



POLSKA
ORGANIZACJA
TURYSTYCZNA

Turystyka zimowa w Polsce

2016 / 2017

Raport z badań

Joanna Węglarczyk, Dorota Zientalska
Departament Strategii Polskiej Organizacji Turystycznej

Warszawa 2017

Spis treści

O badaniu	3
Główne wnioski z badania	4
Latem morze, zimą – góry	6
Skojarzenia z zimowym wypoczynkiem.....	8
Sezon zimowy	9
Jak często wyjeżdżają?	10
Podjmowanie decyzji o wyjeździe	11
Ocena polskiej oferty.....	16
Elementy udanego wyjazdu	21
Najbardziej popularne i lubiane polskie ośrodki narciarskie.....	23
Załącznik - zagadnienia z badań	25

O badaniu

Niniejszy raport został przygotowany na podstawie danych pierwotnych zebranych w listopadzie i grudniu 2016 roku, w badaniach:

- ilościowych

(1) na próbie 500 internautów, planujących w sezonie zimowym 2016/2017 wyjazdy w celach turystycznych;

(2) na ogólnopolskiej reprezentatywnej próbie 1000 Polaków w ramach badania Omnibus;

Wykonawcą obu badań był Kantar TNS Polska.

Zakres tematyczny badań ilościowych obejmował zagadnienia związane głównie z planami wyjazdów i wyjazdami w celu uprawiania sportów zimowych (wraz z określeniem okresu i miejsca wyjazdu, wydatkami) oraz znajomością spontaniczną i wspomaganą polskich ośrodków narciarskich.

Wyniki badań ilościowych prezentowane są granatową czcionką w ramkach.

- jakościowych

6 grup Focus Group Interview FGI (N=60) z osobami deklarującymi czynne uprawianie sportów zimowych;

Scenariusze dla grup dyskusyjnych skoncentrowane były na pogłębieniu zagadnień związanych przede wszystkim z: zwyczajami związanymi z wyjazdami w celu uprawiania sportów zimowych, modelem podejmowania decyzji o wyjeździe, znajomości i ocenie polskich ośrodków narciarskich oraz porównaniu jakości świadczonych usług pomiędzy ośrodkami polskimi a zagranicznymi.

Wypowiedzi uczestników grup jakościowych prezentowane są czarną czcionką w ramkach.

Wnioski z wywiadów jakościowych (FGI) prezentowane są czarną czcionką.

Szczegółowe informacje na temat badań oraz lista pytań i zagadnień w nich poruszonych zawarte są w załączniku do niniejszego raportu.

Główne wnioski z badania

W ubiegłym sezonie zimowym (2015/2016) w wyjeździe w celach turystycznych obejmującym co najmniej 1 nocleg wzięło udział 15% Polaków.

Na bieżący sezon - zimę 2016/2017 - wyjazd zaplanowało zaledwie 11% badanych. Biorąc pod uwagę, że w ubiegłorocznej edycji badania, wyjazd planowało tyle samo osób ile faktycznie w zeszłym roku wyjechało (15%), można się spodziewać, że w bieżącym sezonie na krótszy bądź dłuższy urlop zimowy wyjedzie najprawdopodobniej co dziewiąty Polak.

Równocześnie uczestnictwo w wyjazdach zimowych wydaje się być pewnego rodzaju zwyczajem. Wśród osób, które wyjeżdżały ubiegłej zimy, mniej niż 1/4 nie planuje wyjechać w bieżącym sezonie (dla ogółu respondentów odsetek ten wynosi 80%).

Nie wszystkie wyjazdy w sezonie zimowym związane są z uprawianiem sportów zimowych, są one w Polsce wciąż mocno niszowe. W ciągu ostatnich trzech lat w wyjeździe w celu uprawiania sportów zimowych wzięło udział zaledwie 6% Polaków, a niewiele więcej (7%) planuje wziąć udział w tego typu wyjeździe w ciągu najbliższych trzech lat. Nieco częściej niż średnia dla ogółu badanych, w wyjazdach w celu uprawiania sportów zimowych biorą udział respondenci posiadający dzieci.

Spośród osób, które wyjeżdżają zimą w góry, mniej więcej połowa uprawia tam sporty zimowe (prawdopodobnie najpopularniejsze - narciarstwo i snowboarding), a druga połowa po prostu wypoczywa.

Osoby uprawiające sporty zimowe oceniają, że spędzają na stokach łącznie między 7 a 14 dni. Bardzo popularne są wyjazdy „ad hoc” trwające 2-4 dni, tzw. weekendowe, zainspirowane korzystną konfiguracją dni wolnych od pracy lub korzystnymi dla amatorów „białego szaleństwa” warunkami atmosferycznymi. Wyjazdy trwające tydzień i dłużej, planowane są wcześniej, a miejsca noclegowe na czas wysokiego sezonu rezerwuje się ze znacznym, kilkumiesięcznym wyprzedzeniem. Mieszkańcy południowej Polski często organizują spontaniczne wypady jednodniowe do niedaleko położonych ośrodków narciarskich, na kilka godzin spędzonych na ośnieżonym stoku, bez korzystania z noclegów.

Model wyjazdów zimowych jest uwarunkowany przede wszystkim sytuacją rodzinną, zawodową i poziomem zaawansowania w uprawianiu sportów zimowych. Wyjazdy zimą w polskie góry - podobnie jak latem nad Bałtyk - wpisują się w tradycyjny i atrakcyjny dla wielu polskich turystów model wypoczynku. Na pewno wypoczynek zimowy w kraju wybierają chętnie rodziny z dziećmi i mniej doświadczeni narciarze. Osoby bardziej zaawansowane w uprawianiu sportów zimowych chętniej korzystają z ofert alpejskich kurortów.

Oczekiwania turystów w stosunku do warunków wypoczynku zimowego w polskich górach wydają się być adekwatne do warunków naturalnych i klimatycznych, nie liczą na alpejskie warunki na stokach. Ale od polskich usługodawców oczekiwaliby usług i dbałości o klienta, na poziomie co najmniej zbliżonym do tych, które znajdują w austriackich i włoskich kurortach.

Za niezaprzeczalne zalety wyjazdów w polskie góry uznano: położenie (bliższa podróż, możliwość wyjazdów krótkoterminowych), walory związane z szeroko rozumianym bezpieczeństwem (m.in. mniej strome stoki, dostęp do usług medycznych, język) oraz względy sentymantalne (tradycja wyjazdów w polskie góry, często do tych samych miejscowości).

Najczęściej wskazywaną słabością polskiej oferty wypoczynku zimowego w górach był brak dbałości o klienta i jego zadowolenie. Pojawiały się zastrzeżenia dotyczące maksymalizacji zysków kosztem klientów, nierzetelnych informacjach o usługach i braku współpracy usługodawców między sobą. Turystom brakuje m.in. zintegrowanej informacji turystycznej informującej np. o wolnych miejscach noclegowych w miejscowości czy regionie, ważności karnetów w kilku stacjach narciarskich, transportu skibusami pod stoki i rozszerzenia oferty atrakcji alternatywnych bądź na czas po zejściu ze stoków.

Latem morze, zimą – góry

to typowy model spędzania czasu wolnego w naszym kraju. „*Wiadomo, latem morze, zimą – w góry, jak to w Polsce*” to wypowiedź uczestnika jednej z warszawskich grup dyskusyjnych.

Jednak, przynajmniej jeżeli chodzi o wypoczynek zimowy, nie potwierdzają tego dane z badań ilościowych. Z badania przeprowadzonego przez Kantar TNS na zlecenie Polskiej Organizacji Turystycznej na tysiącosobowej, reprezentatywnej próbie Polaków w wieku 15 i więcej lat wynika, że w ubiegłym sezonie zimowym (2015/2016) w wyjeździe w celach turystycznych obejmującym co najmniej 1 nocleg wzięło udział 15% respondentów. W bieżącym sezonie zimowym wyjazd tego typu zaplanowało zaledwie 11% badanych. Biorąc pod uwagę, że w ubiegłorocznej edycji badania, przeprowadzonej w połowie grudnia 2015 roku, wyjazd w celach turystycznych z co najmniej jednym noclegiem planowało 15 % respondentów (a więc dokładnie tyle samo ile faktycznie w zeszłym roku wyjechało), można się spodziewać, że w bieżącym sezonie zimowym na krótszy bądź dłuższy urlop wyjeździe co najwyżej co siódmy Polak.

Zdecydowana większość wyjeżdżających w sezonie zimowym decyduje się na pobyt w Polsce. W zeszłym roku 76% tych, którzy wyjeżdżali w zimie zdecydowało się na wypoczynek w kraju, a 9% - na wypoczynek w kraju i zagranicą. Podobnie w tym sezonie – 77% osób, które w grudniu 2016 miały plany związane z zimowym wypoczynkiem, zamierza wyjechać w Polsce, a 5% - w Polsce i zagranicą. Czy góry to, zgodnie ze stwierdzeniem uczestniczki grupy FGI, faktycznie jedyny cel krajowych wyjazdów zimowych? Również w tym przypadku wyniki badań ilościowych zdają się przeczyć tej tezie. W sezonie zimowym 2015/2016 na wyjazd w polskie góry zdecydowała się nieco mniej niż połowa (dokładnie 48%), a w góry poza granicami Polski - 10% wszystkich wyjeżdżających. Nieco więcej, bo 58% respondentów, planuje wyjechać w polskie góry w bieżącym sezonie zimowym. Odsetek zamierzających wyjechać w góry zagranicą jest zaś niższy niż w ubiegłym roku i wynosi 7%.

