



INSTITUT LÁZEŇSTVÍ
A BALNEOLOGIE
v. v. i.

JAKÝ JE VZTAH ČECHŮ K LÁZEŇSTVÍ a změnil se nějak v době koronavirové pandemie?

souhrnná zpráva ze socioekonomického průzkumu
realizovaného v prosinci 2020

Mgr. Kristýna Matějů, Ph.D.
Ing. Ondřej Hruška
Ing. Petr Janeček, Ph.D.
PhDr. Jan Vávra, Ph.D.



Mgr. Kristýna Matějů, Ph.D.	Institut lázeňství a balneologie, v. v. i.
Ing. Ondřej Hruška	Institut lázeňství a balneologie, v. v. i. Karlovarská agentura rozvoje podnikání p. o.
Ing. Petr Janeček, Ph.D.	Fakulta ekonomická Západočeské univerzity v Plzni
PhDr. Jan Vávra, Ph.D.	Ekonomická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích
Ing. Alina Huseynli	Institut lázeňství a balneologie, v. v. i.
Bc. Věra Simeth	Institut lázeňství a balneologie, v. v. i. Karlovarská agentura rozvoje podnikání p. o.

FOCUS, Marketing & Social Research

OBSAH

ÚVOD	4
METODIKA	5
CHARAKTERISTIKA SOUBORU RESPONDENTŮ	6
VZTAH RESPONDENTŮ K LÁZNÍM	8
VLIV COVID-19 NA LÁZEŇSTVÍ	12
PROFILY LÁZEŇSKÉHO HOSTA	17
ZÁVĚR	31
PODĚKOVÁNÍ	32

ÚVOD

Česko má velmi silnou lázeňskou tradici s důrazem na léčebné funkce lázeňství. Současný systém služeb v tomto odvětví umožňuje absolvování léčebného pobytu zcela či částečně hrazeného zdravotní pojišťovnou i absolvování pobytu na vlastní náklady (tzv. samoplátci). Kromě lázeňských léčeben provozovaných státem poskytují lázeňskou léčebně rehabilitační péči i soukromá zařízení. Zařízení registrovaných Ministerstvem zdravotnictví je v Česku 93. Mimo ně zde působí i zařízení v lázeňských místech, která poskytují obdobné služby, ale bez splnění některých podmínek daných Ministerstvem zdravotnictví. Další skupinou, která běžnému klientovi s lázeňskými zařízeními splývá, jsou wellness hotely.

V roce 2020 došlo k celosvětovému masivnímu rozšíření onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-Cov2. Opatření proti šíření viru zahrnovala zejména omezení pohybu osob a snížení osobních kontaktů. V této souvislosti došlo také k omezení či úplnému uzavření provozů a institucí, jakými jsou například restaurace, hotely, lázně, kulturní instituce či školy. Zároveň byla výrazně omezena mezinárodní mobilita obyvatel, což se významně projevilo právě v oblasti lázeňství a cestovního ruchu.

První období restriktivních opatření začalo v březnu 2020 spolu s tím, jak se virus rozšířil do Česka. V počátcích pandemie došlo i k plošnému uzavření lázeňských zařízení. Opatření se částečně rozvolňovala v průběhu letní sezóny. Provozovatelé lázeňských zařízení se museli přeorientovat na domácí klientelu, zejména v místech, kde dříve převažovali zahraniční hosté. V průběhu října 2020 došlo bohužel k dalšímu růstu počtu nakažených. Přišla další vlna opatření, která se postupně zpříšňovala a byla platná i v době sběru dat pro tento průzkum.

Následky pandemie v lázeňství a v cestovním ruchu obecně naznačují, že v budoucnu bude třeba v lázeňských místech více počítat i s domácí klientelou. Z tohoto důvodu jsme se snažili zjistit, jaký je obecně vztah Čechů a Češek k lázeňství a jak se do tohoto vztahu promítla pandemie COVID-19. Zajímala nás zejména změna v preferencích, podle kterých si klienti či potenciální klienti lázní vybírají destinaci pobytu či konkrétní lázeňské zařízení. Další otázky se vztahovaly také k roli lázní v rekonvalescenci po prodělaném onemocnění COVID-19, otázce státem či městy dotovaných voucherů na lázeňskou péči či mediálního obrazu lázní v době pandemie.

Předkládaná zpráva obsahuje výsledky dotazníkového šetření, které připravil Institut lázeňství a balneologie, v. v. i. ve spolupráci s Fakultou ekonomickou Západočeské univerzity v Plzni a Ekonomickou fakultou Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Výsledky výzkumu jsou určeny zejména provozovatelům lázeňských zařízení, státní správě i místním samosprávám lázeňských míst a dalším zainteresovaným osobám v oblasti lázeňství a cestovního ruchu.

METODIKA

Průzkum probíhal formou dotazníkového šetření, které zajišťovala firma FOCUS. Výzkum probíhal on-line dotazováním – metodou CAWI. Kvótní výběr byl nastaven dle pohlaví, věku, vzdělání, velikosti místa bydliště a kraje tak, aby skupina respondentů byla reprezentativním vzorkem populace České republiky ve věku 18 a více let. Dotazník byl sestaven výzkumným týmem a jeho obsah konzultován s profesními organizacemi v lázeňství (Sdružení lázeňských míst ČR a zástupci lázeňských léčeben, Svaz léčebných lázní České republiky). Srozumitelnost dotazníku byla testována na pilotním vzorku 30 osob. Dotazník obsahoval 7 sociodemografických otázek, 8 otázek směřujících obecně na vztah Čechů k lázeňství a 8 otázek souvisejících s pandemií COVID-19.

Otázky zabývající se lázeňstvím:

- Co se Vám vybaví, když se řekne slovo lázně ?
- Co se Vám vybaví, když se řekne slovo wellness?
- Kolikrát jste absolvoval/a v posledních 10 letech lázeňský pobyt v České republice?
(Délka léčebného pobytu v minimální délce 14 dní.)
- Uvažujete o pobytu v lázních v následujícím roce?
- Co je důvodem proč o lázních neuvažujete?
- Co by Vás motivovalo, abyste o lázeňském pobytu v ČR uvažoval/a?
- Co je důvodem, proč jste v lázních za posledních 10 let nebyl/a?
- Z jakého důvodu uvažujete o pobytu v lázních?

Sociodemografické otázky:

- Jaké je Vaše pohlaví?
- Jaký je Váš věk?
- Jak velká je obec, ve které žijete?
- V jakém kraji právě žijete?
- Jakého nejvyššího vzdělání jste dosáhl/a?
- Kolik osob s Vámi žije ve společné domácnosti?
- Uveďte prosím, jaký je celkový čistý měsíční příjem Vaší domácnosti (v Kč).

Otázky týkající se pandemie COVID-19:

- Prodělal/a jste COVID-19?
- Co si představujete jako ideální rehabilitaci po prodělaném COVID-19?
- Podle čeho byste se rozhodoval/a, pokud byste vybíral/a město (DESTINACI) pro svůj lázeňský pobyt PŘED PANDEMIÍ COVID-19?
- Podle čeho byste se rozhodoval/a, pokud byste vybíral/a konkrétní LÁZEŇSKÉ ZAŘÍZENÍ v lázeňském městě pro svůj pobyt PŘED PANDEMIÍ?
- Jaká opatření v lázeňských zařízeních by zvýšila Váš pocit bezpečí v současné situaci (míněno situaci kolem COVID-19)?
- Máte informace o tom, jak fungují lázně v současné situaci?
- Jak ovlivnily Váš postoj k návštěvě lázní informace z médií o výskytu COVID-19 v některých lázeňských městech a jejich okolí?
- Jak vnímáte poskytování voucherů na lázeňskou péči?

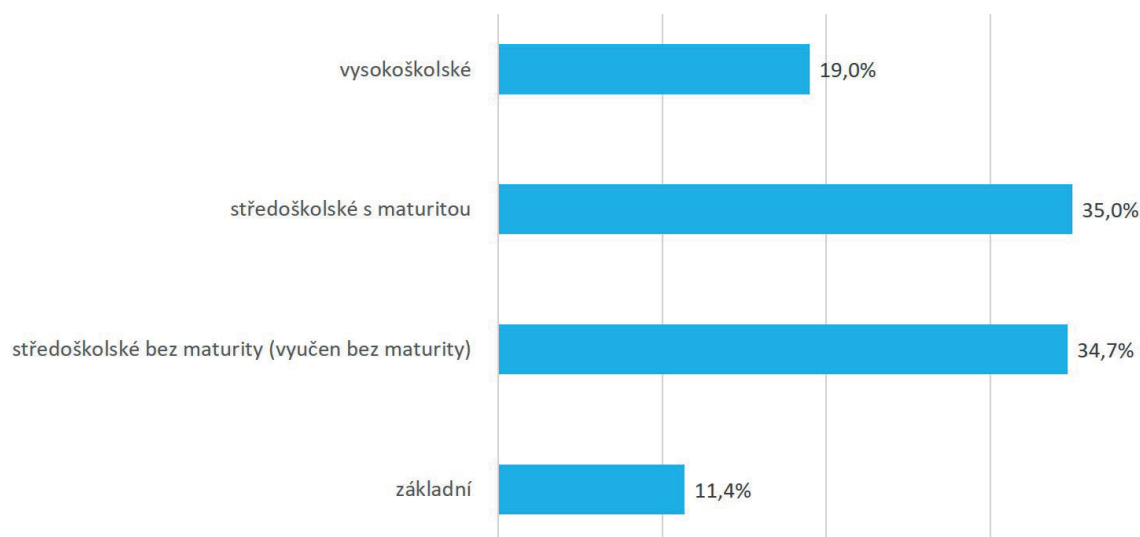
Sběr dat se uskutečnil od 4. 12. do 12. 12. 2020. Vyplnění dotazníku probíhalo on-line a respondentům trvalo průměrně 10 minut. Data byla zpracována v softwaru MS Excel, SPSS a Power BI. Podrobné výsledky jsou prezentovány i na webu www.spadata.cz.

CHARAKTERISTIKA SOUBORU RESPONDENTŮ

Celkem bylo sebráno 1012 vyplněných dotazníků od respondentů ve věku 18 let a více. Věkové složení reprezentuje populaci v České republice. Nejmenší zastoupení měli respondenti z věkové kategorie 18–24 let (9 %), 16,3 % osob bylo ve věku 25–34 let. Další věková kategorie 35–44 let byla zastoupena 20,8 %. Podíl 16,6 % měli lidé ve věku 45–54 a 37,2 % tvořili lidé ve věku 55 let a více.

Z pohledu genderového rozložení dotazovaných je poměr vyvážený, tedy 51 % mužů a 49 % žen.

