

**STANDARD USŁUG TURYSTYCZNYCH W ALPACH  
W SEZONIE LETNIM – PRZYKŁAD KRAJU SALZBURSKIEGO**

WSTĘP

W potocznym „turystycznym myśleniu” Polaków Alpy funkcjonują raczej jako cel zimowych wyjazdów „na narty”. Według danych Austrian National Tourist Office ([www.austriantourism.com](http://www.austriantourism.com)) polscy turyści dotychczas wykupywali zimą w alpejskich miejscowościach nieporównywalnie więcej noclegów niż latem. Na przykład w sezonie zimowym 2007/8 w Kaprun sprzedano Polakom 37 935 noclegów, w Zell Am See - 29 404, w Mayerhofen - 26 434, natomiast w miesiącach letnich liczby te kształtowały się następująco: Kaprun - 7327 sprzedanych noclegów, Zell Am See - 3931, Mayerhofen - 1816 (tab.1). Trend taki potwierdzają dane T-MONA Länderstudien 2005 ([www.austriatourism.com](http://www.austriatourism.com)), według których najistotniejsza dla polskiego turysty jest realizacja oferty zimowej.

Tab. 1. Liczba noclegów zakupionych przez turystów polskich w sezonie letnim i zimowym w wybranych miejscowościach austriackich

Miejscowość	Lato	Zima
Axams	576	777
Bad Hofgastein	2158	26 598
Bruck an der Grossglock.	3808	7102
Heiligenblut	998	1566
Innsbruck	4930	8102
Kals am Grossglockner	346	674
Kaprun	7327	37 935
Krimml	128	1605
Mayrhofen	1816	26 434
Ramsau am Dachstein	2582	6597
Tux	6796	22 240
Zell Am Zee	3931	29 404

*Źródło: T-MONA Länderstudien 2005*

Powyższe ustalenia znajdują potwierdzenie także na turystycznych stronach internetowych, gdzie miejscowości alpejskie częściej promuje się jako centra sportów zimowych niż jako bazy wypadowe dla letniej turystyki górskiej lub kulturowej (z wyjątkiem zabytkowych miast np. Wiednia, Salzburga).

Podobnie w biurach podróży priorytetem w alpejskiej ofercie turystycznej są zimowe wyjazdy narciarskie. Autor niniejszego tekstu rezerwując w 2008 r. miejsca noclegowe na sierpniowy wyjazd w Alpy ze zdumieniem odnotował, że młodszy personel pewnego biura turystycznego zareagował na ten fakt pewnym powątpiewaniem: „*Proszę Pana, ale w Alpy to się jeździ zimą*”.

Ulegając jednak zainteresowaniu i fascynacji Alpami łatwo stwierdzić, że latem kraje alpejskie oferują turystom znacznie więcej niż monotematyczne „wyjazdy na narty”.

## CELE PRACY

Zamiarem autora niniejszego artykułu były:

- prezentacja ogólnej charakterystyki letnich atrakcji turystycznych w Alpach, głównie w Kraju Salzburskim,
- monitoring wybranych przykładów z zakresu metodyki animacji letniej turystyki w Alpach,
- specyfikacja podstawowych cech usług turystycznych na badanym terenie.

Zebrane dane dają ponadto sposobność dla porównawczych refleksji dotyczących poziomu usług turystycznych w polskich górach.

## MATERIAŁ I METODY BADAŃ

Metodologiczną podstawą prezentowanych badań były przede wszystkim techniki badań jakościowych: obserwacja terenowa, dokumentacja fotograficzna, a ponadto analiza dokumentów (przewodników turystycznych, materiałów promocyjnych i reklamowych, forów internetowych). Istotne znaczenie miał regularnie prowadzony przez autora dziennik obserwacji.

W oparciu o powyższe wykonano również krótką analizę SWOT charakteryzującą rynek usług turystycznych Austrii.

Przedstawiony materiał zebrano podczas letnich wyjazdów autora w Alpy w latach 2008 i 2010. W sierpniu 2008 docelowym punktem podróży była austriacka miejscowość Kaprun u podnóża Wysokich Taurów, natomiast dwa lata później celem podróży stały się Chamonix

(Francja - Rodan Alpy, Masyw Mount Blanc), Zermatt (Szwajcaria - Wallis) oraz ponownie Kaprun i Zell am See (Austria - Kraj Salzburski).

Przedmiotem zainteresowania autora były wszelkie aspekty dotyczące sposobów organizacji i animacji turystyki (w szczególności obsługi ruchu turystycznego) w alpejskich ośrodkach turystycznych np.: dostępność komunikacyjna, oznaczenia dojazdu do atrakcji turystycznych, zachowania mieszkańców względem turystów, metody prezentacji walorów turystycznych, organizacja przepływu turystów w kolejkach górskich, fizjonomia krajobrazu, jakość estetyczna i merytoryczna drukowanych materiałów informacyjnych i promocyjnych, standardy wyposażenia i higieny placów kempingowych, standardy obsługi turystów na kwaterach prywatnych itp.

## ATRAKCYJNOŚĆ TURYSTYCZNA KRAJU SALZBURSKIEGO - INFORMACJE OGÓLNE

Kraj Salzburski to jeden z głównych (obok Tyrolu i Karyntii) regionów turystycznych Austrii. W około 115 miejscowościach wypoczynkowych przygotowano tu mniej więcej 200 000 miejsc noclegowych ([www.statistik.at](http://www.statistik.at)).

Region oferuje godne uwagi możliwości uprawiania rozmaitych form turystyki. Prócz turystyki kwalifikowanej m.in. wodnej (np. Neumarkt am Wallersee) i górskiej (np. masyw górski Dachstein) przyjezdni znajdą tu warunki sprzyjające rozwojowi turystyki kulturowej, biznesowej, kongresowej (np. Salzburg), uzdrowskiej (np. Bad Vigaun, Bad Hofgastein), wypoczynkowej (np. Fusch, Bischofshofen), a także religijnej (St. Wolfgang – na granicy z Górną Austrią).

