,80**	**5,33**	**5,36**	**5,33**
súhrné priemerné skóre	1,74	0,11	5,21	5,68	4,69	4,86	4,84	5,00	5,20

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Hodnotenie spolupráce s cestovnými kanceláriami a agentúrami je diferencované v prípade štyroch z desiatich položiek, ako uvádza Tabuľka 87. Hodnotenie prípravy a imple-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

mentácie projektov zo štrukturálnych fondov (F=3,53, p=0,00) u uvedených subjektov nie je výrazne diferentné v rámci jednotlivých veľkostí sídiel, kde sa namerané hodnoty pohybujú v intervale od (M=6,08) -v sídlach do 500 obyvateľov, cez (M=5,33) v sídlach od 5001 do 10 000 obyvateľov až po (M=4,68) v sídlach do 100 000 obyvateľov.

Organizáciu workshopov a seminárov v oblasti CR najkritickejšie hodnotili subjekty v sídlach od 500 do 1000 (M=5,73) a sídlach do 500 obyvateľov (M=4,65). Pomerne vysokú nespokojnosť prejavili dotazované subjekty ajv hodnotení spolupráce s cestovnými kanceláriami a agentúrami pri podpore podnikania v CR (F=2,20, p=0,04), kde subjekty v sídlach do 500 obyvateľov vyjadrili najväčší nesúhlas (M=6,08) a subjekty v sídlach od 10 001 do 50 000 najmenší nesúhlas (M=5,33). Najmenšie diferencie sa prejavili pri hodnotení subjektov pri príprave propagačných materiálov (F=0,68, p=0,66). Veľmi podobne hodnotia subjekty spoluprácu s CK a CA pri poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (F=2,08, p=0,05), kde sa hodnoty vyjadrujúce spokojnosť pohybujú od (5,08) plynule do (M=5,21).

Tabuľka 88: Diferencie v hodnotení miery spokojnosti subjektov so spoluprácou s neziskovými organizáciami cestovného ruchu s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Spolupráca s neziskovými organizáciami cestovného ruchu pri:	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	1,49	0,18	4,48	5,07	3,70	4,13	4,53	3,73	5,00
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	**1,97**	**0,04**	**5,28**	**4,84**	**4,60**	**4,73**	**4,13**	**3,78**	**5,33**
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	2,00	0,06	4,37	5,38	4,80	4,73	4,73	3,68	5,50
príprave propagačných materiálov	1,49	0,18	4,85	4,65	4,40	4,20	4,53	3,42	4,50
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	0,60	0,72	4,40	4,07	4,60	4,06	4,46	3,63	3,83
príprave strategických dokumentov	1,14	0,34	5,42	5,15	4,50	4,60	4,86	4,47	5,33
zabezpečovaní informovanosti	0,64	0,69	4,60	4,19	4,10	4,46	4,60	3,78	4,66
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu	**5,61**	**0,00**	**6,40**	**4,84**	**4,30**	**4,66**	**5,00**	**4,63**	**5,66**
zisťovaní situácie v cestovnom ruchu	**4,55**	**0,00**	**5,85**	**5,19**	**4,40**	**4,40**	**4,80**	**3,73**	**5,50**
podpore podnikania v cestovnom ruchu	**3,14**	**0,00**	**6,22**	**5,53**	**4,40**	**4,60**	**4,86**	**5,15**	**5,83**
súhrné priemerné skóre	1,55	0,16	5,19	4,89	4,38	4,46	4,65	4,24	5,40

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Hodnotenie spolupráce s neziskovými organizáciami CR je diferencované v prípade štyroch položiek z desiatich, ako uvádza Tabuľka 88. Najvýraznejšie diferencie boli zaznamenané pri hodnotení spolupráce z hľadiska možností vzdelávania ľudských zdrojov v CR (F=5,61, p=0,00), kde najväčšiu nespokojnosť vyjadrili subjekty pôsobiace v sídlach do 500 obyvateľov (M=6,40). Subjekty v ostatných pozorovaných sídlach vyjadrili svoju nespokoj-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

nosť v intervale od (M=4,30) – sidla od 1001 do 5000, ostatných sídlach veľmi podobné hodnoty. Zisťovanie situácie v CR v spolupráci s NGO bolo hodnotené subjektami pomerne negatívne (F=4,55, p=0,00), obzvlášť u subjektov v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,85), čo plynule postupuje až do hodnoty (M=3,73) – u subjektov v sídlach do 100 000 obyvateľov. Spolupráca NGO pri podpore podnikania v CR bola pri hodnotení subjektami uvedená hodnotou (F=3,14, p=0,00), kde najväčšiu nespokojnosť prejavili subjekty pôsobiace v sídlach do 500 obyvateľov (M=6,22), v sídlach od od 500 do 1000 svoju nespokojnosť vyjadrili hodnotou (M=5,53), v sídlach od od 50 001 do 100 000 - (M=5,15). V ostatných sídlach od 1001 do 5000 - od 10 001 do 50 000 sa pohybovali výsledky meraní v intervale od (M=4,40) po (M=4,86).

Tabuľka 89: Diferencie v hodnotení miery spokojnosti subjektov so spoluprácou s regionálnymi združeniami cestovného ruchu s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Spolupráca s regionálnymi združeniami cestovného ruchu pri:	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu	**4,38**	**0,00**	**4,85**	**4,30**	**3,20**	**3,26**	**3,40**	**3,26**	**3,00**
v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov	**2,90**	**0,01**	**5,34**	**4,80**	**4,30**	**4,20**	**4,00**	**3,42**	**4,00**
poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom	**2,90**	**0,01**	**4,37**	**5,26**	**4,50**	**4,06**	**4,00**	**3,10**	**4,00**
príprave propagačných materiálov	1,53	0,17	4,34	4,73	3,50	3,86	3,46	3,57	3,66
príprave a realizácii športových a kultúrnych podujatí	0,89	0,50	4,11	4,30	3,80	3,60	3,26	3,52	3,16
príprave strategických dokumentov	**2,77**	**0,01**	**5,57**	**5,03**	**4,70**	**4,20**	**4,46**	**3,94**	**4,83**
zabezpečovaní informovanosti	1,78	0,10	4,57	4,19	3,40	4,20	3,86	3,31	3,00
možnostiach vzdelávania ľudských zdrojov v CR	**3,19**	**0,00**	**6,08**	**4,84**	**4,30**	**4,93**	**4,80**	**4,36**	**5,50**
zisťovaní situácie v CR	**4,29**	**0,00**	**5,54**	**4,76**	**3,80**	**3,93**	**3,86**	**3,47**	**5,00**
podpore podnikania v CR	1,86	0,09	5,54	5,19	3,50	4,80	4,60	4,84	4,83
súhrné priemerné skóre	**2,41**	**0,03**	**5,03**	**4,74**	**3,90**	**4,10**	**3,97**	**4,23**	**4,34**
súhrné priemerné skóre - kooperačné aktivity subjektov cestovného ruchu	**3,96**	**0,00**	**6,59**	**6,53**	**5,38**	**5,43**	**5,29**	**6,13**	**5,98**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Hodnotenie spolupráce s regionálnymi združeniami v CR, viď Tabuľka 89 je diferencované v prípade šiestich položiek z desiatich. Najvýraznejšie sú tu rozdiely v hodnotení organizácie workshopov a seminárov v oblasti CR (F=4,38, p=0,00) a zisťovaní situácie v CR (F=4,29, p=0,00). V oboch prípadoch nespokojnosť klesá kontinuálne v smere od subjektov v sídlach do 500 obyvateľov až po sídla od 50 001 do 100 000.

Diferencie boli zaznamenané pri hodnotení spolupráce z hľadiska možností vzdelávania ľudských zdrojov v CR (F=3,19, p=0,00), kde najväčšiu nespokojnosť vyjadrili subjekty

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

pôsobiace v sídlach do 500 obyvateľov (M=6,08) a najmenšiu nespokojnosť subjekty v sídlach od 50 001 do 100 000 (M=4,36). Spoluprácu pri príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov, rovnako ako poskytovanie konzultačnej činnosti k projektom hodnotili subjekty ako štatisticky významné na základe údajov (F=2,90, p=0,01) úplne rovnakou priradenou číselnou hodnotou.

Tabuľka 90: Diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností verejnej správy (VÚC) s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Efektivita činností verejnej správy (VÚC) pri:	F	p	M						
			1	2	3	4	5	6	7
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	**3,24**	**0,00**	**6,17**	**5,44**	**5,00**	**5,00**	**4,40**	**5,41**	**5,20**
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	**2,11**	**0,05**	**5,85**	**5,20**	**4,80**	**4,73**	**4,46**	**5,08**	**5,20**
účasti na medzinárodných veľtrhoch	2,08	0,06	5,54	4,80	4,50	4,06	4,13	4,25	4,20
cezhraničnej spolupráci	**3,40**	**0,00**	**4,97**	**3,92**	**3,50**	**2,86**	**3,73**	**3,83**	**3,20**
vysporiadaní pozemkov	**3,12**	**0,00**	**5,88**	**5,36**	**4,60**	**5,33**	**4,20**	**5,50**	**5,60**
pripomienkovaní zákonov	**2,73**	**0,01**	**5,57**	**4,72**	**4,50**	**4,60**	**4,40**	**4,41**	**6,20**
rozvoji vidieckeho turizmu	**2,19**	**0,04**	**5,80**	**4,84**	**4,80**	**4,60**	**4,66**	**5,00**	**4,80**
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	**2,63**	**0,02**	**6,48**	**5,24**	**5,70**	**5,66**	**5,73**	**6,08**	**6,80**
poskytovaní poradenstva a konzultácií	**2,79**	**0,01**	**6,25**	**5,04**	**5,40**	**5,26**	**5,06**	**5,41**	**4,60**
marketingovom informačnom systéme	**3,32**	**0,00**	**5,82**	**4,48**	**4,90**	**4,20**	**4,46**	**4,41**	**4,60**
koncepcií rozvoja cestovného ruchu	**4,76**	**0,00**	**5,42**	**4,36**	**3,90**	**3,13**	**3,80**	**4,00**	**3,20**
publikačnej činnosti subjektov	1,76	0,11	5,71	4,96	5,50	4,53	4,86	4,58	5,20
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	**2,53**	**0,02**	**6,37**	**5,28**	**5,50**	**5,20**	**5,40**	**5,75**	**6,40**
využívanie IKT v cestovnom ruchu	**3,28**	**0,00**	**5,60**	**4,92**	**4,20**	**4,20**	**4,13**	**4,08**	**4,20**
súhrné priemerné skóre	**3,85**	**0,00**	**5,82**	**4,89**	**4,77**	**4,52**	**4,57**	**4,84**	**4,95**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Prostredníctvom údajov uvedených v tabuľke vyjadrili dotazované subjekty svoju nespokojnosť najviac v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,34 a M=4,37). V sídlach od 500 do 1000 prejavili subjekty väčšiu nespokojnosť pri spolupráci v poskytovaní konzultačnej činnosti (M=5,26), ako v samotnej príprave a implementácii projektov (M=4,80).

Najmenšiu nespokojnosť prejavili subjekty v hodnotení v sídlach od 50 001 do 100 000, konkrétne v príprave a implementácii projektov (M=3,42) a v poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (M=3,10). Značne vysokú nespokojnosť prejavili subjekty pri hodnotení prípravy strategických dokumentov (F=2,77, p=0,01). Opäť najvyššiu nespokojnosť prejavili subjekty v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,57) a najnižšiu nespokojnosť subjekty v sídlach od 50 001 do 100 000 (M=3,94).

Výrazne viac diferencované sa prejavilo hodnotenie efektivity činností VÚC a to v prípade dvanástich položiek zo štrnástich. Z Tabuľky 90 vyplýva, že boli zistené výrazné dife-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

rencie vo vzťahu k príprave koncepcií rozvoja CR (F=4,76, p=0,00), keď najviac spokojné boli subjekty v menších sídlach – od 1001 do 5000 obyvateľov (M=3,36) a tiež väčších sídlach od 5001 do 10 000 (M=3,13). Najmenšiu spokojnosť vyjadrili subjekty v obciach do 500 obyvateľov (M=5,42). Pomerne negatívne hodnotili subjekty efektivitu činností VÚC i v oblasti cezhraničnej spolupráce (F=3,40, p=0,00). Najvýraznejšie prejavili nespokojnosť s uvedenou aktivitou subjekty v sídlach do 500 obyvateľov (M=4,97), postupne kontinuálne nespokojnosť klesala až po hodnotu (M=2,86).

Zhruba jednotný názor vyjadrili subjekty pri hodnotení efektivity činnosti VÚC pri tvorbe a fungovaní marketingového informačného systému (F=3,32, p=0,00), najväčšiu nespokojnosť prejavili subjekty zo sídel do 500 obyvateľov (M=5,82).

Subjekty z ostatných sídiel prejavili pomerne veľkú nespokojnosť v rozsahu od (M=4,20 až po M=4,90). Veľmi podobne vyzerá hodnotenie efektivity činností VÚC pri využívaní IKT pre podporu cestovného ruchu (F=3,28, p=0,00). Subjekty pôsobiace v sídlach do 500 obyvateľov a od 500 do 1000 obyvateľov vyjadrili svoju nespokojnosť s uvedenou situáciou hodnotami (M=5,60 a 4,92). Ostatná namerané hodnoty sa pohybujú v rozsahu od (M=4,08) po (M=4,20), čo predstavuje klesajúcu tendenciu.

Za skutočne málo efektívnu činnosť VÚC považujú dotazované subjekty aj pri koordinácii aktivít v CR (F=3,24, p=0,00). Subjekty zo sídiel do 500 obyvateľov vyjadrili svoju nespokojnosť hodnotou až (M=6,17), subjekty v ostatných sídlach sa v názore na danú situáciu vyjadrovali veľmi podobne. Subjekty v sídlach od 10 001 do 50 000 vyjadrili svoju nespokojnosť s danou spoluprácou hodnotou (M=4,40), subjekty v ostatných sídlach hodnotili situáciu málo rozdielne, hodnoty sa pohybujú od (M=5,00) až po (M=5,44). Oblasť vysporiadania pozemkov je jednou z kľúčových otázok pri rozvoji CR. Hodnotenie subjektov efektivity činností VÚC pri tejto aktivite poukazuje na pomerne vysoké diferencie (F=3,12, p=0,00). Subjekty vyjadrili svoj názor rôznorodo.

V sídlach do 500 obyvateľov (M=5,88), od 500 do 1000 (M=5,36), od 5001 do 10 000 (M=5,33) a od 50 001 do 100 000 (M=5,50). V ostatných sídlach namerané hodnoty udávajú (M=4,20) a (M=4,60). Efektivitu činností VÚC pri poskytovaní poradenstva a konzultácií vyjadrili dotazované subjekty hodnotou F(=2,79, p=0,01).

Najväčšiu nespokojnosť s poskytovaním poradenstva vyjadrili subjekty zo sídiel do 500 obyvateľov (M=6,25), hodnoty ostatných subjektov sa pohybovali v rozmedzí od (M=5,04) po (M=5,40). Pripomienkovanie zákonov zo strany VÚC vyjadrili subjekty ako hodnotu (M=2,73, p=0,01), kde subjekty v sídlach do 500 obyvateľov uvádzajú nespokojnosť s uvedenou činnosťou (M=5,57) a ostatné namerané hodnoty sa pohybujú v škále od (M=4,41) po (M=4,72), s tendenciou nárastu smerom k menším sídlam.

Činnosti sprievodcov v CR, analýzu globalizácie na rozvoj CR, ale i celkový rozvoj vidieckeho turizmu a jeho podpora z VÚC boli hodnotené subjektmi veľmi podobne, (F=2,63, p=0,02, F=2,53, p=0,02 a F=2,19, p=0,04). Najväčšiu spokojnosť pri posudzovaní týchto vzťahov preukázali subjekty prevažne zo stredných sídiel (M=4,60), (M=4,80) ale I (M=5,50).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Naopak najväčšiu nespokojnosť vyjadrili svojim hodnotením subjekty z väčších sídiel od 50 001 do 100 000 (M=6,08) a sídiel do 500 obyvateľov (M=6,48, M=6,43).

Tabuľka 91: Diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností malých a stredných podnikateľov s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu ONEWAY)

Efektivita činností malých a stredných podnikateľov pri:	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	1,18	0,32	4,00	4,60	3,40	4,53	4,26	3,94	3,50
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	**5,07**	**0,00**	**5,80**	**5,04**	**4,00**	**4,93**	**4,60**	**4,11**	**6,16**
účasti na medzinárodných veľtrhoch	1,02	0,41	3,48	3,88	3,60	2,73	6,46	3,38	3,16
cezhraničnej spolupráci	0,17	0,98	3,94	4,16	4,20	4,26	4,00	3,88	3,83
vysporiadaní pozemkov	1,97	0,07	4,85	5,32	5,50	4,60	4,46	3,88	5,83
pripomienkovaní zákonov	**4,31**	**0,00**	**5,91**	**5,28**	**5,20**	**4,33**	**4,40**	**4,16**	**6,00**
rozvoji vidieckeho turizmu	1,50	0,18	4,40	3,76	3,40	3,40	3,86	3,88	3,33
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	0,50	0,80	4,74	4,56	4,30	4,86	5,33	4,61	4,16
poskytovaní poradenstva a konzultácií	**2,29**	**0,03**	**4,57**	**4,84**	**4,20**	**4,73**	**4,66**	**4,44**	**2,33**
marketingovom informačnom systéme	0,52	0,79	3,85	3,96	3,70	3,13	3,53	3,61	3,66
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	**4,17**	**0,00**	**5,68**	**5,00**	**4,40**	**4,06**	**4,93**	**4,38**	**6,00**
publikačnej činnosti subjektov	**3,79**	**0,00**	**5,02**	**4,92**	**3,20**	**3,40**	**4,20**	**4,16**	**3,16**
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	1,75	0,11	6,14	5,60	5,20	5,33	5,13	5,38	6,16
využívanie IKT v cestovnom ruchu	1,98	0,07	3,37	3,92	3,00	2,66	2,66	2,94	2,00
súhrné priemerné skóre	1,20	0,30	4,70	4,63	4,09	4,07	4,61	4,56	4,40

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Vychádzajúc z Tabuľky 91, hodnotenie efektivity činností s malými a strednými podnikateľmi nie je natoľko výrazne diferencované, ako predchádzajúce charakteristiky cestovného ruchu, aj keď v prípade štyroch zo štrnástich položiek sú tieto rozdiely štatisticky významné. Najväčšie rozdiely v hodnotení efektivity činností s MsP boli zistené pri tvorbe klastrov v CR (F=5,07, p=0,00), keď najviac spokojné sú tu subjekty v menších sídlach – od 1001 do 5000 obyvateľov (M=4,00).

