

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

AMADEJA LAPANJA

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

SMUČARSKI CENTER CEKRNO KOT DESTINACIJA ZA MLADE
DRUŽINE

Ljubljana, avgust 2010

AMADEJA LAPANJA

IZJAVA

Študent/ka _____ izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom _____, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne _____

Podpis: _____

Kazalo

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| UVOD | 1 |
| 1 SMUČARSKA DEJAVNOST..... | 2 |
| 1.1 Smučarski center Cerčno..... | 2 |
| 1.2 Opredelitev smučarskega središča in turizma kot storitvene dejavnosti | 3 |
| 2 DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA OBISK SMUČARSKEGA SREDIŠČA | 4 |
| 2.1 Zadovoljstvo in zvestoba obiskovalcev smučarskega središča | 4 |
| 2.2 Statusni simbol kot dejavnik izbire smučarske destinacije | 10 |
| 2.3 Družini prilagojeno trženje destinacije..... | 12 |
| 3 KVALITATIVNA RAZISKAVA O SMUČARSKEMU CENTRU CERKNO KOT DESTINACIJI ZA MLADE DRUŽINE..... | 13 |
| 3.1 Namen in cilji | 13 |
| 3.2 Metodologija..... | 14 |
| 3.3 Ugotovitve kvalitativne raziskave | 15 |
| Splošne ugotovitve o smučanju mladih družin | 15 |
| Prepoznavnost akcije <i>Naj smučišče</i> in priznanja <i>družini prijazno smučišče</i> med mladimi družinami ter dejavniki, ki vplivajo na izbiro smučišča | 17 |
| Smučarski center Cerčno | 20 |
| 3.4 Oblikovanje hipotez in priporočila za nadaljnje raziskovanje..... | 21 |
| SKLEP..... | 22 |
| Literatura in viri | 24 |

UVOD

Smučarski center Cerkno je že drugo leto zapored pridobil priznanje *družini prijazno smučišče*, ki ga podeljuje radijska oddaja *Dobro jutro, Slovenija*. Priznanje predstavlja prednost pred številnimi drugimi slovenskimi smučišči, hkrati pa tudi izziv za podjetje, kako to priznanje najbolje izkoristiti. Smučanje spada med dražje športno turistične storitve, na katero ima velik vpliv vreme in pa razpoložljivi dohodek prebivalstva. Hkrati so slovenskim smučiščem velika konkurenca avstrijska in italijanska smučišča, ki so precej priljubljena med slovenskimi smučarji. Smučarski centri morajo zato veliko pozornost posvečati zadovoljstvu smučarjev in tudi njihovi zvestobi.

Osnovni namen diplomskega dela je preučiti, kakšne koristi lahko Smučarski center Cerkno pridobi s priznanjem *družini prijazno smučišče*. Teoretične opredelitve že izvedenih raziskav, ki govorijo predvsem o dejavnikih, ki vplivajo na zadovoljstvo in zvestobo smučarjev, bom predstavila v teoretičnem delu diplomskega dela. Kvalitativno raziskavo bom opravila z izvedbo sedmih poglobljenih intervjujev z mladimi družinami, ki smučajo. Cilj raziskave je razumeti, kateri so tisti dejavniki, ki najbolj vplivajo na zadovoljstvo mlade družine na smučišču in posledično ugotoviti, katerim dejavnikom se mora Smučarski center Cerkno posvečati, da bo najbolje izkoristil priznanje *družini prijazno smučišče* ter tako privabil čim več obiskovalcev. Cilj je oblikovati tudi hipoteze, katere bo moč preveriti z nadaljnjim podrobnejšim kvantitativnim raziskovanjem.

V prvem poglavju bom opisala Smučarski center Cerkno na podlagi vseh storitev, ki jih nudi na smučišču. Predstavila bom tudi naziv *Naj smučišče* in priznanje *družini prijazno smučišče*, ki ga podeljuje radijska oddaja *Dobro jutro, Slovenija*. V drugem poglavju bom predstavila teoretična izhodišča različnih raziskovalcev, ki so preučevali dejavnike, ki vplivajo na obisk smučarskega središča. Največji poudarek bom dala zadovoljstvu in zvestobi porabnikov, kot glavna odločitvena dejavnika obiska smučarskega središča. Predstavila bom tudi teoretična izhodišča o statusnem simbolu, kot enem od odločitvenih dejavnikov za izbiro smučišča. Opredelila pa bom tudi značilnosti družine in otrok, ki jih mora smučišče, ki se pozicionira kot *družini prijazno smučišče*, upoštevati. Tretje poglavje bo namenjeno predstavitvi kvalitativnega raziskovanja in izbrane metode poglobljenih intervjujev, kateri bodo sledile ugotovitve kvalitativne raziskave. V raziskavi bom naredila intervjuje s sedmimi mladimi družinami, ki smučajo, in analizirala, kateri so dejavniki, ki jih mora smučarski center s priznanjem *družini prijazno smučišče* upoštevati ter katere so koristi, ki jih lahko pridobi iz tega priznanja. Na podlagi ugotovitev bom postavila tudi hipoteze in priporočila za nadaljnje raziskovanje. V sklepnem delu bom povzela ključne ugotovitve diplomskega dela.

1 SMUČARSKA DEJAVNOST

Smučarsko dejavnost prištevamo med storitvene dejavnosti. V okviru smučarske dejavnosti smučarska središča danes ponujajo številne druge aktivnosti, kot so otroški vrtci, zabavo z glasbenimi izvajalci, delavnice za otroke, itd. Organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* že več let pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market d.o.o. podeljujejo naziv *Naj smučišče* po izboru radijskih poslušalcev, z namenom promocije slovenskih smučišč, v sezoni 2009/2010 pa so začeli podeljevati priznanje *družini prijazno smučišče* z namenom spodbuditi smučišča, da ustvarijo najmlajšim prijazno ponudbo. Smučarski center Cerknno se vsako sezono uvrsti na eno od prvih treh mest za *Naj smučišče* po izboru glasovalcev, dvakrat pa je tudi prejel priznanje *družini prijazno smučišče*.

1.1 Smučarski center Cerknno

Informacije o Smučarskem centru Cerknno najdemo na spletni strani Ski Cerknno (O smučišču, 2010). Smučarski center Cerknno se nahaja na prehodu Gorenjske v Primorsko in je od Cerknega oddaljeno 10 km. Nahaja se na nadmorski višini 1287m in pokriva 70ha smučarskih površin. Ponaša se z dvema šestsedežnicama, dvema štirisedežnicama, dvema dvosedežnicama in dvema vlečnima. Smučišče je primerno tako za začetnike, kot za izkušene smučarje, saj ponujajo proge vseh težavnosti. Smučarskim tekačem je namenjenih 5km prog, v sezoni 2009/2010 pa so predstavili tudi novost za vse adrenalina željne smučarje in deskarje na snegu. Snežni park omogoča različne akrobacije in bo povečal varnost na samih smučarskih progah. Nudijo pa tudi krajšo proggo za sankanje. Na smučišču je smučarska šola in šola deskanja na snegu, ki ponujata tako skupinsko kot individualno učenje. Smučarski servis na smučišču omogoča tudi izposojajo smučarske in deskarske opreme, pri njih pa lahko tudi kupimo smučarske rokavice, kape, očala, če se nam slučajno zgodi, da jih pozabimo doma. Na vrhu smučišča je velika samopostrežna restavracija s 6 apartmaji, ki imajo skupaj 45 ležišč. Na veliki terasi pred restavracijo pogosto organizirajo razne dogodke, katere spremlja živa glasba. V zgornjem nadstropju restavracije je otrokom namenjena posebna soba z igrali in videom. Otroci se lahko prvič seznanijo s smučarskimi veščinami v otroškem vrtcu, kjer so pomični trakovi za učenje ravnotežja na smučkah in pa številna igrala. V vrtcu so tudi vzgojiteljice, ki prevzamejo skrb nad otroki, z njimi ustvarjajo in se igrajo, tako v sobi nad restavracijo kot zunaj na snegu, medtem ko starši brezskrbno smučajo. Za varnost na smučišču skrbijo redarji, v primeru nesreč pa so na smučišču stalno prisotni zaposleni za nudenje prve pomoči.

Na spletni strani radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* (Zanimivo), 2010) lahko vidimo, da se je SC Cerknno v sezoni 2009/2010 po mnenju glasovalcev v skupini velikih smučarskih centrov prislužil drugo mesto med najbolj priljubljenimi slovenskimi smučišči. Akcija *Naj smučišče* poteka pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market in radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* že skoraj dve desetletji. Radijska ekipa je obiskovala smučišča ter prek

radijskih valov širšo javnost v oddajah *Dobro jutro, Slovenija* informirala o ponudbi, namestitvi in posebnostih posameznih smučišč. Namen akcije *Naj smučišče* je promocija slovenskih smučišč ter obveščanje javnosti o novostih na smučiščih. V vsaki oddaji se je predstavil en smučarski center. Povedali so kakšne so njihove posebnosti ter tako povabili smučarje, da obišejo smučarski center. V akciji *Naj smučišče 2009/2010* so prejeli več kot 20.000 glasov namenjenih 80 različnim slovenskim smučiščem, razdeljenih v tri skupine: manjša, srednje velika in velika smučišča. V sezoni 2009/2010 je v skupini manjših smučišč prvo mesto zasedla Celjska koča, drugo mesto RTC Jakec Trije Kralji in tretje mesto Pokljuka-Viševnik. V skupini srednje velikih smučišč je prvo mesto pripadlo Kopam, drugo STC Stari vrh in tretje Soriški planini. V skupini velikih smučišč pa je prvo mesto dobil Krvavec, drugo SC Cerčno in tretje RTC Kranjska gora. Posebno priznanje so dobili organizatorji 18. prireditve Gradovi Kralja Matjaža v Črni na koroškem. Priznanje za *družini prijazno smučišče* je na podlagi ocene več kot 4000 družin in posebne komisije prejel SC Cerčno in še 5 drugih smučišč (RTC Kranjska gora, KTC Rogla, Kope, Celjska Koča in RTC Jakec Trije kralji). Družine so lahko ocenjevale smučišča na podlagi vprašalnika, ki je bil objavljen na spletnem portalu med.over.net. Vsaka družina pa je lahko izpolnila samo eno anketo. Vprašanja zaprtega tipa so bila razdeljena na različne sklope, kot je dostop do smučišča, ustreznost smučarskih prog, cene, varstvo na smučišču in smučarska šola, itd. Pri vsakem sklopu vprašanj je bilo možno podati tudi komentar. Na koncu je bilo še nekaj vprašanj odprtega tipa o tem, kaj je anketirance na smučišču najbolj navdušilo, razočaralo, kakšni so njihovi predlogi za izboljšave, itd (Priloga 1). Poleg ocenjevanja smučišč v vprašalniku na spletu, je potekalo ocenjevanje smučišč tudi na terenu, z izbrano ekipo do petih družin.

Borba za prva mesta je vsako leto večja, odloča pa prav vsak glas. SC Cerčno je že več sezon zasedel eno od prvih treh mest v skupini velikih smučišč. Kot lahko preberemo na spletni strani MMC RTV SLO (Ture avanture, 2009), je SC Cerčno v akciji *Naj smučišče* v sezoni 2008/2009 v skupini velikih smučišč zasedel 3. mesto, prvič pa so podelili tudi priznanje za *družini prijazno smučišče*. Priznanje so dobili SC Cerčno, RTC Kranjska gora, KTC Rogla, Celjska Koča in RTC Jakec Trije kralji in Soriška dolina.

1.2 Opredelitev smučarskega središča in turizma kot storitvene dejavnosti

Glede na razlago na Wikipediji (2010) je smučišče razvito rekreacijsko območje na nekem hribu ali gori, ki ima več smučarskih prog in podporne storitve. Med te podporne storitve spadajo vlečnice in žičnice, gostinska ponudba, parkirišča, sposojevalnice opreme. Smučišča so največkrat locirana v visokogorju, zaradi zadostne količine naravnega snega in so prisotna na območjih, kjer je bilo že v preteklosti smučanje zelo priljubljeno. Smučišča imajo običajno več krajših vlečnic in nekaj sedežnic ali gondol, ki poskrbijo za hiter prevoz smučarjev na vrh smučišča. Smučarsko središče je smučišče, ki vsebuje tudi nastanitvene kapacitete ter ostale storitve, ki smučarjem nudijo dodatno udobje po končanem smučanju. Te storitve so lahko

plavalni bazeni, drsališča, sankališča, vožnja s konji, motornimi sanmi, itd. ter lokalne možnosti za zabavo in sprostitev (kino, bari, klubi). Smučarsko središče je lahko v neki vasi ali mestu, ki je obstajalo že pred izgradnjo smučarskega središča ali pa je samostojno območje, ki je bilo zgrajeno posebej za smučarske namene. Smučarsko središče je lahko tudi del gorskega središča, ki je turistično območje v gorah, ki nudi poletni turizem (pohodništvo, plezanje) in zimski turizem (smučanje, drsanje, sankanje). Smučarsko središče velikokrat predstavlja destinacijo za turiste.

Smučarska središča predstavljajo večji del zimskega turizma. Turizem pa spada v storitveni sektor. Kotler (2004, str. 444) definira storitev kot vsako dejanje ali delovanje, ki ga nekdo lahko ponudi drugemu, je neopredmeteno ter ne pomeni lastništva nečesa. Kotler (2004, str. 455) tudi navaja, da je kakovost storitve preizkušena ob vsakem soočenju s storitvijo. Pričakovanja o storitvi porabniki razvijejo na podlagi izkušenj iz preteklosti, ustnih priporočil in oglaševanja. Pri storitvah so poleg običajnih štirih trženjskih P-jev (proizvod, cena, tržno komuniciranje, tržne poti) prisotni še trije, in sicer ljudje, fizični dokazi in procesi.

2 DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA OBISK SMUČARSKEGA SREDIŠČA

Pechlaner in Tschurtschenthaler (v Faullant, Matzler & Füller, 2008, str. 403) razlagata, da konkurenca med smučarskimi središči vse bolj narašča, zaradi vse več zim z malo snega in povečevanjem števila potovanj na daljše relacije, zato je zelo pomembno, da smučišča spremljajo zvestobo smučarjev in ugotavljajo, kateri so tisti dejavniki, ki vplivajo na zvestobo smučarskemu središču.

2.1 Zadovoljstvo in zvestoba obiskovalcev smučarskega središča

Kotler (2004, str. 61) navaja, da je zadovoljstvo kupca po nakupu odvisno od razmerja med zaznano ponudbo in pričakovanji kupca. Zadovoljstvo je občutek ugodja ali razočaranja, ob primerjavi rezultata storitve z lastnimi pričakovanji. Tako Kotler kot tudi nekaj drugih raziskovalcev navaja, da povezava med zadovoljstvom in zvestobo ni sorazmerna, saj se velikokrat zgodi, da zelo zadovoljni kupci zamenjajo ponudnika, če se jim ponudi boljša priložnost. Kupci, ki so popolnoma zadovoljni s storitvijo, razvijejo poleg razumskih preferenc tudi nek poseben čustveni odnos s podjetjem oziroma blagovno znamko. Prav zaradi tega je verjetnost za ponovni nakup pri popolnoma zadovoljnih kupcih precej večja, kot pa pri povprečno zadovoljnih kupcih, ki ne razvijejo posebnega čustvenega odnosa. Kotler (2004, str. 62) razlaga, da kupci razvijejo svoja pričakovanja glede na lastne izkušnje v preteklosti, nasvete znancev ter informacije od podjetja in konkurentov. Kotler (2004, str. 26) razlaga, da se danes vse več podjetij usmerja v koncept kupca, kar pomeni, da skušajo doseči dobičkonosnost na podlagi doseganja večjega dela v izdatkih vsakega kupca, s pomočjo gradnje zvestobe kupcev in osredotočenostjo na vrednost življenjske dobe kupčeve zvestobe.

Kotler (2004, str. 63-64) pravi, da čeprav podjetje osredotočeno na kupca skuša doseči čim večje zadovoljstvo kupca, to ni njegov glavni cilj, ampak je to višja dobičkonosnost. Podjetje mora poskrbeti, da ne povečuje zadovoljstva samo svojih kupcev, ampak tudi vseh ostalih deležnikov (delničarji, zaposleni, dobavitelji), ki si pa želijo čim večjo dobičkonosnost podjetja. Podjetje se mora torej truditi s svojimi omejenimi sredstvi kupcem posredovati veliko zadovoljstvo in hkrati vzdrževati še sprejemljivo stopnjo zadovoljstva drugih deležnikov.

Pomembnost zvestobe kupcev poudarjata tudi Rust in Zahornik (v Faullant et al., 2008, str. 163), ki sta ugotovila, da je lahko petkrat dražje pridobiti nove kupce, kot pa ohraniti že obstoječe kupce. Po Kotlerjevem mnenju (2004, str. 64) je danes še posebej pomembno, da se podjetja posvečajo zadovoljstvu porabnikov, ker le ti zaradi razširjenosti uporabe interneta, preprosto posredujejo informacije o storitvah podjetja celemu svetu. Če gre za širjenje pozitivnega mnenja, je to za podjetja seveda dobro, slabše pa je, če gre za negativno kritiko.

Cronin (v Alexandris, Kouthouris & Meligdis, 2006, str. 415) je razvil tridimenzionalni model merjenja zadovoljstva porabnikov, ki naj bi bil še posebej primeren za storitve na področju športno rekreativne dejavnosti. Kvaliteto storitev bi morali meriti preko treh dimenzij: kakovost interakcije med izvajalcem storitve in porabnikom, kakovost storitvenega okolja, kakovost izida oz. rezultata storitvenega procesa. Brady in Cronin (v Alexandris et al., 2006, str. 415) opisujeta kakovost interakcije med izvajalcem storitve in porabnikom kot rezultat porabnikovega doživetja interakcije z zaposlenimi v organizaciji. Sestoji iz odnosov in obnašanja zaposlenih ter strokovnega znanja. Kakovost storitvenega okolja se nanaša na fizični ali otipljiv element organizacije, kot so oblikovanost infrastrukture, ambient in družbeni dejavniki. Kakovost izida storitvenega procesa pa se nanaša na izpolnitev porabnikovih pričakovanj, ko je enkrat preizkusil storitve.

Alexandris et al. (2006, str. 416) pripisujejo kakovosti interakcije med izvajalcem storitve in porabnikom velik pomen, saj imajo obiskovalci veliko stika z zaposlenimi, kot so smučarski inštruktorji, žičničarji, redarji na progah, gostinski delavci. Porabniki pa so tudi nenehno v stiku z ostalimi obiskovalci smučarskega središča. Strokovno znanje zaposlenih se nanaša na znanje o smučišču, žičničarji morajo poznati tehnične elemente smučišča, reševalno osebje mora natančno vedeti kako ukrepati v primeru nesreč. Znanje zaposlenih je zelo pomembno pri zaupanju porabnikov v samo varnost na smučišču. Odnosi in obnašanje zaposlenih se nanaša na komuniciranje z obiskovalci smučišča, reševanje problemov in ugajanje njihovim potrebam. So bistvenega pomena, da se porabniki na smučišču dobro počutijo.

Alexandris et al. (2006, str. 416) med elemente kakovosti storitvenega okolja prištevajo smučarske proge, vlečnice in sedežnice, cestne povezave, parkirna mesta in stavbe (gostinski objekti, trgovine, toalete, itd). Sem vsekakor lahko prištevamo tudi naravno okolje, saj nam ta daje celoten videz smučišča, ter je hkrati glavni dejavnik oblike smučarskih prog. Ambient in

oblikovalska zasnova predstavljata higienske razmere, stanje vlečnic, število le teh in število prog ter sam videz celotnega smučarskega centra. Družbeni dejavnik se nanaša na obnašanje samih smučarjev, upoštevanje pravil in vzdrževanje varnosti ter njihovega zaznavanja gneče.

Alexandris et al. (2006, str. 416) pri kakovosti izida storitvenega procesa govorijo o možnosti negativnega ocenjevanja storitev, če se porabnikova pričakovanja ne uresničijo. Ti največkrat pričakujejo sprostitev, izboljšanje svojih gibalnih sposobnosti, zabavo in užitek. Dawson (v Alexandris et al., 2006, str. 416) navaja tri možne rezultate porabnikovega pričakovanja: fizični, družbeni in psihološki. Fizični rezultat je povezan s porabnikovem prepričanjem, da bo smučanje izboljšalo njegovo fizično zdravje. Psihični rezultat je povezan s prepričanjem, da bo smučanje pomagalo pri socializiranju posameznika (npr. druženje s prijatelji, družino). Psihološki pa je povezan s prepričanjem, da bo smučanje pripomoglo k psihičnemu ravnovesju (npr. sprostitev, zmanjšanje stresa).

Yoon in Uysal (v Matzler, Fuller & Faullant, 2007, str. 409) trdita, da je na vedno bolj zasičenih trgih uspeh neke destinacije zelo odvisen od dobre analize motivacije turistov, njihovega zadovoljstva in zvestobe. Narejenih je bilo veliko raziskav, kako skozi zadovoljstvo porabnikov povečati dobičkonosnost podjetja. Reichheld in Sasser (v Matzler et al., 2007, str. 409) sta ugotovila, da je porabnikovo zadovoljstvo povezano s pozitivnim prenašanjem mnenja od ust do ust, namerami ponovnega nakupa in z zmanjševanjem cenovne občutljivosti.