## TURYSTYKA GÓRSKA

Salzburg jest landem typowo górskim. W jego obszar wchodzi Północne Alpy Wapienne (Salzburskie), pas gór łupkowych tj. Alpy Kitzbühelskie oraz Wysokie i Niskie Taury. Ochroną przyrody objęto 30% terenu.

Długość tras turystycznych szacuje się na 7200 km, a szlaków typowo górskich na ok. 3000 km. Oznaczone ścieżki rowerowe osiagają długość 2000 km ([www.salzburgerland.com](http://www.salzburgerland.com)). Latem do dyspozycji turystów pozostaje ok. 50 kolejek górskich ([www.wandern.salzburgerland.com](http://www.wandern.salzburgerland.com)). Mankamentem jest stosunkowo krótki czas ich

funkcjonowania - do godz. 17.00 (dotyczy to także innych atrakcji, w tym również niektórych muzeów).

Szlaki są doskonale oznakowane drogowskazami z nazwą celu wędrowki i orientacyjnym czasem przejścia. Wędrowkę ułatwia rozbudowana sieć schronisk górskich. Co ciekawe, na szlakach nie ma tłoku. Wydaje się, że rozległość gór i duża liczba ośrodków turystycznych powodują, że ruch turystyczny rozkłada się na dużej przestrzeni.

Do najbardziej znanych pieszych szlaków turystycznych należy Arnowęg (Droga biskupa Arno). Nazwa szlaku wywodzi się od imienia pierwszego salzburskiego arcybiskupa Arno żyjącego w VIII w. Trasa liczy ok. 1200 kilometrów i umożliwia turystom poznanie Ziemi Salzburskiej w trakcie pieszej wędrowki. Szlak jest tak rozplanowany, aby nie sprawiał większych trudności wędrowcom bez doświadczenia w chodzeniu po wysokich górach. Wyjątkiem jest etap - miejscami dość eksponowany - wiodący przez Wysokie Taury.

Opracowano także szereg łatwych, obliczonych na 3-4 godziny marszu tras dla rodzin z dziećmi np. "Familientrekking Alpenfloh" w dolinie Großarlal lub "Tennengau Trekking Family" w salzburskich Dolomitach.

Wiele uroczych dolinek wyłączono z ruchu samochodowego. Osiągalne są one jedynie autobusem liniowym lub turystycznym. Praktyka zamykania górskich enklaw przed nadmiernym ruchem turystycznym z powodzeniem stosowana jest także w innych alpejskich miejscowościach np. w szwajcarskim Zermatt<sup>1</sup> W miasteczku obowiązuje zakaz wjazdu pojazdów spalinowych.

Trudne górskie warunki wymusiły na mieszkańcach budowę specyficznych rozwiązań komunikacyjnych. Kapitalną atrakcją dla turystów z krajów nizinnych są więc niezwykle kręte, malownicze krajobrazowo alpejskie drogi samochodowe. Przykładem jest słynna Hochalpenstrasse śmiało poprowadzona przez Wysokie Taury i łącząca Salzburgerland z Karyntią. Wymienić warto także efektowną trasę pomiędzy St. Anton am Arlberg a St Christoph am Arlberg lub fragmenty drogi z Landeck (Austria) do St. Moritz (Szwajcaria)<sup>2</sup> oraz niezliczone lokalne podjazdy do górskich miejscowości i przysiółków.

---

<sup>1</sup> Podobnie jest w centrum Besançon we Francji u podnóża Jury lub w Madonna di Campiglio we włoskich Dolomitach

<sup>2</sup> Po stronie Szwajcarskiej nad wyraz emocjonujący i olśniewający widokowo jest przejazd drogą krajową z Andermatt do Oberwaldu lub Grimsel.

## MIASTO SALZBURG

Domeną turystyki kulturowej w Austrii są wydarzenia związane przede wszystkim z muzyką. Dzieła A. Brücknera, J. Haydna, G. Mahlera, W.A. Mozarta, F. Schuberta, J. Straussa starszego i J. Straussa i in. – młodszego sprawiły, że muzyka stała się jedną z głównych wizytówek tego kraju. Roczny kalendarz wydarzeń kulturalnych wypełniony jest więc muzycznymi festiwalami i koncertami.

W Salzburgu do cyklicznych imprez muzycznych należą:

- Tydzień Mozartowski (styczeń),
- Festiwal Wielkanocny,
- Festiwal Zielonościwkowy,
- Aspekty Festiwal (co dwa lata),
- Festiwal Salzburski (sierpień),
- Scena Letnia,
- Salzburskie Dni Kultury (październik),
- Salzburska Jesień Jazzowa,
- Salzburskie Śpiewy Adwentowe.

Oczywiście bogate tradycje muzyczne to tylko jeden z fragmentów kulturalnego pejzażu miasta, które promowane jest jako „Miasto wszystkich zmysłów” ([www.austria.info](http://www.austria.info)).

W warstwie materialnej podstawą atrakcyjności miasta jest przede wszystkim świetność staromiejskiej zabudowy - w przeważającej części barokowej (niektóre uliczki mają średniowieczne tradycje np. Getreidegasse i Steingasse), którą w 1996 r. wpisano na listę światowego dziedzictwa UNESCO. Ponad zabytkowym centrum miasta wznosi się potężna twierdza Hohensalzburg pozostająca jedną z ważniejszych atrakcji turystycznych Austrii. To architektoniczne dziedzictwo wzbogacają znakomite muzea, z których wymienić wypada chociażby Salzburskie Muzeum Sztuki Nowoczesnej, Muzeum Historii Naturalnej oraz muzea związane z postacią W.A. Mozarta.