Dla większości wyjeżdżających w zimie głównym celem jest wypoczynek i / lub zwiedzanie (po 54% wskazań w ubiegłym i bieżącym sezonie). Drugim najbardziej popularnym motywem wyjazdów jest uprawianie sportów zimowych (odpowiednio 30% wskazań w sezonie 2015/2016 i 34% w sezonie 2016/2017). Warto zwrócić uwagę, że odsetek osób wyjeżdżających w tym celu jest znacznie niższy niż wyjeżdżających w góry (30% wobec 58% w ubiegłym i 34% wobec 65% w bieżącym sezonie zimowym). W uproszczeniu oznacza to, że mniej więcej połowa osób wyjeżdżających w zimie w góry uprawia tam sporty zimowe (prawdopodobnie najpopularniejsze narciarstwo i snowboarding), a druga połowa po prostu wypoczywa.

Sporty zimowe są zresztą nadal w Polsce mocno niszowe. W ciągu ostatnich trzech lat w wyjeździe w celu uprawiania sportów zimowych wzięło udział zaledwie 6% badanych. Niemal taki sam odsetek (7%) planuje wziąć udział w tego typu wyjeździe w ciągu najbliższych trzech lat. Zdecydowanie częściej niż tzw. "statystyczny Polak" w wyjazdach w celu uprawiania sportów zimowych biorą udział osoby młodsze (15% badanych w wieku 15-19 lat i 14% z przedziału wiekowego 20-29 wzięło udział w takim wyjeździe w ciągu ostatnich 3 lat), lepiej wykształcone (12% osób z wykształceniem licencjackim i wyższym), kierownicy i specjaliści (21%), uczniowie i studenci (17%) oraz prywatni

przedsiębiorcy (16%), lepiej zarabiający lub mieszkający w gospodarstwach domowych o wyższych dochodach i mieszkający w największych miastach (15% badanych z tej grupy). Nieco częściej niż średnia dla ogółu badanych, w wyjazdach w celu uprawiania sportów zimowych biorą udział respondenci posiadający dzieci (9% badanych z tej grupy), przy czym jeszcze więcej uprawiających sporty zimowe podczas wyjazdów poza miejsce zamieszkania jest w grupie osób posiadających tylko jedno dziecko (11%).

Równocześnie uczestnictwo w wyjazdach zimowych wydaje się być pewnego rodzaju zwyczajem czy nawykiem. Wśród osób, które ubiegłej zimy wyjeżdżały w celach turystycznych w kraju, tylko 24% nie planuje wyjeżdżać w bieżącym sezonie (dla ogółu respondentów odsetek ten wynosi 80%). W przypadku osób, które w sezonie zimowym 2015/2016 wyjeżdżały za granicę 16% nie planuje żadnego wyjazdu bieżącej zimy, zaś wśród tych, którzy w ubiegłym roku wyjeżdżali w kraju i zagranicą odsetek ten wynosi zaledwie 11%. Równocześnie tylko 2% spośród niewyjeżdżających w zeszłym roku planuje wyjazd w sezonie zimowym 2016/2017.

Najbardziej popularnym miejscem noclegów podczas zimowych wyjazdów w celach turystycznych jest baza noclegowa (hotele, pensjonaty itp.). W ubiegłym roku skorzystało z nich 44%, a w sezonie zimowym 2016/2017 planuje skorzystać 49% wyjeżdżających. Spora grupa decyduje się także na pobyt u rodziny lub znajomych (26% w sezonie 2015/2016 i 28% w sezonie 2016/2017). Na wykupienie pakietu pobytowego składającego się z noclegów, wyżywienia i ewentualnie innych dodatkowych usług zdecydowało się w kolejnych sezonach odpowiednio 26% i 20% korzystających z zimowego wypoczynku respondentów.



Skojarzenia z zimowym wypoczynkiem

Dla uczestników badań jakościowych (rekrutowane były osoby czynnie uprawiające sporty zimowe) fakt wyjazdu w góry zimą jest czymś bardzo naturalnym i oczywistym.

Wiele osób w dzieciństwie już przyzwyczało się do wyjazdów zimą w góry - z rodzicami albo na zorganizowane wyjazdy podczas ferii zimowych, np. obozy narciarskie.

Wypoczynek zimowy, to przede wszystkim skojarzenia ze śniegiem – „prawdziwym”, białym, czystym i puszystym. Większość asocjacji związana jest ze zdrowiem, wypoczynkiem i przyjemnościami:

- śnieg
- świeże powietrze,
- słońce,
- krajobrazy,
- relaks,
- aktywność,
- zdrowy wysiłek,
- szybkość,
- adrenalina,
- emocje,
- radość,
- odstresowanie.

Poprzez wysiłek i fizyczne zmęczenie, uprawiający sporty zimowe na stokach pozbywają się stresu – „odpoczywa głowa”, jak to określiła jedna z uczestniczek badania. Ważny jest również towarzyski aspekt uprawiania sportów zimowych, związany ze wspólnym biesiadowaniem (grzane wino, napój alkoholowy „bombardino”) i sportową rywalizacją na stokach.

Możliwość uprawiania sportów zimowych w górach stanowi - według badanych - główny walor zimy.

-
-
- „Podstawowe skojarzenie – śnieg. Aktywnie spędzony czas, świeże powietrze, piękne widoki, białe góry...”- uczestnik FGI Warszawa
 - „Słońce - gogle odbite na twarzy”- uczestnik FGI Wrocław
 - „Cała ta otoczka, tu człowiek zmarznie, tam grzane wino - towarzyski taki sport”- uczestnik FGI Wrocław
 - „Dla mnie to przede wszystkim dobra zabawa, szybkość i zdrowa rywalizacja”- uczestnik FGI Wrocław
 - „Wyjeżdżamy często, a góry w zimie – wiadomo, że najfajniej w góry zimą...” uczestnik FGI Warszawa
 - „Ja nienawidzę zimy i góry są jedynym miejscem, gdzie zima ma sens”- uczestnik FGI Wrocław
 - „To spojrzenie na zimą z zupełnie innej perspektywy niż mamy w mieście (...) tam można zobaczyć taki po prostu śnieg, taką czystość”- uczestnik FGI Warszawa
 - „Ja się takim wysiłkiem nie męczę - jak mam zmęczone nogi, to wtedy mi bardzo odpoczywa głowa”- uczestnik FGI Wrocław
-
-

Sezon zimowy

Dla Polaków uprawiających sporty zimowe sezon to okres maksymalnie od listopada do kwietnia. Zazwyczaj określają sezon krócej: grudzień-marzec, a nawet styczeń-luty. W przypadku osób wyjeżdżających na narty zagranicę, np. w Alpy sezon to również może być maj, a nawet później.

Osoby dorosłe, bez dzieci (albo z małymi dziećmi, nie chodzącymi do szkoły) na wyjazdy w zimie wybierają terminy poza wysokim sezonem, czyli unikają czasu świąt i - przede wszystkim - okresu ferii. Rodziny z dziećmi w wieku szkolnym i studenci są zmuszeni korzystać z czasu wolnego od zajęć w szkołach. Wyjeżdżają zaraz po świątach (wtedy jest mniej ludzi) lub w okresie ferii. Takie wyjazdy zdaniem respondentów trzeba zarezerwować wcześniej - np. już na początku października, a w ulubionych pensjonatach - nawet na rok z góry (przy wyjeździe rezerwują na kolejny rok).



-
-
- „Ja staram się jeździć 2 razy w sezonie. Na początek na przełomie roku, grudzień. I ten drugi wyjazd jest już pod koniec sezonu, taki już koniec, marzec” - uczestnik FGI Warszawa
 - „Bardzo lubię do Austrii jeździć na weekend majowy: jest długi dzień, fajna pogoda, cały czas jest śnieg, nartostrady są świetnie przygotowane”- uczestnik FGI Wrocław
 - „Ja połączyłam lato i narty, byliśmy w lipcu ze znajomymi na Dachsteinie” - uczestnik FGI Wrocław
 - „Natomiast nie wchodzi w rachubę zupełnie okres ferii, ja nienawidzę tłumów i to jest dla mnie masakra. (..) Dlatego właśnie zostają pierwsze 2 tygodnie stycznia i później końcówka lutego i marzec (..) Więc jeśli na wyjazdy kilkudniowe to już na pewno po szaleństwie feriiowym”-
-
-

uczestnik FGI Warszawa

- „My wyjeżdżamy raz w roku, na tydzień. Tylko, że ja mam dzieci w 4 i 6 klasie, czyli w wieku szkolnym, daje się wyjeżdżać wtedy, kiedy oni mają wolne, a nie wtedy, kiedy mają szkołę”- uczestnik FGI Warszawa
 - „Dla mnie idealnym miejscem jest Bukowina, ale albo przed sezonem, zanim się zaczną ferie, bo to jest koszmarnie, albo jak się skończą” - uczestnik FGI Wrocław
-

Potwierdzają to wyniki badań ilościowych zrealizowanych na reprezentatywnej próbie Polaków. Wbrew potocznej opinii ferie szkolne nie są najbardziej popularnym terminem zimowych wyjazdów. W ubiegłym roku w tym terminie wypoczywało 28% wszystkich wyjeżdżających; w bieżącym sezonie wyjazd w okresie ferii planuje 39%. Zarówno w tym jak i w ubiegłym roku w okresie świąteczno – noworocznym wyjechało lub planowało wyjechać 11% wszystkich wypoczywających poza miejscem zamieszkania. Inny niż święta, Sylwester czy ferie termin wybrało w ubiegłym sezonie 45%, a w bieżącym 41% osób, które planują zimowy wypoczynek. Zdecydowanie częściej od ogółu na wypoczynek w okresie ferii szkolnych decydują się osoby posiadające dzieci (47% w ubiegłym sezonie i 53% w bieżącym). Osoby bez dzieci ponadprzeciętnie często wyjeżdżają natomiast w okresie świąteczno-noworocznym (15% badanych z tej grupy) i oczywiście innych niż ferie i święta terminach (49% w ubiegłym i 47% w bieżącym sezonie).