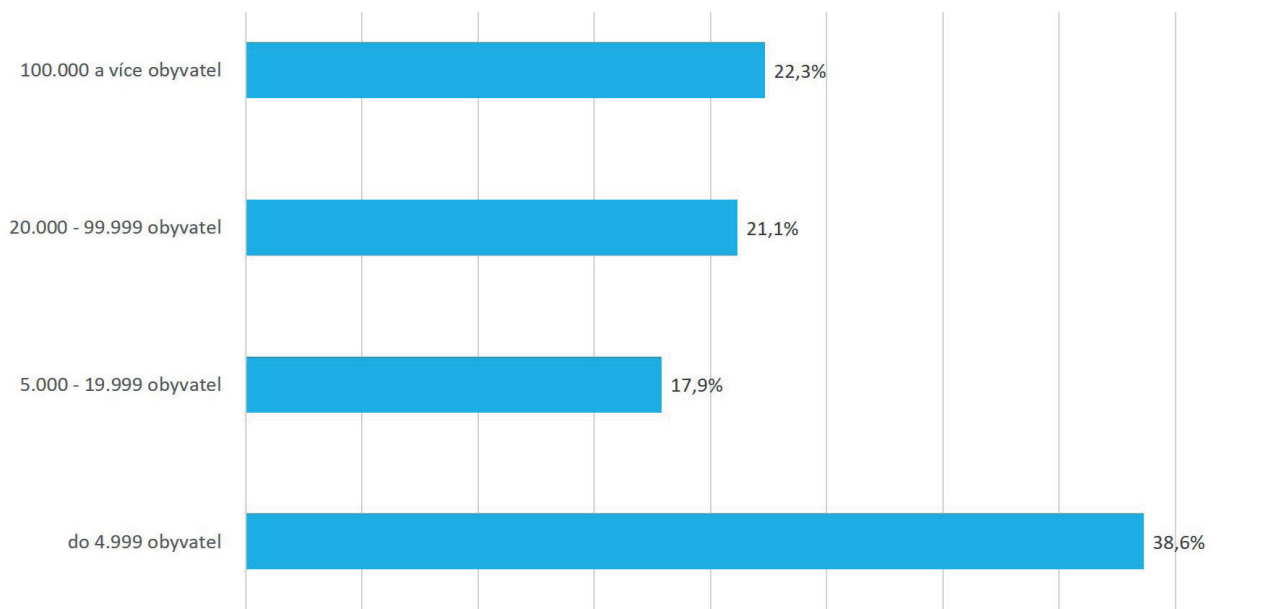
Graf č. 1: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



Na grafu č. 1 je znázorněn poměr respondentů dle nejvyššího dosaženého vzdělání.

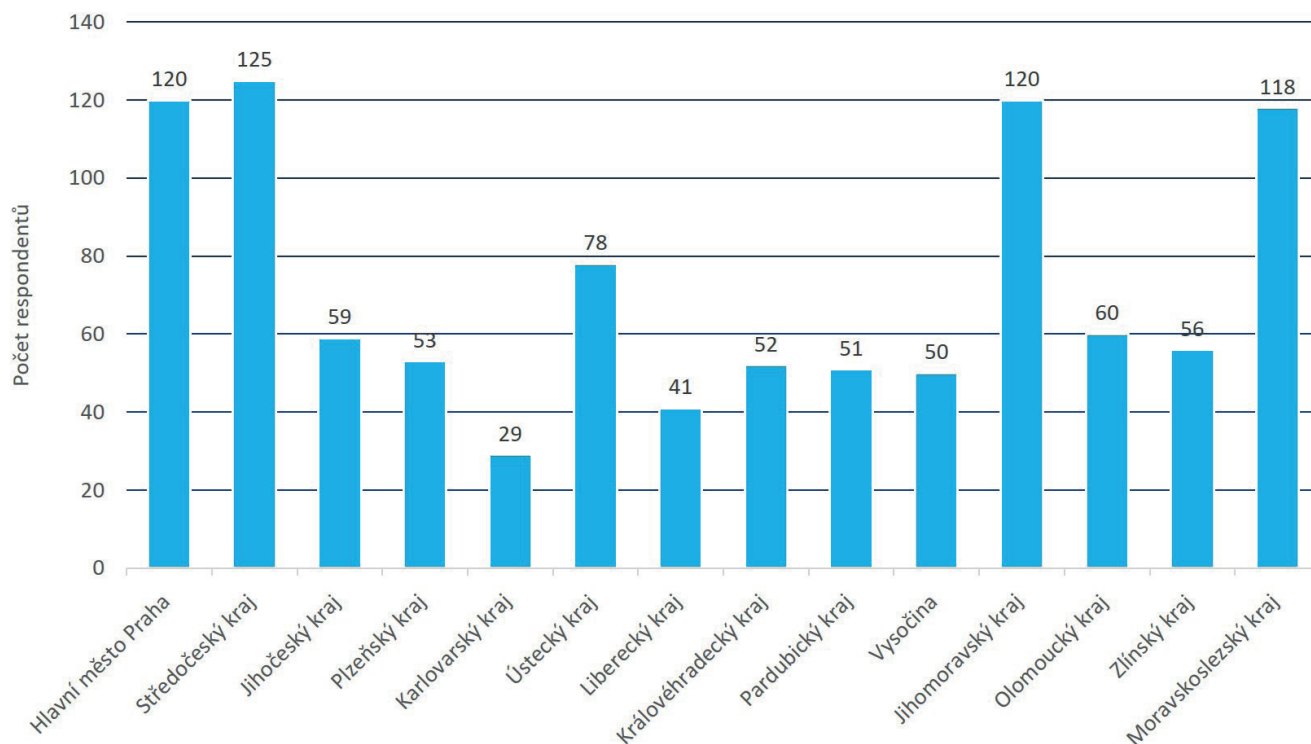
Rozložení odpovídá zastoupení jednotlivých skupin v populaci dle údajů Českého statistického úřadu.

Graf č. 2: Velikost bydliště respondentů



Rozdělení respondentů podle velikosti místa bydliště ukazuje graf č. 2. Nejvíce respondentů (38,6 %) uvedlo jako místo svého bydliště sídlo s méně než 5 000 obyvatel. Další početné skupiny představují obyvatelé velkých měst (22,3 %) a měst do 100 000 obyvatel (21,1 %). Rozložení vzorku odpovídá datům Českého statistického úřadu o sídelním rozložení obyvatelstva České republiky.

Graf č. 3: Místo bydliště



Na grafu č. 3 je zobrazeno četnostní rozdělení respondentů podle místa bydliště v krajích České republiky. Nejvíce respondentů pocházelo ze Středočeského kraje (125 respondentů), Jihomoravského kraje a Prahy (oba 120 respondentů) a Moravskoslezského kraje (118 respondentů). Nejméně respondentů bylo v Karlovarském kraji, kde bylo sebráno 29 dotazníků. Složení vzorku respondentů koresponduje s údaji o poměrech počtu obyvatel mezi jednotlivými kraji.

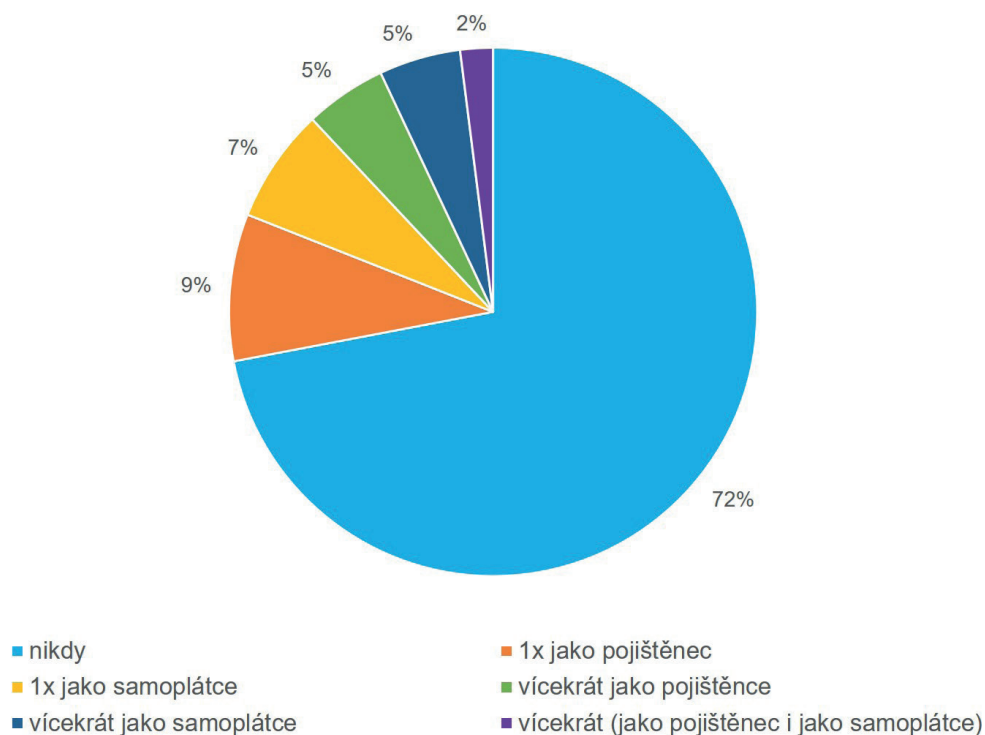
Porovnáním zjištěných sociodemografických parametrů s daty Českého statistického úřadu uvedenými v Demografické ročence České republiky za rok 2019 bylo ověřeno, že vybraná skupina respondentů svými charakteristikami reprezentuje populaci České republiky starší 18 let.

VZTAH RESPONDENTŮ K LÁZNÍM

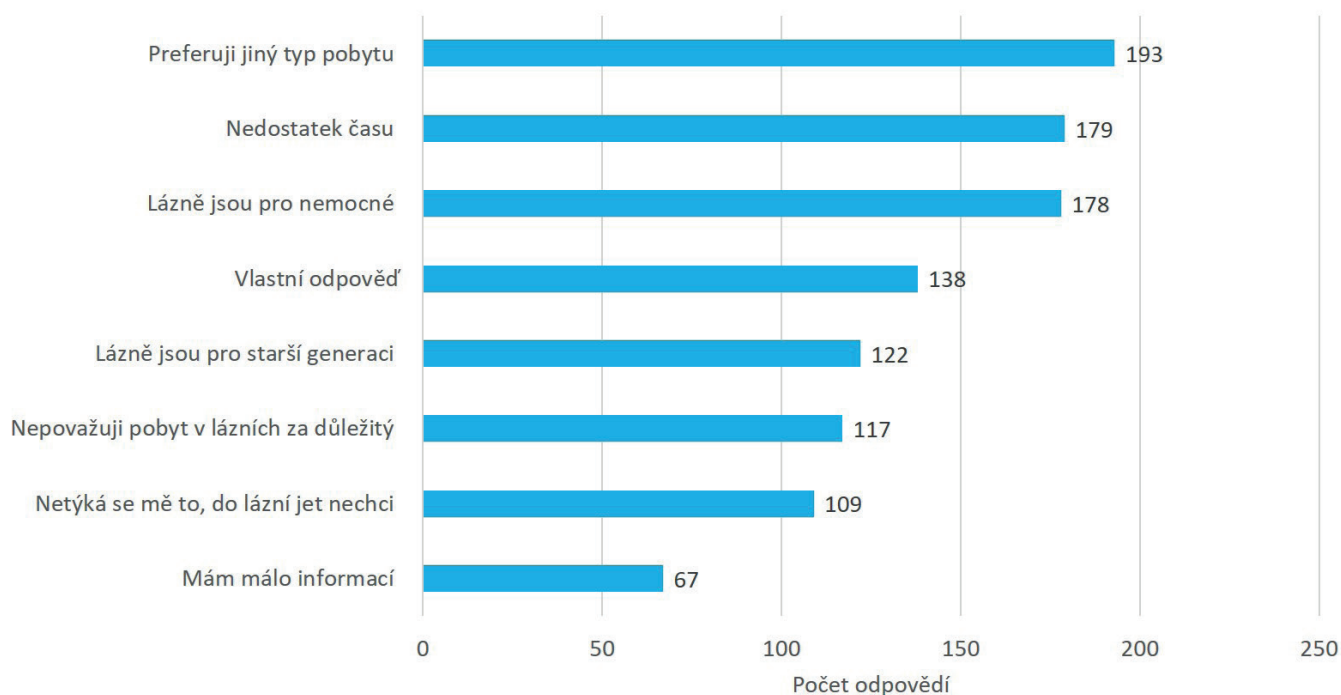
První část otázek se zabývala vztahem respondentů k lázeňství, s čím si lázeňství spojují a jaká je jejich osobní zkušenost s návštěvou lázní. Cílem bylo rozčlenit respondenty do skupin podle zkušeností s lázeňskou léčbou (potenciální klienti, pojištěnci, samoplátci) a zjistit jejich motivaci k pobytu, preference a důvody proč do lázní jet nemohou či nechťejí.