Najmenej spokojné sú subjekty v obciach do 500 obyvateľov (M=5,80), ale priemerné skóre klesá – a teda miera spokojnosti rastie aj v sídlach od 50 000 do 100 000 obyvateľov (M=4,11). Pripomienkovanie zákonov a s ním spojenú efektivitu činností hodnotia subjekty pomerne negatívne (F=4,31, p=0,00) najmä subjekty v sídlach do 500 obyvateľov, ale veľmi podobne aj subjekty v sídlach od 500 do 1000 a od 1001 do 5000 obyvateľov (M=4,40 a M=4,16). Podobne negatívne hodnotenie vyjadrili subjekty aj pri hodnotení vytvárania koncepcií rozvoja CR (F=4,17, p=0,00) a to hlavne subjekty v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,68), v sídlach od 500 do 1000 obyvateľov (M=5,00) až po sídla od 50 001 do 100 000 (M=4,38). Efektivitu činností s MsP pri publikačnej činnosti hodnotili subjekty pomerne kriticky (F=3,79, p=0,00). V sídlach od 1001 do 5000 a od 10 001 do 50 000 obyvateľov

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

prejavili subjekty najnižšiu mieru nespokojnosti (M=3,20). Najvyššia miera nespokojnosti bola zaznamenaná v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,02).

Tabuľka 92: Diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností cestovných kancelárií a agentúr s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Efektivita činností cestovných kancelárií a cestovných agentúr pri:	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	0,35	0,90	4,57	4,40	4,00	4,13	4,26	4,00	4,16
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	**2,32**	**0,03**	**6,08**	**5,04**	**5,20**	**4,73**	**4,93**	**5,27**	**4,66**
účasti na medzinárodných veľtrhoch	1,81	0,10	3,34	2,84	3,30	2,46	2,40	2,27	1,50
cezhraničnej spolupráci	0,27	0,94	5,08	4,64	4,40	4,60	4,86	4,66	4,83
vysporiadaní pozemkov	0,86	0,52	6,05	6,16	5,90	6,13	5,66	5,50	6,50
pripomienkovaní zákonov	**3,03**	**0,00**	**6,11**	**5,40**	**5,90**	**5,00**	**5,00**	**4,66**	**6,33**
rozvoji vidieckeho turizmu	0,23	0,96	4,80	4,44	4,70	4,53	4,73	4,94	5,00
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	1,51	0,17	3,00	2,44	2,60	2,06	2,40	2,05	1,16
poskytovaní poradenstva a konzultácií	0,75	0,60	3,48	3,16	4,00	3,66	3,46	3,61	2,33
marketingovom informačnom systéme	0,90	0,49	3,28	2,80	3,40	2,93	3,13	2,38	2,66
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	**2,35**	**0,03**	**5,65**	**5,00**	**4,70**	**4,40**	**4,86**	**4,66**	**6,33**
publikačnej činnosti subjektov	1,59	0,15	4,34	3,44	3,10	3,00	3,80	3,38	2,83
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	1,52	0,17	5,82	5,32	5,20	4,73	5,13	5,50	2,55
využívanie IKT v cestovnom ruchu	0,63	0,70	3,25	2,96	2,90	2,33	2,73	2,55	2,16
súhrné priemerné skóre	1,48	0,18	4,63	4,14	4,23	3,90	4,17	4,22	4,24

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Hodnotenie efektivity činností cestovných kancelárií a agentúr nie je natoľko výrazne diferencované, ako predchádzajúce charakteristiky cestovného ruchu, viď Tabuľka 92. Diferencie boli zaznamenané len v troch zo štrnástich položiek. Najväčšie rozdiely z hľadiska efektivity činností CK a CA boli zistené v pripomienkovaní zákonov (F=3,03, p=0,00), keď najviac spokojné sú subjekty vo veľkých sídlach – od 50 001 do 100 000 obyvateľov (M=4,66) a najmenej spokojné sú subjekty v obciach do 500 obyvateľov (M=6,11). Veľmi podobne bola hodnotená subjektami aj efektivita činností CK a CA pri tvorbe koncepcií CR a tvorbe klastrov CR (F=2,35, p=0,03), (F=2,32, p=0,03), kde sa prejavila najväčšia nespokojnosť u subjektov v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,65) a (M=6,08), naopak najmenšia nespokojnosť sa prejavila v stredne veľkých sídlach, kde boli namerané hodnoty najnižšie v tabuľke (M=4,40) a (M=4,43).

Hodnotenie efektivity činností neziskových organizácií CR je pomerne výrazne diferencované, v ôsmych položkách zo štrnásť celkovo sú tieto rozdiely štatisticky významné, viď Tabuľka 93. Najväčšie rozdiely v hodnotení efektivity činností NGO boli zistené vo vzťahu k tvorbe klastrov v CR (F=4,33, p=0,00), keď najviac spokojné sú tu subjekty v stredne veľkých sídlach – 5000 do 50 000 obyvateľov (M=4,00). Najmenej spokojné sú subjekty v ob-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ciach do 500 obyvateľov (M=5,74). Činnosti sprievodcov v CR sú naopak položkou, pri ktorej boli namerané najmenšie diferencie (F=0,53, p=0,60). Dotazované subjekty vyjadrili pomerne veľkú nespokojnosť pri hodnotení efektivity činností NGO pri koncepcii rozvoja CR, analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj CR, pripomienkovaní zákonov, ale i pri cezhraničnej spolupráci. Ide hlavne o subjekty z obcí do 500 obyvateľov, kde sa namerané hodnoty pohybujú v rozsahu od (M=6,22 až po M=5,00), vysoké nespokojnosť ale možno konštatovať aj vo väčších sídlach od 500 do 1000 obyvateľov.

Tabuľka 93: Diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností neziskových organizácií s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Efektivita činností neziskových organizácií cestovného ruchu pri:	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	1,18	0,32	4,00	4,60	3,40	4,53	4,26	3,94	3,50
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	**4,33**	**0,00**	**5,74**	**5,12**	**4,20**	**4,00**	**4,07**	**4,44**	**4,50**
účasti na medzinárodných veľtrhoch	0,93	0,47	5,14	5,16	4,80	4,20	4,85	4,61	5,33
cezhraničnej spolupráci	**2,99**	**0,00**	**5,34**	**4,72**	**4,10**	**4,13**	**4,07**	**3,88**	**4,50**
vysporiadaní pozemkov	**2,09**	**0,05**	**6,14**	**6,04**	**5,50**	**5,66**	**5,42**	**5,16**	**6,33**
pripomienkovaní zákonov	**3,39**	**0,00**	**5,71**	**5,44**	**4,80**	**4,66**	**4,92**	**4,16**	**6,16**
rozvoji vidieckeho turizmu	1,23	0,29	4,20	3,88	3,90	3,33	3,35	3,94	4,16
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	0,75	0,60	5,37	4,88	4,90	4,33	4,85	4,72	4,66
poskytovaní poradenstva a konzultácií	**2,69**	**0,01**	**5,02**	**4,48**	**4,20**	**3,93**	**4,57**	**3,61**	**3,66**
marketingovom informačnom systéme	1,19	0,31	4,80	4,52	4,70	3,73	4,35	4,05	4,40
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	**3,54**	**0,00**	**5,85**	**5,16**	**5,00**	**4,13**	**4,85**	**4,38**	**4,83**
publikačnej činnosti subjektov	**2,76**	**0,01**	**5,68**	**4,92**	**4,60**	**4,40**	**4,78**	**4,16**	**4,50**
analyzovaní vplyvu globalizácie-rozvojCR	**3,40**	**0,00**	**6,22**	**5,40**	**5,10**	**4,80**	**5,14**	**5,38**	**6,33**
využívanie IKT v cestovnom ruchu	0,84	0,53	4,25	4,72	4,60	3,93	4,42	3,66	3,83
súhrné priemerné skóre	**2,36**	**0,03**	**5,31**	**4,94**	**4,57**	**4,22**	**4,56**	**4,69**	**5,18**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Podľa údajov v Tabuľke 94 je hodnotenie efektivity činností regionálnych združení CR pomerne výrazne diferencované, v jedenástich položkách zo štrnásť celkovo sú tieto rozdiely štatisticky významné. Najväčšie rozdiely v hodnotení efektivity činností regionálnych združení CR boli zistené vo vzťahu k tvorbe koncepcií rozvoja CR (F=5,39, p=0,00), keď najviac spokojné sú tu subjekty v stredne veľkých sídlach – 5000 do 50 000 obyvateľov (M=3,33). Najmenej spokojné sú subjekty v obciach do 500 obyvateľov (M=5,51). Zjavne vysoké rozdiely môžeme sledovať aj v hodnotení publikačnej činnosti subjektov a tvorbe klastrov v CR (F=5,36, p=0,00) a (F=4,88, p=0,00), kde najväčšiu spokojnosť pri hodnotení vyjadrili subjekty v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,28), (F=4,91) a smerom k väčším sídlam má hodnotenie nespokojnosti klesajúcu tendenciu.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 94: Diferencie v miere spokojnosti subjektov s efektivitou činností regionálnych združení cestovného ruchu s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

Efektivita činností regionálnych združení cestovného ruchu pri:	F	p	M						
			1	2	3	4	5	6	7
koordinácií aktivít v cestovnom ruchu	**2,10**	**0,05**	**4,28**	**3,96**	**2,70**	**3,40**	**3,33**	**3,38**	**2,83**
tvorbe klastrov v cestovnom ruchu	**4,88**	**0,00**	**4,91**	**3,96**	**2,60**	**2,66**	**3,33**	**2,94**	**3,16**
účasti na medzinárodných veľtrhoch	**2,35**	**0,03**	**4,28**	**4,56**	**2,70**	**3,73**	**4,06**	**3,33**	**2,83**
cezhraničnej spolupráci	**3,62**	**0,00**	**4,71**	**4,24**	**3,00**	**3,46**	**3,66**	**2,94**	**3,50**
vysporiadaní pozemkov	1,24	0,29	5,74	5,36	4,80	5,40	5,33	4,77	6,16
pripomienkovaní zákonov	**3,90**	**0,00**	**5,62**	**4,80**	**4,10**	**4,20**	**4,46**	**3,66**	**5,33**
rozvoji vidieckeho turizmu	1,00	0,42	3,54	3,52	2,50	2,93	2,93	3,22	2,83
činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu	**2,99**	**0,00**	**5,02**	**4,72**	**2,80**	**3,93**	**4,93**	**4,50**	**3,16**
poskytovaní poradenstva a konzultácií	**3,76**	**0,00**	**4,65**	**4,20**	**2,90**	**3,13**	**4,46**	**3,55**	**3,00**
marketingovom informačnom systéme	**2,50**	**0,02**	**4,45**	**4,28**	**3,00**	**3,26**	**4,26**	**3,55**	**3,00**
koncepcii rozvoja cestovného ruchu	**5,39**	**0,00**	**5,51**	**4,68**	**3,70**	**3,33**	**4,33**	**3,66**	**4,50**
publikačnej činnosti subjektov	**5,36**	**0,00**	**5,28**	**4,76**	**2,60**	**3,60**	**4,40**	**3,88**	**2,66**
analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu	**4,51**	**0,00**	**6,14**	**5,36**	**4,70**	**4,33**	**4,66**	**4,83**	**3,44**
využívanie IKT v CR	1,23	0,29	3,82	3,14	2,70	3,66	4,13	3,44	2,83
súhrné priemerné skóre	**4,00**	**0,00**	**4,85**	**4,46**	**3,20**	**3,64**	**4,17**	**4,22**	**3,81**
súhrné priemerné skóre – kordinačné mechanizmy subjektov cestovného ruchu	**3,28**	**0,00**	**4,99**	**4,50**	**4,07**	**3,98**	**4,14**	**4,46**	**4,35**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Podľa údajov v Tabuľke 94 je hodnotenie efektivity činností regionálnych združení CR pomerne výrazne diferencované, v jedenástich položkách zo štrnásť celkovo sú tieto rozdiely štatisticky významné. Najväčšie rozdiely v hodnotení efektivity činností regionálnych združení CR boli zistené vo vzťahu k tvorbe koncepcií rozvoja CR (F=5,39, p=0,00), keď najviac spokojné sú tu subjekty v stredne veľkých sídlach – 5000 do 50 000 obyvateľov (M=3,33). Najmenej spokojné sú subjekty v obciach do 500 obyvateľov (M=5,51). Zjavne vysoké rozdiely môžeme sledovať aj v hodnotení publikačnej činnosti subjektov a tvorbe klastrov v CR (F=5,36, p=0,00) a (F=4,88, p=0,00), kde najväčšiu spokojnosť pri hodnotení vyjadrili subjekty v sídlach do 500 obyvateľov (M=5,28), (F=4,91) a smerom k väčším sídlam má hodnotenie nespokojnosti klesajúcu tendenciu.

Taktiež analýzu vplyvu globalizácie na rozvoj CR v spojení s efektivitou činností regionálnych združení CR hodnotili subjekty pomerne diferentne (F=4,51, p=0,00). Miera spokojnosti subjektov úmerne stúpa smerom k väčším sídlam.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Efektivita činností uvedených združení vo vzťahu k cezhraničnej spolupráci, poskytovaní poradenstva a konzultácií a pripomienkovaniu zákonov bola subjektami posúdená v hodnotách (F=3,62, p=0,00), (F=3,76, p=0,00) a (F=3,90, p=0,00), kde opäť hodnotenie spokojnosti s uvedenými činnosťami klesá u subjektov smerom dole od sídiel do 500 obyvateľov po veľké sídla.

Tabuľka 95: Diferencie v miere spokojnosti subjektov s vládnou politikou na riešenie situácie v cestovnom ruchu s ohľadom na veľkosť miesta sídla subjektu (ONEWAY)

vládna politika- účinný nástroj na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
vládna finančná pomoc odvetviam CR	0,92	0,48	4,65	4,73	4,44	4,92	4,80	4,10	5,66
informovanosť subjektov o možnostiach podpory z EÚ	1,71	0,12	4,42	3,96	3,88	4,07	3,66	3,26	4,83
podpora zamestnanosti v CR	1,31	0,25	5,08	4,73	4,33	4,85	4,60	4,10	5,33
legislatívne podmienky štátu	1,48	0,18	5,31	4,73	3,88	4,42	4,73	4,73	5,33
výška dotácií poskytnutá miestnymi úradmi	2,07	0,06	5,42	4,88	4,77	4,78	5,06	4,52	6,50
výška zdanenia fyzických a právnických osôb	1,24	0,28	6,02	5,23	5,11	5,14	5,40	5,36	6,00
politika sociálneho zabezpečenia	0,97	0,44	5,57	5,00	4,88	4,92	5,40	5,36	6,33
množstvo a dátumy štátnych sviatkov, obdobie školského vyučovania	**3,21**	**0,00**	**3,71**	**2,88**	**2,77**	**2,42**	**2,40**	**2,84**	**4,00**
pohraničné kontroly, vzťahy s inými krajinami	**1,44**	**0,20**	**3,14**	**3,42**	**3,00**	**2,42**	**2,26**	**3,21**	**2,33**
starostlivosť o historické pamiatky	**3,72**	**0,00**	**5,22**	**4,73**	**4,33**	**4,14**	**3,46**	**3,94**	**4,16**
súhrné priemerné skóre –vládna politika	**4,00**	**0,00**	**4,85**	**4,46**	**3,20**	**3,64**	**4,17**	**4,22**	**3,81**
súhrné priemerné skóre – aktivity subjektov cestovného ruchu	**4,15**	**0,00**	**5,47**	**5,14**	**4,53**	**4,52**	**4,51**	**4,94**	**5,07**

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Podľa údajov v Tabuľke 95 hodnotenie vládnej politiky ako účinného nástroja na riešenie situácie v oblasti CR nie je natoľko výrazne diferencované ako predchádzajúce charakteristiky cestovného ruchu, aj keď v prípade dvoch z desiatich položiek sú tieto rozdiely štatisticky významné. Najväčšie rozdiely v hodnotení vládnej politiky boli zistené vo vzťahu k starostlivosti o historické pamiatky (F=3,72, p=0,00), keď najviac spokojné sú tu subjekty vo väčších sídlach – 10 001 do 50 000 obyvateľov. (M=3,46). Najmenej spokojné sú subjekty v obciach do 500 obyvateľov (M=5,22). Štatisticky významné v hodnotení sa javia na základe uvedených údajov i množstvá a dátumy štátnych sviatkov a obdobie školského vyučovania (F=3,21, p=0,00), kde najväčšiu nespokojnosť opäť prejavili subjekty v sídlach do 500 obyva-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

teľov (M=3,71) a najmenšiu nespokojnosť subjekty pôsobiace v sídlach od 10 001 do 50 000 (M=2,40).