Nieodłącznym elementem turystycznego obrazu Starego Miasta są też wrażenia zapachowe i smakowe „fabrykowane” przez restauracje czy kawiarnie – niektóre o historycznych tradycjach jak np. założona w początkach XVIII w. Café Tomaselli. Autentyzmu i historycznego charakteru przydają miastu zabytkowe pracujące do dziś manufaktury i zakłady usługowe m.in. cukiernia Schatz, księgarnia Mohra, założony w 1884 r. warsztat złotniczy Anton Koppenwalter czy apteka dworska z końca XVIII w.

## KRAJ SALBURSKI – SALZBURGS TOP 7

Markę „SALZBURGS TOP 7” austriaccy animatorzy turystyki utworzyli biorąc pod uwagę popularność celów wycieczkowych Kraju Salzburskiego. Do tej „ekskluzywnej” grupy atrakcji turystycznych zaliczono: 1. zamki salzburskie tj. 1a - „Rezidenz zu Salzburg”, 1b. twierdza w Salzburgu, 1c - zamek Hohenwerfen, 1d - zamek Mauterndorf, 2. „Świat lodowych olbrzymów” – system jaskiń lodowych w okolicach Werfen, 3. skansen budownictwa wiejskiego koło Salzburga<sup>3</sup>, 4a. najwyższy pod względem wysokości w Europie wodospad w Krimml (380 m), 4b. wysokogórska turystyczna trasa samochodowa Hochalpenstrasse, 5. fontanny i pałac Hellbrunn, 6. muzeum „Dom Natury”, 7. tamy wysokogórskie w Kaprun.

Salzburgs Top 7 nie wyczerpuje długiej listy miejsc atrakcyjnych dla turystów, ale uwzględnienie ich wszystkich mocno przekroczyłoby ramy niniejszego tekstu. W pewnym stopniu rozwinięciem tego tematu jest krótkie omówienie w poniższych podrozdziałach szerokiego wachlarza atrakcji turystycznych promowanych w ramach Karty Zell am Zee-Kaprun.

## SYSTEM PROMOCJI TURYSTYCZNEJ

Turystyka jest jednym z głównych działów gospodarki Austrii. Sektor usług (tj. turystyka, handel, tranzyt, instytucje finansowe i ubezpieczeniowe) obejmuje ok. 67% struktury PKB.

Wysoki status gospodarczy turystyki wymaga m.in. sprawnie funkcjonującego systemu promocji i marketingu. Jego istotną częścią jest działalność krajowej organizacji turystycznej Oesterreiche Werbung i jej ok. 30 zagranicznych biur aktywnych na 60 rynkach świata. Działalność ta obejmuje szeroką gamę przedsięwzięć: od internetowej reklamy Austrii jako celu turystycznych podróży (np. dzięki portalom turystycznym: [www.austria.info](http://www.austria.info), [www.salzburg.info/pl](http://www.salzburg.info/pl), [www.salzburgerland.com/pl](http://www.salzburgerland.com/pl), [www.obertauern.com/pl](http://www.obertauern.com/pl)) poprzez organizację targów, szkoleń, konferencji, współpracę z mediami, druk prospektów, wdrażanie programów lojalnościowych i in.

Niezależnie od tego poszczególne kraje związkowe dysponują własnymi organizacjami turystycznymi np. Salzburger Land Tourismus GmbH, Kärnten Werbung,

---

<sup>3</sup> Grossgmain – skansen budownictwa wiejskiego Ziemi Salzburskiej. Do zwiedzania przygotowano 50 zagród chłopskich oraz inne obiekty m.in. szkoła, młyn, kuźnia, tartak, pasterskie szałas.

Wien Tourismus oraz instytucjami wspierającymi turystykę np.: Dachstein-Tauern-Region, Wiener Alpen, National Hoche Tauern.

## TURYSTYCZNE KARTY BONUSOWE

Jednym z wariantów popularyzacji walorów turystycznych Austrii są pakiety turystyczne sprzedawane w formie kart bonusowych, w ramach których gwarantowane są różne bezpłatne usługi turystyczne, zniżki na wiele atrakcji turystycznych oraz upusty lub „gratisy” na usługi transportowe. Według oferty na rok 2010 turystom proponowano m.in.:

- Kartę Wiednia - Vienna Card (zniżki przy zwiedzaniu muzeów, atrakcji turystycznych, bezpłatny przejazd autobusem, tramwajem, metrem)
- Kartę Dolnej Austrii - Niederösterreich-Card (wolny wstęp do 277 celów wycieczkowych Dolnej Austrii),
- Kartę Kraju Salzburskiego - Salzburgerland Card (wolny wstęp do ponad 190 zabytków i atrakcji na terenie całej Ziemi Salzburskiej),
- Kartę Salzburga - Salzburg Card (jednorazowy wolny wstęp do zabytków miasta, przejazd środkami komunikacji miejskiej, wjazd kolejką do twierdzy salzburskiej, zniżki przy wstępie na imprezy kulturalne)
- Kartę Karyntii – Kärnten Card (100 gratisowo udostępnianych atrakcji turystycznych, 50% zniżki na środki transportu i inne bonusy).

Niektóre z wymienionych kart zachowują ważność przez cały rok inne zaś funkcjonują tylko w sezonie letnim ([www.austria.info.at](http://www.austria.info.at)).

## KARTA ZELL AM SEE – KAPRUN 2010

Od 15 maja do 15 października 2010 r. turyści zakwaterowani w Kaprun i w Zell am See otrzymywali gratisową kartę wstępu do kilkunastu atrakcji turystycznych regionu<sup>4</sup> Umożliwiała ona także darmowe korzystanie z niektórych usług. Do karty załączono: folder informacyjny opisujący owe atrakcje i usługi oraz mapkę regionu.