První otázka směřovala na počet návštěv lázní. Graf č. 4 ukazuje, že nejvíce respondentů (72 %) odpovědělo, že lázeňský pobyt za posledních 10 let v České republice neabsolvovali. Z těch, kdo lázeňský pobyt absolvovali, byla nejpočetnější skupina respondentů, kteří absolvovali jeden lázeňský pobyt hrazený zdravotní pojišťovnou. Opakovaně v předchozích 10 letech přijelo do lázní shodně 5 % samoplátců a 5 % pojištěnců. Z celkového počtu respondentů tvoří klienti lázní, kteří pobyty absolvují opakovaně více než 12 %.

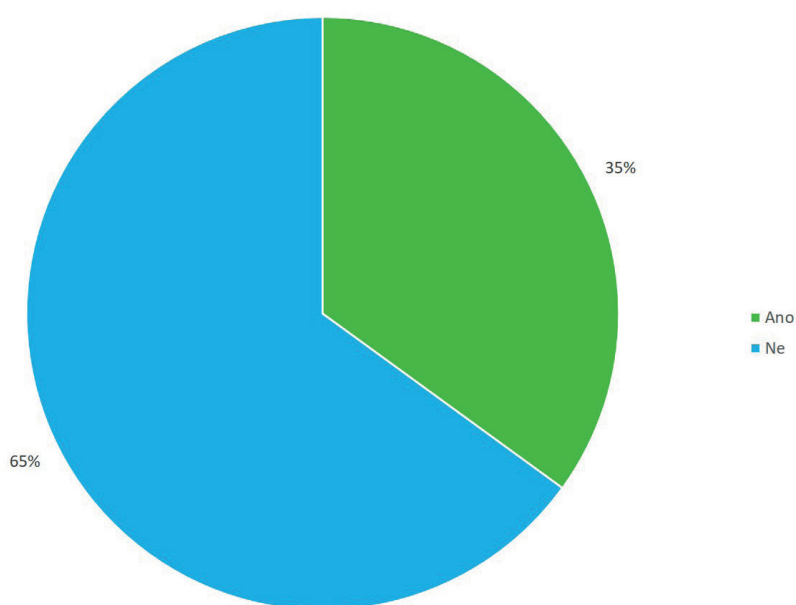
Graf č. 4: Frekvence lázeňských pobytů za posledních 10 let



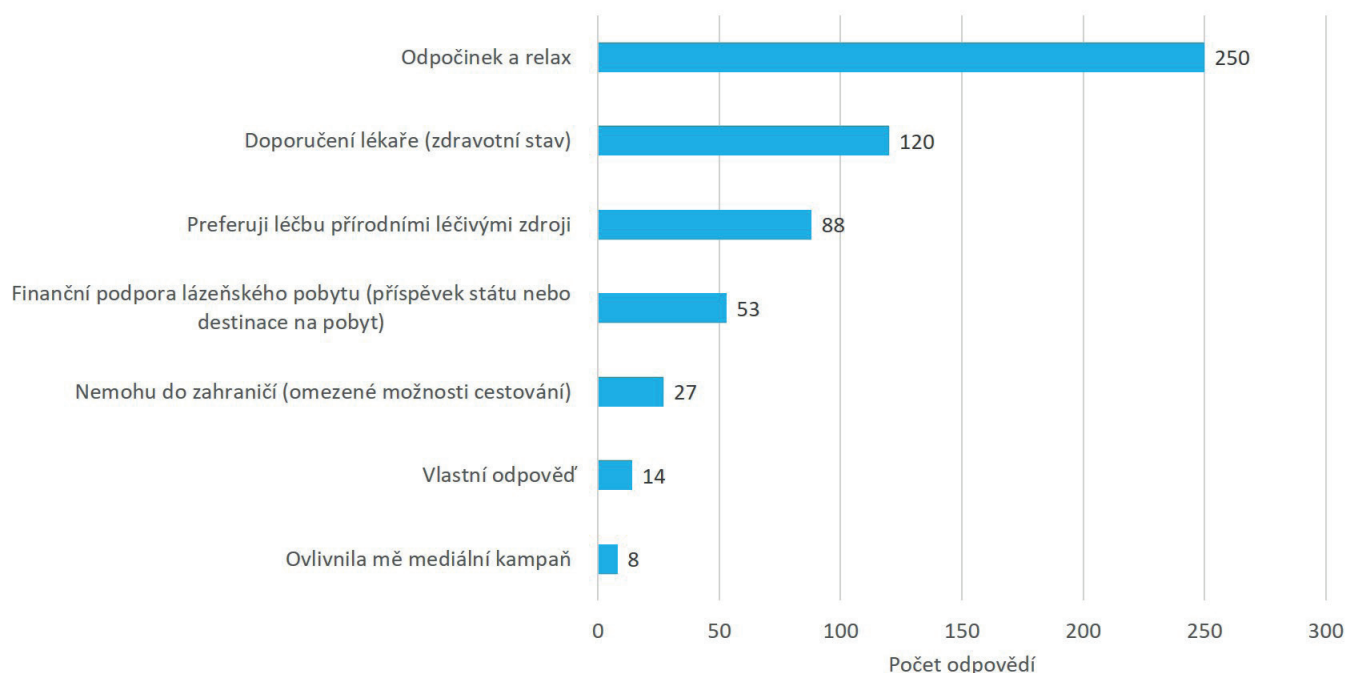
Respondenti, kteří odpověděli v předchozí otázce, že za posledních 10 let nebyli v lázních (728 respondentů), byli dotázáni na důvod, proč tomu tak bylo. Mohli vybrat z více předem nabízených odpovědí nebo zvolit vlastní odpověď.

Graf č. 5: Důvody nerealizace lázeňských pobytů za posledních 10 let

Respondenti často využívají místo pobytu v lázních jiné typy pobytů. Velký počet odpovědí se také pojí s nedostatkem času, nebo domněnkou, že respondent není cílovou skupinou pro pobyt v lázních (lázně jsou pro nemocné, pro starší generaci, apod.) Pro využití lázeňství jako prevence proti stresu a dalším chorobám se jeví problematické i odpovědi odkazující na nezájem některých respondentů a vnímání lázní jako nedůležitých. Nejčastější vlastní odpovědi respondentů na otázku proč v lázních za posledních 10 let nebyli, byly finanční důvody. Dalším důvodem nerealizace lázeňského pobytu byla i péče o rodinného příslušníka či domácí zvíře. Dotazovaní také zmiňovali nedostatek času a fakt, že jim lékař tuto možnost nenabídl.

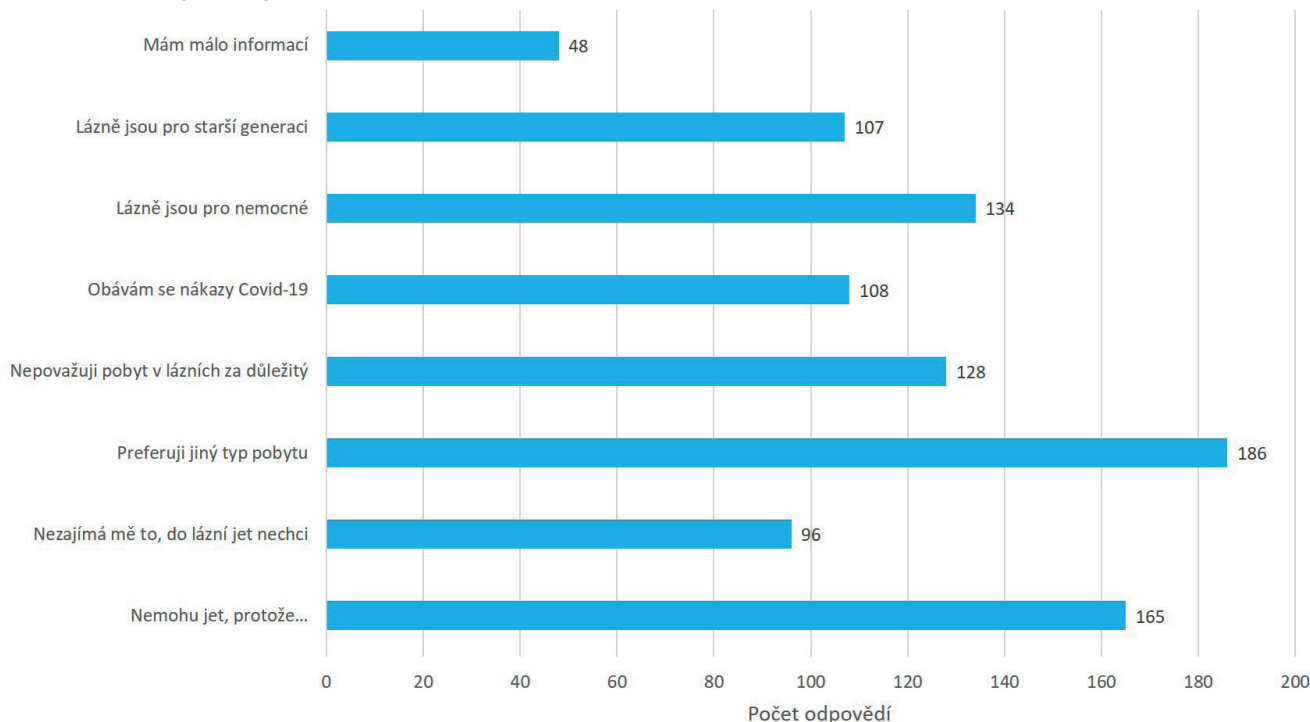
Graf č. 6: Zájem o pobyt v lázních v následujícím roce (2021)

Graf č. 6 zobrazuje zájem respondentů o pobyt v lázních v následujícím roce (míněno rok 2021). O lázeňském pobytu uvažuje 35 % dotazovaných (354 respondentů).