Jak często wyjeżdżają?

Sezon zimowy to przeciętnie 7-14 dni spędzonych na górskich stokach. Model wyjazdów jest jednak różny, a jednym z czynników determinujących jest miejsce zamieszkania – położone blisko czy daleko od gór. W wypowiedziach uczestników widać wyraźne różnice między tym, jak zazwyczaj wyjeżdżają Wrocławianie, a jak mieszkańcy Warszawy.

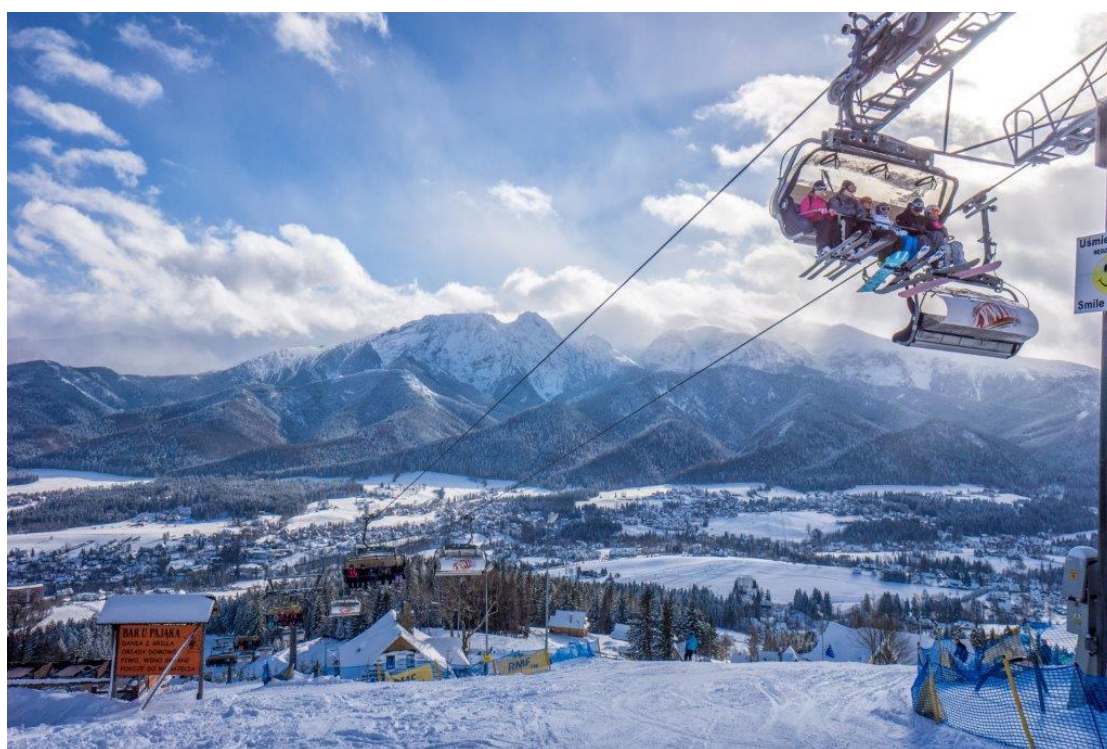
Dla mieszkańców południowej Polski mniej więcej połowę dni spędzonych na uprawianiu sportów w sezonie zimowym stanowią wyjazdy jednodniowe, bez noclegów - wyjazd rano, powrót wieczorem. Wyjeżdżają w ten sposób indywidualnie, ale korzystają również z ofert zorganizowanych, tzw. ekspres narty. Popularne są też wyjazdy na „nocne jazdy” (od zmierzchu, np. 16.00-20.00) albo wyjazdy na weekend. Wyjazdy jednodniowe stanowią większość wszystkich wyjazdów, wyjazdy dłuższe to zazwyczaj jeden lub dwa w sezonie, trwające najczęściej około tygodnia.

Mieszkańcy Warszawy najczęściej zaliczają jeden wyjazd narciarski w roku – przeciętnie 7-10 dni. Niektórzy jadą 2-4 razy w sezonie, ale zazwyczaj tylko jeden z wyjazdów jest dłuższy, pozostałe to np. weekendy.

Różny jest też czas spędzany w ciągu dnia na stoku. Pasjonaci jeżdżą od samego rana (od „sztruksu”, czyli niejeżdżonego, wyratrakowanego w nocy stoku) do wieczora. Osoby słabiej jeżdżące i rodzice

młodszych dzieci spędzają na stoku 2-4 godziny, w dalszej części dnia korzystając z innych atrakcji wypoczynku zimowego w górach.

-
- „W sezonie, w zależności od pogody, to jest ponad 10 wyjazdów jednodniowych takich do Rzezki” – uczestnik FGI Wrocław
 - „Najczęściej z zaprzyjaźnionym biurem podróży, były to tzw. ekspres narty, i to tak co tydzień w zasadzie, z drobnymi przerwami... jechaliśmy raniutko i wracaliśmy wieczorem” – uczestnik FGI Wrocław
 - „2-3 razy w roku, jeden wyjazd dłuższy przeważnie, a drugi krótszy, zależy jak tam z pogody wynika. I głównie Polska, bo jedziemy z dziećkami” - uczestnik FGI Warszawa
 - „Od rana do wieczora, pierwszy na stoku jestem, i jak są nocne jazdy też w nich uczestniczę, żeby jak najwięcej wyciągnąć z takiego wyjazdu. Bo raz do roku na tydzień, dwa, czasami na półtora jak są ferie jadę” - uczestnik FGI Warszawa
-



Podejmowanie decyzji o wyjeździe

Kluczowe elementy w procesie podejmowania decyzji o wyjazdach zimowych: wybór miejsca i terminu oraz częstotliwość wyjazdów zależne są przede wszystkim od sytuacji rodzinnej i zawodowej oraz od poziomu zaawansowania w uprawianiu sportów zimowych. Niemalże znaczenie, o czym wspomniano już wyżej, ma również miejsce stałego zamieszkania.

Wyjazdy jednodniowe albo weekendowe są zazwyczaj spontaniczne, a wyjazdy dłuższe – planuje się i to czasem znacznie wcześniej.

Wyjazdy **jednodniowe**, na kilka godzin pobytu na stoku, dostępne są głównie dla mieszkańców południowej Polski. Są to zazwyczaj osoby zaawansowane w uprawianiu sportów zimowych, którym sytuacja rodzinna i zawodowa pozwala na wyjazdy „ad hoc” wtedy, kiedy np. dopisze pogoda na narty. Celem takich jednodniowych wypadów jest wyłącznie jazda na nartach, wyjeżdżają żeby „się najeździć”. Na taki wyjazd można pojechać nawet jednoosobowo, bez towarzystwa. Wyjazdy jednodniowe, zorganizowane indywidualnie czy przez biuro, są stosunkowo niedrogie, bo korzystających z nich nie dotyczą koszty noclegów i wielu dodatkowych atrakcji. Koszty transportu również są niskie, ponieważ jadą zawsze do miejscowości położonych niedaleko od miejsca zamieszkania – to kluczowy czynnik wyboru miejsca w przypadku jednodniowych wyjazdów. Wielu narciarzy podczas takich wyjazdów chętnie korzysta z tzw. nocnych jazd, które zaczynają się o zmroku, po 16.00 – takie rozwiązanie dodatkowo obniża koszty, bo w drugiej połowie dnia ceny karnetów są niższe.

Uczestniczący w badaniu Wrocławianie najczęściej wymieniali Rzeczkę i Zieleniec, jako miejscowości do których chętnie jadą jednodniowo na dzienną lub nocną jazdę. Przed wyjazdem sprawdzają tylko na stronie internetowej ośrodka narciarskiego, czy warunki do jazdy są odpowiednie (grubość pokrywy śnieżnej i widok stoku z kamerki).

Krótkie wyjazdy w celu uprawiania sportów zimowych na 2-4 dni, tzw. **weekendowe**, są również możliwe dla osób mieszkających w centralnej Polsce, opowiadali o udziale w takich wyjazdach respondenci w grupach zarówno wrocławskich, jak i warszawskich.

