

Vidzemes Augstskolas
Sabiedrības zinātņu fakultāte

bakalaura darba īsinātā versija

***Tūrisma informācijas sniedzēju darbība
Latvijā un to aktuālās problēmas***

Darba autore
Tūrisma organizācijas un vadības
studiju programmas
pilna laika studiju
4.kursa studente Zane Krūmiņa

Darba vadītāja
Lektore, Mg.georg., Iveta Druva-Druvaskalne

Valmiera

2018

Saīsinājumu saraksts

“LATTŪRINFO” – biedrība „Latvijas tūrisma informācijas organizāciju asociācija LATTŪRINFO”

“LVS – 77” – Latvijas Valsts standarts “LVS – 77” „Ceļa zīmes 1.–3. daļa”

KTA – Kurzemes Tūrisma asociācija

LIAA – Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra

LTA – Latgales Tūrisma asociācija

LVS ‘200-7’ – Latvijas Valsts standarts ‘LVS 200-7. Tūrisma pakalpojumi. Tūrisma informācijas sniedzēji (Tūrisma informācijas punkti. Tūrisma informācijas centri. Tūrisma informācijas biroji)’

TAVA – Tūrisma attīstības valsts aģentūra

TIB – tūrisma informācijas birojs

TIC – tūrisma informācijas centrs

TIP – tūrisma informācijas punkts

TIS – tūrisma informācijas sniedzējs

VARAM – Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija

VTA – Vidzemes Tūrisma asociācija

ZTA – Zemgales Tūrisma asociācija

Kopsavilkums

Izvēloties darba tēmu “Tūrisma informācijas sniedzēju darbība Latvijā un to aktuālās problēmas”, darba mērķis bija izpētīt Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju darbību, sniedzot priekšlikumus aktuālo problēmu novēršanai. Lai sasniegtu darba mērķi, autore izmantoja tādas pētījuma metodes kā aptauja ar anketas palīdzību un klātienē vai elektroniskās intervijas.

Neskatoties uz izstrādātajām standartprasībām un likumiem, TIS ir ļoti atšķirīgas pieejas un interpretācijas attiecībā uz saviem darba uzdevumiem, pienākumiem un informācijas sniegšanas veidiem. Vienā pašvaldībā bieži vien darbojas vairāki TIS – gan TIC, gan TIP – tai skaitā novadu pagastos. Autore izsaka pieņēmumu, ka TIS struktūras sadrumstalotība un dažādība katra novada tūrisma attīstībā un sniegtajā tūrisma informācijā, tiek organizēta un pārvaldīta atšķirīgi, kas neveicina TIS sistēmas sakārtotību un kvalitatīvi vienojošu darbību valstiskā līmenī.

Darbs veidots 4 nodaļās. Darba **pirmajā nodaļā** autore pētījusi tūrisma informācijas sniegšanas būtību un pārvaldību Baltijas valstu līmenī. Visās Baltijas valstīs galvenais dokuments, kas regulē tūrisma nozari, ir Tūrisma likums, tomēr katrā Baltijas valstī gan teritorijas administratīvais iedalījums, gan TIS finansēšanas un pārvaldības sistēma un tās kvalitāte atšķiras.

Otrajā nodaļā autore aprakstījusi pētījuma izstrādes gaitu un izmantotās metodes. Kā galvenā darbā izmantotā metode bija aptauja ar anketas palīdzību par TIS, kura sastāvēja no 37 jautājumiem. Aptaujā piedalījās 82 TIS, kas sastāda 63% no autores apkopotā TIS skaita Latvijā.

Darba **trešajā nodaļā** sniegts ieskats esošajā TIS darbībā Latvijā, raksturoti Latvijas TIS veidi un to galvenās funkcijas pēc TIS galvenajiem regulējošajiem dokumentiem - Tūrisma likuma un LVS ‘‘200 – 7’’, kā arī nodaļā apskatīta TIS pārvaldības sistēma un vienīgā oficiālā kvalitātes zīme Latvijā – ‘‘Q – Latvia’’. Pēc autores izpēti 2017. gadā Latvijā ir 130 TIS (76 TIC, 51 TIP un 3 TIB), kuri atrodas 87 pašvaldībās.

Ceturtajā nodaļā iespējams iepazīties ar 2017. gadā autores veiktā pētījuma TIS darbības rezultātu un šo rezultātu salīdzinošo analīzi ar 2014. gadā publicētā pētījuma datiem par sociālo tūrisma un tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā.

Nobeigumā autore sniegusi secinājums, kas izriet no pētījuma, izvirzījusi priekšlikumus gan organizācijām, kas valstiskā līmenī atbild par tūrisma nozari, gan pašiem TIS, pašvaldībām u.c. Realizējot izvirzītos autores priekšlikumus, pastāv iespēja uzlabot TIS darbību un sistēmu

kopumā, veicināt apkalpoto klientu apmierinātības līmeni un veidot Latvijas TIS sistēmu kā labo prakses piemēru Baltijas valstīs.

Galvenie secinājumi: Latvijas administratīvi teritoriālā sadrumstalotība vairākos novados un apriņķu līmeņa neesamība Latvijā, radījusi daudzveidīgas TIS juridiskās formas, kas neveicina vienotu TIS darbības sistēmu (pārvaldību, finansēšanu, informācijas sniegšanas kvalitāti u.tml.). Darba izstrādes procesā tika secināts, ka pastāv pretrunas par termina ‘‘tūrisma informācijas birojs’’ lietojumu un definējumiem tādos tūrisma nozari regulējošos dokumentos kā Tūrisma likuma 11. un 14. pantā un LVS ‘‘200 – 7’’.

Galvenie priekšlikumi: VARAM nepieciešams ieviest administratīvi teritoriālā iedalījuma apriņķa līmeņa pārvaldības sistēmu Latvijā, būtiski samazinot novadu skaitu, bet LIAA Tūrisma departamentam un pašvaldībām, kopā sadarbojoties, realizējot apriņķa līmeņa administratīvi teritoriālo reformu, noteikt 2 optimālākās juridiskās formas pašvaldības līmenī, kādās TIS varētu darboties.

Ievads

Jēdziens ‘*tūrisms*’ parādās tikai 19.gs. Līdz tam cilvēki ceļoja, bet vairāk nepieciešamības, ne atpūtas dēļ. Tieši šie ceļojumi aizsāka tūrisma nozares attīstību – uzlabojās infrastruktūra, piedāvātas naktsmītnes, tika veidoti maršruti un drukātie tūrisma materiāli (Rozīte, 1999). Mūsdienās tiek veikti neskaitāmi pētījumi par informācijas nozīmīgumu sabiedrībā, tostarp arī par tūrisma informācijas pieejamību gan vispārīgi, gan konkrētā tūrisma galamērķī. Par to galvenokārt rūpējas **tūrisma informācijas sniedzēji**, kurus Latvijā raksturo kā bezpersonālus informācijas sniedzējus vai funkcionējošus uzņēmumus, kuru galvenais uzdevums ir sezonāli vai visu gadu informēt vietējos iedzīvotājus un ceļotājus un ārzemju viesus ar tūrismu saistītu informāciju par kādu noteiktu teritoriju (‘LATTŪRINFO’, 2014-a; Latvijas Republikas Saeima, 1998; Latvijas Standarts, n.d.). Pēc Latvijas Tūrisma likuma, **par tūrisma informācijas sniedzējiem tiek uzskatīti** tūrisma informācijas centri (TIC), tūrisma informācijas punkti (TIP) un tūrisma informācijas standi (Latvijas Republikas Saeima, 1998), bet, apskatot LVS ‘200-7’, kā vēl viens tūrisma informācijas sniedzējs tiek minēts tūrisma informācijas birojs (TIB) (Latvijas Standarts, n.d.). Latvijā tūrisma informācijas sniegšanā darbojas ne tikai TIS, bet arī tūrisma pakalpojuma sniedzēji (tūrisma operators, tūrisma aģents, tūristu mītne, tūristu gids), kuri autores bakalaura darba ietvaros netiks apskatīti, jo tie pēc Latvijas Tūrisma likuma nav definēti kā tūrisma informācijas sniedzēji (Latvijas Republikas Saeima, 1998).

Valstiskā līmenī par tūrisma nozari atbild **Ekonomikas ministrija**, kuras pārvaldībā atrodas **Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra** (Ekonomikas ministrija, 2016). LIAA vadībā darbojas **Tūrisma departaments**, kura galvenais uzdevums ir ‘*īstenot dzīvē tūrisma valsts politiku*’ (LIAA, n.d.-a.). LIAA Tūrisma departaments sadarbojas ar **Latvijas pašvaldībām** un **pašvaldības pārvaldības teritorijā esošajiem TIS**. Lai gan likumā par pašvaldībām nav minēta tieša saikne par tūrisma attīstību, tomēr 15. panta 10. apakšpunkts min, ka pašvaldībām ‘*jāsekmē saimnieciskā darbība attiecīgajā administratīvajā teritorijā*’ un 5. pants, ka ‘*pašvaldība atbild par tās izveidoto institūciju darbību, ja likumos nav noteikts citādi*’ (Latvijas Republikas Saeima, 1994). Latvijas Tūrisma likuma 8. pants paredz, ka pašvaldība: ‘*piedalās tūrisma informācijas centru, punktu un standu izveidošanā un finansēšanā*’ (Latvijas Republikas Saeima, 1998). Latvijas Tūrisma likumā informācijas nozīmīgums uzsvērts

vairākkārt – gan 3. pantā par tūrisma nozares galvenajiem uzdevumiem, gan 7. pantā par kompetencēm, par kuru ieviešanu ir atbildīga LIAA (Latvijas Republikas Saeima, 1998).

Jebkuram TIS un tās darbiniekiem saistošs ir **Latvijas Tūrisma likums** un **LVS ‘‘200-7’’**, kuri gan paskaidro katra TIS veida nozīmi, gan standartprasības to darbībā. Neskatoties uz izstrādātajām standartprasībām un likumiem, TIS ir ļoti atšķirīgas pieejas un interpretācijas attiecībā uz saviem darba uzdevumiem, pienākumiem un informācijas sniegšanas veidiem. Vienā pašvaldībā bieži vien darbojas vairāki TIS – gan TIC, gan TIP – tai skaitā novadu pagastos, kur visbiežāk tiek izveidoti TIP. Vairums pašvaldībās ir ne tikai TIS, bet arī tūrisma pakalpojumu sniedzēji, kuru pienākumi un veicamie uzdevumi mēdz pārklāties vai tieši otrādi – nav pilnībā saistīti ar TIS darbību.

Lai gan mūsdienās ir piemēklēti dažādi risinājumi informācijas pasniegšanai tūristiem (telefoniski, e-pasta konsultācijas, informācijas stendi, drukātie tūrisma materiāli kā brošūras un kartes, Internet vietnes, sociālie mediji, QR kodu sistēma, interaktīvie displeji u.c.), bieži vien nav iespējams saprast, vai paustā informācija ir ticama, piemēram, meklējot informāciju Internet vietnēs. Tūrisma informācijas sniedzēji – TIC, TIP un TIB – ir tās iestādes, kurās iespējams uzzināt informāciju klātienē jeb no attiecīgā TIS darbinieka, kas atbildēs uz visiem ar tūrisma interesējošajiem jautājumiem par pārstāvēto teritoriju (Donthu, Gustafsson, 2007). 2013. gadā publicētais pētījums par Internet vietņu nepieciešamību tūrisma galamērķu izvēlē parāda, ka vairums ceļotāji plāno savu ceļojumu Internet vidē, tomēr, esot uz vietas attiecīgajā galamērķī nereti nepieciešama papildus informācija, kā rezultātā ceļotāji dodas pie kāda no tūrisma informācijas sniedzējiem, lai to iegūtu (Bašan, Lončaric & Markovic, 2013).

Kā viens no motīviem izvēlēties šādu bakalaura darba tēmu ir autore pieredze tūrisma akcijas ‘‘Apceļo Vidzemes šosejas pieturas’’ izveidē 2017. gadā, sadarbojoties ar vairākiem TIS Latvijā. Tūrisma akcijas izveides un realizācijas procesā autore novēroja ļoti atšķirīgas pieejas TIS darbībā un sadarbībā ar citiem TIS, kā rezultātā veidojās vēlme izpētīt visu Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju darbību un to aktuālās problēmas. Bakalaura **darba izstrādes procesā tiks apskatīti dažādu veidu pārvaldīti un administrēti TIS**, izņemot tūrisma informācijas standus, kuri ir bezpersonālie informācijas sniedzēji. Autore izsaka pieņēmumu, ka tūrisma informācijas sniedzēju struktūras sadrumstalotība un dažādība katra novada tūrisma attīstībā un sniegtajā tūrisma informācijā, tiek organizēta un pārvaldīta atšķirīgi, kas neveicina tūrisma informācijas sniedzēju sistēmas sakārtotību un kvalitatīvi vienojošu darbību valstiskā līmenī.

Darba pētāmais jautājums – Kā mainījusies Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju darbība, salīdzinot ar 2014. gadā publicēto pētījumu “Pētījums par sociālo tūrismu un tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā”, un kāda situācija ir pašreiz?

Pētījuma problēma – Latvijā tūrisma informācijas sniedzēju pārvaldības sistēma ir sadrumstalota atbilstoši esošajam administratīvajam sadalījumam un atkarīga no pašvaldību finansējuma, uzstādījumiem un deleģētajiem uzdevumiem, kas veicina TIS darbību ierobežojumus un pastiprinātu konkurenci starp visiem TIS vai noteiktu teritoriju Latvijā. Tas savukārt ietekmē tūrisma informācijas sniegšanas kvalitāti. Ļoti bieži TIS darbības kvalitāte ir atkarīga no darbiniekiem, kas strādā TIS – to kompetencēm, motivācijas, pieredzes tūrisma jomā un izpratnes par tūrisma sistēmas darbību kopumā, tādēļ autore pievēršas TIS darbības problemātikas izpētei Latvijā.

Darba mērķis – Izpētīt Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju darbību, sniedzot priekšlikumus aktuālo problēmu novēršanai.

Darba novitāte – veikts salīdzinošs pētījums (aktuālie dati tiek salīdzināti ar 2014. gadā publicēto pētījumu par sociālo tūrismu un tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā), kā rezultātā noskaidrots reālais Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju skaits un tūrisma informācijas sniedzēju darbības tendences. Pētījums noderēs gan pētījumā iesaistītajiem TIS, gan ikvienai Latvijas novada pašvaldībai un ar tūrisma nozari saistītajām asociācijām un organizācijām Latvijā.

Darba uzdevumi:

1. Izpētīt Latvijas TIS pārvaldības sistēmu un standartprasības.
2. Izpētīt 2014. gadā publicēto pētījumu “Pētījums par sociālo tūrismu un tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā”, lai noskaidrotu iegūtos datus, ar kuriem autore salīdzinās savu veikto pētījumu, kā arī, lai noskaidrotu citu svarīgu informāciju, kas nepieciešama kvalitatīva atjaunotā pētījuma izstrādei.
3. Apzināt, uzskaitīt un apkopot vienotās tabulās *Google* diska izklājēj lapā visus Latvijas TIS pa plānošanas reģioniem, izpētot visu Latvijas novadu oficiālās Internet vietnes un reģionālās tūrisma asociāciju oficiālās Internet vietnes.

4. Izveidot anketu, iekļaujot jautājumus arī no 2014. gadā publicētā pētījuma, par TIS darbību laika posmā no 2015. gada līdz 2017. gada septembrim un nosūtīt to elektroniski (ar e-pasta palīdzību) katram TIS individuāli.
5. Izpētīt Igaunijas un Lietuvas TIS pārvaldības un finansēšanas sistēmu, analizējot pieejamos materiālus; ar elektronisko interviju palīdzību sazināties ar Igaunijas un Lietuvas tūrisma nozares pārstāvjiem un noteikt salīdzinošās priekšrocības ar Latvijas TIS izveidoto sistēmu.
6. Veikt iegūto pētījuma rezultātu analīzi, salīdzinot tos ar 2014. gadā publicēto pētījumu, izstrādāt galvenos secinājumus un priekšlikumus, apzināt tendences un problēmas Latvijas TIS darbībā.
7. Līdz 2018. gada janvāra beigām izsūtīt pētījuma rezultātus apkopotā veidā visiem pētījumā iesaistītajiem TIS, visām Latvijas novada pašvaldībām un ar tūrisma nozari saistītajām organizācijām un asociācijām.

Pētījumā izmantotas sekojošas pētījuma metodes: kvalitatīvā pētījuma metode (elektroniskās un klātienē intervijas) un kvantitatīvā pētījuma metode (aptauja ar anketas palīdzību).

Autore vēlas izteikt pateicību tiem 82 TIS, kas piedalījās pētījumā, aizpildot anketu, kā arī "LATTŪRINFO" valdes priekšsēdētājam I. Smuškovai par sadarbību un I. Druvai-Druvaskalnei par atbalstu un padomiem, bakalaura darba izstrādes procesā.

Baltijas valstu tūrisma informācijas sniedzēju sistēmas salīdzinājums

Neskatoties uz to, ka pārsvarā globāli Baltijas valstis tūrismā (piemēram, liela mēroga tūrisma izstādēs kā vienojošs tūrisma galamērķis) tiek pozicionētas vienotā veidolā, katrai Baltijas valstij TIS pārvaldības un finansēšanas sistēma atšķiras. Nodaļā tiek apskatīta un salīdzināta visu trīs Baltijas valstu (Latvijas, Lietuvas un Igaunijas) TIS pārvaldības un finansēšanas sistēma, lai izprastu, kā tā savstarpēji atšķiras, un kura Baltijas valsts varētu būt kā labās prakses piemērs pārējām Baltijas valstīm. Katrai Baltijas valstij sistēma, kā tiek sasniegti, kontrolēti un attīstīti TIS, ir atšķirīga vai līdzīga, bet ar atšķirīgām niansēm. Arī valstu teritoriālais sadalījums (administratīvā sadalījuma līmeņu skaits un to veidi) atšķiras, kas var primāri vai sekundāri ietekmēt TIS pārvaldību un finansēšanu.