4.5. Diferencie v hodnotení cestovného ruchu v regióne verejnosťou s ohľadom na sociálno – demografické charakteristiky

Analýza charakteru cestovného ruchu venuje pozornosť diferenciám v hodnotení verejnosťou s ohľadom na veľkosť miesta ich sídla. V práci nie sú priamo zahrnuté zisťované demografické údaje v súvislosti s verejnosťou, tieto slúžia na dokreslenie celkovej situácie. Táto demografická charakteristika prispieva k doplneniu poznatkov získaných v hlavnej línii výskumu, určenej výskumnými hypotézami.

4.5.1. Diferencie v hodnotení s ohľadom na veľkosť miesta bydliska v hodnotení cestovného ruchu v regióne verejnosťou

Podľa údajov v Tabuľke 96 sú možnosti cestovného ruchu hodnotené diferencovane, čo znamená, že veľkosť sídla možno chápať ako diferencujúci činiteľ hodnotenia – v prípade piatich položiek z osemnástich sú tieto rozdiely signifikantné.

Najvýraznejšie rozdiely boli zistené pri hodnotení návštev spoločenských akcií (F=5,19, p=0,00), spoločenské stretnutia, návštevy (F=3,63, p=0,00), návšteva historických a architektonických pamiatok (F=2,24, p=0,02), návšteva prírodných zaujímavostí (F=2,34, p=0,03) a lovecká turistika (F=2,26, p=0,04). Priemerné namerané skóre naznačuje, že najväčšie diferencie sú medzi verejnosťou z najmenších sídiel – do 500 obyvateľov (M=5,00) a sídiel– od 5 001 do 10 000 obyvateľov (M=2,86).

Najmenšie sú rozdiely pri hodnotení účasti na veľkých športových, zábavných podujatiach (F=0,76, p=0,61), ale tiež pri hodnotení využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností (F=0,56, p=0,75) verejnosťou. Podľa priemerného nameraného skóre je však celkovo hodnotenie možností cestovného ruchu priemerné.

K výraznejším odchýlkam patrí napríklad hodnotenie loveckej turistiky, ale aj návšteva prírodných zaujímavostí - tu priemerné skóre nepravidelne klesá smerom k väčšiemu sídlu. Verejnosť z väčších sídiel hodnotí možnosti pobytu v prírode pozitívnejšie.

Výrazne pozitívnejšie hodnotenie verejnosť vyjadruje aj smerom k loveckej turistike (M=6,00), agroturistike a ekoturistike, návšteve púťových a posvätných miest (M=5,00).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 96: Diferencie s ohľadom na veľkosť miesta bydliska v hodnotení možností cestovného ruchu v regióne z pohľadu verejnosti (ONEWAY)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
aktívny pobyt v prírode	1,26	0,27	3,28	2,00	3,00	2,52	2,72	2,95	2,33
pobyt na horách (zimná turistika)	0,82	0,55	3,85	2,33	3,10	3,04	2,88	3,20	3,33
využívanie možností extrémnych špor-tov, testovanie fyzických apsychických schopno.	0,56	0,75	4,28	3,33	4,20	3,73	3,76	3,95	4,66
agroturistika a ekoturistika	1,52	0,17	3,42	2,83	3,60	3,08	3,44	3,90	5,00
účasť na veľkých športových, zábav-ných podujatiach (športové závody, koncerty)	0,76	0,61	3,71	3,50	3,10	3,17	3,36	3,35	4,66
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	**2,34**	**0,03**	**4,28**	**4,00**	**3,50**	**3,34**	**2,96**	**3,07**	**4,66**
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	1,53	0,17	3,85	3,66	3,40	3,43	2,92	3,10	4,00
lovecká turistika	**2,26**	**0,04**	**2,42**	**2,50**	**3,70**	**3,65**	**3,72**	**4,05**	**6,00**
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)	1,70	0,12	4,71	4,50	3,30	3,47	3,64	3,50	4,66
návšteva historických a architekto-nických pamiatok	**2,46**	**0,02**	**4,71**	**4,50**	**4,30**	**3,39**	**3,48**	**3,40**	**3,00**
návšteva spoločenských akcií (divad-lá, festivaly)	**5,19**	**0,00**	**5,00**	**4,66**	**3,90**	**2,86**	**3,56**	**2,85**	**4,00**
návšteva púťových a posvätných miest	1,00	0,42	4,14	3,66	4,60	3,47	3,84	3,55	5,00
návšteva cirkevných pamiatok a reli-gióznych podujatí	1,07	0,38	3,85	3,16	4,70	3,39	3,96	3,70	5,00
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zruč., odborné profe-sijné znalosti)	1,34	0,24	4,42	4,50	4,40	3,60	4,16	3,90	3,00
spoločenské stretnutia, návštevy	**3,63**	**0,00**	**2,57**	**2,66**	**2,60**	**2,47**	**2,52**	**2,30**	**4,66**
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	1,90	0,08	5,14	4,83	4,50	3,95	3,96	3,82	4,00
spestrenie obchodných ciest	1,66	0,13	4,57	4,00	4,80	4,26	3,48	3,87	3,00
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	1,12	0,35	5,00	4,00	4,10	4,17	3,72	3,77	3,33
súhrnné priemerné skóre	0,78	0,58	3,88	3,75	3,38	3,61	3,43	3,46	3,41

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Hodnotenie infraštruktúry verejnosťou, viď Tabuľka 97, s ohľadom na veľkosť miesta ich sídla je výrazne diferencované, v siedmych z desiatich položiek aj štatisticky významné. To naznačuje, že charakter, či kvalita infraštruktúry cestovného ruchu je rôzna a že veľkosť miesta sídla je tu významným činiteľom. Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 93 boli najväčšie rozdiely zistené pri hodnotení možnosti dopravy (F=5,19, p=0,00), ubytovacích zariadení (F=5,18, p=0,00), zariadení komunálnych služieb (F=4,51, p=0,00), obchodnej siete (F=3,09, p=0,00). Priemerné namerané skóre nenaznačuje jednoznačný trend, naopak, namerané hodnoty sú výrazne špecifické pre rôzne veľké sídla.

Najnižšie skóre bolo namerané u verejnosti zo sídiel nad 100 000 (M=2,33), o niečo vyššie v sídlach od 50 001 do 100 000 obyvateľov (M=3,02). Naopak najvyššie skóre bolo

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

zistené a teda najhoršie hodnotenie bolo zaznamenané u verejnosti zo sídiel do 500 obyvateľov (M=6,00 5,85), ale tiež zo sídiel od 500 do 1 000 obyvateľov (M=5,50).

Najmenšie rozdiely u verejnosti podľa veľkosti miesta sidla sú pri hodnotení stravovacie zariadenia (F=2,010, p=1,56), ktoré sú výrazne najkritickejšie hodnotené v najväčších sídlach do 500 obyvateľov (M=4,71).

Tabuľka 97: Diferencie s ohľadom na veľkosť miesta bydliska v hodnotení miery spokojnosti s infraštruktúrou cestovného ruchu z pohľadu verejnosti (ONEWAY)

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu	F	p	M						
			1	2	3	4	5	6	7
ubytovacie zariadenia	**5,18**	**0,00**	**5,14**	**4,16**	**3,70**	**4,21**	**3,48**	**3,02**	**3,00**
stravovacie zariadenia	2,01	1,56	4,71	4,16	3,70	3,91	3,56	3,25	3,00
športovo – rekreačné zariadenia	1,50	0,18	5,42	4,33	3,90	4,30	4,36	4,05	4,66
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	**2,34**	**0,03**	**5,57**	**4,83**	**4,70**	**4,78**	**4,72**	**4,47**	**2,33**
informačné zariadenia	1,11	0,35	6,00	5,50	5,30	5,39	5,08	4,97	4,33
možnosti dopravy	**5,19**	**0,00**	**5,28**	**5,50**	**4,20**	**4,56**	**4,28**	**3,57**	**2,66**
komplexné služby (balíky služieb)	**2,24**	**0,04**	**5,85**	**5,33**	**4,70**	**5,26**	**4,72**	**4,70**	**4,66**
obchodná sieť	**3,09**	**0,00**	**4,57**	**5,16**	**3,70**	**4,39**	**3,88**	**3,65**	**2,33**
zariadenia komunálnych služieb	**4,51**	**0,00**	**4,85**	**5,33**	**4,50**	**5,00**	**4,72**	**3,80**	**4,66**
verejné sociálne zariadenia	**2,87**	**0,01**	**5,14**	**5,33**	**5,20**	**5,39**	**5,16**	**4,15**	**5,33**
súhrné priemerné skóre	1,09	0,37	4,38	3,92	4,65	4,36	4,45	4,44	3,88

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Tabuľka 98: Diferencie s ohľadom na veľkosť miesta bydliska v hodnotení balíka služieb v cestovnom ruchu z pohľadu verejnosti (ONEWAY)

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	F	p	M						
			1	2	3	4	5	6	7
užitočný	**2,90**	**0,01**	**4,14**	**2,83**	**2,90**	**3,17**	**2,84**	**2,37**	**3,00**
použiteľný	1,54	0,16	3,85	3,00	3,10	2,95	3,00	2,57	3,66
dosiahnuteľný	**2,13**	**0,05**	**4,42**	**3,50**	**3,70**	**3,82**	**3,72**	**3,07**	**4,00**
kvalitný	2,02	0,06	4,71	4,16	4,10	4,47	4,00	3,67	5,33
atraktívny	**2,85**	**0,01**	**4,00**	**3,16**	**3,30**	**3,60**	**3,12**	**2,65**	**4,66**
poskytuje možnosti na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov	**2,21**	**0,04**	**4,85**	**4,16**	**4,00**	**4,26**	**3,84**	**3,50**	**4,66**
cenovo primeraný	**2,93**	**0,01**	**4,71**	**3,66**	**4,50**	**4,13**	**4,04**	**3,42**	**5,00**
súhrné priemerné skóre	0,43	0,85	4,08	3,55	3,48	3,39	3,45	3,49	3,30

Legenda: M1: do 500, M2-od 500 do 1 000, M3: od 1 001 do 5 000, M4: od 5 001 do 10 000, M5: od 10 001 do 50 000, M6: od 50 001 do 100 000, M7: nad 100 000 obyvateľov

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Hodnotenie balíka služieb z pohľadu verejnosti, uvedené v Tabuľke 98 je u rôzne veľkých sídiel diferencované, v prípade piatich zo siedmych položiek aj štatisticky významne. Najvýraznejšie sú tu rozdiely v hodnotení cenovej primeranosti balíka (F=2,93, p=0,01) a jeho užitočnosti (F=2,90, p=0,01). Posudzovanie cenovej primeranosti má kolísavú tendenciu bez náznaku výrazného klesania či stúpania, kde skóre sa pohybuje v rozsahu od (M=3,45-M=5,00), podobne aj pri posudzovaní jeho užitočnosti, kde (M=2,37-M=4,14). Kvalitu balíka služieb posúdila verejnosť vo všetkých sídlach veľmi podobne (M=3,67-M=5,33). Mieru atraktivity balíka posúdila verejnosť pomerne rovnomerne vo všetkých veľkostiach sídiel od (M=3,12) po (M=4,66) diferencie (R=2,85, p=0,01). Veľmi podobné hodnotenie vyjadrila verejnosť pri posudzovaní dosiahnuteľnosti balíka služieb (F=2,13, p=0,05) a poskytovaní možností na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov (F=2,21, p=0,04), kde najvyššie namerané skóre bolo zaznamenané u sídiel do 500 obyvateľov (M=4,42,M=4,85) a najnižšie v sídlach od 50 001 do 100 000 obyvateľov (M=3,07 a 3,50).

Najnižšie skóre bolo namerané u verejnosti v sídlach od 500 do 1 000 (M=2,83), a len nebadane vyššie v sídlach od 50 001 do 100 000 obyvateľov (M=2,84). Naopak najvyššie skóre bolo zistené a teda najhoršie hodnotenie bolo zaznamenané u verejnosti zo sídiel do 500 obyvateľov (M=6,00 5,85), ale tiež zo sídiel od 500 do 1 000 obyvateľov (M=5,50).

4.5.2. Diferencie v hodnotení s ohľadom na najvyššie ukončené vzdelanie v hodnotení cestovného ruchu v regióne verejnosťou

Údaje, uvedené v Tabuľke 99 poukazujú na to, že hodnotenie cestovného ruchu verejnosťou je vzhľadom na ich príslušnosť k sledovaným vzdelanostným kategóriám diferencované. Podľa súhrnného priemerného skóre pre hodnotenie možností cestovného ruchu sú tieto diferencie štatisticky významné (F=2,37, p=0,04). Podľa priemerného skóre sú hodnotenia pozitívnejšie v skupinách s vyšším vzdelaním, než v skupinách s nižším vzdelaním – najmenej pozitívne, až priemerné je hodnotenie respondentov s najnižším vzdelaním (M=4,72), v skupine vysokoškolákov bolo zistené výrazne pozitívnejšie hodnotenie (M pre obidva stupne=3,46). Najnižšie skóre bolo namerané v skupine so všeobecným vzdelaním s maturitou (M=3,40). Pohľad na situáciu v hodnotení možností cestovného ruchu verejnosťou cez jednotlivé položky poukazuje na to, že v prípade siedmych z osemnástich položiek je toto hodnotenie diferencované a teda v jednotlivých vzdelanostných kategóriách rozdielne. Najväčšie rozdiely boli zistené pri hodnotení možností na vzdelávacie podujatia (F=4,01, p=0,00), keď tendencia v diferenciách v podstate kopíruje trend, konštatovaný pri súhrnných údajoch – výrazne najmenej spokojní sú respondenti s najnižším dosiahnutým vzdelaním (M=6,00). Naopak, najnižšie skóre bolo opäť zistené v skupine so všeobecným vzdelaním s maturitou (M=3,50).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Tabuľka 99: Diferencie s ohľadom na najvyššie ukončené vzdelanie v hodnotení možností cestovného ruchu v regióne verejnosťou (ONEWAY)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**					
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
aktívny pobyt v prírode	0,22	0,99	2,66	2,75	2,75	2,80	2,73	2,81
pobyt na horách (zimná turistika)	0,79	0,55	2,66	2,37	3,37	3,07	2,93	3,15
využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických apsych. schopností	0,42	0,82	4,66	3,87	4,06	3,96	3,60	3,81
agroturistika a ekoturistika	2,47	0,03	5,66	3,87	3,03	3,53	3,40	3,87
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach (športové závody, koncerty)	0,66	0,65	4,66	3,50	3,27	3,38	3,26	3,31
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	0,95	0,44	4,00	3,87	3,27	3,50	2,93	3,187
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	0,42	0,83	3,33	3,37	3,41	3,34	3,06	3,09
lovecká turistika	1,24	0,29	3,66	3,50	3,20	4,38	3,73	3,81
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)	1,83	0,11	5,66	4,12	3,58	3,61	3,26	3,65
návšteva historických a architektonických pamiatok	**3,92**	**0,00**	**5,33**	**4,62**	**3,96**	**3,15**	**3,26**	**3,46**
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)	**3,62**	**0,00**	**6,00**	**4,12**	**3,44**	**2,88**	**3,20**	**3,31**
návšteva púťových a posvätných miest	0,76	0,57	4,33	4,25	3,86	3,30	4,13	3,75
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí	1,01	0,41	4,66	4,62	3,79	3,26	4,00	3,87
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zruč., odborné profesijné znalosti)	**4,01**	**0,00**	**6,00**	**4,62**	**4,10**	**3,50**	**4,40**	**3,71**
spoločenské stretnutia, návštevy	1,04	0,39	3,33	2,50	2,31	2,38	2,66	2,62
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	**3,44**	**0,00**	**6,00**	**4,50**	**4,44**	**3,65**	**3,84**	**3,61**
spestrenie obchodných ciest	**3,24**	**0,00**	**6,33**	**4,50**	**4,37**	**3,84**	**3,73**	**3,53**
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	**2,91**	**0,01**	**6,00**	**4,50**	**4,31**	**3,61**	**3,93**	**3,59**
súhrné priemerné skóre	**2,37**	**0,04**	**4,72**	**3,86**	**3,59**	**3,40**	**3,46**	**3,46**

Legenda: M1: základné, M2: stredné odborné bez maturity, M3:stredné odborné s maturitou, M4: stredné všeobecné s maturitou, M5: vysokoškolské I.stupeň, M6: vysokoškolské II.stupeň.

Podobne výrazné sú aj diferencie v hodnotení možností návštevy historických a architektonických pamiatok (F=3,92, p=0,00). Trend v diferenciách je obdobný ako na úrovni súhrnného skóre. Podobne je tomu aj v prípade hodnotenia ostatných možností. Celkový trend je odlišný len pri hodnotení možností loveckej turistiky, kde naopak absolventi gymnázií vykazujú výrazne najvyššie skóre a teda najmenej pozitívne hodnotenie – skôr priemerné (M=4,38), v porovnaní s ostatnými vzdelanostnými kategóriami. Najmenšie diferencie v hodnotení možností cestovného ruchu verejnosťou boli zistené pri aktívnom pobyte v prírode (F=0,22, p=0,99), kde je názor respondentov veľmi vyrovnaný a aj podľa priemerného skóre sú rozdiely minimálne. Podľa vyjadrení respondentov v jednotlivých vzdelanost-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

ných skupinách jednoznačne – vo všetkých skupinách bolo zistené najpozitívnejšie hodnotenie možností aktívneho pobyte v prírode a možností pobytu na horách, naopak najmenej pozitívne, resp. podľa priemerného skóre skôr negatívne je hodnotenie možností spestrenia obchodných ciest, vzdelávania a návštevy cirkevných pamiatok.