Uczestnicy wyjeżdżają zazwyczaj samochodami, więc dostępność komunikacyjna jest ważnym kryterium przy wyborze miejsca docelowego na krótki wyjazd w góry. Ze względu na odległość zazwyczaj jadą do polskich ośrodków, ewentualnie - czeskich lub słowackich. Wyjazdy krótkie są zazwyczaj spontaniczne, związane z wolnymi dniami lub organizowane „ad hoc” w związku z dobrymi warunkami do uprawiania sportów zimowych. Z wyjazdów weekendowych najczęściej korzystają „single” czy pary, dla których ważny jest również towarzyski aspekt wyjazdów.

Po pojawieniu się pomysłu na wyjazd, najpierw organizuje się towarzystwo, grupę. Uczestnicy, kierując się wcześniejszymi doświadczeniami, opiniami znajomych czy z internetu, wstępnie ustalają kierunek wyjazdu - region lub konkretną miejscowość. Wiedza o walorach ośrodka (stoki, wyciągi, infrastruktura) pochodzi z doświadczenia lub rekomendacji, sprawdza się ewentualnie bieżące warunki pogodowe, szczególnie grubość pokrywy śnieżnej. Później zazwyczaj jedna osoba z grupy szuka miejsca noclegu odpowiadającego potrzebom towarzystwa; czasem jednak wyjeżdżają bez wcześniejszych rezerwacji, szukając kwater na miejscu.

Podczas krótkich wyjazdów kwestie związane np. z wyżywieniem w miejscu noclegów, odległością miejsca noclegu od stoku czy innymi dodatkowymi usługami są mniej istotne niż przy planowaniu dłuższych wyjazdów. To, co najbardziej istotne to pogoda, warunki na stoku i dobra atmosfera wyjazdu – często w niewielkim stopniu zależna od jakości usług oferowanych na wyjeździe.

-
- *„U mnie jest spontan totalny, skrzykujemy się, zdzwaniamy no to może byśmy pojechali. To jedziemy, ale gdzie? No to gdzie są miejsca? No to ktoś tam wolny szuka w internecie. Jest parking, jest miejsce (nocleg) i to nam wystarcza”* – uczestnik FGI Wrocław
 - *„Obdzwaniamy i jedziemy. Śnieg czy jest online się sprawdza”* – uczestnik FGI Wrocław
-

-
- „*Jak są jakiegokolwiek wyjazdy na wakacje czy na ferie, to z tymi samymi ludźmi. Zazwyczaj tak wygląda, że jedna osoba rzuci pomysł, a to jedziemy tutaj, a to tam gdzieś slyszalem. I tam jedziemy, po prostu w ciemno nie sprawdzamy tego. Zazwyczaj ktoś już się tym zajmuje, poszuka w internecie, miejsca to już zamówimy, zarezerwujemy, jeśli chodzi o wypożyczenie wszystkiego to ogarniamy sobie na miejscu*”- uczestnik FGI Warszawa
 - „*Jak chcemy jechać na narty to musi być śnieg (...) w listopadzie może nie być śniegu, ale w styczniu można przypuszczać że ten śnieg będzie - myślę że termin ma tutaj duże znaczenie. A jeśli chodzi pojedyncze wyjazdy to sprawdzamy po prostu czy jest pokrywa śnieżna wystarczająca do jazdy*” - uczestnik FGI Warszawa
-



Wyjazdy **dłuższe**, trwające około tydzień lub więcej są zazwyczaj planowane wcześniej. Dotyczy to zarówno wyjazdów krajowych, jak i zagranicznych. Dodatkowo, w odróżnieniu od opisanych wyżej wyjazdów jednodniowych i weekendowych, w których jedynym bądź głównym celem wyjazdu jest uprawianie sportów zimowych, cele wyjazdów dłuższych są bardziej zróżnicowane.

Część dłuższych wyjazdów w góry (m.in. wyjazdy podczas ferii z dziećmi) jest planowana jako typowy wypoczynek zimowy. Są to zazwyczaj wyjazdy krajowe, podczas których możliwość uprawiania sportów zimowych jest jedną z opcji spędzania czasu i relaksu, a brak warunków pogodowych do uprawiania narciarstwa nie stanowi powodu rezygnacji z wyjazdu. Planując wyjazd kilka miesięcy wcześniej, wyjeżdżający nie wiedzą, czy pogoda będzie sprzyjać aktywnościom na stoku, dlatego też chcą zagwarantować sobie i swoim bliskim alternatywne możliwości spędzania czasu podczas zimowego wypoczynku.

Rodziny z dziećmi oraz osoby mniej zaawansowane w uprawianiu sportów zimowych częściej wybierają polskie góry. Ma to związek z szeroko rozumianym poczuciem bezpieczeństwa i wygodą: znajome miejsca, krótsze stoki, znane trasy i infrastruktura, język, bliżej (mniej męcząca podróż – szczególnie ważne dla dzieci). Ważny czynnik wyboru polskich ośrodków to również rodzaj kulturowania rodzinnych tradycji czy po prostu przyzwyczajenie – do konkretnych miejscowości, a nawet obiektów noclegowych lub stoków.

Rodzice wyjeżdżający z dziećmi szukają warunków odpowiednich dla swoich pociech. Ważne są zarówno te dotyczące noclegów i infrastruktury w miejscowości, jak i te bezpośrednio związane z jazdą i warunkami na stoku: nachylenie, szerokość, długość, rodzaj wyciągu, obecność instruktorów czy szkółka, albo - w przypadku dzieci mniejszych, nie jeżdżących – możliwość zorganizowania alternatywnych do jazdy zajęć na świeżym powietrzu. Optymalnie jest, kiedy wszyscy członkowie rodziny (często różniący się poziomem zaawansowania w uprawianiu sportów zimowych i potrzebami w zakresie rozrywki) mogą znaleźć w miejscu wyjazdu odpowiednie warunki dla siebie.

Rodziny z dziećmi w wieku szkolnym wyjeżdżają w czasie wolnym od zajęć w szkołach, zazwyczaj podczas ferii zimowych, na minimum jeden tydzień. Planowanie rozpoczyna się od wyboru regionu czy miejscowości – szukają kwater w okolicy. Miejsca noclegów rezerwują z dużym wyprzedzeniem. Zdarza się, że wyjeżdżają w licznych grupach, w kilka rodzin, zapewniając w ten sposób dzieciom towarzystwo rówieśników. Wtedy przede wszystkim szukają kwater – najlepiej jednego pensjonatu, gdzie wszystkie rodziny będą miały odpowiednie dla swoich potrzeb pokoje, a dodatkowo - będą mieli udostępnione pomieszczenia do zabaw dla dzieci i wieczornych spotkań dorosłych. Takie miejsca noclegowe, odpowiadające złożonym potrzebom i sprawdzone – rezerwuje się nawet na rok z góry (przy wyjeździe - na kolejny rok). Przy wyjazdach w polskie góry, planowanych z dużym wyprzedzeniem np. na okres ferii szkolnych, trudno jest przewidzieć warunki pogodowe – będzie śnieg, czy nie będzie? Bardzo istotnym więc elementem zimowych wyjazdów z dziećmi, sprawdzanym przed wyjazdem, są dodatkowe atrakcje, z których będzie można korzystać po zejściu ze stoku albo – gdy nie dopisze pogoda – zamiast rekreacji na śniegu.

-
- *„Ja spontanicznie kilkunastu wyjazdów nie organizuję, bo ja wolę mieć pewne rzeczy zaplanowane, zorganizowane, pewne elementy wyjazdu są dla mnie szalenie istotne, a zwłaszcza gdzie ten nocleg będzie i żeby ten nocleg był blisko stoku Dlatego, że jestem kierowcą i nienawidzę w wolnym czasie marnować czasu na dojeżdżanie samochodem, szukanie miejsca do parkowania, plus później wedle potrzeb przywożenia, odwożenia, itd... Jak jedziemy wszyscy razem to każdy z nas ma inne potrzeby (...) w związku z powyższym szukam takich miejsc, żeby to było blisko stoku, żeby każdy z nas mógł swoim czasem elastycznie zarządzać” – uczestnik FGI Wrocław*
 - *„U mnie średnio wychodzi to 2x do roku, raz to jest wyjazd zawsze świąteczny do Kościeliska, od lat wyjeżdżamy. W tamtym roku nawet nart nie wzięłam, bo wiosna była (...) Drugi wyjazd zawsze jest w pierwszym tygodniu ferii zimowych, to już jest przyjęte od lat – dlaczego? Bo wyjeżdżamy zawsze w grupie znajomych, wtedy dzieci chcą jeździć razem z nami jeszcze, bo każda rodzina ma dzieci w podobnym wieku” - uczestnik FGI Warszawa*
 - *„Ja lubię wyjeżdżać w Polsce, lubię polskie morze i góry. Mi się podoba, jeździłem tam od dzieciństwa, zimą i latem, a poza tym jest bliżej” - uczestnik FGI Warszawa*
-

-
-
- „Mamy taką grupę z dziećmi w podobnym wieku. Więc na 6 stycznia organizujemy zawsze taki wyjazd (...) wstęp do dłuższego wyjazdu. Wyjeżdżamy później w ferie, mamy zaplanowane, że w przyszłym roku jedziemy do Zakopanego na Harendę, tam dzieci mają szkółkę taką, którą dostaliśmy z polecenia od kogoś innego” - uczestnik FGI Warszawa
 - „A poza tym dla nich (dla dzieci) samo przejście Krupówkami, to już jest atrakcja (..) tu wciągają oscypka, tam loda i oni są mega szczęśliwi” - uczestnik FGI Warszawa
 - „... taka dziura, że tam się nic nie działo, że taki marazm, więc ja już więcej w takie miejsca nie pojadę z dziećmi, które wymagają ciągle jakichś bodźców. Dzieci co chwila czegoś chcą i my tak co chwila musimy zaspokajać, ja się czuję zdenerwowana jak my tego nie zaspokoimy. Więc wolę jechać gdzieś, gdzie to wszystko jest i jest spokój” - uczestnik FGI Warszawa
-
-

Dla części osób wybierających się na minimum tygodniowe pobyty w górach, głównym celem wyjazdu jest uprawianie sportów zimowych. Bardziej zaawansowani narciarze zazwyczaj wybierają ośrodki zagraniczne, a jeśli Polskę, to rezerwując noclegi krótko przed terminem wyjazdu np. pod koniec sezonu, gdy prognozowane są dobre warunki do uprawiania sportów zimowych.

