

# Raport o problemach Uzdrowiska Supraśl

Serdecznie dziękuję tym, którzy poświęcili czas i uwagę, by przekazać swoje opinie oraz tym, którym zabrakło czasu, choć stali się włączyć do dyskusji. Wierzę że warto rozmawiać o wszystkim, nawet jeśli to trudne. Wierzę że to nasze wspólne dzieło dla dobra ludzi i na rzecz rozwoju Uzdrowiska Supraśl.

Przedstawiam wyniki diagnozy oczekiwań dotyczących Uzdrowiska Supraśl. Sfinansowano ją ze środków projektu „Supraśl uczy się żyć w Uzdrowisku w zgodzie z Naturą 2000”, który uzyskał wsparcie Funduszu Inicjatyw Obywatelskich. Diagnoza została przeprowadzona przy użyciu metod antropologii kulturowej. Udział w niej mógł wziąć każdy, kto tu mieszkał lub pracował, albo w jakiś inny sposób był związany z Uzdrowiskiem Supraśl. Badania terenowe, czyli zbieranie informacji od uczestników, trwały od września do listopada 2017 r., były podzielone na 2 etapy – wywiady oraz ankiety – i dostarczyły nam obszernych danych.

Dzięki wywiadam dysponujemy:

- opisem problemów i oczekiwań, jakie mamy żyjąc i pracując w Uzdrowisku Supraśl (kilkadziesiąt stron);
- listą 34 zagadnień połączonych w 6 obszarów tematycznych, które tworzą obraz problemów Uzdrowiska Supraśl.

Dzięki ankietom uzyskaliśmy:

- ocenę punktową ww. zagadnień, obszarów i Uzdrowiska jako całości;
- ponad 100 uwag opisowych do ww. zagadnień;
- blisko 50 uwag na temat dalszych zagadnień dotyczących Uzdrowiska.

Ponadto w toku badań udało się określić:

- pośredni profil klienta w Uzdrowisku Supraśl;
- listę problemów i oczekiwań przekazywanych nam przez klientów;
- opis naszego potencjału – informację o tym, jak miejscowi ludzie i podmioty mogą wesprzeć proces rozwoju Uzdrowiska Supraśl.

Prezentuję tu pierwszą część wyników diagnozy, opisuję w niej, jak wyglądały wywiady i ankiety, kim były osoby, które wzięły udział w badaniu oraz jak one widzą problemy Uzdrowiska Supraśl i jaką wagę im nadają. Szczegółowa dyskusja dotycząca problemów i pomysłów na ich rozwiązanie to temat na oddzielne opracowanie, nie mniej obszerne, niż niniejsze. Poszukujemy możliwości opracowania i opublikowania tych danych.

## Pierwszy etap badań: wywiady

Wywiady z osobami zaangażowanymi w życie Uzdrowiska Supraśl prowadziłam we wrześniu i październiku 2017 r.

Większość uczestników tego etapu badań zgłosiła się sama. Przypuszczalnie były to osoby, które miały najsilniejszą motywację do rozmowy. Dla jednych udział w przedsięwzięciu był naturalnym odruchem, bo na co dzień aktywnie uczestniczą w życiu lokalnej społeczności. Inne odczuwały potrzebę podzielenia się swoimi problemami, które od dawna wzbudzają w nich silne emocje i już długo nie znajdują rozwiązania.

Spotykałam się z rozmówcami w dogodnym dla nich czasie i miejscu, ale zachęcałam do spotkań w miejscach swoich – takich, w których na co dzień mierzą się oni z problemami, o których chcieli mówić, a więc w domach lub miejscach pracy. Znalezienie odpowiedniego terminu okazało się największą barierą na tym etapie badań. Udzielenie wywiadu nie było traktowane jako priorytet, wielokrotnie musiało ustąpić przestrzeni sprawom biznesowym i prywatnym, więc przekładaliśmy spotkanie, ale w końcu zwykle dochodziło do skutku.

Wiele osób obawiało się, że nie będą potrafiły dostarczyć odpowiednich informacji. Były zaskoczone, kiedy zadawałam tylko jedno pytanie: **Jak ma być w Uzdrowisku Supraśl, żeby było nam dobrze żyć i pracować?** Oczekiwałam za to szerokich wyjaśnień, każdego rozmówcę prosiłam, żeby odpowiadając wymieniał najważniejsze dla niego problemy, wyjaśniał mi je i zaproponował rozwiązania. Przeważnie milczałam, słuchałam i notowałam, czasem tylko upewniałam się, czy rozumiem problem i czy rozmówca ma pomysł na jego rozwiązanie. Opowieści trwały średnio 1-2 godz. i zapisałam w tym czasie zwykle około 2 stron wyjaśnień.

Przeprowadziłam 21 takich wywiadów. To były dla mnie niezwykle spotkania, interesujące i pełne przeżyć. Moi rozmówcy opowiadali z dużym zaangażowaniem, a ja miałam poczucie, że niemal każdego potrafię zrozumieć w tym, czego doświadczał. Ku memu zaskoczeniu każdy kolejny poruszał coraz to nowe tematy. Niektóre wątki uzupełniały się lub powtarzały, ale nie było dwóch takich samych punktów widzenia na Uzdrowisko Supraśl. Tymczasem wieloletnie doświadczenie podpowiadało mi, że po tylu rozmowach powinna pojawiać się już jakaś tendencja, wyłaniać się pewien wspólny obraz oczekiwań. Na podstawie uzyskanych na tym etapie informacji nie dało się jednak określić priorytetów, kluczowych problemów i najpilniejszych działań. To była trudna i jednocześnie interesująca sytuacja badawcza. W toku analizy danych okazało się, że zebrany materiał tworzy niemal kompleksowy obraz problematyki życia i pracy w naszym Uzdrowisku.

## Drugi etap badań: ankiety

Obserwując przebieg badań zdecydowałam się wprowadzić dodatkową metodę, po to, by móc uzyskać jakąś podzielaną przez społeczność hierarchię oczekiwań dotyczących rozwoju naszego Uzdrowiska. Wypisałam i uporządkowałam problemy, które wymieniono w wywiadach – połączyłam je w 34 zagadnienia, a te w 6 obszarów tematycznych (por. Tabela 2). Tak powstał kwestionariusz ankiety – narzędzie, którego używałam w drugim etapie badań, w listopadzie 2017 r.

Żeby uzupełnić ankietę należało przy każdym zagadnieniu wystawić ocenę pozytywną (+), neutralną (+/-) lub negatywną (-) albo zaznaczyć, że się nie ma zdania lub doświadczenia w danym temacie. Dodatkowo można było podjąć dyskusję z każdym zagadnieniem, a także poszerzyć listę o nowe tematy. Kwestionariusz zawierał jeszcze parę pytań uzupełniających oraz prośbę o podanie danych demograficznych do statystyk (tzw. metryczkę).

Ankiety proponowałam możliwie szerokiemu gronu osób na różne sposoby zaangażowanych we współtworzenie Uzdrowiska Supraśl. W pierwszym odruchu właściwie nikt nie odmawiał mi pomocy (właśnie tak większość osób postrzegala udział w badaniu). Miałam szczęście, byłam ankietą tutejszym, a nie obcą, wiele osób kojarzyło mnie przynajmniej z widzenia, dlatego chętniej poświęcało mi czas i uwagę. Jednak praca z ankietą nie była dla nich łatwa i w efekcie niektóre rezygnowały z udziału w badaniu. Ostatecznie uzyskałam zwrot nawet większej liczby ankiet (48), niż oczekiwałam, ale zanim to nastąpiło, wspólnie pokonałiśmy sporo przeszkód.