Celkovo výrazne najviac negatívne je hodnotenie možností spestrenia obchodných ciest respondentami s ukončeným základným vzdelaním (M=6,33).

Tabuľka 100: Diferencie s ohľadom na najvyššie ukončené vzdelanie v hodnotení infraštruktúry cestovného ruchu v regióne (ONEWAY)

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu	**F**	**p**	**M**					
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
ubytovacie zariadenia	**3,12**	**0,01**	**4,00**	**3,50**	**4,34**	**3,42**	**3,06**	**3,34**
stravovacie zariadenia	1,74	0,13	3,33	3,37	4,17	3,50	3,13	3,50
športovo – rekreačné zariadenia	0,81	0,54	4,00	4,25	4,65	4,23	4,00	4,12
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	**3,40**	**0,00**	**5,00**	**4,50**	**5,44**	**4,23**	**4,33**	**4,34**
informačné zariadenia	2,15	0,06	5,00	4,87	5,79	5,07	4,80	4,93
možnosti dopravy	**2,23**	**0,05**	**3,66**	**4,12**	**4,82**	**3,80**	**3,93**	**4,00**
komplexné služby (balíky služieb)	1,03	0,40	5,00	4,87	5,17	5,00	4,46	4,81
obchodná sieť	0,84	0,52	4,00	4,25	4,31	3,84	3,73	3,71
zariadenia komunálnych služieb	0,86	0,50	5,00	4,25	4,31	3,84	3,73	3,71
verejné sociálne zariadenia	1,55	0,17	5,33	3,75	5,06	5,11	4,46	4,87
súhrné priemerné skóre	**2,52**	**0,03**	**4,43**	**4,17**	**4,84**	**4,28**	**4,00**	**4,19**

Legenda: M1: základné, M2: stredné odborné bez maturity, M3:stredné odborné s maturitou, M4: stredné všeobecné s maturitou, M5: vysokoškolské I.stupeň, M6: vysokoškolské II.stupeň.

Hodnotenie infraštruktúry cestovného ruchu verejnosťou, s ohľadom na najvyššie ukončené vzdelanie nie je výrazne diferencované, v troch z desiatich položiek je ale štatisticky významné.

Podľa údajov, uvedených v Tabuľke 100 boli najväčšie rozdiely zistené pri hodnotení sprostredkovateľských zariadení (cestovné kancelárie, agentúry), kde (F=3,40,p=0,00), ubytovacích zariadení (F=3,12, p=0,01) a možností dopravy (F=2,23, p=0,05).
Podľa súhrnného priemerného skóre pre hodnotenie infraštruktúry cestovného ruchu verejnosťou sú tieto diferencie štatisticky významné (F=2,52, p=0,03).

Celkovo najnižšie skóre v tabuľke, konkrétne v hodnotení ubytovacích zariadení vyjadrili zástupcovia verejnosti s ukončeným vysokoškolským vzdelaním I.stupňa (M=3,06) a II. stupňa (M=3,34). Pomerne nízke skóre v hodnotení stravovacích zariadení prejavili opäť respondenti s ukončeným vysokoškolským vzdelaním I.stupňa (M=3,13) a respondenti s ukončeným vzdelaním základným (M=3,33).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Podľa priemerného skóre sú hodnotenia vo všetkých uvedených skupinách veľmi podobné, najmenej pozitívne hodnotili respondenti s ukončeným vysokoškolským vzdelaním I. stupňa (M=4,00), najpozitívnejšie hodnotili respondenti s ukončeným stredným odborným vzdelaním s maturitou (M=4,84).

Tabuľka 101: Diferencie s ohľadom na najvyššie ukončené vzdelanie v hodnotení balíka služieb cestovného ruchu v regióne (ONEWAY)

Balík služieb cestovnom ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**					
				2	**3**	**4**	**5**	**6**
užitočný	1,98	0,08	4,33	3,00	3,00	3,03	2,40	2,56
použiteľný	1,03	0,39	4,00	3,25	3,03	2,96	2,93	2,62
dosiahnuteľný	1,19	0,31	4,66	3,75	3,79	3,53	3,46	3,25
kvalitný	0,66	0,64	4,66	3,87	4,13	4,34	3,73	4,00
atraktívny	0,76	0,58	4,00	3,37	3,20	3,42	2,93	2,93
poskytuje možnosti na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov	1,35	0,24	4,66	3,87	4,10	4,07	3,26	3,90
cenovo primeraný	0,51	0,76	4,66	3,50	4,06	3,88	3,86	3,93
súhrné priemerné skóre	0,97	0,43	4,42	3,51	3,62	3,60	3,22	3,31

Legenda: M1: základné, M2: stredné odborné bez maturity, M3:stredné odborné s maturitou, M4: stredné všeobecné s maturitou, M5: vysokoškolské I.stupeň, M6: vysokoškolské II.stupeň.

Podľa údajov v Tabuľke 101 možno konštatovať, že hodnotenie balíka služieb cestovného ruchu v regióne verejnosťou je vzhľadom na ich príslušnosť k sledovaným vzdelanostným kategóriám diferencované len nevýrazne, štatisticky nevýznamne.

Podľa súhrnného priemerného skóre pre hodnotenie balíka služieb cestovného ruchu v regióne verejnosťou nie sú tieto diferencie štatisticky významné. Obecne možno konštatovať, že najvyššie priemerné namerané skóre (M=4,66) bolo zaznamenané u respondentov s ukončeným základným vzdelaním a to konkrétne v dosiahnuteľnosti, kvalite, uspokojovaní potrieb a požiadaviek klientov a cenovej primeranosti balíka služieb v cestovnom ruchu.

Hodnotenie balíka služieb podľa priemerného skóre vykazuje klesajúcu tendenciu smerom od respondentov s ukončeným vzdelaním základným (M=4,42) až po ukončené vzdelanie vysokoškolské (M=3,31). Najnižšie diferencie v hodnotení balíka služieb v cestovnom ruchu verejnosťou boli zistené u respondentov s ukončeným I.stupňovým vysokoškolským vzdelaním (M=2,40) a s ukončeným II.stupňovým vysokoškolským vzdelaním (M=2,56), konkrétne v hodnotení jeho užitočnosti.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

3.9.3 Interpohlavné diferencie v hodnotení cestovného ruchu v regióne verejnosťou

Údaje, uvedené v Tabuľke 102 poukazujú na interpohlavné diferencie v hodnotení cestovného ruchu verejnosťou ako štatisticky významné konkrétne v troch z osemnástich položiek. Podľa súhrnného priemerného skóre sú hodnotenia o niečo málo pozitívnejšie u mužov, ako u žien. Najmenej pozitívne, až priemerné je hodnotenie žien (M=2,40) v prípade spoločenských stretnutí a návštev.

Tabuľka 102: Interpohlavné diferencie v hodnotení možností cestovného ruchu v regióne (ONEWAY)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**	
			1	**2**
aktívny pobyt v prírode	1,39	0,24	2,64	2,89
pobyt na horách (zimná turistika)	3,23	0,07	2,85	3,31
využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností	0,44	0,44	3,80	3,98
agroturistika a ekoturistika	0,09	0,75	3,59	3,50
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach (športové závody, koncerty)	0,00	0,94	3,35	3,36
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	0,93	0,33	3,19	3,42
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	1,78	0,18	3,12	3,38
lovecká turistika	2,86	0,09	3,45	4,01
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galérie)	**5,75**	**0,01**	**3,96**	**3,36**
návšteva historických a architektonických pamiatok	2,88	0,09	3,82	3,42
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)	**3,84**	**0,05**	**3,61**	**3,10**
návšteva púťových a posvätných miest	0,01	0,91	3,78	3,75
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí	0,63	0,42	3,92	3,66
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zruč., odborné profesijné znalosti)	**10,08**	**0,00**	**4,33**	**3,63**
spoločenské stretnutia, návštevy	1,51	0,22	2,61	2,40
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	0,00	0,93	4,07	4,08
spestrenie obchodných ciest	0,00	0,94	3,96	3,98
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	0,16	0,68	3,89	4,00
súhrné priemerné skóre	0,08	0,76	3,55	3,51

Legenda: M1: muž, M2: žena

V uvedenom prípade podobne hodnotili situáciu aj muži (M=2,61). Najväčšie rozdiely boli zistené pri hodnotení absolvovania vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zručnosti, odborné profesijné znalosti), kde (F=10,08, p=0,00). Podobne výrazné sú aj diferencie v hodnotení návštev kultúrnych zariadení (múzeá, galérie) (F=5,75, p=0,01) a návštev spolo-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

čenských akcií (divadlá, festivaly) (F=3,84, p=0,05), kde muži hodnotili o niečo pozitívnejšie (M=3,61) ako ženy (M=3,10).

Najmenšie diferencie v hodnotení verejnosťou boli zistené pri využívaní možností extrémnych športov, testovaní fyzických a psychických schopností (F=0,44, p=0,44), kde je názor respondentov identický.

Hodnotenia infraštruktúry cestovného ruchu verejnosťou v Tabuľke 103 naznačuje len slabé interpohlavné diferencie. Podľa súhrnného priemerného skóre pre hodnotenie infraštruktúry cestovného ruchu verejnosťou sú tieto diferencie štatisticky nevýznamné.

U všetkých subjektov, vo všetkých typoch sídiel sú najpozitívnejšie hodnotené informačné zariadenia veľmi podobne u mužov (M=5,21) ako u žien (M=5,15). Paradoxne vzhľadom na skúsenosť z predchádzajúceho obdobia sú v poradí na druhom mieste najvýraznejšie hodnotené verejné sociálne zariadenia, kde muž vyjadrili spokojnosť (M=4,94) a ženy (M=4,78). Pomerne vysoké skóre v hodnotení sa prejavilo aj v posudzovaní zariadení komunálnych služieb, kde opäť vyššie hodnotili muži (M=4,57), ako ženy (M=4,36). V opačnom poradí vyjadrili spokojnosť viac ženy (M=4,96) ako muži (4,87) pri hodnotení komplexných služieb (balíkov služieb).

Najväčšiu kritiku vyjadrili respondenti pri hodnotení stravovacích zariadení, kde muži (M=3,77) prejavili spokojnosť len o niečo málo viac, ako ženy (M=3,47).

Tabuľka 103: Interpohlavné diferencie v hodnotení infraštruktúry cestovného ruchu v regióne (ONEWAY)

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu	**F**	**p**	**M**	
			1	**2**
ubytovacie zariadenia	0,33	0,56	3,68	3,54
stravovacie zariadenia	1,54	0,21	3,77	3,47
športovo – rekreačné zariadenia	0,05	0,82	4,29	4,24
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	0,00	0,94	4,63	4,64
informačné zariadenia	0,04	0,82	5,21	5,15
možnosti dopravy	0,04	0,83	4,19	4,14
komplexné služby (balíky služieb)	0,20	0,65	4,87	4,96
obchodná sieť	0,25	0,61	4,01	3,89
zariadenia komunálnych služieb	0,91	0,34	4,57	4,36
verejné sociálne zariadenia	0,33	0,56	4,94	4,78
súhrné priemerné skóre	0,31	0,57	4,42	4,32

Legenda: M1: muž, M2: žena

Podľa údajov v Tabuľke 104 možno konštatovať, že hodnotenie balíka služieb cestovného ruchu v regióne verejnosťou je vzhľadom na ich príslušnosť k sledovaným vzdelanostným kategóriám diferencované len nevýrazne, štatisticky nevýznamne. Podľa súhrnného priemerného skóre pre hodnotenie balíka služieb cestovného ruchu v regióne verejnosťou nie sú tieto diferencie štatisticky významné.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Všeobecne možno konštatovať, že najvyššie priemerné namerané skóre (M=4,17) bolo zaznamenané v hodnotení kvality balíka služieb v cestovnom ruchu verejnosťou konkrétne u mužov, menej kvalitu ohodnotili ženy (M=3,98). Toto hodnotenie je zároveň aj najvyššie v celej tabuľke.

Tabuľka 104: Interpohlavné diferencie v hodnotení balíka služieb cestovného ruchu v regióne (ONEWAY)

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**	
			1	**2**
užitočný	1,01	0,31	2,94	2,71
použiteľný	0,72	0,39	3,01	2,82
dosiahnuteľný	1,73	0,19	3,70	3,40
kvalitný	0,67	0,41	4,17	3,98
atraktívny	1,46	0,22	3,31	3,01
poskytuje možnosti na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov	0,48	0,48	4,00	3,84
cenovo primeraný	0,39	0,53	4,00	3,85
súhrné priemerné skóre	1,18	0,27	3,59	3,37

Legenda: M1: muž, M2: žena

Hodnotenie balíka služieb podľa priemerného skóre vykazuje klesajúcu tendenciu smerom od dotazovaných mužov k ženám všeobecne. (M=4,17 po M=2,71).

Najnižšie diferencie v hodnotení balíka služieb v cestovnom ruchu verejnosťou boli zistené u respondentov ženského pohlavia v hodnotení jeho užitočnosti (M=2,71) a použiteľnosti (M=2,82). Len o niečo málo väčšiu spokojnosť vyjadrili s hodnotením uvedených vlastností dotazovaní muži (M=2,94 a M=3,01).

Súhrnné priemerné skóre nenaznačuje štatistickú významnosť u interpohlavných diferencií v hodnotení balíka služieb cestovného ruchu verejnosťou.

4.5.4. Vekové diferencie v hodnotení cestovného ruchu verejnosťou v regióne

Ako uvádza Tabuľka 105, vekové diferencie v hodnotení možností cestovného ruchu v regióne sú pomerne diferencované, čo znamená, že vek možno chápať ako diferencujúci činiteľ hodnotenia, v prípade dvoch položiek z osemnástich sú tieto rozdiely signifikantné.

Najvýraznejšie rozdiely boli zistené pri hodnotení návštev púťových a posvätných miest (F=4,14, p=0,00) a návštev cirkevných pamiatok a religióznych podujatí (F=3,07, p=0,00). U obidvoch sledovaných položiek prevažuje klesajúca tendencia v hodnotení smerom od veku 18-20 k veku nad 60 rokov.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Súhrnné priemerné skóre, i keď štatisticky nevýznamné naznačuje, že najväčšie diferencie sa vyskytli u respondentov vo veku nad 60 rokov (M=4,12) a vo veku 18-20 rokov (M=4,07). Podľa priemerného nameraného skóre je však celkovo hodnotenie možností cestovného ruchu priemerné.

Tabuľka 105: Diferencie v hodnotení možností cestovného ruchu v regióne s ohľadom na vek (ONEWAY)

Možnosti cestovného ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
aktívny pobyt v prírode	0,79	0,57	2,42	3,08	2,52	2,96	2,66	2,55	3,16
pobyt na horách (zimná turistika)	1,36	0,23	2,71	3,41	2,42	3,25	3,13	3,11	3,83
využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psych. schopností	1,97	0,07	3,71	3,83	3,15	4,09	3,83	4,44	4,00
agroturistika a ekoturistika	0,87	0,51	3,42	3,58	3,10	3,90	3,56	3,00	4,00
účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach (športové závody, koncerty)	1,56	0,16	3,28	2,83	3,15	3,77	3,06	3,66	4,00
návšteva prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády)	1,69	0,12	4,42	3,00	2,89	3,48	3,33	3,33	2,83
športové podujatia (divácke návštevy i vlastné aktivity)	0,26	0,95	3,14	3,16	3,26	3,25	3,20	3,66	3,16
lovecká turistika	1,88	0,09	5,42	4,25	3,42	3,70	3,60	2,77	4,00
návšteva kultúrnych zariadení (múzeá, galéri)	1,72	0,12	4,42	3,66	4,05	3,58	3,20	4,33	3,33
návšteva historických a architektonických pamiatok	1,34	0,24	4,14	3,75	4,00	3,58	3,30	4,00	2,83
návšteva spoločenských akcií (divadlá, festivaly)	0,94	0,46	3,71	3,50	3,52	3,45	3,00	3,88	2,66
návšteva púťových a posvätných miest	**4,14**	**0,00**	**4,71**	**4,91**	**3,73**	**3,67**	**3,96**	**2,44**	**2,00**
návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí	**3,07**	**0,00**	**4,71**	**4,91**	**3,42**	**3,93**	**3,90**	**2,55**	**2,33**
absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zruč., odborné profesijné znalosti)	1,77	0,11	3,42	4,50	4,10	4,12	3,50	4,22	4,50
spoločenské stretnutia, návštevy	2,24	0,44	3,42	2,75	2,31	2,61	2,30	2,55	2,00
rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty	**2,16**	**0,05**	**4,71**	**4,41**	**4,00**	**4,35**	**4,00**	**3,22**	**3,16**
spestrenie obchodných ciest	0,46	0,83	4,14	3,91	3,84	3,67	4,20	4,22	4,33
stimulácia pracovného výkonu, alebo ako forma odmeny	0,69	0,65	4,00	4,08	3,94	3,54	4,10	4,33	4,33
súhrné priemerné skóre	1,57	0,16	4,07	3,59	3,82	3,39	3,44	3,45	4,12

Legenda: M1: 18-20 rokov, M2: 21–25 rokov, M3:26-30 rokov, M4: 31-40 rokov, M5: 41-50 rokov, M6: 51-60 rokov, M7: nad 60 rokov

Najmenšie sú rozdiely pri hodnotení aktívneho pobytu v prírode (F=0,79, p=0,57), agroturistiky a ekoturistiky (F=0,87, p=0,51).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Celkovo možno konštatovať, že veková kategória 18-20 rokov vyjadrila najpozitívnejšie hodnotenie vzhľadom na loveckú turistiku (M=5,42), rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty (M=4,71), návštevy prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády) (M=4,42) a návštevy historických a architektonických pamiatok (M=4,14).