Osoby dorosłe jeżdżące dobrze częściej wybierają stoki we Włoszech czy Austrii. Dla zaawansowanych narciarzy liczy się przede wszystkim jazda, więc zwracają uwagę na: nachylenie stoku, długość i szerokość tras, pewność warunków atmosferycznych, typ wyciągów, krótki czas oczekiwania w kolejkach. A to znajdują w zagranicznych - alpejskich ośrodkach narciarskich. Wyjazd zagraniczny, szczególnie w Alpy, to również większa atrakcja pod względem poznawczym i turystycznym.

Organizacja wyjazdów zagranicznych bywa jednak trudniejsza niż krajowych. Te wyjazdy ze względów ekonomicznych planowane są często jako dłuższe niż krajowe, więc sumaryczne koszty wyjazdu zagranicznego (Włochy, Austria, Szwajcaria) są wyższe. Trudniej więc zorganizować grupę osób, którym pasuje ten sam termin wyjazdu i są w stanie ponieść wysoki koszt podróży i pobytu. Dla rodzin z dziećmi zniechęcająca jest też dłużej trwająca podróż.

Stabiej jeżdżący narciarze poszukują miejsc do bezpiecznego i komfortowego do uprawiania sportów zimowych, lepiej więc czują na trasach zjazdowych w polskich górach. Strome stoki mogą być dla nich źródłem stresu, co przeczy relaksowi, po który w góry przyjeżdżają. Chętnie przyjeżdżają w polskie góry, na znane sobie stoki, gdzie czują się bezpiecznie. Wybierają terminy poza wysokim sezonem, kiedy jest mniej ludzi.

-
-
- „W Polsce 2 tygodnie, za granicą tydzień. Bo w Polsce przez tydzień ciężko mi się najeździć” - uczestnik FGI Wrocław
 - „Najczęściej wyjeżdżam albo do Włoch albo do Austrii, staram się jak najczęściej, czyli minimum 4 razy do roku. Zdarza mi się w Polsce jechać do Białki bo tam są fajne warunki, jadę wtedy ze znajomymi, i z takimi małymi bąblami... i tam są naprawdę przesympatyczne warunki, przy czym serce zostawiam stanowczo we Włoszech albo w Austrii” - uczestnik FGI Wrocław
 - „W Polsce jest bliżej i taniej, chociaż jeśli wziąć pod uwagę że ja potrzebuję 2 razy więcej
-
-

czasu w Polsce żeby się najeździć, to wychodzi na to samo. Bo są krótsze stoki, trzeba je zmieniać bo się szybko nudzą, taka jedna trasa w kółko”- uczestnik FGI Warszawa

- *„Dla mnie jak jest bardzo stromo to jest dosyć trudne, a nie jeżdżę na nartach po to, żebym była spięta” - uczestnik FGI Wrocław*
 - *„Ja nie najlepiej na tych nartach jeżdżę, to jak dużo ludzi jest, czuję się trochę zestresowana, bo nie wszyscy jeżdżą ostrożnie. I wiem, że takie osoby jak ja denerwują te osoby które jeżdżą dobrze, bo my jesteśmy takimi zawalidrogami” - uczestnik FGI Wrocław*
 - *„Cała podróż nie jest taka męcząca i nie muszę się mordować”- uczestnik FGI Warszawa*
-

Ocena polskiej oferty

Uczestnicy badania jakościowego są świadomi różnic warunków narciarskich między polskimi górami i Alpami. Ich oczekiwania wobec polskiej oferty dla narciarzy zdają się być w związku z tym adekwatne do możliwości, związanych z ukształtowaniem terenu i klimatem. Dodatkowo, wyjazd zimą w polskie góry, podobnie jak latem nad Bałtyk, wpisuje się w tradycyjny i atrakcyjny dla wielu polskich turystów model wypoczynku. I ani niepewna pogoda, ani - często oceniana jako niekonkurencyjna - jakość usług, szybko tego schematu nie zmieniają.

noclegi

Respondenci byli zgodni, że oferta noclegów w polskich górach jest wystarczająco szeroka i każdy może znaleźć miejsce odpowiadające swoim możliwościom finansowym i potrzebom. Brak jest jednak zintegrowanej informacji o dostępnych miejscach noclegowych w danej miejscowości czy regionie, a sami gestorzy nie kierują klientów do innego pensjonatu, jeśli nie dysponują wolnymi miejscami. Respondenci zauważali również, że ceny noclegów bardziej komfortowych są zbliżone do cen podobnej oferty zagranicznej, a poziom świadczonych usług jest jednak w Polsce niższy.

Główne zastrzeżenia dotyczące noclegów w kraju związane były właśnie z brakiem dbałości o klienta ze strony polskich usługodawców. Z wypowiedzi uczestników badania wynikało, że zadowolenie klienta nie jest ważne dla właścicieli hoteli i pensjonatów, a poziom udogodnień w obiektach jest często niski. Ze względu na stałą popularność wyjazdów zimą w polskie góry usługodawcy nie zabiegają o lojalność swoich gości, bo i tak w kolejnym sezonie będą mieć klientów, nawet co roku nowych.

Respondenci narzekali m.in. na słabe ogrzewanie pokoi, brak gniazdek uniemożliwiający podłączenie suszarek do butów, niewystarczająco gorącą wodę do kąpeli. Są oczywiście wyjątki od reguły i wielu turystów ma swoje ulubione kwatery, do których wracają co roku. Często w takich sytuacjach relacje gospodarzy i gości są przyjacielskie, i zdarza się, że kwatery u danej rodziny są „dziedziczone” przez kolejne pokolenia.

Poszukując miejsc noclegowych na swój wyjazd turyści zapoznają się również z opiniami na temat obiektów umieszczonymi np. na stronach rezerwacyjnych. Takie rekomendacje nie mają tej samej wagi, co doświadczenia osób znajomych, jednak również brane są pod uwagę.

wyżywienie

Różne są potrzeby turystów związane z wyżywieniem w miejscu noclegów. Większość jest zainteresowana śniadaniami, niektórzy chcieliby korzystać również z obiadokolacji.

To, co ważne dla wszystkich turystów, to elastyczność oferty i możliwość dostosowania jej do indywidualnych potrzeb oraz możliwości finansowych gości – zarówno jeśli chodzi o wybór posiłków (bez posiłków, BB - tylko śniadania, HB - śniadania i obiadokolacje), jak i o menu oraz godziny serwowania. Ze względu na często „sztywne” czy niedogodne godziny posiłków w pensjonatach i hotelach część osób rezygnuje z wykupienia noclegów w pakiecie razem z wyżywieniem.

na nartach i po nartach

Informacje na temat warunków narciarskich i infrastruktury osoby planujące wyjazd sprawdzają zazwyczaj poprzez strony internetowe konkretnych ośrodków narciarskich. Większość z nich uważa takie sprawdzenie za wystarczające, a dane prezentowane na stronie i widok stoku przekazany za pomocą kamerek – za wiarygodne. Zdarzały się jednak opinie o nieuczciwym informowaniu klientów o warunkach, np. sprzedawaniu karnetów narciarskich, kiedy na górze nie było już praktycznie śniegu.

Bliska odległość stoku od miejsca zakwaterowania jest niewątpliwą zaletą, jednak turyści są świadomi, że nie wszyscy mogą mieszkać w pobliżu. Ważnym elementem wyboru miejscowości i kwatery jest więc możliwość wygodnego dojazdu pod stok. W większości polskich ośrodków narciarskich nie kursują skibusy dowożące narciarzy na stok i z powrotem. Taką możliwość mają już wg uczestników badania turyści np. w Białce. Pozostali korzystają z dojazdu swoimi samochodami i ważne są dla nich wygodnie zlokalizowane i dobrze zorganizowane parkingi. Respondenci skarżyli się na wysokie ceny miejsc parkingowych i brak wystarczającej organizacji, uniemożliwiający czasami wyjazd z parkingu o wcześniejszej godzinie.