Graf č. 7: Nejčastější důvody pro pobyt v lázních

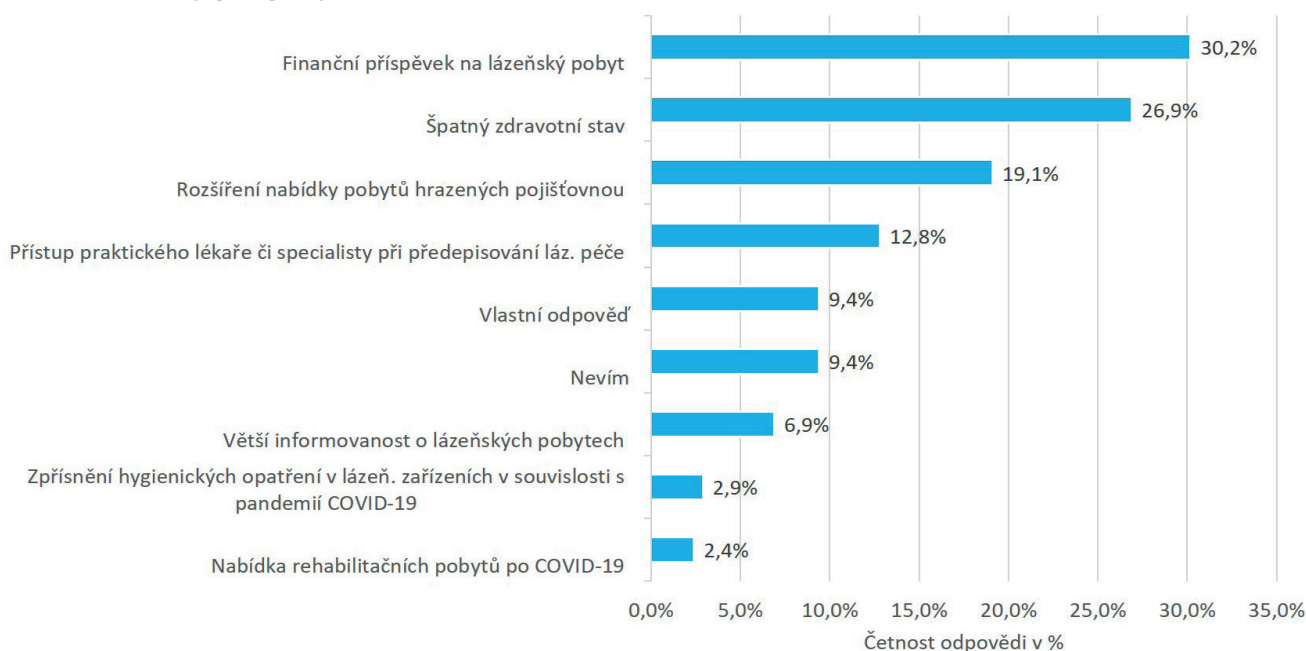
Respondenti, kteří odpověděli v předchozí otázce ano, také uváděli důvody, proč o lázních v dalším roce uvažují. Nejvíce odpovědí se pojí s možností odpočinku a relaxace. 120 respondentů uvažuje o předepsaném pobytu lékařem. Zajímavý počet odpovědí také získala preference léčby přírodními léčivými zdroji, což může naznačovat obecný trend k návratu k původním léčebným metodám a zdravému životnímu stylu. Pouze 53 odpovědí bylo ovlivněno finanční podporou státu nebo destinací. A ještě méně respondentů považovalo lázně za dobrou alternativu zahraniční dovolené.

Dvacet osm procent respondentů navštívilo alespoň 1x lázně za posledních 10 let. V tomto roce (2021) uvažuje o lázeňském pobytu 35 % dotazovaných. Důvodem rozhodnutí pro lázeňský pobyt je nejčastěji odpočinek či relax, druhým důvodem v pořadí je doporučení lékaře.

Graf č. 8: Důvody nezájmu o lázně

Graf č. 8 ukazuje nejčastější důvody, proč respondenti neuvažují o pobytu v lázních. Respondenti měli možnost výběru více odpovědí. Nejčastěji uváděným důvodem je, že preferují jiný typ pobytu, případně mají své vlastní důvody, mezi které často patří finanční náročnost pobytu, nedostatek času či péče o člena rodiny. Také se zde objevuje názor, že respondent není cílovou skupinou pro pobyt v lázních, což souvisí s image lázní jako místa pro léčení nemocí a odpočinek. Část respondentů rovněž nepovažuje pobyt v lázních za důležitý, nebo se obává nákazy COVID-19. Překvapivě nejmenší počet respondentů není o lázních dostatečně informován.

Graf č. 9: Stimuly pro pobyt v lázních (n = 1012)



Z grafu č. 9 je patrné, že respondenti považují za klíčový stimul při rozhodování o lázeňském pobytu finanční příspěvek na lázeňský pobyt. Tato odpověď je zastoupena 30,2 %. Zajímavé je, že na grafu č. 7 se finanční podpora jako motiv k návštěvě lázní neukazuje tak významně. Lze si to vysvětlit tak, že pro ty, kteří o lázních vážněji uvažují, není finanční stimul nejdůležitější, ale pro ty, kteří by lázně nevolili, by finanční stimul mohl fungovat jako rozhodující faktor. Dalším obdobným pozitivním faktorem by mohly být pobyty částečně či celkově proplácené zdravotními pojišťovnami (19,1 % odpovědí). Respondenti také uváděli změnu přístupů praktických lékařů, kteří pobyty v lázních předepisují (celkem 12,8 %). Další velká skupina respondentů (26,9 % odpovědí) uvedla jako důvod pro pobyt v lázních špatný zdravotní stav. Část dotazovaných by rovněž uvítala změnu přístupu praktických lékařů či specialistů při předepisování pobytů. Překvapivě malá je četnost odpovědí souvisejících s pandemií COVID-19 (zvýšení hygienických opatření, nabídka rehabilitačních pobytů po COVID-19), i když je možné, že by u těchto odpovědí v souvislosti s dalším vývojem mohlo dojít ke změnám. Respondenti ve vlastní odpovědi často zmiňovali finanční otázky, jako stimul pro pobyt v lázních uváděli zajištění hlídání dětí, pobyt v lázních s doprovodem, možnost pobytu se psem, více informací jak můžou lázně pomoci či např. chybějící doporučení lékaře. Dotazovaní také uváděli, že na lázně nemají nárok.

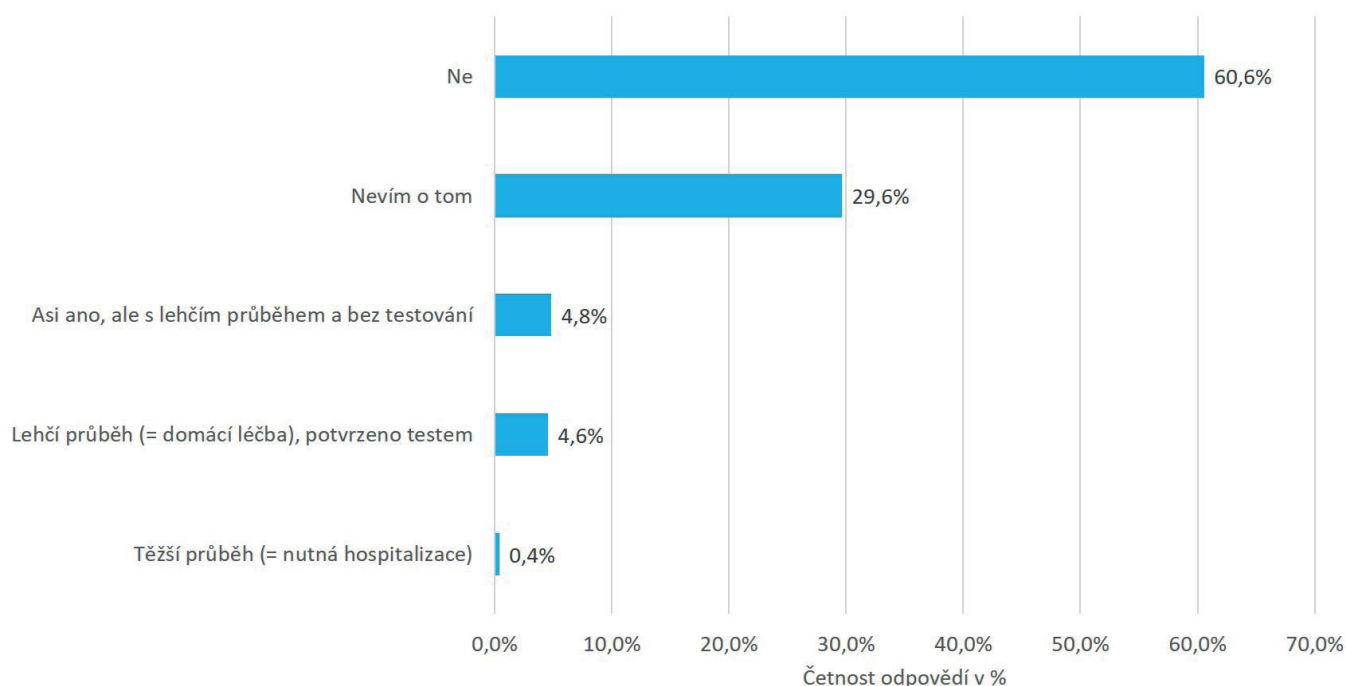
Součástí dotazníku byly i otázky směřující k image lázní s cílem zjistit, zda jsou odlišně vnímány pojmy „lázně“ a „wellness“. U každého pojmu měli respondenti uvést maximálně pět věcí, které se jim v souvislosti s daným pojmem vybaví. Lázně si respondenti spojovali s spíše s odpočinkem a relaxací, než s léčbou a zdravím. Ojedinele se objevovaly i názvy konkrétních lázeňských míst, nejčastěji Karlovy Vary, Mariánské Lázně či Luhačovice. V případě „wellness“ bylo patrné, že dotazovaným s pojmem „lázně“ částečně splývá, rovněž si k němu přiřazují pojmy jako relaxace a odpočinek. Častěji si ho ale spojují s konkrétními aktivitami a prvky (bazén, masáže, vířivka) a méně s konkrétními místy.

Nejčastějším důvodem, proč respondenti neuvažují o pobytu v lázních, byl ten, že preferují jiný typ pobytu nebo mají nedostatek času. Jejich rozhodnutí by mohl nejvíce ovlivnit finanční příspěvek na lázeňský pobyt či špatný zdravotní stav. Dotazovaným částečně splývají pojmy „lázně“ a wellness – obojí si spojují s odpočinkem a relaxací, ale u wellness se objevují častěji asociace s konkrétními zařízeními a aktivitami (bazén, vířivka, masáže), zatímco v případě lázní se respondentům vybavují spíše obecné pojmy jako relaxace a odpočinek, případně konkrétní lázeňská místa.

VLIV COVID-19 NA LÁZEŇSTVÍ

V této části průzkumu byly dotazovaným položeny otázky mapující změny jejich preferencí v souvislosti s pandemií COVID-19. Původně bylo cílem zjistit, zda osobní zkušenost s onemocněním COVID-19 nějak ovlivní jejich preference ve vztahu k lázeňství, ale počet respondentů, kteří prokazatelně onemocnění prodělali byl ve vzorku příliš malý. Další otázky směřovaly k preferencím ve výběru lázeňského místa (destinace) a lázeňského zařízení, k ovlivnění informacemi z médií a k informovanosti o voucherech na lázeňskou péči.

Graf č. 10: Počet respondentů, kteří prodělali COVID-19



Více než polovina (60 %) respondentů neprodělala v době výzkumu onemocnění COVID-19. Dalších necelých 30 % respondentů si není jistá, zda nemoc prodělala. Prokazatelně prodělalo COVID-19 jen 5 % dotazovaných.