Peterson In Wilson (v Matzler et al., 2007, str. 410) sta ugotovila, da osebne lastnosti posameznika vplivajo na povezavo med zadovoljstvom porabnikov in njihovo zvestobo. To predpostavko je uporabil tudi Matzler (Matzler et al., 2007, str. 410) pri preučevanju povezave med zadovoljstvom in zvestobo v zimsko športnem turizmu. Ugotovil je, da so v zimskem športnem turizmu porabnikove značilnosti, ki vplivajo na povezavo med zadovoljstvom in zvestobo, predvsem življenjski slog, stopnja potrošnje in smučarske sposobnosti porabnika. Richards (v Matzler et al., 2007, str. 410) je ugotovil, da se izkušeni smučarji o izbiri smučarske destinacije odločajo predvsem na podlagi svojih smučarskih sposobnosti oziroma glede na želje razviti svoje znanje.

Po mnenju Dicksona in Huytona (2008, str. 200) so zaposleni skozi službo za pomoč strankam povezava med cilji podjetja in porabnikovo izkušnjo. Če povzamemo McKerchea in Robbinsa (v Dickson & Huyton, 2008, str. 201), je za turizem kot v ljudi usmerjeno dejavnost, učinkovitost storitev za pomoč strankam bistvenega pomena za preživetje in rast na trgu. Ismert in Petrick (v Dickson & Huyton, 2008, str. 201) navajata, da so prav vsi anketirani obiskovalci smučišč pripisalo neko mero pomembnosti obnašanju zaposlenih pri zaznavanju kvalitete ponudbe celotnega smučarskega centra, kar 78% pa jih je menilo, da je obnašanje zaposlenih zelo pomembno. Davidson (v Dickson & Huyton, 2008, str. 201) zagovarja direktno povezavo med organizacijsko kulturo (vključujoč usposabljanje

zaposlenih, dajanje pooblastil zaposlenim, organizacijsko klimo ter delovne postopke) in kvaliteto storitev, zadovoljstvom strank in tudi uspešnostjo podjetja. Skrbeti za svoje zaposlene je torej eden od možnih načinov, kako imeti zadovoljne stranke in posledično tudi dobiček. Dickson in Huyton (2008, str. 201) razlagata, da je stranka smučarskega centra nenehno v stiku z zaposlenimi (npr. osebje za sprejem rezervacij, ponudniki transportnih možnosti, ponudniki nastanitev, prodajalci in izposojevalci opreme, redarji na parkiriščih, prodajalci smučarskih kart, inštruktorji, žičničarji, gostinski delavci, reševalci).

Faullant et al. (2008, str. 163) so opazili, da je največkrat uporabljena determinanta pri zvestobi porabnikov, zadovoljstvo porabnikov, ki je potreben, vendar ne tudi zadosten pogoj za zvestobo porabnikov. Pozitivni vplivi zadovoljstva na zvestobo porabnikov se odražajo v nameri slednjih za ponovni nakup izdelka ali storitve in v želji po priporočitvi tega tudi znancem. Sporočanje od ust do ust je druga najbolj pomembna posledica zadovoljstva. Čeprav ne more biti nadzorovana s strani podjetja, je pa zelo pomembna, saj priporočila stalnih strank lahko privabijo nove. Faullant et al. (2008, str. 163) pravijo, da kljub temu, da precej raziskav kaže, da zadovoljstvo ne vodi direktno v zvestobo porabnikov, pa nihče od raziskovalcev ne dvomi, da je zadovoljstvo prvi pogoj za zvestobo porabnikov.

Pomemben dejavnik zvestobe porabnikov je tudi podoba blagovne znamke. Fredericks in Salter (v Faullant et al., 2008, str. 164) vidita podobo kot sestavino porabnikovega paketa vrednosti, ki skupaj s ceno, kakovostjo storitve in inovacijami določa obseg zvestobe. Kandampully in Suhartanto (v Faullant et al., 2008, str. 165) sta mnenja, da je v turizmu podoba, ki jo ima oseba o nekem hotelu, eden najpomembnejših faktorjev pri odločitvi o ponovni nastanitvi in priporočilu drugim. Faullant et al. (2008, str. 174) ugotavljajo, da podoba destinacije nima vpliva samo na razumsko ocenjevanje kakovosti storitev in posledično na zadovoljstvo porabnika, ampak tudi na čustveno zaznavanje blagovne znamke, kar vodi v zvestobo porabnika. Faullant et al. (2008, str. 174) puščajo tudi odprto možnost, da se pomembnost podobe blagovne znamke glede vpliva na zvestobo porabnikov razlikuje glede na storitve. To naj bi se še posebej videlo pri storitvah, kjer je razlikovanje med konkurenti zelo majhno. Tukaj je lahko zaznana podoba celo edini dejavnik, ki ga konkurenti ne morejo posnemati.

Yoon in Uysal (v Matzler et al., 2008, str. 403) v povezavi z zelo konkurenčnim trgom zimsko športnih turističnih središč trdita, da je uspeh neke destinacije odvisen od temeljite analize motivacije turistov, njihovega zadovoljstva in zvestobe. Matzler et al. (2008, str. 403) pravijo, da je na voljo obilje literature, ki govori o merjenju zadovoljstva turistov z destinacijo, s posamičnimi turističnimi storitvami ali o storitvah povezanih z nastanitvijo in bivanjem v nekem kraju. V ozadju vseh teh raziskav pa naj bi se skrivalo prepričanje, da sta zadovoljstvo in zvestoba porabnikov gonilni sili finančne uspešnosti. Matzler et al. (2008, str. 404) razlagajo, da se podjetja v želji po izboljšanju finančnega stanja prek zadovoljstva porabnika pogosto opirajo na Andersonovo in Mittalovo verigo zadovoljstvo – dobiček, ki

prikazuje, kako naj bi izboljšanje spremenljivk, ki lahko vključujejo osebne značilnosti porabnika, situacijske značilnosti ali značilnosti povezane s produktom, vodilo do povečanega zadovoljstva porabnikov, to naj bi povečalo zvestobo porabnikov, ki pa vodi k večji dobičkonosnosti. Čeprav veliko raziskav trdi, da zadovoljstvo porabnikov vodi k večji dobičkonosnosti podjetja, pa Reinartz in Kumer (v Matzler et al., 2008, str. 404) menita, da povezava med zadovoljstvom in dobičkonosnostjo ni tako enostavna. Stahl, Matzler in Hinterhuber (v Matzler et al., 2008, str. 404) razlagajo, da ni vsak zvest porabnik tudi dobičkonosen ter da visoko zadovoljstvo ne vpliva avtomatično na višjo zvestobo. Nekateri porabniki so lahko zelo zvesti, vendar pa vsota njihovih nakupov prinese zelo malo k celotnim prihodkom podjetja.

Matzler et al. (2008, str. 403) trdi, da se pomembnost zadovoljstva razlikuje glede na moderatorske spremenljivke, ki vključujejo osebne značilnosti porabnika (npr. spol, starost, izobrazba, itd), situacijske značilnosti (npr. cenovna orientiranost, članstvo kartice zvestobe, itd) in značilnosti povezane z izdelkom (npr. zahtevnost uporabe, potrebno posebno znanje za uporabo). Managerji ki pri merjenju zadovoljstva ne upoštevajo takšnih razlik, lahko zmotno pripisujejo nekaterim lastnostim prevelik oziroma drugim nikakršen pomen. Burnham, Frels in Mahajan (v Matzler et al., 2008, str. 404) vidijo stroške zamenjave ponudnika kot spremenljivko, ki moderira povezavo med zadovoljstvom in zvestobo. Homburg in Giering (v Matzler et al., 2008, str. 404) sta za spremenljivko, ki moderira povezavo med zadovoljstvom in zvestobo, določila osebne značilnosti, Evanschitzky in Wunderlich (v Matzler et al., 2008, str. 404) situacijske značilnosti ter Homburg, Giering in Menon (v Matzler et al., 2008, str. 404) značilnosti odnosa med ponudnikom storitve in porabnikom. Kot povzamejo Matzler et al. (2008, str. 404) vplivanje na attribute, kot so npr. osebne značilnosti porabnika in situacijske značilnosti, katere moderirajo povezavo med zadovoljstvom in zvestobo, ne vodi vedno v povečanje splošnega zadovoljstva porabnikov. Nekateri atributi so bolj pomembni kot drugi in atributi uspešnosti se razlikujejo glede na porabnike in glede na tržne segmente.

Matzler et al. (2008, str. 404) razlaga, da porabniki veliko raje ocenjujejo izdelke in storitve na ravni posameznih lastnosti, kot pa na splošni ravni. Porabniki so lahko zadovoljni z eno lastnostjo in nezadovoljni z drugo. Tega pa ne moremo ugotoviti z merjenjem zadovoljstva na agregatni ravni. Oliva, Oliver in Bearden (v Matzler et al., 2008, str. 404) menijo, da sta raven zadovoljstva s posameznimi lastnostmi storitve in splošno zadovoljstvo s storitvijo lahko kvalitativno različna kazalca. Splošno merjenje zadovoljstva lahko zajame druge vidike priložnosti uporabe, kot če gledamo na storitev po posameznih lastnostih le te, lahko pa tudi prikrije specifične težave povezane s storitvijo. Mittal, Ross in Baldasare (v Matzler et al., 2008, str. 404) so prepričani, da model merjenja zadovoljstva prek ravni posameznih lastnosti storitve omogoča raziskovalcem in managerjem višjo raven specifičnosti in diagnostične vrednosti.

Matzler (v Matzler et al., 2008, str. 406) je odkril, da se pomembnost posameznih značilnosti

smučišča razlikuje glede na življenjski stil posameznika. V svoji študiji o hotelski dejavnosti je nadalje ugotovil, da je lahko moderatorska spremenljivka, ki vpliva na zaznavanje zadovoljstva tudi narodnost porabnikov, katere vpliv naj bi bil viden predvsem pri cenovnem zadovoljstvu in zadovoljstvu s storitvami. Torej porabniki različnih narodnosti naj bi bili pri enakih cenah in pri enakih storitvah različno zadovoljni.

Matzler et al. (2008, str. 406) so se po pregledovanju literature o moderiranih učinkih na povezavo med zadovoljstvom in zvestobo ter o razmerju med dejavniki zadovoljstva in splošnim zadovoljstvom porabnikov osredotočili na vlogo osebnih značilnosti porabnika (starost, spol), specifične značilnosti situacije (enkratni obiskovalci in večkratni obiskovalci) in značilnosti povezane z destinacijo (stopnja težavnosti smučišča), ki so posebnega pomena za trženjsko segmentiranje pri trženju destinacij. V raziskavi so ugotovili, da imajo osebne značilnosti le omejen vpliv na zadovoljstvo, situacijske značilnosti in značilnosti povezane z destinacijo pa močnejši, ter da je na podlagi teh tudi možno bolje predvideti zadovoljstvo porabnikov.

Clark in Maher (2006, str. 60) pravita, da so se tudi podjetja v turistični dejavnosti, tako kot podjetja v drugih dejavnostih, usmerila na gradnjo zvestobe porabnikov na podlagi razvoja odnosa med podjetjem in porabnikom. Berry in Gordon (v Clark & Maher, 2006, str. 60) razlagata, da se trženje s poudarkom na odnosih s porabniki usmerja predvsem na izboljšanje dolgoročnih menjav med podjetjem in porabnikom v storitvenih dejavnostih ter na ustvarjanje nove vrednosti s posameznim porabnikom. Gordon in McKenna (v Clark & Maher, 2006, str. 60) pa razlagata, da podjetja v zameno od porabnikov dobijo večjo zvestobo, manjša je verjetnost, da bodo porabniki zamenjali ponudnika storitve in porabniki širijo dobro mnenje o ponudniku.

Oliver (v Clark & Maher, 2006, str. 60) opredeljuje zvestobo kot veliko predanost ponovnemu nakupu izdelkov priljubljene blagovne znamke tudi v prihodnosti, kljub različnim situacijskim vplivom in tržnim prizadevanjem, ki bi lahko povzročile zamenjavo ponudnika. Petrick (v Clark & Maher, str. 61) je v svoji raziskavi o turistih, ki si želijo predvsem zabave in njihovem namenu ponovnega obiska destinacije, kot napovedovalce ponovnega obiska uporabil preteklo vedenje, zadovoljstvo in zaznano vrednost. Ugotovil je, da so vsi trije napovedovalci pozitivno vplivali na namero turistov ponovno obiskati destinacijo. Clark in Maher (2006, str. 61) pravita, da se je preteklo vedenje tudi v drugih raziskavah izkazalo kot pomemben dejavnik pri določanju zvestobe turistov. Če povzamemo Berrya in Dwyera (v Clark & Maher, str. 61), je zaupanje temelj vsakega odnosa med porabnikom in podjetjem. Clark in Maher (2006, str. 62) menita, da je zaradi same narave smučarske dejavnosti in zaradi velikega števila smučarjev na letni ravni v nekem smučarskem centru, podjetjem težko vzpostaviti odnos s porabniki oziroma je to zanje zelo drago. Podjetja v smučarski dejavnosti se torej raje zanašajo na to, da imajo porabniki naravno željo po smučanju in jih to naredi povezane s smučarskim centrom.

Dwyer, Morgan in Hunt (v Clark & Maher, 2006, str. 62) razlagajo, da je za trženje na podlagi odnosov med porabnikom in podjetjem predanost porabnika obvezna za uspešen odnos. Če se nanašamo na Moorman (v Clark & Maher, str. 62), je predanost velika želja po ohranitvi vrednosti odnosa s ponudnikom storitve. Clark in Maher (2006, str. 62) tako predpostavljata, da visoka predanost dejavnosti smučarskih središč pozitivno vpliva na zvestobo smučarjev.

Neal (v Clark & Maher, 2006, str. 62) opredeli zaznano vrednost kot porabnikovo zaznavanje, ki temelji na izkušnjah o storitvi. Zaznana vrednost je napovedovalec izbire storitve, ki posledično tudi vodi v zadovoljstvo porabnikov. Zeithamel (v Clark & Maher, 2006, str. 62) razlaga, da sklepi porabnikov o vrednosti temeljijo na zaznanih koristih in zaznanih stroških med trajanjem odnosa s ponudnikom storitve. Clark in Maher (2006, str. 62) menita, da je zagotavljanje vrednosti porabnikom strategija trženja, ki temelji na odnosu med porabnikom in ponudnikom storitve in katere namen je zagotavljanje zadovoljstva porabnikov in posledično tudi povečanje zvestobe porabnikov. Porabniki, ki so večkrat zaznali slabo vrednost s strani ponudnika storitve, bolj verjetno razvijejo negativen odnos do ponudnika storitve, kar ima posledično tudi negativen vpliv na zvestobo porabnika. Merjenje splošnega zadovoljstva porabnikov pri smučarskem središču mora temeljiti na podlagi celotne izkušnje pri obisku smučišča. Stanje smučarskih prog, dostop do vlečnic, čistoča toalet, prenočišča in še veliko drugih dejavnikov pomembno vpliva na stopnjo zadovoljstva porabnikov. Clark in Maher (2006, str. 68) sta v svoji raziskavi smučarskih središč v severni Ameriki ugotovila, da lahko managerji s spodbujanjem večje pripadnosti pozitivno vplivajo na zvestobo porabnikov.

Ryan, Lehto in Ewart (v Tsiotsou, 2007, str. 19) so ugotovili, da so v turizmu pretekle izkušnje pomemben dejavnik pri vključevanju v aktivnosti, vzorcih izdatkov in pri izbiri destinacije. Stopnja znanja smučanja je pomemben napovednik izbire lokacije in pogostosti udeležbe pri aktivnosti. Yoon in Uysal (v Tsiotsou, 2007, str. 19) sta ugotovila, da je zadovoljstvo porabnikov direktno povezano z zvestobo turistični destinaciji, kar pomeni, da bodo zadovoljni porabniki ponovno obiskali destinacijo in jo priporočili tudi drugim.

2.2 Statusni simbol kot dejavnik izbire smučarske destinacije

V povezavi z destinacijami, ki ponujajo športne dejavnosti, velja omeniti tudi statusni simbol. Danes predstavljajo športi statusni simbol, to še posebej velja za smučanje, ki je med bolj priljubljenimi in tudi dražjimi športi. Pri smučanju kot statusnem simbolu je pomembno tudi, na katero smučišče se odpravimo, saj veljajo nekatera v družbi kot bolj prestižna kot druga. Tukaj lahko omenimo že drugi statusni simbol, ki je v sodobni družbi zelo pomemben, in sicer potovanja.

Burnik (2008, str. 3) govori o športih kot o statusnem simbolu. Burnik pravi, da imamo vsi

ljudje potrebo po družbeni uveljavitvi, samopotrditvi, socialni sprejetosti in družbenem statusu. Osebne značilnosti posameznika v večji meri pogojujejo način in v kolikšni meri izpolnjujemo te potrebe. Eno od sredstev za doseganje družbenih ciljev je lahko tudi šport. Ta predstavlja osebno vrednoto, ki je lahko tudi sredstvo samouresničitve in statusni simbol.

De Botton (2004, str. 4) razlaga, da so sociologi opazili, da se ljudje pri svojem delu trudijo nekaj doseči predvsem zaradi denarja in statusa. Beseda status, ki izvira iz latinščine, ima dva pomena, prvi se nanaša na zakonski ali strokovni položaj znotraj neke skupine (npr. poročen, katolik, itd.), drugi pomen pa na vrednost in pomembnost nekoga v očeh družbe. De Botton (2004, str. 5) govori tudi o današnjem statusu potovanja, ki lahko pri nekaterih ljudeh povzroči prikrajšanje, če si ne morejo privoščiti potovanja v tujino vsako leto. V družbi je namreč zelo zaželeno, da smo že smučali na znanih smučiščih, obiskali najlepše plaže sveta, da imamo najljubšo restavracijo v Franciji, itd.

Solomon (v Belen del Rio, Vazques & Iglesias, 2001, str. 412) opredeli status kot funkcijo izražanja čustev občudovanja in prestiža, ki jih lahko porabnik doživi pri uporabi določene blagovne znamke. Vignerón in Johnson (v Belen del Rio et al., 2001, str. 412) razlagata, da ta funkcija temelji na petih značilnostih blagovne znamke: simbol individualne moči in družbenega statusa, odsev družbenega odobravanja, ekskluzivnost ali omejenost majhni skupini ljudi, prispevek čustvenega doživljanja in tehnična superiornost. Belen del Rio et al. (2001, str. 412) opisujejo, da funkcija statusa odgovarja na potrebe posameznikov doseči prestiž in priznavanje s strani družbe. Ni pa ni nujno, da blagovna znamka, ki omogoča ta status, tudi predstavlja družbeno skupino, v kateri je posameznik.

Na različnih spletnih forumih (npr. Med.over.net, Smučajmo, itd.) je mogoče opaziti, da med slovenskimi smučarji veljajo tuja smučišča kot velik statusni simbol, saj si ne more vsakdo privoščiti teden smučanja npr. v Franciji. Hkrati tuja smučišča med smučarji veljajo za bolj varna od slovenskih. Na odločitev o izbiri smučišča med družinami namreč vpliva tudi naraščajoče število nesreč na slovenskih smučiščih v primerjavi s tujimi smučišči. Milan Maver, smučarski učitelj s 50 letnim stažem v Dnevnikovem objektivu (Pihlar, 2009) razlaga, da so slovenska smučišča glede zaščitnih ograj, mrež in blazin med najbolj zavarovanimi v Evropi, tudi žičnice so zelo dobro vzdrževane, problem pa je pri samih ljudeh, saj je kultura smučanja pri Slovencih zelo drugačna od evropske. Slovenci smo pri smučanju premalo obzirni do drugih, gledamo samo nase in se ne prilagajamo morebitni gneči na smučiščih, zato prihaja do vse hujših nesreč med smučarji. Prav tako so policisti, ki bi umirili brezobzirne in prehitre smučarje, na slovenskih smučiščih le redko prisotni, v tujini pa je to že praksa. Vse to so po Maverjevem mnenju razlogi, da mlade družine kljub urejenim slovenskim smučiščam z otroki raje hodijo smučat v tujino, saj se jim tam zdi veliko bolj varno za otroke.

2.3 Družini prilagojeno trženje destinacije

Smučišča, ki se pozicionirajo kot družinska smučišča, morajo biti še posebej pozorna na trženje družinam in otrokom. Poznati morajo socializacijo današnjih otrok in njihovo vlogo na trgu. Kotler (2004, str. 188) opredeli družino kot najpomembnejšo nakupno organizacijo v družbi in hkrati kot najvplivnejšo primarno referenčno skupino. Statistična opredelitev družine pravi, da je to življenjska skupnost oseb v okviru zasebnega gospodinjstva. To je: življenjska skupnost staršev (obeh ali enega) in neporočenih otrok, ki živijo z njima oziroma z enim od staršev (starost otrok ni omejena, vendar pa le-ti nimajo svoje družine oziroma ne živijo v zunajzakonski skupnosti); življenjska skupnost moškega in ženske, ki sta sklenila zakonsko zvezo; življenjska skupnost partnerjev, ki živita v zunajzakonski skupnosti (Statistična terminologija, 2010). Za mlado družino uporablja Stanovanjski sklad Slovenije naslednjo opredelitev: mlada družina je življenjska skupnost obeh ali enega izmed staršev z enim ali več otroki oziroma posvojenci, pri čemer vsaj en otrok še ni šoloobvezen v koledarskem letu javnega poziva Stanovanjskega sklada Republike Slovenije (Url. 96/2007, 2010).