Ceny karnetów w Polsce są niższe niż zagranicą. W kraju jednak karnet zazwyczaj obejmuje tylko jeden stok, a jazda przez kilka dni na jednej trasie bywa nużąca. Z racji warunków naturalnych trasy zjazdowe w Polsce są znacznie krótsze, a kolejki do wyciągów dłuższe, więc proporcja czasu spędzonego na jeździe do czasu poświęconego w oczekiwaniu na wjazd wypada w Polsce bardzo niekorzystnie w porównaniu do ośrodków alpejskich. Niektórzy z uczestników - zazwyczaj osoby jeżdżące na poziomie zaawansowanym - dowodzili, że zestawiając czas jazdy i czas stania w kolejkach, de facto koszty karnetów polskich i zagranicznych są co najmniej porównywalne. Jakość i rodzaje wyciągów w Polsce, a co za tym idzie wygoda i bezpieczeństwo korzystających, też nie zostały wysoko ocenione.

Jednak widać poprawę w tym zakresie i uczestnicy podawali przykłady inwestowania i rozwoju ośrodków narciarskich w polskich górach: nowe wyciągi często o podwyższonym standardzie (podgrzewane kanapy), skibusy, elastyczne ceny karnetów, promocje i pakiety oraz miejscowości, gdzie jeden karnet obowiązuje na kilku stokach.

pozytywnie wypowiadali się respondenci również o dośnieżaniu polskich stoków, oceniając że w ciągu ostatnich kilku lat nastąpiła wyraźna poprawa. Wszyscy byli zgodni, że uprawianie sportów zimowych na świeżym naturalnym śniegu jest bardzo przyjemne, ale coraz rzadziej możliwe. Nie

widzą przeszkód w korzystaniu z dośnieżanych stoków (używają pojęcia „dośnieżanie”, rzadziej - „sztuczny śnieg”) i doceniają poprawę sytuacji w tym zakresie.

Narciarstwo to sport towarzyski – taka opinia pojawiała się często podczas wywiadów. Ważnym elementem wypoczynku na stoku jest więc również możliwość skorzystania z usług gastronomicznych i odpoczynku w gronie znajomych przy jedzeniu i napojach. Jakość usług w tym zakresie w polskich ośrodkach pozostawia sporo do życzenia. Respondenci narzekali na jakość jedzenia w lokalach znajdujących się w pobliżu stoków narciarskich, oceniali je jako mało urozmaicone i nieświeże - nawet przy dużym ruchu w sezonie. Wskazywali również na podnoszenie cen gastronomii na czas sezonu, szczególnie ferii szkolnych, co w zestawieniu z niską jakością potraw bywa szczególnie rażące.

Dla wielu turystów istotnym elementem wyboru miejsca wyjazdu są możliwości rozrywki i wypoczynku alternatywnego do aktywności na stokach. Atrakcyjność kilku polskich ośrodków uprawiania sportów zimowych zdecydowanie podniosło wybudowanie basenów termalnych, w których można zakosztować relaksu i rozgrzać ciało, nie tracąc z oczu pięknych widoków.

Młodszy narciarze szukają barów i klubów, gdzie mogą wesoło bawić się wieczorami w licznych gronie innych turystów. Ze względu na szeroką ofertę rozrywkową i gastronomiczną, Zakopane pozostaje cały czas w rankingu najbardziej popularnych miejsc zimowego wypoczynku w Polsce, mimo narzekania na problemy z dojazdem i inne mankamenty licznie odwiedzanego kurortu.

koszty wyjazdów zimowych

Kwestie finansowe nie pojawiły się spontanicznie i bezpośrednio w opisie modelu podejmowania decyzji o wyjeździe¹. Zasobność portfela decyduje głównie o wyborze miejsc noclegów, okresu wyjazdu (poza sezonem/w sezonie), zapewne również o częstotliwości wyjazdów i długości pobytów.

Największe koszty związane z wyjazdem zimowym to noclegi i skipass. Ceny zostały ocenione jako wysokie, ale nie zniechęcają do wyjazdów. Nie zauważono też znaczących wzrostów cen w okresie ostatnich kilku lat – podwyżki, o których mówili badani są przez nich w większości akceptowalne.

Respondenci chętnie korzystają z promocji, pakietów i rabatów, umożliwiających im obniżenie kosztów wyjazdu. W miarę możliwości unikają też wyjazdów podczas wysokiego sezonu – zarówno w Polsce, jak i zagranicę.

-
-
- *„Jeżeli już jadę do Austrii, w zależności od tego też z kim jedziemy, to nie sprawdzamy nic. Albo jak się w tym czasie złoży, ja to nazywam taką promocją rejonu, czyli że w cenie noclegu ma się jeszcze skipass, to wtedy sprawdzamy, czy w danym rejonie jest ta promocja i jedziemy tam”* – uczestnik FGI Warszawa
 - *„Ja sobie zawsze kalkuluje cenę takiego noclegu blisko stoku, bo wiadomo, że te ceny są wyższe niż gdzieś tam dalej. Natomiast jak sobie skalkuluje cenę zapłacenia za parking i wszystkich innych rzeczy z tym związanych, to naprawdę wychodzi niedużo”* -uczestnik FGI Wrocław
-
-

¹ Jednym z kryteriów doboru uczestników do udziału w badaniu jakościowym była dobra sytuacja materialna (wg subiektywnej ocenie respondenta)

-
-
- „W tym roku postawiliśmy na to, że zrobimy sobie taki pakiet (...) To wszystko w pakiecie wychodzi trochę taniej. I wypożyczalnia, i ta szkółka i jeszcze rabat na nocleg z wyżywieniem”- uczestnik FGI Warszawa
 - „Generalnie o tym, że się decyduję na wyjazd tutaj w Polsce, to jest odległość, bo jeżeli chce coś fajnego tutaj to są w Polsce takie same ceny jak za granicą – porównywalnie jak we Włoszech w Austrii” – uczestnik FGI Wrocław
-
-

porównanie oferty polskiej i zagranicznej

Uwagi respondentów poproszonych o porównanie polskich i zagranicznych ofert uprawiania sportów zimowych dotyczyły głównie różnic między jakością usług w ośrodkach polskich i alpejskich. Oferta naszych południowych sąsiadów (czeska i słowacka) nie była traktowana w wypowiedziach respondentów jako zagraniczna, mimo iż czasami również podkreślali różnice jej elementów w stosunku do oferty polskiej.

W Alpy wybierają się zazwyczaj narciarze o wyższym poziomie umiejętności. Jadą na dłuższe, minimum tygodniowe pobyty a głównym celem wyjazdu jest uprawianie narciarstwa lub snowboardingu. Po 6-8 godzinnej aktywności na stokach szukają atrakcyjnego sposobu spędzenia wieczoru – w barach, pubach, klubach.

Ci z uczestników, którzy mieli osobiste doświadczenia związane z wyjazdami w Alpy, w większości przedkładali jakość usług zagranicznych nad krajowe. Ci, którzy zagranicę nigdy nie wyjeżdżali bardziej przychylnie oceniali polską ofertę. Część osób podkreślała, że wysokie i strome alpejskie stoki nie są dla nich odpowiednie i nie wykazywała zainteresowania wyjazdem do ośrodków zagranicznych.

Za niezaprzeczalne walory polskich gór i miejscowości uznane zostały:

- korzystne położenie – krótsza podróż,
- możliwość wyjazdu ad hoc na krótki czas (wyjazdy jednodniowe i weekendowe),
- wieczorne oświetlenie stoków umożliwiające nocną jazdę,
- sentyment do wyjazdów krajowych, zimą – w polskie góry,
- większe poczucie bezpieczeństwa (język, dostęp do usług medycznych) – bezpieczniejsze na wyjazdy z dziećmi.

Wśród wymienianych przewag stoków zagranicznych nad krajowymi znalazły się m.in.:

- promocyjne rozwiązania przy zakupie karnetów,
- uniwersalność – skipass ważny na kilka tras w regionie,
- komfortowe warunki dotarcia na stok (skibusy oraz dobrze zorganizowane parkingi),
- dostępność i atrakcyjność bazy gastronomicznej i rozrywkowej,
- długie i szerokie trasy zjazdowe,
- korzystna proporcja czasu zjazdów do czasu wjazdów,
- możliwość zakupu usług w pakiecie,
- większe bezpieczeństwo jazdy (ze względu na wyższą kulturę jazdy).

Jak wspomniano wcześniej, część różnic między warunkami w ośrodkach polskich i zagranicznych (alpejskich) jest dla respondentów oczywista. Wyjeżdżając zimą w góry w kraju nie oczekują uwarunkowań naturalnych i klimatycznych takich, jak w Alpach.

Najczęściej wymienianą różnicą i równocześnie wadą polskiej oferty był brak dbałości o klienta i jego zadowolenie. Ten ważny element obsługi klienta nie wydaje się być zależny od warunków naturalnych czy poziomu rozwoju społeczno-ekonomicznego.

Kwestia mentalności polskich usługodawców świadczących usługi związane z uprawianiem sportów zimowych (choć wtrącano również uwagi dotyczące sezonu letniego nad morzem) pojawiała się często w wypowiedziach respondentów. Rezultatem są nikłe postępy (a czasem brak postępu) w konsolidowaniu i dostosowaniu usług pod kątem potrzeb turystów. Wymieniano m.in. Gubałówkę i Zakopiankę jako przykłady blokowania cennych inicjatyw, sprzyjających podnoszeniu jakości usług.