Tabulka č. 1: Podle čeho byste se rozhodoval/a, pokud byste vybíral/a konkrétní lázeňské zařízení v lázeňském městě pro svůj pobyt v době pandemie COVID-19?

	pořadí
Cenová dostupnost lázeňského zařízení	1
Nabídka lázeňských procedur	2
Dostupnost zařízení	3
Nabídka hotelových služeb a dalšího mimo léčebného využití	4
Doporučení přátel	5
Certifikát kvality poskytovaných služeb	6
Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	7

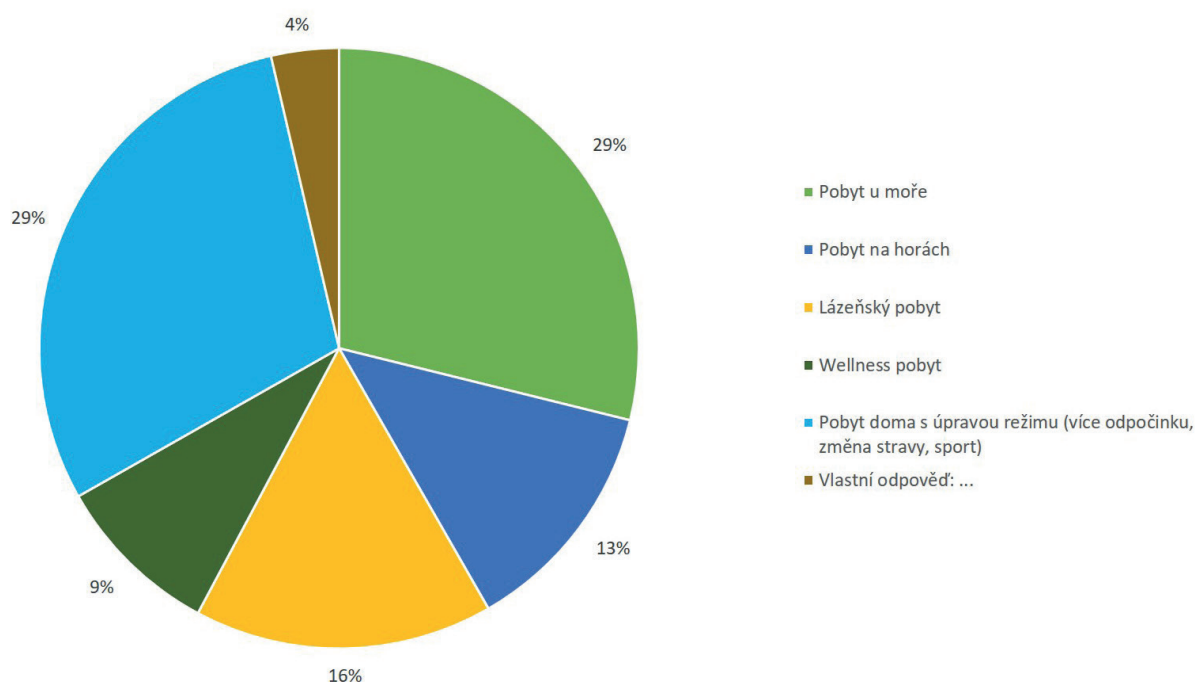
Tabulka číslo 1 znázorňuje kritéria výběru lázní v případě, že by respondent svůj pobyt plánoval v době pandemie

COVID-19. Respondenti odpovídali na škále od 1 (důležité) do 5 (nedůležité). Nejdůležitějším kritériem je cenová dostupnost lázeňského zařízení. Cena a náklady na pobyt jsou pro respondenty velmi významným kritériem pro rozhodování. Z výše uvedeného lze usuzovat, že lázeňský pobyt je respondenty vnímán jako luxusní statek, kde hraje významnou roli cena/náklady na pobyt. Dalším důležitým kritériem je nabídka lázeňských procedur. Jako třetí v kritériu výběru byla dostupnost zařízení a čtvrtá byla nabídka hotelových služeb a dalších možností trávení volného času. Na posledních třech místech jsou doporučení, certifikáty kvality a recenze na různých recenzních portálech. Z toho lze usuzovat, že lidé se rozhodují v případě lázeňských pobytů relativně racionálně dle ceny a obsahu produktu, spíše než podle doporučení ve formě recenze, značek kvality nebo doporučení od přátel, jako je tomu u jiných produktů.

Tabulka č. 2: Podle čeho byste se rozhodoval/a, město (DESTINACI) pro svůj lázeňský pobyt V DOBĚ PANDEMIE COVID-19?

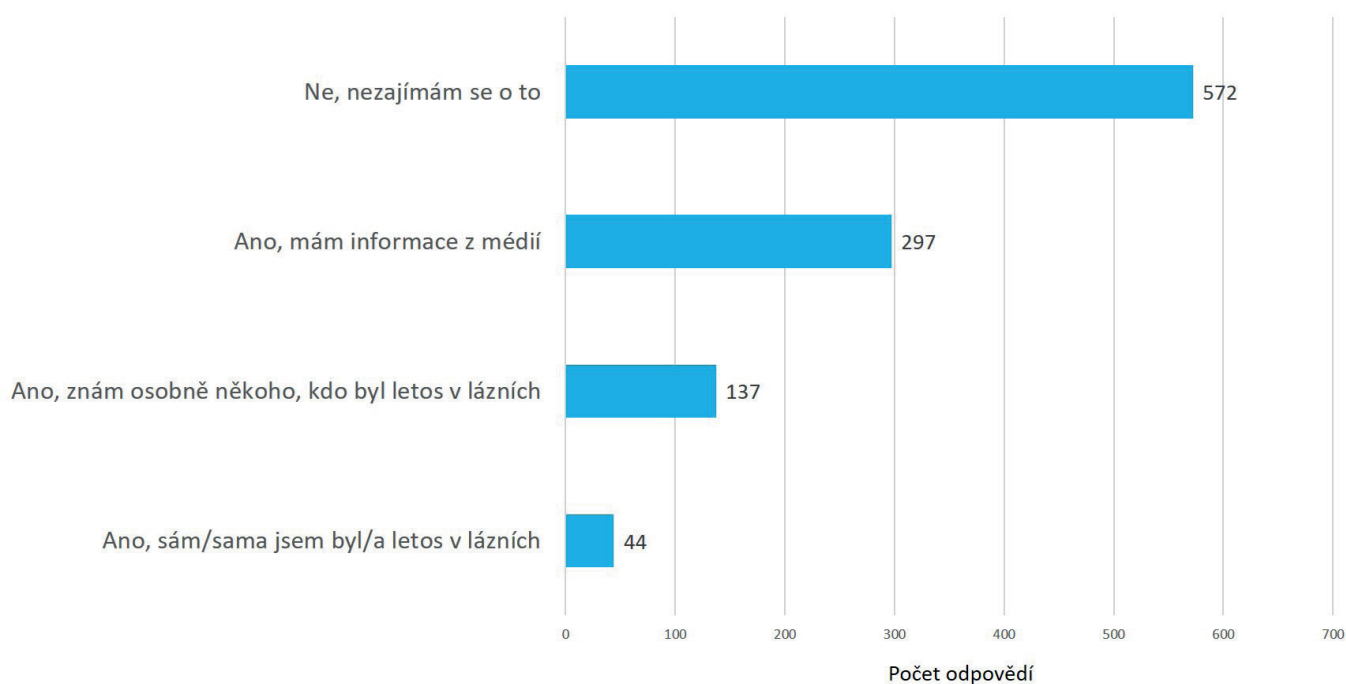
	pořadí
Příroda v okolí	1
Cenová dostupnost lokality	2
Dostupnost lokality	3
Bezpečnost místa	4
Doporučení přátel	5
Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	6
Věhlas místa	7
Podle recenze (např. Tripadvisor)	8

Tabulka číslo 2 znázorňuje kritéria výběru lázeňské destinace v případě, že by respondent svůj pobyt plánoval v době pandemie COVID-19. Respondenti odpovídali na škále od 1(důležité) do 5 (nedůležité). Největší váhu v rozhodování měla příroda v okolí. Důležitost v rozhodování výběru lázeňské destinace hraje cenová dostupnost lokality a dalším významným kritériem je samotná dostupnost dané lokality. Na rozhodování, kterou destinaci by Čech či Češka pro svůj pobyt zvolil/a má nejmenší vliv recenze lokality na specializovaných webech.

Graf č. 11: Ideální rehabilitace po prodělaném COVID-19

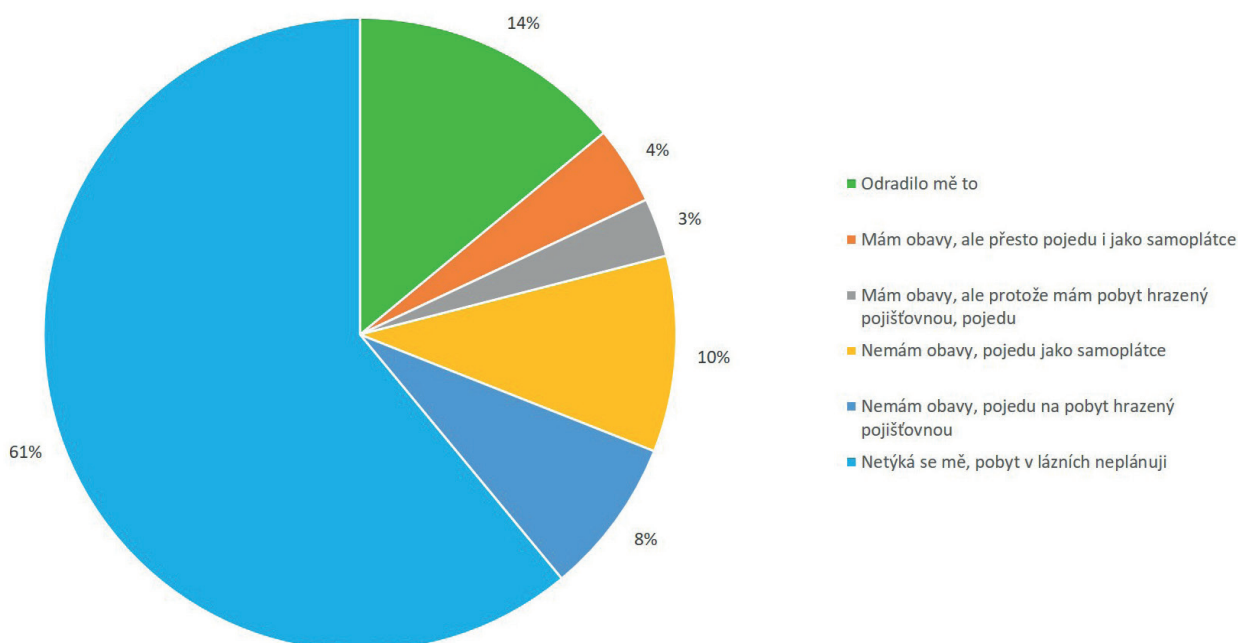
Na hypotetickou otázku, co si respondenti představují jako ideální rehabilitaci po prodělaném onemocnění COVID-19 bylo nejčastější odpovědí pobyt u moře nebo pobyt doma s úpravou režimu (shodně 29 % odpovědí).

Lázeňský pobyt získal 16% podíl odpovědí a wellness pobyt 9% podíl. Tyto dvě odpovědi lze považovat za velmi podobné, protože podle dalších výsledků tohoto průzkumu respondentům tyto pojmy částečně splývají. Několik málo respondentů zvolilo vlastní odpověď. Za ideální rehabilitaci po prodělaném COVID-19 označili klid domova, pobyt na zahradě či v přírodě, případně odpovídali, že neví, protože onemocnění neprodělali. Jeden z respondentů označil COVID-19 jako pouhou mediální kampaň.