Latvijā galvenais dokuments, kas regulē tūrisma nozari, ir **Tūrisma likums**. Papildus Tūrisma likumam ir izstrādāts arī **LVS ‘‘200 – 7’’**, kas paskaidro sīkāk standartprasības TIS darbībai.

Latvijas **administratīvo teritoriju sadalījums veidots 2 līmeņos**: plānošanas reģionos (1.līmenis) (skat.1.att.) un republikas pilsētās/ novados (2.līmenis). Lai gan Latvijā ir arī pagasti kā mazākā teritorijas sadalījuma vienība, pagasts oficiāli netiek norādīts kā 3.līmeņa Latvijas administratīvo teritoriju sadalījums administratīvo teritoriju un apdzīvotu vietu likumā (Latvijas Republikas Saeima, 2008). 2006. gadā Latvijā tika izveidoti pieci plānošanas reģioni (Kurzemes, Zemgales, Latgales, Vidzemes un Rīgas) (skat.1.att.), kuru kā viens no galvenajiem



1.attēls.Latvijas plānošanas reģioni
Avots: VARAM, n.d-a.

uzdevumiem ir *‘‘pārvaldīt pašvaldības un to sadarbību ar citām pašvaldībām’’* (VARAM, n.d.-a). Tālāk plānošanas reģioni tiek sadalīti sīkāk (2.līmenis) – pa novadiem (tajā ietilpst novada teritoriālā iedalījuma vienības: novada pilsēta un novada pagasti) un republikas pilsētām, kopā veidojot 119 pašvaldības (Latvijas Republikas Saeima, 2008).

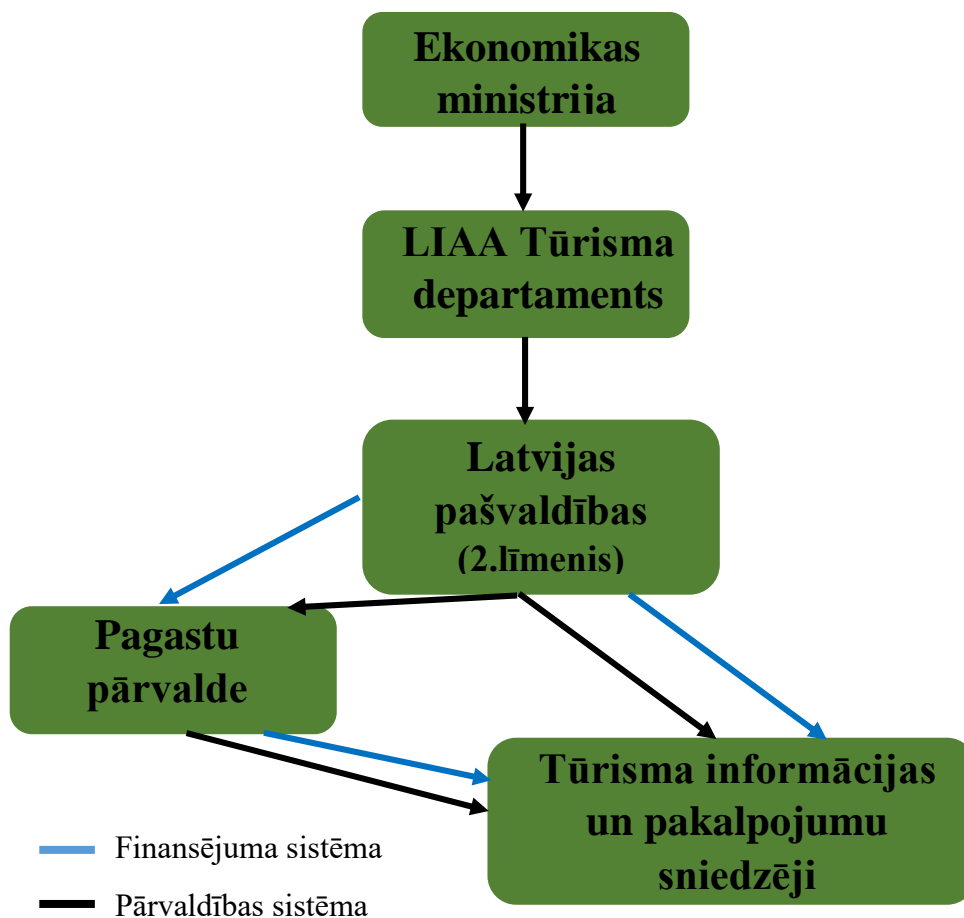
Latvijā valstiskā līmenī par tūrisma nozari atbild Ekonomikas ministrija. *‘‘Ekonomikas ministrija (EM) ir tūrisma nozares vadošā iestāde, kas atbild par tūrisma attīstības valsts*

politikas izstrādi un īstenošanu” (Ekonomikas ministrija, 2016). Ekonomikas ministrijas pārvaldībā atrodas **Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra (LIAA)**, kuras vadībā darbojas **Tūrisma departaments**. Tūrisma departamenta galvenais uzdevums ir *“īstenot dzīvē tūrisma valsts politiku”* (LIAA, n.d.-a.). LIAA Tūrisma departaments sadarbojas ar **Latvijas pašvaldībām un pašvaldības pārvaldības teritorijā esošajiem TIS**. Lai gan Latvijas likumā par pašvaldībām nav minēta to saikne ar tūrisma attīstību, 15. panta 10. apakšpunktā minēts, ka pašvaldībām *“jāsekmē saimnieciskā darbība attiecīgajā administratīvajā teritorijā”* un 5. pants, ka *“pašvaldība atbild par tās izveidoto institūciju darbību, ja likumos nav noteikts citādi”* (Latvijas Republikas Saeima, 1994). Latvijas Tūrisma likuma 8. pants paredz, ka pašvaldība:

“piedalās tūrisma informācijas centru, punktu un stendu izveidošanā un finansēšanā” un “saskaņā ar teritorijas attīstības plānošanas dokumentiem nodrošina pasākumus tūrisma, (...), attīstībai, kā arī vispusīgas un precīzas informācijas sniegšanu Latvijā un ārvalstīs par tūrisma iespējām (...) savā teritorijā” (Latvijas Republikas Saeima, 1998).

Lielākajai daļai Latvijas TIS tiešais pārvaldītājs ir pašvaldība, kurā tas atrodas, bet kā sadarbības un darbības veicināšanas motivētāji un atbalstītāji ir dažādas asociācijas un organizācijas, kā, piemēram, LIAA un plānošanas reģionu tūrisma asociācijas. 2.attēlā iespējams aplūkot Latvijas TIS sistēmu gan pārvaldības, gan finansējuma aspektā.

Tūrisma informācijas sniedzējus finansē pašvaldība, kuru tā pārstāv (izņemot privātos TIS) (skat.2.att.). TIS ik gadu iesniedz vēlamu budžeta sadalījumu un summu nākamajam gadam, kuru pašvaldība pārskata un attiecīgi apstiprina, vai noraida, piešķirot mazāku finansiālo atbalstu. Tomēr, tas nenozīmē, kas TIS nevar iegūt kādu papildus finansējumu ar projektu palīdzību. Latvijā ir pašvaldības, kurās darbojas gan viens TIS, gan vairāki. Nereti vairāki TIS tiek izvietoti pa visu novadu – arī pagastos. Tā rezultātā pagasta pārvaldes, kuru teritorijā atrodas kāds TIS, arī atbild un ir iesaistītas TIS darbībā, attīstībā un finansēšanā.



2.attēls.Latvijas TIS sistēma pārvaldības un finansēšanas aspektā
Avots: Autores veidots, 2017

Katrai Baltijas valstij ir izveidoti oficiālie tūrisma portāli jeb Internet vietnes. Latvijā tūrisma oficiālā Internet vietne, kuru administrē LIAA Tūrisma departaments, ir *Latvia Travel*. Internet vietne pieejama 9 dažādās valodās, tostarp arī igauņu, lietuviešu, vācu un japāņu. *Latvia Travel* ir pieejama datubāze, kurā ietilpst informācija par naktsmītnēm, ēdināšanas uzņēmumiem, tūristu piesaistēm, medicīnas pakalpojumu sniedzējiem, pasākumiem un arī TIC (LIAA, n.d.-e.).

Lietuvas TIS sistēmas salīdzinājums ar Latvijas TIS sistēmu: Tāpat kā Latvijā, arī Lietuvā galvenais dokuments, kas regulē tūrisma nozari, ir **Lietuvas Tūrisma likums**, tomēr dažādas organizācijas un asociācijas ir izstrādājušas dokumentus ar standartprasībām TIS darbībai. Pašreizējais Lietuvas administratīvais iedalījums tika izveidots 2001. gadā (skat.3.att.). Lietuvu



3.attēls.Lietuvas administratīvais iedalījums pa apriņķiem (1.līmenis)
Avots: Statistics Lithuania, n.d.

veido 5 kultūrvēsturiskie novadi (Aukštaitija, Suvalkija, Žemaitija, Dzūkija, Mazā Lietuva). Lietuvas administratīvo iedalījumu var izskaidrot ar **3 līmeņu shēmu** – Lietuvā ir 10 apriņķi (1. līmenis), kurus, sadalot sīkāk, veidojas 43 rajonu pašvaldības, 10 pašvaldības un 7 pilsētu pašvaldības (2.līmenis), bet, pašvaldības veido 546 seņūnijas (līdzvērtīgi Latvijas pagastam) jeb mazākā Lietuvas administratīvi teritoriālā iedalījuma vienība (3.līmenis) (European Union, n.d.; LIAA, n.d.-c.; Statistics Lithuania, n.d.).

Salīdzinājumā ar Latviju, kur ir vairāki TIS veidi, **Lietuvā tūrisma informācijas sniedzējs ir tikai TIC**. Tūrisma informācijas centri var būt gan publiski, gan privāti, tomēr visiem TIC, lai tie darbotos oficiāli un saņemtu TIC atpazīstamības ‘i’ zīmi (logo), ir **nepieciešams iegūt sertifikātu no valsts Tūrisma departamenta**, kuru pārvalda **Ekonomikas ministrija**. **Valsts Tūrisma departaments** nosaka minimālās prasības TIS pakalpojumu sniegšanā (Lietuvos Republikos Seimas, 1998; Mikulska, 2017). Kā galvenie TIC uzdevumi tiek minēti vairāki: TIC vāc, krāj un sniedz informāciju par tūrisma pakalpojumiem un tūristu piesaistēm interesentiem; TIC plāno, publicē un izplata informāciju drukāto tūrisma materiālu veidolā par tūrisma pakalpojumiem, tūristu piesaistēm; TIC pārvalda datu bāzi un var rezervēt un pārdot izmitināšanas pakalpojumus, ceļojumu biļetes un paketes, pasākumu biļetes, suvenīrus, mākslas priekšmetus un etniskās amatniecības priekšmetus; TIC var īstenot citas ar tūrisma saistītas darbības un pakalpojumus, kas noteikti Lietuvas Tūrisma likumā (Lietuvos Republikos Seimas, 1998).

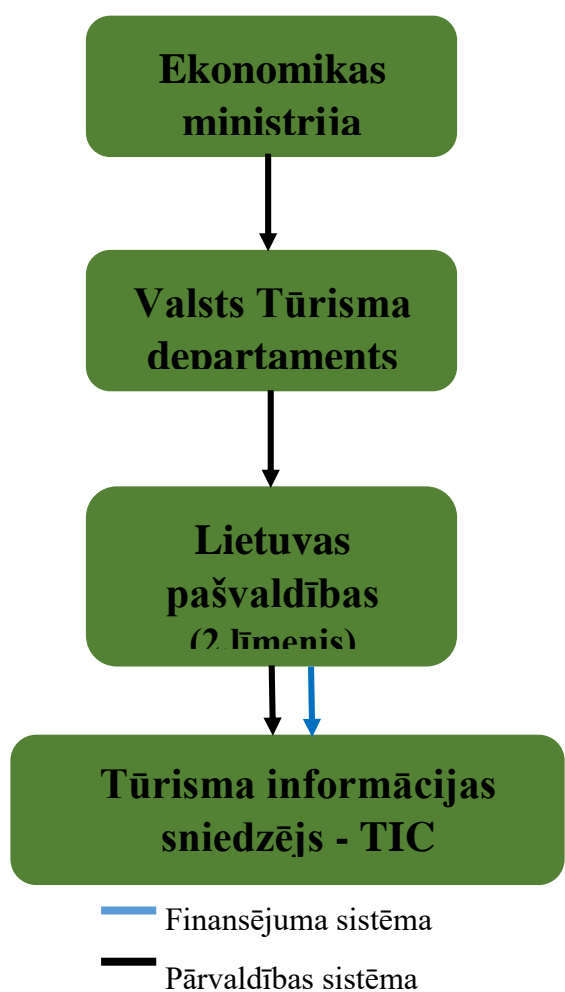
Ekonomikas ministrija par tūrisma nozari atbild valstiskā līmenī, un tā ir atbildīga par tūrisma, kūrorta un kūrorta teritorijas attīstības politikas izstrādi Lietuvā, kā arī par tūrisma nozarē starptautisko sadarbību īstenošanu. Ekonomikas ministrijas galvenie uzdevumi tūrisma nozarē ir saistīti ar tūrisma attīstības prioritāšu identificēšanu, konkurētspējīgu tūrisma produktu izveides veicināšanu, tūrisma sezonālā samazināšanu un tūristu, kuri apmeklē Lietuvu, skaita palielināšanu (Government of the Republic of Lithuania, n.d.). Ekonomikas ministrijas

pārvaldībā atrodas Valsts Tūrisma Departaments (skat.4.att.), kura galvenie uzdevumi ir īstenot, pārvaldīt un koordinēt ES projektus, kuru galvenais mērķis ir īstenot Lietuvas tūrisma tēlu un uzlabot tūrisma produktu un pakalpojumu izpratni Lietuvā un citur, izmantojot sociālos plašsaziņas līdzekļus, piedaloties tūrisma izstādēs, izdodot drukātos tūrisma materiālus dažādās valodās u.tml. (State Department of Tourism, 2017). Valsts Tūrisma Departaments sadarbojas ar pašvaldībām (2.līmenis pēc Lietuvas administratīvi teritoriālā sadalījuma), kuras ir tiešais tūrisma informācijas sniedzēju jeb TIC “pārvaldnieks”. **Tūrisma informācijas sniedzējus Lietuvā, arī tāpat kā Latvijā, finansē pašvaldība**, kurā TIS atrodas (skat.4.att.), tomēr vienmēr ir iespējami arī citi finansējuma avoti, piemēram, privātajiem TIC, TIC, kuri iesaistās

projektos u.tml. (Mikulska, 2017).

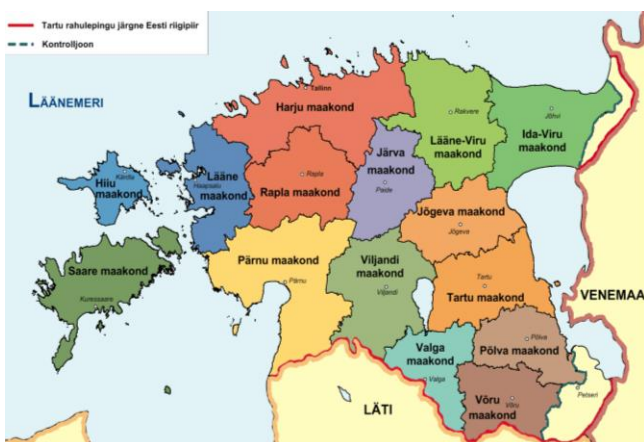
Lietuvas oficiālais tūrisma portāls *Lithuania Travel* pieejams 11 valodās, tomēr portāls nepiedāvā iepazīties ar sniegto informāciju ne igauņu, ne latviešu valodās. Lietuvas oficiālo tūrisma portālu administrē Lietuvas Valsts Tūrisma Departaments un tajā iespējams iepazīties ne tikai ar tūristu piesaistēm dažādos gadalaikos, bet arī ar TIC un viņu atrašanās vietām (Lithuanian State Department of Tourism, n.d.).

Lietuvas TIS pārvaldības un finansēšanas galvenā salīdzinošā priekšrocība ar Latvijas TIS izveidoto sistēmu ir TIS iedalījums. Lietuvā ir skaidri noteikts, ka tūrisma informācijas sniedzējs ir tikai tūrisma informācijas centrs, kas nerada neizpratni par iestādes pienākumiem un atpazīstamību gan vietējiem, gan citu valstu ceļotājiem.



4.attēls.Lietuvas TIS sistēma pārvaldības un finansēšanas aspektā
Avots: Autores veidots, 2017

Igaunijas TIS sistēmas salīdzinājums ar Latvijas TIS sistēmu: Galvenais dokuments Igaunijā, kas regulē tūrisma nozari, tai skaitā arī TIS darbību, ir **Tūrisma likums**, tomēr dažādas ar tūrisma nozari saistītas organizācijas un padomes ir izstrādājušas papildus pamatnosacījumus tieši tūrisma informācijas sniedzējiem. Administratīvais sadalījums Igaunijā nebija mainījies kopš 1990. gada, kad Igaunija atguva neatkarību no Padomju Savienības, tomēr 2017. gada 27. oktobrī valsts pārvaldes ministrs Jāks Ābs (*Jaak Aab*) paziņoja, ka plānotā administratīvo teritoriju sadalījuma reforma ir pabeigta (reformas mērķis – samazināt pašvaldību skaitu). Pirms reformām Igaunijā bija 169 pašvaldības ar mazāk nekā 5 000 iedzīvotājiem, bet tagad šāda veida pašvaldības ir tikai 15. *“Pēc brīvprātīgas apvienošanas, piespiedu apvienošanas un tiesvedības procesiem Igaunijas pašvaldību skaits ir samazināts no 213 līdz 79, no kurām 15 ir pilsētas”* (BNN, 2017). Igaunijas administratīvo iedalījumu veido 15 apriņķi (1.līmenis) (skat.5.att.).