McNeal in Ji (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 13) ne vidita otrok samo kot kupcev, ampak tudi kot vplivneže pri družinskih nakupih, bodisi ko z nadlegovanjem dosežejo želeni nakup ali posredno, ko se njihove preference upošteva pri nakupu. Chavda (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 13) razlaga, da se je spremenila vloga otrok v družini, ki imajo sedaj močnejšo pozicijo v družinski porabi, zaradi sprememb v strukturi gospodinjstev in sprememb v demografiji. Vpliv otrok se je še zlasti povečal v enostarševskih družinah in v družinah, kjer staršem zelo primanjkuje časa za ukvarjanje z otroki. Ward (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 13) razlaga, da je socializacija porabnika proces, ko mladi ljudje pridobivajo sposobnosti, znanja in stališča pripadajoča svojim funkcijam na trgu. Dotson in Hyatt (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 13) razlagata, da se je spremenil vpliv v socializaciji. Včasih so imeli glavni vpliv pri socializaciji otrok starši, danes pa imajo vse močnejšo vlogo mediji, ki nas stalno zasipavajo z raznimi oglasi, pri tem pa ima veliko vlogo tudi internet. Danes je na trgu tudi zelo veliko zavedanje blagovnih znamk in njihove vrednosti, kar tudi vpliva na obnašanje otrok na trgu. Ne samo, da so nekatere blagovne znamke postale bolj pomembne kot druge, otroci jih celo uporabljajo pri družbenih odnosih in pri izražanju identitete. Dotson in Hyatt (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 13) sta tudi mnenja, da je otroštvo pomembno pri oblikovanju vrednot blagovne znamke, saj naj bi se odrasli ravnali po naučenih vzorcih vedenja iz otroških let.

Turner (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 14) vidi otroke kot prihodnji trg odraslih porabnikov. Zato naj bi bilo zelo pomembno oblikovati zvestobo blagovni znamki že pri mladih ljudeh. Eden od načinov vzpostavitve zvestobe že pri mladih porabnikih je, da naredimo blagovno znamko porabnikom domačo ter da pri njih dosežemo pozitivno podobo že v otroštvu. Glede na Roberta (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 14) je najboljši način,

kako otroka navdušiti za nek izdelek ali storitev ter tako pridobiti otrokovo zvestobo blagovni znamki, da mu poleg osnovnega izdelka ali storitve omogočimo neko vrsto zabave. K osnovnemu izdelku lahko dodamo majhno igračo, da sprožimo otrokovo presenečenje, saj ne ve, kaj bo dobil. Primer so igračke, ki jih otroci dobijo zraven otroškega menija v McDonald'su. Na smučiščih pa skušajo otroka navdušiti z številnimi igrali in tobogani, ki se nahajajo tako na snegu, kot znotraj gostinskih in namestitvenih objektov. Poris (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 14) pravi, da nekateri otroci zelo cenijo če jim ponudnik storitve omogoča zabavo, kjer lahko sodeluje cela družina. Zato bi bilo treba pri trženju upoštevati družino kot celoto in njene potrebe. Druženje vseh članov družine namreč lahko predstavlja zabavo že samo po sebi. Tržniki naj bi oblikovali atmosfero, ki bi ustrezala družinskim članom vseh starosti. Dotson in Hyatt (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 14) predlagata, da naj bi tržniki namesto direktnega osredotočanja na otroka razvijali strategije, ki bi vključevale tako otroke kot starše.

3 KVALITATIVNA RAZISKAVA O SMUČARSKEMU CENTRU CERKNO KOT DESTINACIJI ZA MLADE DRUŽINE

3.1 Namen in cilji

Narejenih je bilo že precej raziskav o zadovoljstvu obiskovalcev smučarskih središč ter o povezavi zadovoljstva med smučarji in njihovo zvestobo določenemu smučarskemu središču. Raziskave so bile narejene za tuja smučišča, v Sloveniji pa je področje zadovoljstva obiskovalcev smučarskih središč še precej neraziskano. Zaradi vedno večje konkurence med smučarskimi središči in borbe za čim večje število obiskovalcev lahko predvidevam, da bodo managerji smučišč začeli vse večjo pozornost namenjati povezavi med zadovoljstvom in zvestobo obiskovalcev in dejavnikom, ki na to povezavo vplivajo. V Sloveniji se že nekaj let pojavlja akcija *Naj smučišče*, s katero želi podjetje Alpe Adria Media Market spodbuditi smučarska središča, da svoje storitve opravljajo kar najboljše in se trudijo za svoje obiskovalce. Dvakrat so podelili priznanje *družini prijazno smučišče*, zato se pojavlja vprašanje, kako lahko to priznanje vpliva na Smučarski center Cerčno, ki je že drugič prejel to priznanje.

Namen raziskave je pridobiti zamisli o tem, na kaj mora biti Smučarski center Cerčno pozoren, da bo priznanje *družini prijazno smučišče* lahko čim bolj unovčil v svojo korist. Cilji raziskave so razumeti, kateri so tisti dejavniki, ki najbolj vplivajo na zadovoljstvo mlade družine na smučišču in posledično ugotoviti, katerim dejavnikom se mora Smučarski center Cerčno posvečati, da bo najbolj izkoristil priznanje *družini prijazno smučišče* ter tako privabil čim več obiskovalcev. Cilj je oblikovati tudi hipoteze, katere bo moč preveriti z nadaljnjim podrobnejšim kvantitativnim raziskovanjem.

3.2 Metodologija

Aaker, Kumar in Day (1988, str. 186) pravijo, da kvalitativne raziskave uporabimo za boljšo prepoznavo problema, preden se lotimo zahtevnejših analitičnih raziskav. Namen kvalitativnih raziskav je ugotoviti, kakšno je porabnikovo mnenje o nekem izdelku ali storitvi. Kvalitativne podatke se zbira za boljšo prepoznavo dejavnikov, ki ne morejo biti direktno opazovani in merjeni. Primer kvalitativnih podatkov so občutki, mnenja, nameni in obnašanje porabnikov. Včasih se ne da dobiti informacij na popolnoma strukturiran ali formalen način, saj se porabniki pri nekaterih vprašanjih počutijo nelagodno, se jim zdijo preveč direktna ali pa ne povejo svojega resničnega namena. V takih situacijah nam lahko pomagajo kvalitativne metode, saj lahko skozi nestrukturiran intervju ali v fokusni skupini pridobimo informacije o globljih razlogih za porabnikovo odločitev, ki jih drugače ne bi razkrili. Kvalitativne metode raziskovanj so manj strukturirane kot standardizirani vprašalniki. Odnos med raziskovalcem in vprašanim traja dlje in ima globlji kontekst. To tudi omogoča, da izvemo nove poglede na preučevani problem. Število vprašanih porabnikov je majhno in so le delno reprezentativni katerikoli ciljni populaciji, predstavljajo pa nek uvod za podrobnejše študije na večjem vzorcu porabnikov. Kvalitativne raziskovalne metode se uporabljajo: za podrobnejše definiranje problemov, predlaganje hipotez, ki bi bile lahko preverjene v kasnejših raziskavah; za predhodno preverjanje strukturiranih vprašalnikov; za pridobivanje odzivov na nove koncepte proizvodov; za raziskovanje tem, ki bi jih bilo nemogoče preveriti s strukturiranimi raziskovalnimi metodami; itd (Aaker et al., 1988, str. 187).

Metoda kvalitativnega raziskovanja, ki jo bom uporabila v tem diplomskem delu, je poglobljeni intervju. To je vrsta intervjuja, kjer se raziskovalec in vprašanec osebno pogovarjata in pri tem podrobno analizirata obravnavani problem. Poznamo dve vrsti poglobljenih intervjujev, in sicer neusmerjeni poglobljeni intervju in pol-strukturirani poglobljeni intervju. Neusmerjeni poglobljeni intervju daje vprašanemu kar maksimalno svobodo znotraj obravnavanega problema. Uspeh takšnega intervjuja je odvisen od vzpostavitve sproščenega odnosa med raziskovalcem in vprašanim, od raziskovalčeve sposobnosti podrobneje razjasniti nekatere odgovore, da bi prišli do globljih pomenov, brez da bi se oddaljili od problema raziskovanja, nadalje od raziskovalčeve sposobnosti speljati intervju nazaj v okviru raziskovanega problema, kadar so oddaljitve nesmiselne ter od njegove sposobnosti zahtevati utemeljitev vsakega komentarja in odgovora. Takšni intervjuji trajajo eno do dve uri in so lahko po predhodnem dovoljenju vprašanega tudi snemani, za lažjo kasnejšo interpretacijo. Pol-strukturirane poglobljene intervjuje imenujejo tudi fokusirane intervjuje, ker jih raziskovalec uporablja, ko želi pokriti točno določene področja raziskovanega problema. Raziskovalec določi čas pogovora, izrazoslovje in čas namenjen določenemu področju problema. Ta vrsta intervjujev je primerna za intervjuvanje direktorjev, strokovnjakov ali ljudi na vodilnih položajih. Uspešnost teh intervjujev je odvisna od raziskovalčevih sposobnosti (Aaker et al., 1988, str. 189-190).

V diplomskem delu sem naredila raziskavo s pomočjo sedmih poglobljenih intervjujev. Te sem opravila pri mladih družinah, ki smučajo in prihajajo iz različnih delov Slovenije. Družine prihajajo iz Cerknega, Idrije, Spodnje Idrije, Črnega Vrha nad Idrijo, Goriških Brd in Zagorja. Pri iskanju primernih družin sem se držala opredelitve mlade družine, ki jo uporablja Stanovanjski sklad Republike Slovenije in pravi, da je mlada družina življenjska skupnost obeh ali enega izmed staršev z enim ali več otroki oziroma posvojenci, pri čemer vsaj en otrok še ni šoloobvezen v koledarskem letu javnega poziva Stanovanjskega sklada Republike Slovenije (Url. 96/2007, 2010). Pri vodenju intervjujev sem si pomagala s opomnikom, ki je predstavljen v Prilogi 2, po obliki pa ustrezajo neusmerjenemu poglobljenemu intervjuju. V družini so se sami odločili kdo bo odgovarjal na vprašanja, ampak običajno so izbrali tistega od staršev, ki največ smuča skupaj z otroki. V štirih družinah so bile to matere, v treh pa očetje. Pri petih družinah sem intervjuje izvedla na njihovem domu, pri dveh pa v mojem študentskem stanovanju v Ljubljani. Intervjujev nisem snemala, saj sem želela da bo intervju potekal v sproščenem vzdušju. Mnenje vprašanih staršev sem si sproti zapisovala na papir. Intervjuji so trajali od 40 pa do 50 minut.

3.3 Ugotovitve kvalitativne raziskave

Ugotovitve raziskave bom predstavila v treh sklopih. V prvem sklopu bom povzela kje intervjuvane družine smučajo, pri kateri starosti so začeli otroci smučati in ali so hodili v smučarsko šolo. V drugem sklopu bom analizirala ali intervjuvani starši poznajo akcijo *Naj smučišče* in priznanje *družini prijazno smučišče*, koliko jim pomenita ti dve priznanji, ko se odločajo kam bodo šli smučat in kateri so tisti dejavniki, ki najbolj vplivajo na izbiro smučišča. V tretjem sklopu se bom osredotočila na Smučarski center Cerčno in zadovoljstvo vprašanih staršev z njihovimi storitvami ter na koristi, ki jim jih lahko po mnenju vprašanih prinese priznanje *družini prijazno smučišče*. Potrebno pa je še enkrat poudariti, da izbrana metoda poglobljenih intervjujev ne omogoča posploševanja ugotovitev na celotno ciljno populacijo, saj bom ugotovitve izvedla na podlagi izraženih mnenj sedmih intervjuvanih oseb.

Splošne ugotovitve o smučanju mladih družin

Od skupno sedmih družin jih je pet že obiskalo Smučarski center Cerčno, tri Ski Bor v Črnem vrhu na Idrijo in dve družini Kranjsko goro. Med smučišči, ki jih je obiskala le po ena družina pa se pojavljajo Celjska koča, Kobla, Kandršče, Marela, Golte, Krvavec, Vogel, Kanin, Lokve, Pokljuka, Rogla, Logatec, Vojsko in Javornik. Na tuja smučišča hodijo skupaj z otroki štirje od sedmih vprašanih staršev, in sicer v Dolomite, Trbiž in Višarje v Italiji ter v Wallnabelle v Avstrijo. Od teh štirih sta dve osebi povedali, da gredo v tujino za več dni skupaj, in sicer med zimskimi počitnicami. Kot razlog, zakaj gredo v tujino, so navedli, da so proge na tujih smučiščih širše in daljše, zaradi česar se ljudje bolj porazdelijo po smučišču, kar zagotavlja večjo varnost. Povedali so tudi, da pride cenejše, ko sešteješ vse stroške, če greš za nekaj dni v tujino, kot pa če se vsak dan voziš na različna slovenska smučišča. Dve družini, ki sedaj še

nista z otrokom obiskali tujih smučiščih, to nameravata v prihodnjih sezonah, ko bodo otroci malo starejši. Šest družin od sedmih intervjuvanih hodi na tuja smučišča oziroma načrtuje obisk le teh v prihodnje, kar kaže na njihovo veliko popularnost med vprašanimi starši, predvsem zato, ker se jim zdijo bolj varna. To tudi potrjuje izjavo dolgoletnega smučarskega učitelja Maverja (Pihlar, 2009), ki pravi da slovenske družine zaradi varnosti raje hodijo smučat v tujino. Starši so bili skupaj z otroki v sezoni 2009/2010 na smučiščih precej pogosto. Nekateri so bili na smučišču sedemkrat, drugi desetkrat, nekateri tudi dvajsetkrat. Šest od sedmih intervjuvanih oseb pravi, da na smučišče, kamor hodijo najbolj pogosto, gredo zaradi bližine svojemu domu. Mati, ki pravi, da so najpogosteje v Auronzu v Italiji, pove, da čeprav ni najbližje, jim je zelo všeč, ker je družinsko smučišče, kjer ni gneče in zato zelo primerno za otroke. Družini, v kateri otroci trenirajo smučanje, najpogosteje obiščejo smučišči (ena družina Smučarski center Cerkljeva, druga Javornik), na katerem otroci trenirajo. Clark in Maher (2006, str. 62) predpostavljata, da visoka predanost dejavnosti smučarskih središč pozitivno vpliva na zvestobo smučarjev. To velja tudi pri dveh intervjuvanih starših, katerih otroci trenirajo smučanje. To počnejo, ker so temu športu zelo predani, zato so tudi zvesti določenemu smučarskemu centru, saj ga zaradi treningov velikokrat obiščejo.

V petih od sedmih družin smučata oba starša. V vseh družinah pa smučajo vsi otroci, ki so starejši od treh let, na smučke pa nameravajo postaviti tudi najmlajše člane, ko bodo dosegli primerno starost. Otroci intervjuvanih oseb so bili stari približno tri leta, ko so se prvič srečali s smučanjem. Vse vprašane osebe pa pravijo, da otroci take starosti na smučkah zdržijo le kakšno urico, potem pa je potrebno iti na igrala, pa spet malo na smučke. Vsi starši so od začetka sami učili otroke smučati, šest od sedmih staršev pa so otroke kasneje tudi vpisali oziroma jih nameravajo vpisati v smučarsko šolo, ker menijo, da se v skupini veliko hitreje in bolje naučijo. Otroci iz dveh družin so včlanjeni v smučarski klub, kjer tudi trenirajo. V eni intervjuvani družini mati smuča, oče pa deska na snegu, kar potem predstavlja težave pri učenju otroka na smučkah. Starša sta morala tudi sprejeti odločitev, ali postaviti otroka na smučali ali na desko. Odločila sta se, da najprej naučita otroka smučati, ker je to lažje, kar se tiče samega ravnotežja. Kar v štirih intervjuvanih družinah je eden od staršev smučarski učitelj, zato pravijo, da je pričakovano, da tudi svoje otroke naučijo smučati. Vsi intervjuvani starši pravijo, da so otroke sami navdušili za smučanje, ker želijo nanje prenesti svoje veselje do smučanja. V nobeni družini še niso dali otroka v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču. Ena od mater vrtcev na smučišču ne pozna; če bi smučišča, ki jih obiskujejo, to nudila, bi mogoče dala otroka v varstvo za kakšno urico, da se tudi z možem malo nasmučata. Druga mati pravi, da so otroci že med tednom v vrtcu in da se malo družijo s starši, ko pa gredo smučat, je to družinski dan, zato je prav, da ga preživijo skupaj. Res, da zaradi majhnih otrok sami manj smučajo, vseeno pa jih ne želijo zanemarjati. Otroci vseh vprašanih staršev pogosto uporabljajo igrala, ki so v otroškem vrtcu na smučišču. Vsem staršem se zdijo le ta zelo pomembna, saj se majhni otroci hitro naveličajo smučanja, igrala pa jim popestrijo dan in poskrbijo za zabavo med smučanjem.

Prepoznavnost akcije *Naj smučišče* in priznanja *družini prijazno smučišče* med mladimi družinami ter dejavniki, ki vplivajo na izbiro smučišča

Štiri vprašane osebe so poznale akcijo *Naj smučišče*, od teh sta dve bežno poznali tudi priznanje *družini prijazno smučišče*. Za manjšo prepoznavnost priznanja *družini prijazno smučišče* v primerjavi z izborom *Naj smučišče* je lahko razlog v tem, da priznanje podeljujejo šele dve sezoni, *Naj smučišče* pa izbirajo že kar nekaj sezon zapored. Ena oseba je znalo točno povedati, da sta Krvavec in Smučarski center Cerčno v sezoni 2009/2010 zasedla prvi dve mesti med velikimi smučišči, ostale tri osebe pa so le ugibale oziroma predvidevale, katera smučišča bi to lahko bila. Na vprašanje, koliko ta naziv vpliva na izbiro smučišča, je pet oseb odgovorilo, da jim to priznanje ne pomeni veliko, ker gredo smučat tja, kjer že poznajo, torej da se odločajo na podlagi svojih izkušenj. Dve osebi sta odgovorili, da poznata večino slovenskih smučišč, ker sta smučarska učitelja in sta že povsod smučala, če pa določenega smučišča ne poznata, o tem vprašata znance. Dve družini bi se za smučišče odločili na podlagi tega naziva, če bi bil ta bolj poznan v javnosti, ena oseba je še dodala, da bi pred tem nazivom pri odločitvi imelo večjo težo to, da je smučišče primerno za otroke.

Na vprašanje, kako lahko naziv *Naj smučišče* koristi smučarskemu centru, so vprašane osebe odgovorile, da lahko pridobi več obiskovalcev, da je to neka potrditev, da dobro opravljajo svoje delo, da lahko pripomore k večji prepoznavnosti smučišča, motivira vodstvo smučišča, da še naprej nudijo kakovostne storitve in da ne pričakujejo avtomatično, da bodo imeli vedno veliko smučarjev, če je bila ena sezona uspešna. Dve osebi sta tudi poudarili, da morajo ta naziv oglaševati, saj drugače ne bodo imeli več obiskovalcev na podlagi le tega. Oglaševanje naj bi bila namenjeno predvsem tistim, ki smučišča še ne poznajo. Ena oseba je predlagala, da bi napisali na table, ki nakazujejo koliko kilometrov je še do določenega smučišča, da je bilo le to po izboru obiskovalcev *Naj smučišče* v sezoni. Napisati pa bi to morali tudi na vidna mesta na smučišču. Ena oseba je menila, da jim ta naziv ne koristi, ker ga ne oglašujejo in ker je sploh celotna akcija premalo poznana med smučarji.

Tri intervjuvane osebe so bile mnenja, da bi priznanje *družini prijazno smučišče* vplivalo na izbiro smučišča. So pa poudarili, da bi moralo biti priznanje bolj poznano med smučarji kot do sedaj in da bi morala to priznanje tudi smučišča sama predstaviti na tablah na smučiščih in na njihovih spletnih straneh. Pri štirih intervjuvanih osebah pa to priznanje ne bi imelo vpliva na izbiro smučišča, ker smučajo na že poznanih lokacijah. Ti se odločajo na podlagi izkušenj. Da so te zelo pomembne pri vključevanju v aktivnosti in izbiri destinacije, so ugotovili že Ryan, Lehto in Ewart (v Tsiotsou, 2007, str. 19). Dve osebi sta poudarili, da zaradi poznavanja večine slovenskih smučišč takšna priznanja nanju ne vplivajo. Po njunem mnenju naj bi priznanje bolj vplivalo na tiste družine, ki manj smučajo in ne poznajo smučišč. Eden od intervjuvanih staršev pa je dodal, da misli, da je Slovenija tako majhna, da še vedno več pomeni, da ti neko smučišče priporoči znanec, kot pa določeno priznanje, ki ga smučišče dobi. V literaturi zasledimo, da Faullant et al. (2008, str. 163) pravijo, da je sporočanje od ust

do ust pomembna posledica zadovoljstva, saj priporočila stalnih strank lahko privabijo nove.