- Ankieta była czasochłonna

Kwestionariusz był obszerny i szczegółowy, uzupełnienie go wymagało koncentracji oraz czasu. Zajmowało przynajmniej kwadrans, ale mogło trwać znacznie dłużej, w przypadku osób bardziej zaangażowanych, które wypełniały zadania dla chętnych. Niemal każdy badany, niezależnie od tego kim był, sygnalizował problem ze znalezieniem czasu na ankietę. To znak naszych czasów, to też cecha badanej grupy, której członkowie niejednokrotnie wkładają dużo wysiłku we współtworzenie wzrastającego Uzdrowiska.

- Problemy to niemiły temat

Zaproponowany temat do dyskusji był trudny o tyle, że mógł przywoływać nieprzyjemne uczucia, jak lęk, złość, żal czy smutek, związane z problemami, których doświadczamy w codziennym życiu i pracy. Brak nadziei na szybkie rozwiązanie niektórych z nich mógł dodatkowo powodować opór przed podjęciem dyskusji. Stereotyp mówi, że Polacy dużo narzekają, jednak o szczególnie bolesnych sprawach nieraz wolimy milczeć.

- Katalog problemów wydawał się niepełny i nieobiektywny

Nieobiektywność przedstawionego w ankiecie zestawu zagadnień to nie tylko wrażenie, to fakt – przecież on zawiera wyłączone treści ujęte w wywiadach. Nie jest obiektywny, on jest nasz, bo wyłonił się z naszego spojrzenia na problemy naszego Uzdrowiska. Dlatego tak ważne było to, że ankietowani mieli możliwość zarówno dyskusji z każdym z wymienionych zagadnień, jak i poszerzania katalogu o nowe, ważne dla nich problemy, oczekiwania i pomysły.

- Tematyka badań była rozległa

Ankietowani często obawiali się, że nie mają podstaw, by ocenić każde z 34 zagadnień. Zapewniałam ich wtedy, że liczą się wszystkie informacje, które w ich poczuciu są autentyczne, nawet jeśli jest to: nie wiem. Przy każdym kolejnym zagadnieniu badani mogli wybrać opcję „? – nie mam zdania/doświadczenia” i często z niej korzystali. Dzięki temu uzyskane oceny punktowe poszczególnych zagadnień pochodzą wyłącznie od osób, które czuły się kompetentne, by taką ocenę wystawić.

- Pomijano całość lub część metryczki

Metryczka to krótki zestaw informacji na temat badanej osoby. W tym przypadku nie zawierała klasycznych danych osobowych, czyli takich, które umożliwiają jednoznaczne zidentyfikowanie konkretnej osoby. Uzupełnienie tej części było dobrowolne i moi badani zwykle nie widzieli takiej potrzeby. Mielili wątpliwości lub obawy, że na podstawie zawartego w niej profilu zostaną rozpoznani i poniosą niekorzystne konsekwencje udziału w ankiecie. Szczególnie obawiali się wyjawić swą etniczność – samo pojęcie sprawiało im zresztą spore problemy, było niezrozumiałe lub trudne do odróżnienia od narodowości (tę znamy ze spisów ludności). Wiele informacji wpisywaliśmy do metryczki dopiero, kiedy odbierałam ankietę, sprawdzałam, czy wszystko jest w porządku i zapewniałam o anonimowości badania i poufności profilu osobowych. Mimo tego część osób nie zdecydowała się na podanie niektórych informacji (stąd suma danych w poszczególnych kategoriach często nie równa się sumie przebadanych osób – por. Tabela 1).

Z metryczek korzystałam już w czasie badań, jako ankiet. Mogłam na bieżąco monitorować strukturę społeczną badanej grupy, dbać, by była wyrównana i uniknąć nadmiernej dysproporcji w którymś z wymiarów (np. dominacji osób z jednej branży). Dzięki zebranim danym demograficznym znamy charakterystykę grupy zgłaszającej ukazane tu oczekiwania. To ułatwia wyjaśnianie zjawisk społecznych, które obserwujemy w Uzdrowisku. Ponadto wzrasta wiarygodność uzyskanych wyników będących efektem naszej wspólnej pracy. Wiemy też, że osoby, które wzięły udział w badaniu, to grupa ważna dla funkcjonowania Uzdrowiska Supraśl.

## Charakterystyka badanej grupy

Łącznie przeprowadziłam 69 wywiadów i ankiet. W niektórych uczestniczyły 2, a nawet 3 osoby, ponieważ współpracownicy lub członkowie rodziny uzgadniali pomiędzy sobą spisywane opinie i oczekiwania. W związku z tym grupa badanych liczy 77 osób. Jej szczegółowa charakterystyka dostępna jest w Tabeli 1.

Osoby które wzięły udział w badaniu to niewielki odsetek społeczności naszego Uzdrowiska, jednak grupa wyjątkowo zaangażowana i wpływowa. To właśnie działania tych ludzi (56 z 77 osób) kształtują kluczowe w Uzdrowisku Supraśl branże:

- branża turystyczna (miejsca, usługi i artykuły dla turystów): 18 os.;
- branża hotelarska (mała i duża baza noclegowa): 17 os.;
- branża gastronomiczna (restauracje i bary): 12 os.;
- branża medyczna (miejsca, usługi i artykuły medyczne): 9 os.

Właśnie ich decyzje mają wpływ na działalność wielu instytucji, organizacji i przedsiębiorstw w Uzdrowisku Supraśl:

- osoby działające w kilkunastu organizacjach pozarządowych: 26 os.;
- właściciele przedsiębiorstw: 23 os.;
- osoby na stanowiskach kierowniczych: 13 os.

Decydują też o istnieniu i obsłudze infrastruktury, która zapewnia gościom Uzdrowiska miły pobyt – w tym:

- miejsca noclegowe: 530 miejsc;
- miejsca przy stolikach, w ogrzewanych budynkach, dostępne przez cały rok: 1714 miejsc;
- dodatkowe miejsca przy stolikach, zlokalizowane na wolnym powietrzu, dostępne w sezonie letnim: 707 miejsc.

Tabela 1. Charakterystyka demograficzna grupy osób, które wzięły udział w badaniu