Oferta Karty Zell am See - Kaprun 2010 obejmowała:

- wjazd na Schmittenhöhe (1 965 m. n.p.m.) w Zell am See
- wjazd na Kitzsteinhorn (3 203 m. n.p.m.)

---

<sup>4</sup> Podobny projekt realizowano w Kaprun w 2008 r. – wówczas karta bonusowa umożliwiała uzyskanie rabatu przy zakupie biletów wstępu do atrakcji turystycznych.

- wjazd na Maiskogel (1 675 m. n.p.m.) w Kaprun
- wjazd wysokogórskie jeziora zaporowe w Kaprun (TOP 7)
- przejażdżkę statkiem po jeziorze w Zell am See
- wstęp na pływalnię w Zell am See
- wstęp na trzy kąpieliska w Zell am See
- wstęp na pływalnię i basen odkryty „Optimum” w Kaprun
- wstęp do wąwozu Sigmund-Thun w Kaprun
- wstęp do pawilonu wystawowego „Świat Parku Narodowego” w Mittersill
- wstęp do tartaku widowiskowego (Mühlauersäge) w Fusch
- wstęp do parku dzikich zwierząt Ferleiten w Fusch - Ferleiten
- wstęp do kopalnia pokazowej Knappenstube w Leogang
- wstęp do Muzeum Górnictwa w Leogang
- wstęp do Muzeum regionu Pinzgau w zamku Ritzen w Saalfelden
- wstęp do wąwozu Kitzlochklamm w Taxenbach
- wstęp do wąwozu Vorderkaserklamm w St. Martin
- wstęp do wąwozu Seisenbergklamm w Weißbach
- wstęp na szlak wzdłuż wodospadu w Krimml (TOP 7)
- gratisowe połączenia autobusowe Zell am See - Kaprun obsługiwane przez przedsiębiorstwo Postbus oraz
- rabat 40% przy zakupie biletu do muzeum starych samochodów w Kaprun
- rabat przy zakupie biletu do Muzeum Regionalnego Vogtturm w Zell am See
- bonus 2 euro przy zakupie wstępu na wysokoalpejskie trasy widokowe od Ferleiten do Heiligenblut (TOP 7).

Łączna suma rabatów wyniosła ok. 160 euro.

Nie sposób tutaj bliżej omówić wszystkich ofert turystycznych objętych Kartą Zell am See - Kaprun. Chcąc jednak zilustrować różnorodność i innowacyjność metod udostępniania i interpretacji dziedzictwa przyrodniczego oraz kulturowego Kraju Salzburskiego pożądane byłoby przybliżyć choćby kilka z nich.

**Nationalpark Welten (Świat Parku Narodowego) w Mittersill** to wyrafinowana nowoczesna formuła muzeum, które pokazuje świat i jego historię nie tylko poprzez eksponowane przedmioty (jak to ma miejsce w muzeum tradycyjnym), ale także za pośrednictwem przestrzennych inscenizacji pozwalających (na symulowane wprawdzie, ale jednak bardziej ekspresywne niż w klasycznych muzeach) jego doznanie i przeżycie. Pomysłowe i dowcipne metody udostępniania, upowszechniania i uprzystępniania



unikatowych walorów turystycznych Wysokich Taurów sprawiają, że obiekt ten przyciąga tłumy zwiedzających. Szereg tematycznych ekspozycji w ciekawy, wciągający sposób opowiada o tym co jest najważniejsze w Wysokich Taurach - prezentuje główne aspekty przyrodniczego i kulturowego dziedzictwa tej części Alp. Wystawa obejmuje następujące działy problemowe:

- geologia i górnictwo, fauna i flora, pasterstwo i rolnictwo, lawiny, turystyka,
- historia powstania Alp,
- rozwój i erozja lodowca Pasterze

Wzdłuż ciągu zwiedzania rozmieszczono interaktywne kilkudziesięciocalowe panele LCD umożliwiające wybór dowolnych filmów, których motywem przewodnim jest świat alpejskich dolin.

Oddzielną wystawę poświęcono intrygującym w formie okazom minerałów i kamieni szlachetnych występujących w Alpach.

Dużym zainteresowaniem cieszą się projekcje wyświetlanych w oddzielnych salach pełnoekranowe przyrodnicze filmy 3D, 2D, filmy panoramiczne (na trzech ścianach pomieszczenia kinowego), filmy „z lotu ptaka”.

Nieszablonowo zaaranżowane stanowiska edukacyjne pozwalają poznać m.in. bogactwo życia wewnątrz drzew (na wyciętych i wysuwanych z pnia przekrojach można sprawdzić jakie owady żyją pod korą) lub uczyć identyfikacji gatunków ptaków zamieszkujących alpejskie lasy.

Jest także naturalnej wielkości makietą kolonii świstaków i model labiryntu ich nor. Dzieci mają okazję do zabawy w jego korytarzach). Dla dzieci przygotowano także małą ściankę wspinaczkową.

Komputerowe symulacje ekspansji lodowca Pasterze pokazują zmiany grubości pokrywy lodowej w ciągu ostatnich 20 tysięcy lat.

Zadbano też o sferę doznań dźwiękowych - z głośników rozlegają się odgłosy alpejskich zwierząt, słychać plusk strumieni i grzmot spadającej lawiny, a naturalistyczna scenografia (np. „skalistopodobne” lub „trawiaste” wykładziny posadzek) wyglądem nawiązuje do górskiego pejzażu.

Jakby zaprzeczając siłom grawitacji ponad tym skondensowanym do kilku pomieszczeń światem Alp zawieszono imponujący wielkością i dokładnością model masywu Grossglockner.