Vse intervjuvane osebe so bile mnenja, da lahko priznanje *družini prijazno smučišče* smučarskemu centru koristi. Ena oseba je poudarila, da morajo obiskovalci vedeti, na podlagi katerih dejavnikov oziroma kriterijev so dobili to priznanje, da vedo, kaj pričakovati od tega smučišča. Nekdo drug je menil, da je priznanje povratna informacija, ki jo dobi smučišče od gostov, glede na to lahko popravijo določene pomanjkljivosti, se izboljšajo in ohranijo dobre stvari. Eden od vprašanih staršev je dobil idejo, da bi morali postaviti neke maskote na smučišče, ki bi ponazarjale, da so imetniki priznanja. Po njegovem mnenju je napaka, ker se na smučišču ne zasledi ničesar o tem priznanju. Trije intervjuvani starši so bili mnenja, da lahko priznanje koristi smučišču predvsem tako, da privabi več mladih družin in predvsem tiste, ki do sedaj smučišča niso poznale, da pa je seveda vse odvisno od dobrega oglaševanja. Eden pa je celo predlagal, da bi morali v prihodnosti uvesti mednarodno priznanje, ki bi predstavljalo vsa družini prijazna smučišča.

Dejavnik, ki najbolj vpliva na to, katero smučišče bodo starši izbrali za smučanje skupaj z otroci, je bil pri vseh vprašanih starših primernost proge, torej da ni prestrma in da je dovolj široka. Štiri vprašane osebe so med te dejavnike prištele dostop z avtom do smučišča oziroma do vlečnic. Ena oseba je tu poudarila, da so za otroke najboljša tista, ki imajo otroško progo in gostinske objekte pri vznožju, tako da ni treba otrokom s sedežnicami do vrha, starši pa lahko hitro skočijo po kakšno stvar v avto. Tri vprašane osebe so med pomembne dejavnike prištele varnost na smučišču, čim manjšo gnečo in primerne žičnice za otroke, zanje naj bi bili najboljši krožniki. Med pomembnimi dejavniki so se pojavili še zadostno število sanitarij, ki so v bližini žičnic, prijazni žičničarji, klopce na smučišču, da se lahko kam usedejo, igrala za otroke, da je otroški vrtec zavarovan od ostalih prog, igrala in otroški meniji v restavraciji. Vsi vprašani starši menijo, da so igrala za otroke na smučiščih zelo pomembna, saj se majhni otroci zelo hitro naveličajo določene aktivnosti, igrala pa jim nudijo zabavo in sprostitvev. V literaturi zasledimo, da je Cronin (v Alexandris et al., 2006, str. 415) razvil tri dimenzionalni model merjenja zadovoljstva porabnikov storitev športno rekreativnih dejavnosti. Kvaliteto storitev bi morali po njegovem meriti prek treh dimenzij: kakovost interakcije med izvajalcem storitve in porabnikom, kakovost storitvenega okolja in kakovost izida oz. rezultata storitvenega procesa. Na podlagi poglobljenih intervjujev sem ugotovila, da je kakovost storitvenega okolja zelo pomembna pri merjenju zadovoljstva, saj se mladim družinam zdijo elementi storitvenega okolja (proge, vlečnice in sedežnice, cestne povezave, parkirna mesta, gostinski objekti, toaleta, itd.) zelo pomembni, ko gredo smučat z otroki.

Glede cen je ena vprašana oseba predlagala, da bi morala slovenska smučišča ponuditi več članskim družinam popuste, npr. da bi pri petčlanski družini en otrok imel brezplačno karto. Po njenem mnenju bodo morala slovenska smučišča hitro ukrepati, saj se že opazi da družine raje gredo za nekaj dni v tujino, kot da se vozijo na različna slovenska smučišča. Druga intervjuvana mati je povedala, da je na smučišču Wallnebelle v Avstriji brezplačna proga za

otroka začetnika in njegovega spremljevalca na smučeh. Meni, da bi to morala uvesti tudi slovenska smučišča oziroma, če nimajo možnosti postaviti takšne proge, vsaj dati popuste za družine, ki otroke šele učijo smučanja, ker pride zelo drago da kupi družina celodnevne karte, uporablja pa v bistvu samo najlažjo progo in otroški vrtec. Intervjuvani oče pa je predlagal, da bi uvedli cenovno ugodno kombinacijo karte in kosila za družine, saj te vedno obišejo tudi restavracijo, kajti otroci se morajo pogreti in pojesti nekaj toplega.

Zaposleni na smučišču se zdijo vsem intervjuvanim staršem zelo pomembni pri kakovosti storitev celotnega smučarskega centra. Starši so poudarili, da morajo biti zaposleni prijazni in ustrežljivi, saj dajejo vtis o celotnem smučišču in odražajo podjetje, ki stoji zadaj. Znati morajo pomagati, vedeti morajo kje se nahaja določena proga, kakšna je in kakšne žičnice so tam, biti morajo urejeni in znati več jezikov, če smučišče obiše veliko tujcev. Žičničarji morajo pomagati otrokom na sedežnico in ne smejo biti nestrpni, če morajo zaradi njih ustavljati žičnico. Po mnenju enega od staršev, smučar ne bo več obiskal določenega smučišča, če se mu bodo zamerili tamkajšnji zaposleni. Pomembnost ravnanja zaposlenih na smučišču za zadovoljstvo smučarjev, na kar je opozoril tudi Cronin (v Alexandris et al., 2006, str. 415) v okviru tridimenzionalni modela merjenja zadovoljstva porabnikov storitev športno rekreativnih dejavnosti, kateri vključuje kakovost interakcije med izvajalcem storitve in porabnikom, je bila torej poudarjena tudi v moji raziskavi. Tudi Ismert in Petrick (v Dickson & Huyton, 2008, str. 201) sta v svoji raziskavi ugotovila, da obiskovalci smučišč pripisujejo pomembnost obnašanju zaposlenih pri zaznavanju kvalitete ponudbe celotnega smučarskega centra.

Otroci nobene od intervjuvanih družin se še niso udeležili delavnic na smučišču, ki niso neposredno povezane s smučanjem. Vsi intervjuvani starši pa menijo, da je pomembno, da smučišča organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje cela družina. To je pomembno za tiste družine, ki kupijo celodnevno karto, saj je za majhne otroke značilno, da se določene aktivnosti hitro naveličajo in silijo domov, potem pa se starši jezijo, ker so plačali celo karto. Intervjuvana mati je poudarila, da je pomembno, da na smučišču izobesijo obvestila o določeni aktivnosti ali dejavnosti na vidna mesta, tako da so vsi smučarji obveščeni, da se na smučišče dogajajo še druge stvari in da starši lahko pravočasno prijavijo otroke v aktivnost, če je to potrebno. Tudi v literaturi lahko zasledimo, da Dotson in Hyatt (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 14) predlagata, da naj tržniki razvijajo strategije, ki vključujejo tako otroke kot starše. Druga intervjuvana mati je povedala, da se je njena hči na Smučarskemu centru Cerkljeva redno udeleževala tekmovanj, ki so jih imeli v otroškem vrtcu. Na tekmovanje se je bilo potrebno prej prijaviti, otroci so dobili štartne številke, imeli so tudi napovedovalca. Potrebno je bilo prevoziti nekaj vratc, ali s smučkami ali s sankami, na koncu pa so bili vsi zmagovalci in so dobili diplome ter nagrade. Povedala je tudi, da so se tekmovanja odvijala ob nedeljah in praznikih ter da so se jih otroci zelo veselili. Takšna tekmovanja dajo dodatno vrednost smučanju in navdušijo otroke nad določenim smučarskim centrom. Na tem mestu lahko povzamem Robertsa (v Pettersson & Fjellstrom, 2006, str. 14), ki pravi, da je najboljši

način, kako otroka navdušiti za nek proizvod ali storitev ter tako pridobiti njegovo zvestobo blagovni znamki, da mu poleg osnovnega proizvoda ali storitve omogočimo neko vrsto zabave. To počnejo tudi v smučarskih centrih, saj otrokom nudijo zabavo s številnimi igrali na smučišču, pri otroškem tekmovanju pa dobijo nagrado, ki pri njih sproži presenečenje in navdušenje.

Štiri intervjuvane družine so smučale na smučiščih, ki so imele ločeno progo za otroke začetnike. To je bilo na smučišču v Dolomitih, v Auronzu v Italiji, v Wallnabelle v Avstriji in na Golteh. Pet intervjuvanih oseb meni, da je ločena proga za otroke začetnike zelo pomembna in da bi jo morala imeti tudi večja slovenska smučišča. Ena intervjuvana oseba pri tem misli, da so slovenska smučišča prostorsko omejena, saj je velik problem že to, da so proge v Sloveniji preozke, kar se je izkazalo pri novi tehniki smučanja, pri kateri se delajo široki in dolgi zavoji. Druga oseba meni, da bi bilo super, če bi bilo tako kot v Wallnabelle v Avstriji, kjer imajo brezplačno progo za otroka in njegovega spremljevalca na smučeh in je precej daljša od otroških vrtcev na slovenskih smučiščih, ki so premajhni, da bi bili poleg njih na smučeh tudi starši. Zaveda se, da bi slovenska smučišča težko naredila tako progo, zato pa bi morala uvesti vsaj kakšne popuste za družine, ki svoje otroke šele učijo smučati. Tretja oseba meni, da bi bilo super, če bi imela slovenska smučišča ločeno progo za otroke, vendar pravi, da primanjkuje že prog, ki bi bile rezervirane za treninge. Pravi, da žičničarji želijo samo visok obisk, da imajo čim več dobička, ne zanimajo pa se za razvoj slovenskega tekmovalnega smučanja. Ena oseba meni, da na slovenskih smučiščih ne manjkajo ločene proge za otroke, ampak proge, ki bi bile za otroke začetnike sploh primerne. Za najmlajše mora biti pravi naklon proge, ki se lepo zaključi in morajo biti primerne vlečnice, to so pa edino krožniki, ki jih je žal na smučiščih premalo. Še ena oseba je bila mnjenja, da na slovenskih smučiščih ne potrebujejo ločenih prog za otroke, ker je dovolj že otroški vrtec. Ta je primeren za osnove, ki jih otroci hitro osvojijo, potem pa morajo iti na običajne proge, da se čim prej naučijo, da morajo paziti na dogajanje okrog sebe.

Smučarski center Cerklje

Pet intervjuvanih družin pogosto smuča v Smučarskem centru Cerklje, ostali dve družini pa se bosta v prihodnje tudi kdaj odpravili tja, saj sta starša na Cerkljem že smučala pred leti, brez otrok. Na splošno je vseh pet intervjuvanih staršev zadovoljnih s storitvami Smučarskega centra Cerklje. Ena oseba je dodala, da v primeru gneče postanejo proge preozke, kar zmanjša varnost na smučišču, ampak to naj bi bil problem večine slovenskih smučišč. Druga oseba pogreša kakšne krožnike več, ker so ti najboljša žičnica za otroke. Tretja oseba meni, da bi bilo super, če bi imeli ločeno progo za otroke, kot jo imajo v Wallnabelle v Avstriji, vendar se zaveda, da bi jo težko naredili, zato pa meni, da bi morali imeti vsaj kakšne popuste za družine, ki svoje otroke šele učijo smučati. Četrta intervjuvana oseba pa meni, da bi bil že čas, da uvedejo magnetne karte, ki jih tuja smučišča poznajo že več let. Te so super za otroke, ker naprava zaznava karto, ki jo ima smučar v žepu in tudi za starše, ker lahko magnetno karto

obdržijo, plačujejo pa jo lahko preko interneta in ni treba čakati v vrsti pred blagajno za na smučišče. Slabost je tudi to, da se na Cerknem vse dogaja na vrhu; restavracija je zgoraj, otroški vrtec tudi, kar ni priročno za majhne otroke, ki morajo iti na vrh smučišča s sedežnico, saj so te lahko do njih zelo neprijazne. Zaposleni v Smučarskem centru Cerknno se zdijo vsem petim staršem zelo prijazni in ustrežljivi. Vedno priskočijo na pomoč, če je to potrebno. Med koristi in spremembe v ponudbi, za katere pet intervjuvanih oseb misli, da jih bo priznanje *družini prijazno smučišče* prineslo Smučarskemu centru Cerknno, lahko prištevamo možnost, da izkoristijo priznanje sebi v prid in da to postane njihova prednost pred ostalimi smučišči, večji obisk mladih družin ob dobri promociji priznanja, motivacijo da bodo še vedno odlično opravljali svoje delo ter da jim priznanje lahko koristi kot odlična reklama.

3. 4 Oblikovanje hipotez in priporočila za nadaljnje raziskovanje

Poglobljeni intervjuji so podlaga za nadaljnje raziskovanje, saj na podlagi njih postavimo hipoteze, ki jih raziskovalci preverijo z zahtevnejšim analitičnim raziskovanjem. Hipoteze postavimo na podlagi mnenj intervjuvanih oseb, ki pa predstavljajo le del celotne ciljne populacije. Da lahko ugotovitve posplošimo na celotno populacijo, potrebujemo ustrezen vzorec ljudi za raziskavo, intervjuje pa sem opravila le s sedmimi družinami.

Prva hipoteza, ki jo bom predlagala za nadaljnje raziskovanje, se glasi:

Smučarski center Cerknno bo zaradi priznanja družini prijazno smučišče obiskalo več mladih družin.

V poglavljenih intervjujih sem ugotovila, da je večina vprašanih staršev menila, da je največja korist, ki jo lahko priznanje *družini prijazno smučišče* prinese smučarskemu centru, več obiskovalcev s strani mladih družin. Po mnenju intervjuvanih oseb lahko priznanje privabi predvsem tiste družine, ki smučišča še ne poznajo. Družine, ki smučišče že obiskujejo, poznajo njihove storitve, zato jim priznanje ne predstavlja spremembe. Na podlagi priznanja se smučišče tudi loči od najbližjih konkurentov. Za samo smučišče je zelo pomembno, da ve, koliko priznanje vpliva na obisk smučišča. Na podlagi ugotovitev lahko oblikujejo primerno oglaševalsko akcijo.

Druga hipoteza se glasi:

Smučarski center Cerknno lahko poveča zvestobo mladih družin z uvedbo cenovnih popustov za družine.

V poglavljenih intervjujih sem ugotovila, da si starši želijo več popustov za družine. Če starši otroka šele učijo smučati, uporabljajo večinoma otroški vrtec in najlažjo progo, plačajo pa isto ceno karte kot tisti, ki smučajo po vseh progah. Če smuča veččlanska družina in če gredo še na kosilo, kar večina družin gre, je to že precejšen denarni izdatek za starše. Po mnenju intervjuvanih staršev bi morali na smučišču uvesti popuste za veččlanske družine oziroma jim nuditi ugodno kombinacijo karte in kosila. To bi bila tudi prednost pred konkurenco, saj sedaj ni velike cenovne razlike med njimi. S popusti bi vplivali na zvestobo družin, saj bi si te lažje

večkrat privoščile smučanje in bi manj odhajale v tujino, kjer naj bi bilo tam cenejše za njih.

Tretja hipoteza se glasi:

Kakovost storitvenega okolja vpliva na zadovoljstvo mladih družin s Smučarskim centrom Cerčno.

V raziskavi se je pokazalo, da je za mlade družine zelo pomembna kakovost storitvenega okolja. Pod to spada dostop do smučišča, parkirišča, proge, vrsta naprav na smučišču in njihova tehnološka dovršenost. V enem od intervjujev je bila podana želja po uvedbi magnetnih kart. O tem bi morale smučišče resno premisliti, še posebej zato, ker tuja smučišča magnetne karte poznajo že nekaj let. Intervjuvani starši so tudi povedali, da je za mlade družine zelo pomembno kakšen je dostop do smučišča in ali je potrebno do otroških prog in gostinskih objektov s sedežnicami na vrh hriba ali se ti nahajajo ob parkiriščih.

Četrta hipoteza se glasi:

Ravnanje zaposlenih na smučišču vpliva na zadovoljstvo mladih družin s Smučarskim centrom Cerčno.

Po mnenju intervjuvanih staršev je ravnanje zaposlenih zelo pomembno pri zaznavanju kakovosti smučarskega centra kot celote. Zaposleni morajo biti vedno prijazni in ustrezljivi, za mlade družine pa je še posebej pomembno, da pomagajo majhnih otrokom pri sestopanju na vlečnico. Zaposleni odražajo celoten smučarski center, zadovoljstvo obiskovalcev z njihovim ravnanjem pa vpliva tudi na ponovni obisk smučišča.

Predlagani hipotezi bi morali raziskovalci preveriti z anketiranjem na dovolj velikem vzorcu staršev. Ker se hipotezi navezujeta na določeno smučišče, bi bilo družine najbolj smiselno anketirati na samem smučišču, saj bi najbolj ustrezale vzorcu. Rezultati podrobnejših raziskav bi zelo koristili samemu smučišču pri odločitvah glede načina oglaševanja, spremembah glede cen ter popustov, pri zasnovi storitvenega okolja ter pri izbiri in usposabljanju zaposlenih.

SKLEP

V diplomskem delu sem se osredotočila na Smučarski center Cerčno kot destinacijo za mlade družine. Te bi na smučišče privabili zaradi priznanja *družini prijazno smučišče*, ki so ga prejeli dve sezoni zapored. Po pregledu literature ugotavljam, da konkurenca med smučišči narašča zaradi vse več zim z malo snega in potovanj na daljše destinacije. Ugotavljanje zadovoljstva smučarjev in njihove zvestobe tako postaja vse pomembnejše. Opravljenih je bilo veliko raziskav o povezavi zadovoljstva in zvestobe obiskovalcev smučarskih centrov, vendar se te ne navezujejo na mlade družine kot smučarske obiskovalce. Takšne raziskave pa bodo postajale vse pomembnejša za smučišča, ki se predstavljajo kot družini prijazna smučišča.

V kvalitativni raziskavi sem na podlagi poglobljenih intervjujev s starši sedmih družin ugotovila, da so jim najbolj pomembni dejavniki, ko se odločajo, kam bodo šli smučat z otroki, primernost prog za začetnike, dostop z avtom do smučišča oziroma žičnic, varnost na smučišču, čim manjša gneča in primerne žičnice za otroke. Menijo, da morajo biti zaposleni vedno prijazni in na voljo za pomoč, saj odražajo podobo celotnega smučarskega centra. Igrala se jim zdijo zelo pomembna, saj omogočajo otrokom zabavo. Svojih otrok nikoli niso dali v varstvo vzgojiteljicam na smučišču. Intervjuvani starši si tudi želijo cenovnih popustov za družine. Na slovenskih smučiščih pogrešajo ločeno proge za otroke oziroma proge, ki bi bile primerne za najmlajše, saj morajo te biti pravega naklona, ki se pravilno zaključijo in opremljena z otrokom primerno žičnico.

V poglobljenih intervjujih sem ugotovila, da je priznanje *družini prijazno smučišče* slabo poznano med smučarji. Akcija *Naj smučišče* je bolj prepoznavna, kar lahko pripišemo tudi temu, da traja že kar nekaj let, priznanje *družini prijazno smučišče* pa so podelili šele dvakrat. Na starše, ki poznajo veliko smučišč, priznanja ne vpliva, saj se ti odločajo na podlagi svojih izkušenj. Priznanje družini prijazno smučišče naj bi vplivalo predvsem na tiste družine, ki smučišča še ne poznajo in katere nimajo veliko smučarskih izkušenj. Intervjuvani starši poudarjajo, da bi morala smučišča priznanja bolj oglaševati in predstavljati na samih smučiščih. Družine, ki obiskujejo Smučarski center Cerkljeva so zadovoljne z njihovimi storitvami in menijo, da lahko na podlagi priznanja družini prijazno smučišče dobijo več smučarjev, torej mladih družin, ki do sedaj niso smučale na Cerkljevi. Želijo pa si cenovnih popustov za družine, ki otroke šele učijo smučati. Med pomembne dejavnike pri izbiri smučišča in zadovoljstvu z njihovimi storitvami uvrščajo storitveno okolje, torej vrsta prog, žičnic, dostop do smučišča, gostinski objekti ter ravnanje zaposlenih na smučišču. Na podlagi teh ugotovitev, sem tudi predlagala štiri hipoteze, ki jih bodo v zvezi s Smučarskim centrom Cerkljeva raziskovalci lahko podrobneje preverili.