Graf č. 12: Informovanost o provozu lázní za současné situace

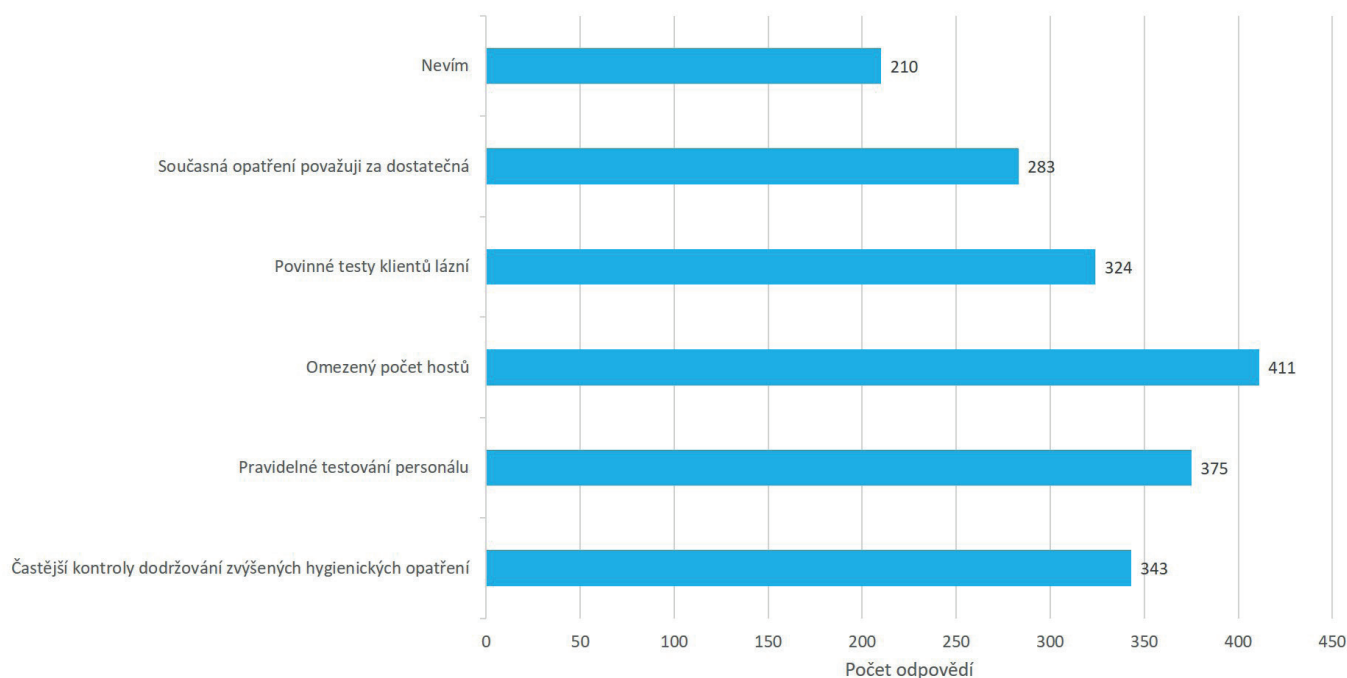
Dotaz na informovanost respondentů o lázeňských provozech za současné situace ukázal na to, že většina dotazovaných o informace o provozu lázeňských zařízení nemá zájem. Vlastní zkušenost z lázní z roku 2020 mělo jen minimum respondentů, ostatní měli informace z médií či od známých.

Graf č. 13: Ovlivnění postoje k lázeňství informacemi z médií.



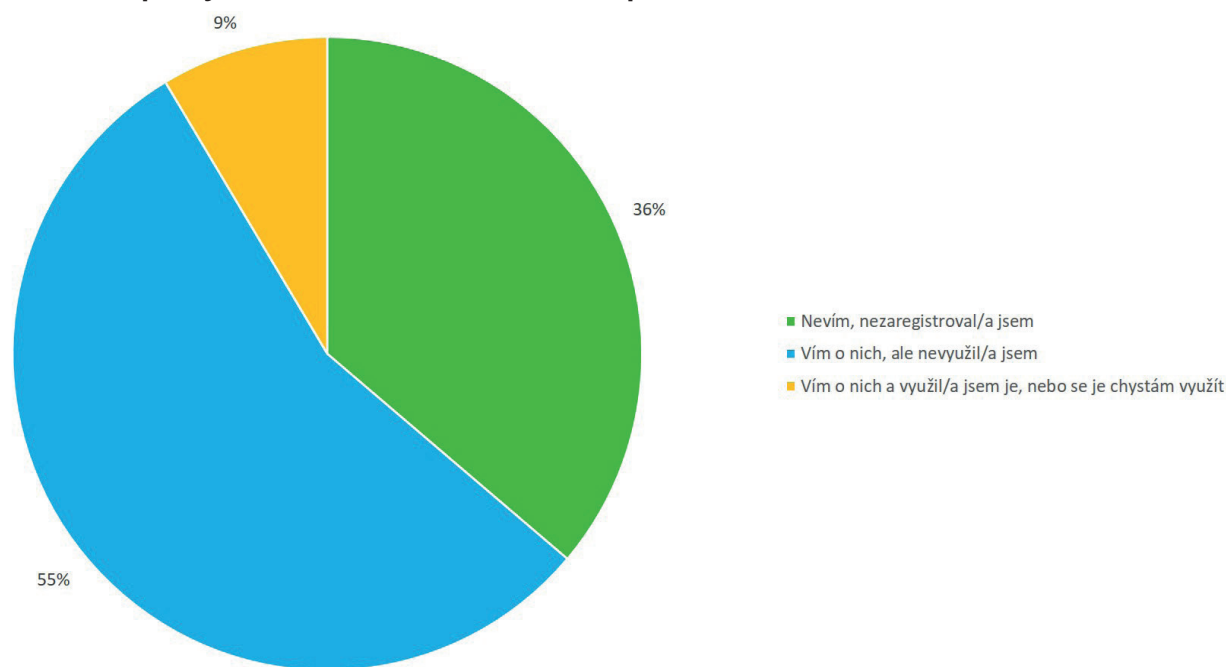
Graf č. 13 ukazuje, jaký vliv na rozhodování dotazovaných měly informace z médií o výskytu případů infekce Sars-Cov2 v českých lázních. Pomineme-li tu část respondentů, která pobyt v lázních vůbec neplánuje (61 %), tak mezi zbývajících účastníků průzkumu převažuje ochota do lázní jet ať již jako samoplátce, nebo na pobyt hrazený pojišťovnou, a to i v případě, že dotyční mají z pobytu obavy. Informace z médií od lázeňského pobytu odradily 14 % dotazovaných.

Graf č. 14: Opatření pro zvýšení pocitu bezpečí v lázních



Respondenti měli u otázky „Jaká opatření v lázeňských zařízeních by zvýšila Váš pocit bezpečí v současné situaci (míněno situaci kolem COVID-19)?“ možnost označit více odpovědí. Z grafu č. 14 je patrné, že dotazovaní považují za nejdůležitější opatření pro zvýšení pocitu bezpečí v lázních omezený počet hostů, povinné testování hostů a personálu a kontroly zavedených hygienických opatření.

Graf č. 15: Vnímání poskytování voucherů na lázeňskou péči



Graf č. 15 ukazuje odpovědi na otázku jak respondenti vnímají poskytování voucherů na lázeňskou péči. V otázce nebylo specifikováno, zda se jedná o státní příspěvek, či vouchery poskytované konkrétními lázeňskými místy. Vouchery na lázeňskou péči využilo jen 9 % respondentů a více než polovina sice zaregistrovala jejich existenci, ale nevyužila je. Více než třetina respondentů o možnosti využít voucher na lázeňskou péči vůbec nevěděla. Odpovědi na tuto otázku mohou zároveň poskytnout alespoň částečně zpětnou vazbu o úspěšnosti kampaní propagujících vouchery na lázeňskou péči.

V době „kovidové“ zůstává klíčovým faktorem při rozhodování, jaké lázeňské zařízení zvolit, cenová dostupnost. Ideální rehabilitací po prodělaném COVID-19 dotazovaní označují pobyt u moře nebo doma. Lázeňský pobyt společně s wellness pobyttem byl zvolen jako třetí alternativa rehabilitace.

Většina respondentů nevnímá informace z médií o současném stavu v lázeňských provozech.

Jako nejvhodnější opatření pro zvýšený pocit bezpečí v lázeňských zařízeních označili dotazovaní omezený počet hostů lázní. Informace z médií o výskytu koronaviru v českých lázních odradily od pobytu 14 % respondentů. Zhruba čtvrtina respondentů však přesto do lázní pojede, ať již jako pojištěnci či jako samoplátci. Vouchery na lázeňskou péči využilo 9 % respondentů a více než polovina z nich zaregistrovala jejich existenci.

PROFILY LÁZEŇSKÉHO HOSTA

Na základě odpovědí všech respondentů (n=1012) na otázky „Kolikrát jste absolvoval/a v posledních 10 letech lázeňský pobyt v České republice?“ a „Uvažujete o pobytu v lázních v následujícím roce?“ byl rozdělen dotazovaný soubor respondentů do 4 relativně samostatných kategorií, čímž byly vytvořeny tyto profily lázeňského hosta:

Lázeňský host – samoplátce – Jedná se o respondenty, kteří za posledních 10 let absolvovali jednou nebo vícekrát lázeňský pobyt v ČR jako samoplátci. Tato kategorie čítá celkem 119 osob.

Lázeňský host – pojištěnec – Jedná se o respondenty, kteří za posledních 10 let absolvovali jednou nebo vícekrát lázeňský pobyt v ČR jako pojištěnci. Tato kategorie čítá celkem 144 osob.

Potenciální lázeňský host – zvažuje pobyt – Jedná se o respondenty, kteří za posledních 10 let neabsolvovali lázeňský pobyt v ČR a zároveň uvedli, že o něm v roce 2021 alespoň uvažují. Tato kategorie čítá celkem 172 osob.

Potenciální lázeňský host – nezvažuje pobyt – Jedná se o respondenty, kteří za posledních 10 let neabsolvovali lázeňský pobyt v ČR a zároveň uvedli, že o něm v roce 2021 ani neuvažují. Tato kategorie čítá celkem 556 osob.

Hosté, kteří za posledních 10 let absolvovali lázeňský pobyt v ČR jako samoplátci i jako pojištěnci, nebyli s ohledem na jejich nízký počet (n=21) podrobněji analyzováni.

Každý profil bude nejprve představen prostřednictvím 6 sociodemografických ukazatelů a poté následuje vyhodnocení a srovnání odpovědí jednotlivých profilů na jednotlivé otázky dotazníku.