Respondenti vo veku od 21 do 25 rokov najpozitívnejšie hodnotili návštevy púťových a posvätných miest a návšteva cirkevných pamiatok a religióznych podujatí (M=4,91). Paradoxne najmenej pozitívne hodnotili práve títo respondenti podujatia (športové závody, koncerty) (M=2,83), spoločenské stretnutia a návštevy (M=2,75) a tiež návštevy prírodných zaujímavostí (jaskyne, vodopády) (M=3,00), čo nasvedčuje a pomerne slabom záujme mladých ľudí o zmysluplné trávenie voľného vypestovaného zrejme nedostatkom možností v regióne, kde žijú. Verejnosť zloženia vekovej kategórie 26-30 rokov najpozitívnejšie hodnotila absolvovanie vzdelávacích podujatí (jazyky, umelecké zručnosti, odborné profesijné znalosti) (M=4,10), návštevy kultúrnych zariadení (múzeá, galérie) (M=4,05), návštevy historických a architektonických pamiatok a rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty (M=4,00). Najmenej oslovili uvedenú skupinu spoločenské stretnutia, návštevy (M=2,31) a aktívny pobyt v prírode (M=2,52). U príslušníkov vekovej kategórie 31-40 rokov a kategórie 41-50 rokov nastal podobný trend v hodnotení jednotlivých možností cestovného ruchu v regióne, kde najpozitívnejšie hodnotili rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty (M=4,35, M=4,00), využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností M=4,09, M=3,83).

Tabuľka 106: Diferencie v hodnotení infraštruktúry cestovného ruchu v regióne s ohľadom na vek (ONEWAY)

Zložky infraštruktúry cestovného ruchu	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
ubytovacie zariadenia	1,19	0,31	3,71	3,16	4,05	3,41	3,86	3,44	3,00
stravovacie zariadenia	0,91	0,48	3,57	2,91	3,94	3,61	3,76	3,66	3,33
športovo – rekreačné zariadenia	0,69	0,65	5,00	4,08	4,42	4,35	4,06	4,22	4,00
sprostredkovateľské zariadenia (cestovné kancelárie, agentúry)	0,95	0,46	4,28	4,25	5,15	4,58	4,60	5,00	4,16
informačné zariadenia	0,48	0,81	4,85	4,75	5,42	5,16	5,23	5,44	5,16
možnosti dopravy	1,69	0,13	3,85	3,83	4,42	4,00	4,50	4,55	3,00
komplexné služby (balíky služieb)	0,64	0,69	5,00	4,50	2,21	4,83	5,00	4,88	4,83
obchodná sieť	1,98	0,07	3,57	3,25	4,05	3,93	4,33	4,44	3,00
zariadenia komunálnych služieb	0,97	0,44	4,71	3,91	4,68	4,61	4,46	4,55	3,83
verejné sociálne zariadenia	0,90	0,49	5,28	4,58	5,15	5,12	4,70	4,22	5,30
súhrné priemerné skóre	**4,19**	**0,00**	**5,25**	**4,96**	**4,36**	**4,72**	**4,39**	**3,96**	**3,70**

Legenda: M1: 18-20 rokov, M2: 21–25 rokov, M3:26-30 rokov, M4: 31-40 rokov, M5: 41-50 rokov, M6: 51-60 rokov, M7: nad 60 rokov

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Výraznejšie rozdiely v hodnotení možností cestovného ruchu v regióne prejavili dotazovaní respondenti vo veku od 51 do 60 rokov, ktorí najpozitívnejšie hodnotili využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností (M=4,44), návštevy kultúrnych zariadení (múzeá, galérie) (M=4,33) a zároveň najmenej pozitívne hodnotili návštevy púťových a posvätných miest (M=2,44), návštevy cirkevných pamiatok a religióznych podujatí, spoločenské stretnutia, návštevy a aktívny pobyt v prírode (M=2,55). Veková kategória 60 rokov a viac vyjadrila najnižšie skóre u spoločenských stretnutí, návštev, návštev púťových a posvätných miest (M=2,00). Naopak najpozitívnejšie hodnotili účasť na veľkých športových, zábavných podujatiach (športové závody, koncerty), loveckú turistiku, agroturistiku a ekoturistiku a využívanie možností extrémnych športov, testovanie fyzických a psychických schopností (M=4,00).

Údaje uvedené v Tabuľke 106 poukazujú na hodnotenie infraštruktúry cestovného ruchu verejnosťou, s ohľadom na vek, ako pomerne málo diferencované, u jednotlivých skúmaných položiek dokonca štatisticky nevýznamné. Ako najpozitívnejšie sa ukazuje hodnotenie informačných zariadení, konkrétne u vekovej kategórie 26-30 rokov (M=5,42), kategórie 51-60 rokov (M=5,44), u kategórie 31-40 rokov a 60 a viac rokov (M=5,16).

Tabuľka 107: Diferencie v hodnotení balíka služieb cestovného ruchu v regióne s ohľadom na vek (ONEWAY)

Balík služieb v cestovnom ruchu v obci (regióne)	**F**	**p**	**M**						
			1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
užitočný	0,31	0,92	3,28	2,66	2,73	2,74	2,93	3,00	2,66
použiteľný	0,68	0,66	3,71	3,00	2,73	2,83	2,90	3,11	2,66
dosiahnuteľný	0,48	0,81	4,14	3,75	3,47	3,41	3,50	3,77	3,33
kvalitný	0,33	0,91	4,57	3,91	4,21	4,03	4,10	3,77	4,00
atraktívny	0,68	0,66	4,00	3,50	3,05	3,06	3,06	3,11	3,00
poskytuje možnosti na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov	0,28	0,94	4,14	3,66	4,05	3,87	3,83	4,22	4,00
cenovo primeraný	1,43	0,20	4,71	4,41	4,10	3,77	3,83	3,44	3,50
súhrné priemerné skóre	**2,96**	**0,01**	**4,38**	**3,50**	**3,65**	**3,77**	**3,50**	**3,03**	**4,33**

Legenda: M1: 18-20 rokov, M2: 21–25 rokov, M3:26-30 rokov, M4: 31-40 rokov, M5: 41-50 rokov, M6: 51-60 rokov, M7: nad 60 rokov

Hneď na druhom mieste boli pozitívne hodnotené verejné sociálne zariadenia, kde najvyššie skóre preukázali respondenti vo veku 60 rokov a viac (M=5,30), skupina vo veku 18-20 rokov (M=5,28) a najnižšie hodnotenie vyjadrili respondenti vo veku 51-60 rokov (M=4,22). Podľa súhrnného priemerného skóre pre hodnotenie infraštruktúry cestovného ruchu verejnosťou s ohľadom na vek sú tieto diferencie štatisticky významné (F=4,19, p=0,00). Celkovo najnižšie skóre v tabuľke, konkrétne v hodnotení komplexných služieb (balíky služieb) vyjadrili zástupcovia verejnosti vekovej skupiny 26-30 rokov (M=2,21). Naopak oveľa vyššiu spokojnosť v tejto oblasti prejavili respondenti vo veku 18-20 rokov a 41-

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

50 rokov (M=5,00). Pomerne slabú spokojnosť vyjadrili dotazovaní aj s úrovňou stravovacích zariadení, kde najmenej pozitívne hodnotili respondenti vo veku 21-25 rokov a ostatné vekové skupiny mali názor veľmi podobný, od (M=3,33 po M=3,94) a ubytovacích zariadení, kde sa hodnotenie pohybuje v intervale od 3,00 po 4,05.

Pozitívnejšie hodnotenie vyjadrili respondenti celkovo s úrovňou športovo-rekreačných zariadení, kde skóre sa pohybuje od (M4,00 po M=5,00) a sprostredkovateľských zariadení (M=4,16 po M=5,15). Veľmi priemerne hodnotili subjekty všetkých vekových kategórií aj úroveň obchodnej siete (M=3,00 po M=4,05).

Aj v prípade hodnotenia diferencií s ohľadom na vek sa balík služieb v cestovnom ruchu javí z pohľadu verejnosti v najnižšej kvalite, viď Tabuľka 107.

Výrazne najkritickejšie sú v tomto prípade vekové kategórie 21–25 rokov a nad 60 rokov (M=2,66), ale i ostatné vekové kategórie (M=2,73, M=3,00), konkrétne v prípade hodnotenia jeho užitočnosti. Obdobné hodnotenie vyjadrili respondenti aj v prípade posudzovania jeho použiteľnosti, kde skóre sa pohybuje taktiež v rozmedzí od (M=2,66 po M=3,71). Podľa súhrnného priemerného skóre pre hodnotenie infraštruktúry balíka služieb cestovného ruchu verejnosťou s ohľadom na vek sú tieto diferencie štatisticky významné (F=2,96,p=0,01). O niečo málo pozitívnejšie hodnotili respondenti vo veku od 18-20 rokov kvalitu a cenovú primeranosť balíka služieb v cestovnom ruchu (M=4,14, M=4,71), ale celkovo možno konštatovať len priemerné hodnotenie aj u ostatných vekových kategórií.
Len veľmi málo odlišne hodnotili všetky dotazované vekové kategórie poskytovanie možností na uspokojovanie potrieb a požiadaviek klientov u balíka služieb, kde merané skóre kolíše medzi M=4,22 a M=3,66), čo naznačuje minimálne diferencie v jeho hodnotení.

Dosiahnuteľnosť a atraktívnosť balíka služieb v cestovnom ruchu najpozitívnejšie hodnotili respondenti vo veku 18-20 rokov (M= 4,14, M=4,00). Naopak najmenej pozitívne hodnotili dosiahnuteľnosť balíka vekové kategórie nad 60 rokov (M=3,33) a kategórie 31-40 rokov (M=3,41).

5. Návrhy a odporúčania

Územie Slovenska je síce rozlohou neveľké, avšak bohato obdarené atraktivitami cestovného ruchu. Potenciál cestovného ruchu Slovenska je pomerne rozsiahly, pokrývajúci takmer všetky rozhodujúce druhy a formy cestovného ruchu. V rámci cestovného ruchu má krajina čo ponúknuť v každom ročnom období. Vzhľadom k svojej geografickej polohe Slovensko predstavovalo vždy významnú križovatku obchodu a kultúr. Na svojom území ponúka zachovalé prírodné bohatstvo a priestor pre takmer všetky formy cestovného ruchu. Je to krásna krajina s rozmanitou prírodou, kde všetky štyri ročné obdobia predstavujú obrovský potenciál pre jej rozvoj v oblasti turizmu.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Nielen krásna príroda, ale i bohaté prírodné liečivé zdroje, množstvo turistických zaujímavostí, možností kultúrneho vyžitia a iných jedinečných objektov môžu vidieť turisti či už domáci, alebo zahraniční v tejto destinácii. Skutočne sa nedá povedať, že je to región, kam by nikto nechcel cestovať, lebo tu nie je nič vhodné na strávenie dovolenky.

Tu si kladieme otázku, či skutočne kľúčové problémy spôsobujúce neradostný stav cestovného ruchu na Slovensku majú riešenie. Mnoho odborníkov z uvedenej oblasti, ale i z oblastí či už priamo, alebo nepriamo spolupracujúcich si kladie túto otázku veľmi často. Vo všeobecnosti možno konštatovať, že cestovný ruch na Slovensku v porovnaní s vyspelými krajinami je úplne na začiatku svojho vývoja, bez jasného smerovania k dodnes nie úplne jasnému a zrozumiteľnému cieľu.

V rámci ***hlavného cieľa*** dizertačnej práce sme zistili kľúčové problémy v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom kraji na:

1. úrovni *„charakteru turistického prostredia“*, kde sme postúpili v členení do troch subúrovní:

- potenciálu cestovného ruchu
- infraštruktúry cestovného ruchu
- balíka služieb cestovného ruchu

2. úrovni *„aktivít relevantných subjektov“*, členeného taktiež do troch subúrovní:

- kooperačných aktivít subjektov cestovného ruchu
- koordinačných mechanizmov subjektov cestovného ruchu
- vládnej politiky vo vzťahu k cestovnému ruchu

Kľúčové problémy v cestovnom ruchu v Prešovskom kraji:

1. *Kvalita a komplexnosť služieb*
   - pretrvávajúca značná zaostalosť za vyspelými krajinami
   - problémom nie je len dostupnosť investičných zdrojov, ale hlavne motivácia, návyky a zotrvačnosť v myslení ľudí
   - nedostatok kvalifikovaných a motivovaných pracovníkov
   - obmedzené možnosti vzdelávania sa v CR pre poskytovateľov služieb
   - absencia doplnkových služieb a športových zariadení

2. *Spolupráca subjektov cestovného ruchu v regióne, jeho strediskách*
   - len malá časť subjektov pracuje na báze „spolupráce s ostatnými subjektami“ (tzv.slovenské špecifikum)
   - vzájomné súperenie subjektov, konkurencia neprinášajúca osoh
   - nedostatok poznatkov o vzájomných potrebách

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

3. *Propagácia Slovenska ako krajiny cestovného ruchu v zahraničí*
   - propagácia vybraných destinácií, bez užšej koncepcie
   - personálne zmeny a nekoncepčnosť práce v SACR
   - poddimenzovaný domáci cestovný ruch

4. *Nepodnetné podnikateľské prostredie pre malých a stredných podnikateľov*
   - administratívna náročnosť podnikania (zmeny v zákonoch, zdravotnej a sociálnej poisťovni, daňových úradoch a pod.)
   - splatnosť bankových úverov pri súčasnej úrokovej sadzbe

5. *Absentujúca koordinácia podpory cestovného ruchu medzi organizáciami štátnej správy, verejnej správy, neziskovými organizáciami a podnikateľskou sférou*
   - slabá koordinovanosť jednotlivých slovenských ministerstiev rozhodujúcich o vývoji v cestovnom ruchu
   - nedostatočne pripravené čerpanie peňazí z eurofondov
   - minimálna tvorba inovatívnych produktov

Aké sú dôvody, kvôli ktorým turistické destinácie v Prešovskom regióne nie sú objektom pozornosti domácich i zahraničných turistov v očakávanej miere sme sa snažili zistiť podrobnou analýzou kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu.

Predpokladali sme, že jedným z hlavných dôvodov tohto stavu je odlišný názor dotknutých subjektov na kľúčové problémy, ktoré uvedenú situáciu spôsobujú.
Okrem subjektov verejnej správy, malých a stredných podnikateľov a neziskových organizácií pôsobiacich v cestovnom ruchu sme sa opýtali na názor aj verejnosti.

6. Zhrnutie a diskusia:

Podľa odborníkov má cestovný ruch na Slovensku takmer všetky predpoklady pre vznik a rozvoj cestovného ruchu, chýba mu len more. Mieru ich využitia sme skúmali prostredníctvom predložených dotazníkov u troch skupín subjektov pôsobiacich v cestovnom ruchu. Výsledky výskumu nám poskytli prevažne štatutárni zástupcovia neziskových organizácií, malí a strední podnikatelia v cestovnom ruchu - prevažne živnostníci a dotazovaní z radov verejnej správy - prevažne starostovia obcí, taktiež aj zamestnanci VÚC. Ich názory na jednotlivé otázky sa výrazne nelíšili, možno teda konštatovať, že problémy stagnácie až úpadku cestovného ruchu v Prešovskom kraji treba hľadať inde.

Hlavná hypotéza, teda predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom kraji je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

cestovného ruchu, bola overovaná pomocou čiastkových a pracovných hypotéz, výsledky sú nasledovné: Nepotvrdila sa 1. Čiastková hypotéza, teda predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom kraji na úrovni *„charakteru turistického prostredia“* je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty cestovného ruchu.

Charakter cestovného ruchu sme sledovali taktiež prostredníctvom deskriptívnej štatistiky na úrovni: možností cestovného ruchu, infraštruktúry, balíka služieb v cestovnom ruchu a kvality služieb v cestovnom ruchu. Súhrnné priemerné skóre namerané pre jednotlivé úrovne poukazuje na pomerne kritické hodnotenie, kde skóre sa pohybuje v rovine od 3,60 do 4,00 v škále od 1 po 7.

Najvýraznejšie rozdiely v hodnotení na subúrovni *„potenciálu cestovného ruchu“* vyjadrili subjekty v názore na rekondičné, rehabilitačné a liečebné pobyty, kde konkrétne podnikatelia boli vo svojom hodnotení výrazne najpozitívnejší. Naopak, najmenšie diferencie v názoroch subjektov pôsobiacich v cestovnom ruchu boli zistené pri hodnotení možností na návštevu kultúrnych zariadení (F=0,19). Nepotvrdila sa štatisticky významná diferencia medzi skóre hodnotení jednotlivých skupín, na hladine významnosti 0,05%, čo vyjadruje nesúlad s 1. pracovnou hypotézou. Hodnotenie využívania týchto možností v regióne má priemerné skóre (M=4,03 pre neziskové organizácie, M=4,25 pre malých a stredných podnikateľov a M=4,15 pre verejnú správu).

Výskumom sme sledovali aj pohľad verejnosti na to, aké sú v ich obci (regióne) možnosti v cestovnom ruchu. Za najvhodnejšie považovali dotazovaní podmienky pre „aktívny pobyt v prírode“, tomuto zameraniu taktiež blízke „pobyty na horách“, spoločenské stretnutia a návštevy. Spomínané aktivity sú najbežnejším spôsobom trávenia voľného času. Hodnotenie dotazovaných bolo do istej miery podľa nameraných hodnôt rozdielne.