5.attēls. Igaunijas administratīvais iedalījums apriņķos
Avots: mapsof.net, n.d.

Katram apriņķim ir tā vadītājs, kuru ievēl uz pieciem gadiem. Apriņķi tiek iedalīti arī sīkāk (divu līmeņu pašvaldībās) – pilsētās un pagastos (2.līmenis) (Ammas, 2017; Kokovkins, 2017; LIAA, n.d.-d.; Republic of Estonia: Ministry of Finance, n.d.; Riigikogu, 2017).

Arī Igaunijā, tāpat kā pārējās Baltijas valstīs, par tūrisma valstiskā līmenī atbild Ekonomikas ministrija jeb **Ekonomikas un komunikāciju lietu ministrija**.

Igaunijas tūrisma politikas galvenais mērķis ir veicināt lielāku starptautisko Igaunijas tūrisma konkurētspēju un nodrošināt ilgtspējīgu ekonomisko izaugsmi, attīstot tūrisma pakalpojumus un to eksportu. Lai realizētu mērķi, ir izstrādāti pamatnosacījumi jeb Igaunijas tūrisma politika tūrisma nozares uzņēmējiem un TIS (Republic of Estonia Ministry of Economic Affairs and Communications, n.d.-a). Ekonomikas un komunikāciju lietu ministrijas pārvaldībā atrodas **EAS/ Igaunijas Tūrisma padome** (*Enterprise Estonia/Estonian Tourist Board*). EAS (līdzīga organizācija kā Latvijā LIAA) realizē tūrisma informācijas vākšanu, organizēšanu un izplatīšanu, sadarbībā ar pašvaldībām un reģionālajām tūrisma organizācijām. Kā viena no EAS apakšstrukturām, kuru organizācija pārvalda, ir **Igaunijas Tūrisma padome**. Padomes galvenais mērķis ir uzlabot popularitāti un atpazīstamību Igaunijai kā ceļojuma galamērķim un

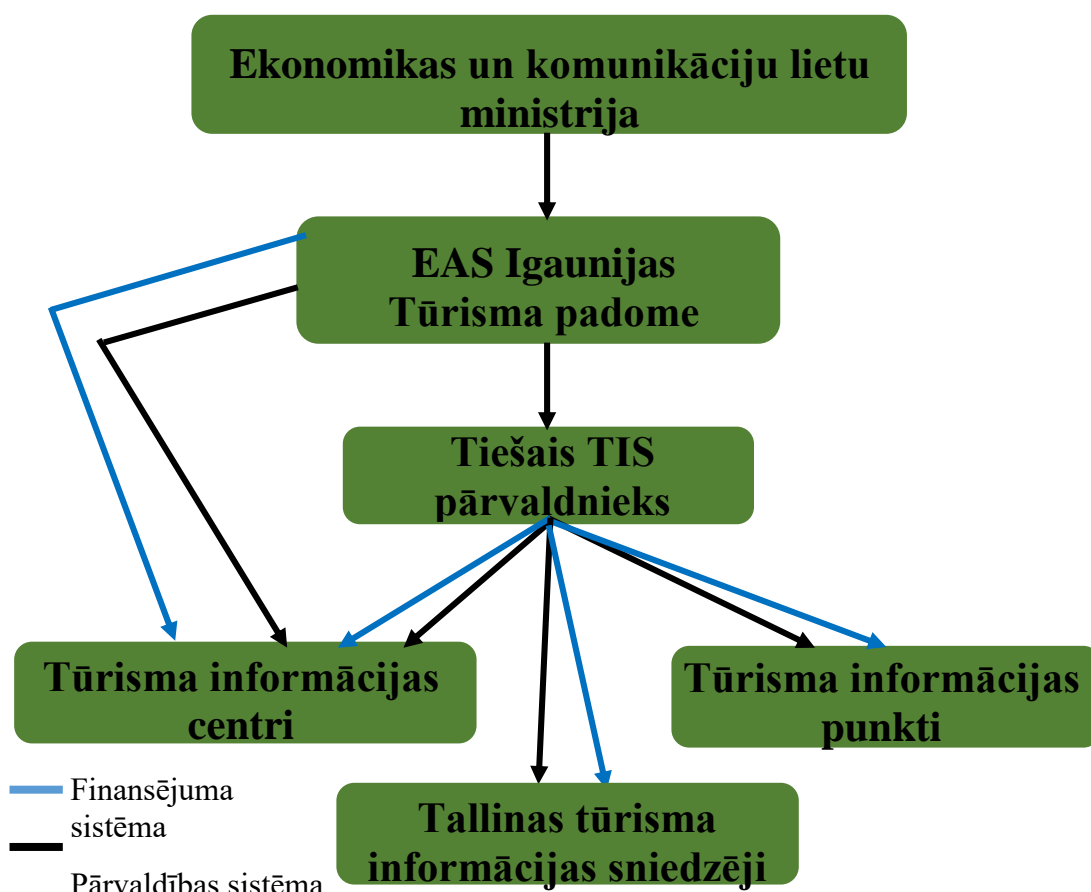
veicināt valsts tūrisma produktu konkurētspēju globālā līmenī. EAS Igaunijas Tūrisma padome pārvalda, un ir atbildīga par oficiālo Igaunijas tūrisma Internet vietni un datubāzi *visitestonia.com* (Anupolds, 2017; Lulle, 2017; Republic of Estonia Ministry of Economic Affairs and Communications, n.d.-a; Republic of Estonia Ministry of Economic Affairs and Communications, n.d.-b; visit estonia, n.d.-a).

Aplūkojot Igaunijas Tūrisma likumu, autore secina, ka Igaunijā ir gan TIC, gan TIP kā tūrisma informācijas sniedzēji. Ekonomikas un komunikāciju lietu ministrs nosaka obligātās prasības TIC, tajā skaitā par sniegto tūrisma informāciju, piekļuvi informācijai u.tml. TIC galvenie uzdevumi ir apkopot un organizēt kvalitatīvi izstrādātu informāciju par tūrisma pakalpojumiem un to sniegšanu, ka arī popularizēt tūristu piesaistes TIC administratīvajā teritorijā. Tūrisma likums paskaidro, ka Tūrisma informācijas centrus var saukt arī par Tūrisma apmeklētāju centriem, ja iestāde atbilst Tūrisma likumā noteiktajiem nosacījumiem. Tūrisma likumā ir noteikts, kādus maksas pakalpojumus var pārdot TIC, piemēram, naktsmītnes rezervēšana, aprīkojuma iznomāšana, kancelejas piederumu pārdošana, suvenīru tirdzniecība u.tml. Pirms darbības uzsākšanas, TIC vadītājam ir jāiesniedz EAS Igaunijas Tūrisma padomei iesniegums, kurā norādīta Tūrisma likumā noteiktā informācija par TIC. Kā jau tika minēts iepriekš, Igaunijā kā TIS ir arī TIP, par kuru Igaunijas Tūrisma likumā nav plaša un detalizēta informācija vai pamatnosacījumi (Riigikogu, 2000).

Kopumā Igaunijā pašreiz ir 17 TIC, kuri kā atpazīstamības zīmi izmanto zaļas krāsas ‘i’ logo. 4 (Tartu, Narvas, Pērnavas un Valgas TIC) no šiem 17 TIC ir lielāki apmeklētāju centri, kuri atšķiras ar to, ka šie 4 TIC spēj sniegt detalizētu informāciju par visu valsti, tai skaitā par labākajām ēdināšanas vietām, efektīvāko pārvietošanos pa valsti u.tml. (Anupolds, 2017; Kokovkins, 2017; visit estonia, n.d.-a.; visit estonia, n.d.-b.). TIP Igaunijā kā atpazīstamības zīmi izmanto zilas krāsas ‘i’ logo. TIP sniedz informāciju par tūrisma pakalpojumiem, to pieejamību un tūristu piesaistēm TIP apkalpojošā teritorijā (Anupolds, 2017; Riigikogu., 2000).

Līdz 2010.gadam EAS Igaunijas Tūrisma padome pārvaldīja visus Igaunijā esošos TIC, bet pašreiz tos pārvalda attiecīgā TIS tiešais pārvaldnieks, piemēram, tūrisma informācijas centriem tās ir dažādas organizācijas (pašvaldība, kurā atrodas TIC, vietējo pašvaldību asociācija, pilsētu tūrisma organizācija vai reģionālā (apriņķu) tūrisma organizācija), bet tūrisma informācijas punktiem - muzejs vai cita veida iestāde, kurā atrodas TIP, vai vietējā pašvaldība. Kopš 2010.g. TIC finansējumu iegūst gan no EAS Igaunijas Tūrisma padomes (izņemot Tallinas TIC, kuri ir

“paši par sevi” un nesaņem finansējumu no EAS), gan no organizācijas, kuras tiešajā pārvaldībā atrodas TIC. EAS Igaunijas Tūrisma padome ik gadu noslēdz līgumus ar visiem TIC par informācijas sniegšanu (informācija par attiecīgo TIC) oficiālajā Igaunijas tūrisma Internet vietnē un datubāzē *visitestonia.com*, kā arī par finansiālo atbalstu no valsts budžeta uz katru TIC. Lielāko summas daļu, kas nepieciešama TIC, sedz TIC tiešais pārvaldnieks. Tūrisma informācijas punktus EAS Igaunijas Tūrisma padome nefinansē. TIP finansē tikai tā tiešais pārvaldnieks (skat.6.att.) (Anupolds, 2017).



6.attēls.Igaunijas TIS sistēma pārvaldības un finansēšanas aspektā
 Avots: Autores veidots, 2017

Igaunijā darbojas trīsdimensiju tūrisma informācijas sistēma, kuru sauc par *Visit Estonia*. Tūrisma informācijas sistēmas galvenie uzdevumi ir veicināt tūrisma pakalpojumu eksporta attīstību, uzlabot konkurētspēju ar citām valstīm un populāriem galamērķiem, apkopot informāciju, veikt tirgus un klientu analīzi, izstrādāt galamērķu mārketinga aktivitātes un produktus (Republic of Estonia Ministry of Economic Affairs and Communications, n.d.-b).

Sistēma sevī apvieno tūristus, valsts sektoru un visus Igaunijas ar tūrismu saistītos uzņēmumus, kurus iespējams atrast *Visit Estonia* datubāzē. Publiski (ārpus valsts robežām) *Visit Estonia* sistēma ir pieejama 6 valodās, apmeklējot Internet vietni *visitestonia.com*, bet vietējā līmenī sistēma ir pieejama Internet vietnē *puhkaeestis.ee*. Visiem TIC ir nozīmīga loma šajā sistēmā, jo viņi ir atbildīgi par sniegto datu kvalitāti, kas saistīta ar savu apkalpojošo teritoriju. Visi uzņēmumi, kas iekļauti sistēmā, vispirms "iziet cauri" tūrisma informācijas centram, kura apkalpotajā teritorijā atrodas uzņēmums. Tikai pēc šādas pārbaudes, dati par uzņēmumu tiek tulkoti un publicēti datubāzē. Kā vēl viens veids kā pārliecināties par publiski paustu kvalitatīvu informāciju, ir piedāvāt šo informāciju publicēšanai valsts iestāžu, piemēram, pašvaldību, oficiālajās Internet vietnēs. šāda sistēma (dati tiek pārvaldīti vienā vietā, bet tiek izmantoti dažādās Internet vietnēs) strādā ļoti efektīvi, jo tiek ietaupīts naudas un laika faktors publiskajā sektorā. šo tūrisma informācijas sistēmu pārvalda un finansē EAS Igaunijas Tūrisma padome, izmantojot Eiropas Reģionālās attīstības fonda finansējumu un sadarbojoties ar iepriekš minētajiem TIC tiešajiem pārvaldniekiem (Anupolds, 2017).

Igaunijas TIS pārvaldības un finansēšanas **galvenā salīdzinošā priekšrocība ar Latvijas TIS izveidoto sistēmu ir TIS finansēšanas sistēma**, kas mazina konkurenci starp TIS un veicina kopīgu sadarbību vienota mērķa sasniegšanai. Igaunijā ir salīdzinoši maz TIC (17), kas nozīmē to, ka EAS Igaunijas Tūrisma padome un TIS tiešais pārvaldnieks spēj sniegt lielāku finansējumu TIC, kas savukārt tūrisma informācijas centriem ļauj realizēt vairāk ideju, izstrādāt kvalitatīvākus materiālus vai pieņemt darbā papildus darbinieku. Igaunija Baltijas valstīs varētu būt kā labās prakses piemērs izstrādātās TIS informācijas sistēmas dēļ – informācija ir pieejama, turklāt kvalitatīva, ticama un visur vienāda, kas nozīmē to, ka internetā iespējams atrast daudz mazāk informācijas nesakritības.

Pētījuma izstrādes gaita un izmantotās metodes

Autores realizētā pētījuma dalībnieki bija **visi Latvijas TIS** – TIC, TIP un TIB un visas 119 Latvijas pašvaldības (110 novadi un 9 republikas pilsētas).

Lai iegūtu informāciju par Latvijas tūrisma informācijassniedzēju darbību, pētījuma ietvaros Autore izmantojusi vairākas pētniecības metodes.

Datu ievākšanas metodes un procedūra, datu analīze

Autore veica TIS uzskaiti atsevišķi plānošanas reģionu teritorijās (Rīgas, Vidzemes, Latgales, Zemgales un Kurzemes plānošanas reģioni), apzinot visus 110 Latvijas novadus un 9 republikas pilsētas (119 Latvijas pašvaldības). Kad Latvijas pašvaldības bija atrastas, tika apskatītas to oficiālās Internet vietnes un plānošanas reģionu tūrisma asociāciju oficiālās Internet vietnes, lai atrastu informāciju, vai attiecīgajā pašvaldībā ir kāds TIS. Latvijā **nav Internet vietnes, kur apkopoti pilnīgi visi TIS Latvijā**, tādā veidā sarežģījot darbu tai sabiedrības daļai, kas par to interesējas un veic pētījumus. Lai gan pastāv tādas tūrisma asociācijas kā VTA, LTA, KTA, ZTA un Latvijas oficiālais tūrisma portāls *Latvia Travel*, kur tiek uzskaitīti TIS, iepriekš minēto organizāciju un asociāciju oficiālajās Internet vietnēs nav iespējams atrast visus Latvijas TIS, jo daļa no tiem nav šo asociāciju biedri.

Iegūtie dati tika uzskaitīti *Google* diska izklājēj lapā, norādot vai apskatītajai pašvaldībai ir TIS. Ja bija, tad autore norādīja TIS nosaukumu, adresi un kontaktus. Tāpat tika fiksēti vairāki komentāri ar svarīgu informāciju, piemēram, GPS norādes. Tika novērotas TIS nosaukumu nesakritības dažādās Internet vietnēs (kas būtiski ietekmē ceļotāju izpratni par attiecīgo TIS), nepieņemamas e-pasta formas, piemēram, izmantojot e-pastu platformu *inbox.lv*.

Autore izmantojusi sekojošas datu ievākšanas un analīzes metodes:

1. Salīdzināšanas metode

Autores izveidotā anketa veidota, pamatojoties uz 2014. gadā publicēto pētījumu ‘‘Pētījums par sociālo tūrisma un tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā’’ izstrādāto anketu. Analizējot *word* formātā izstrādāto anketu, autore izvēlējās savā anketā neiekļaut 5 jautājumus, kuri bija saistīti ar sociālo tūrisma – tie neattiecas uz autores veikto pētījumu, kā arī 2017. gada pētījuma anketā netika iekļauti jautājumi par TIS darbības mērķi, pamatuzdevumiem un funkcijām, un jautājums par TIS darbības problēmām (revidentu iebildumi, aizrādījumi). 2017. gada pētījuma anketā daļēji tika iekļauti 6 jautājumi no iepriekš veiktā pētījuma anketas, bet pilnībā iekļauti 9

jautājumi, no kuriem viens jautājums tika pārveidots divos jautājumos. 2017. gadā izstrādātājam pētījuma anketai bija nepieciešami papildus jautājumi dziļākai izpētei, kā rezultātā papildus tika pievienoti 20 jauni jautājumi, kopā izveidojot **37 jautājumu anketu par TIS darbību** (anketas izstrādes procesā autore konsultējās ar ‘‘LATTŪRINFO’’ valdes priekšsēdētāju I. Smuškovu un Valmieras TIC darbinieci I. Nerātni). Salīdzināšanas metode tika izmantota ne tikai pētījuma anketas izveidē, bet arī esošās situācijas analīzē, salīdzinot ar situāciju, kāda tā bija, kad ‘‘LATTŪRINFO’’ veica pētījumu par TIS Latvijā.

2. Aptauja ar anketas palīdzību

Ņemot vērā to, ka izveidotā anketa ir apjomīga un sarežģīta jautājumu izkārtojuma ziņā, kā anketas platforma nederēja *Google* veidlapas vai *visidati.lv*. Bija nepieciešams atrast uzticamu, piemērotu anketas izveides platformu, un tas sagādāja grūtības. Apzinot vairākas iespējas, tika nolemts anketu veidot tiešsaistes platformā *JotForm*. Autore izvēlējās anketu veidot platformas bezmaksas versijā. Viena no platformas opcijām piedāvāja atbildes iegūt dažādos veidos, kā, piemēram, automātiski tos pārnēsot uz *Google* izklājēj lapu. Lai anketā ierakstītās atbildes būtu vieglāk uztveramas, atbilžu variantiem tika piemēroti attiecīgi simboli, piemēram, ‘‘x’’, vārdi ‘‘Jā’’ vai ‘‘Nē’’ vai skaitļi. Iespējams, ka tiešsaistes anketas platforma nedarbojas uz visu veidu datoriem un serveriem, jo 3 reizes radās situācijas, kad TIS pārstāvis nevarēja aizpildīt anketu vai tikt tālāk uz nākamo jautājumu.