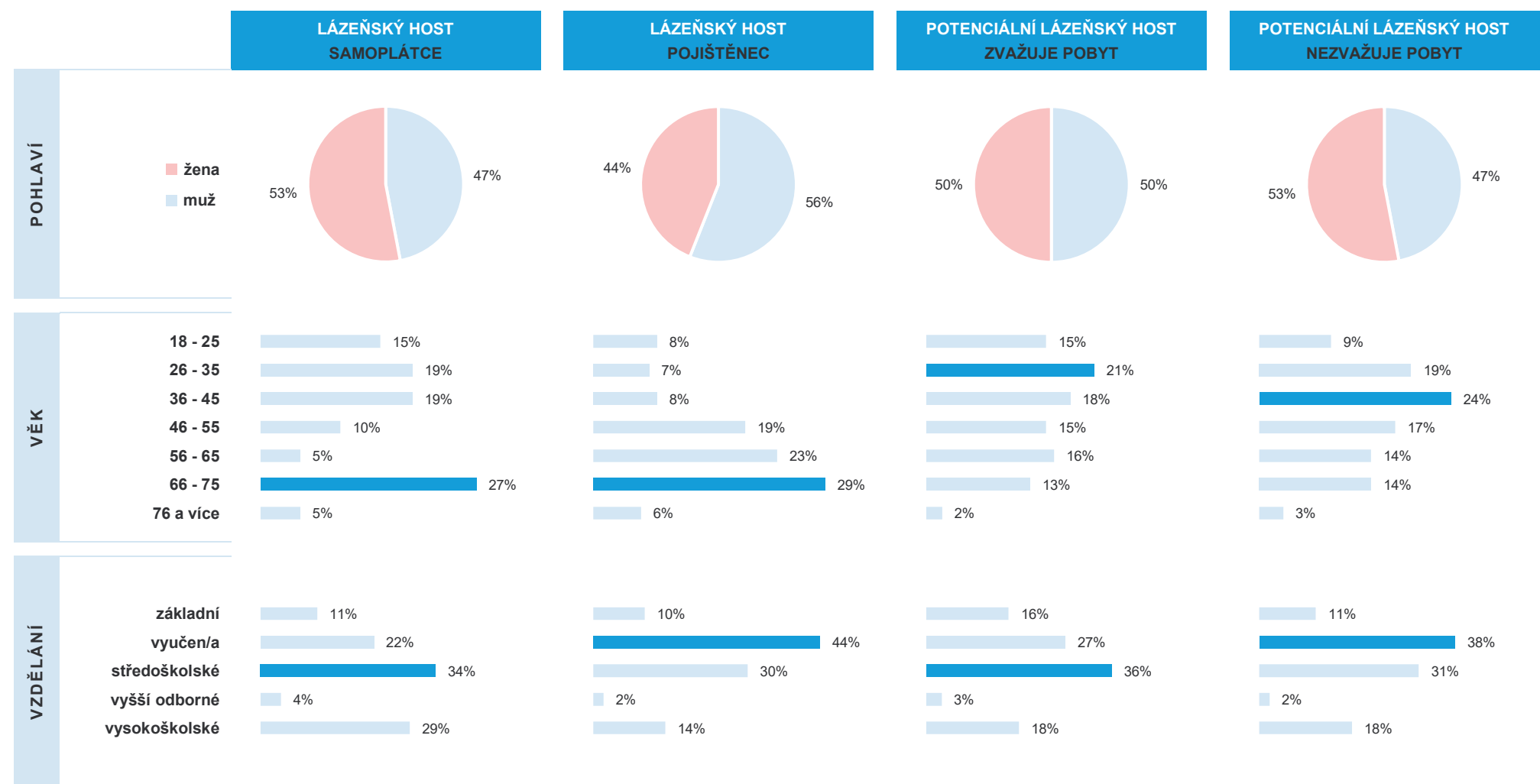
SOCIODEMOGRAFICKÁ ANALÝZA PROFILŮ

K analýze profilů ze sociodemografického hlediska byly využity tyto ukazatele: pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, příjem domácnosti, velikost domácnosti a velikost bydliště.

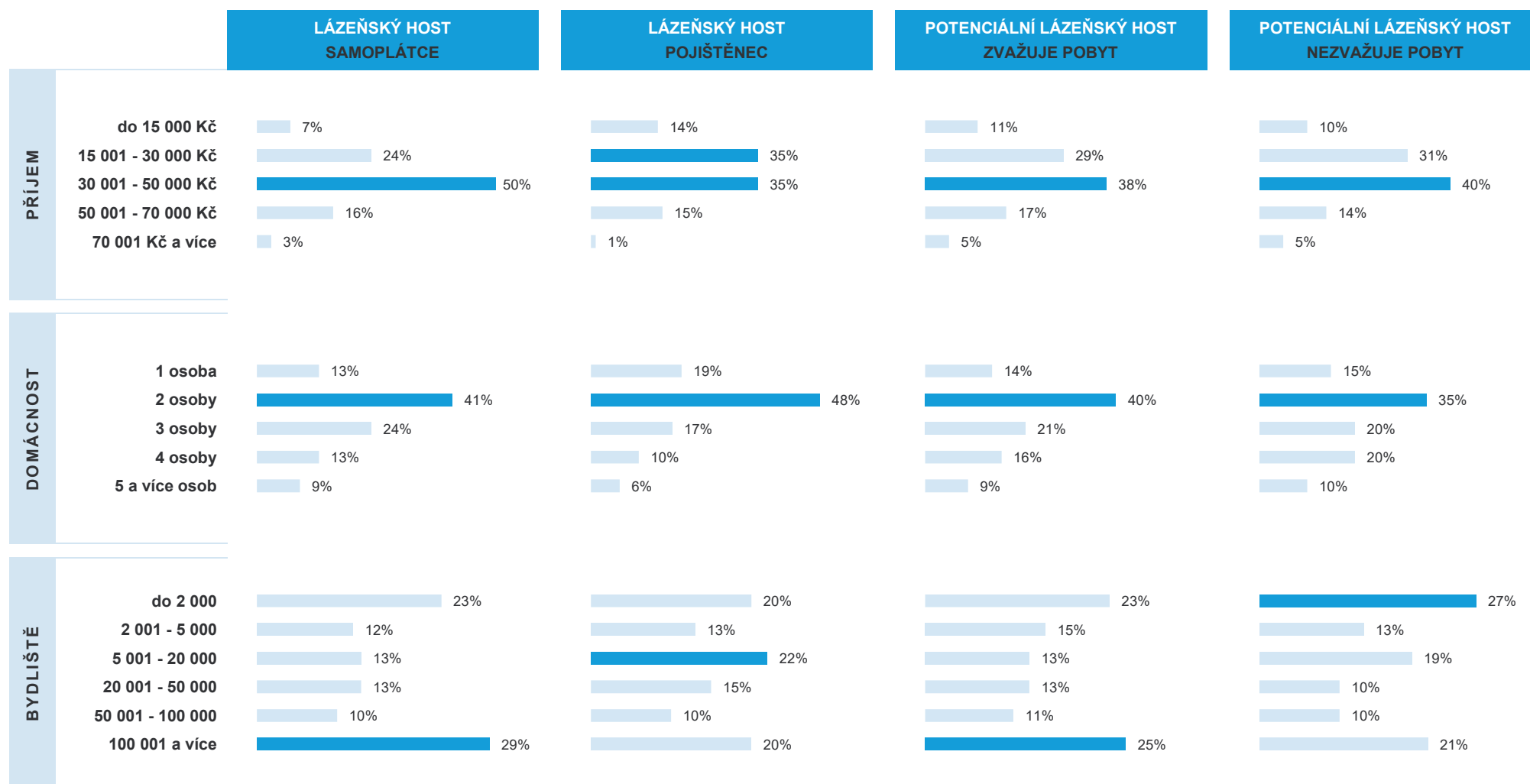
Jak je patrné z tabulky níže, obě pohlaví jsou zastoupena víceméně rovnoměrně, přičemž největší rozdíl lze pozorovat u lázeňského hosta – pojištěnce, kde muži s 56 % tedy stále jen mírně převažují nad ženami. Velice cennou informací je jistě věkové rozvrstvení v rámci jednotlivých profilů. Podle očekávání u lázeňského hosta – pojištěnce převládají spíše vyšší věkové kategorie, více než $\frac{3}{4}$ tohoto profilu tvoří osoby starší 45 let. Naopak u lázeňského hosta – samoplátce je více než $\frac{1}{2}$ klientů mladších 45 let. Mezi věkovými skupinami zbývajících 2 profilů potenciálního lázeňského hosta žádná výrazněji nedominuje, vyloženě nízkých hodnot dosahuje pouze kategorie 76 let a více. Co se týče stupně nejvyššího dosaženého vzdělání, mezi respondenty obecně převažuje středoškolské vzdělání. Pokud bychom nerozlišovali, zda bylo či nebylo vzdělání zakončeno maturitou, má tato skupina napříč všemi profily většinové zastoupení. Zajímavým zjištěním je určitě 29 % podíl vysokoškolsky vzdělaných klientů u lázeňského hosta – samoplátce.

Z hlediska celkového příjmu domácnosti hosta lze konstatovat, že u všech profilů vykazují největší podíl domácnosti s příjmem pohybujícím se mezi 30 001 a 50 000 Kč. Nicméně početnou kategorii reprezentují rovněž domácnosti s příjmem od 15 001 do 30 000 Kč. V této souvislosti je třeba zmínit také velikost domácnosti, která je vyjádřena počtem osob, jež v ní žijí. Zde poměrně jednoznačně převládají domácnosti se 2 členy. Poslední charakteristikou je velikost obce, v níž má host trvalé bydliště. Hranici 20 % ve všech profilech překročily obce s méně než 2 000 obyvateli a velká města s více než 100 000 obyvateli. Za povšimnutí stojí též podíly obcí s obyvateli od 5 001 do 20 000, a to konkrétně u profilů lázeňský host – pojištěnec a potenciální lázeňský host, který pobyt nezvažuje.

Tabulka č. 3a: Sociodemografické ukazatele



Tabulka č. 3b: Sociodemografické ukazatele



Typizované profily lázeňského hosta

Výstupem z výše uvedené sociodemografické analýzy jsou typizované profily lázeňského hosta, které nabízí hrubou představu o typickém lázeňském klientovi. Pro získání plnohodnotných typizovaných profilů by bylo nezbytné provést jejich verifikaci.

Lázeňský host – samoplátce

žena ve věku 66–75 let se středoškolským vzděláním z dvoučlenné domácnosti s celkovým příjmem 30 001–50 000 Kč z města s více než 100 000 obyvateli

Lázeňský host – pojištěnec

muž ve věku 66–75 let s výučním listem z dvoučlenné domácnosti s celkovým příjmem 15 001–50 000 Kč z města s 5 001–20 000 obyvateli

Potenciální lázeňský host – zvažuje pobyt

žena/muž ve věku 26–35 let se středoškolským vzděláním z dvoučlenné domácnosti s celkovým příjmem 30 001–50 000 Kč z města s více než 100 000 obyvateli

Potenciální lázeňský host – nezvažuje pobyt

žena ve věku 36–45 let se výučním listem z dvoučlenné domácnosti s celkovým příjmem 30 001–50 000 Kč z obce s méně než 2 000 obyvateli

ANALÝZA ODPOVĚDÍ DLE PROFILŮ

Graf č. 16: Co se Vám vybaví, když se řekne slovo lázně?