Literatura in viri

1. Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (1998). *Marketing Research* (6th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
2. Alexandris, J., Kouthouris, C., & Meligdis, A. (2006). Increasing customers' loyalty in a skiing resort. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (5), 414-425.
3. Belen del Rio, A., Vazques, R. & Iglesias, V. (2001). The effects of brand associations on consumer response. *Journal of Consumer Marketing*, 18 (5), 410-425.
4. *Bizi.si poslovní imenik*. Najdeno 6. januarja 2010 na spletnem naslovu <http://www.bizi.si/podjetje/o-podjetju.aspx?wCToS%2BSxYojXdc4ZlaezEn40vg0A107s%2BT8%2BQ3UW%2F7g%3D>
5. Burnik, S. (2008, 21. januar). Variantni športi? *Šport*. Najdeno 16. marca 2010 na spletnem naslovu <http://www.gore-ljudje.net/novosti/33239/>
6. Clark, S., J. & Maher, K., J. (2007). If you have their minds, will their bodies follow? Factors effecting customer loyalty in a ski resort setting. *Journal of Vacation Marketing*, 13 (1), 59-71.
7. De Botton, A., (2004). Status symbols; You might think you go on holiday to be treated like royalty. But Alain de Botton argues that true happiness only comes in realizing hoe insignificant we really are. *The Independent*, 4-6.
8. Dickson, T., & Huyton, J. (2008). Customer service, employee welfare and snowsports tourism in Australia. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20 (2), 199-214.
9. Faullant, R., Matzler, K., & Füller, J. (2008). The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resorts. *Managing Service Quality*, 18 (2), 163-178.
10. Kotler, P. (2004). *Management trženja* (11. izdaja). Ljubljana: GV Založba.
11. Matzler, K., Füller, J., & Faullant, R. (2007). Customer Satisfaction and Loyalty to Alpine Ski Resorts: the Moderating Effect of Lifestyle, Spending and Customers' Skiing Skills. *International Journal of Tourism Research*, (9), 409-421.
12. Matzler, K., Füller, J., Renzl, B., Herting, S. & Späth, S. (2008). Customer Satisfaction with Alpine Ski Areas: The Moderating Effects of Personal, Situational, and Product Factors. *Journal of Travel Research*, 46, 403-413.
13. *Naj smučišča Krvavec, Kope in Celjska koča – Ture avanture*. Najdeno 8. decembra 2009 na spletnem naslovu <http://www.rtv slo.si/tureavanture/novice/naj-smucisca-krvavec-kope-in-celjska-koca/201553>
14. *Naj smučišča so: Celjska koča, Kope in Krvavec – Zanimivo*. Najdeno 29. marca 2010 na spletnem naslovu <http://www.dj-slovenija.si/si/657/novice/zanimivo.html?o=c096928b757f8684cce89696d0d2b9a5b690a3ab98bec6a58890e06b798754556a6684ab645794a56b7878466379>

15. Pettersson, A., & Fjellstrom, C. (2006). Responsible marketing to children and their families. *Young Consumers*, 13-18.
16. Pihlar, T. (2009, 24. januar). Drugod po svetu se smučarji ne zaletavajo tako množično in tako pogosto kot pri nas. *Dnevnik.si*. Najdeno 30. marca 2010 na spletnem naslovu http://www.dnevnik.si/tiskane_izdaje/objektiv/1042239112
17. Ski resort. V *Wikipedia, the free encyclopedia*. Najdeno 1. aprila 2010 na spletnem naslovu http://en.wikipedia.org/wiki/Ski_resort
18. *Smučarski center Cerčno*. Najdeno 6. januarja 2010 na spletnem naslovu <http://www.ski-cerkno.com/>
19. Statistična terminologija. (2010). *Družina*. Najdeno 19. maja 2010 na spletnem naslovu <http://terminologija.stat.si/>
20. Tsiotsou, R. (2007). Using visit frequency to segment ski resort costumers. *Journal of Vacation marketing*, 12 (1), 15-26.
21. Zakon o nacionalni stanovanjski varčevalni shemi in subvencijah mladim družinam za prvo reševanje stanovanjskega vprašanja. *Uradni list RS št. 96/2007-UPB2*.

PRILOGE

Kazalo prilog

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Priloga 1: Vprašalnik radijske oddaje Dobro jutro, Slovenija za podelitev priznanja družini prijazno smučišče | 1 |
| Priloga 2: Opomnik za vodenje poglobljenega intervjuja | 4 |
| Priloga 3: Zapiski poglobljenih intervjujev | 5 |
| Poglobljeni intervju 1 | 5 |
| Poglobljeni intervju 2 | 9 |
| Poglobljeni intervju 3 | 13 |
| Poglobljeni intervju 4 | 16 |
| Poglobljeni intervju 5 | 20 |
| Poglobljeni intervju 6 | 23 |
| Poglobljeni intervju 7 | 25 |

Priloga 1: Vprašalnik radijske oddaje Dobro jutro, Slovenija za podelitev priznanja družini prijazno smučišče

»Družini prijazno smučišče«



Spoštovani ljubitelji smučanja!

Letos smo se v uredništvu »Dobro jutro, Slovenija«, kjer že vrsto let organiziramo akcijo »Naj smučišče«, odločili le-to nadgraditi. Tako bomo prvič podeljevali tudi naziv »Družini prijazno smučišče«. Radi bi namreč vzpodbudili upravljalce smučišč, da bi svojo ponudbo prilagodili in dopolnili s ponudbo za najmlajše. Nekaterim to seveda že odlično uspeva; drugim pa malo manj. In prav tu pa nam lahko pomagate vi; ste v letošnji sezoni s svojo družino obiskali katero od spodaj navedenih smučišč?

Delite svoje družinsko smučarsko doživetje z nami in nam pomagajte pri odločitvi!

(Ena družina lahko izpolni le en ocenjevalni list za vsako od obiskanih smučišč)

Z DRUŽINO SMO OBISKALI SMUČIŠČE:

| | | |
|-------------------------------------|---------------|-----------|
| Celjska koča planina | Kope | Soriška |
| Cerkno | Kranjska Gora | Stari vrh |
| Park kralja Matjaža Trije kralji | Krvavec | Jakec - |
| Kanin planina | Pokljuka | Velika |
| Kobla vrelec | Rogla | Rimski |

DATUM _____

ŠTEVILO IN STAROST

OTROK _____

1. DOSTOP DO SMUČIŠČA

Vsako postavko ocenite z 1 = slabo, 2 = sprejemljivo, 3 = dobro, 4 = zelo dobro, 5 = odlično.

| | | | | | |
|-----------------|---|---|---|---|---|
| Urejenost ceste | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|----------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Velikost parkirišča | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pot od parkirišča do smučišča | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 |
| Dostop na smučišče z otroškim vozičkom | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Komentar:.....

2. USTREZNOST SMUČARSKIH PROG

Vsako postavko ocenite z 1 = slabo, 2 = sprejemljivo, 3 = dobro, 4 = zelo dobro, 5 = odlično.

| | | | | | |
|-----------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Primernost smučarskih prog za najmlajše | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Označenost prog | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Varnost na progi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ustrežljivost žičničarjev | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | |
|-----------------------------------|----|----|
| Tekoči trak | DA | NE |
| Sankaške proge | DA | NE |
| Ostali kotički za zabavo na snegu | DA | NE |

Komentar:.....

3. CENE

Vsako postavko ocenite z 1 = slabo, 2 = sprejemljivo, 3 = dobro, 4 = zelo dobro, 5 = odlično.

| | | | | | |
|--------------------------|---|---|---|---|---|
| Cena otroške vozovnice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cena gostinskih storitev | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cena družinske vozovnice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Komentar:.....

4. VARSTVO NA SMUČIŠČU IN SMUČARSKA ŠOLA

| | | |
|------------------------------|----|----|
| Varstvo na smučišču | DA | NE |
| Smučarska šola | DA | NE |
| Notranja igralnica za otroke | DA | NE |

Vsako postavko ocenite z 1 = slabo, 2 = sprejemljivo, 3 = dobro, 4 = zelo dobro, 5 = odlično.

| | | | | | |
|--------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Urejenost vrtca | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Usposobljenost varuš | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Cena varstva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Zadovoljstvo starša s smučarskim učiteljem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Zadovoljstvo otroka s smučarskim učiteljem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------|---|---|---|---|---|

Komentar:.....

5. GOSTINSTVO, WC, DRUGO

| | | |
|-----------------------------|----|----|
| Gostinska ponudba za otroke | DA | NE |
| Previjalni kotiček | DA | NE |

Vsako postavko ocenite z 1 = slabo, 2 = sprejemljivo, 3 = dobro, 4 = zelo dobro, 5 = odlično.

| | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|
| Kakovost hrane | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ustrežljivost kadra | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Higijena WC-ja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Primernost WC-ja za otroke | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Komentar:.....

6. SPLOŠNA OCENA DRUŽINSKE PONUDBE NA SMUČIŠČU

- 1 = slabo
- 2 = sprejemljivo
- 3 = dobro
- 4 = zelo dobro
- 5 = odlično

Komentar:.....

7. KAJ VAS JE NA SMUČIŠČU NAJBOLJ NAVDUŠILO?

.....

8. KAJ VAS JE NA SMUČIŠČU NAJBOLJ RAZOČARALO?

.....

.....

.....

9. PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Najlepše se vam zahvaljujemo za izpolnjeno anketo!

Vsako deseto izpolnjeno anketo bomo nagradili s parom smučarskih nogavic Mico; če želite v nagradni igri sodelovati tudi vi, nam zaupajte še svoje podatke.

Ime in priimek:.....

Naslov:.....

Pošta:.....

E-pošta:

Št. Obutve:.....

Dovoljujem, da moje podatke uporabljate za obveščanje o novostih, nagradnih igrah...

DA

NE

Vir: Alpe Adria Media Market d.o.o.

Priloga 2: Opomnik za vodenje poglobljenega intervjuja

1. Koliko otrok imate in koliko so stari?
2. Ali smuča celotna družina? Koliko so bili stari otroci, ko so začeli smučat oziroma ko ste z njimi prvič odšli na smučišče? So otroci sami pokazali navdušenje za smučanje, ste jih vi navdušili, ali so jih navdušili vrstniki?
3. Kam največkrat greste smučat? Kaj pa tujino, tudi greste? So to enodnevnizleti? Se odpravite za več dni? Kje prenočujete?
4. Ste vi učili otroke smučat ali ste jih vpisali v smučarsko šolo? Ste že dali otroke v varstvo v vrtec na smučišču?
Če so te storitve že uporabljali: Kako ste bili zadovoljni z zaposlenimi v smučarskem vrtcu, smučarski šoli? Se vam zdijo cene ustrezne? Ste kakšno določeno stvar

pogrešali, pa bi jo morali ponujati v smučarski šoli/vrtcu oziroma bi jo morali zaposleni upoštevati?

5. Poznate akcijo *Naj smučišče*, veste katera smučišča so v sezoni 2009/2010 zasedla prva mesta? Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate na katero smučišče boste šli smučat? Poznate priznanje *družini prijazno smučišče*, veste katera smučišča so ga prejela? Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate kam boste šli smučat z družino? Kako lahko takšno priznanje koristi smučarskemu centru?
Ste morda glasovali v akciji za priznanje *družini prijazno smučišče*? Če ste: Se vam zdi, da so ocenjevali primerne dejavnike? Če ne, zakaj ne?
Če ne poznajo teh dveh akcij, jim na kratko predstavim akciji... Kako menite, da lahko takšno priznanje vpliva na ponudbo smučarskega središča?
6. Kaj vam je najbolj pomembno, ko se odločate kam boste šli smučat z družino? Če se spomnijo zelo malo dejavnikov, jih še vprašam: so to morda cene, dostop do smučišča, oddaljenost, smučarska šola, smučarski vrtec, igrala za otroke, naprave na smučišču, težavnost oziroma raznolikost prog, opremljenost toalet, previjalne sobe, gostinska ponudba, varnost na smučišču, prijaznost osebja, itd? Kako pomembno se vam zdi delo zaposlenih za kvaliteto celotnih storitev smučarskega centra? Kako pomembni se vam zdijo vsi ti naštetih dejavniki, ko greste smučat z družino?
7. Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke? Se vaši otroci udeležujejo organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega)? Se vam zdi pomembno, da organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina? Ali je na smučiščih, ki jih obiskujete določena proga namenjena samo otrokom oziroma staršem, ki učijo svoje otroke smučati? Če ni, si želite da bi smučišča imela to urejeno?
8. Ste že obiskali Smučarski center Cerčno?
Če so že obiskali: Ste bili zadovoljni z njihovimi storitvami? Ste bili zadovoljni z delom zaposlenih na Smučarskem centru Cerčno? Nameravate še kdaj iti smučat na Smučarski center Cerčno? Kako mislite, da jim lahko koristi priznanje *družini prijazno smučišče*? Kaj vi pričakujete od njihove ponudbe sedaj, ko so že drugič prejeli to priznanje?

Priloga 3: Zapiski poglobljenih intervjujev

Poglobljeni intervju 1

Intervjuvana oseba: mati treh otrok

Datum in čas izvedbe: 7. julij 2010 13:15 – 14:00

Koliko otrok imate in koliko so stari?

Imam tri otroke, najstarejša je stara 7 let, srednji 5 let, najmlajši pa skoraj 1 leto.

Iz katerega kraja prihajate?

Zagorje.

Katera smučišča ste že obiskali skupaj z otroki?

Celjska koča, Kobla, Kandrše, Marela, Golte. Kandrše in Marela sta manjši in ne tako znani smučišči in sta nam najbližji. Niti ne vem, če ta dva štejeta, vem da ju omenijo, ko pravijo za snežne razmere.

Seveda štejeta, saj imamo v Sloveniji ogromno takšnih majhnih smučišč.

Katero smučišče obiščete najpogosteje?

Kandrše, ker nam je najbližje. Na Kobli smo bili dvakrat, na Celjski koči pa enkrat.

Kaj pa v tujino, tudi greste?

Ne.

Ali smuča celotna družina?

Vsi, razen najmlajšega.

Koliko so bili stari otroci, ko so začeli smučati oziroma ko ste z njimi prvič šli na smučišče?

Najstarejša je takrat imela 5 let, srednji pa 3 leta.

Sta otroka sama pokazali navdušenje za smučanje, ste ju vi navdušili, ali so ju navdušili vrstniki?

Midva z možem sva ju navdušila.

Ste vi učili otroka smučat ali ste ju vpisali v smučarsko šolo?

Najprej ju je učil mož, nato smo jih vpisali v smučarski tečaj. Na Kobli in na Golteh, vendar so bili to le enodnevni tečaji. Učili so jih študenti, ki so bili zelo prijazni. Otroci so bili navdušeni pa tudi samo učenje so vzeli bolj zares, mislim, da so se več naučili kot pri možu.

Kakšne so se vam zdele cene teh enodnevnih smučarskih tečajev?

Hmm, ne spomnim se več, ker je minilo že kar nekaj časa, ampak verjetno ni bilo ravno poceni. Ampak za nas ni prišlo tako drago, ker smo to koristili samo trikrat, štirikrat. Seveda pa je smučanje že samo po sebi drago, ker potrebuješ vso opremo, pa potem smučarske karte za vso družino. Ampak mi radi smučamo, tako da nam ni odveč dati ta denar.

Ste že dali otroke v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču?

Ne. Kakšen vrtec, mislite kot smučarska šola?

Ne, to je prav vrtec, ki ga imajo na nekaterih večjih smučiščih, kot na primer na Cerknem. Vzgojiteljice se igrajo z otroki tako v notranjih prostorih, kot zunaj na snegu, kjer so številna igrala, medtem ko starši smučajo. Ne gre pa za učenje smučanja.

Ne poznam teh storitev, pravzaprav prvič slišim za to. Lahko, da imajo vrtec tudi na katerem od smučišč, kjer smo že bili z otroki, vendar jaz ne vem za to. Na Celjski koči smo enkrat, že pred leti, prosili eno učiteljico da je popazila na otroka za dve uri, da sva lahko šla z možem malo smučati.

Če bi poznali to storitev oziroma, če bi smučišča, ki jih obiskujete nudila varstvo otrok v smučarskem vrtcu, bi dali otroke v varstvo?

Verjetno da bi. Vendar ne za cel dan, samo za kakšno urico ali dve, da bi šla z možem sama malo smučat.

Že razmišljate za naslednjo sezono, boste šli tudi z najmlajšim članom na smučišče?

Ne vem še, verjetno bomo poiskali kakšno varstvo, pa bomo šli samo mi štirje smučat. Verjetno pa le za nekaj uric na najbližje smučišče.

Poznate akcijo *Naj smučišče*, ki je že več sezon potekala v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija*, pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market?

Ne, ne poznam.

To je akcija, kjer poslušalci izbirajo najboljše smučišče po njihovem mnenju. Smučišča so razdeljena v tri skupine, velika, srednja in mala smučišča. V celotni akciji pa so prejeli preko 20.000 glasov namenjenih 80 različnim smučiščam. Čeprav ne poznate te akcije, pa menite, da lahko na kakšen način pripomore k večji prepoznavnosti smučišča oziroma k izboljšanju njihovih storitev?

Gotovo je to neka potrditev, da smučišče dobro opravlja svoje delo, če so izbrani za najboljše smučišče v sezoni. Hkrati lahko na takšen način pridobi tudi več obiskovalcev.

Ko se odločate kam boste šli smučat, bi vam kaj pomenilo, da je bilo smučišče izbrano za *Naj smučišče* med obiskovalci?

Verjetno, da bi. Za to akcijo sicer še nisem slišala, vendar pa vedno pogledamo malo po internetu kam bi šli smučat in če bi opazili, da so bili izbrani za *Naj smučišče*, bi to verjetno bil nek plus. Čeprav ko se odločamo kam bomo šli smučat z otroki, je glavno to, da je smučišče primerno za otroke. Sedaj čisto drugače gledamo na smučanje, kot pa ko smo bili stari 20 let, ko je bilo glavno da smo lahko hitro smučali.

Saj prav zato, so v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija* lansko sezono poleg akcije *Naj smučišče*, začeli tudi s podeljevanjem priznanja *družini prijazno smučišče*. Poznate to priznanje, veste katera smučišča so ga prejela v sezoni 2009/2010?

Ne, tudi tega ne poznam.

Priznanja so podeljevali že drugo sezono zapored organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* v okviru akcije *Naj smučišče*. Družine so smučišča ocenjevala v anketi na spletnem forumu med.over.net. Posebna ekipa do petih družin pa je smučišča ocenjevala tudi na terenu. V sezoni 2009/2010 je to priznanje dobilo 6 smučišč, med njimi tudi Celjska koča, katero vi obiskujete.

Res? Zanimivo, nisem vedela.

Bi priznanje *družini prijazno smučišče* vplivalo na izbiro smučišča?

Verjetno, da bi. Mi recimo pogledamo po internetu kaj določeno smučišče nudi, tako da mislim, da bi morali imeti to priznanje dobro predstavljeno na spletni strani in potem bi imelo veliko vlogo pri izbiri smučišča.

Kako lahko priznanje *družini prijazno smučišče* koristi smučarskemu centru?

Mislim, da jim lahko zelo koristi, vendar je pomembno, da obiskovalci vedo na podlagi katerih dejavnikov so ocenjevali smučišča. Kaj je tisto, kar jih razlikuje od drugih.

Ocenjevali so zelo različne dejavnike, od tega če ima smučišče smučarski vrtec, smučarsko šolo, pomični trak za otroke, igrala, dostop do smučišča, toalete, cene...

Mislím, da bi porabniki morali res vedeti, na podlagi česa je smučišče dobilo to priznanje. Kaj si lahko obetajo, če gredo na smučišče, ki je dobilo to priznanje.

Kateri pa so tisti dejavniki, ki so vam najbolj pomembni, ko greste smučat z družino?

Najprej nam je pomembno, da je blizu. Na Kandrše gremo zelo velikokrat, ker je blizu in lahko gremo samo za nekaj ur popoldan. Če je bolj oddaljeno, potem gremo za cel dan ali pa če gremo na počitnice. Pomembno je, da je dovolj sanitarij in da so ta v bližini žičnic, da ni treba hodit zelo daleč. To je sploh pri majhnih otrocih važno, ker stalno koga tišči na WC. Potem da je dostop z avtom omogočen do vlečnic, da ni treba nosit vse oprema nekam daleč, ker je to lahko zelo mučno. Sigurno so zelo pomembne proge, da niso prestrme. Da ni preveč gneče, sploh da ni treba dolgo čakati na vlečnico, ker otroci se hitro naveličajo čakanja. Aja, pa da so prijazni žičničarji, da pomagajo dvigniti otroka na žicnico, če je treba. Pomebno je tudi, da so kakšne klopce, da se lahko kam usedeš. Na Celjski koči se mi je zdelo zelo uredu, ker je ob smučišču sprehajalna potka, tako sem bila letos lahko tam z vozičkom, ko so ostali smučali, pa smo se vseeno vmes videli in skupaj nekaj pojedli. Da ni treba it nekam daleč z gondolo, potem pa bi bila jaz sama z dojenčkom čisto na drugem koncu.

Kaj pa, da je previjalna soba na toaletah?

To je tudi zagotovo pomembno. Tega sicer nisem uporabljala, ker letos smo zaradi dojenčka šli večinoma le za nekaj uric na najbližje smučišče, kjer niti nismo rabili tega, niti nimajo previjalnih sob, ker je le majhno smučišče.

Kako pomembni se vam zdijo zaposleni za samo kakovost storitev na smučišču?

Zelo pomembni, morajo biti ustrezljivi in prijazni. Morajo vedeti kakšne so proge, kako pridemo do posamezne proge in kakšne žičnice so tam, da pomagajo otrokom na sedežnico in da niso nestrpni, če je treba zaradi otrok ustaviti žičnico.

Kako pomembni se vam zdijo vsi ti naštetí dejavniki, ko greste smučat z družino?

Zelo pomembni. Zdaj je pač smučanje prilagojeno otrokom, ko bodo starejši bomo pa skupaj hodili na zahtevnejše proge.

Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke?