3. Pētījumā iesaistīto pušu sniegto datu izpēte un analīze

Lai veiktu pētījumu, bija nepieciešams iegūt datus, izmantojot tādas datu ievākšanas metodes kā e-sarakstes, telefonsarunas un intervijas. Dati tika iegūti no sekojošajām pētījumā iesaistītajām pusēm:

- *Tukuma TIC vadītāja un ‘‘LATTŪRINFO’’ valdes priekšsēdētāja Ingrīda Smuškova*
- *Valmieras TIC pārstāvji*
- *Viļņas TIC galvenais informācijas menedžeris J. Mikulska*
- *Hijumā muzeja direktors T. Kokovkins, Programmas konsultante Apvienotā sekretariāta Igaunijas – Latvijas Programmā L. Lulle un Igaunijas Tūrisma padomes tūrisma pētniecības un attīstības vadītājs J. Anupolds*
- *Latvijas TIS pārstāvji un pašvaldību darbinieki: Pārskatot visu Latvijas pašvaldību oficiālās Internet vietnes un uzskaitot sniegto informāciju par Latvijas TIS – nosaukumu, atrašanās vietu, kontaktinformāciju, autore secināja, ka vēl joprojām ir lielas*

neskaidrības par to, vai attiecīgajās pašvaldībās ir vai nav kāds TIS, kā rezultātā laika periodā no 02.10.2017. līdz 05.10.2017. tika nosūtīti e-pasti visu pašvaldību TIS pārstāvjiem (ja pašvaldībā bija vairāki TIS, autore e-pastu sūtīja vienam no viņiem) vai pašvaldības domes pārstāvim (ja nebija informācijas un kontaktinformācija no kāda TIS), lai pārliecinātos, vai uzskaitītie TIS tiešām eksistē un vai ir vēl kāds TIS, kurš nav uzskaitīts. Līdz 14.10.2017. uz nosūtīto e-pastu nebija atbildējuši 20 pašvaldību pārstāvji, bet pēc telefoniskas saziņas 16.10.2017. un 17.10.2017., vēl joprojām sazināties nebija iespējams ar 2 Latvijas novadiem.

Tika novērots, ka, sazvānoties ar pašvaldību, tās pārstāvis, kurš atbildēja, nevarēja izstāstīt, vai šajā novadā vai republikas pilsētā ir kāds TIS. Lai gan autore visiem paskaidroja, kas saprotams ar "tūrisma informācijas sniedzējs", radās secinājums, ka sazvānītās personas īsti neizprot vai nav informēti par to, kas ir TIS, TIP, TIC vai TIB un kas īsti notiek viņu pašvaldībā saistībā ar tūrisma informācijas sniegšanu.

- *Visi Latvijas TIS:* Autore 17.10.2017. nosūtīja katram TIS individuāli e-pastu ar lūgumu aizpildīt anketu (kopā **127 e-pasti**), izņemot tiem TIS, kuriem nebija norādīts e-pasts. Pētījuma anketa tika nosūtīta visiem TIS, kas tika uzskaitīti pašvaldību Internet vietnēs un tiem, kas tika papildināti, sazinoties ar attiecīgā TIS vai pašvaldības pārstāvi. Anketas aizpildīja neregulāri un tika novērota tendence – jo vairāk dienu pāiet kopš izsūtītā e-pasta ar aicinājumu aizpildīt anketu, jo mazāk tās tiek aizpildītas. Lai veicinātu TIS sniedzēju aktivitāti anketu aizpildīšanā, tika nolemts, ar telefonzvanu palīdzību 06.11.2017. un 07.11.2017., personīgi sazināties ar TIS, kuri līdz 05.11.2017. nebija aizpildījuši anketu. Pēc 2 dienu telefoniskas saziņas ar TIS (06.11.2017. – 07.11.2017.), aizpildīto anketu skaits strauji pieauga.

Pēc vairākiem mēģinājumiem sazināties, nosūtot e-pastus un veicot telefonzvanus, ar TIS, kuri nebija aizpildījuši anketas, laika periodā no 17.10.2017. līdz 19.12.2017. **kopējais aizpildīto anketu skaits sasniedza 82** (skat.1.tab.).

1.tabula. Veikto saziņas aktivitāšu intensitāte un aizpildīto anketu skaits

| Datums (2017.g.) | Nosūtīto e- pastu skaits | Veikto telefonzvanu skaits | Vēlamais aizpildīto anketu skaits | Aizpildīto anketu skaits |
|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------------------------|
| 17.10. | 127 | | | |
| 17.10. – 05.11. | | | | 26 |
| 06.11. – 07.11. | | 103 | | |

| | | | | |
|--|------------|------------|------------|-----------|
| 06.11. – 13.11. | | | | 39 |
| 13.11. | 50 | | | |
| 13.11. - 13.12. | | | | 9 |
| 13.12. | | 31 | | |
| 13.12. – 19.12. | | | | 8 |
| KOPĀ (17.10. - 19.12) | 177 | 134 | 130 | 82 |

Avots: Autores veidots, 2017

4. Iegūto pētījuma datu rezultātu aprēķins un interpretācija

Iegūto pētījuma datu rezultātu aprēķinam tika izmantotas *Google* izklājēj lapā pieejamās formulas. Uz katru anketas jautājumu derīgo atbilžu skaits bija atšķirīgs, kā rezultātā, lai aprēķinātu derīgās atbildes un interpretētu iegūtos datus, autore izmantoja sekojošu formulu: (respondentu skaits (82) – respondentu skaits, kuri nav atbildējuši uz jautājumu = derīgās atbildes) (ar visu anketas jautājumu derīgo atbilžu skaitu iespējams iepazīties 1.pielikumā). Ņemot vērā to, ka daļa jautājumu bija specifiski un detalizēti, piemēram, atvērtie jautājumi, autore izmantoja kodēšanu - biežāk minētajiem komentāriem vai faktoriem pielīdzināja noteiktu ciparu, kā rezultātā bija iespējams aprēķināt, cik reizes kāda konkrēta atbilde minēta. Ņemot vērā to, ka iegūtie anketu rezultāti analizēti apkopotā veidā, neminot konkrētus TIS, autore darbā izmantoja “X” vai “Y” kā kādas pašvaldības apzīmējumu, minot piemērus konkrētā analizētajā jautājumā.

Latvijas tūrisma informācijas sniedzēji un to raksturojums

Lai gan mūsdienās liela daļa informācijas pieejama internetā un tiek pasniegta interaktīvi, TIS nav pazaudējuši savu nozīmīgumu ceļotāju acīs – tūrisma informācijas sniedzēji (TIC, TIP, TIB) ir tie, kuri sniedz pārbaudītu un korektu informāciju, kā arī sniedz dažādus papildpakalpojumus – iespēju iegādāties suvenīrus, paņemt drukātos informācijas materiālus u.c. Šajā nodaļā autore izzinājusi to, kas īsti ir TIS, kā tos iedala, kādi ir TIS darbības principi un funkcijas un cik šobrīd Latvijā ir TIS.

Tūrisma informācijas sniedzēju regulējošie normatīvie akti un organizācijas

Viens no vadošajiem TIS darbību regulējošais normatīvais akts Latvijā ir **Latvijas Valsts standarts ‘LVS 200-7. Tūrisma pakalpojumi. Tūrisma informācijas sniedzēji (Tūrisma informācijas punkti. Tūrisma informācijas centri. Tūrisma informācijas biroji)’**, kas tika izstrādāts 2002. gadā Latvijas standartizācijas tehniskajā komitejā. Neskatoties uz to, ka **Tūrisma likumā** iespējams iepazīties ar TIS definīciju un to iedalījumu, iepriekš minētais LVS ‘200-7’ nosaka TIS darbību Latvijā, kā arī standartprasības (galvenie darbības principi un citas prasības) visiem TIS, kas būtu jāievēro un jārealizē. Salīdzinot sniegto informāciju starp Tūrisma likumu un LVS ‘200-7’ parādās informācijas nesakrītība – LVS ‘200-7’ TIS ir tūrisma informācijas stends, TIC, TIP un TIB, bet Tūrisma likumā TIB kā TIS nav minēts. Tūrisma likumā kā tūrisma informācijas sniedzēji tiek minēti TIC, TIP un tūrisma informācijas stendi, bet kā tūrisma pakalpojuma sniedzēji tiek minēti ne tikai TIC un TIP, bet arī TIB, kas nozīmē, ka Latvijā TIB var būt tikai kā tūrisma pakalpojumu sniedzējs, kurš nedefinē sevi kā TIS. 2. tabulā iespējams iepazīties ar autores apkopotu informāciju par tūrisma regulējošo dokumentu noteikto TIS veidu dažādību. Neskatoties uz šīm TIS veidu dažādībām Tūrisma likumā un LVS ‘200 – 7’, no ceļotāju viedokļa tas ir nenozīmīgi, jo ceļotājiem galvenais ir iegūt sev interesējošo informāciju, nevis saprast, kāda veida TIS viņš informāciju ir ieguvis.

2.tabula. TIS veidu dažādība tūrisma nozares regulējošajos dokumentos

| | Tūrisma likums | | LVS ‘200 – 7’ |
|-----------------------------|----------------|-----------|---------------|
| | 11. pants | 14. pants | |
| TIC | X | X | X |
| TIP | X | X | X |
| TIB | X | | X |
| Tūrisma informācijas stends | | X | X |

Avots: Autores veidots pēc Latvijas Republikas Saeima, 1998; Latvijas Standarts, n.d.

Apskatot standartprasības TIC un TIB autore secina, ka tās ir ļoti līdzīgas un atšķiras tikai nelielās niansēs. LVS "200-7" tiek uzsvērts, ka TIC un TIB ir galvenie un svarīgākie TIS – tiem jāatbilst daudz detalizētākām un skaitā vairāk standartprasībām (Latvijas Standarts, n.d.).

Kā vēl viens no TIS regulējošajiem normatīvajiem aktiem ir 1998. gadā pieņemtais **Tūrisma likums**, kura 14. pantā iespējams apskatīt TIS iedalījumu Latvijā. Tūrisma likuma 14. pantā tika veikti grozījumi, kas stājās spēkā 2016. gadā. Pirms grozījumu veikšanas arī Tūrisma likumā kā viens no TIS bija minēts TIB, tomēr atšķirībā no LVS "200-7" standartprasībām, Tūrisma likumā TIB varēja būt tikai Tūrisma attīstības un valsts aģentūras (TAVA; tagad – LIAA) radīts, kas vairāk darbojās ārzemēs kā Latvijas "vēstnieks". Tūrisma likuma 8. punktā tiek uzsvērts, ka pašvaldības tūrisma jomā piedalās arī TIC, TIP un tūrisma informācijas centru izveidošanā un finansēšanā (Latvijas Republikas Saeima, 1998; Latvijas Standarts, n.d.).

Latvijā izstrādāti dažādi kvalitātes standarti un atpazīšanas zīmes (Zilais karogs, Latvijas produkts, Zaļais karogs ekoskolām u.tml.), bet liela daļa Latvijas pašvaldību pašas izstrādā nolikumus un standartprasības TIS darbībai, kā arī reģionāli vai pašvaldības ietvaros izveido kvalitātes apbalvojumus/diplomus, piemēram, "Gada labākais TIC", "Gada labākais kultūras tūrisma produkts" u.tml., bet TIS kvalitātes novērtējumam ir tikai viens oficiāls standarts un atpazīstamība zīme valstiskā līmenī: **"Q – Latvia"**.

Sākotnēji "Q – Latvia" administrēja Latvijas Viesnīcu un Restorānu asociācija, tomēr kopš 2017. gada rudens asociācija atteicās to darīt, kā rezultātā pastāv iespējamība, ka turpmāk "Q – Latvia" sertifikāts netiks piešķirts, jo klientam (piemēram, ceļotājam) iestādes iegūtais sertifikāts neko nemaina. Tūrisma produktus, pakalpojumus un iestādes, kuras to sniedz iespējams novērtēt arī citos veidos, kurus klienti aktīvi izmanto: sociālo mediju aktivitāte, atsauksmes internetā (Eņģelis, 2018).

Esošās Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju situācijas raksturojums

Pirmie TIS kā tūrisma informācijas centri tika izveidoti 1994. gadā Jūrmalā, Salacgrīvā, Limbažos un Tukumā, bet laika gaitā TIS (nu jau arī kā TIP un TIB, nevis tikai TIC) tika izveidoti arī citviet, par tūrisma galamērķiem kļuvušās vietās. TIS skaits Latvijā bijis mainīgs – TIS skaits samazinājās pēc 2008. gada ekonomiskās krīzes iestāšanās, bet lēnām sāka palielināties pēc administratīvās reformas pabeigšanas 2009. gadā. Strauji pieauga arī tūrisma pakalpojumu sniedzēju skaits ("LATTŪRINFO", 2014-a; "LATTŪRINFO", 2014-b).

Pamatojoties uz autores apkopotajiem datiem *Google* izklājēj lapā par TIS skaitu, izpētot visu Latvijas pašvaldību oficiālās Internet vietnes, tūrisma asociāciju Internet vietnes un, sazinoties ar visu Latvijas pašvaldību pārstāvjiem, ir izpētīts, ka 2017. gada beigās **Latvijā ir 130 TIS**, kuri atrodas **87 pašvaldībās** (skat.3.tab.).

3.tabula.Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju un pārstāvošo pašvaldību skaits 2017. gada beigās.

| | TIS skaits | Pašvaldību skaits, kuros ir TIS | Pašvaldību skaits, kuros nav TIS | Pašvaldību skaits, kuri apvienojušies un izveidojuši TIS |
|-----------------------------|-------------------|--|---|---|
| Rīgas plānošanas reģions | 26 | 17 | 13 | - |
| Vidzemes plānošanas reģions | 40 | 23 | 3 | 4 |
| Latgales plānošanas reģions | 20 | 15 | 6 | 2 |
| Zemgales plānošanas reģions | 18 | 17 | 5 | 4 un 2 |
| Kurzemes plānošanas reģions | 26 | 15 | 5 | - |
| KOPĀ | 130 | 87 | 32 | 12 |

Avots: Autores veidots, 2017

Kopumā Latvijā ir **32 pašvaldības, kurās nav TIS:**

- **Rīgas plānošanas reģionā** (13 pašvaldības): Ādaži, Babīte, Baldone, Garkalne, Inčukalns, Jaunpils, Krimulda, Ķegums, Mālpils, Mārupe, Olaine, Ropaži, Stopiņi;
- **Vidzemes plānošanas reģionā** (3 pašvaldības): Beverīna, Jaunpiebalga, Priekule;
- **Latgales plānošanas reģionā** (6 pašvaldības): Aglona, Baltinava, Cibla, Vārkava, Viļāni, Zilupe;
- **Zemgales plānošanas reģionā** (5 pašvaldības): Aknīste, Krustpils, Ozolnieki, Jēkabpils novads, Sala;
- **Kurzemes plānošanas reģionā** (5 pašvaldības): Alsunga, Brocēni, Durbe, Priekule, Ventspils novads;

No 130 TIS (dažādas juridiskās formas un pārvaldības sistēmas; šajos statistikas datos ietilpst TIS, kas nav pašvaldību administrēti un finansēti), Latvijā ir **76 TIC**, **51 TIP** un **3 TIB** (skat.4.tab.), kuriem pēc Tūrisma likuma nav TIS atbilstošs nosaukums (Lidosta "Rīga" informācijas birojs, Valkas novada Tūrisma un informācijas birojs un Liepājas reģiona TIB). 1

no 76 TIC ir struktūrvienība privātā uzņēmumā (Grobiņas novada Vasaras tūrisma informācijas centrs "ICafe"), bet 2 no 51 TIP ir privāti uzņēmumi (SIA "Žagarkalns" un Liepājas Tūristu kluba informācijas punkts Jūrmalciema).

4.tabula. Tūrisma informācijas sniedzēju sadalījums pēc to veida 2017. gada beigās

| | TIC | TIP | TIB | KOPĀ |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Rīgas plānošanas reģions | 18 | 7 | 1 | 26 |
| Vidzemes plānošanas reģions | 19 | 20 | 1 | 40 |
| Latgales plānošanas reģions | 14 | 6 | 0 | 20 |
| Zemgales plānošanas reģions | 9 | 9 | 0 | 18 |
| Kurzemes plānošanas reģions | 16 | 9 | 1 | 26 |
| KOPĀ | 76 | 51 | 3 | 130 |

Avots: Autores veidots, 2017

Tas, kas rada lielu apjukumu TIS veida noteikšanā, izmantojot tikai TIS oficiālās Internet vietnes un tūrisma asociāciju oficiālās Internet vietnes, ir **tūrisma informācijas sniedzēja nosaukums**, kurā bieži vien nemaz netiek pieminēts, ka tas ir TIS un kāds TIS tas ir, piemēram, TIS ar nosaukumu P/I "X" aktīvās atpūtas centrs" vai TIS ar nosaukumu "Y" novada pašvaldības tūrisma, atpūtas un kultūras aģentūra. Šādā gadījumā ir grūti identificēt šīs iestādes kā kādu no TIS, jo to nosaukums par to neliecina, tomēr iestāde veic TIC vai TIP funkcijas, tādēļ, lai gan esošās situācijas tendence ir redzama, 4.tabulas datos ir pieļaujamas TIS veidu sadalījuma kļūdas. **Tūrisma informācijas sniedzēju nosaukumu dažādība būtiski ietekmē izpratni par tūrisma informācijas sniedzēja reālo esamību un darbību.**

Tūrisma informācijas sniedzēju darbības pētījuma rezultāti 2017. gadā

Nodaļā atspoguļota 2017. gada veiktā Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju darbības pētījuma rezultāti un rezultātu salīdzināšana ar 2014. gadā publicēto pētījumu par sociālo tūrisma un tūrisma informācijas sniedzēju darbību Latvijā.