| RODZAJ DANYCH                         |                                     | LICZBA ROZMÓWCÓW W WYWIADACH | LICZBA ANKIETOWANYCH | LICZBA BADANYCH RAZEM |
|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>LICZBA BADANYCH</b>                |                                     | <b>23</b>                    | <b>54</b>            | <b>77</b>             |
| <b>ZAMIESZKANIE</b>                   | NA TERENIE UZDROWISKA SUPRAŚL       | 13                           | 36                   | 49                    |
|                                       | NA TERENIE GMINY                    | 14                           | 39                   | 53                    |
| <b>ZAMELDOWANIE</b>                   | NA TERENIE GMINY SUPRAŚL            | 12                           | 35                   | 47                    |
|                                       | W SĄSIEDNIEJ GMINIE                 | 9                            | 14                   | 23                    |
|                                       | W ODLEGŁEJ GMINIE                   | 2                            | 2                    | 4                     |
| <b>PŁEĆ</b>                           | ŻEŃSKA                              | 12                           | 33                   | 45                    |
|                                       | MĘSKA                               | 11                           | 21                   | 32                    |
| <b>WIEK</b>                           | ŚREDNIO                             | 49 l.                        | 45 l.                | 46 l.                 |
| <b>WYZNANIE LUB ŚWIATOPOGLĄD</b>      | RZYMSKOKATOLICKIE                   | 14                           | 38                   | 52                    |
|                                       | PRAWOSŁAWNE                         | 6                            | 8                    | 14                    |
|                                       | INNE ŚWIATOPOGLĄDY                  | 2                            | 3                    | 5                     |
| <b>ETNICZNOŚĆ</b>                     | POLSKA                              | 17                           | 30                   | 47                    |
|                                       | BIAŁORUSKA                          | 1                            | 6                    | 7                     |
|                                       | TUTEJSZA                            | 3                            | 3                    | 6                     |
|                                       | SŁOWIAŃSKA                          | 0                            | 4                    | 4                     |
|                                       | RUSIŃSKA                            | 3                            | 0                    | 3                     |
|                                       | INNE TOŻSAMOŚCI                     | 1                            | 6                    | 7                     |
| <b>POZIOM WYKSZTAŁCENIA</b>           | WYŻSZE                              | 18                           | 35                   | 53                    |
|                                       | ŚREDNIE TECHNICZNE                  | 4                            | 6                    | 10                    |
|                                       | ŚREDNIE OGÓLNE                      | 0                            | 6                    | 6                     |
|                                       | INNY POZIOM WYKSZTAŁCENIA           | 1                            | 4                    | 5                     |
| <b>ZAKRES WYKSZTAŁCENIA</b>           | NAUKI SPOŁECZNE I HUMANISTYCZNE     | 6                            | 14                   | 20                    |
|                                       | NAUKI EKONOMICZNE I ADMINISTRACYJNE | 5                            | 8                    | 13                    |
|                                       | NAUKI INŻYNIERYJNE I TECHNOLOGICZNE | 4                            | 6                    | 10                    |
|                                       | NAUKI PRZYRODNICZE                  | 1                            | 6                    | 7                     |
|                                       | NAUKI MEDYCZNE                      | 0                            | 6                    | 6                     |
|                                       | SZTUKI PIĘKNE                       | 3                            | 2                    | 5                     |
|                                       | PRAWO                               | 2                            | 1                    | 3                     |
|                                       | SPORT                               | 0                            | 3                    | 3                     |
|                                       | INNE DZIEDZINY                      | 4                            | 6                    | 10                    |
| <b>WYKONYWANA PRACA</b>               | PRZEDSIĘBIORCA                      | 12                           | 11                   | 23                    |
|                                       | PRACOWNIK W BRANŻY TURYSTYCZNEJ     | 8                            | 10                   | 18                    |
|                                       | PRACOWNIK W BRANŻY HOTELARSKIEJ     | 9                            | 8                    | 17                    |
|                                       | KIEROWNIK, MANAGER, DYREKTOR        | 4                            | 9                    | 13                    |
|                                       | PRACOWNIK W BRANŻY GASTRONOMICZNEJ  | 4                            | 8                    | 12                    |
|                                       | PRACOWNIK NAUKOWY, NAUCZYCIEL       | 3                            | 9                    | 12                    |
|                                       | EMERYT                              | 7                            | 4                    | 11                    |
|                                       | PRACOWNIK BRANŻY MEDYCZNEJ          | 3                            | 6                    | 9                     |
|                                       | PRACOWNIK ADMINISTRACJI             | 2                            | 6                    | 8                     |
|                                       | ARTYSTA                             | 3                            | 2                    | 5                     |
|                                       | INNE RODZAJE PRACY                  | 5                            | 17                   | 22                    |
| <b>SUMA ZATRUDNIANYCH PRACOWNIKÓW</b> |                                     | <b>59</b>                    | <b>263</b>           | <b>322</b>            |
| <b>SUMA MIEJSC NOCLEGOWYCH</b>        |                                     | <b>222</b>                   | <b>308</b>           | <b>530</b>            |
| <b>SUMA MIEJSC PRZY STOLIKU</b>       | CAŁOROCZNYCH (W BUDYNKU)            | 590                          | 1124                 | 1714                  |
|                                       | SEZONOWYCH (W OGRÓDKU)              | 402                          | 305                  | 707                   |

Również w ich rękach leży los ludzi znajdujących pracę w Uzdrowisku Supraśl:

- suma pracowników zatrudnianych przez osoby badane: 322 os.

Diagnoza nie była jednak zarezerwowana dla wąskiej, wyselekcjonowanej grupy. Do udziału w badaniu mógł się zgłosić każdy i faktycznie każdy, kto się zgłosił oraz poświęcił trochę czasu, ten pozostawiał zapis swoich opinii i oczekiwań. Wśród autorów prezentowanej oceny znajduje się wielu pracowników dydaktycznych i naukowych (12 os.), pracowników administracji różnego szczebla (8 os.) oraz przedstawicieli innych zawodów (22 os.), w tym osoby o niższych kwalifikacjach, a także pokaźna grupa emerytów (11 os.).

Dzięki takiemu zróżnicowaniu powstały obraz Uzdrowiska Supraśl jest wielowątkowy. Badani spoglądają na te sprawy wykwalifikowanym okiem (wyższe studia ukończyły 53 os.) i patrzą z różnych perspektyw. Ich wykształcenie obejmuje:

- nauki społeczne i humanistyczne: 20 os.;
- nauki ekonomiczne i administracyjne: 13 os.;
- nauki inżynierskie i technologiczne: 10 os.;
- nauki przyrodnicze: 7 os.;
- nauki medyczne: 6 os.;
- sztuki piękne: 5 os.;

a także prawo (3 os.), sport (3 os.) i jeszcze szereg innych dziedzin, które często mają związek z działalnością uzdrowiskową.

Osoby objęte diagnozą różniły się wiekiem, płcią oraz tożsamością religijną i etniczną. Z punktu widzenia antropologii odmiennosc w tych zakresach powoduje zróżnicowanie potrzeb, dlatego zaproszenie do badania przedstawicieli wszystkich grup tworzących społeczność Uzdrowiska to wymóg metodologiczny. Wprawdzie nie wszyscy mieli potrzebę odpowiadać na to zaproszenie, ale charakterystyka demograficzna grupy jest adekwatna do struktury społeczności tworzącej Uzdrowisko. Diagnoza pokazuje jednak, że członkowie grup religijnych i etnicznych specyficznych dla naszego regionu etnograficznego mają nieco zwiększony udział w tworzeniu oferty turystyczno-uzdrowiskowej w Supraślu i okolicy. Dzieje się tak dlatego, że ich oryginalne tradycje są atrakcją dla gości z innych części Polski. Badani deklarują tożsamość związaną z kilkunastoma grupami etnicznymi (o narodowość nie pytałam). Łatwo było jednak zaobserwować, że jednocześnie są Polakami z Polski – badania terenowe odbywały się w okresie Narodowego Święta Niepodległości.