Ja, drugače se otroci hitro naveličajo. Na Kobli imajo tudi aqua park, kar se mi zdi super, če je družina tam na počitnicah, da lahko nekaj počnejo če je slabo vreme. Saj le redko kdo gre smučat z otrokom, če je zelo slabo vreme. Če si na počitnicah, je zelo pomebno, da imaš tudi neke alternative, da lahko nekaj počneš tudi v notranjih prostorih. Če gremo samo na enodnevne izlete, se že preveri prej, da bo lepo vreme.

Se vaši otroci udeležujejo organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, delavnice pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega), ki se odvijajo zunaj na snegu ali v gostinskih objektih? Take dejavnosti se ponavadi organizirajo med zimskimi počitnicami, ko je več otrok na smučišču oziroma na večjih smučiščih.

Takrat ko smo bili na Celjski koči ni bilo nobenih dejavnosti.

Se vam zdi pomembno, da organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina?

Nisem še zasledila tega, vendar bi bilo super.

Ali je na smučiščih, ki jih obiskujete določena proga namenjena samo otrokom oziroma staršem, ki učijo svoje otroke smučati?

Na Golteh je prav ločeno od ostalih prog in zavarovano z ograjo. Pri vratih so pravljnični liki, da malo pritegne otroke. Na Kandršeh je pa samo ena proga, ampak tam ni nekih divjakov, so bolj le tečaji za otroke in družine.

Pa si želite, da bi bil tudi na Kandršeh en del proge samo za otroke?

Saj bi bilo fino, če imeli kakšna igrala, ampak drugače mislim da ni potrebe, ker že ta proga ni strma in je čisto primerna za otroke. Ločen del za otroke je pomemben da je na velikih smučiščih, kjer je veliko ljudi.

Ste že obiskali Smučarski center Cerčno skupaj z otroki?

Ne, sva bila tam z možem sama, ko sva bila stara 20 let. Spomnim se, da so take hitre proge, ampak pri dvajsetih gledaš čisto druge stvari kot sedaj.

Smučarski center Cerčno je že drugo leto zapored dobil priznanje družini prijazno smučišče. Vsako leto pa tudi zasede eno od prvih treh mest med velikimi smučišči v akciji Naj smučišče. Kako mislite, da jim lahko koristita takšni priznaji s strani smučarjev?

To je zagotovo potrditev, da dobro delajo. Mislim, da lahko tako pridobijo še več obiskovalcev.

Nameravate iti kdaj smučat z otroki na Smučarski center Cerčno?

Verjetno, da bomo res kdaj šli. Ko tamali malo odraste.

Sedaj, ko sem vam malo predstavila akcijo Naj smučišče in priznanje družini prijazno smučišče boste to dvoje kaj upoštevali, ko se boste odločali, kam boste šli smučat?

Če bomo imeli bolj malo časa, bomo še vedno šli kar na najbližje smučišče za nekaj uric, za celodnevne izlete pa bomo pri izbiri upoštevali tudi to. Drugače pa vedno pogledamo po internetu, kaj smučišče ponuja.

Poglobljeni intervju 2

Intervjuvana oseba: mati dveh otrok

Datum in čas izvedbe: 7. julij 2010 18:00 – 18:50

Koliko otrok imate in koliko so stari?

V naši družini sta 2 otroka. Starejši sin je star 5 let in pol, mlajši pa 1 leto.

Iz katerega kraja prihajate?

Ceglo v Goriških Brdih.

Katera smučišča ste že obiskali skupaj z otroki?

S starejšim smo že bili na Krvavcu, Voglu, Kaninu, Lokvah, Auronzo v Italiji pa na Pokljuki in Rogli.

Katero smučišče obiščete najpogosteje?

Auronzo za en teden, ostalo pa za kak dan, nič več.

Greste v Italijo v času zimskih počitnic?

Ja.

Kje pa prenočujete?

Se kar vozimo vsak dan, ker ni tako daleč. Auronzo je v Dolomitih.

Kakšno je to smučišče v Italiji, je bolj družinsko?

Je manjše smučišče, kjer ni gneče. Proge so nezahtevne, zato je zelo primerno za otroke.

Zakaj hodite prav v Italijo?

Zato, ker so širše proge, ni gneče in je zato bolj varno.

Ali smuča celotna družina?

Ja, razen najmlajšega, ki je star komaj leto.

Koliko je bil star najstarejši sin, ko je začel smučati oziroma ko ste z njim prvič šli na smučišče?

Na smučišče smo šli zgodaj, in sicer tako da je otrok hodil, se igral na območju kjer ni bilo smučarjev. Najstarejšega smo dali na smučo pri dopolnjenih 3 letih. Letos (5 let) je že zelo dobro smučal, in sicer tako da je sam kontroliral hitrost in bil pozoren na dogajanje po smučišču. Otroka želiva čimprej vpeljati v različne športe, saj meniva z možem, da so zgodnja leta najbolj pomembna za razvoj motoričnih sposobnosti.

Z najmlajšim pa še niste bili na snegu? Mislim na kakšnem prehodu z vozičkom ob smučišču?

Ne, je bil še premajhen.

Pa boste v naslednji sezoni šli tudi z najmlajšim na smučišče?

Ne vedno ko bo šel mož in starejši sin, ampak vsaj kdaj pa ja. Poskušali bomo tako, da bi šli s prijatelji, da bi ga za kakšno urico lahko popazila tudi kakšna prijateljica, da skočim tudi jaz malo na smučo.

Ste že dali otroke v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču oziroma ali mogoče razmišljate o tem?

Ne, nikoli. V takšni starosti (predšolski otrok) se raje mi ukvarjamo z njim pa čeprav potem mi manj smučamo. Smučanje nam predstavlja užitek in sprostitev, ampak ne na račun zanemarjenja otrok. Raje se mi z njimi ukvarjamo. Ko bodo obvladali smučarske vrline bomo pa vsi skupaj smučali.

Je sin sam pokazal navdušenje za smučanje, ste ga vi navdušili, ali so ga navdušili vrstniki?

Najprej smo bili na oziroma poleg smučišča s sankami oziroma smo se igrali na snegu. Ko smo ocenili da je dovolj zrel za to, smo se z njim pogovorili in mu predstavili najprej opremo in se odpravili na najbližje, najlažje in najprimernejše smučišče. Gledali smo predvsem na to da ni velike gneče in da niso preveč strme proge.

Na katero smučišče ste najprej šli z otroki?

Mislim, da na Lokve. Tam so lahke proge in ni velike gneče.

Ste vi učili sina smučati ali ste ga vpisali v smučarsko šolo?

Zaenkrat sva ga učila s partnerjem, predvsem jaz. Oče je aktiven deskar na snegu, kar predstavlja problem pri učenju otroka na smučeh. Predvsem kar se tiče varnosti. Na deski je namreč težko paziti otroka, ki šele lovi ravnotežje na smučkah.

Pa ste že razmišljali o vpisu v smučarsko šolo?

Zaenkrat še ne, ker kot sem že rekla se pri mlajših raje mi ukvarjamo z njimi pa tudi mislim, da smo starejšega kar dobro naučili smučati, potem bodo pa že v okviru šole tudi imeli kakšne tečaje.

Glede na to, da oče deska na snegu, ste se odločali ali boste otroka postavili na smučke ali na desko?

Smo razmišljali o tem, saj oče seveda želi, da bi sin deskal. Odločila sva se, da ga najprej postavimo na smučke, ker se nam zdi vseeno lažje za naučiti oziroma, da se vsaj nauči loviti ravnotežje, potem ko bo pa malo večji bo pa že sam povedal kaj bi raje.

Pa ste vi pazili sina, ko se je šele igral na smučišču, preden ste ga postavili na smučke?

Da, oziroma smo se izmenjevali. Velikokrat smo šli smučat s prijatelji, tako da nekaj časa sem ga pazila jaz, potem prijateljica, ki ima tudi otroke ali pa mož.

Poznate akcijo *Naj smučišče*, ki je že več sezon potekala v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija* pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market? Veste katera smučišča so v sezoni 2009/2010 zasedla prva mesta?

Žal ne poznam te akcije. Predvidevam pa, da bi lahko to bil Krvavec oziroma Cerčno.

To je akcija, kjer poslušalci izbirajo najboljše smučišče po njihovem mnenju. Smučišča so razdeljena v tri skupine, velika, srednja in mala smučišča. V celotni akciji pa so prejeli preko 20.000 glasov namenjenih 80 različnim smučiščam. Imate prav, Krvavec je zasedel prvo mesto, Smučarski center Cerčno pa drugo mesto med velikimi smučišči. Čeprav ne poznate te akcije, pa menite, da lahko na kakšen način pripomore k večji prepoznavnosti smučišča oziroma k izboljšanju njihovih storitev? Na kakšen način jim lahko koristi?

Zagotovo lahko pripomore k večji prepoznavnosti, saj to veliko pomeni, če smučarje izberejo neko smučišče za najboljše. Vendar ne vem koliko ljudje sploh vedo za to akcijo. Jaz recimo za to prvič slišim. Mogoče bi morali bolj reklamirati to akcijo.

Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate na katero smučišče boste šli smučat?

To priznanje mi ne pomeni veliko, ker se za destinacijo smučanja odločimo glede na naše izkušnje. Npr. vemo da Cerčno ima veliko prog in dobro infrastrukturo, s tem mislim na moderne žičnice, na žalost pa se za njega ne odločamo veliko, ker se bojimo prevelike gneče na smučišču. Kar pa je pri učenju otroka zelo pomembno. Ker smo bili v preteklih letih čez teden veliko doma, smo le to izkoristili, saj čez teden so smučišča manj obiskana.

Poznate priznanje *družini prijazno smučišče*, veste katera smučišča so ga prejela?

Ne poznam. Predvidevam da sta spet na vrhu Krvavec oziroma Cerčno.

Priznanja so podeljevali že drugo sezono zapored organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* v okviru akcije *Naj smučišče*. Družine so smučišča ocenjevala v anketi na spletnem forumu med.over.net. Posebna ekipa do petih družin pa je smučišča ocenjevala tudi na terenu. Ocenjevali pa so različne dejavnike, naprimer ali ima smučišče smučarski vrtec, smučarsko šolo, so na smučišču igrala za otroke, kakšne so vlečnice, kako je poskrbljeno za varnost. V sezoni 2009/2010 je to priznanje dobilo 6 smučišč, med

njimi tudi Smučarski center Cerčno, Krvavec pa ne. Kako bi to priznanje vplivalo na odločitev kam boste šli smučat z družino?

Ne bi zelo vplivalo, ker kot sem že prej omenila, se odločamo predvsem zaradi izkušenj. Izbiramo smučišča, ki jih že poznamo.

Kako lahko priznanje družini prijazno smučišče koristi smučarskemu centru?

Takšno priznanje vsekakor zelo koristi smučarskemu centru. Predvsem je to nekakšna povratna informacija, ki jo dobijo od gostov, smučarjev, obiskovalcev. Glede na to lahko popravijo določene pomanjkljivosti, se izboljšajo oziroma ohranjajo dobre stvari na smučišču.

Kaj vam je najbolj pomembno, ko se odločate kam boste šli smučat z družino?

Ker potujemo in smučamo kot družina, se odločamo predvsem tako, da je na smučišču čim manjša gneča. Otroci so še majhni in potrebujejo čim več varnosti. Pomembno je tudi sestava smučišča, in sicer da najdeš tudi lažje proge za učenje malčkov, pa seveda primerne žičnice za prevoz otrok. Dobrodošel je tekoči trak, krožniki so tudi primerni, saj jih otroci hitro obvladajo. Mislim, da so sedežnice za mlajše otroke dokaj nevarne, seveda če niso starši povsem pazljivi. Odločamo se tudi glede na ceno smučarske karte, čeprav to ni toliko pomembno. Najpomembnejša nam je varnost. Dobro opremljene toalete in previjalne sobe so seveda dobrodošle, še posebej če imaš poleg dojenčka. Igrala za otroke so vsekakor pomembne za animacijo in motivacijo mlajših otrok, še zlasti ko gre za učenje le teh.

Kako pomembni se vam zdijo zaposleni za samo kakovost storitev na smučišču?

So zelo pomembni, morajo biti prijazni in ustrežljivi, saj odražajo tudi podjetje, ki stoji zadaj. Znati morajo več jezikov, če prihaja na smučišče veliko tujcev.

Kako pomembni se vam zdijo vsi ti naštetí dejavniki, ko greste smučat z družino?

Zelo pomembni, predvsem bi poudarila varnost na smučišču, pa naprave na smučišču in težavnost prog.

Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke?

Da predvsem zaradi motivacije, animacije in pestrosti, ki jih lahko ta igrala prinašajo učenju smučanja.

Se vaši otroci udeležujejo organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, delavnice pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega), ki se odvijajo zunaj na snegu ali v gostinskih objektih? Takšnih dejavnosti je več med zimskimi počitnicami in na večjih smučiščih.

Ne.

Se vam zdi pomembno, da organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina?

Da, mislim da bi bilo zanimivo. Nismo še sodelovali pri takšnih aktivnosti, ampak bomo poizkusili, če bo priložnost.

Ali je na smučiščih, ki jih obiskujete določena proga namenjena samo otrokom oziroma staršem, ki učijo svoje otroke smučati?

Ja, to se mi zdi namreč zelo pomembno.

Na katerih smučiščih imajo ločeno progo za otroke začetnike?

V Auronzu v Italiji.

Ste že obiskali Smučarski center Cerčno skupaj z otroki?

Žal ne. Bila sva sama z možem.

Nameravate še kdaj iti smučat na Smučarski center Cerčno?

Upamo, da ja. Tam smo že bili in vemo, da imajo urejena smučišča, prav tako del za učenje otrok. Problem je samo, ker je velikokrat gneča. Mogoče bomo šli naslednjo sezono, ampak verjetno čez teden.

Kako mislite, da jim lahko koristi priznanje *družini prijazno smučišče*? Kaj vi pričakujete od njihove ponudbe sedaj, ko so že drugič prejeli to priznanje?

Priznanje jim lahko zelo koristi. Predvsem kot potrditev dobrega in trdega dela. Ter seveda kot motivacija za nadaljevanje dela v tej smeri. Da ponudijo čim bolj kakovostno ponudbo.

Poglobljeni intervju 3

Intervjuvana oseba: oče dveh otrok

Datum in čas izvedbe: 8. julij 2010 19:00 – 19:40

Koliko otrok imate in koliko so stari?

Dva, sin ima 6 let, hčerka pa 2 leti.

Iz katerega kraja prihajate?

Spodnja Idrija.

Katera smučišča ste že obiskali skupaj z otroki?

Smučarski center Cerčno.

Kolikokrat približno sta bila na Cerknem?

Letos sva bila s sinom tam dvajsetkrat.

Drugje pa ne smučate?

Sam sem smučal že marsikje, s sinom pa sem bil samo na Cerknem. Sem raje počakal, da osvoji smučarsko znanje, preden hodimo še drugam. Za naslednjo sezono pa načrtujemo iti skupaj s prijatelji za nekaj dni v Italijo.

Zakaj ravno v Italijo?

Po Italiji smo že velikokrat smučali po raznih smučiščih in smo bili vedno zadovoljni. Proge so daljše kot v Sloveniji, zato se tudi smučarji porazdelijo in ni gneče, zato tudi varneje. Na Cerknem je vse super urejeno, vendar je ena slabost, da je smučišče na precej nizki nadmorski višini. Čez dan se v sončnem vremenu lahko temperature povzpnejo in potem postane podlaga iz umetnega snega, čisto premehka za smučanje. Za najmlajše, ki se šele učijo smučati pa to ni primerno, saj se zelo hitro utrudijo v takem snegu in potem tudi naveličajo.

Zakaj hodite na Smučarski center Cerčno?

Ker nam je zelo blizu, vseč mi je tam in mislim, da dokler se otrok šele uči, da je najbolje da se navadi na določene proge, potem ko obvlada, pa se gre tudi drugam. Letos sem celo razmišljal, da bi sina peljal na Krvavec, ampak potem sem se odločil da raje ne in da počakam do naslednje sezone, ko bo pa že res obvladal. Saj ga moram pohvaliti, da že sedaj zelo dobro smuča.

Ali smuča celotna družina?

Ne, trenutno samo midva s sinom, naslednjo sezono bom začel počasi navajati tudi hčerko, partnerko pa še prepričujem, da bi ponovno začela.

Koliko je bil star sin, ko je začel smučati oziroma ko ste z njim prvič obiskali smučišče?

Sin je imel 3 leta, hčerke pa dosedaj še nisem vozil na smučišče.

Je sin sam pokazal navdušenje za smučanje, ste ga vi navdušili, ali so ga navdušili vrstniki?

Sina sem sam navdušil, ker zelo rad smučam, smučanje sem tudi treniral. Pri hčerki pa bo verjetno imel vlogo tudi sin, saj hčerka v marsičem posnema brata.

Ste vi učili sina smučati ali ste ga vpisali v smučarsko šolo?

Sina sem sam učil, ker sem včasih tudi treniral smučanje. Kasneje ga bom verjetno vpisal tudi v smučarsko šolo, ker se tam še toliko več nauči. Mogoče bo začel tudi trenirati, saj vsi pravijo, da je talentiran za smučanje.

Ste že dali sina v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču?

Ne, nikoli.

Poznate akcijo *Naj smučišče*, ki je že več sezon potekala v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija* (ob sobotah dopoldan tudi na radiu Odmev) pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market?

Ja, sem slišal za to akcijo prav na radiu.

Veste katera smučišča so v sezoni 2009/2010 zasedla prva mesta?

Ne, ampak sem skoraj prepričan, da je bilo to Cerkno, ker imajo res super vse urejeno.

Smučarski center Cerkno je v sezoni 2009/2010 zasedel drugo mesto med velikimi smučišči. V akciji *Naj smučišče* le te namreč razdelijo med velika, srednja in mala smučišča. V celotni akciji pa so prejeli preko 20.000 glasov namenjenih 80 različnim smučiščam. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate na katero smučišče boste šli smučati?

Dosedaj se nisem odločal na podlagi tega priznanja, ker moram reči, da za to priznanje sem sicer slišal, ampak nevem veliko o njem, niti s prijatelji, ki veliko smučajo, se še nismo nikoli pogovarjali o tem. Mislim, da bi morale smučišče kaj več o tem povedati v javnosti. Če bi to priznanje bolj poznali, bi se pa verjetno odločal tudi na podlagi tega. Mislim, da bi morali na smučišču nekam na vsem vidno mesto napisati, da je bilo *Naj smučišče* v zadnji sezoni ali pa to napisati na te velike table, ki opozarjajo, da je do smučišča še recimo 40 km.

Kako lahko naziv *Naj smučišče* koristi smučarskemu centru? Lahko vpliva na ponudbo samega smučišča?

Če bodo ta naziv pametno reklamirali, lahko s tem privabijo več obiskovalcev.

Poznate priznanje *družini prijazno smučišče*, veste katera smučišča so ga prejela?

Ja, za to sem tudi slišal na radiju, ampak nevem veliko več kot o priznanju *Naj smučišče*.

Priznanja so podeljevali že drugo sezono zapored organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* v okviru akcije *Naj smučišče*. Družine so smučišča ocenjevala v anketi na spletnem forumu med.over.net. Posebna ekipa do petih družin pa je smučišča ocenjevala tudi na terenu. Ocenjevali pa so različne dejavnike, naprimer ali ima smučišče smučarski vrtec, smučarsko šolo, so na smučišču igrala za otroke, kakšne so vlečnice,

kako je poskrbljeno za varnost. V sezoni 2009/2010 je to priznanje dobilo 6 smučišč, med njimi tudi Smučarski center Cerčno. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate kam boste šli smučat s sinom?

Na Cerčno pač greva, ker je blizu, ga že dobro poznavava in nama je všeč. Ko bi se odločal za drugam, pa bi pri odločitvi imelo neko težo tudi to, da je dobilo priznanje *družini prijazno smučišče*. Če bi šel s sinom to niti ne bi imelo tako velikega pomena, ker že dobro smuča, bolj če bi šel s hčerko, ki je še mlajša in bo pri prvih smučarskih korakih zahtevala veliko pozornosti. Ampak verjetno, da bom tudi s hčerko od začetka hodil kar na Cerčno. Seveda, bi pa morali tudi na samem smučišču postaviti table, ki bi predstavljale priznanje *družini prijazno smučišče*.

Kako lahko priznanje *družini prijazno smučišče* koristi smučarskemu centru? Lahko vpliva na ponudbo samega smučišča?

Lahko jim zelo koristi, predvsem da privabi več mladih družin. Ampak bi se morali bolj reklamirati, da so *družini prijazno smučišče*. Jaz sem za to slišal samo na radiju, na samem smučišču pa nisem nič zasledil v zvezi s tem. Mogoče bi morali postaviti kakšne maskote na smučišče, mislim kakšne velike otroške like, ki bi bili zelo prepoznavni in bi ponazarjali da je smučišče *družini prijazno smučišče*.

Ste morda sodelovali v akciji *Naj smučišče* oziroma pri ocenjevanju smučišč za priznanje *družini prijazno smučišče*?

Ne.

Kaj vam je najbolj pomembno, ko se odločate kam boste šli smučat z družino?

Predvsem, da so primerne proge in da je dobro poskrbljeno za varnost.

Kaj pa cene, dostop do smučišča, gostinska ponudba?