No visiem autores atlasītajiem 130 respondentiem, kuri būtu klasificējami kā TIS (arī tie 3 TIB, kuri pilda TIS funkcijas, bet tiem nepieciešams aktualizēt savu nosaukumu pēc Tūrisma likuma), **anketu aizpildīja 82 respondenti jeb 63% TIS**, kas nozīmē to, ka turpmāk analizētie dati parāda tendenci Latvijas TIS darbībā un analizētajos statistikas datos. Sekojošu iemeslu dēļ anketu neaizpildīja visi vēlami jeb potenciālie respondenti: TIS pašreiz ir slēgts, pašvaldībā notiek reorganizācijas, kā rezultātā datus nav iespējams sniegt, TIS iestādē ir jauni darbinieki, kuriem nav informācija par iepriekšējiem gadiem, TIS darbinieki nav ieinteresēti aizpildīt anketu u.tml. Starp respondentu aizpildītajām anketām ir anketas, kuras nevar uzskatīt par pilnīgām, jo trūkst atbildes uz atsevišķiem jautājumiem, tomēr, ņemot vērā aptaujas nozīmīgumu, autore tās iekļāva rezultātu analīzē.

Visvairāk anketu aizpildīja TIS vadītāji (37%), tūrisma speciālisti (18%) un tūrisma organizatori (14%). Anketu aizpildījuši ļoti dažādu amata nosaukumu pārstāvji, piemēram, cita veida vadītāji vai speciālisti (izglītojošā darba un darba ar apmeklētājiem vadītājs, viesmīlības vadītājs, tūrisma informācijas projektu vadītājs, tūrisma mārketinga speciālists, muzeja speciālists u.tml.). Anketu aizpildījuši arī tādu amatu pārstāvji kā pašvaldības kultūras konsultants, pārzinis, tūrisma informācijas koordinators, eksperts tūrisma jautājumos, krājumu glabātājs un TIS praktikants. Lai apkopotu iegūtos datus uzskatāmā veidā, autore izveidojusi sekojošu tabulu:

5.tabula. 2017. gada veiktā pētījuma rezultāti

| REZULTĀTI | | APZĪMĒJUMS |
|--|------|--|
| TIS SKAITS | % | |
| 1.1.TIS oficiālais nosaukums dokumentos/ 1.2.TIS nosaukums, kas redzams drukātajos informācijas avotos un Internet vidē | | |
| 22 | 27% | Tāds pats, tikai saīsināts, piemēram, TIC |
| 21 | 26% | Papildināts ar tādiem vārdiem kā "novads", "pašvaldība", "dome" u.tml. |
| 37 | 45% | Nekas nemainās |
| 18 | 22% | Ir savādāks nosaukums |
| 18 | 22% | No nosaukuma nevar saprast, ka tas ir TIS. |
| 1.3.TIS darbības veids | | |
| 46 | 56% | TIC |
| 20 | 24% | TIP |
| 3 | 4% | TIB |
| 13 | 16% | Cits |
| 1.4.TIS juridiskais statuss | | |
| 18 | 22% | Tūrisma speciālists pašvaldībā |
| 4 | 5% | Speciālists pašvaldībā t.sk. par tūrismu |
| 23 | 28% | Pašvaldības struktūrvienība, nodaļa |
| 17 | 21% | Pašvaldības iestāde |
| 5 | 6% | Pašvaldības aģentūra |
| 1 | 05,% | Pašvaldības SIA |
| 9 | 11% | Struktūrvienība kādā no pašvaldības institūcijām |
| 2 | 2% | Privāts uzņēmums |
| 1 | 0,5% | Struktūrvienība privātā uzņēmumā |
| 2 | 2% | Biedrība |
| 2 | 2% | Cits |
| 1.5.TIS darbību regulējošie dokumenti | | |
| 45 | 66% | TIS nolikums |
| 7 | 10% | Domes nolikums |
| 8 | 12% | Amata apraksts |
| 28 | 41% | Domes lēmumi |
| 7 | 11% | TIS cenrādis |
| 20 | 29% | Cits |
| 2.1.TIS darbinieku skaits 2015. – 2017. (I – IX) g. | | |
| 2015. gada vasaras sezona (V – IX) | | |
| Darbinieku skaits | | |
| 174,5 | | Pastāvīgie |
| 33 | | Uz laiku |
| 207,5 | | Kopā |
| 2015. gada ziemas sezona (X – IV) | | |

| | | |
|--|---------------------|---|
| 169,5 | | Pastāvīgie |
| 4 | | Uz laiku |
| 173,5 | | Kopā |
| 2016. gada vasaras sezona (V – IX) | | |
| 181,5 | | Pastāvīgie |
| 44 | | Uz laiku |
| 225,5 | | Kopā |
| 2016. gada ziemas sezona (X – IV) | | |
| 177,5 | | Pastāvīgie |
| 5 | | Uz laiku |
| 181,5 | | Kopā |
| 2017. gada vasaras sezona (V – IX) | | |
| 154,5 | | Pastāvīgie |
| 26 | | Uz laiku |
| 180,5 | | Kopā |
| <p><u>Autore veikusi provizorisku aprēķinu:</u> Ja tiek pieņemts, ka 2 tūrisma informācijas sniedzējos, kuri nav atbildējuši uz šo jautājumu un 48 tūrisma informācijas sniedzējos, kuri nav aizpildījuši anketu, strādā vismaz viens darbinieks, tad 2017. gada vasaras sezonā kopā kā minimums bijuši nodarbināti $26 + 154,5 + 2 + 48 = 230,5$ darbinieki tūrisma informācijas sniedzējos, kas nozīmē to, ka nodarbināto skaits TIS ir vismaz 9% augstāks par pirmskrīzes un 2014. gadā publicētā pētījuma statistikas rādītājiem.</p> | | |
| 2.2. Vai pastāvīgajiem darbiniekiem ir iegūta specialitāte tūrismā? | | |
| Ir specialitāte | | |
| | % aprēķināti no 76 | |
| 10 | 13% | Profesionālā vidējā izglītība |
| 17 | 22% | Koledža |
| 34 | 45% | Bakalaurs |
| 15 | 20% | Maģistrs |
| 76 | 40% | Kopā pastāvīgie darbinieki, kuriem ir specialitāte tūrismā |
| Nav specialitāte | | |
| | % aprēķināti no 112 | |
| 29 | 26% | Profesionālā vidējā izglītība |
| 11 | 10% | Koledža |
| 48 | 43% | Bakalaurs |
| 24 | 21% | Maģistrs |
| 112 | 60% | Kopā pastāvīgie darbinieki, kuriem nav specialitāte tūrismā |



TIS pastāvīgo darbinieku specialitātes, kuriem nav izglītības tūrismā (2017.g.)

Avots: Autores veidots, 2017

| | | |
|--|------|---|
| 188 | 100% | Kopā visi pastāvīgie darbinieki |
| 23 | 30% | TIS, kuros ir tikai pastāvīgie darbinieki ar specialitāti tūrismā |
| 2.3. Kas nosaka darbinieku skaitu Jūsu TIS? | | |
| TIS skaits | | |
| 52 | 63% | Pašvaldība, dome |
| 6 | 7% | Nolikums |
| 6 | 7% | Budžets, finansējums |
| 15 | 18% | Pieprasījums, noslogojums |
| 16 | 20% | Cits |
| 2.4. Vai TIS darbinieki ir izmantojuši darbinieku kvalifikācijas pilnveides pasākumus pēdējā gada laikā (semināri, apmācības u.c.)? | | |
| 67 | 83% | Ir izmantojuši |
| 14 | 17% | Nav izmantojuši |
| 25 | 47% | Plānošanas reģionu organizētie semināri, apmācības, pasākumi |
| 2 | 4% | “LATTŪRINFO” |
| 10 | 19% | LIAA |
| 9 | 17% | Pieredzes apmaiņas braucieni |
| 6 | 11% | Gidu apmācības |
| 25 | 47% | Cits |
| 2.5. Kas finansē attiecīgos darbinieku kvalifikācijas pilnveides pasākumus? | | |
| 57 | 70% | Pašvaldība |
| 19 | 24% | Attiecīgais TIS |
| 30 | 37% | Organizācija, vai asociācija, kas organizē pasākumus |
| 16 | 20% | Darbinieks, kurš apmeklē pasākumus |
| 4 | 5% | Cits |

| 2.6.Kā tiek piesaistīti praktikanti? | | |
|---|--------|---|
| 58 | 71% | Paši piesakās |
| 11 | 13% | Netiek piesaistīti |
| 4 | 5% | Praktikanti nepiesakās |
| 2 | 2% | Piesakās caur <i>prakse.lv</i> |
| 1 | 1% | Brīvprātīgie tiek piesaistīti |
| 6 | 7% | NVA |
| 18 | 22% | Sadarbība ar augstskolām (ViA, Liepājas Universitāti, Turību), tehnikumiem (Rēzeknes, Valmieras Tehnikums), profesionālās vidusskolas, Rēzeknes Tehnoloģiju Akadēmija |
| 2.7.Kādi ir pozitīvie un negatīvie aspekti jauno speciālistu sagatavošanā? | | |
| POZITĪVIE | | |
| 23 | 40% | Jaunas idejas, zināšanas un skatupunkts |
| 18 | 31% | Papildus darbaspēks |
| 4 | 7% | Valodu zināšanas |
| 3 | 5% | Māk darboties sociālajos medijos |
| 10 | 17% | Motivēti (grib mācīties, darboties, iesaistīties, enerģijas pilni, sveigs skatījums) |
| NEGATĪVIE | | |
| 15 | 25% | Nav motivācija, slinki, nav intereses |
| 12 | 20% | Trūkst zināšanu, pieredzes |
| 13 | 22% | Jāvelta liels laika resurss, lai apmācītu un pieskatītu |
| 9 | 15% | Pavirši un neuzmanīgi |
| 3.1.TIS budžets | | |
| 2015. gads | | |
| Summa | % | |
| 1190690 | 62% | Kopējais pamatbudžets |
| 156188 | 8% | Informācijas materiāli |
| 88878 | 4,5% | TIS organizētie pasākumi |
| 360502 | 18,5% | Darbinieku algas |
| 56501 | 3% | Piesaistītie līdzekļi |
| 72677 | 4% | Sniegtie maksas pakalpojumi |
| 2016. gads | | |
| 1355119 | 62% | Kopējais pamatbudžets |
| 145938 | 7% | Informācijas materiāli |
| 81459 | 4% | TIS organizētie pasākumi |
| 424944,95 | 19,50% | Darbinieku algas |
| 63443 | 3% | Piesaistītie līdzekļi |
| 99805,58 | 4,50% | Sniegtie maksas pakalpojumi |
| 2017. gads | | |
| 1600390 | 62% | Kopējais pamatbudžets |
| 141646 | 6% | Informācijas materiāli |
| 95495 | 4% | TIS organizētie pasākumi |
| 425846 | 16% | Darbinieku algas |
| 240763 | 9% | Piesaistītie līdzekļi |
| 86968,4 | 3% | Sniegtie maksas pakalpojumi |

| 4.1.Kurās dienās TIS 2017. gadā nestrādā vai strādā samazināto dara laiku (nepilnu darba dienu) | | |
|--|-------|---|
| TIS skaits | % | |
| 9 | 11% | Strādā pilnas darba dienas visu gadu |
| Vasaras sezona | | |
| 30 | 11,5% | P. |
| 38 | 15% | O. |
| 37 | 14,5% | T. |
| 36 | 14% | C. |
| 36 | 14% | PT. |
| 45 | 17,5% | S. |
| 35 | 13,5% | SV. |
| Ziemas sezona | | |
| 40 | 14,5% | P. |
| 41 | 15% | O. |
| 39 | 14% | T. |
| 39 | 14% | C. |
| 40 | 14,5% | PT. |
| 42 | 15,5% | S. |
| 36 | 12,5% | SV. |
| Starpsezona | | |
| 34 | 15% | P. |
| 33 | 14,5% | O. |
| 31 | 13,5% | T. |
| 31 | 13,5% | C. |
| 30 | 13% | PT. |
| 38 | 17% | S. |
| 31 | 13,5% | SV. |
| 4.2.Kādi faktori nosaka TIS darba laiku? | | |
| 11 | 13% | Sezonālitate |
| 38 | 46% | Ceļotāju plūsma, TIS noslogotība un pieprasījums |
| 3 | 4% | Laikapstākļi |
| 11 | 13% | Citas iestādes darba laiks (pašvaldība, muzejs, bibliotēka) |
| 4.3.Vai TIS darba laiks tiek mainīts, ja apkārt esošā teritorijā notiek pasākumi un svētki? | | |
| 56 | 68% | Tiek mainīts |
| 26 | 32% | Netiek mainīts |
| 5.1.Vai Jūs uzskaitiet apkalpoto klientu skaitu? | | |
| 59 | 74% | Uzskaita |
| 5 | 6% | Neuzskaita |
| 16 | 20% | Daļēji uzskaita |
| 5.2.Ar kādu rīku vai programmatūras palīdzību apkalpotie klienti tiek uzskaitīti? | | |
| 17 | 22% | EXCEL |
| 28 | 36% | Manuāli (ar roku) kladē, burtnīcā, žurnālā |

| | | |
|---|------|---|
| 10 | 13% | Sākumā manuāli, tad informāciju ievada datorā |
| 4 | 5% | WORD |
| 19 | 24% | Cits |
| 5.3.Vai uzskaitītie dati par apkalpoto klientu skaitu ir pieejamo publiski? | | |
| 41 | 55% | Ir pieejami publiski |
| 34 | 45% | Nav pieejami publiski |
| 5.4.Apkalpoto klientu skaits | | |
| 2015. gads | | |
| 316325 | 90% | TIS ienākušie/apkalpotie |
| 13084 | 4% | Pa tālruni apkalpotie |
| 20591 | 6% | Pa e-pastu, pastu, soc. medijiem apkalpotie |
| 2016. gads | | |
| 362739 | 91% | TIS ienākušie/apkalpotie |
| 15193 | 4% | Pa tālruni apkalpotie |
| 19785 | 5% | Pa e-pastu, pastu, soc. medijiem apkalpotie |
| 2017. gads | | |
| 298214 | 90% | TIS ienākušie/apkalpotie |
| 13087 | 4% | Pa tālruni apkalpotie |
| 20227 | 6% | Pa e-pastu, pastu, soc. medijiem apkalpotie |
| 5.5.Apmeklētāju kopējā skaita sadalījums pa valstīm un reģioniem | | |
| 2015. gads | | |
| 24329 | 13% | Sava pilsēta/novads, apkalpojamā teritorija |
| 109386 | 58% | Ceļotāji no Latvijas |
| 54801 | 29% | Ārzemju viesi |
| 2016. gads | | |
| 24790 | 10% | Sava pilsēta/novads, apkalpojamā teritorija |
| 134335 | 56% | Ceļotāji no Latvijas |
| 82627 | 34% | Ārzemju viesi |
| 2017. gads | | |
| 19560 | 9% | Sava pilsēta/novads, apkalpojamā teritorija |
| 121036 | 58% | Ceļotāji no Latvijas |
| 68192 | 33% | Ārzemju viesi |
| 5.6.TOP 5 valstis, kuru iedzīvotāji vērsušies pēc informācijas 2015., 2016., 2017. (I – IX) gadā | | |
| 2015. gads | | |
| 45 | 16% | Igaunija |
| 45 | 16% | Lietuva |
| 13 | 2.5% | Polija |
| 42 | 15% | Krievija |
| 3 | 1% | Baltkrievija |
| 50 | 18% | Vācija |
| 5 | 2% | Itālija |
| 10 | 3,5% | Nīderlande |
| 1 | 0,5% | Ukraina |
| 1 | 0,5% | Ķīna |

| | | |
|---|--------|-------------------------|
| 14 | 5% | Apvienotā Karaliste |
| 3 | 1% | Kanāda |
| 11 | 4% | Zviedrija |
| 12 | 4% | Francija |
| 3 | 1% | Spānija |
| 24 | 8% | Cits |
| 2016. gads | | |
| 51 | 16% | Igaunija |
| 46 | 14% | Lietuva |
| 18 | 6% | Polija |
| 44 | 13,5% | Krievija |
| 5 | 1,5% | Baltkrievija |
| 52 | 16,25% | Vācija |
| 4 | 1,25% | Itālija |
| 14 | 4,4% | Nīderlande |
| 2 | 0,6% | Ukraina |
| 1 | 0,3% | Ķīna |
| 16 | 5% | Apvienotā Karaliste |
| 3 | 1% | Kanāda |
| 17 | 5,5% | Zviedrija |
| 17 | 5,5% | Francija |
| 4 | 1,2% | Spānija |
| 26 | 8% | Cits |
| 2017. gads | | |
| 49 | 14,8% | Igaunija |
| 49 | 14,8% | Lietuva |
| 17 | 5% | Polija |
| 43 | 13% | Krievija |
| 7 | 2% | Baltkrievija |
| 55 | 16,7% | Vācija |
| 5 | 1,5% | Itālija |
| 15 | 4,5% | Nīderlande |
| 6 | 1,8% | Ukraina |
| 3 | 1,8% | Ķīna |
| 17 | 5% | Apvienotā Karaliste |
| 5 | 1,5% | Kanāda |
| 14 | 4,3% | Zviedrija |
| 13 | 3,9% | Francija |
| 4 | 1,2% | Spānija |
| 27 | 8,2% | Cits |
| 5.7. Vidējais dienā apkalpoto klientu skaits (ienākušie klienti) | | |
| 2015. gads | | |
| 977,18 | 73% | Vasaras sezona (V – IX) |
| 356,57 | 27% | Ziemas sezona (X - IV) |
| 2016. gads | | |
| 1170,53 | 74% | Vasaras sezona (V – IX) |