Na pohľad rozdielne (F=10,88) a štatisticky významné hodnotenia v miere spokojnosti na subúrovni *„infraštruktúry cestovného ruchu“* sme zaznamenali v položkách možnosti dopravy, kde najmenšiu spokojnosť vyjadrili podnikatelia hodnotou skóre (M=4,55) a najväčšiu spokojnosť prejavili neziskové organizácie (M=3,12). Nepotvrdili sa rozdiely medzi priemerným skóre jednotlivých skupín na hladine významnosti 0,05%, čo vyjadruje nesúlad s 2. pracovnou hypotézou.

Infraštruktúra cestovného ruchu v regióne je jedným z najdôležitejších faktorov jeho rozvoja a fungovania. Dotazovaní z radov verejnosti vyjadrili len priemernú spokojnosť pri hodnotení infraštruktúry (M=3,22 - 4,71), čo poukazuje na značné rezervy v sledovanej oblasti, konkrétne u kvality verejných sociálnych zariadení, informačných zariadení, komplexných služieb, sprostredkovateľských zariadení a zariadení komunálnych služieb.

Hodnotenie spokojnosti subjektov bolo pomerne variabilné, najviac sa odlišovali dotazovaní v názore na hodnotenie verejných a sociálnych služieb a tiež informačných zariadení.

Údaje v Tabuľke 62 poukazujú na to, že na subúrovni *„balíka služieb v cestovnom ruchu“* nie sú medzi subjektami výrazné a štatisticky významné rozdiely. Jedinou položkou,

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

kde sú tieto údaje signifikantné je miera užitočnosti balíka služieb v cestovnom ruchu (F=3,24, p=0,04).

Jednoduchá analýza rozptylu ONEWAY nepotvrdila predpoklad diferencovanosti názorov relevantných subjektov v identifikácii kľúčových problémov v cestovnom ruchu v Prešovskom kraji, nie je teda súlad s 3. pracovnou hypotézou.

Podľa súhrnného priemerného skóre nameraného pre jednotlivé subúrovne možno konštatovať, že subjekty cestovného ruchu hodnotia predložené charakteristiky pomerne kriticky, keď sa skóre pohybuje v hladine od 3,60 do 4,00. Najvyššie priemerné skóre (M=3,60) bolo zaznamenané pri hodnotení balíka služieb v cestovnom ruchu, najnižšie v hodnotení infraštruktúry a kvality služieb v cestovnom ruchu (M=4,00).

Podľa výsledkov deskriptívnej štatistiky možno považovať výsledky hodnotenia atribútov u balíkov služieb za priemerné, kde skóre sa pohybuje od 3,10 do 4,10. Najväčšiu spokojnosť prejavili dotazovaní z radov verejnosti s atraktivitou, mierou užitočnosti a použiteľnosti balíka služieb v cestovnom ruchu. Menej pozitívne boli hodnotené vlastnosti ako cenová primeranosť a kvalita.

Nepotvrdila čiastková hypotéza 2, teda že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na úrovni *„aktivít relevantných subjektov“* je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, nedochádza teda k súladu ani s 2. čiastkovou hypotézou.

Údaje v Tabuľke 70 poukazujú na štatisticky významnú diferencovanosť v hodnotení na subúrovni *„kooperačných aktivít subjektov cestovného ruchu“*, kde (F=4,68) znamená pomerne vysokú hodnotu. Uvedené údaje potvrdzujú predpoklad, že názory jednotlivých subjektov na identifikáciu kľúčových problémov v cestovnom ruchu v Prešovskom kraji sú diferencované, čo je v súlade s 2. čiastkovou hypotézou k 1. pracovnej hypotéze.

Dotazované subjekty hodnotili aj charakter spolupráce s ostatnými relevantnými subjektami. Súhrné priemerné skóre u jednotlivých subjektov poukazuje na to, že spokojnosť so spoluprácou je na úrovni 4,40 – 5,40, čo je horšie, ako priemer. Výrazne najkritickejšie je hodnotená spolupráca s VÚC, ale čiastočne aj cestovnými agentúrami a kanceláriami. O niečo miernejšie sú hodnotení podnikatelia a neziskové organizácie.

Celkovo namerané skóre pre hodnotenie *spolupráce relevantných subjektov s VÚC* jasne poukazuje na vysokú mieru nespokojnosti sledovaných subjektov-výrazne najväčšiu nespokojnosť vyjadrili v príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov, pri podpore podnikania a taktiež možností vzdelávania ľudských zdrojov v cestovnom ruchu.

Hodnotenie spokojnosti pri spolupráci s *malými a strednými podnikateľmi* v cestovnom ruchu sa prejavilo u dotazovaných subjektov len málo výraznejšie. Štatisticky významné sa prejavili rozdiely pri hodnotení spolupráce na príprave propagačných materiálov (F=6,64,p=0,00). Signifikantné rozdiely boli zistené aj pri hodnotení miery spokojnosti pri zabezpečovaní informovanosti v oblasti cestovného ruchu. Najnižšie skóre v spokojnosti so spoluprácou vykazujú podnikatelia (M=3,62), priemerné skóre vykazujú neziskové organizácie (M= 4,06), najhoršie skóre vykazuje verejná správa (M=4,70).

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Diferencie medzi relevantnými subjektami v hodnotení spolupráce s *cestovnými agentúrami a kanceláriami* sú len minimálne. Štatisticky významné sa prejavili len pri hodnotení spolupráce na organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu (F=5,73, p=0,00). Podľa priemerného skóre najviac sú v tomto smere spokojní predstavitelia NGO (M=3,78), najmenej samosprávne orgány (M=5,14).

Spoluprácu s *neziskovými organizáciami* hodnotili dotazované subjekty veľmi odlišne. Štatisticky významne sú tieto diferencie v prípade siedmych z desiatich položiek. Najvýraznejšie sa rozdiely prejavili pri hodnotení spolupráce pri organizácii workshopov a seminárov (F=16,43, p=0,00), kde sú najspokojnejšie „sami so sebou" práve neziskové organizácie (M=3,03), ostatné subjekty sú skôr nespokojné (podnikatelia M=4,86, verejná správa M=4,95). Len o niečo menej významné diferencie prejavili subjekty pri hodnotení spolupráce v poskytovaní konzultačnej činnosti k projektom (F=16,20, p=0,00), v príprave propagačných materiálov (F=12,8, p=0,00), mapovaní situácie v cestovnom ruchu (F=6,93, p=0,00), príprave a implementácii projektov zo štrukturálnych fondov (F=4,62, p=0,01). Vo všetkých uvedených prípadoch hodnotili neziskové organizácie najpozitívnejšie, výsledky hodnotenia zástupcov verejnej správy a podnikateľov sa nachádzajú v škále od 1 po 7 v časti horšieho priemeru od M=4,68 po 5,6.

Pri hodnotení spolupráce s *regionálnymi združeniami cestovného ruchu* sú všeobecne najmenej spokojnou skupinou zástupcovia verejnej správy. Štatisticky významné hodnotenia vykazujú položky, ako poskytovanie konzultačnej činnosti k projektom (F=5,60, p=0,00), kde najväčšiu spokojnosť so spoluprácou vyjadrili v cestovnom ruchu neziskové organizácie (M=3,45) a najväčšiu nespokojnosť vyjadrili podnikatelia (M=4,82). Štatisticky významné sa ukázali výsledky aj v prípade spolupráce subjektov so združeniami pri príprave propagačných materiálov - najpozitívnejšie hodnotili neziskové organizácie (M=3,39). Ostatné dva subjekty sú oveľa kritickejšie a v spolupráci pri príprave, realizácii športových a kultúrnych podujatí, pri organizácii workshopov a seminárov v oblasti cestovného ruchu (verejná správa opäť hodnotila pomerne negatívne (M=4,27, neziskové organizácie a podnikatelia v hodnote od (M=3,36 po 3,95).

Podľa údajov v Tabuľke 77 možno potvrdiť štatisticky významnú diferencovanosť v hodnotení na subúrovni *„koordinačných mechanizmov subjektov cestovného ruchu"*, kde F=3,40, p=0,03. Uvedené údaje potvrdzujú predpoklad, že názory jednotlivých subjektov na identifikáciu kľúčových problémov v cestovnom ruchu na subúrovni „koordinačných mechanizmov subjektov cestovného ruchu" sú diferencované, čo je v súlade s 2. pracovnou hypotézou k 2. čiastkovej hypotéze.

Hodnotená bola i miera efektivity aktivít uvedených subjektov, kde súhrnné priemerné skóre sa pohybuje na úrovni 4,50. Pre jednotlivé subjekty súhrnné priemerné skóre vykazuje hodnoty od 4,20 do 5,10, čo je pomerne negatívne hodnotenie.

Diferencie v hodnotení *efektivity činnosti VÚC* relevantnými subjektmi sú minimálne, dotazované subjekty teda zdieľajú na túto problematiku veľmi podobné názory. Namerané hodnoty sa nachádzajú vo výrazne negatívnom spektre škály (M=4,27 – 6,12), štatisticky

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

nevýznamné, pričom najväčšiu nespokojnosť vyjadrili subjekty pri hodnotení efektivity VÚC pri poskytovaní analyzovaní vplyvu globalizácie na rozvoj cestovného ruchu (M=5,97-5,63), poradenstva a konzultácií (M=5,27-5,70), koordinácií aktivít cestovného ruchu (5,18-5,62), tvorbe klastrov v cestovnom ruchu (M=4,96-5,25) a rozvoji vidieckeho turizmu (M=4,88-5,32). Na základe uvedených skutočností je pravdepodobné, že skúsenosti dotazovaných subjektov s VÚC pri riešení všetkých uvedených problematík je viac ako nedostačujúce, z tohto dôvodu je potrebné poukázať na tento funkčný problém a hľadať možnosti jeho riešenia.

Pomerne veľké sú diferencie v hodnotení jednotlivých subjektov vo vnímaní *efektivity činností malých a stredných podnikateľov*. Štatisticky významne sa prejavili pri hodnotení efektivity činností pri rozvoji cezhraničnej spolupráce (F=8,03, p=0,00), kde najpozitívnejšie hodnotili neziskové organizácie (M=3,33), pomerne pozitívne hodnotili aj dotazovaní z podnikatelia (M=3,95) a najmenej pozitívne hodnotili predstavitelia verejnej správy (M=4,61). Rovnako štatisticky významne sa prejavili aj efektívnosť činností sprievodcov v cestovnom ruchu, kde (F=7,21, p=0,00), najpozitívnejšie hodnotili podnikatelia (M=3,97), najmenej pozitívne hodnotili dotazovaní z verejnej správy (M=5,36), taktiež efektívnosť činností pri vysporiadaní pozemkov s pomerne negatívnymi výsledkami (M=4,42 po 5,47) a efektívnosť činností pri rozvoji vidieckeho turizmu, kde boli hodnotenia vo všeobecnosti skôr priemerné.

Celkové hodnotenie miery spokojnosti subjektov cestovného ruchu so spoluprácou s *cestovnými agentúrami a kanceláriami* je priemerné až horšie ako priemerné. Štatisticky významné sa ukazujú hodnotenia efektivity činností cestovných agentúr a cestovných kancelárií pri koordinácii aktivít v cestovnom ruchu, kde sa hodnotenie subjektov pohybuje v rozmedzí od (M=3,48 u neziskových organizácií, po M=4,89 u subjektov verejnej správy), pri účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu, kde neziskové organizácie vyjadrili kladné hodnotenie údajom (M=2,21, podnikatelia 2,75 a verejná správa 3,19). Omnoho menej pozitívne hodnotili subjekty vplyv činností CA a CK na rozvoj vidieckeho turizmu a prispievanie ku tvorbe koncepcií rozvoja cestovného ruchu v regióne.

Štatisticky významné hodnotenia efektivity činností *neziskových organizácií* sa prejavili najmarkantnejšie pri účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu (F=9,75, p=0,00). Pomerne pozitívne hodnotili uvedenú efektivitu práve neziskové organizácie, najmenej pozitívne hodnotili uvedený stav dotazovaní z verejnej správy (M=5,30). Efektivitu činností neziskových organizácií pri koordinácii aktivít a využívanie IKT v cestovnom ruchu hodnotili subjekty veľmi podobne, v škále od (M=3,72 – 4,91).

Najvýraznejšie diferencie v hodnotení efektivity činností regionálnych združení cestovného ruchu, štatisticky významné, prejavili subjekty pri svojom hodnotení pri účasti na medzinárodných veľtrhoch cestovného ruchu, kde spokojnosť subjektov s uvedenými činnosťami sa pohybuje v rozmedzí priemeru. Veľmi podobne hodnotili subjekty aj pôsobenie činností regionálnych združení pri koordinácii aktivít v cestovnom ruchu (M=3,12-4,40), využívaní informačno-komunikačných technológií (IKT) v cestovnom ruchu, kde subjekty

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

vyjadrili priemernú spokojnosť, v činnosti sprievodcov v cestovnom ruchu (najpozitívnejšie hodnotili podnikatelia–M=3,90, najmenej pozitívne verejná správa M=5,21) a v publikačnej činnosti subjektov (hodnotenie M=3,75 po 4,68) pri (F=6,52, p=0,00).

Jednoduchá analýza rozptylu ONEWAY nepotvrdila predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji na subúrovni *„vládnej politiky vo vzťahu k cestovného ruchu“* je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty, teda nie je v súlade s 3. pracovnou hypotézou k 2. čiastkovej hypotéze, viď Tabuľka 79.

Štatisticky významné sú diferencie v hodnotení vládnej politiky ako účinného nástroja na riešenie situácie v oblasti cestovného ruchu v regióne v oblasti starostlivosti o historické pamiatky (F=4,62, p=0,01), kde najmenej pozitívne v hodnotení boli neziskové organizácie (M=5,12), len o málo pozitívnejšie hodnotili dotazovaní z verejnej správy (M=4,34) a podnikatelia (M=4,13). Rovnako negatívne boli hodnotené aj oblasti ako výška dotácií poskytnutá miestnymi úradmi, kde pri (F=4,29, p=0,01) sa subjekty pohybovali v hodnotení v rozmedzí od 4,75 po 5,56), čo nevyjadruje veľmi kladné stanovisko. Vládnu politiku ako nástroj vládnej finančnej pomoci odvetviam cestovného ruchu, rovnako i legislatívne podmienky štátu hodnotili subjekty pomerne diferencovane (F=3,34, p=0,03 a F=3,25, p=0,04) a taktiež pomerne negatívne, výsledky sa pohybujú v škále od (M=4,21 po 5,56).

Vychádzajúc z uvedeného môžeme konštatovať, že Hlavná hypotéza, teda predpoklad, že identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom kraji je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty cestovného ruchu sa nepotvrdil, všetky relevantné subjekty (verejná správa, malí a strední podnikatelia, ale aj neziskové organizácie) identifikujú kľúčové problémy v oblasti cestovného ruchu pomerne málo diferencovane. Z uvedenej situácie vyplýva, že je tu predpoklad pre nadviazanie ich intenzívnejšej vzájomnej spolupráce a očakávaným prínosom pre rozvoj cestovného ruchu v regióne Prešovského kraja.

7. Návrhy opatrení na elimináciu kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji

Cestovný ruch je pre Slovensko veľmi perspektívnym odvetvím. Podiel cestovného ruchu a nadväzných odvetví na tvorbe HDP a zamestnanosti predstavoval v poslednom období približne 7%. Príjmy zo zahraničného cestovného ruchu predstavovali 3,3% exportu tovarov a služieb a vzrástol počet podnikateľov v cestovnom ruchu.

Z hľadiska zahraničného cestovného ruchu navštevujú Slovensko najmä návštevníci z okolitých krajín, kde spotrebiteľský dopyt vo veľkej miere ovplyvňuje cena služieb a tovarov. Najviac návštevníkov prichádza z Čiech, Poľska, Nemecka a Maďarska.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

V porovnaní s vyspelými a skúsenými destináciami, ako je napríklad Rakúsko, Švajčiarsko je síce Slovensko pozadu, avšak má predpoklady presadiť sa na trhu v oblasti turizmu a s ním súvisiacich trhoch. Je predpoklad, že práve spomínaná destinácia bude vzhľadom na jej potenciál (Vysoké Tatry, Pieniny, Spiš a podobne) v blízkej dobe nielen tranzitnou, ale prilá-ka stále viac ľudí na dlhodobejší pobyt, čo je významným predpokladom pre zvýšenie za-mestnanosti v krajine a taktiež zlepšenie možností i pre samotných obyvateľov, ktorí získajú možnosť relaxovať vo voľnom čase blízko domova.
Spoločným znakom fungujúceho cestovného ruchu je komplexnosť, no turistické oblasti v regióne Prešovského kraja sa k tomuto kroku ešte dostatočne nepriblížili.