Cene niso tako pomembne, saj so cene smučarskih kart približno enake na smučiščih podobnih velikosti. Seveda pa se da kupiti karte v predsezoni. Smučanje je pač drago, vendar če se odločiš za ta šport, potem daš denar in ne razmišljaš toliko o cenah, drugače pa ne.

Kako pomembni se vam zdijo zaposleni za samo kakovost storitev na smučišču?

So pomembni, saj če se ti zamerijo zaposleni, verjetno ne boš šel še enkrat na isto smučišče.

Kako pomembni se vam zdijo vsi ti naštetih dejavniki, ko greste smučat z družino?

Mislím, da so kar pomembni, saj je čisto drugače če greš z otrokom ali pa sam. Predvsem kako je poskrbljeno za varnost je res pomembno.

Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke?

Ja, seveda.

Je bil vaš sin veliko na poligonu za otroke, kjer so tudi številna igrala?

Ja, od začetka pa sploh, ravnotežja in prvih korakov na smučkah se je na naučil prav v tem otroškem vrtcu, kot pravijo temu poligonu za otroke.

Se vaš sin udeležuje organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, delavnice pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega), ki se odvijajo zunaj na snegu ali v gostinskih objektih? Nekaj takšnih dejavnosti je ponavadi med zimskimi počitnicami, ko je več otrok na smučišču.

Ne. Od začetka je bil med igrali, sedaj ko že toliko zna pa skupaj smučava. Mogoče bi ga to bolj zanimalo, če bi bili tam kakšni vrstniki, ki jih pozna.

Se vam zdi pomembno, da organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina?

Hmm, nevem, bi morali preizkusiti. Odvisno za kakšne delavnice bi šlo.

Na Smučarskem centru Cerčno, kamor hodita s sinom imajo poligon za otroke, kjer so številna igrala pa tekoči trak in ta poligon je namenjen za igranje in učenje osnov ter je seveda ločen od ostalih prog. Si želite, da bi bil tudi del najlažje proge posebej zavarovan in namenjen samo začetnikom, ne pa da se na tej najlažji progi vozijo tudi drugi smučarji in včasih tako nehoti povzročijo tudi kakšen padec otroka začetnika? Na nekaterih smučiščih imajo določeno progo samo za otroke oziroma je poligon z igrali toliko razširjen.

Mislim, da to ni potrebno, ker otroci se zelo hitro naučijo smučati. Za osnove in učenja ravnotežja na smučkah je poligon, potem pa ta najlažja proga, ki pa jo zelo hitro osvojijo. Hkrati je pa najboljše, da se čimprej naučijo, da na smučišču niso sami in je treba gledati tudi okrog sebe.

Ste zadovoljni s storitvami Smučarskega centra Cerčno?

Ja, mislim da imajo vse super urejeno.

Ste zadovoljni z delom zaposlenih v Smučarskem centru Cerčno?

Vsi so prijazni. V Ski servisu takoj nastavijo vezi na smučeh, če je potrebno. Žičničarji vedno pridejo iz svojih koč, ko vidijo da gredo na žičnico otroci.

Kako mislite, da lahko priznanje *družini prijazno smučišče* koristi Smučarskemu centru Cerčno? Kaj vi pričakujete od njihove ponudbe sedaj, ko so že drugič prejeli to priznanje?

Jaz pričakujem, da bodo še vedno tako dobro smučišče kot dosedaj oziroma še boljše. Zaradi priznanja se jim bo povečal obisk družin, vendar bodo morali to priznanje bolj promovirati in povedati širši javnosti, da so *družini prijazno smučišče*.

Poglobljeni intervju 4

Intervjuvana oseba: mati dveh otrok

Datum in čas izvedbe: 11. Julij 2010 18:20 – 19:00

Koliko otrok imate in koliko so stari?

Hči ima 4 leta in pol, sin bo pa 2 leti in pol.

Iz katerega kraja prihajate?

Iz vasi Šebrelje v občini Cerčno.

Katera smučišča ste že obiskali skupaj z otroki?

Smučarski center Cerčno in Trbiž v Italiji.

Katero smučišče obiščete najpogosteje?

Cerčno, ker nam je najbližje. Trbiž nam je kar daleč, tja gremo, če smo pri mojih starših v Kobaridu, potem smo v Trbižu v dobri uri.

Kolikokrat približno ste bili letos na posameznem smučišču?

Letos mislim, da smo bili na Cerknem petkrat, v Trbižu pa dvakrat.

Kakšno smučišče je v Trbižu?

Ni ravno družinsko smučišče, dve progi sta primerni za otroke, ostale so pa bolj zahtevne.

Zakaj hodite smučat v Italijo?

Mislím, da so tam boljše proge. V Sloveniji imajo povsod zelo lepo urejeno, ampak so proge kratke in ozke, v tujini pa so precej širše, zato ni gneče in je varneje.

Ali smuča celotna družina?

Ne, mož je smučal pred leti ampak sedaj ne več, tako da greva sami s hčerko. Če gremo v Trbiž, potem gremo skupaj z mojimi starši smučat.

Koliko je bila stara hčerka, ko je začela smučati oziroma ko ste z njo prvič šli na smučišče?

Tri leta je imela.

Ste sina že peljali na smučišče?

Ne, ne še.

Kdaj nameravate sina peljati na smučišče?

Ne še sledečo sezono, ampak naslednjo, torej v sezoni 2011/2012. Mislim, da je starost treh let, tista meja, ko lahko začnemo učiti otroka smučati.

Je hčerka sama pokazala navdušenje za smučanje, ste jo vi navdušili, ali so jo navdušili vrstniki?

Sama sem učiteljica smučanja, tako da nekako želim prenesti smučanje na svoje otroke. Želim jo jaz navdušiti.

Ste torej vi učili hčerko smučat ali ste jo vpisali v smučarsko šolo?

Sem jo jaz učila, tudi sina bom. Kasneje ju bom verjetno pa vpisala v smučarsko šolo, ker se otroci veliko več naučijo, če so v skupini, med vrstniki.

Ste že dali otroke v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču?

Ne. Vedno sva s hčerko tudi v otroškem vrtcu na smučarskem centru Cerčno, vendar je pa še nikoli nisem pustila v varstvo njihovim vzgojiteljicam. Je pa ta vrtec na Cerknem, kjer imajo številna igrala na snegu res super. Otroci takih starosti zdržijo na smučkah največ 3 ure, že to je zelo veliko, potem je pa treba it nekaj pojest in še malo na igrala, potem pa so že utrujeni. So pa pomembna igrala, da ni celoten dan na smučišču preveč resen za otroke, saj mora biti smučanje v sproščenem vzdušju z veliko igre, drugače se bo otrokom smučanje zamerilo.

Poznate akcijo *Naj smučišče*, ki je že več sezon potekala v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija* (ob sobotah dopoldan tudi na radiu Odmev) pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market?

Ne.

To je akcija, kjer poslušalci izbirajo najboljše smučišče po njihovem mnenju. Smučarski center Cerčno je v sezoni 2009/2010 zasedel drugo mesto med velikimi smučišči. V akciji *Naj smučišče* le te namreč razdelijo med velika, srednja in mala smučišča. V celotni akciji pa so prejeli preko 20.000 glasov namenjenih 80 različnim smučiščam. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate na katero smučišče boste šli smučat?

Niti ne pomeni veliko, ker dosedaj smo šli smučat tja, kjer že poznamo.

Kako lahko naziv *Naj smučišče* koristi smučarskemu centru? Lahko vpliva na ponudbo smučišča?

Mislím, da jim ne koristi prav veliko, ker ne oglašujejo tega naziva. Sama za ta naziv še nisem slišala in mislim, da tudi veliko drugih smučarjev ne.

Poznate priznanje *družini prijazno smučišče*, veste katera smučišča so ga prejela?

Ne, tudi ne poznam.

Priznanja so podeljevali že drugo sezono zapored organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* v okviru akcije *Naj smučišče*. Družine so smučišča ocenjevala v anketi na spletnem forumu med.over.net. Posebna ekipa do petih družin pa je smučišča ocenjevala tudi na terenu. Ocenjevali pa so različne dejavnike, naprimer ali ima smučišče smučarski vrtec, smučarsko šolo, so na smučišču igrala za otroke, kakšne so vlečnice, kako je poskrbljeno za varnost. V sezoni 2009/2010 je to priznanje dobilo 6 smučišč, med njimi tudi Smučarski center Cerčno. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate kam boste šli smučat s sinom?

Sedaj sem s hčerko šla na Cerčno in Trbiž, ker že poznam ta dva smučišča, eno je blizu mojega sedanjega doma, drugo pa blizu doma mojih staršev. Če bi se odločali za kakšno drugo smučišče, bi pa na odločitev vplivalo tudi to priznanje, če bi bilo to priznanje bolj poznano.

Kako lahko priznanje *družini prijazno smučišče* koristi smučarskemu centru?

Mislím, da lahko privabi precej mladih družin, predvsem tistih, ki smučišča še ne poznajo. Seveda bodo pa morali to priznanje bolj reklamirati, saj je reklama zelo pomembna.

Kaj vam je najbolj pomembno, ko se odločate kam boste šli smučat s hčerko?

To, da je vsaj ena proga primerna za otroke.

Kaj pa dostop do smučišča, varnost, igrala na smučišču, cene?

Smučanje je pač drago, ampak če si v tem, se tudi s cenami sprijazneš. Drugače pa mislim, da bi morali imeti več akcij za veččlanske družine, naprimer da ima pri petčlanski družini en otrok zastonj. Če seštejemo vse stroške povezane s smučanjem, ki jih ima ena družina, karte, bencin, hrano, se velikokrat bolj splača iti za en teden v tujino, kjer spimo tik ob smučišču, kot pa se vsak dan voziti do slovenskih smučišč. Slovenskim smučišča bodo morali to upoštevati in postaviti kakšne popuste, saj mislim, da se jim že pozna, da odhajajo smučarji v tujino. Pred leti so imeli več popustov, npr. za učitelje smučanja, študente, to so sedaj vse zelo omejili.

Kupite karte že v predprodaji in tako prihranite?

Ne, letos sem jih kupila kar na dan smučanja. Sem pričakovala kakšne popuste za učitelja smučanja, vendar moraš pripeljati skupino vsaj osmih ljudi, da dobiš popust. Sem tudi izredna študentka, ampak sem že prestara, da bi lahko uveljavljala status študenta. Pred leti za študente ni bilo starostne omejitve. Ampak saj ponavadi sploh nisem vzela celodnevne karte, ker hčerka pač ne zdrži cel dan na smučišče.

Ima hči svojo opremo ali si jo sposodite?

Ima svoje.

Kako pomembni se vam zdijo zaposleni za samo kakovost storitev na smučišču?

Seveda so pomembni. Morajo biti prijazni in znati pomagati, če je potrebno.

Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke?

To je zelo pomembno, drugače za otroke ni zanimivo.

Se je vaša hči že udeležila organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, delavnice pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega), ki se odvijajo zunaj na snegu ali v gostinskih objektih? Take dejavnosti se ponavadi organizirajo med zimskimi počitnicami, ko je več otrok na smučišču oziroma na večjih smučiščih.

Ne.

Se vam zdi pomembno, da organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina?

Ja, saj se otroci v starosti 3 do 5 let zelo hitro naveličajo smučanja in potem ko še vsa igrala preizkusijo, silijo domov. Sem že doživela, kako so se potem starši jezili, da so plačali celodnevno karto in da še ne bodo šli domov. Zato je pomembno, da smučišče ponudi tudi druge aktivnosti. Je pa treba o tem smučarje dobro obvestiti, npr. da se postavi table pri prodajalnah vstopnic, pri sedežnicah. Verjetno se družina ne bo udeležila aktivnosti, ko opazi da se ta izvaja v bližini restavracije in je tam že nekaj ljudi, oni pa ne vedo za kaj točno se gre.

Si želite, da bi bila na Smučarskem centru Cerčno poleg poligona z igrali za otroke tudi določena proga namenjena samo otrokom začetnikom, kjer ne bi bilo dovoljeno ostalim smučarjem?

To ne bi bilo slabo. Vendar so zelo prostorsko omejeno in ne vem če bi jim uspelo narediti primerno progo, da bi bila položna in primerna za otroke. Da bi pa zaradi tega zožali že obstoječo progo, je pa sploh nesmiselno, ker so proge na slovenskih smučiščih že tako preozke, še posebej zaradi nove tehnike smučanja.

Ste zadovoljni s storitvami Smučarskega centra Cerčno?

Sem zelo zadovoljna. Sploh za družine in otroke imajo super urejeno. Problem je samo, da v primeru večjega števila obiskovalcev proge postanejo peozke zaradi nove tehnike smučanja, ko se delajo zelo dolgi zavoji čez celotno širino proge. Ampak to je problem večina slovenskih smučišč in mislim, da se ga zaradi prostorske omejitve marsikje ne da rešiti. Potrebna je pač velika previdnost smučarjev.

Ste zadovoljni z delom zaposlenih na Smučarskem centru Cerčno?

Kar sem imela izkušenj z zaposlenimi, torej z žičničarji in gostinskimi delavci so bili vedno prijazni.

Kako mislite, da lahko priznanje *družini prijazno smučišče* koristi Smučarskemu centru Cerčno? Kaj vi pričakujete od njihove ponudbe sedaj, ko so že drugič prejeli to priznanje?

Pričakujem, da bodo še vedno odlično vodili smučišče ter da se bodo pričeli reklamirati kot *družini prijazno smučišče*, da bo to njihova prednost.

Poglobljeni intervju 5

Intervjuvana oseba: mati dveh otrok

Datum in čas izvedbe: 12. julij 2010 18:00 - 18:40

Koliko otrok imate in koliko so stari?

Imam dva otroka, sin ima 7 let, hči pa 3 leta in pol.

Iz katerega kraja prihajate?

Idrija.

Katera smučišča ste že obiskali skupaj z otroki?

Smučarski center Cerklno, Logatec, Ski Bor v Črnem vrhu nad Idrijo, Vojsko, Wallnabelle v Avstriji.

Katero smučišče obiščete najpogosteje?

Največkrat smo na Cerknem, letos smo bili vsaj desetkrat, oziroma vsak lepši vikend, že zato ker sin tekmuje in so imeli treninge. V Ski Bor v Črnem vrhu nad Idrijo je tudi uredu, ker je blizu in poceni, imajo tudi nočno smuko. Ni prav za najmljše otroke, ampak za stare pet ali šest let je pa zelo uredu.

Greste v Avstrijo za več dni?

Ja, za 3 ali 4 dni, tam prenočujemo v počitniški koči, ki je čisto na smučišču.

Mi lahko malo opišete smučišče Wallnabelle?

Je družinsko smučišče. Imajo progo za otroke začetnike, ki je za otroka in spremeljevalca brezplačna. Nimajo tekočega traku kot v otroškem vrtecu na Cerknem, ampak imajo eno tako ročno vlečnico, se primeš in te povleče navzgor, je pa približno trikrat daljša kot tekoči trak na Cerknem. Je dosti boljše, ker na Cerknem je tisti tekoči trak malo prekratek.

Zakaj hodite smučat v Avstrijo?

Nam zelo ustrezajo tamkajšnje proge. Za otroke je super poskrbljeno in ni gneče. Ko smo tam, bivamo v počitniški koči, ki je čisto ob smučišču.

Kdaj je začel sin trenirati smučanje? V katerem klubu pa je?

Trenirati je začel letošnjo sezono, v klubu Idrija.

Ali smuča celotna družina?

Ja, ampak hči večino časa preživi v otroškem vrtecu.

Ste že dali otroke v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču?

To ne. Hči pa preživi veliko časa v tem vrtecu.

Koliko sta bila stara otroka, ko sta začela smučati oziroma ko ste z njima prvič šli na smučišče?

Pri treh letih sta bila že oba na smučkah. Hči je v bistvu imela 2 leti in pol, ko smo jo prvič postavili na smučke, letos je namreč že 2. sezono smučala. Če lahko rečem smučala, pri hčeri to zgleda tako, da je eno uro na smučkah, ampak se veliko valja po snegu, potem gre za eno uro na igrala v vrtec, pa spet malo na smučke.

Sta otroka sama pokazala navdušenje za smučanje, ste ju vi navdušili, ali so ju navdušili vrstniki?

Najprej sva ju seveda navdušila z možem, sedaj pa imata sama veliko veselje. Mislim, da imata smučanje kar malo prirojeno.

Ste vi učili otroke smučati ali ste jih vpisali v smučarsko šolo?

Od začetka sva ju učila sama. Mož je tudi učitelj smučanja, sedaj pa sin tekmuje, je v klubu in trenirajo v skupini.

Poznate akcijo *Naj smučišče*, ki je že več sezon potekala v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija* (ob sobotah dopoldan tudi na radiu Odmev) pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market?

Ja.

Veste katera smučišča so v sezoni 2009/2010 zasedla prva mesta?

Ne, to pa ne vem.

Smučarski center Cerčno je v sezoni 2009/2010 zasedel drugo mesto med velikimi smučišči. V akciji *Naj smučišče* le te namreč razdelijo med velika, srednja in mala smučišča. V celotni akciji pa so prejeli preko 20.000 glasov namenjenih 80 različnim smučiščam. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate na katero smučišče boste šli smučati?

Nam to priznanje ne pomeni veliko, ker gremo tja kjer že poznamo. Če bi šli nekam na novo, bi se pa že pozanimali in pogledali na internetu kakšno je smučišče. Verjetno bi pa bolj odločalo, kakšno je smučišče, kaj nudijo, kot pa to priznanje.

Kako lahko priznanje *Naj smučišče* koristi smučarskemu centru? Lahko vpliva na ponudbo smučišča?

Lahko pripomore k večjemu obisku, vendar morajo upravičiti ta naziv z zagotavljanjem kakovosti tudi v naprej.

Poznate priznanje *družini prijazno smučišče*, veste katera smučišča so ga prejela?

Mimogrede sem slišala.

Priznanja so podeljevali že drugo sezono zapored organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* v okviru akcije *Naj smučišče*. Družine so smučišča ocenjevala v anketi na spletnem forumu med.over.net. Posebna ekipa do petih družin pa je smučišča ocenjevala tudi na terenu. Ocenjevali pa so različne dejavnike, naprimer ali ima smučišče smučarski vrtec, smučarsko šolo, so na smučišču igrala za otroke, kakšne so vlečnice, kako je poskrbljeno za varnost. V sezoni 2009/2010 je to priznanje dobilo 6 smučišč, med njimi tudi Smučarski center Cerčno. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate kam boste šli smučati z otroki?

Nam ne pomeni veliko. Kot sem že rekla, mi gremo tja, kjer že poznamo.

Kako lahko takšno priznanje koristi smučarskemu centru?

Najbolj vpliva na prvi obisk, ko družine še ne poznajo smučišča. Nadaljni obiski pa so seveda odvisni od te prve izkušnje.

Kaj vam je najbolj pomembno, ko se odločate kam boste šli smučati z družino?

Primerne proge, dostop z avtom, igrala, da je vrtec zavarovan od ostalih prog.

Kako pomembni se vam zdijo zaposleni za samo kakovost storitev na smučišču?

So pomembni, saj so smučarji stalno v stiku z njimi, npr. s prodajalci kart, z natakarji v gostilnah, z redarji, žičničarji. Biti morajo urejeni, prijazni, znati morajo več jezikov.

Kako pomembni se vam zdijo vsi ti naštetih dejavniki, ko greste smučat z družino?

Zelo pomembni, saj gre za naše otroke.

Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke?

Ja, zagotovo.

Se vaši otroci udeležujejo organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, delavnice pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega), ki se odvijajo zunaj na snegu ali v gostinskih objektih? Take dejavnosti se ponavadi organizirajo med zimskimi počitnicami, ko je več otrok na smučišču oziroma na večjih smučiščih.

Delavnic, ki so se izvajale v restavraciji, takrat ko smo bili mi na smučišču, ni bilo. Je pa hči vedno sodelovala v tekmovanju v otroškem vrtcu, kjer je bilo potrebno prevoziti nekaj zavojev, potem pa so dobili diplome in nagrade. Otroci so se tega tekmovanja vedno zelo veselili, tekmovanje je potekalo vsako nedeljo in ob praznikih, zmagovalci pa so bili vsi otroci. Progo so lahko prepeljali s smučkami, sankami ali ob pomoči staršev, so pa imeli prav štartne številke, napovedovalca. Mislim, da ima hči, vsaj enih pet diplom doma.

Se vam zdi pomembno, da organizirajo tudi dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina?

Zagotovo je pomembno, da ponudijo tudi nekaj ekstra.

Mislite, da bi morala tudi večja slovenska smučišča imeti urejena določeno progo samo za otroke, malo večja kot je samo otroški vrtec na Cerknem oziroma nekaj podobnega kot ste mi prej povedali, da je na avstrijskem smučišču, ki ga vi obiskujete?

Ja, zagotovo. V Avstriji je super, ker je ta proga brezplačna. Na slovenskih smučiščih je zelo drago, če gledamo da družina plača polno ceno celodnevnih kart, pa čeprav uporabljajo samo otroški vrtec in najbolj položno progo. Pa otroci se hitro naveličajo, tako da nikoli ne veš koliko časa boš na smučišču. Na Cerknem je otroški vrtec premajhen, tako da starši ne morejo biti na smučkah poleg otroka, to je pomankljivost, drugače pa je super urejeno.