W diagnozie nie mogły brać udziału dzieci, jednak rodzice i nauczyciele zwracali uwagę na specyficzne potrzeby tej grupy. Najmłodszy uczestnik miał 21 lat, a najstarszy około 70 lat, ale dominowały osoby w 3-6 dekadzie życia i średnia wieku wyniosła 46 lat. W badaniu wzięło udział 32 mężczyzn i aż 45 kobiet, które stanowią 58,4% grupy. Zwiększony udział kobiet był trudny do uniknięcia z kilku powodów:

- skoro badacz był kobietą, to łatwiej zyskiwał zaufanie kobiet i one chętniej uczestniczyły w badaniu;
- silniejszy u kobiet instynkt opiekuńczy powodował, że chętniej odpowiadały na prośbę o wypełnienie ankiety (dysproporcja płci dotyczy ankiet, a w wywiadach jej brak);
- rozwijane w Uzdrowisku usługi medyczne i gastronomiczne zwiększają zatrudnienie kobiet, ponieważ dbanie o zdrowie oraz karmienie to w naszej kulturze tradycyjne domeny kobiet.

Miejsca zamieszkiwania i zameldowania tych 77 osób, które aktywnie współtworzą Uzdrowisko Supraśl też warte są uwagi. Większość z nich mieszka na terenie Uzdrowiska (49 os.) lub w pobliżu, na terenie Gminy Supraśl (53 os.) i zwykle też jest tu zameldowana (47 os.). Nie mniej jednak pozostali (ponad 1/3 ba-

danej grupy) przyjeżdżają z terenu innych gmin, w tym głównie z Białegostoku (18 os.).

Tradycyjnie postrzegamy Supraśl jako „sypialnię” Białegostoku, uważamy że większość osób z naszego środowiska mieszka w Supraślu, ale „za pracą” musi jechać do Białegostoku. Badanie ukazuje odwrotny trend – w szybko zmieniających się realiach naszego młodego Uzdrowiska, coraz częściej pracuje się w Supraślu, nawet jeśli mieszka się w Białymstoku. Białostoczanie to już nie tylko weekendowi goście restauracji, spacerowicze i plażowicze, to część kadry decydującej o Uzdrowisku Supraśl.

## Ocena Uzdrowiska Supraśl

Ocena funkcjonowania Uzdrowiska Supraśl obejmuje 6 głównych obszarów tematycznych:

- I. ludzie;
- II. informacja i promocja;
- III. infrastruktura i komunikacja;
- IV. noclegi i gastronomia;
- V. atrakcje;
- VI. jakość życia i pracy.

Szczegółowy opis problemów poddanych ocenie punktowej znajduje się w Tabeli 2. Ta tabela stanowiła główną część kwestionariusza ankiety. To znaczy, że badani zostali poproszeni o ocenę problemów właśnie tak określonych (przez rozmówców w wywiadach). Przyjmowali jednak różne metody pracy z ankietą. Jedni zwracali uwagę na opis zagadnienia, a inni nie i oceniali wtedy hasło (np. restauracje) jako całość, według własnego wyobrażenia na jego temat. Dlatego uzyskana ocena punktowa odnosi się do problemów Uzdrowiska w szerszym zakresie, niż tylko ten opisany w Tabeli 2.

Wspomniałam że ankietowani mogli wstrzymać się od głosu w każdym przypadku, kiedy mieli poczucie, że wystawienie oceny byłoby nieuprawnione, kiedy nie mieli wiedzy lub doświadczenia w danym temacie. Dość chętnie korzystali z tej możliwości i aż 253 razy wstrzymali się od głosu, to znaczy że zaniechali oceniania w 15% przypadków. Dzięki temu te oceny, które wystawili są lepiej przemyślane, bardziej uprawnione i podstawne. Omawiana punktacja Uzdrowiska opiera się na analizie 1379 takich ocen szczytkowych.

Każda pojedyncza ocena pozytywna (+) dawała +1 pkt. i równoważyła jedną ocenę negatywną (-), która dawała -1 pkt. Ankietowani wypełnili 48 kwestionariuszy, w związku z tym najwyższa możliwa ocena pojedynczego zagadnienia to +48 pkt., a najniższa to -48 pkt. Ocena średnia (-/+) dawała 0 pkt., więc nie zmieniała wyniku. Jeśli suma punktów uzyskanych przez dane zagadnienie wyniosła 0 pkt., oznacza to, że oceniono je średnio, czyli problemy których dotyczy, są umiarkowane. Stałoby się tak, na przykład, gdyby taka sama liczba osób przyznała ocenę pozytywną i negatywną.

Żadne z zagadnień nie otrzymało skrajnie niskiego lub wysokiego wyniku, ponieważ nieraz badani mieli rozbieżne poglądy, a ich przeciwstawne oceny się równoważyły. Zróżnicowanie ocen jest jednak znaczne i powstały obraz wyraźnie wskazuje tendencje. Wyniki szczegółowej oceny zagadnień przedstawione są w Tabeli 3, a średnie oceny wyliczone dla całych obszarów tematycznych, w Tabeli 4.

Ogólna ocena Uzdrowiska Supraśl to +3,5 pkt. To oznacza, że jakość naszego życia i pracy w Uzdrowisku oceniamy średnio, ale z pewną tendencją pozytywną.

Tabela 2. Obszary i zagadnienia opisujące funkcjonowanie Uzdrowiska Supraśl

| <b>NUMER ZAGADNIENIA</b> | <b>NAZWA I OPIS ZAGADNIENIA</b>   |
|--------------------------|---|
| <b>OBSZAR I.</b>         | <b>LUDZIE: MIESZKAŃCY, DZIAŁACZE, PRZEDSIĘBIORCY, URZĘDNIICY I DUCHOWNI</b>   |
| 1.                       | mieszkańcy – oceń ich zaangażowanie, komunikowanie potrzeb, stopień wykorzystania Uzdrowiska do zarobkowania  |
| 2.                       | aktywiści – oceń cele i sposoby działania oraz spójność działań   |
| 3.                       | przedsiębiorcy – oceń czy w branży jest współpraca i czy konkurencja jest zdrowa  |
| 4.                       | pracownicy instytucji samorządu – oceń spójność działań, komunikację, wsparcie inicjatyw oddolnych, udostępnianie przestrzeni i infrastruktury publicznej, udogodnienia dla inwestorów/przedsiębiorców                        |
| 5.                       | zarządzający parafiami – oceń udostępnianie miejsc  |
| <b>OBSZAR II.</b>        | <b>INFORMACJA I PROMOCJA</b>  |
| 6.                       | wymiana informacji między ww. podmiotami – oceń sposoby, szybkość i skuteczność   |
| 7.                       | punkty IT (informacja turystyczna) – oceń lokalizację, oznaczenie, godziny pracy, zasoby  |
| 8.                       | informacja dla gości przebywających w Uzdrowisku – oceń dostępność i aktualność inf. o wydarzeniach, atrakcjach, usługach i ograniczeniach, oznakowanie przestrzeni publicznej, materiały drukowane i informacje w Internecie |
| 9.                       | promocja skierowana do turystów, którzy mogliby przyjechać do Uzdrowiska – oceń przyjęte grupy docelowe, formy reklamy, kanały dotarcia, treści i ilość działań   |
| 10.                      | dostępność dla obcokrajowców – oceń materiały drukowane, informacje w Internecie i kompetencje obsługi  |
| <b>OBSZAR III.</b>       | <b>INFRASTRUKTURA I KOMUNIKACJA</b>   |
| 11.                      | dojazd do/z Białegostoku – oceń trasę, komunikację publiczną i informację o stanie aktualnym  |
| 12.                      | ruch samochodów w pobliżu restauracji, muzeów i zabytków – oceń rozwiązania komunikacyjne, ilość i położenie parkingów  |
| 13.                      | ruch rowerów w mieście – oceń ścieżki, stojaki, wypożyczalnie i wykorzystanie rowerów miejskich   |
| 14.                      | ruch pieszych: chodniki, tereny zielone, kąpielisko – oceń czystość, utrzymanie i rozwój  |
| 15.                      | urządzenia: kosze na śmieci, toalety publiczne, przebieralnie, ławki, latarnie – oceń miejsca, ilość, jakość i sposób utrzymania  |
| 16.                      | obiekty: miejsca wystaw i koncertów – oceń wyposażenie, wykorzystanie i dostępność  |
| 17.                      | pomysły budowy: odkryty basen, tężnia, hala sportowa – oceń potrzebę realizacji   |
| <b>OBSZAR IV.</b>        | <b>NOCLEGI I GASTRONOMIA</b>  |
| 18.                      | pokoje gościnne, kwatery, pensjonaty – oceń ilość, standard, utrzymanie, obsługę, ceny i dodatkowe atrakcje   |
| 19.                      | hotele – oceń obsługę, wyposażenie, jedzenie, ceny i dodatkowe atrakcje   |
| 20.                      | restauracje i bary – oceń jedzenie, lokalizację, godziny/dni pracy i organizowane wydarzenia  |