| | | |
|--|-----|---|
| 401,93 | 26% | Ziemas sezona (X - IV) |
| 2017. gads | | |
| 1217,33 | 76% | Vasaras sezona (V – IX) |
| 393,61 | 24% | Ziemas sezona (X - IV) |
| Vidējais uz vienu TIS | | |
| 2015. gads | | |
| 28 | | Vasaras sezona (V – IX) |
| 11 | | Ziemas sezona (X - IV) |
| 2016. gads | | |
| 31 | | Vasaras sezona (V – IX) |
| 11 | | Ziemas sezona (X - IV) |
| 2017. gads | | |
| 30 | | Vasaras sezona (V – IX) |
| 11 | | Ziemas sezona (X - IV) |
| 5.8.Procentuālais klientu pieprasījums pa tēmām | | |
| Vidējais uz vienu TIS | | |
| 2015. gads | | |
| | 55% | Informācija par iespējam TIS apkalpotajā teritorijā |
| | 14% | Pasākumi |
| | 37% | Tūrisma informācijas materiāli |
| | 5% | Naktsmītņu rezervēšana |
| | 12% | Maksas pakalpojumi |
| | 4% | Konsultācijas vietējiem uzņēmējiem |
| | 12% | Publiskais internets |
| | 14% | TIS sniegtie pakalpojumi |
| | 6% | Ar tūrismu nesaistīti jautājumi |
| | 6% | Citi |
| 2016. gads | | |
| | 55% | Informācija par iespējam TIS apkalpotajā teritorijā |
| | 14% | Pasākumi |
| | 38% | Tūrisma informācijas materiāli |
| | 5% | Naktsmītņu rezervēšana |
| | 13% | Maksas pakalpojumi |
| | 6% | Konsultācijas vietējiem uzņēmējiem |
| | 11% | Publiskais internets |
| | 15% | TIS sniegtie pakalpojumi |
| | 6% | Ar tūrismu nesaistīti jautājumi |
| | 5% | Citi |
| 2017. gads | | |
| | 52% | Informācija par iespējam TIS apkalpotajā teritorijā |
| | 13% | Pasākumi |
| | 37% | Tūrisma informācijas materiāli |
| | 5% | Naktsmītņu rezervēšana |
| | 15% | Maksas pakalpojumi |
| | 6% | Konsultācijas vietējiem uzņēmējiem |

| | | |
|---|------|---|
| | 13% | Publiskais internets |
| | 17% | TIS sniegtie pakalpojumi |
| | 10% | Ar tūrismu nesaistīti jautājumi |
| | 6% | Citi |
| 6.1.TIS sniegtie pakalpojumi 2017. gadā | | |
| 82 | 100% | Bezmaksas tūrisma informācija |
| 45 | 55% | Maksas tūrisma informācija |
| 69 | 84% | Bezmaksas uzņēmēju konsultēšana |
| 4 | 5% | Maksas konsultācijas |
| 71 | 87% | Suvenīru tirdzniecība |
| 32 | 39% | Karšu, atklātņu, ceļvežu, pastmarku tirdzniecība |
| 9 | 11% | Pašu izdoto informatīvo materiālu tirdzniecība |
| 13 | 16% | Pasākumu biļešu tirdzniecība |
| 43 | 52% | Gidu pakalpojumu sniegšana |
| 32 | 37% | Naktsmītņu rezervēšana bez starpniecības maksas |
| 2 | 2% | Starpniecības pakalpojumi par naktsmītņu rezervēšanu |
| 40 | 49% | Biroja pakalpojumi (kopēšana, drukāšana, telefons u.c.) |
| 56 | 68% | Bezmaksas interneta pakalpojumi |
| 3 | 4% | Maksas interneta pakalpojumi |
| 45 | 55% | WC |
| 6.2.Ar kādām problēmām nākas saskarties ikdienas darbā, veicot uzticētos pienākumus? | | |
| 33 | 40% | Nav problēmu |
| 13 | 15% | Nepietiekams budžets |
| 12 | 14% | Cilvēkresursu trūkums |
| 8 | 10% | Darba apjoms |
| 3 | 4% | Valodu barjeras |
| 7 | 9% | Apkalpotās teritorijas sadarbība ar uzņēmējiem |
| 10 | 12% | Klienti |
| 13 | 15% | Cits |
| 6.3.Kādās profesionālajās tūrisma organizācijās TIS iesaistās | | |
| 34 | 44% | LATTŪRINFO |
| 25 | 32% | VTA |
| 16 | 21% | KTA |
| 12 | 16% | ZTA |
| 10 | 13% | LTA |
| 4 | 5% | ALTA |
| 25 | 32% | Lauku Ceļotājs |
| 7 | 9% | Latvijas muzeju biedrība |
| 14 | 18% | Cits |
| 9 | 12% | TIS neiesaistās nevienā profesionālajā tūrisma organizācijā |

| 6.4.Vai TIS ir ieguvis kvalitātes standartu?/6.5.Vai ir iegūti citi kvalitātes standarti | | |
|---|-----|--|
| 13 | 17% | Ir iegūts Q – Latvia |
| 63 | 83% | Nav iegūts Q – Latvia |
| | | |
| 6 | 8% | Ir iegūti citi kvalitātes diplomi |
| 6.6.Vai tuvākajā nākotnē tiek plānots iziet kvalitātes standartu? | | |
| 38 | 58% | Nezinu/ neesmu domājis/ trūkst informācijas |
| 22 | 34% | Nē |
| 1 | 2% | Jā |
| 5 | 6% | Domāju, ka jā |
| 6.7.Kādās tūrisma izstādēs TIS iesaistās? | | |
| 70 | 86% | Balttour |
| 23 | 28% | Tourest |
| 9 | 11% | Adventur |
| 5 | 6% | Brīvdabas muzeja izstāde |
| 5 | 6% | MATKA |
| 9 | 11% | Vivatour |
| 7 | 9% | Uzņēmēju dienas |
| 24 | 30% | Izstādes citās valstīs |
| 8 | 10% | Nepiedalāmies/ neesam aicināti |
| 6.8.Kā tiek izvērtēts, uz kurām tūrisma izstādēm TIS dodas? | | |
| 11 | 15% | Par to vienojas/ sadala attiecīgais plānošanas reģions |
| 18 | 25% | Budžets |
| 25 | 35% | Iepriekšējā pieredze/ statistikas dati/ mērķauditorija |
| 10 | 14% | Citu organizāciju piedāvājums (LIAA, tūrisma organizatori, citi TIS) |
| 5 | 7% | Pašvaldība |
| 2 | 3% | Nedodamies uz izstādēm |
| 6.9.Kuros sociālajos medijos un cik bieži publicējat informāciju? | | |
| FACEBOOK | | |
| 10 | 12% | Vairākas reizes dienā |
| 13 | 15% | Katru dienu |
| 35 | 41% | Vairākas reizes nedēļā |
| 14 | 16% | Dažas reizes mēnesī |
| 1 | 1% | Retāk kā reizi mēnesī |
| 13 | 15% | Nedarbojos vispār |
| INSTAGRAM | | |
| 0 | 0% | Vairākas reizes dienā |
| 0 | 0% | Katru dienu |
| 14 | 17% | Vairākas reizes nedēļā |
| 11 | 13% | Dažas reizes mēnesī |
| 3 | 4% | Retāk kā reizi mēnesī |
| 55 | 66% | Nedarbojos vispār |
| TWITTER | | |
| 3 | 4% | Vairākas reizes dienā |

| | | |
|--|-----|--|
| 3 | 4% | Katru dienu |
| 21 | 25% | Vairākas reizes nedēļā |
| 14 | 16% | Dažas reizes mēnesī |
| 2 | 2% | Retāk kā reizi mēnesī |
| 41 | 49% | Nedarbojos vispār |
| DRAUGIEM.LV | | |
| 1 | 1% | Vairākas reizes dienā |
| 2 | 2% | Katru dienu |
| 16 | 20% | Vairākas reizes nedēļā |
| 15 | 18% | Dažas reizes mēnesī |
| 3 | 4% | Retāk kā reizi mēnesī |
| 45 | 55% | Nedarbojos vispār |
| CITI SOCIĀLIE MEDIJI | | |
| 2 | 2% | Vairākas reizes dienā |
| 2 | 2% | Katru dienu |
| 10 | 12% | Vairākas reizes nedēļā |
| 7 | 9% | Dažas reizes mēnesī |
| 1 | 1% | Retāk kā reizi mēnesī |
| 62 | 74% | Nedarbojos vispār |
| 6.10. Vai TIS ir izstrādātas vadlīnijas, kas nosaka informācijas publicēšanas principus sociālajos medijos? | | |
| 15 | 19% | Ir izstrādātas vadlīnijas |
| 64 | 81% | Nav izstrādātas vadlīnijas |
| 6.11. Vai TIS veic savu sociālo mediju kontu analīzi? | | |
| 45 | 57% | TIS veic sociālo kontu analīzi |
| 34 | 43% | TIS neveic sociālo kontu analīzi |
| 6.12. Vai ir vēl kādi komentāri saistībā ar šī brīža kvalitātes novērtēšanas sistēmu TIS un tūrisma informācijas sniegšanas kvalitāti kopumā Latvijā? | | |
| 53 | 65% | Nav komentāru |
| 3 | 4% | Nav pietiekami daudz zināšanu, lai komentētu |
| 6 | 7% | Kvalitāte uzlabojas |
| 5 | 6% | Q – Latvia |
| 12 | 15% | Kvalitāte |
| 11 | 13% | Sistēma kopumā |
| 4 | 5% | Cits |

Avots: Autores veidots, 2017

2014.g. publicētā un 2017.g. veiktā pētījuma statistikas datu salīdzinājuma rezumējums: Salīdzinot autores veiktā pētījuma statistikas datus 2017. gada beigās ar "LATTŪRINFO" veiktā pētījuma rezultātiem, tiek secināts, ka TIS skaits ir pieaudzis, kā rezultātā palielinājies arī nodarbināto skaits TIS. Autore nevēlas norādīt, vai tas, ka palielinājies TIS skaits, ir pozitīvi vai negatīvi, jo to var secināt tikai pēc rūpīgas TIS darbības analīzes – cik nepieciešami TIS ir attiecīgajā teritorijā un cik lielu devumu tie sniedz apkalpojošās teritorijas attīstībai. Kopš 2014.

gadā veiktā pētījuma ir samazinājies privāto TIS skaits, bet attiecīgi palielinājies pašvaldības veidoto un finansēto TIS skaits. Samazinājies arī pašvaldību skaits, kuros TIS atrodas un kopējais pašvaldību skaits, kuri savstarpēji sadarbojušies.

Latvijas tūrisma informācijas sniedzēja profils

Lai apkopotu 2017. gadā veiktā pētījuma rezultātus par izteiktākajām tendencēm, kas tika novērotas, un statistikas datiem, autore, balstoties uz ideju par ‘‘vidējais latvietis’’ profila izveidi, apkopojusi faktus par to, kā Latvijā varētu izskatīties vidējais tūrisma informācijas sniedzēja profils. Izveidotajā infografikā minētie tipiskākā Latvijas TIS dati apkopoti, ņemot vērā būtiskāko anketas jautājumu visbiežāk minētās atbildes.

Tipiskākais Latvijas tūrisma informācijas sniedzējs (pēc autores veiktās aptaujas 2017. gadā):



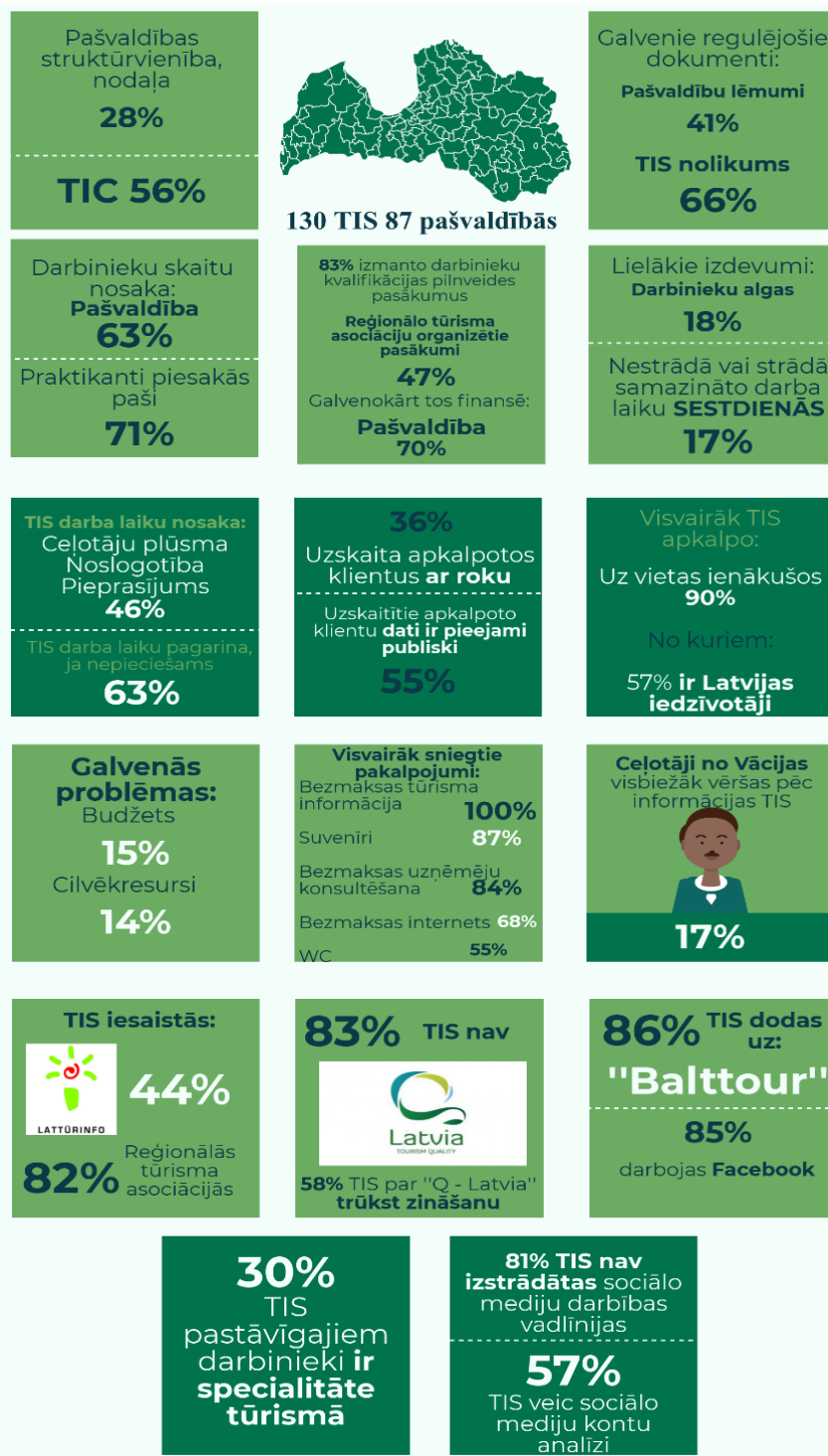
LATVIJAS TIS PROFILS

Pēc 2017. gadā veiktā pētījuma par tūrisma informācijas sniedzēju (TIS) darbību Latvijā un to aktuālajām problēmām

Pētījuma izstrāde: Vidzemes Augstskolas programmas "Tūrisma organizācija un vadība" 4. kursa studente Zane Krūmiņa



VIDZEMES
AUGSTSKOLA



Infografika "Latvijas TIS profils"

Avots: Autores veidots, 2017

Nobeigums

Darbā autore izpētīja Latvijas tūrisma informācijas sniedzēju darbību un apzinājās to aktuālākās problēmas. Nobeiguma daļas priekšlikumu sadaļā ir iespējams iepazīties ar autores sniegtajiem risinājumiem Latvijas TIS darbības un visas sistēmas kopumā uzlabošanai. Lai autore veiktu pilnvērtīgu pētījumu par tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā, tika izpētīti TIS regulējošie normatīvie akti un organizācijas gan valstiskā, gan globālā līmenī. Lai veiktu Baltijas valstu TIS sistēmas salīdzinājumu, autore izpētīja Igaunijas un Lietuvas TIS pārvaldības un finansēšanas sistēmas. Darba ietvaros autore izpētīja Latvijas TIS veidus, to funkcijas, TIS pārvaldības sistēmu un standartprasības, kā arī 2014. gadā publicēto pētījumu ‘‘Pētījums par sociālo tūrisma un tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā’’, lai varētu izstrādāt savu pētījumu un salīdzināt iegūtos datus ar 2014. gadā publicēto. 2017. gadā veiktā pētījuma izstrādātajā anketā papildus tika pievienoti 20 jauni jautājumi, kas saistīti ar mūsdienu tehnoloģiju un sociālo mediju izmantošanu TIS darbā, tūrisma izstāžu apmeklēšanu un cita veida informācijas pieejamību sabiedrībai. Pētījuma izstrādes procesā, tika uzzināti arvien vairāk jaunu aspektu, ko līdz šim autore nebija apzinājusies, kā rezultātā autorei ir radusies lielāka izpratne par TIS sistēmu Latvijā kopumā un TIS darbību individuāli, tostarp arī par problēmām, ar kādām ikdienā saskaras tūrisma informācijas sniedzēji.

Rezultātā autore, sadarbojoties ar Latvijas tūrisma informācijas organizāciju asociāciju ‘‘LATTŪRINFO’’, izstrādāja aptauju ar anketas palīdzību, lai veiktu salīdzinošu pētījumu, kura rezultātā tika noskaidrots reālais Latvijas TIS skaits un TIS darbības tendences. Autore ieguva neizmērojamu pieredzi gan pētījuma anketas izstrādē, kura sastāvēja no specifiskiem jautājumiem, gan iegūto datu analizēšanā, gan komunikācijā ar Latvijas pašvaldībām un TIS individuāli. Autore izstrādājusi priekšlikumus gan TIS, gan organizācijām un asociācijām, kas sadarbojas un pārvalda tūrisma valstiskā līmenī. Realizējot priekšlikumus, pastāvētu iespēja uzlabot TIS darbību un sistēmu kopumā, veicināt TIS apkalpoto klientu apmierinātības līmeni un veidot Latvijas TIS sistēmu kā labo prakses piemēru Baltijas valstīs.