Ste zadovoljni s storitvami Smučarskega centra Cerčno?

Ja, mislim da imajo zelo uredno poskrbljeno za otroke. Kakšna ločena proga za otroke sicer ne bi bila slaba, ampak ne vem če jo imajo možnost narediti. Mogoče bi morali uvesti kakšne popuste za tiste družine, ki imajo zelo majhne otroke in jih šele učijo smučati, saj oni nikakor ne izkoristijo vseh storitev, ampak večinoma le otroški vtec in najlažji dve progi.

Ste zadovoljni z delom zaposlenih na Smučarskem centru Cerčno?

Sem, nimam nobenih pripomb glede njihovega dela.

Kako mislite, da jim lahko koristi priznanje družini prijazno smučišče? Kaj vi pričakujete od njihove ponudbe sedaj, ko so že drugič prejeli to priznanje?

Mislim, da je to lahko zelo dobra promocija za smučišče.

Poglobljeni intervju 6

Intervjuvana oseba: oče dveh otrok

Datum in čas izvedbe: 13. julij 2010 18:40 – 19:20

Koliko otrok imate in koliko so stari?

Dva, eden ima 2 meseca, drugi pa 3 leta.

Iz katerega kraja prihajate?

Iz vasi Zadlog, pri Črnem vrhu nad Idrijo.

Katera smučišča ste že obiskali skupaj z otroki?

Ski Bor v Črnem vrhu nad Idrijo, Smučarski center Cerknno in Kranjska gora.

Katero smučišče obiščete najpogosteje?

Ski Bor smo obiskali vsaj desetkrat, ker je zelo blizu in poceni, Na Cerknem smo bili dvakrat, v Kranjski gori pa tudi dvakrat.

Kaj pa v tujino, tudi greste?

Sam sem že bil velikokrat v Avstriji in Italiji, ampak z otroki pa še ne. Bomo pa kasneje ko bodo starejši zagotovo šli v Dolomite.

Zakaj ravno v Dolomite?

Ker so širša in večja smučišča, tako da se res lahko na smučaš, ker se smučarji bolj porazdelijo in pride bolj prazno. Za otroke je tudi bolj varno. Na koncu te pride cenejše, kot smučanje na slovenskih smučiščih.

Boste šli za več dni?

Ja, saj če greš za več dni te pride cenejše, kot če se večkrat voziš na različna slovenska smučišča.

Ali smuča celotna družina?

Ja, razen najmlajšega.

Koliko je bil star sin, ko je začel smučati oziroma ko ste z njim prvič šli na smučišče?

Tri leta, letos je bil prvič na smučkah.

Je sin sam pokazal navdušenje za smučanje, ste ga vi navdušili, ali so ga navdušili vrstniki?

Sva ga z ženo navdušila. Sem pa jaz tudi učitelj smučanja, tako da je sin avtomatsko zraven. Prihajamo pa tudi iz krajev, kjer je veliko snega pozimi in je normalno, da vsi smučamo.

Ste vi učili sina smučat ali ste ga vpisali v smučarsko šolo?

Sem sam učil, kasneje bo pa zagotovo šel tudi v smučarsko šolo. V skupini se hitreje nauči, bolj uboga nekoga drugega kot očeta. Drugi mu tudi zna kakšno stvar drugače predstaviti kot jaz.

Ste že dali otroke v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču?

Smo bili s sinom v otroškem vrtcu na Cerknem, ampak ga nsimo pustili v varstvo pri vzgojiteljicah.

Poznate akcijo *Naj smučišče*, ki je že več sezon potekala v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija* (ob sobotah dopoldan tudi na radiu Odmev) pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market?

Ja.

Veste katera smučišča so v sezoni 2009/2010 zasedla prva mesta?

Ugibam, da je bila Kranjska gora.

Kranjska gora je zasedla tretje mesto, Smučarski center Cerčno pa drugo mesto med velikimi smučišči v sezoni 2009/2010. V akciji *Naj smučišče* le te namreč razdelijo med velika, srednja in mala smučišča. V celotni akciji pa so prejeli preko 20.000 glasov namenjenih 80 različnim smučiščam. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate na katero smučišče boste šli smučat?

Name to ne vpliva, ker poznam večino slovenskih smučišč. Če katerega ne poznam, vprašam tistega ki je tam že bil. Mogoče to priznanje vpliva na tiste, ki bolj malo smučajo in ne poznajo toliko smučišč.

Kako lahko naziv *Naj smučišče* koristi smučarskemu centru? Lahko vpliva na ponudbo smučišča?

Lahko jih motivira pri tem, da bodo še naprej se trudili biti najboljši in da se ne bodo kar zanašali na to, da bodo vedno imeli veliko obiskovalcev, če so bili eno leto uspešni.

Poznate priznanje *družini prijazno smučišče*, veste katera smučišča so ga prejela?

Ne.

Priznanja so podeljevali že drugo sezono zapored organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* v okviru akcije *Naj smučišče*. Družine so smučišča ocenjevala v anketi na spletnem forumu med.over.net. Posebna ekipa do petih družin pa je smučišča ocenjevala tudi na terenu. Ocenjevali pa so različne dejavnike, naprimer ali ima smučišče smučarski vrtec, smučarsko šolo, so na smučišču igrala za otroke, kakšne so vlečnice, kako je poskrbljeno za varnost. V sezoni 2009/2010 je to priznanje dobilo 6 smučišč, med njimi tudi Smučarski center Cerčno in Kranjska gora. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate kam boste šli smučat z otroki?

Name ne vpliva. Bolj vpliva na tiste, ki smučišč ne poznajo. Dugače pa mislim, da je Slovenija tako majhna, da še vedno bolj vpliva na odločitev kam it smučat, da ti nek znanec pove kakšno je neko smučišče, kot pa priznanja.

Kako lahko priznanje *družini prijazno smučišče* koristi smučarskemu centru?

Lahko privabi več družin, sploh tistih, ki smučišča še ne poznajo.

Kaj vam je najbolj pomembno, ko se odločate kam boste šli smučat z družino?

Dostop do smučišča, parkirišča, restavracija (da nudi otroške menije, da so notri igrala za otroke), vlečnice, otroški vrtec. V Kranjski gori imajo zelo uredno za otroke, ker je na eni strani ceste parkirišče, na drugi strani pa že smučišče, tista proga, ki je primerna za otroke. Ni treba na sedežnico, kar je za najmljše kar muka, avto imaš blizu in lahko greš iskat kakšno stvar.

Kaj pa cene, proge, varnost?

Za družine bi lahko bilo malo ceneje, sploh ta večja smučišča so zelo draga. Varnost in primernost prog za otroke sta pa seveda prav tako pomembna.

Kupite karte v predprodaji?

Ne, letos smo jih kar sproti. Nismo vedeli koliko bomo smučali z otrokom. Naslednje sezone pa bomo verjetno v naprej malo razmislili in kupili mogoče tudi sezonsko karto.

Kako pomembni se vam zdijo zaposleni za samo kakovost storitev na smučišču?

Seveda so pomembni, dajo vtis o celotnem smučarskem centru.

Kako pomembni se vam zdijo vsi ti naštetih dejavniki, ko greste smučat z družino?

Zelo pomembni.

Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke?

Ja, zagotovo.

Se vaši otroci udeležujejo organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, delavnice pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega), ki se odvijajo zunaj na snegu ali v gostinskih objektih? Take dejavnosti se ponavadi organizirajo med zimskimi počitnicami, ko je več otrok na smučišču oziroma na večjih smučiščih.

Ne.

Se vam zdi pomembno, da organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina?

Ja, to je super, sploh če gre družina smučat za cel dan in če se otroci naveličajo smučanja.

Ali je na smučiščih, ki jih obiskujete določena proga namenjena samo otrokom oziroma staršem, ki učijo svoje otroke smučati?

Ne.

Si želite da bi smučišča imela to urejeno?

Seveda bi bilo super. Ampak je v Sloveniji problem že, da ni prog rezerviranih za trening, zato pa nimamo dobrih smučarjev. Žičničarji želijo samo čim bolj zapolniti smučišče, da imjao čim več dobička.

Ste bili zadovoljni s storitvami Smučarskega centra Cerčno?

Na splošno imajo vse zelo uredno urejeno. Kakšni krožniki več ne bi bili slabi, ker ti so najboljši za majhne otroke. Na položni progi, kjer je bilo prej sidro, bi raje namesto sedežnice dali krožnike. Sedežnice niso preveč prijazne za majhne otroke, mislim da do šestega leta starosti otroci niti ne bi smeli sami na sedežnico. Torej smučarski učitelj sploh ne more peljati skupine otrok na sedežnico, če še nimajo šest let.

Ste zadovoljni z delom zaposlenih na Smučarskem centru Cerčno?

Žičničarji so prijazni, dobro je poskrbljeno za čistočo v straniščih in v restavracijah. Še boljše bi bilo, če ne bi bilo toliko stopnic do stranišč, ker je težko hoditi po stopnicah v pancernjih.

Kako mislite, da jim lahko koristi priznanje *družini prijazno smučišče*? Kaj vi pričakujete od njihove ponudbe sedaj, ko so že drugič prejeli to priznanje?

Ne vem, mislim da niti ne bo kakšne razlike. Kot sem že rekel mislim, da še vedno največ pomeni da ti nek znanec priporoči smučišče, če ga še ne poznaš.

Poglobljeni intervju 7

Intervjuvana oseba: oče treh otrok

Datum in čas izvedbe: 13. julij 2010 19: 30 – 20:20

Koliko otrok imate in koliko so stari?

Imam tri otroke, stare 13 let, 10 let in 3 leta.

Iz katerega kraja prihajate?

Iz Zadloga pri Črnem vrhu nad Idrijo.

Katera smučišča ste že obiskali skupaj z otroki?

Smučarski center Cerklje ob Gori, Ski Bor v Črnem vrhu nad Idrijo, Javornik, Kranjska gora, Višarje, Dolomiti.

Katero smučišče obiščete najpogosteje?

Javornik, tam smo bili letos vsaj desetkrat.

Kolikokrat približno ste bili z družino na ostalih smučiščih?

Na Cerkljem smo bili enkrat, v Kranjski gori tudi enkrat, nekajkrat smo bili na Ski Bor, ne vem točno kolikokrat. To smučišče je blizu in ponavadi gremo tudi samo za nekaj uric tja. Imajo tudi nočno smuko, tako da lahko po službi skočim še malo na smučati.

Ko greste v Dolomite ali na Višarje, greste za več dni?

Ja, v Dolomite gremo za en teden, na Višarje pa tudi za nekaj dni.

Greste vsako sezono za en teden v tujino smučati?

Ja, med zimskimi počitnicami.

Zakaj hodite smučati v Italijo?

Ker se tam res nasmučamo. Proge so dolge, ljudje se porazporedijo in ni gneče.

Ali smuča celotna družina?

Ja.

Koliko so bili stari otroci, ko so začeli smučati oziroma ko ste z njimi prvič šli na smučišče?

Najmlajši je bil letos prvič na smučkah, ostala dva pa sta začela pri treh ali štirih letih, ne vem več točno.

So otroci sami pokazali navdušenje za smučanje, ste jih vi navdušili, ali so jih navdušili vrstniki?

Mislil, da sem jih kar jaz navdušil.

Ste vi učili otroke smučati ali ste jih vpisali v smučarsko šolo?

Jaz sem jih učil od začetka, sem tudi učitelj smučanja. Starejša dva sta sedaj v klubu Javornik, kjer trenirajo skupinsko.

Hodita tudi na tekmovanja?

Ja.

Ste že dali otroke v varstvo vzgojiteljicam v vrtec na smučišču?

Ne. Smo pa bili v smučarskem vrtcu zaradi igral.

Poznate akcijo *Naj smučišče*, ki je že več sezon potekala v radijski oddaji *Dobro jutro, Slovenija* (ob sobotah dopoldan tudi na radiu Odmev) pod okriljem podjetja Alpe Adria Media Market?

Ja, sem slišal.

Veste katera smučišča so v sezoni 2009/2010 zasedla prva mesta?

Stari vrh vem, da je bil 2 leti nazaj, letos sta bila Krvavec in Cerklje ob Gori.

Tako je. Krvavec je zasedel prvo mesto, Smučarski center Cerklno pa drugo mesto med velikimi smučišči v sezoni 2009/2010. V akciji *Naj smučišče* le te namreč razdelijo med velika, srednja in mala smučišča. V celotni akciji pa so prejeli preko 20.000 glasov namenjenih 80 različnim smučiščam. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate na katero smučišče boste šli smučati?

Meni to priznanje ne pomeni veliko, ker poznam skoraj vsa smučišča. Imam namreč tudi sezonsko karto za vsa slovenska smučišča, ki so v Zvezi slovenskih žičničarjev. V tej zvezi so vsa smučišča, razen manjših, recimo Ski Bor v Črnem vrhu nad Idrijo ni v tej zvezi, ker je premajhno smučišče.

Kako lahko naziv *Naj smučišče* koristi smučarskemu centru? Lahko vpliva na ponudbo smučišča?

Je neke vrste reklama, sploh za tiste, ki smučišča še ne poznajo.

Poznate priznanje *družini prijazno smučišče*, veste katera smučišča so ga prejela?

Ne.

Priznanja so podeljevali že drugo sezono zapored organizatorji radijske oddaje *Dobro jutro, Slovenija* v okviru akcije *Naj smučišče*. Družine so smučišča ocenjevala v anketi na spletnem forumu med.over.net. Posebna ekipa do petih družin pa je smučišča ocenjevala tudi na terenu. Ocenjevali pa so različne dejavnike, naprimer ali ima smučišče smučarski vrtec, smučarsko šolo, so na smučišču igrala za otroke, kakšne so vlečnice, kako je poskrbljeno za varnost. V sezoni 2009/2010 je to priznanje dobilo 6 smučišč, med njimi tudi Smučarski center Cerklno in Kranjska gora. Koliko vam pomeni to priznanje, ko se odločate kam boste šli smučati z otroki?

Mi tudi ne pomeni veliko, ker že poznam smučišča in njihovo ponudbo.

Kako lahko priznanje *družini prijazno smučišče* koristi smučarskemu centru?

Lahko pridobijo nove smučarje, torej mlade družine, ki doslej še niso smučale na nekem smučišču. Mislim, da bi bilo super če bi v prihodnosti poskušali uvesti neko mednarodno priznanje, ki bi predstavljajo vsa smučišča, ki so družinam prijazna. To bi bil pa seveda zelo velik projekt.

Kaj vam je najbolj pomembno, ko se odločate kam boste šli smučati z družino?

Konfiguracija proge, torej da ni prestrma, mora biti široka. Za majhne otroke ne sme biti sedežnica, najbolj primerni so krožniki. Ne sme biti prevelike gneče na smučišču.

Kaj pa varnost na smučišču, cene, dostop do smučišča?

Dostop do smučišča je zelo pomemben. Za družine je idealno, če lahko dostopajo do proge za otroke takoj iz parkirišča, da ni treba iti s sedežnico na vrh smučišča. Na Cerklno to ni uredu, ker se vse dogaja na vrhu, otroški vrtec je zgoraj, restavracija in potem se je potrebno z otroki mučiti na sedežnici. Če nosiš že vso opremo, potem težko dvigaš še otroka na sedežnico.

Kaj pa žičničarji, saj oni pomagajo?

Včasih že, ne pa vedno. Čisto odvisni od zaposlenega. Če se sedežnico velikokrat ustavlja, postanejo ostali smučarji, ki čakajo v vrsti nervozni.

Glede cen je pa tako, da bi lahko imeli popuste za družine. Meni se zdi, da bila odlična ponudba za družine, če bi imeli kombinacijo karte in kosila skupaj po zelo ugodni ceni. Pri

družinah je tako, da otroci se morajo pogreti in pojesti nekaj toplega, tako da družine vedno obiščejo tudi restavracijo. Odrasli že lahko pojejo kakšen sendvič tudi zunaj na klopeh.

Ali kupite karte že v predprodaji?

Sam imam sezonsko karto za vsa slovenska smučišča in jo dobim s popustom za smučarskega učitelja, ampak moram reči da je bila pred leti precej bolj ugodna za smučarske učitelje kot sedaj. Za ostale družinske člane smo pa sproti kupovali.

Za starejša otroka, ki trenirata smučanje ste tudi sproti kupovali?

Ne, trenirata večinoma na Javorniku, tam sta imela sezonsko karto prek kluba, kar je precej ugodno. Če so pa šli kam drugam, so pa sproti kupili.

Kako pomembni se vam zdijo zaposleni za samo kakovost storitev na smučišču?

Zagotovo so pomembni, sploh žičničarji, ki morajo velikokrat pomagat otrokom pri sestopanju na in iz žičnice.

Se vam zdi pomembno, da je na smučišču veliko igral za otroke?

Ja, ampak da ni prav na smučišču, da je ločeno od ostalih prog.

Se vaši otroci udeležujejo organiziranih dejavnosti na smučišču (razne skupinske igrice, delavnice pod vodstvom vzgojiteljice ali koga drugega za določeno stvar usposobljenega zaposlenega), ki se odvijajo zunaj na snegu ali v gostinskih objektih? Take dejavnosti se ponavadi organizirajo med zimskimi počitnicami, ko je več otrok na smučišču oziroma na večjih smučiščih.

Ne.

Se vam zdi pomembno, da organizirajo dejavnosti, kjer lahko sodeluje celotna družina?

Ja. Za našo družino, ker smo predani samemu smučanju to ni pomembno, ampak za samo ponudbo smučišča je pa uredu. Ampak morajo biti te dejavnosti ločene od ostalih prog, da ne ovirajo smučarjev ali jih omejujejo.

Ali je na smučiščih, ki jih obiskujete določena proga namenjena samo otrokom oziroma staršem, ki učijo svoje otroke smučati?

Ja.

Na katerih smučiščih?

Mislím, da je nekje v Dolomitih to bilo.

Si želite, da bi večja slovenska smučišča imela urejeno ločeno progo za otroke začetnike?

Ja. Čeprav na slovenskih smučiščih ne manjka ravno ločena proga, ampak primernih prog s pravo žičnico za otroke. Na Cerknem sta obe najlažji progí na koncu že prestrmi in se otroci ne morejo lepo ustaviti. Kjer so krožniki so letos še zožali progo, sploh na koncu, ker so naredili snežni park za smučarje in deskarje, ki radi delajo skoke. Snežni park je super saj poveča varnost na smučišču, ampak so morali zožati progo. Pri progah za začetnike je namreč zelo pomembno, da se ne končajo kar naenkrat, ampak da gre proga malce navzgor in da je dovolj široka. Naklon cele proge za začetnike mora biti premišljeno narejen in ravno pravšnji. Za majhne otroke so najbolj primerni krožniki. Ne sidra, ne sedežnice, ampak krožniki, teh pa je na slovenskih smučiščih premalo. Na Ski Bor v Črnem vrhu nad Idrijo ni uredu, ker imajo sidra, namesto krožnikov. Na Javorniku je prestrmo za najmlajše. Na Kopah je uredu, imajo

dve progi primerni za otroke. Tekoči trak, ki ga imajo po teh smučarskih vrtcih je samo za en dan, potem pa je treba z otrokom iti že na progo. Ampak na žalost ni dovolj primernih prog.

Kaj pa gondole?

Te so za otroke dosti bolj prijazne, ker manj piha, lažje grejo noter, ker si snamejo smučke. S sedežnicami lahko vožnja traja kar dolgo in le redke se dajo pokriti, tako da piha in zebe. V tujini (še posebej v Avstriji) imajo zelo veliko jajčkov kot pravimo tem manjšim gondolam, v Sloveniji pa so bolj popularne sedežnice. So pač cenejše za žičničarje.

Ste zadovoljni s storitvami Smučarskega centra Cerčno?

Jaz osebno sem. Morali bi pa že končno vpeljati magnetne karte. Te imajo v Avstriji in Italiji že kar nekaj let. Predstavljajte si otroka, ki komaj lovi ravnotežje na smučkah in drži palice z debelimi rokavicami, da išče karto in jo potem še pravilno vstavi v napravo. Posebej zjutraj, ko se ljudje iz parkirišč vozijo na vrh smučišča in je vrsta pred sedežnicami, postanejo zelo nervozni, če vidijo, da se zaradi otrok dela gneča. Magnetne karte so res super, daš jo v žep in naprava jo zazna. Jaz imam karto za Dolomite že nekaj let doma in karto plačam kar preko interneta, tako da mi treba čakati na blagajni na smučišču. Tako da magnetne karte niso super samo za otroke, kar se tiče rokovanja z njimi, ampak tudi za odrasle, ker lahko karto plačajo kar prek interneta. Z vidika družin je na Cerčenm problem, ker se vse dogaja na vrhu. Za družine je najbolje, če imajo avto v bližini smučišča in restavracij, da se lahko grejo otroci spreobut in preobleč, preden gredo na kosilo.

Ste zadovoljni z delom zaposlenih v Smučarskem centru Cerčno?

So zelo prijazni.

Kako mislite, da jim lahko koristi priznanje *družini prijazno smučišče*? Kaj vi pričakujete od njihove ponudbe sedaj, ko so že drugič prejeli to priznanje?

Zagotovo je to ena pozitivna reklama za njih.