Na základe výsledkov analýzy sme zistili, že dotazované subjekty majú na kľúčové problémy v cestovnom ruchu Prešovského regiónu podobné, nediferencované názory. V snahe eliminovať v maximálnej možnej miere skúmané problémy navrhujeme riešenia:

Na úrovni ***„charakteru turistického prostredia“*** navrhujeme:

1. *Využiť potenciál cestovného ruchu v turistických strediskách Prešovského regiónu v maximálne možnej miere prostredníctvom:*
    - prípravy komplexnej ponuky pre turistov
    - použitia účinnej propagácie konkrétnych turistických stredísk cestovného ruchu
    - využívania informačno – komunikačných technológií z hľadiska marketingu a informovanosti
    - tvorby kvalitných viacjazyčných publikácií a informovanosti o poskytovaných službách a možnostiach strávenia voľného času
    - sledovania a využitia príkladov praxe zo zahraničia
    - zapojenia ponuky turistických stredísk do internetovej siete rezervačných systé-mov na Slovensku, v Poľsku, konkrétnych destináciach atď.
    - využívania predaja produktov služieb cez internet
    - oslovenia predovšetkým domácej klientely pre zimný cestovný ruch
    - ponuky letnej turistiky hlavne zahraničným turistom (oblasť Vysoké Tatry, Pie-niny, Spiš, Slovenský raj, Čergov a pod.)
    - zlepšenia propagácie kúpeľných miest – hlavne pre staršiu klientelu a zábavných parkov hlavne pre rodiny s deťmi
2. *Zlepšiť kvalitu poskytovaných služieb prostredníctvom:*
    - lepšieho využitia trhu práce, zapojenia do činnosti miestnych obyvateľov, aj ne-zamestnaných (zlepšenie infraštruktúry – čistenie priestranstiev a pod.)
    - vytvorenia porovnateľných služieb ako v susedných krajinách
    - odborného vzdelávania sa poskytovateľov služieb v cestovnom ruchu
    - vzdelávania sa personálu v cudzích jazykoch
    - naštartovania marketingových aktivít
    - prispôsobenia ceny za poskytované služby kvalite
    - vytvárania komplexných „balíkov služieb“ v cestovnom ruchu

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Produkty cestovného ruchu v jednotlivých regiónoch potrebujú byť odlíšiteľné od produktov okolitých krajín, aby si región zachoval jedinečnosť svojho turistického obrazu. Preto je dôležité vytvárať a rozvíjať produkty, ktoré sú príťažlivé, žiadané a dobre predajné na domácom trhu, mať schopnosť nájsť „nevychytané“ medzery na zahraničných trhoch, aby sa ich odhalenie využilo na predaj turistických produktov Slovenska.

Súčasná doba globalizácie, nových trhov a nových trendov vytvára potrebu stále komplexnejšej organizovanosti cestovného ruchu. Subjekty cestovného ruchu potrebujú vytvárať rôzne spolky, združenia, či klastre za účelom efektívnejšieho fungovania, predovšetkým eliminácciou svojich slabých stránok a posilnením silných stránok.

Hlavnú úlohu i kompetencie pri podpore rozvoja cestovného ruchu má predovšetkým verejný sektor. Prioritou hospodárskej politiky Slovenska by malo byť v prvom rade sformovanie cestovného ruchu ako odvetvia, ktoré je schopné vytvárať pracovné príležitosti a devízové príjmy. Je predpoklad, že spolupráca subjektov by mohla pomôcť pri eliminácii problémov týkajúcich sa kvality a komplexnosti služieb, zastupovania záujmov, spoločnej tvorby produktov cestovného ruchu i samotnej propagácie členov na trhu cestovného ruchu.
Slovenský trh cestovného ruchu sa vyznačuje nedostatočnou ochotou vzájomnej spolupráce, je charakteristický rozdrobenosťou na veľké množstvo malých, nezávislých podnikov.

Spolupráca medzi podnikateľmi navzájom, ale i medzi verejným a súkromným sektorom je podmienená intenzívnym využívaním kooperačných systémov – miestnych a regionálnych združení cestovného ruchu, siete zariadení cestovného ruchu alebo dobrovoľných profesijných združení.

Prešovský samosprávny kraj patrí ku krajom s najvyššou nezamestnanosťou a taktiež najvyššou mierou chudoby na celom Slovensku, je najviac poznačený hospodárskou a finančnou krízou.

Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja Prešovského samosprávneho kraja na roky 2008 – 2015 v rámci kapitoly Turizmus definuje *tri priority*, zamerané na:

- zvýšenie atraktívnosti regiónu prostredníctvom skvalitnenia ponuky služieb a produktov v turizme
- zhodnotenie potenciálu regiónu pre rozvoj cestovného ruchu
- budovanie partnerstiev a koordinácia aktivít

Práve posledný cieľ je v súčasnosti aktuálnou témou. V kompetencii Prešovského samosprávneho kraja je aj oblasť regionálneho rozvoja, konkrétne oddelenie cestovného ruchu.

Na úrovni ***„aktivít relevantných subjektov“*** navrhujeme:

1. Aby Prešovský samosprávny kraj vzhľadom na lokality vo svojej pôsobnosti (Vysoké Tatry, Pieniny, Spiš, Horný Šariš, Horný Zemplín a podobne) venoval zvýšenú pozornosť práve rezortu turizmu, ktorý predstavuje obrovský potenciál pre celkový rozvoj regiónu vo všetkých ohľadoch prostredníctvom plnenia svojich cieľov a aktivít, konkrétne:

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

- spoluprácou s verejnou správou, podnikateľskou sférou, regionálnymi združeniami CR pri vytváraní podmienok a zabezpečovaní rozvoja CR
- koordináciou činností spolupráce miestnej samosprávy, štátnej správy a podnikateľských subjektov pôsobiacich v cestovnom ruchu
- spoluprácou so zahraničnými partnerskými regiónmi pri propagácii PSK
- tvorbou strategických dokumentov pri implementácii štrukturálnych fondov EÚ
- odbornom poradenstve a konzultáciach pre žiadateľov finančných prostriedkov
- tvorbou propagačných materiálov turistických oblastí v PSK
- aktívnou prezentáciou regiónu na veľtrhoch a výstavách cestovného ruchu
- ponukou odborných seminárov a workshopov
- tvorbou informačného systému regiónu
- konzultačnou činnosť študentom cestovného ruchu a využívaním spätnej väzby vzniknutej touto spoluprácou

2. Aby Prešovský samosprávny kraj oslovil a vyzval pre spoluprácu a účasť zástupcov verejnej správy, podnikateľov, neziskové organizácie a vytvoril vzájomnú spoluprácu prostredníctvom:
   - vytvorenia klastra v cestovnom ruchu
   - nového plánovania rozvoja cestovného ruchu v regióne
   - vytvorenia novej organizácie cestovného ruchu
   - vytvorenia aktívnej spolupráce s vzdelávacími inštitúciami pôsobiacimi v oblasti cestovného ruchu
   - využitia príkladov organizačnej štruktúry krajín s vyspelým cestovným ruchom
   - spoluprácou s MAS-kami v Prešovskom regióne
   - využívania zdrojov EÚ
   - uplatnenie Koncepcie rozvíjania cestovného v spojení s vytváraním nových pracovných príležitostí

Rozvoj turizmu dáva predpoklady pre prepojenie s vedou a výskumom, inováciami, ľudským zdrojom, vzdelávaním a zamestnanosťou. Podpora hospodárskeho rastu a konkurencieschopnosti regiónu v turizme vyžaduje jednak podporu v budovaní „tvrdej infraštruktúry“, ako aj v podpore tzv.“mäkkej infraštruktúry“ - rozvoj spolupráce verejného a súkromného sektora a aktivity prepájajúce všetky sektory pôsobiace v turizme.

Jednou z foriem spolupráce subjektov cestovného ruchu verejného sektora a vedecko-výskumnej základne v území je už vyššie spomínaný klaster. Takéto združenie poskytuje združeným organizáciám možnosť zlepšiť si postavenie na trhu, znížiť náklady, zlepšiť výsledky hospodárenia a vďaka spoločnému produktu získanie nových odberateľov. Takýmto spôsobom je možné uspokojiť nielen existujúci dopyt na slovenskom trhu, ale i reagovať na nový. Prostredníctvom tvorby klastra, prípadne iného zoskupenia všetkých

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

relevantných subjektov je potrebné vytvoriť spoločný priestor pre tvorbu ich navzájom prepojených aktivít.

Ďalšia pre Slovensko nová perspektívna forma spolupráce verejnej správy a podnikateľskej sféry je marketingová organizácia cestovného ruchu (destination marketing organization), ktorých hlavným cieľom je vytvorenie súborného produktu, jeho distribúcia a propagácia. Tento princíp zabezpečuje rozvoj cestovného ruchu v území a napomáha dosahovať pozitívne účinky, prispieva k tvorbe špecifickej pridanej hodnoty a rozvíja vzájomnú spoluprácu na báze dobrovoľnosti. Tieto marketingové organizácie cestovného ruchu na lokálnej úrovni majú predpoklad pre zefektívnenie uvedenej situácie v oblasti cestovného ruchu.

Tabuľka 108: Prehľad operačných programov a čerpania finančných zdrojov EÚ

Operačný program	Fond	Čerpanie k 9.4.2010 v %	Príspevok ES v €
OP Technická pomoc	ERDF	16,59	97 601 421
OP Zamestnanosť a sociálna inklúzia	ESF	10,92	881 801 578
Regionálny OP	ERDF	9,58	1 445 000 000
OP Doprava	ERDF+KF	8,26	3 206 904 595
OP Konkurencieschopnosť a hospodársky rast	ERDF	6,91	772 000 000
OP Bratislavský kraj	ERDF	6,56	87 000 000
OP Zdravotníctvo	ERDF	5,09	250 000 000
OP Výskum a vývoj	ERDF	3,74	1 209 415 373
OP Ţivotné prostredie	ERDF+KF	2,63	1 800 000 000
OP Vzdelávanie	ESF	1,12	617 801 578
OP Informatizácia spoločnosti	ERDF	0,70	993 095 405

Zdroj: vlastné spracovanie

Hlavným poslaním eurofondov je znižovať disparity medzi ekonomicky silnými a zaostávajúcimi regiónmi. Vláda SR, v snahe vyčerpať tieto finančné zdroje alokované pre Slovensko, vyhlasuje v rámci agentúr pri jednotlivých ministerstvách výzvy na predkladanie projektov. Existuje viacero zdrojov a fondov, ktorými Európska únia prispieva k naštartovaniu fungovania cestovného ruchu na Slovensku. Niektoré z možností sme uviedli v Tabuľke 108.

Kvôli prehľadnosti uvádzame tabuľku prehľadu čerpania finančných prostriedkov EÚ.

Na základe zhrnutých informácií je možné konštatovať, že uvedené finančné zdroje neboli využité primerane možnostiam, čo vyplýva zo slabej pripravenosti Slovenskej vlády pre túto oblasť. Na danú situáciu už reagovala susedná krajina Poľsko so zatiaľ neoficiálnou výzvou o požiadavku čerpania uvedených financií. V súčasnosti ešte stále pretrváva možnosť využívať tieto alokované zdroje, výsledok však bude závisieť na promptnej reakcii Slovenskej vlády, ktorá určuje do ktorých oblastí cestovného ruchu konkrétne poskytne tieto financie.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Uvedená situácia je výzvou pre využitie momentálnych zdrojov informácií o využitých prostriedkoch z EÚ a prehodnotenie oblastí, do ktorých výzvy budú smerovať.

Koncepcia rozvíjania CR v spojení s vytváraním nových pracovných príležitostí

I. *Rozšírenie siete rozvojových agentúr na Slovensku*

1. založenie občianskeho združenia, nadácie alebo agentúry:

Cieľ:

a/ rozvoj cestovného ruchu v Prešovskom kraji
b/ zvýšenie zamestnanosti v regióne
c/ využitie veľkého potenciálu kultúrnych, prírodných a športových možností

2. podpora rozvoja regiónu: možnosti

a/ prostredníctvom grantov z EÚ, nadácií, združení
b/ získavaním potrebných informácií a ich následným využitím v praxi

II. *Stratégia rozvoja*

1. zisťovanie

a/ práca v teréne – získavanie informácií súvisiacich s rozvojom CR v regióne
b/ využívanie informácií z databázy VÚC, OÚ,KÚ, združení, miestnych úradov v obciach, a pod.
c/ riešenie momentálnej situácie – oblasti s už vytvorenou infraštruktúrou CR. Spolupráca so starostami obcí – návrhy na rozširovanie stredísk, nové služby, zvýšenie atraktívnosti jednotlivých športových a rekreačných centier.

2. Procesovanie informácií

a/ identifikácia problémov stagnácie
b/ využívanie rezerv v danej oblasti
c/ poddimenzovanosť CR v konkrétnych lokalitách širší potenciál ako sú skutočné možnosti/

III. *Servis, získavanie teoretických a praktických možností rozvoja regiónu*

1. V jednotlivých obciach pri rekreačných oblastiach otvoriť diskusiu s nezamestnanými, s ľudmi, ktorí majú záujem pracovať a informovať ich o:
   a/ možnostiach súkromného podnikania
   b/ získavaní domácich a zahraničných finančných zdrojov
   c/ využívať servis a podporu III. sektora
2. Podporovať efektívnu spoluprácu a partnerstvá s okolitými krajinami.

ZÁVER

Cieľom štúdie bolo analyzovať kľúčové problémy v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji. Ako ukazuje analýza, identifikácia kľúčových problémov v oblasti cestovného ruchu v Prešovskom samosprávnom kraji nie je diferencovaná vzhľadom na relevantné subjekty.

Každé obdobie prináša isté zmeny, ktoré sa prenesú do štruktúr. Je veľký predpoklad, že zmeny v demografickej štruktúre v Európe významne ovplyvnia vývoj cestovného ruchu. Očakáva sa rast počtu starších ľudí (65 a viac rokov) v dôsledku lepšieho vekového

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

stavu uvedenej vekovej kategórie. Predpokladané sú aj zmeny charakteru dopytu so zreteľom na druhy. Najväčší nárast je očakávaný v oblasti zdravotného cestovného ruchu a kultúrneho CR so zameraním na poznávanie kultúrneho a prírodného dedičstva.

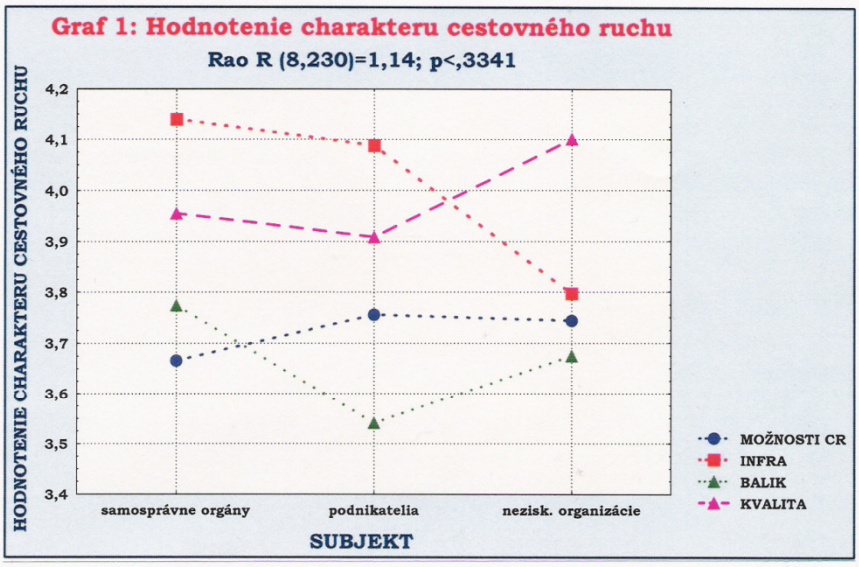
Všeobecne platí, že ak rozvoj nie je trvalo udržateľný, môže sa ľahko stať obeťou vlastného úspechu. Nekontrolovaný rozvoj cestovného ruchu môže obnoviť napríklad neobnoviteľné kultúrne dedičstvo, funkciu ekosystému, prírodné zdroje a podobne.
Základným predpokladom konkurencieschopnosti cieľových destinácií a blahobytu ich obyvateľov, ako aj zachovania a zlepšovania úrovne prírodných a kultúrnych atraktivít, vytvárania nových pracovných miest je hospodársky, sociálne a environmentálne trvalo udržateľný rozvoj. Potenciál turizmu prispieť k regionálnemu rozvoju bude závisieť od širokého rozsahu ekonomických, sociálnych a politických faktorov zahrnúc stupeň prepojenia medzi rôznymi sektormi, v rámci regionálnej ekonomiky v štruktúre výdavkov návštevníkov.

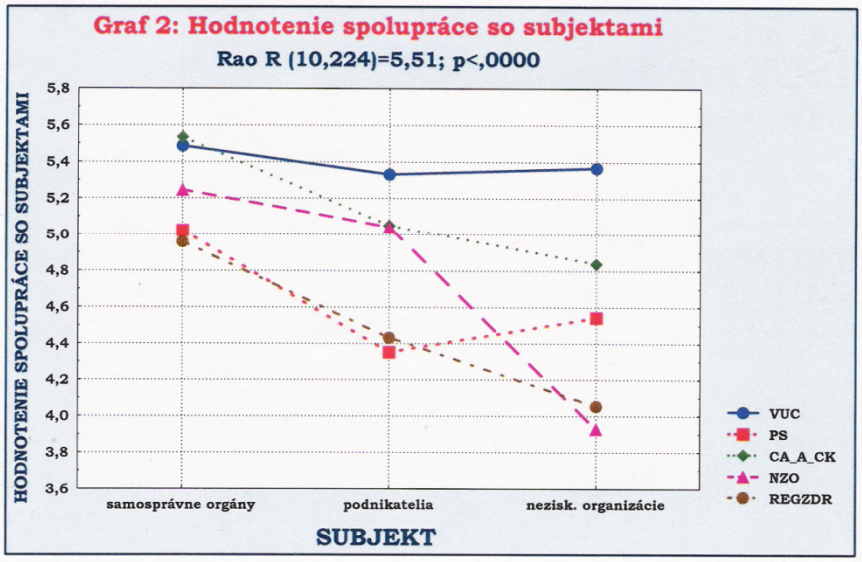
Turizmus je jedným z mála odvetví, kde je práve ľudský zdroj nenahraditeľný, čo predstavuje pre krajinu veľký zamestnanostný potenciál. Slovensko, známe ako tranzitná krajina sa usiluje pritiahnuť čo najviac turistov, maximalizovať dĺžku ich pobytu vytvorením programu, ktorý by ich priemerný pobyt predĺžil aspoň o 2-3 dni a priemerný výdavok zvýšil na viac než 200 euro.
Nevyhnutnou podmienkou na to, aby cestovný ruch i na Slovensku zaujal významnejšie miesto hospodárskeho rastu je akceptovanie jeho komplexnosti.