### **Muzeum starych samochodów Państwa Vötters**

W przeciwieństwie do powyżej przedstawionej propozycji, Muzeum Samochodów jest obszerną, ale amatorską kolekcją. Ilustruje ona historię przede wszystkim czeskiej, austriackiej i niemieckiej motoryzacji. Zgromadzono tu ok. 130 eksponatów starych samochodów, traktorów, motocykli, pojazdów wojskowych i specjalistycznych, głównie z okresu lat 50, 60 i 70. Obok znanych marek jak BMW "Isetta", NSU Prinz II z 1959 r., Opla GT z przełomu lat 60 i 70, czy różnych wersji VW Garbusa wystawiono tu wehikuly o staroświecko brzmiących dziś nazwach np. Steyr 500 Puch na licencji Fiata 500, DKW F 12, unikalny i o zabawnym kształcie Zündapp Janus z końca lat 50, a nawet egzemplarz kultowego Forda A. Wśród jednośladów warto chociażby wymienić markę Maico-Mobil z pierwszej połowy lat 50, Puch Roller 125, KTM Mecky z 1957.

Muzeum robi wrażenie ogromnego magazynu, w którym na niezliczonych podestach i półkach ciasno „upchano” karoserie starych aut. Opisy poszczególnych eksponatów są dostępne tylko w języku niemieckim. Mankamentem ekspozycji jest brak pełnej informacji o poszczególnych eksponatach. Część z nich nie została wcale opisana.

### **Kitzlochklamm (Wąwóz Kizloch) w Taxenbach**

Pod tą nazwą kryje się malowniczy wodospad (100 m wysokości) z impetem wdzierający się w głęboki skalny wąwóz Kitzloch. Marszruta zwiedzania biegnie przez zawieszane na skalnych ścianach drewniane pomosty, wznosi się stromo po setkach schodów nad eksponowaną przepaścią, ciągnie się wykutymi w skale korytarzami dawnej kopalni (jedną z pierwszych sztolni wykuto już w 1553 roku). Zestawienie dostojnej górskiej natury z kruchymi i nieomal pionowymi ciągami komunikacyjnymi ma coś z „nastrojowości surrealizmu”. Szlak w końcu łagodnieje i wyprowadza zwiedzających do małej górskiej elektrowni skąd można kontynuować górką wycieczkę m.in. do pielgrzymkowego szesnastowiecznego kościoła Maria Elend, do pobliskiego Embach lub do Rauris, gdzie udostępniono turystom kilka stanowisk do wypłukiwania złota. Ciekawostką jest fakt, że właśnie w Rauris w 1994 r. Polskie Bractwo Kopaczy Złota ze Złotoryi zostało przyjęte w poczet członków Światowej Federacji Kopaczy Złota jako oficjalny reprezentant Polski ([www.pbkz.pl](http://www.pbkz.pl)).

Trasy o podobnym charakterze urządzono także w sąsiednim Kaprun (Siegmund-Thun Klamm), w St. Martin (Vorderkaserklamm) czy w Weißbach (Seisenbergklamm).

W niektórych z nich organizowane są imprezy kanioningu.

### **Krimmlwasserfall (Wodospad Krimml)**

Wśród austriackich wodospadów szczególnie imponujący jest położony w zachodniej części Kraju Salzburskiego najwyższy w Europie Wodospad Krimml. Rzeka Krimml Ache spada tu trzema kaskadami z wysokości 380 m. Trasę turystyczną poprowadzono na długości całego spadku wyposażając ją w liczne punkty widokowe i miejsca dla odpoczynku. Wznosi się ona serpentynami do najwyższego punktu wodospadu i prowadzi dalej ku pastwiskom położonym w jednej z najdłuższych dolin w Wysokich Taurach – Krimmler Achental. Dolina jest zasiedlona, a w starych gospodarstwach oferowane są usługi agroturystyczne.

Nieopodal wejścia na szlak znajduje się Wasser Wunder Welt („Wodny Cudowny Świat”) w Krimml tj. wystawa poświęcona wodzie i pokazująca w oryginalny sposób potencjał tego żywiołu.

### **Hochgebirgsstauseen (Tamy wysokogórskie) w Kaprun**

Wysokogórskie jeziora zaporowe (Wasserfallboden – 1 672 m. n.p.m. oraz Mooserboden – 2 036 m. n.p.m.) spiętrzone 100 metrowej wysokości tamami należą do szczególnych rarytasów turystycznych. Atrakcją jest już sam emocjonujący wjazd autobusem wąską, spiralnie wijącą się na krawędzi przepaści drogą na najwyższe piętro doliny - górną tamę. Otoczone skalistymi szczytami Alp jeziora stanowią malownicze tło dla wysokogórskich wędrówek. Dookoła Mooserboden wytyczono szlak turystyczny. Raz po raz odbijają od niego boczne ścieżki w stronę górskich przełęczy i szczytów.

W futurystycznym budynku w pobliżu górnej tamy przygotowano dla zwiedzających multimedialną wystawę opisującą historię budowy obu tam i kompleksu elektrowni. Są to głównie odtwarzane nagrania wykładów, filmy, zdjęcia, wykresy, interaktywne panele edukacyjne. Jest także realistyczna makieta wnętrza lodowca - od lodowców i wypływającej z nich wody zaczyna się bowiem historia górskich hydroelektrowni.

Elektrownia w Kaprun (Tauernkraftwerk) jest pierwszą jaką zbudowała firma Verbund - dziś wiodący austriacki koncern elektroenergetyczny.

### **Grossglockner Hochalpenstrasse (Wysokoalpejska trasa)**

To jedna z najwyższej położonych w Europie tras samochodowych. Przecina ona pasmo Wysoki Taurów przez przełęcz Hochtorn (2506 m). Drogę wytyczono w latach 1930-1935, ale już w średniowieczu prowadził tędy ważny szlak handlowy łączący Włochy z Niemcami. Zbudowana została w zaledwie w ciągu 5 lat przez około 3200 robotników.