Autore TIS atsaucību anketas aizpildīšanā vērtē kā viduvēju, tomēr autore apzinās, ka nav vienīgā, kura veic pētījumu, kas saistīts ar TIS, un ka TIS pārstāvjiem darba dienas ir saspringtas, veicot ikdienas un papildus pienākumus.

TIS struktūras sadrumstalotība un dažādība katra novada tūrisma attīstībā un sniegtajā tūrisma informācijā tiek organizēta un pārvaldīta atšķirīgi, kas neveicina tūrisma informācijas sniedzēju

sistēmas sakārtotību un kvalitatīvi vienojošu darbību valstiskā līmenī. Autores pieņēmums ir apstiprinājies, kuru pierāda sekojošie secinājumi un no secinājumiem izrietošie priekšlikumi:

Secinājumi un priekšlikumi

1. 2017. gada beigās Latvijā ir 130 TIS, kuri atrodas 87 pašvaldībās, kas ir par 15% vairāk nekā 2014. gada vidū (kopumā Latvijā ir 32 pašvaldības, kurās nav TIS – Rīgas plānošanas reģionā – 13 pašvaldības, Vidzemes plānošanas reģionā – 3 pašvaldības, Latgales plānošanas reģionā – 6 pašvaldības, Zemgales plānošanas reģionā – 5 pašvaldības un Kurzemes plānošanas reģionā – 5 pašvaldības). Apjomīgais TIS skaits Latvijā izskaidrojams ar esošo administratīvo teritoriju sadalījumu.

Priekšlikums VARAM: Nepieciešams ieviest administratīvi teritoriālā iedalījuma apriņķa līmeņa pārvaldības sistēmu Latvijā, būtiski samazinot novadu skaitu (apvienot mazākās pašvaldības pēc iedzīvotāju skaita), kas sekmēs efektīvāku TIS darbību.

Priekšlikums pašvaldībām: Nepretoties, bet adekvāti valstiski izvērtēt un pieņemt administratīvi teritoriālā iedalījuma reformas nepieciešamību un sadarboties ar blakus esošajām pašvaldībām, izveidojot ekonomiski pamatotas teritorijas.

2. Salīdzinot Baltijas valstu TIS sniedzēju darbību, visefektīvākā TIS pārvaldības un finansēšanas struktūra, pēc autores veiktās izpētes, ir Igaunijā, kur apriņķa līmenī 17 TIC tiek finansēti gan no sava tiešā pārvaldnieka, gan no valsts (EAS/ Igaunijas Tūrisma padome). Savukārt pārējos TIS pārvalda un finansē tā tiešais pārvaldnieks (pašvaldība, muzejs u.tml.).

Priekšlikums Ekonomikas ministrijai un LIAA: Sadarbojoties kopā, pēc apriņķa līmeņa administratīvi teritoriālās sistēmas ieviešanas Latvijā, izveidot Igaunijai līdzvērtīgu TIS pārvaldības un finansēšanas sistēmu.

3. Darba izstrādes procesā tika novērotas informācijas nesakritības starp diviem tūrisma nozari regulējošiem dokumentiem Latvijā, kas skar terminu “tūrisma informācijas birojs” – Tūrisma likuma 14. pantā par tūrisma informācijas sniedzējiem TIB netiek minēts, bet tas tiek minēts 11. pantā kā tūrisma pakalpojuma sniedzējs. Savukārt LVS “200 – 7” kā TIS tiek minēts arī TIB. 2017. gadā 3 no 130 TIS ir TIB, kas pēc Tūrisma likuma neatbilst nevienam tūrisma informācijas sniedzēja veidam.

Priekšlikums LIAA un tūrisma nozares profesionāļiem: Sadarbojoties kopā, iesniegt priekšlikumus Tūrisma likuma 11. un 14. panta izmaiņām par TIB, kā arī izmaiņām, kas kopumā saistītā ar tūrisma informācijas sniedzēju darbību un standartprasībām.

Priekšlikums Latvijas Nacionālajai Standartizācijas institūcijai "Latvijas standarts": Aktualizēt informāciju LVS "200 - 7" par TIS veidiem pēc Tūrisma likuma 14. panta.

Priekšlikums sekojošajiem TIS: Tādiem TIS kā Lidosta "Rīga" informācijas birojs, Valkas novada Tūrisma un informācijas birojs un Liepājas reģiona TIB nepieciešams aktualizēt savu nosaukumu atbilstoši Tūrisma likuma 14. pantam.

Priekšlikums Ekonomikas ministrijai un LIAA: Izstrādāt vienotu un detalizēti izskaidrotu TIS pārvaldības un finansēšanas sistēmu, lai mazinātu konkurenci starp TIS un pašvaldībām, un veicinātu vienotu un uz savstarpējo sadarbību vērstu TIS sistēmu. TIS darbības sistēmā jeb pamatnostādņēs būtu jāietver noteikumi par vienojoša dizaina oficiālajām Internet vietnēm, kas veicinātu vienojošu vizuālo identitāti valstiskā līmenī, noteikumi par TIS un tā darbinieku e-pastu nosaukumiem (ja tas ir TIS e-pasts, nelietot personu vārdus un uzvārdus, kā arī nelietot tādu e-pasta platformu kā inbox.lv); noteikumi par vienojošiem TIS nosaukumiem un regulāru TIS pārbaudi gan reģionālā, gan valstiskā līmenī.

4. Juridisko formu daudzveidība TIS neveicina vienotu TIS darbības sistēmu un kvalitāti kopumā. Visvairāk TIS darbojas tādās juridiskajās formās kā pašvaldības struktūrvienība, nodaļa (28%), tūrisma speciālists pašvaldībā (22%) un pašvaldības iestāde (21%). Salīdzinot ar 2014. gadā publicēto "LATTŪRINFO" pētījumu, pašvaldību veidotu un finansētu TIS skaits 2017. gadā ir pieaudzis par 6%, sasniedzot 96%.

Priekšlikumi LIAA un pašvaldībām: Kopā sadarbojoties, realizējot apriņķa līmeņa administratīvi teritoriālo reformu, noteikt 2 optimālākās juridiskās formas pašvaldības līmenī, kādās TIS varētu darboties.

Priekšlikums TIS: Tiešajam pārvaldniekam nepieciešams noslēgt sadarbības līgumus/vienošanās ar vietējiem tūrisma nozares uzņēmējiem, nosakot standartprasības un pienākumus, kas veicinātu savstarpēju sadarbību, komunikāciju un popularizēšanu starp TIS un uzņēmējiem.

5. Latvijā 56% TIS sevi pozicionē kā TIC, 24% kā TIP, 4% kā TIB, bet 16% kā ‘cits’, kas nozīmē to, ka, lai gan viņi ir kāds no TIS, viņi sevi nepozicionē kā tūrisma informācijas sniedzēju, bet kā cita veida iestādi, piemēram, bibliotēku vai muzeju. Pētījuma izstrādes procesā tika novērotas dažāda veida nesakritības un nepieņemamas formas, kā, piemēram, nesakritības TIS nosaukumos (viena TIS nosaukums atšķiras dažādās Internet vietnēs), nepieņemamas e-pasta formas, piemēram, *vārds.uzvārds@inbox.lv*. TIS nosaukumu un citas sniegtās informācijas dažādība būtiski ietekmē izpratni par tūrisma informācijas sniedzēja reālo esamību un darbību.

Priekšlikumi pašvaldībām un TIS: Ne tikai jāizanalizē nepieciešamība pēc TIS (vai vairākiem TIS, ja tādi ir), bet arī, vadoties pēc Tūrisma likuma 14. panta un LVS ‘‘200 – 7’’ standartprasībām TIS, nepieciešams aktualizēt TIS nosaukumus un veicināt TIS darbinieka izpratni par to, kādi ir TIS darbinieku pienākumi.

Priekšlikums VARAM un LIAA: Izstrādāt noteikumus, ka tikai tādi TIS, kas atbilst attiecīgajām standartprasībām, var uzstādīt TIS atpazīstamības ‘‘i’’ zīmi, kas būtu jāsaņem ar LIAA.

6. Pēc 2017. gada veiktā pētījuma un autores provizoriskā aprēķina, 2017. gada vasaras sezonā (V – IX) kopā kā minimums bijuši nodarbināti 230,5 darbinieki tūrisma informācijas sniedzējos, kas, salīdzinot ar 2014. gada rādītājiem, ir par vismaz 9% vairāk. 40% no visiem pastāvīgajiem darbiniekiem TIS ir iegūta specialitāte tūrismā, kas ir vidējs rādītājs. Visvairāk pastāvīgo darbinieku, kuriem nav specialitāte tūrismā, ir ieguvuši tādas izglītības jomas kā pedagoģija (13%), uzņēmumu vadība (10%) un kultūras menedžments (6%).

Priekšlikums pašvaldībām: Izstrādājot darba sludinājumu uz vakantajām vietām TIS, amata aprakstā ievietot prasību par obligātu tūrisma izglītību un svešvalodu zināšanām.

7. Analizējot TIS budžetu 2015.g.-2017.g., tiek secināts, ka, lai gan procentuāli kopējais pamatbudžets ir nemainīgs, un tas sastāda lielāko daļu no TIS budžeta, 2017. gadā TIS piesaistītie līdzekļi, salīdzinājumā ar 2016. gadu, ir pieauguši par 3 reizēm (9%).

Priekšlikums LIAA un Ekonomikas ministrijai: Sadarbojoties kopā, izstrādāt tādu TIC finansēšanas sistēmu, kas TIC sniegtu finansējumu ne tikai no TIC tiešā pārvaldnieka – pašvaldības, bet arī no LIAA.

Priekšlikums pašvaldībām: Paredzēt pašvaldībā esošo TIS finansēšanai nepieciešamos finansiālos līdzekļus, kas ļautu TIS ne tikai darboties, bet turpināt attīstīties. Lēmumu pieņemšanas gadījumos būtu nepieciešams vairāk uzticēties TIS darbiniekiem, ņemot vērā TIS darbinieka argumentētas vajadzības un ar TIS darbību saistītās attīstības iespējas.

8. Tikai 11% TIS visu gadu strādā pilnas darba dienas, bet sestdiena ir tā diena, kad TIS visbiežāk nestrādā vai strādā samazināto darba dienu (17%). 68% TIS maina darba laiku, ja apkārt esošajā teritorijā notiek pasākumi un svētki, kas jāvērtē kā pozitīvs rādītājs.

Priekšlikums TIS: Organizēt un pakārtot TIS darba laiku atbilstoši ceļotāju plūsmām.

Priekšlikums TIS: Kā alternatīvu darba laika pagarināšanai, ja apkārt esošajā teritorijā notiek pasākumi un svētki, izveidot TIS informatīvo telti vai kā citādi nodrošināt savu dalību pasākuma teritorijā.

9. 74% TIS uzskaita apkalpotos klientus, bet katrs to dara savādāk. Kā galvenais iemesls tam, kāpēc apkalpotie klienti netiek uzskaitīti vai tiek uzskaitīti daļēji, ir TIS neizpratne, pēc kādas sistēmas apkalpotie klienti būtu jāuzskaita, lai iegūtie statistikas dati būtu analizējami. Apkalpoto klientu uzskaitē 36% TIS izmanto neefektīvas metodes (apkalpotos klientus uzskaita manuāli, pierakstot tos uz papīra), neskatoties uz to, ka 21.gs.ir tehnoloģiju risinājumu un iekārtu laikmets. 55% TIS apkalpoto klientu uzskaitītie dati ir pieejami publiski, kas vērtējams pozitīvi.

Priekšlikums LIAA un reģionālajām tūrisma asociācijām: Kopā sadarbojoties, organizēt izglītojošus un praktiskus kursus vai apmācības, kas veicinātu mūsdienu tehnoloģiju izmantošanu TIS darba vidē un informācijas apkopošanā.

Priekšlikums LIAA: Izstrādāt vienotu apkalpoto klientu uzskaites algoritmu TIS, pēc kāda visiem TIS būtu obligāti jāuzskaita apkalpotie klienti.

10. Vidējais dienā apkalpoto klientu skaits TIS ziemas sezonā (V – IX) 2015. un 2016. gadā ir vienlīdzīgs – 11, bet 2017. gada vasaras sezonā (V – IX) - 30. Lielākais apkalpoto klientu skaits 2017. (I – IX) gadā ir 24 464, bet zemākais – 10. Visvairāk TIS apkalpo klientus klātienē (90%), bet no kopējā apkalpoto klientu skaita 57% ir ceļotāji no Latvijas. Vācijas iedzīvotāji ir tie, kas visbiežāk vērsušies pēc informācijas TIS (vidēji 17%).

Priekšlikums TIS: Veikt regulāru statistikas datu analīzi ne tikai, lai veiktu savas darbības analīzi, bet arī, lai iesniegtu šos datus savam tiešajam pārvaldniekam – tā varētu būt viena no iespējām, kā risināt ikdienas darba problēmas ar reālu statistiku, pierādot, ka, piemēram, TIS apkalpoto klientu skaits pieaug, un nepieciešams vēl viens darbinieks vai pierādot TIS darbinieku profesionalitāti un kompetenci darboties ar tūrisma informāciju, izmantojot IT tehnoloģijas.

11. 19% no aptaujātajiem TIS ir izstrādājuši vadlīnijas, kas nosaka informācijas publicēšanas principus sociālajos medijos un 57% veic sociālo mediju kontu analīzi, kas nozīmē to, ka lielākā daļa TIS darbojas sociālajos medijos un publicē informāciju, impulsu vadīti.

Priekšlikums TIS: Izstrādāt individuāli vadlīnijas, kas nosaka informācijas publicēšanas principus sociālajos medijos, kurās būtu vēlams ietvert sekojošus, autores ieteiktus kritērijus: precīzas dienas un laika periodi informācijas publicēšanai, noteikti sociālie mediji, kuros, kad un cikos tiks publicēta informācija, informācijas saturs, vienādas informācijas pasniegšana dažādās interpretācijās dažādos sociālajos medijos u.tml.

12. Galvenās problēmas, kas ietekmē TIS darbību un kvalitāti, uz ko norādījuši aptaujas dalībnieki, ir - nepietiekams budžets (15%), cilvēkresursu trūkums (14%), vienotas apkalpoto klientu sistēmas neesamība (13%) un nekonkrētas standartprasības katram TIS veidam atsevišķi.
13. Visvairāk TIS (82%) iesaistās kādā no reģionālajām tūrisma asociācijām (VTA, LTA, KTA, ZTA), "LATTŪRINFO" (44%) vai "Lauku Ceļotājs" (32%). Lai gan pastāv reģionālās tūrisma asociācijas un Latvijas oficiālais tūrisma portāls *Latvia Travel*, kur tiek uzskaitīti TIS, iepriekš minēto organizāciju un asociāciju oficiālajās Internet vietnēs nav iespējams atrast visus Latvijas TIS, jo vairums no tiem nav šo asociāciju biedri, tādā veidā sarežģījot izpratni par TIS esamību gan ceļotājiem, gan tai sabiedrības daļai, kas par to interesējas un veic pētījumus.

Priekšlikums LIAA un "LATTŪRINFO": Kopā sadarbojoties, izveidot interaktīvo karti, kas parāda ikviena TIS atrašanās vietu un pamatinformāciju par TIS, lai atvieglotu informācijas atrašanu ceļotājiem un vienotu koptēlu visiem TIS. Kā nelielu ieskatu tajā, kā varētu izskatīties Latvijas TIS interaktīvā karte, ir izstrādājusi autore, tomēr karti būtu vēlams papildināt ar TIS kontaktinformāciju, darba laikiem, GPS adresi, Internet saitēm uz oficiālo Internet vietni un

sociālajiem medijiem, kuros TIS darbojas. Ņemot vērā to, ka būs nepieciešams veikt kartes informācijas ikgadējo atjaunošanu, autore iesaka sadarboties, piemēram, ar Vidzemes Augstskolas Tūrisma un atpūtas virziena studentiem, kuri noteikta kursa ietvaros atjaunotu informāciju.

Priekšlikums pašvaldībām: Pieņemot lēmumu par finansējuma piešķiršanu savā teritorijā esošajiem TIS, paredzēt finansējumu TIS dalībai attiecīgajā reģionālajā tūrisma asociācijā, kas ir būtiski, lai veicinātu TIS un apkalpotās teritorijas attīstību.

Priekšlikums TIS: Izrādīt iniciatīvu, iesaistoties attiecīgā reģiona tūrisma asociācijā.

14. 83% TIS nav iegūts kvalitātes novērtējuma sertifikāts ‘‘Q – Latvia’’ un 58% TIS trūkst informācijas par to. Mazās aktivitātes un sertifikāta administrētāja neesamības dēļ, turpmāk ‘‘Q – Latvia’’ nebūs aktīvs.

Priekšlikums LIAA: Izstrādāt jaunu konceptu ‘‘Q – Latvia’’, kas būtu kā informatīva platforma gan tūrisma nozares pārstāvjiem, gan ceļotājiem. Konceptā par ‘‘Q – Latvia’’ pēc autores domām būtu vēlams iekļaut labās prakses piemērus, iespējas, kā tūrisma nozares pārstāvji var saņemt kādu citu kvalitātes standartu u.tml.

Izmantoto avotu saraksts

“LATTŪRINFO” (Biedrība „Latvijas tūrisma informācijas organizāciju asociācija LATTŪRINFO”). (2014-a). *Rokasgrāmata tūrisma informācijas sniedzējiem*. Salacgrīva: LATTŪRINFO, 11.–12.lpp.

“LATTŪRINFO” (Biedrība „Latvijas tūrisma informācijas organizāciju asociācija LATTŪRINFO”). (2014-b). *Pētījums par sociālo tūrismu un tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā*. 4.–30.lpp.