V prvom rade je potrebné vybudovať kvalitnú infraštruktúru cestovného ruchu v nadväznosti na všeobecnú infraštruktúru a ponúkať vysokokvalitné služby tak, aby boli uspokojené jednotlivé predstavy a potreby návštevníkov a aby došlo k ich opakovanej návšteve respektíve aby šírili o Slovensku dobré meno. V súčasnosti ešte stále pretrváva šanca využiť na takýto vývoj finančné prostriedky operačných programov Európskej únie, za predpokladu vytvárania komplexných projektov, ktoré budú zahŕňať aj podporné infraštruktúrne, spoločenské a kultúrne podmienky.

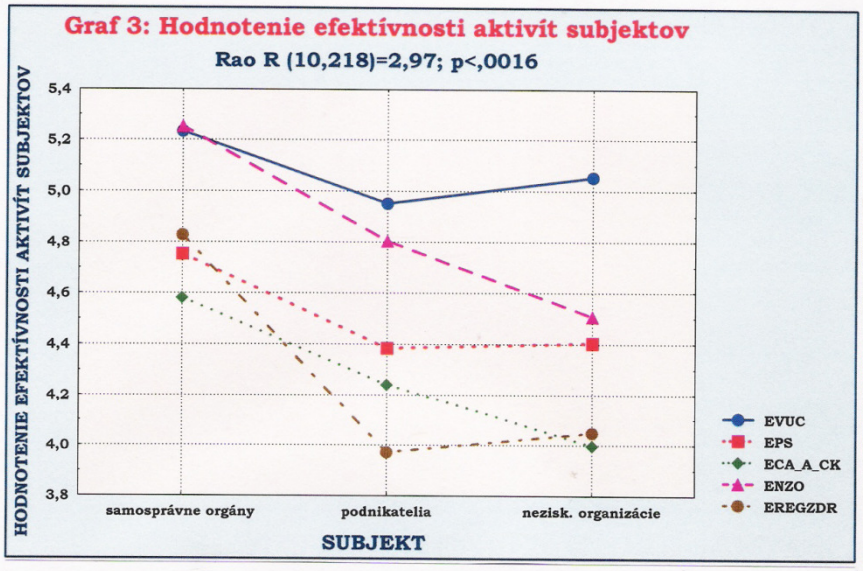
Cestovný ruch prispieva k rozvoju osobnosti, utvára životný štýl ľudí, slúži k poznaniu, k získavaniu jazykových znalostí, je prostriedkom vzdelávania a výchovy, má liečebné pôsobenie a ekonomický prínos. Cestovný ruch má významné postavenie v rozvoji prevažnej časti európskych regiónov, Slovensko nevynímajúc. Pribúda počet lokalít, ktoré vnímajú potrebu zvýšiť príťažlivosť konkrétnych regiónov uplatňovaním kvalitnejších, trvalo udržateľných a životné prostredie šetriacich postupov a politík. Vďaka cestovnému ruchu majú možnosť návštevníci európskych cieľovým miest spoznávať hodnoty a kultúrne dedičstvo konkrétnych krajín a kultúr. Cestovný ruch má svoje opodstatnenie i pre lepšie vzájomné porozumenie a vytváranie európskej identity, podporu dialógu medzi nimi.

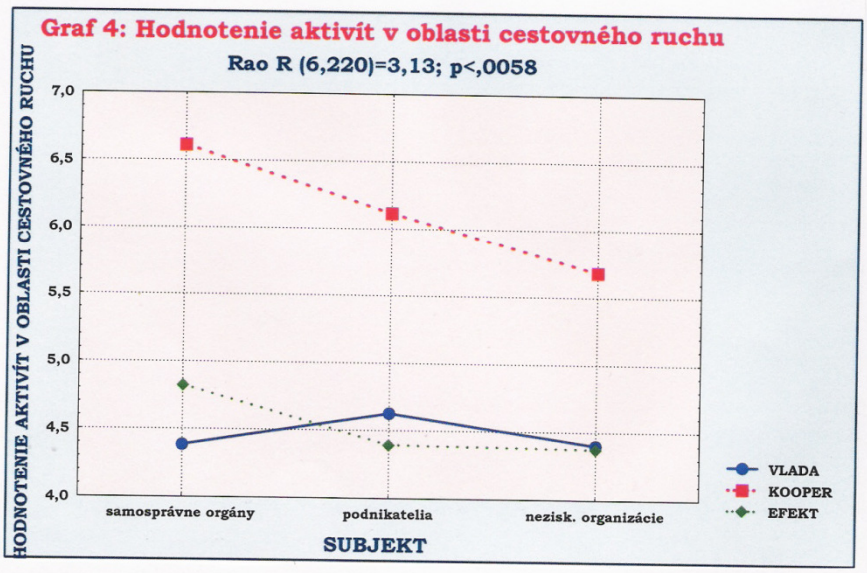
Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie



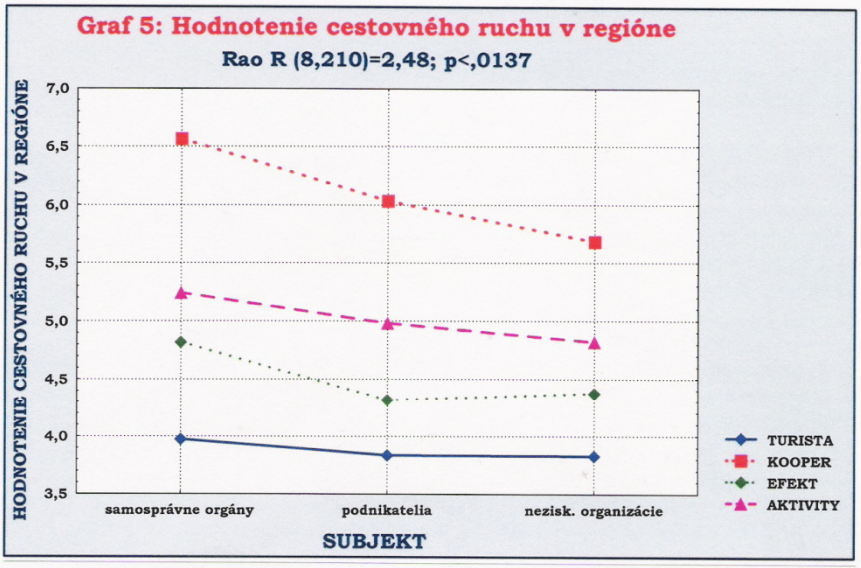


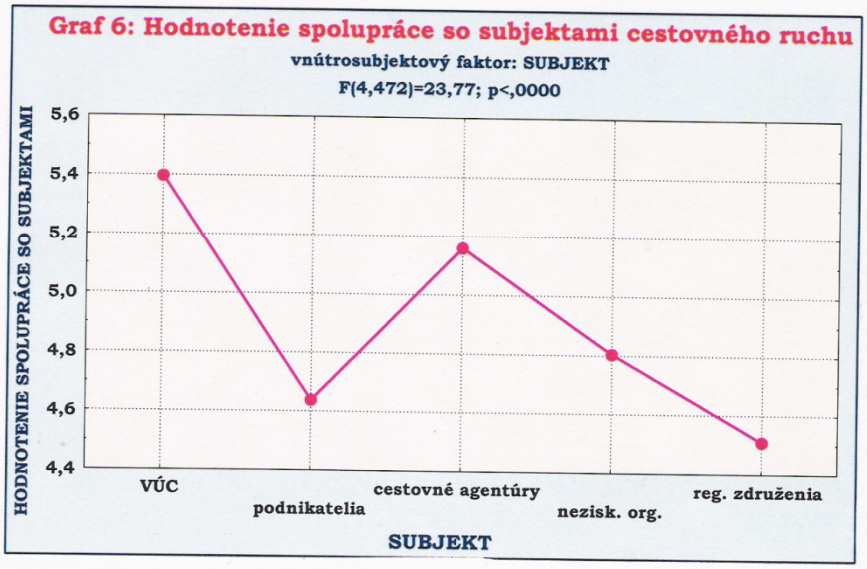
Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie



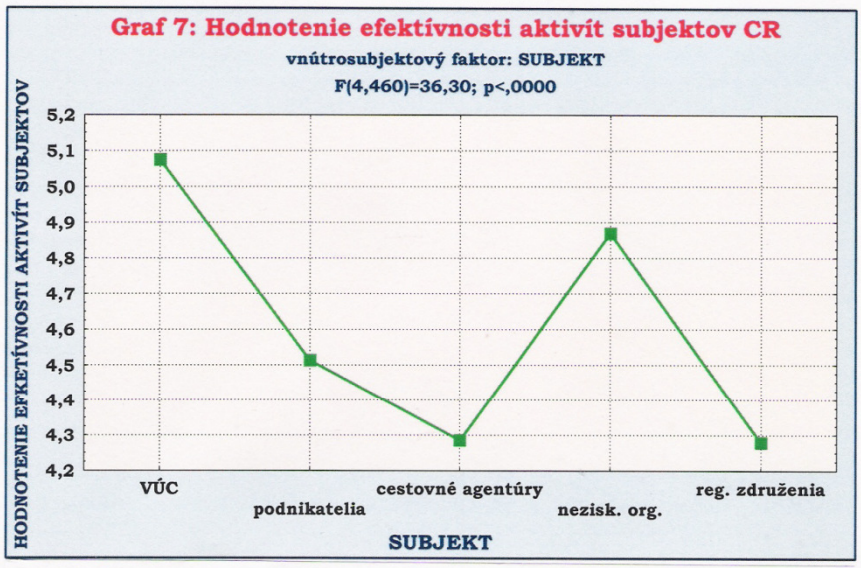


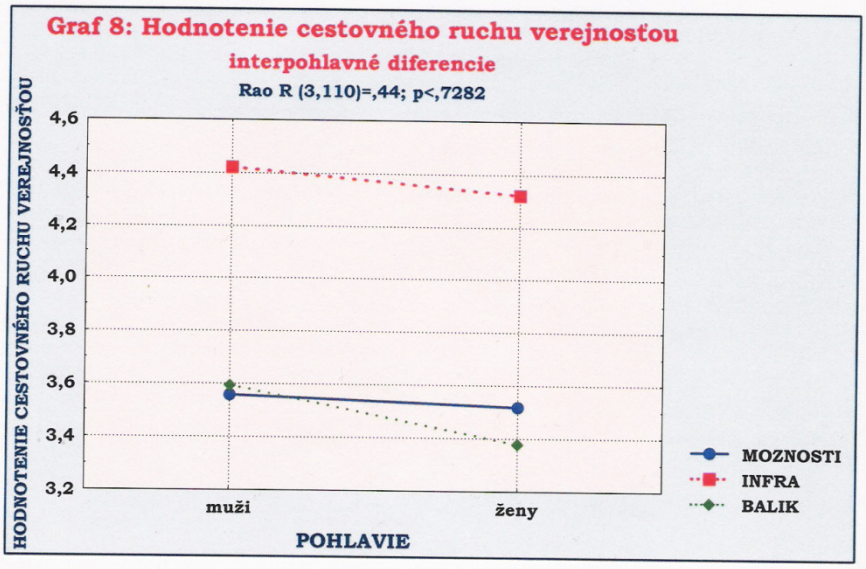
Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie



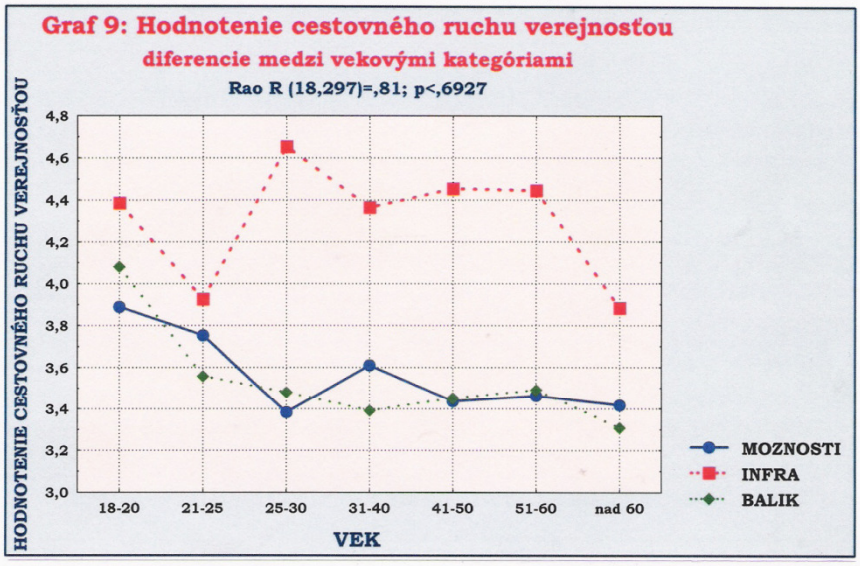


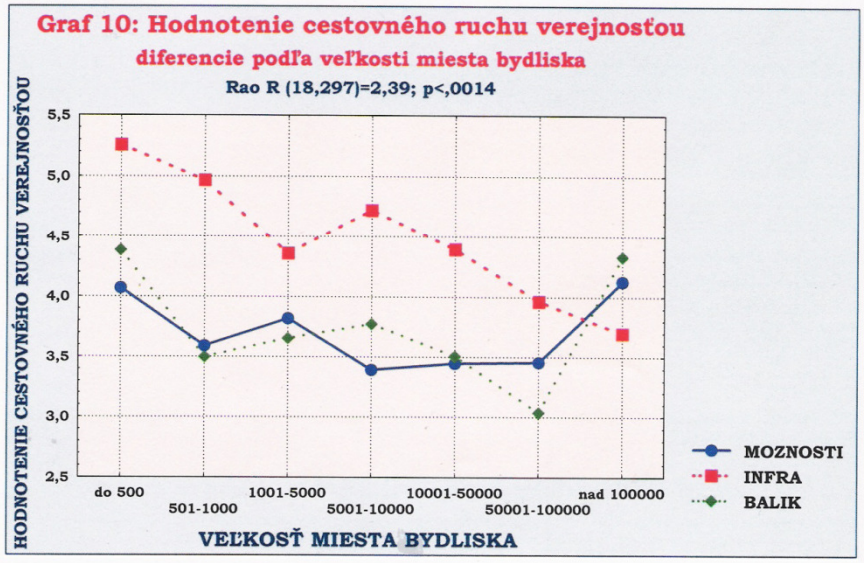
Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie



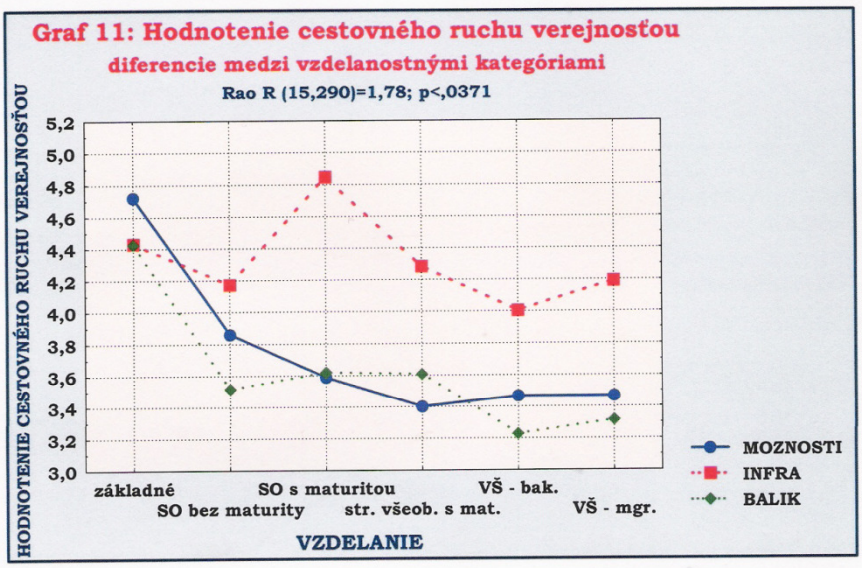


Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie





Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie



Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie

Analysis of Key Issues in the Tourist Industry in Presov Region.

Abstract:

The aim of the thesis is to determine, respectively and identify key issues in the field of tourism in the region of Presov. The first chapter defines the basic theoretical concepts related to tourism, characterizes and classifies tourism in many ways: categorize tourism, infrastructure and services themselves. This chapter is an overview of organizations engaged in tourism and also has the competence for determining the rules. The second chapter addresses the economic aspects of tourism and its importance for the national economy, each factor affecting tourism, selected areas of promoting tourism by government institutions and the European Union, a detailed analysis of the tourism product, especially its quality and sales. The focus of this work is the analytical part, consisting of the methodological and interpretative section, which is in detail starting research and analysis of the problem area, objective, research sample, hypotheses, evaluation questionnaires, methods of work. The fourth chapter contains proposals and recommendations for partial elimination of the tourism activities in the examined region.

Finally a brief summary of important information from the work - theoretical and practical benefits of research and recommendations for practice.

Key words: Tourism. Participant tourism. Tourism infrastructure. Packaging. Programming. Organization in tourism. Economic aspects of tourism. Marketing mix. Tourism product. Promotion.

Copyright © UPJŠ v Košiciach, FF, Katedra politológie