Droga na odcinku 50 kilometrów pokonuje różnicę poziomów 1766 m. Wzdłuż całej trasy rozrzucono wiele punktów widokowych i restauracji. Po drugiej stronie przełęczy Hochtor trasa rozwidła się: wschodnia odnoga ma charakter tranzytowy i biegnie przez Heiligenblut w stronę Włoch, na Zachód zaś odbija droga turystyczna w stronę lodowca Pasterze (najdłuższego we wschodnich Alpach - 10 km długości) do końcowego przystanku - Franz Josephs Hohe (2369 m.npm). Stąd rozciąga się zapierająca dech panorama masywu Glockner z najwyższym szczytem Austrii - Grossglockner (3789 m. n.p.m.). Poniżej rozciągnął się olbrzymi lodowy jezior lodowca Pasterze, do którego można zjechać kolejką Gletscherbahn.

Warto tu także zwiedzić szereg multimedialnych wystaw dotyczących historii lodowca i lokalnego górnictwa, obejrzeć filmy przyrodnicze, zapoznać się z interaktywnymi panelami do identyfikacji alpejskich szczytów oraz odbyć długi spacer wzdłuż lodowca systemem wykutych w skałach tuneli i wychodni widokowych.

## JAKOŚĆ USŁUG TURYSTYCZNYCH W AUSTRII – UWAGI

Według cytowanego już powyżej T-MONA Länderstudien 2005 ([www.austriatourism.com](http://www.austriatourism.com)) Polacy spędzający urlop w Austrii wysoko oceniają dostępność komunikacyjną, piękno krajobrazu, możliwość zwiedzania zabytków w miastach, jakość noclegów, gościnność Austriaków oraz spokój podczas wypoczynku.

Na uznanie zasługuje rozbudowany system informacji turystycznej. Do większości atrakcji turystycznych bardzo łatwo trafić. Pomagają w tym czytelne i zunifikowane plastycznie drogowe kierunkowskazy. Dobrze oznakowane punkty informacji i obsługi turystów zlokalizowane w centrum miejscowości turystycznych udzielają pełnej informacji na wszelkie tematy interesujące przyjezdnych. W każdym z nich standardem jest dostępność nieodpłatnych kolorowych drukowanych materiałów informacyjnych: map w wersji letniej i zimowej, mini-przewodników, programów imprez kulturalnych, ofert noclegów, połączeń komunikacyjnych itp.

Regułą są nieodpłatne parkingi przy wejściach do atrakcji przyrodniczych lub muzeów. Nie ma opłat także za wstęp na szlaki Parku Narodowego „Wysokie Taury”.

Cechą szczególnie istotną nie tylko dla turystów jest troska gospodarzy o zachowanie higieny na odpowiednim poziomie. Na pełnym dorożek starym mieście w Salzburgu zatrudniono pracowników, których zadaniem jest na bieżąco usuwanie nieczystości końskich. Nawet przeładowane turystami kempingi wyglądają na dobrze utrzymane, a ich zaplecze

sanitarne łśni czystością. (np. kamping w Kaprun, kamping w St. Martin bei Lofer)<sup>5</sup>. Podobnie jest w prywatnych kwaterach - pokoje są często sprzątane, dostarcza się świeże ręczniki. Codziennie podczas podanego w sympatycznej atmosferze śniadania gospodyni informuje gości o imprezach kulturalnych lub innych możliwościach spędzenia czasu w okolicy.

Mieszane uczucia wywołuje natomiast obraz opustoszałych stacji narciarskich i widok górskich lasów poprzecinanych szerokimi pasami nartostrad (np. wymarłe latem stacje narciarskie na górujących nad Zell am See stokach Schmittenhöhe).

Uzupełniając powyższe komentarze warto zacytować kilka opinii pochodzących z turystycznych for internetowych np.:

1. *„Po przyjeździe na miejsce byliśmy zaskoczeni wspaniałą organizacją nastawioną na turystów. W każdej miejscowości znajduje się Biuro Informacji Turystycznej, gdzie miła obsługa służy pomocą...”* (grzegorz.mgw.com.pl).
2. *„Austria wyróżnia się nie tylko zapierającymi dech w piersiach krajobrazami, pięknem natury oraz życzliwością miejscowej ludności, ale także spokojem, harmonią i szacunkiem dla przyrody”* (www.fizyka.leenka.pl/Podstrony/kraje/Austria.html).
3. *„Lokalne autobusy w Salzburgu są genialne - jeżdżą często, bezpiecznie i niezawodnie”* (www.tripadvisor.co.uk).
4. *„Gasthof prowadzi rodzina, znają angielski, pomagają zaplanować wycieczkę po okolicy, dają mapy, wezwą taksówkę”* (www.travelforum.pl).
5. *„W Austrii jest wszystko zadbane, czyste i nikt nie zamierza niczego niszczyć, to mi się podoba; żeby tak kiedyś Polska wyglądała”* (www.pasjapodróży.blogspot.com).
6. *„Austria jest (...) krajem doskonałym dla rowerzystów ze względu na system ścieżek rowerowych umożliwiających poruszanie się po całym kraju. Co więcej, po samochodowych drogach też jeździ się bezpiecznie, a większość kierowców bardzo szanuje rowerzystów. Troszeczkę gorzej jest na północy kraju, gdzie odczuwa się wielkomięski pośpiech”* (www.wakacje.pl/wspomnienia/austria).
7. *Każda miejscina ma swoją stronę internetową, a lokalne biura turystyczne wysyłają do zainteresowanych bezpłatne foldery także z ofertą noclegową”* (www.forum.gazeta.pl).
8. *„Byliśmy na tym kempingu (chodzi o Sportcamp w Woferlgut w Kraju Salzburskim – przyp. autora) i z pewnością tam wrócimy. Zalety to: dobre położenia, w pobliżu ogromna*

---

<sup>5</sup> Dbalność o wysoki poziom czystości łatwo odnotować także w innych obiektach kampingowych poza Austrią np. kamping w Täsch koło Zermatt, kamping l'ile des Barrats w Chamonix, gdzie przestrzegano nawet zakazu wchodzenia w obuwie do umywalni i pod prysznicę.