Zastrzeżenia i krytyka dotyczyły cech, na których cierpi wygoda turystów i dobra atmosfera pobytu, m.in.: chęci maksymalizacji zysków, nierzetelnej informacji o usłudze, braku współpracy usługodawców między sobą, a przede wszystkim - braku zainteresowania zadowoleniem klientów i dbania o ich lojalność. Konkretnych przykładów takich zachowań było wiele i odnosiły się praktycznie do wszystkich rodzajów usług związanych z uprawianiem sportów zimowych: noclegów (niejasne oferty, oszczędzanie na wygodzie gości), wyżywienia (nieświeże jedzenie, windowanie cen na sezon), parkingów (bardzo wysokie opłaty, fatalna jakość usług), toalet – wszędzie płatne, sytuacji na stokach (brak organizacji i koordynacji ruchu narciarzy, tłok i chaos). Słabiej niż zagraniczna wypada również oferta dodatkowych atrakcji w polskich zimowych kurortach.

Mimo sporej dawki krytyki, turyści korzystający z wyjazdów w polskie góry w sezonie zimowym widzą również poprawę w jakości świadczonych usług. Jakość kwater coraz częściej zaspokaja potrzeby turystów, stacje narciarskie rozbudowują się i inwestują w nowe udogodnienia a także pojawiają nowe rozwiązania świadczące o współpracy usługodawców między sobą.

-
-
- *„Śniadanie jest od tej godziny, gdzie w zasadzie już zaczyna chodzić orczyk, więc jestem zła, bo na ten sztruks już nie zdążę. I okazuje się, że nie jest w miejscu, czy nawet obok w jakiejś gospodzie, tylko kilometr dalej. A później okazuje się, że mam dostęp do basenu, który jest w Stroniu Śląskim, to też jest 5km. Niefajna sytuacja, pomijam kwestię ceny, bo to wychodzi i tak prawie jak w Austrii, to jest to nieuczciwe”* - uczestnik FGI Wrocław
 - *„Ja mam zawsze wrażenie, że w Polsce trzeba za wszystko płacić, chce iść do toalety muszę płacić (...),co jest nie do pomyślenia, że za to można żądać pieniędzy”* - uczestnik FGI Warszawa
 - *„Pojechaliśmy do Włoch i ludzie tam są bardzo mili. To nie jest tak, że oni nie patrzą na nas pod względem pieniądza, ale oni też patrzą – wiadomo. Ale też potrafią się zachować tak, że ja czuję się cudownie”* - uczestnik FGI Wrocław
 - *„Ale też się w Polsce poprawiło to, że jak się gdzieś pojechało i było mało ludzi to bardzo często było tak, że wyciągi nie chodziły, bo to było nieopłacalne. A w tej chwili nawet jak się pojawią 2-3 osoby to jest włączony”* - uczestnik FGI Warszawa
 - *„Zieleniec ma opady roczne, jak w Alpach, jakiś mikroklimat, ale u nas jest trochę niżej i też nie dbają, nie ma sytuacji że w ciągu dnia ratrak pojedzie po trasie która jest cała zabrudzona, nie ma co liczyć”* – uczestnik FGI Wrocław
-
-

-
-
- „A u nas to jest tak – klient przyjedzie raz, już na nim zarobiłem i on nie musi wracać” – uczestnik FGI Warszawa
 - „Ja mam trochę czasem wrażenie, że w Polsce jest drożej, że to tak wygląda jak z ośrodkami nad morzem – czyli sezon w Polsce nad morzem trwa bardzo krótko – max 2 miesiące i wszyscy chcą się nachapać, jest dużo ludzi, po zawyżane ceny są, jest maksymalny przemiał. I myślę że też jest tak w polskich górach” – uczestnik FGI Wrocław
 - „I tak są tłoki u nas większe niż w Czechach, a ludzie i tak przyjeżdżają (...), mogą sobie na to wykorzystywanie pozwolić” - uczestnik FGI Wrocław
 - „Ja mam trochę czasem wrażenie, że w Polsce jest drożej, że to tak wygląda jak z ośrodkami nad morzem – czyli sezon w Polsce nad morzem trwa bardzo krótko – max 2 miesiące i wszyscy chcą się nachapać, jest dużo ludzi, po zawyżane ceny są, jest maksymalny przemiał. I myślę że też jest tak w polskich górach” – uczestnik FGI Wrocław
 - „Bo jeśli u nas jest coś taniej albo w dobrej cenie, to będzie coś nie tak. Jedzenie jest słabawe albo oszukane” – uczestnik FGI Wrocław
 - „Nie idzie to z jakością, porównanie jakości do ceny wypada słabiej niż gdzie indziej i myślę że to jest charakterystyka Polaków, że się wykorzystuje coś takiego /sezon/” – uczestnik FGI Wrocław
-
-

Elementy udanego wyjazdu

Wygodna kwatera, blisko położony stok i dobra pogoda to kluczowe elementy udanego wypoczynku zimowego. I oczywiście – dobra atmosfera wyjazdu, na którą składa się wszystko po trosze. Na atmosferę wyjazdu wpływa zapewne towarzystwo, ale i inne okoliczności związane z relacjami międzyludzkimi i organizacją wypoczynku, które przynajmniej częściowo zależne od usługodawców: wygodne noclegi, smaczne posiłki, dobra organizacja dojazdów na stok, rzetelna informacja i korzystna relacja między ceną a jakością usług.

Jeśli chodzi o elementy istotne dla turystów w obiektach noclegowych, to wymieniano przede wszystkim: gorącą wodę umożliwiającą kąpiel i rozgrzanie się po powrocie do pokoju, gniazdka elektryczne w pokoju w ilości wystarczającej do podłączenia grzałek do butów, przechowalnie nart. Ważna jest również dostępność w hotelu czy pensjonacie ogólnodostępnego pokoju wypoczynkowego, który służyłby zabawom dzieci albo dorosłym – by mogli spędzić wspólnie wieczór. Marzy się gościom również możliwość korzystania z relaksu w saunie, jacuzzi czy basenie. Turystom brakuje też dostępu do zintegrowanej dla regionu informacji, szczególnie o wolnych miejscach noclegowych.

Większość turystów ceni sobie niezależność i nie wszyscy w jednakowym stopniu są zainteresowani korzystaniem z wyżywienia w miejscu noclegów. Liczą na elastyczność ofert w obiektach i możliwość ich dostosowania do indywidualnych potrzeb oraz możliwości finansowych gości – zarówno jeśli chodzi o wybór, jak i godziny serwowania posiłków.

Różne są również potrzeby wyjeżdżających związane z uprawianiem sportów zimowych. Zależnie od umiejętności, potrzebują innych warunków. To, co ważne dla wszystkich to możliwość bezproblemowego dostania się pod stok i wjazdu na górę. Chodzi przede wszystkim o sieć

bezpłatnych dla posiadaczy karnetów skibusów kursujących po miejscowościach i pomiędzy stokami, a także o dobrze usytuowane i sprawnie zorganizowane parkingi dla osób dojeżdżających własnymi samochodami. Narciarze chcieliby wjeżdżać na górę sprawnymi, bezpiecznymi wyciągami o dużej przepustowości, tak by uniknąć długiego stania w kolejkach do wyciągów. Bardzo istotne są również ceny i zawartość karnetów, obok noclegów najdroższego elementu wyjazdu. Narciarze chcieliby dostępu w ramach jednego skipassa do kilku poblisko usytuowanych stoków, są również zainteresowani promocjami przy zakupie karnetów.

Ważne by na stoku czy jego najbliższej okolicy można było odpocząć, zregenerować siły w dobrych warunkach i miłej atmosferze. Zapewnienie odpowiedniej bazy gastronomicznej dla uprawiających sporty zimowe ma duże znaczenie dla ich dobrego samopoczucia i finalnej satysfakcji z pobytu.

Dla większości turystów, po zejściu ze stoku, istotny jest również dostęp do różnorodnych atrakcji – rekreacyjnych i rozrywkowych. Szczególnie często ten element udanego wypoczynku podkreślali rodzice wyjeżdżający na ferie razem z dziećmi w różnym wieku. Możliwość zapewnienia dzieciom rozrywki ma wpływ na nastrój nie tylko samych pociech, ale i rodziców a oferta lokalnych atrakcji stanowi często kryterium wyboru miejscowości na zimowy wyjazd.

Wśród często wskazywanych elementów zadowolenia z wyjazdu zimowego, który wpływa na nastrój turystów i atmosferę wyjazdu, pojawiała się pogoda. Idealna do uprawiania sportów zimowych w pełnym komforcie i zadowoleniu to: świeży puszysty śnieg, słońce i temperatura niewiele poniżej zera stopni Celsjusza.



Najbardziej popularne i lubiane polskie ośrodki narciarskie

Jakkolwiek narciarstwo i snowboarding nie są w Polsce zbyt popularne, większość (dokładnie 54%) respondentów potrafi spontanicznie wymienić co najmniej jeden ośrodek narciarski. Do najczęściej wskazywanych przez respondentów ośrodków należą: Wisła i Szczyrk (obie miejscowości zostały spontanicznie wymienione przez 20% respondentów), Białka Tatrzańska (przywoływana przez 16% badanych), Kasprowy Wierch (14%) i Krynica Zdrój (12%). Respondenci spontanicznie wymieniali również Czarną Górę i Zieleniec (po 5%), Szrenicę (3%), Pilsko – Korbielów (2%), Dwie Doliny (1%) i Kluszkowce Czorsztyn-Ski (1%). Również w przypadku tzw. znajomości wspomaganej (podczas wywiadu respondentom pokazano listę ośrodków i narciarskich i proszono o wskazanie, które z nich są im znane chociażby ze słyszenia) Wisła i Szczyrk uzyskały najwięcej wskazań (słyszało o nich odpowiednio 62% i 59% respondentów). Ponad połowa respondentów (53%) kojarzyła również Kasprowy Wierch jako miejsce uprawiania sportów zimowych, natomiast Krynica Zdrój - 43% badanych. Zdecydowanie mniej ankietowanych znało takie stacje narciarskie jak: Szrenica (20%), Czarna Góra (16%), Zieleniec Ski Arena (13%), Korbielów – Pilsko (11%), Dwie Doliny (8%) i Kluszkowce Czorsztyn Ski (4%). 15% respondentów nie znało (nawet ze słyszenia) żadnej z wymienionych wyżej stacji narciarskich.