| OBSZAR V.  | ATRAKcje   |
|------------|--|
| 21.        | wykorzystanie zasobów – oceń stopień wykorzystania walorów przyrodniczych i kulturowych oraz potencjału lokalnej społeczności (historia, wielokulturowość, kuchnia, rzemiosło)                                     |
| 22.        | trasy spacerowe, ścieżki edukacyjne, szlaki turystyczne (piesze, rowerowe, konne, narciarskie, wodne) na terenach miasta, doliny rzeki, lasu – oceń przebieg, oznakowanie, infrastrukturę, utrzymanie latem i zimą |
| 23.        | miejsca: zabytki, muzea, galerie – oceń ilość, lokalizację, rodzaj, godziny/dni pracy w ciągu roku   |
| 24.        | wydarzenia i kalendarz imprez – oceń ilość, rodzaj, lokalizację i ceny oraz rozkład w ciągu roku i w kolejnych latach  |
| 25.        | oferta związana ze zdrowiem – oceń ilość, jakość, poziom zróżnicowania i dostępność usług  |
| 26.        | atrakcje dla starszych – oceń wydarzenia i stałą ofertę  |
| 27.        | atrakcje dla młodych – oceń wydarzenia i stałą ofertę  |
| 28.        | atrakcje dla dzieci – oceń wydarzenia i stałą ofertę   |
| OBSZAR VI. | JAKOŚĆ ŻYCIA I PRACY   |
| 29.        | jakość ogółem – oceń dostępność pracy/pracowników, edukację, gospodarkę odpadami i ściekami, bezpieczeństwo i tolerancyjność   |
| 30.        | historia Monasteru w Supraślu – oceń interpretację i sposób informowania   |
| 31.        | zadymienie – oceń stopień zadymienia, to co się spala, dostępność rozwiązań alternatywnych   |
| 32.        | psy bez opiekuna – oceń stopień zagrożenia atakiem i zanieczyszczenia odchodami  |
| 33.        | dostępność Uzdrowiska dla mieszkańców – oceń ceny i warunki dostępu do usług gastronomicznych, turystycznych i medycznych  |
| 34.        | opłata uzdrowska – oceń wysokość, sposoby pobierania i wydatkowania  |

## I. Ludzie współtworzący Uzdrowisko Supraśl: mieszkańcy, aktywiści, przedsiębiorcy, urzędnicy i duchowni

Szczególnym i pewnie kluczowym obszarem funkcjonowania Uzdrowiska Supraśl jesteśmy my sami – społeczność Uzdrowiska. Tworzymy atmosferę tego miejsca oraz decydujemy o kształtowaniu Uzdrowiska we wszystkich innych, omówionych dalej obszarach. Na etapie wywiadów podzielono nas na 5 grup i przypisano nam szereg ról. Zatem w niniejszym badaniu zostaliśmy poddani ocenie, ale jednocześnie sami sobie wystawialiśmy ocenę.

Średnia ocena dla tego obszaru wynosi +1,8 pkt., a więc jest umiarkowana. Jednocześnie średni wskaźnik odpowiedzi w zagadnieniu osiąga tu zaledwie poziom 34 ocen (na 48 możliwych) i jest najniższy spośród wszystkich 6 badanych obszarów. Oznacza to, że niemal 1/3 odpowiedzi zatrzymaliśmy dla siebie. Tematyka relacji pomiędzy członkami społeczności jest niezwykle delikatną sferą i wzbudza w nas wiele emocji. Bez względu na to, czy tylko pracujemy, czy też miesz-

kamy w Gminie lub Uzdrowisku Supraśl, jest nam trudno ocenić grupy tworzące tę społeczność. Najmniej kłopotów przysparzają nam wypowiedzi na temat mieszkańców, ponieważ to duża, zróżnicowana grupa, dzięki czemu ocena staje się bardziej ogólna, a mniej personalna. Pozostałe grupy osądzamy niezbyt chętnie, zwłaszcza jeśli składają się z niewielkiej liczby osób lub mają nad nami jakiś rodzaj władzy.

Wśród członków społeczności tworzącej nasze Uzdrowisko pozytywnie wyróżniamy małą grupę duchownych, którzy zarządzają supraskimi parafiami i udostępniają mieszkańcom oraz turystom zasoby Kościoła i Cerkwi. Ankietowani zazwyczaj wystawiają tu oceny pozytywne albo milczą – wyrażają w ten sposób swój szacunek lub dystans w odniesieniu do duchownych oraz wiary. Rozmowy i zapiski dostarczają paru uwag, które mogą pomóc rozwijać dobre relacje z tą grupą, tymczasem duchowni otrzymują +18 pkt. i ocenę bardzo dobrą. Ponadto znajdujące się pod ich opieką zabytki sakralne wchodzi w skład zagadnienia, które również oceniamy bardzo wysoko (por. V. Atrakcje Uzdrowiska Supraśl).

Poza tym, ujmując rzecz pozytywnie, jako współtwórcy Uzdrowiska Supraśl, mamy wiele niewykorzystywanych obecnie możliwości rozwoju społecznego. Niezbyt dobrze oceniamy siebie nawzajem i nasze wspólne relacje.

- przedsiębiorcy: -8 pkt.