*ilość atrakcji do zwiedzania, piękna okolica, sanitariaty wręcz luksusowe, sauna, korty tenisowe, siłownia, super-sala zabaw dla dzieci, stoły do tenisa – wszystko to gratis. (...) wszystko to zadbane i czystutki”* ([www.zoover.pl/austria/salzburg/bruck-an-der-grossglocknerstrasse/sportcamp-woferlgut/kemping](http://www.zoover.pl/austria/salzburg/bruck-an-der-grossglocknerstrasse/sportcamp-woferlgut/kemping)).

Są także krytyczne głosy i narzekania, które dotyczą m.in. niekulturalnych zachowań niektórych właścicieli kwater prywatnych (jednostkowe przypadki), konsekwencji policji drogowej w ściganiu „piratów drogowych”(!!!), nadmiernej komercjalizacji wizerunków narodowych kompozytorów (np. Mozart) lub tłoku w niektórych atrakcyjnych dla turystów miejscach (np. Stare Miasto w Salzburgu).

## ANALIZA SWOT RYNKU USŁUG TURYSTYCZNYCH NA BADANYM TERENIE

Znakomite walory przyrodnicze i kulturowe są powszechnie znanym atutem Austrii. Jednak walory same w sobie nie zapewniają gospodarce turystycznej sukcesu. Decyduje o tym szereg innych uwarunkowań, m.in. metodyka ich udostępniania, upowszechniania i uprzystępniania. Poniżej skrótowo przedstawiono analizę SWOT dotyczącą rynku usług turystycznych w Austrii. Ukazuje one charakterystyczne cechy wyróżniające i sprzyjające rozwojowi usług turystycznych w Austrii.

### **Mocne strony (czynniki wewnętrzne):**

- wybitne zróżnicowane walory przyrodnicze i kulturowe,
- atrakcyjne metody ich upowszechniania, udostępniania i uprzystępniania,
- gościnność i życzliwość lokalnej społeczności wobec turystów,
- rozwinięty system organizacji i promocji turystyki (np. działalność Österreich Werbung),
- bardzo dobra dostępność komunikacyjna do atrakcji turystycznych,
- bardzo dobrze rozwinięta infrastruktura turystyczna ,
- estetyzacja i harmonia krajobrazu kulturowego (tzw. „dobra przestrzeń” – patrz poniżej),
- ambicje Austriaków w sektorze ochrony środowiska,
- bardzo dobre internetowe serwisy informacji turystycznej<sup>6</sup>,
- duży wybór gratisowych drukowanych materiałów informacyjnych (mapki górskich szlaków, informatory),
- sprawnie działający system lokalnych ośrodków informacji turystycznej,

---

<sup>6</sup> Np. [www.austria.info](http://www.austria.info), [www.salzburgerland.com/pl](http://www.salzburgerland.com/pl)

- współpraca pomiędzy miastami w zakresie tworzenia wspólnej oferty turystycznej<sup>7</sup>,
- elastyczne strategie promocyjne<sup>8</sup>,
- wysoki poziom higieny,
- silna marka, korzystny stereotyp Austrii,
- kultywowanie lokalnych regionalizmów<sup>9</sup>,
- rozwój warunków dla tworzenia zróżnicowanej, wielostronnej oferty turystycznej,
- rozwój warunków dla turystyki całorocznej,
- docenianie roli turystyki w rozwoju regionalnym (myślenie kategoriami efektu mnożnikowego).

#### **Słabe strony (czynniki wewnętrzne):**

- zanieczyszczenie środowiska w dużych ośrodkach miejsko-przemysłowych,
- lokalna degradacja środowiska i krajobrazu m.in. przez lobby narciarskie,
- postępująca urbanizacja turystyczna,
- duży wskaźnik motoryzacji<sup>10</sup>,
- znaczne „ucywilizowanie” gór,
- krótki czas „funkcjonowania” wielu atrakcji turystycznych (do godz. 17.00),
- duża liczba turystów zwiedzających tzw. „hity” turystyczne, tłok,
- tzw. „monokultura turystyczna” niektórych ośrodków narciarskich.

#### **Szanse (czynniki zewnętrzne):**

- sąsiedztwo innych krajów atrakcyjnych turystycznie,
- brak istotnej bariery językowej z częścią sąsiednich krajów (języki i dialekty niemieckie),
- silne związki tradycji i historii oraz podobieństwa kultury z krajami Europy Środkowo-Wschodniej.

#### **Zagrożenia (czynniki zewnętrzne):**

- sąsiedztwo innych krajów atrakcyjnych turystycznie,
- trendy w turystyce - skłonność turystów do preferowania zimowej oferty turystycznej,
- światowy kryzys ekonomiczny - stopniowy wzrost cen.