Ammas, A. (2017). New map of Estonia: 15 cities, 64 municipalities. Pieejams: <https://news.postimees.ee/4171319/new-map-of-estonia-15-cities-64-municipalities> (aplūk.20.12.2017.).

Anupolds, J. (*Anupõld, J.*) (2017). Igaunijas Tūrisma padomes tūrisma pētniecības un attīstības vadītājs, e-sarakste 04. – 11.decembrim.

Bašan, L., Lončarić, D., Marković, M.G. (2013). Importance of DMO websites in tourist destination selection. Pieejams: https://bib.irb.hr/datoteka/666923.Loncaric_Basan_GligoraMarkovic.pdf (aplūk. 02.10.2017.).

BNN (Baltic News Network) mājaslapa. (2017). Igaunijā pabeigta administratīvā reforma: 213 pašvaldību vietā – 79. Pieejams: <http://bnn.lv/igaunija-pabeigta-administrativa-reforma-213-pasvaldibu-vieta-79-251833> (aplūk.10.12.2017.).

Donthu, A., Gustafsson, N. (2007). Information at tourism destinations. Importance and cross-cultural differences between international and domestic tourists. *Journal of Business Research*, 60(2), 146 – 152.

Ekonomikas ministrijas mājaslapa. (2016). Tūrisms. Pieejams: https://www.em.gov.lv/lv/nozares_politika/turisms/ (aplūk.31.10.2017.).

Engēlis, M. (2018). LIAA Tūrisma produktu attīstības nodaļas vadītājs, e-sarakste 5. janvārī.

European Union mājaslapa. (n.d.). Lithuania Overview. Pieejams: https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/lithuania_en (aplūk. 16.10.2017.).

Government of the Republic of Lithuania. (n.d.). Ministry of Economy of the Republic of Lithuania: Tourism. Pieejams: <https://ukmin.lrv.lt/en/sector-activities/tourism-sector-activity> (aplūk. 17.10.2017.).

- Kokovkins, T. (2017). Hījumā muzeja direktora, intervija 1. decembrī.
- Latvijas Republikas Saeima. (1994). Par pašvaldībām: LR likums. *Latvijas Vēstnesis*, 61
- Latvijas Republikas Saeima. (1998). Tūrisma likums: LR likums. *Latvijas Vēstnesis*, 287.
- Latvijas Republikas Saeima. (2008). Administratīvo teritoriju un apdzīvoto vietu likums: LR likums. *Latvijas Vēstnesis*, 202.
- Latvijas Standarts. (n.d.). Latvijas Valsts Standarta (LVS) prasības tūrisma informācijas sniedzējiem Latvijā: „Tūrisma pakalpojumi. Tūrisma informācijas sniedzēji (Tūrisma informācijas punkti. Tūrisma informācijas centri. Tūrisma informācijas biroji)” – LVS 200-7:2002.
- LIAA (Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra) mājaslapa. (n.d.-a.). Tūrisma departaments. Pieejams: <http://www.liaa.gov.lv/lv/turisms/turisma-departaments> (aplūk. 24.10.2017.).
- LIAA (Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra) mājaslapa. (n.d.-c.). Lietuva. Pieejams: http://www.liaa.gov.lv/files/liaa/attachments/vispariga_informacija_lietuva.pdf (aplūk.01.12.2017.).
- LIAA (Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra) mājaslapa. (n.d.-d.). Igaunija. Pieejams: http://www.liaa.gov.lv/files/liaa/attachments/2013_visp.info__11.pdf (aplūk.01.12.2017.).
- LIAA (Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra) mājaslapa. (n.d.-e.). Jūsu uzņēmums tūrisma materiālos. Pieejams: <http://www.latvia.travel/lv/lapa/jusu-uznemums-turisma-materialos#> (aplūk.04.01.2017.).
- Lietuvos Respublikos Seimas. (1998). Law on Tourism: Republic of Lithuania, No. VIII – 667.
- Lithuanian State Department of Tourism mājaslapa. (n.d.). Pieejams: <http://www.lithuania.travel/en-gb/> (aplūk.04.01.2017.).
- Lulle, L. (2017). Programmas konsultante Apvienotā sekretariāta Igaunijas – Latvijas Programmā, e-sarakste 2. decembrī.
- Mikulska, J. (2017). Viļņas Tūrisma informācijas centra galvenā informācijas menedžere, e-sarakste 9. novembrī.

Republic of Estonia Ministry of Economic Affairs and Communications. (n.d.-a). Tourism. Pieejams: <https://www.mkm.ee/en/objectives-activities/construction-and-housing-sector/tourism> (aplūk. 13.11.2017.).

Republic of Estonia Ministry of Economic Affairs and Communications. (n.d.-b). Tourism information system. Pieejams: <https://www.mkm.ee/en/objectives-activities/tourism/tourism-information-system> (aplūk. 13.11.2017.).

Republic of Estonia: Ministry of Finance (n.d.). Estonian place names and the local government reform. Pieejams: https://www.eki.ee/knn/ungegn/sanktpeterburg2016/ee_toemets_presentation_en.pdf (aplūk.20.12.2017.).

Riigikogu. (2000). Tourism Act: Tourism information.

Riigikogu. (2017). Administrative Reform Act.

Rozīte, M. (1999). Tūrisma attīstība Latvijā. Pieejams: <http://www.visitdaugavpils.lv/sites/default/files/96-110-vesture-rozite-turisms.pdf> (aplūk. 02.10.2017.).

State department of tourism. (2017). Other activities. Pieejams: <http://www.tourism.lt/en/activities/other-activities> (aplūk.27.11.2017.).

Statistics Lithuania mājaslapa. (n.d.). Administrative territorial division. Pieejams: <https://osp.stat.gov.lt/en/regionine-statistika-pagal-statistikos-sritis> (aplūk. 27.11.2017.).

VARAM (Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija) mājaslapa. (n.d.-a). Plānošanas reģioni. Pieejams: http://www.varam.gov.lv/lat/darbibas_veidi/reg_att/pl_reg/?doc=13637 (aplūk. 13.11.2017.).

Visit estonia. (n.d.-a). Estonian Tourist Board. Pieejams: <https://www.visitestonia.com/en/professional> (aplūk.01.12.2017.).

Visit estonia. (n.d.-b). Regional tourism information centers. Pieejams: <https://www.visitestonia.com/en/why-estonia/regional-tourist-information-centres> (aplūk.01.12.2017.).

PIELIKUMI

2017. gadā veiktās aptaujas derīgo atbilžu uzskaitē

1.tabula. 2017. gadā veiktās aptaujas derīgās atbildes

| Jautājums | Respondentu skaits | Respondentu skaits, kas nav atbildējis uz jautājumu | Derīgās atbildes |
|-----------|--------------------|--|------------------|
| 1.1.-1.2. | 82 | 0 | 82 |
| 1.3. | 82 | 0 | 82 |
| 1.4. | 82 | 0 | 82 |
| 1.5. | 82 | 14 | 68 |
| 2.1. | 82 | 2 | 80 |
| 2.2. | 82 | 6 | 76 |
| 2.3. | 82 | 0 | 82 |
| 2.4. | 82 | 1 | 81 |
| | 82 | 29 | 53 |
| 2.5. | 82 | 1 | 81 |
| 2.6. | 82 | 0 | 82 |
| 2.7. | 82 | 23 | 59 |
| 3.1. | | skat. 1.piel.2.tab. | |
| 4.1. | 82 | 0 | 82 |
| 4.2. | 82 | 0 | 82 |
| 4.3. | 82 | 0 | 82 |
| 5.1. | 82 | 2 | 80 |
| 5.2. | 82 | 4 | 78 |
| 5.3. | 82 | 7 | 75 |
| 5.4. | | skat. 1.piel.3.tab. | |
| 5.5. | | skat. 1.piel.4.tab. | |
| | 82 | 22 | 60 |
| 5.6. | 82 | 18 | 64 |
| | 82 | 16 | 66 |
| 5.7. | | skat. 1.piel.5.tab. | |
| 5.8. | | skat. 1.piel.6.tab. | |
| 6.1. | 82 | 0 | 82 |
| 6.2. | 82 | 0 | 82 |
| 6.3. | 82 | 5 | 77 |
| 6.4.-6.5. | 82 | 6 | 76 |
| 6.6. | 82 | 16 | 66 |
| 6.7. | 82 | 1 | 81 |
| 6.8. | 82 | 11 | 71 |
| | 82 + 4 | 0 | 86 |
| | 82 + 1 | 0 | 83 |
| 6.9. | 82 + 2 | 0 | 84 |
| | 82 | 0 | 82 |
| | 82 + 2 | 0 | 84 |
| 6.10. | 82 | 3 | 79 |
| 6.11. | 82 | 3 | 79 |
| 6.12. | 82 | 0 | 82 |

Avots: Autores veidots, 2017

2.tabula. 3.1.jautājuma derīgās atbildes

| Apzīmējums | Respondentu skaits | TIS skaits, kas nav atbildējis uz jautājumu | TIS skaits, kuriem nav atsevišķa budžeta | TIS skaits, kuriem nav apkopots budžets | TIS skaits, kuri nevelta finanses attiecīgajai nodaļai | Derīgās atbildes |
|-----------------------------|--------------------|---|--|---|--|------------------|
| 2015. gads | | | | | | |
| Kopējais pamatbudžets | 82 | 47 | 3 | 2 | 0 | 30 |
| Informācijas materiāli | 82 | 52 | 3 | 2 | 0 | 25 |
| TIS organizētie pasākumi | 82 | 59 | 3 | 2 | 1 | 17 |
| Darbinieku algas | 82 | 57 | 3 | 2 | 0 | 20 |
| Piesaistītie līdzekļi | 82 | 66 | 3 | 2 | 1 | 10 |
| Sniegtie maksas pakalpojumi | 82 | 60 | 3 | 2 | 1 | 16 |
| 2016. gads | | | | | | |
| Kopējais pamatbudžets | 82 | 33 | 10 | 3 | 1 | 35 |
| Informācijas materiāli | 82 | 37 | 10 | 3 | 1 | 41 |
| TIS organizētie pasākumi | 82 | 44 | 10 | 3 | 0 | 25 |
| Darbinieku algas | 82 | 41 | 10 | 3 | 4 | 24 |
| Piesaistītie līdzekļi | 82 | 49 | 10 | 3 | 7 | 13 |
| Sniegtie maksas pakalpojumi | 82 | 40 | 10 | 3 | 8 | 21 |
| 2017. gads | | | | | | |
| Kopējais pamatbudžets | 82 | 33 | 10 | 3 | 1 | 35 |
| Informācijas materiāli | 82 | 38 | 10 | 3 | 1 | 30 |
| TIS organizētie pasākumi | 82 | 43 | 11 | 3 | 1 | 24 |

| | | | | | | |
|-----------------------------|----|----|----|---|---|----|
| Darbinieku algas | 82 | 41 | 10 | 3 | 4 | 24 |
| Piesaistītie līdzekļi | 82 | 46 | 10 | 3 | 5 | 18 |
| Sniegtie maksas pakalpojumi | 82 | 42 | 10 | 4 | 8 | 18 |

Avots: Autores veidots, 2017

3.tabula. 5.4.jautājuma derīgās atbildes

| Apzīmējums | Respondentu skaits | TIS skaits, kas nav atbildējis uz jautājumu | TIS skaits, kuriem nav apkopota iedaļa | TIS skaits, kuri neuzskaita apkalpotos klientus | Derīgās atbildes |
|---|--------------------|---|--|---|------------------|
| 2015. gads | | | | | |
| TIS ienākušie/apkalpotie | 82 | 19 | 2 | 6 | 55 |
| Pa tālruni apkalpotie | 82 | 34 | 3 | 16 | 29 |
| Pa e-pastu, pastu, soc. Medijiem apkalpotie | 82 | 35 | 5 | 18 | 24 |
| 2016. gads | | | | | |
| TIS ienākušie/apkalpotie | 82 | 14 | 2 | 5 | 61 |
| Pa tālruni apkalpotie | 82 | 34 | 3 | 14 | 31 |
| Pa e-pastu, pastu, soc. Medijiem apkalpotie | 82 | 35 | 5 | 17 | 25 |
| 2017. gads | | | | | |
| TIS ienākušie/apkalpotie | 82 | 16 | 5 | 3 | 58 |
| Pa tālruni apkalpotie | 82 | 37 | 5 | 11 | 29 |
| Pa e-pastu, pastu, soc. Medijiem apkalpotie | 82 | 36 | 5 | 12 | 29 |

Avots: Autores veidots, 2017

4.tabula. 5.5. jautājuma derīgās atbildes

| Apzīmējums | Respondentu skaits | TIS skaits, kas nav atbildējis uz jautājumu | TIS skaits, kuriem nav apkopota iedaļa | TIS skaits, kuri neuzskaita apkalpotos klientus | Derīgās atbildes |
|---|--------------------|---|--|---|------------------|
| 2015. gads | | | | | |
| Sava pilsēta/novads, apkalpojamā teritorija | 82 | 43 | 10 | 11 | 18 |
| Ceļotāji no Latvijas | 82 | 39 | 7 | 5 | 31 |
| Ārzemju viesi | 82 | 35 | 7 | 5 | 35 |
| 2016. gads | | | | | |
| Sava pilsēta/novads, apkalpojamā teritorija | 82 | 44 | 10 | 11 | 17 |
| Ceļotāji no Latvijas | 82 | 34 | 7 | 5 | 36 |
| Ārzemju viesi | 82 | 32 | 7 | 5 | 38 |
| 2017. gads | | | | | |
| Sava pilsēta/novads, apkalpojamā teritorija | 82 | 43 | 10 | 10 | 19 |
| Ceļotāji no Latvijas | 82 | 37 | 8 | 7 | 30 |
| Ārzemju viesi | 82 | 35 | 7 | 6 | 34 |

Avots: Autores veidots, 2017

5.tabula. 5.7. jautājuma derīgās atbildes

| Apzīmējums | Respondentu skaits | TIS skaits, kas nav atbildējis uz jautājumu | TIS skaits, kuriem nav apkopota iedaļa | TIS skaits, kuri neuzskaita apkalpotos klientus | Derīgās atbildes |
|-------------------------|---------------------------|--|---|--|-------------------------|
| 2015. gads | | | | | |
| Vasaras sezona (V – IX) | 82 | 40 | 2 | 5 | 35 |
| Ziemas sezona (X - IV) | 82 | 40 | 2 | 6 | 34 |
| 2016. gads | | | | | |
| Vasaras sezona (V – IX) | 82 | 39 | 0 | 5 | 38 |
| Ziemas sezona (X - IV) | 82 | 39 | 0 | 7 | 36 |
| 2017. gads | | | | | |
| Vasaras sezona (V – IX) | 82 | 35 | 2 | 5 | 40 |
| Ziemas sezona (X - IV) | 82 | 35 | 4 | 6 | 37 |

Avots: Autores veidots

6.tabula. 5.8. jautājuma derīgās atbildes

| Apzīmējums | Respondentu skaits | TIS skaits, kas nav atbildējis uz jautājumu | TIS skaits, kuriem nav atsevišķas uzskaites | TIS skaits, kuriem nav apkopoti dati | Derīgās atbildes |
|---|--------------------|---|---|--------------------------------------|------------------|
| 2015. gads | | | | | |
| Informācija par iespējam TIS apkalpotajā teritorijā | 82 | 44 | 9 | 1 | 28 |
| Pasākumi | 82 | 43 | 13 | 1 | 25 |
| Tūrisma informācijas materiāli | 82 | 42 | 10 | 1 | 29 |
| Naktsmītņu rezervēšana | 82 | 43 | 18 | 1 | 20 |
| Maksas pakalpojumi | 82 | 45 | 18 | 1 | 18 |
| Konsultācijas vietējiem uzņēmējiem | 82 | 43 | 21 | 1 | 17 |
| Publiskais internets | 82 | 43 | 19 | 1 | 19 |
| TIS sniegtie pakalpojumi | 82 | 43 | 19 | 1 | 19 |
| Ar tūrisma nesaistīti jautājumi | 82 | 43 | 17 | 1 | 21 |
| Citi | 82 | 43 | 31 | 1 | 7 |
| 2016. gads | | | | | |
| Informācija par iespējam TIS apkalpotajā teritorijā | 82 | | | 1 | 30 |
| Pasākumi | 82 | 43 | 12 | 1 | 26 |
| Tūrisma informācijas materiāli | 82 | 43 | 9 | 1 | 29 |
| Naktsmītņu rezervēšana | 82 | 43 | 16 | 1 | 22 |
| Maksas pakalpojumi | 82 | 43 | 18 | 1 | 20 |

| | | | | | |
|---|----|----|----|---|----|
| Konsultācijas vietējiem uzņēmējiem | 82 | 43 | 18 | 1 | 20 |
| Publiskais internets | 82 | 44 | 17 | 1 | 20 |
| TIS sniegtie pakalpojumi | 82 | 43 | 17 | 1 | 21 |
| Ar tūrisma nesaistīti jautājumi | 82 | 44 | 16 | 1 | 21 |
| Citi | 82 | 45 | 30 | 1 | 8 |
| 2017. gads | | | | | |
| Informācija par iespējam TIS apkalpotajā teritorijā | 82 | 35 | 7 | 1 | 39 |
| Pasākumi | 82 | 36 | 13 | 1 | 32 |
| Tūrisma informācijas materiāli | 82 | 35 | 8 | 1 | 38 |
| Naktsmītņu rezervēšana | 82 | 36 | 21 | 1 | 24 |
| Maksas pakalpojumi | 82 | 35 | 17 | 1 | 29 |
| Konsultācijas vietējiem uzņēmējiem | 82 | 33 | 26 | 1 | 22 |
| Publiskais internets | 82 | 35 | 25 | 1 | 21 |
| TIS sniegtie pakalpojumi | 82 | 33 | 25 | 1 | 23 |
| Ar tūrisma nesaistīti jautājumi | 82 | 35 | 21 | 1 | 25 |
| Citi | 82 | 35 | 38 | 1 | 8 |

Avots: Autores veidots, 2017