Największych trudności doświadczamy w relacjach z przedsiębiorcami – a przecież niemal 1/3 badanych to wła-

Tabela 3. Ocena szczegółowa zagadnień dot. funkcjonowania Uzdrowiska Supraśl

| NR  | SUMA GŁOSÓW | NAZWA ZAGADNIENIA                     | SUMA PUNKTÓW | OCENA STANU  |
|-----|-------------|---------------------------------------|--------------|--------------|
| 23. | 44          | ZABYTKI I MUZEA                       | +33          | BARDZO DOBRA |
| 16. | 47          | OBIEKTY KONCERTOWE I WYSTAWIENNICZE   | +25          |              |
| 20. | 44          | RESTAURACJE                           | +24          |              |
| 18. | 40          | DROBNA BAZA NOCLEGOWA                 | +22          |              |
| 14. | 47          | ROZWIĄZANIA DOT. RUCHU PIESZYCH       | +20          |              |
| 24. | 47          | KALENDARZ IMPREZ                      | +19          |              |
| 5.  | 46          | ZARZĄDCY PARAFII                      | +18          |              |
| 21. | 33          | WYKORZYSTANIE ZASOBÓW                 | +17          |              |
| 19. | 37          | HOTELE                                | +13          | DOBRA        |
| 17. | 44          | POMYSŁY BUDOWY OBIEKTÓW REKREACYJNYCH | +11          |              |
| 22. | 42          | TRASY TURYSTYCZNE                     | +10          |              |
| 7.  | 44          | PUNKTY INFORMACJI TURYSTYCZNEJ        | +8           |              |
| 8.  | 46          | INFORMACJA DLA GOŚCI                  | +7           |              |
| 33. | 40          | DOSTĘPNOŚĆ DLA MIESZKAŃCÓW            | +6           |              |
| 2.  | 34          | AKTYWNOŚCI                            | +5           | ŚREDNIA      |
| 25. | 38          | JAKOŚĆ ŻYCIA OGÓŁEM                   | +5           |              |
| 29. | 44          | OFERTA DOT. ZDROWIA                   | +5           |              |
| 30. | 39          | HISTORIA MONASTERU                    | +4           |              |
| 15. | 47          | MAŁA INFRASTRUKTURA                   | +2           |              |
| 9.  | 38          | PROMOCJA                              | 0            |              |
| 1.  | 39          | MIESZKAŃCY                            | -3           |              |
| 4.  | 35          | PRACOWNICY INSTYTUCJI SAMORZĄDU       | -3           |              |
| 13. | 45          | ROZWIĄZANIA DOT. RUCHU ROWERÓW        | -4           | ZŁA          |
| 28. | 38          | ATRAKCJE DLA DZIECI                   | -6           |              |
| 12. | 47          | ROZWIĄZANIA DOT. RUCHU SAMOCHODÓW     | -7           |              |
| 3.  | 31          | ATRAKCJE DLA STARSZYCH                | -8           |              |
| 26. | 36          | PRZEDSIĘBIORCY                        | -8           |              |
| 6.  | 38          | WYMIANA INFORMACJI                    | -10          |              |
| 11. | 46          | DOJAZD                                | -11          |              |
| 34. | 24          | OPŁATA UZDROWISKOWA                   | -12          |              |
| 27. | 42          | ATRAKCJE DLA MŁODYCH                  | -14          |              |
| 10. | 38          | DOSTĘPNOŚĆ DLA OBCOKRAJOWCÓW          | -15          |              |
| 31. | 38          | ZADYMIENIE                            | -15          | BARDZO ZŁA   |
| 32. | 41          | PSY BEZ OPIEKUNA                      | -19          |              |

śnie przedsiębiorcy. Wewnątrz tej grupy stosunki układają się różnie, czasem są dobre, ale czasami bywają tak napięte, że niektórzy, z obawy przed konsekwencjami, wolą milczeć i rezygnują z udzielenia odpowiedzi lub nawet z udziału w badaniu. Napięcia po części wynikają z sytuacji na rynku lokalnym. Nasz uzdrowiskowy rynek jest młody i trudny, jednak tym bardziej potrzebujemy nie tylko ze sobą konkurować, ale jednocześnie współpracować, a więc nie niszczyć, lecz budować relacje. Pocieszający może być pewien paradoks dotyczący grupy przedsiębiorców – są twórcami tego obszaru działalności uzdrowiskowej, który oceniamy najwyżej ze wszystkich (por. IV. Noclegi i gastronomia w Uzdrowisku Supraśl).

- pracownicy instytucji samorządowych: -3 pkt.

W tworzeniu Uzdrowiska Supraśl bierze udział wielu ludzi pracujących w kilku instytucjach, w tym samorządowych. Nasze oceny odnoszą się zapewne i do poszczególnych osób i do instytucji ogółem. Rozbieżności w punktacji wskazują na to, że współpraca z instytucjami oraz pomiędzy nimi układa się różnie, zależnie od przypadku, jednym źle lub średnio, a innym dobrze. W kontaktach zwracamy szczególną uwagę na skuteczność komunikacji, spójność działań oraz poziom wzajemnego wsparcia.

- mieszkańcy: -3 pkt.

Trudno wyjaśnić przyczyny średniej oceny zachowań mieszkańców, bo to duża, niejednorodna grupa. Uwagę

Tabela 4. Ocena ogólna obszarów funkcjonowania Uzdrowiska Supraśl

| NR            | SUMA GŁOSÓW | ŚR. LICZBA GŁOSÓW | NAZWA OBSZARU                | SUMA PUNKTÓW | OCENA STANU  |
|---------------|-------------|-------------------|------------------------------|--------------|--------------|
| IV.           | 121         | 40                | NOCLEGI I GASTRONOMIA        | +19,7        | BARDZO DOBRA |
| V.            | 333         | 42                | ATRAKcje                     | +7,0         | DOBRA        |
| III.          | 323         | 46                | INFRASTRUKTURA I KOMUNIKACJA | +5,1         | ŚREDNIA      |
| I.            | 172         | 34                | LUdzie                       | +1,8         |              |
| II.           | 204         | 41                | INFORMACJA I PROMOCJA        | -2           |              |
| IV.           | 226         | 38                | JAKOŚĆ ŻYCIA I PRACY         | -5,2         |              |
| <b>OGÓŁEM</b> |             |                   |                              |              |              |
| <b>RAZEM</b>  | 1379        | 40                | UZDROWISKO SUPRAŚL           | +3,5         | ŚREDNIA      |

zwraca jeden wątek. Przedstawiciele aktywnych, wpływowych grup liczą na większe zaangażowanie mieszkańców w proces tworzenia Uzdrowiska. Pewnie stałoby się tak, gdyby mieszkańcy odnaleźli namacalne korzyści, które mogłyby im przynieść to zaangażowanie.

- aktywiści: +5 pkt.

Działalność organizacji pozarządowych z założenia prowadzona jest na użytek ludzi i otaczającego ich świata, jednak w praktyce czasem budzi wątpliwości i w rankingu zajmuje miejsce zaledwie na granicy oceny średniej i dobrej. Doceniamy wiele inicjatyw podejmowanych przez aktywistów i mielibyśmy ochotę przyłączać się czasami do ich rozwojowych przedsięwzięć, ale mamy pewne obawy, bo nie zawsze podobają nam się przyjęte przez nich metody działania.

## II. Informacja oraz promocja Uzdrowiska Supraśl

To co współcześnie uznaje się za największy kapitał – informację – w Uzdrowisku Supraśl ogólnie oceniamy średnio (-2 pkt.), ale w poszczególnych zagadnieniach z tego obszaru zauważamy rozbieżne tendencje. Ponieważ wewnątrz naszej społeczności mamy jeszcze niewystarczająco poukładane relacje, w konsekwencji słabo radzimy sobie z komunikacją, a wymiana informacji pomiędzy ludźmi oraz firmami, instytucjami i organizacjami współtworzącymi Uzdrowisko jest zbyt wolna lub mało skuteczna. Z tego powodu w zakresie wymiany informacji wystawiamy sobie złą ocenę: -10 pkt.

Na zewnątrz wprowadziliśmy pewne informacje do potencjalnych gości i promujemy Uzdrowisko Supraśl, ale obawiamy się, że jeśli nie będziemy działać lepiej i szerzej, to nie zaprosimy wystarczającej liczby gości i trudno będzie nam przetrwać. Sumę naszych działań w tym zakresie oceniamy średnio, przyznając dokładnie 0 pkt.