---

<sup>7</sup> Np. Karta bonusowa Zell am See – Kaprun

<sup>8</sup> Np. turystyczne karty bonusowe, zintegrowane pakiety usług turystycznych łączących upusty przy zakupie biletów wstępu z zakupem noclegów od lokalnych „noclegodawców”

<sup>9</sup> Np. Festiwal Sera w Kaprun

<sup>10</sup> Wskaźnik ten wynosi 502 samochody na 1000 mieszkańców, co daje Austrii 3 miejsce w Europie

## WNIOSKI

Z powyższego wynika, że letnie peregrynacje do Kraju Salzburskiego (dotyczy to także innych regionów alpejskich) obfitują w atrakcyjne i zróżnicowane propozycje turystyczne. Kwalifikacja tego terenu jako szczególnie interesującego turystycznie wiąże się nie tylko z bogactwem walorów turystycznych. Jest ona także wypadkową realizowanego na wysokim poziomie zarządzania potencjałem turystycznym. Oferowane tu usługi turystyczne niejednokrotnie wykraczają poza przeciętne kanony.

Szczególną uwagę zwraca tzw. „dobra przestrzeń” ([www.autoportret.pl](http://www.autoportret.pl)), którą charakteryzują harmonia, estetyzacja i uporządkowanie. Widać, że przestrzeń jest tutaj wartością, o którą się dba. W oczach turysty elementy tej przyjemnej dla oka fizjonomii otoczenia układają się w obraz idealnego miejsca wypoczynku i zamieszkania.

Kolejne wysoko oceniane wartości to:

- bardzo dobra dostępność komunikacyjna wraz z przejrzystym oznakowaniem dojazdu do atrakcji turystycznych,
- sprawnie działające punkty informacji turystycznej - wyraźnie oznaczone, o ciekawej architekturze, lokalizowane w centrum miejscowości; prócz informacji werbalnej oferują gratisowe kolorowe foldery informacyjne, mapki szlaków turystycznych, mapki atrakcji turystycznych, opisy promocyjnych wstępów dla turystów itp.,
- efektowne, interaktywne metody prezentacji walorów przyrodniczych i kulturowych regionu,
- korzystne dla turystów promocje wybranych atrakcji turystycznych (karty bonusowe),
- wysoki poziom higieny,
- gratisowe parkingi przy atrakcjach turystycznych,
- stała modernizacja i rozbudowa infrastruktury turystycznej (np. nowoczesne skomputeryzowane kolejki górskie – kabinowe, wagonikowe).

Nadmiar innowacji może jednak w pewnym momencie nużyć, budząc potrzebę bezpośredniego kontaktu z „czymś zwyczajnym”. Obok nowoczesności wciąż jednak dobrze funkcjonują elementy tradycji: festyny ludowe (np. Festiwal Sera w Kaprun), kultywowanie dawnych obyczajów (np. noszenie strojów ludowych), agroturystyka (tzw. Bauerhof-y), zamki (np. zamek w Mittersill) tradycyjne muzea (np. Muzum Górnictwa w Leogang) czy chociażby staromodny, pochodzący z 1966 r., ale pieczołowicie odrestaurowany wagonik kolejki linowej kursującej na Maiskogel w Kaprun.



## SUMMARY

### ***LEVEL (QUALITY) OF TOURISM SERVICES IN THE ALPS IN THE SUMMER SEASON – EXAMPLE OF THE STATE OF SALZBURG***

*The article characterises in general the issues of the summer tourism in the Alps. The author focuses mainly on tourism in the State of Salzburg, though references to other regions in the Alps can be also found in the text. The circle of subjects mentioned here involves issues connected with tourism promotion in Austria, adaptation ways of natural and cultural amenities for tourism purposes and methodology of providing and popularising tourist attractions. The content, on which the following reflection concentrates, is in the first place the level (or progress degree) of tourism services in the Alps in the summer season, treated as a counterbalance to “winter monoculture” related to skiing tourism.*

## BIBLIOGRAFIA

(ulotki i foldery austriackie)

1. Wanderkarte - Zell am See (2010): Kaprun.Schubert & Franzke, St. Polten.
2. Urlaubpass á la Carte (2010): Zell am See, Kaprun Information.
3. Infozentrum Mooserboden (2010): Verbund-Tourismus GmbH.
4. Kaprun-Hochgebirgsstauseen (2010): Verbund-Tourismus GmbH.

## STRONY INTERNETOWE

[www.austria.info.at](http://www.austria.info.at) (stan z 29.08.2010)

[www.austriatourism.com](http://www.austriatourism.com) - T-MONA Länderstudien 2005 (stan z 03.09.2010)

[www.austria.info/pl](http://www.austria.info/pl) (stan z 05.09.2010)

[www.autoportret.pl](http://www.autoportret.pl) (stan z 2010)

[grzegorz.mgw.com.pl](http://grzegorz.mgw.com.pl) (stan z 19.09.2010)

[www.fizyka.leenka.pl/Podstrony/kraje/Austria.html](http://www.fizyka.leenka.pl/Podstrony/kraje/Austria.html) (stan z 24.09.2010)

[www.forum.gazeta.pl](http://www.forum.gazeta.pl) (stan z 23.02.2009)

[www.opinie.travelplanet.pl](http://www.opinie.travelplanet.pl) (stan z 20.09.2010)

[www.pasjapodróży.blogspot.com](http://www.pasjapodróży.blogspot.com) (stan z 19.09.2010)

[www.pbkz.pl](http://www.pbkz.pl) (stan z 20.09.2010)

[www.salzburgerland.com](http://www.salzburgerland.com) (stan z 25.08.2010)

[www.statistik.at](http://www.statistik.at) (stan z 2005)

[www.travelforum.pl](http://www.travelforum.pl) (stan z 18.09.2010)

[www.tripadvisor.co.uk](http://www.tripadvisor.co.uk) (stan z 1609.2010)

[www.wandern.salzburgerland.com](http://www.wandern.salzburgerland.com) (stan z 2010)

[www.zoover.pl/austria](http://www.zoover.pl/austria) (stan z 18.05.2009)

DR RAFAŁ GERARD NOWICKI

e-mail: [ra\\_fal1@o2.pl](mailto:ra_fal1@o2.pl)