W wypowiedziach uczestników grup dyskusyjnych, opowiadających o swoich doświadczeniach w uprawianiu sportów zimowych, pojawiały się nazwy większości ośrodków narciarskich w Polsce, zarówno tych największych, jak i całkiem małych. Opinie na temat miejscowości były podzielone, każda miała swoich zwolenników, ale i oponentów.

Bardzo różne były kryteria oceny, jakimi operowali uczestnicy grup. Praktycznie brali po uwagę wszystkie elementy związane z udanym wypoczynkiem zimowym – od dojazdu do miejscowości, poprzez: warunki na stoku, noclegi i gastronomię, na atrakcjach dodatkowych kończąc. Opowiadając o swoich doświadczeniach, turyści nie kryli sentymentalnego stosunku do „swoich” miejscowości, np. serdecznej pani właścicielki pensjonatu, ulubionego znanego od dzieciństwa stoku czy lokalnych potraw. Te wypowiedzi potwierdzały ważność tzw. atmosfery na poziom ogólnej satysfakcji z wyjazdu.

Wśród ulubionych najczęściej wymieniano ośrodki tatrzańskie: Białkę i Zakopane; często pojawiały się nazwy: Szklarska Poręba, Szczyrk, Bukowina, Wisła, Krynica. Mieszkańcy Wrocławia najczęściej wskazywali Zieleniec i Czarną Górę jako miejsca na krótkie, nawet jednodniowe wypadki na narty. W przypadku dłuższych wyjazdów ich preferencje były zbliżone do opinii respondentów z grup warszawskich.

-
- *„Ja mam sentyment do Białki bo tam jest tak fajnie, że z jednej strony jest stok, z drugiej te termy. Więc jednego dnia można sobie pojeździć, wieczorem tam popływać, raczej sobie posiedzieć przy wodzie, ale to jest fajnie. Bo można sobie wypłynąć na zewnątrz i siedzieć”* - uczestnik FGI Warszawa.
 - *„/Białka/Bardzo dużo wyciągów jak na tak mały rejon, całkiem przyzwoite i niesamowicie rozbudowana baza noclegowa. Zafundowali sobie podgrzewaną kanapę, ktokolwiek i cokolwiek o tym myśli to naprawdę jest rewelacyjnie. Ten stok akurat jest przygotowany super, i widać, że*
-

wszyscy tam dbają, pilnują, nawet jak dojeżdżają autokary do tego baseniku, już nie pamiętam jak on się tam nazywa. Do Term, tak, tak. (...) Można pojechać samochodem, te busiki wyrzucają ludzi szybko. Nikt nie tarasuje i nawet jak się zdarza kolejka przy kanapie, więc szybko idzie, naprawdę szybko idzie. Więc ja uważam, że Białka Tatrzańska jak najbardziej” – uczestnik FGI Wrocław

- „Ja mam sentyment do Zieleńca i też się tam poprawia, jest też tam kanapa, jak się dogadają i zrobią chociaż malutki skipass, że będzie można jeździć na jednym – no to fajnie. Są próby, jest tam paru zatwardziałych, czy im się to uda to nie wiem. Ale myślę, że jest to kwestia czasu. Zieleniec jest jak najbardziej fajnym miejscem, coraz bardziej.(...) Cały czas się rozwija i tam zawsze jest śnieg” – uczestnik FGI Wrocław
 - „Zakopane jest fajne, bo tam jest Kasprowy, tylko trzeba wybrać taki termin żeby tam nikogo nie było. No i w Zakopanem jeszcze jest Harenda (..) i Małe Ciche jest stosunkowo niedaleko” - uczestnik FGI Warszawa
 - „Wisła się taka trochę bardziej dostępna też zrobiła. (..)i oni mają tam coś takiego, że wykupuje się jeden karnet i w zależności od dni można korzystać z wszystkich tam” - uczestnik FGI Warszawa „Zakopane bardzo fajne jest po nartach, czyli pochodzić po Krupówkach, coś zjeść, pocieszyć się atmosferą tego zimowego miasteczka, ale narciarsko słabo – głównie pamiętam stanie w kolejkach. Zarówno na Kasprowym, jak i w Białce. Rano było fajnie zjechać sobie tą najdłuższą trasą, to było ok., ale później jak tylko się stało w kolejkach to byłem tylko sfrustrowany” - uczestnik FGI Warszawa
-

Załącznik - zagadnienia z badań

Badania ilościowe

Badanie zrealizowane metodą CAWI wśród 500 internautów, którzy w sezonie zimowym 2016/2017 planują wyjazdy w celach turystycznych. Badanie zostało zrealizowane metodą CAWI, w terminie 25-30 listopada 2016 roku, wykonawca – TNS Polska;

- 1) Czy w sezonie zimowym 2016/2017 roku planuje Pan/i wyjazd/y w celach turystycznych z co najmniej 1 noclegiem?
- 2) Jaki to będzie wyjazd? - miejsce
- 3) Jaki to będzie wyjazd? - główny cel wyjazdu
- 4) W porównaniu do roku ubiegłego ile pieniędzy zamierza Pan/i przeznaczyć na ten wyjazd?
- 5) Znajomość spontaniczna ośrodków narciarskich
- 6) Znajomość wspomagana ośrodków narciarskich

Badanie zrealizowane techniką CAPI w ramach badania Omnibus, N=1000, w dniach 25-30 listopada 2016 roku, wykonawca – TNS Polska.

- 1) Czy w okresie ostatnich 3 lat korzystała Pan/i z poniższych usług\ofert? - wyjazd w celu uprawiania sportów zimowych
- 2) Czy planuje Pan/i skorzystanie z poniższych usług\ofert w ciągu najbliższych 3 lat? - wyjazd w celu uprawiania sportów zimowych
- 3) Czy w ostatnim sezonie zimowym 2015\2016 wyjechał(a) Pan/i w celach turystycznych na wyjazd z co najmniej 1 noclegiem? (miejsce wyjazdu, okres wyjazdu, noclegi, główny cel wyjazdu)
- 4) Czy w sezonie zimowym 2016\2017 roku planuje Pan/i wyjazd\y w celach turystycznych z co najmniej 1 noclegiem? (miejsce wyjazdu, okres wyjazdu, noclegi, główny cel wyjazdu)
- 5) Znajomość spontaniczna i wspomagana ośrodków narciarskich

Badania jakościowe

6 grup FGI (N=60) z osobami w wieku 20+ deklarującymi czynne uprawianie sportów zimowych (narciarstwo, snowboard), wyjeżdżającymi w celu uprawiania sportów zimowych na wyjazdy z min. 1 noclegiem i nie odrzucającymi polskich gór/stoków jako miejsca na jazdę. Badania jakościowe realizowano w Warszawie (4 FGI) i Wrocławiu (2 FGI), w dniach 30 listopada - 2 grudnia 2016 roku.

Zagadnienia ze scenariusza grup dyskusyjnych FGI:

- 1) Skojarzenia z jazdą na nartach / z wyjazdami narciarskimi
- 2) Jak często wyjeżdżają? Ile razy w sezonie, dlaczego?
- 3) Najlepszy wyjazd zimowy w ostatnich latach, dlaczego był lepszy niż inne?
- 4) Jak planują wyjazdy? Co inspiruje do wyjazdów?

- 5) Wyjazdy zorganizowane – wykupione / organizowane samodzielnie?
- 6) Jak wybierają miejsce? Co musi mieć miejsce, żeby wziąć je pod uwagę?
- 7) Jakie informacje sprawdzają / gdzie sprawdzają? Jakie źródła są wiarygodne?
- 8) Co powoduje, że wyjazd jest udany?
- 9) Jak kształtują się koszty wyjazdów zimowych w ostatnich latach? Rosną czy maleją?
- 10) Jak oceniają koszty wyjazdów krajowych w stosunku do zagranicznych?
- 11) Czy odczuli w czasie wyjazdów w ostatnich latach cieplejsze zimy? Czy coś się w ich wyjazdach w związku z tym zmieniło? Naśnieżanie
- 12) Jakie ośrodki narciarskie w Polsce znają? Które uważają za dobre i dlaczego? Które uważają za najgorsze i dlaczego? Gdzie by nie pojechali i dlaczego?
- 13) Co wyróżnia polskie ośrodki? W czym są lepsze, jaką mają przewagę nad zagranicznymi? W czym są gorsze? Czego brakuje polskiej ofercie, żeby była bardziej atrakcyjna?
- 14) Czy powinny się reklamować, jakie informacje podawać, jakich usług/funkcjonalności brakuje?