Kiedy jednak ktoś już do nas trafia, dbamy o to, żeby jak najlepiej go ugościć. Mimo trudności komunikacyjnych i braków informacyjnych staramy się, by miło spędził czas i nie zagubił się w poszukiwaniu atrakcji. Wprowadziliśmy to badanie ankietowe nie pokazuje wprost, jak turyści oceniają efekty naszych starań, za to dowodzi, że my sami doceniamy własny wysiłek i chętnie o tym mówimy:

- szeroko pojęta informacja dla gości – od treści publikowanych w Internecie, przez materiały drukowane, po oznakowanie przestrzeni publicznej, oceniana jest nieźle i otrzymuje +7 pkt.;
- punkty informacji turystycznej (IT) – choć są trochę trudnodostępne, ze względu na lokalizację oraz godziny i dni pracy, to dzięki dość skutecznej działalności i niezłemu wyposażeniu, w sumie otrzymują ocenę dobrą +8 pkt.

Moi rozmówcy w wywiadach zwrócili też uwagę na ogólną, bardzo słabą dostępność Uzdrowiska Supraśl dla obcokrajowców, szczególnie w zakresie odpowiednio przygotowanej kadry oraz w zakresie informacji w formie drukowanej i cyfrowej. Choć wiem o istnieniu tego typu źródeł, to ocenę wystawioną przez ankietowanych traktuję jako ważną wskazówkę – można przypuszczać, że informacji dla obcokrajowców brakuje tam, gdzie są najbardziej poszukiwane. W sumie zagadnienie oceniamy na -15 pkt., co powoduje, że braki w tej kwestii zaliczamy do grupy najbardziej zaniedbanych spraw Uzdrowiska Supraśl.

## III. Infrastruktura i komunikacja w Uzdrowisku Supraśl

Obecny stan infrastruktury i komunikacji w Uzdrowisku Supraśl oceniamy już prawie dobrze. Zauważamy pozytywne tendencje, ale ogółem przyznajemy na razie +5,1 pkt., czyli ocenę średnią. Dyskutujemy o tym obszarze bez oporu, dlatego wyróżnia go wysoki wskaźnik odpowiedzi, jego średni poziom wynosi 46 ocen w zagadnieniu. Dzieje się tak dlatego, że tę tematykę postrzegamy jako względnie neutralną – zazwyczaj nie odnosi się bezpośrednio do konkretnych osób. Jest nam też dobrze znana, bo stykamy się z nią na co dzień.

W pewnych zakresach infrastrukturę w Uzdrowisku Supraśl oceniamy bardzo dobrze. Obiektom które są miejscem spotkań, pokazów, koncertów i wystaw, przyznajemy +25 pkt. i wysoką, drugą pozycję w rankingu. Ponadto myśląc o przyszłości dość entuzjastycznie reagujemy na projekty stworzenia kilku kolejnych dużych obiektów takich, jak odkryty basen przy kąpielisku, hala sportowa oraz tężnia. Tym pomysłom przyznajemy +11 pkt.

Jesteśmy bardzo zadowoleni z czystości i stanu utrzymania przestrzeni dla pieszych, stąd aż +20 pkt. Jednocześnie po-



dobne zagadnienie, dotyczące uzbrojenia tej samej przestrzeni w małą infrastrukturę, oceniamy już tylko na +2 pkt., więc średnio. Mimo że dostępne urządzenia prezentują się dobrze, to napotykamy szereg trudności z powodu braków w tym zakresie. Chodzi szczególnie o zbyt małą ilość ławek i koszy na śmieci w mieście oraz brak toalet i przebieralni przy kąpieli-sku. Również ilość i jakość stojaków na rowery jest niezadowalająca. Generalnie rozwiązania dla ruchu rowerów uzyskują niezbyt wysoką ocenę, to jest -4 pkt. i zdaniem badanych wymagają uwagi w kilku zakresach. To dość istotne, ponieważ przez miasto wiedzie prestiżowy szlak rowerowy, a tereny Uzdrowiska przyciągają coraz więcej rowerzystów.

Narastającym utrudnieniem dla mieszkańców i pracowników w Uzdrowisku Supraśl staje się natężenie ruchu samochodów w pobliżu muzeów, restauracji oraz zabytków. Również ilość i lokalizacja miejsc parkingowych jest naszym zdaniem niezadowalająca. Zwracamy uwagę, że istniejące rozwiązania komunikacyjne wymagają sprawnego dostosowania do zmieniających się potrzeb. Obecnie oceniamy dość źle, na -7 pkt.

W omawianym obszarze punktację najbardziej obniża zagadnienie dojazdu do Uzdrowiska, a konkretnie aktualna sytuacja remontu generalnego na trasie z Supraśla do Białegostoku. Badani często zaznaczają, że rozumieją te przejściowe trudności i mają nadzieję, że wykonywane prace budowlane posłużą poprawie dojazdu w przyszłości. Odczuwają jednak niezadowolenie z powodu okresowych, większych utrudnień oraz niewystarczającej informacji na ich temat.

## IV. Noclegi i gastronomia w Uzdrowisku Supraśl

Najlepiej ocenianym obszarem funkcjonowania Uzdrowiska Supraśl jest baza noclegowa i gastronomiczna. Uzyskuje średni wynik na poziomie +19,5 pkt., czyli ocenę bardzo dobrą i jest to jedyny tak dobrze postrzegany wymiar istnienia naszego Uzdrowiska. Liczba odpowiedzi w omawianym obszarze osiąga średni poziom (40 głosów na zagadnienie) i dowodzi, że temat jest względnie neutralny, zwykle potrafimy o nim dyskutować bez skrajnych emocji.

Najłatwiej jest nam zweryfikować restauracje, które czasem odwiedzamy i zwykle postrzegamy pozytywnie lub przynajmniej neutralnie. Dzięki temu supraska baza gastronomiczna uzyskuje w rankingu +24 pkt. i wysoką 3 pozycję.

Nieco mniej kompetentni czujemy się w kwestii tanich noclegów, bo osobiście rzadko z nich korzystamy, a być może wolimy też pewne kwestie przemilczeć. Drobna baza noclegowa, uzyskuje jednak zbliżoną do gastronomicznej, bardzo dobrą ocenę +22 pkt.

Hotele dostają wyraźnie niższą, choć też dobrą ocenę +13 pkt. Od tych ostatnich usługodawców z pewnością oczekujemy najwięcej, z infrastruktury jesteśmy zwykle zadowoleni, ale bacznie przyglądamy się ofercie oraz obsłudze. Pogłębione badania dostarczyły wskazówek, które mogłyby pomóc jeszcze trochę poprawić obraz ekskluzywnej bazy hotelowej, stwarzającej warunki do przyjmowania najbardziej zamożnych gości.

## V. Atrakcje Uzdrowiska Supraśl

Możliwość atrakcyjnego wypełnienia czasu wolnego jest ważna nie tylko dla turystów i kuracjuszy w Uzdrowisku, ale

i dla jego codziennych bywalców. Ogólnie ten obszar oceniamy na +7 pkt., a więc dość dobrze (i chętnie to sygnalizujemy). W naszym odczuciu największym atutem Supraśla są zabytki, muzea i galerie, które uzyskują aż +33 pkt. i bezsprzecznie najwyższą pozycję w całym rankingu. Bardzo dobrze lub dobrze oceniamy również następujące zagadnienia:

- wydarzenia i kalendarz imprez: +19 pkt.;
- zasoby przyrodnicze, kulturowe i społeczne – ich wykorzystanie: +17 pkt.
- trasy turystyczne i rekreacyjne: +10 pkt.

Ankietowani zostali też poproszeni o spojrzenie na tę stałą ofertę i dodatkowe wydarzenia przez pryzmat potrzeb swoich bliskich oraz własnych potrzeb. Okazało się, że możliwość ich zaspokajania oceniali źle:

- atrakcje dla młodych: -14 pkt.;
- atrakcje dla starszych: -8 pkt.;
- atrakcje dla dzieci: -6 pkt.

Rozbieżności w ocenie atrakcyjności wynikają z tego, że istniejąca oferta w pewnych zakresach nie jest dostosowana do potrzeb oraz możliwości osób tutaj mieszkających lub pracujących. Dostępność mogą ograniczać między innymi takie czynniki, jak lokalizacja, ilość, częstotliwość i terminy poszczególnych wydarzeń, ich tematyka i zakres oraz cena.

Badanie polegało wprawdzie na uchwyceniu naszego obrazu Uzdrowiska Supraśl i nie dostarcza bezpośrednich opinii odwiedzających nas turystów i kuracjuszy, jednak ci z nas, którzy pracują w branżach gastronomicznej, hotelarskiej i turystycznej przekazali liczne uwagi swoich klientów. Wynika z nich, że nasi goście też odczuwają pewne braki. Szczegółowa analiza tych uwag i zgłoszonych propozycji z pewnością dostarczyłaby wielu wskazówek i pomogłaby nam podjąć właściwe działania.

Ocenie poddaliśmy dodatkowo szczególną ofertę dotyczącą zdrowia, która jest podstawą działalności uzdrowiskowej. Naszym zdaniem, w tym młodym Uzdrowisku, jeszcze nie prezentuje się ona wystarczająco dobrze, choć wykazuje pozytywną tendencję, w związku z tym oceniamy ją na +5 pkt. Warto zwrócić uwagę na fakt, że w czasie prowadzenia badań terenowych, w Supraślu właśnie rozpoczynały działalność 2 nowe placówki medyczne, klinika medycyny estetycznej oraz szpital rehabilitacyjno-uzdrowiskowy. Ich obszerna, zróżnicowana oferta była jeszcze mało znana, ale można mieć nadzieję, że już niebawem zaspokoi przynajmniej część potrzeb w zakresie usług dla zdrowia.

## VI. Jakość życia w Uzdrowisku Supraśl

Pośród wszystkich poddanych ocenie obszarów najniższy wynik -5,2 pkt. otrzymuje ten, który dotyczy jakości życia w Uzdrowisku Supraśl. O ile jednak „jakość życia ogółem” oceniamy umiarkowanie (+5 pkt.), to na łączny wynik w tej sferze funkcjonowania w Uzdrowisku rzutują specyficzne, ważne problemy, które znacznie obniżają punktację.

- psy bez opieki spotykane w przestrzeni publicznej: -19 pkt.

Niemal wszyscy ankietowani dostrzegają w tym zakresie mniejszy lub większy problem. Zagadnienie uzyskuje najniższy wynik w całym rankingu i jako jedyne jest oceniane bardzo źle, ale na szczęście rozwiązanie problemu wydaje nam się dość łatwe.

- zadymienie powietrza w sezonie grzewczym: -15 pkt.

Zanieczyszczenie powietrza dymem uważamy za poważny problem i sytuację oceniamy zdecydowanie negatywnie. Być może w tym zakresie wystawilibyśmy jeszcze niższą notę, jednak problem mniej odczuwają ci z nas, którzy w Uzdrowisku tylko pracują, ale nie mieszkają (17 os.). Zwykle wyjeżdżają stąd po południu, kiedy zadymienie narasta. Ponad połowa z nich zgłasza, że nie ma zdania na ten temat. Ci z nas, którzy mieszkają w Uzdrowisku, też nie zawsze chętnie mówią o tym problemie, ponieważ alternatywne metody ogrzewania, które pozwalają zmniejszyć zadymienie, to duży koszt, a więc kłopot.

- opłata uzdrowskowa: -12 pkt.

Opłata uzdrowskowa to zagadnienie nie tylko źle oceniane, ale jednocześnie najmniej znane wśród osób współtworzących Uzdrowisko Supraśl, a być może też najbardziej kontrowersyjne, bo dotyczy pobierania, przekazywania, pomnażania i wydatkowania pieniędzy na cele Uzdrowiska. Dlatego często wolimy milczeć na ten temat, aż połowa z nas (24 os.) wstrzymuje się od głosu. Mamy jednak nadzieję na poszukiwanie rozwiązań, które opłacałyby się wszystkim stronom zaangażowanym w obrót tymi środkami, od kuracjuszy po mieszkańców.

Badani sygnalizowali, że na jakość życia i pracy w naszym Uzdrowisku wpływa jeszcze szereg innych czynników, ale największą rangę nadawali dwóm poniższym.

- dostępność Uzdrowiska Supraśl dla mieszkańców: +6 pkt.

W naszej ocenie osoby mieszkające w Uzdrowisku mają najgorszy dostęp do jego oferty. Zagadnienie plasuje się tuż „nad kreską” i uzyskuje ocenę dobrą. Jednak mieszkańcy (w ankiecie: 36 os.) kwestię postrzegają nieco mniej optymistycznie, w zdecydowanej większości średnio. Już na etapie wywiadów moi rozmówcy zwracali uwagę na to, że oferta jest szeroka, ale barierą dla wielu mieszkańców są wysokie ceny usług.

- historia Monasteru w Supraślu: +4 pkt.

Funkcjonowanie tego zagadnienia oceniane jest średnio. Analiza danych demograficznych nie wskazuje tu żadnych tendencji, rozkład różnych wyników wśród poszczególnych grup społecznych jest wyrównany. Zebrane opinie i oczekiwania pozwalają jednak na szersze przedyskutowanie problemu. Badanym zależy przede wszystkim na tym, by więcej rozmawiać o historii Monasteru w Supraślu oraz zastanawiać się, w jaki sposób mogłaby być interpretowana i upowszechniana tak, aby godzić interesy różnych stron.

\* \* \*

Oceniając Uzdrowisko Supraśl zwracamy uwagę na mnóstwo tematów i mamy wysokie oczekiwania. Najlepszym wnioskiem, jaki możemy wynieść z tej diagnozy, jest być może sprostowanie jednej z badanych osób. Jej zdaniem powstały obraz Uzdrowiska Supraśl to skutek naszego współczesnego zderzenia ze światem. Otwieramy się na szerszy świat i w tym spotkaniu zauważamy, jak wiele moglibyśmy jeszcze osiągnąć, uświadamiamy sobie, że możemy oczekiwać więcej, niż dotąd.

Szeroko zakrojone zmiany będą wymagały czasu, dużego nakładu pracy oraz środków. Niektóre oczekiwania zależą jednak w większym stopniu od naszych przekonań, które są głęboko zakorzenione kulturze, w tradycji. Zmiany w tych zakresach mogłyby nastąpić, gdyby ewoluowały przekonania.

*Małgorzata Anna Charyton*  
(obecnie pełni funkcję Przewodniczącej  
Społecznej Rady Uzdrowiska Supraśl)