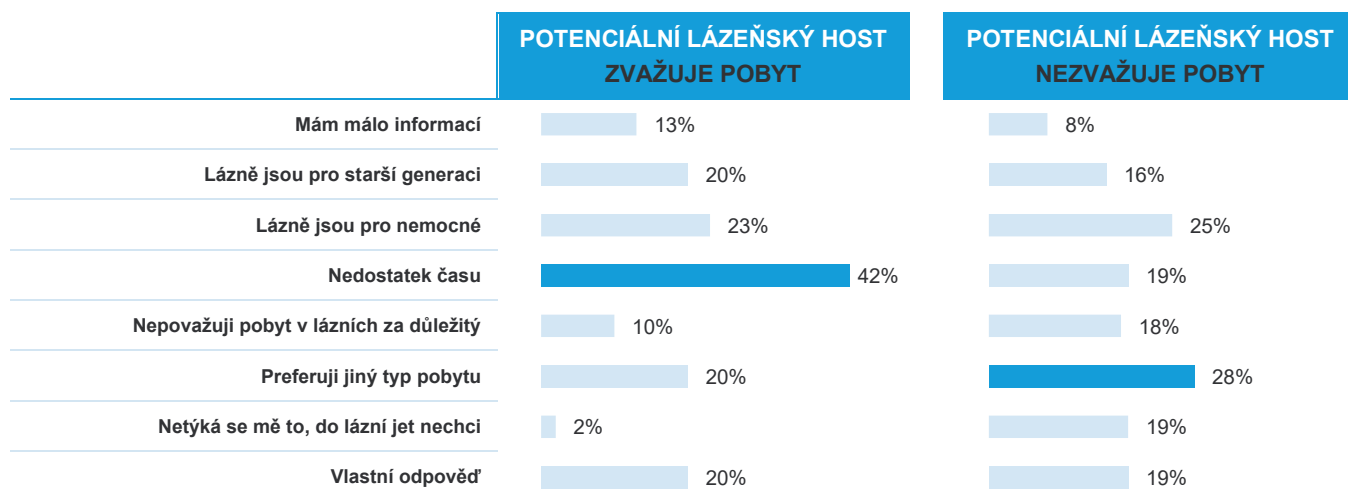
Nejčastěji zmiňovaná slova se napříč jednotlivými profily opakují, mezi absolutní vítěze můžeme zařadit „odpočinek“, „masáž“ a „relax“. Z konkrétních lázeňských míst jsou respondenty nejvíce uváděna města západočeského lázeňského trojúhelníku, tj. Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně, a dále město Luhačovice.

Graf č. 17: Co se Vám vybaví, když se řekne slovo wellness?



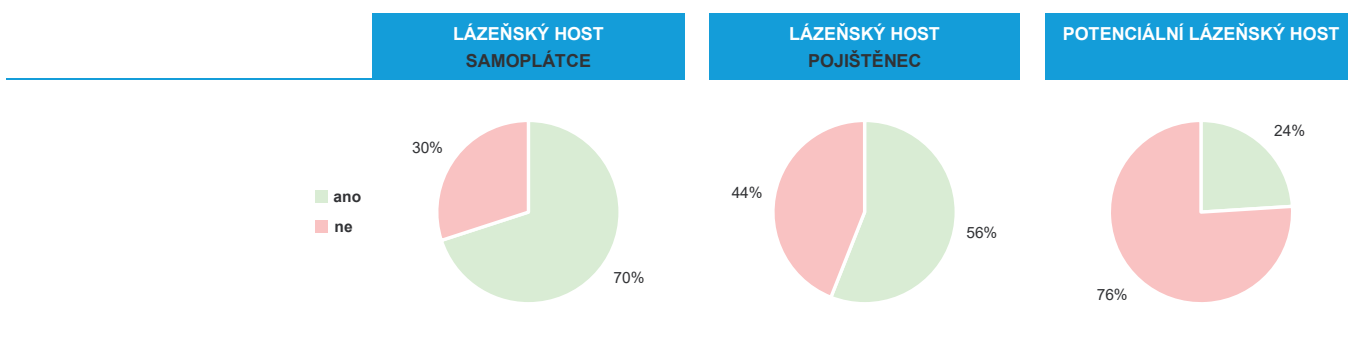
Tři nejvíce frekventovaná slova jsou totožná se slovy, která si hosté vybavili v předchozím případě. Ve větší míře se však objevují výrazy označující lázeňskou/wellness infrastrukturu, jako je např. „sauna“, „vířivka“ a „bazén“. Naopak podstatně méně se vyskytují slova „zdraví“ nebo „léčba“. Konkrétní místa byla v souvislosti se slovem wellness zmiňována ojedinelé.

Graf č. 18: Co je důvodem, proč jste v lázních za posledních 10 let nebyl/a?



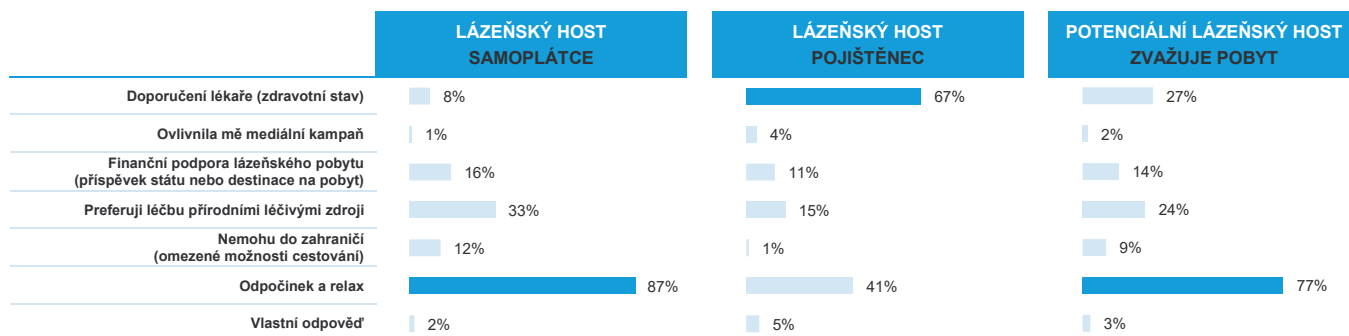
Celkem 42 % účastníků dotazníkového průzkumu, kteří za posledních 10 let nenavštívili lázně, nicméně o nich v letošním roce uvažují, označili za důvod své absence nedostatek času. Oproti tomu respondenti, již o pobytu v letošním roce ani nepřemýšlejí, vysvětlují dosavadní nezáměr nejvíce tím, že preferují jiný typ pobytu (28 %). Přesně čtvrtina z nich se pak domnívá, že lázně jsou pro nemocné.

Graf č. 19: Uvažujete pobyt v lázních v roce 2021?



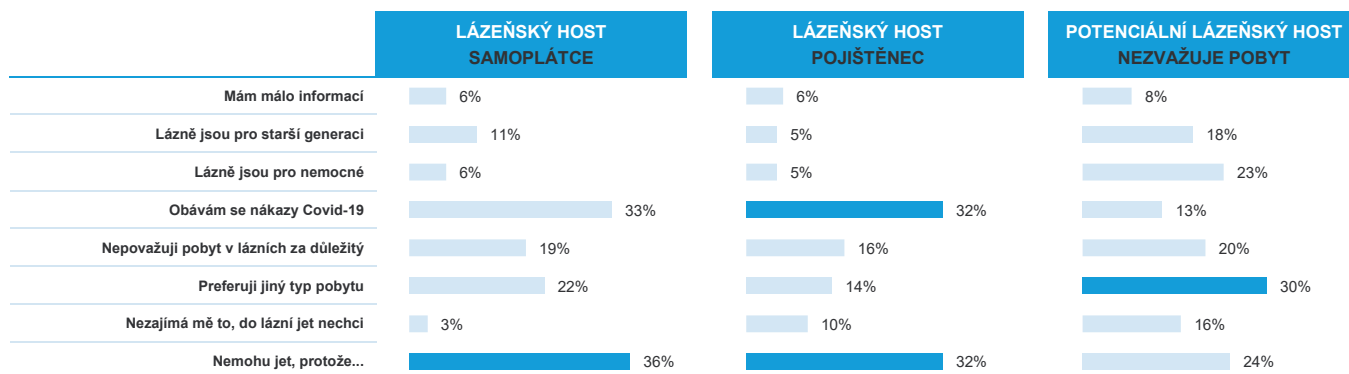
Podnětné zjištění může představovat fakt, že až 70 % lázeňských hostů – samoplátců zvažuje v letošním roce pobyt opakovat. U lázeňského hosta – pojištěnce nedosahují počty srovnatelného výsledku, ovšem stále více než polovina klientů pobyt pravděpodobně plánuje. Zcela opačný poměr lze pozorovat u potenciálního lázeňského hosta, kdy se pouze necelá ¼ respondentů vyjádřila, že je pro ni pobyt v lázních letos přijatelnou alternativou.

Graf č. 20: Z jakého důvodu uvažujete o pobytu v lázních?



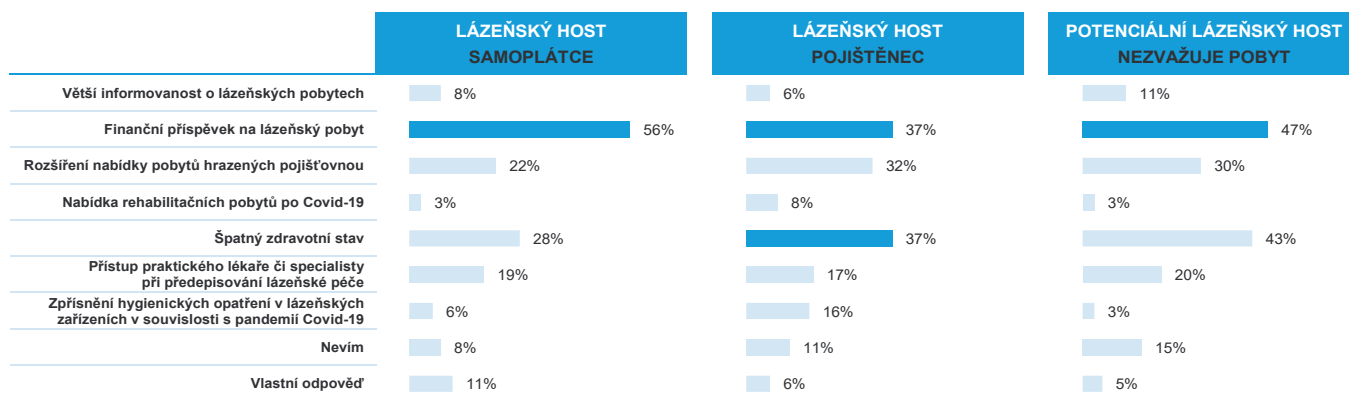
U dosavadních i budoucích klientů, kteří o lázeňském pobytu v letošním roce uvažují, byly zjišťovány důvody jejich eventuální návštěvy. Jak je vidět z grafiky níže, lázeňský host – samoplátce a potenciální lázeňský host si od pobytu slibují především odpočinek a relax, zatímco 67 % lázeňských hostů – pojištěnců do lázní vyráží teprve na základě doporučení lékaře, resp. svého špatného zdravotního stavu. Za pozornost stojí také skutečnost, že až pro 33 % lázeňských hostů – samoplátců a 24 % potenciálních lázeňských hostů je léčba přírodními léčivými zdroji dobrou motivací k návštěvě.

Graf č. 21: Co je důvodem proč o lázních neuvažujete?



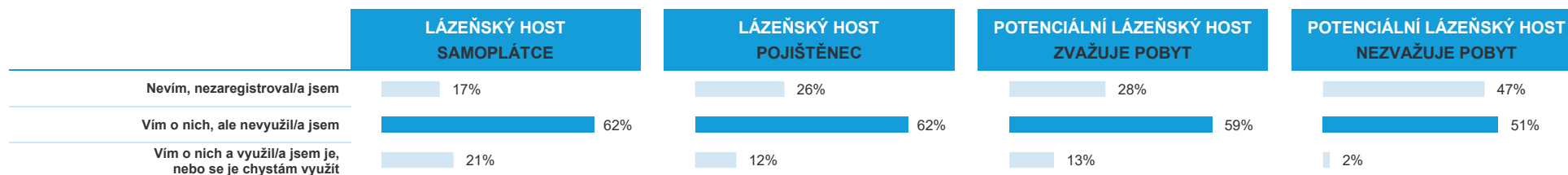
Důvody, proč někteří respondenti o lázeňském pobytu v letošním roce neuvažují, se liší v závislosti na tom, zda jej už v minulosti absolvovali či ne. U lázeňského hosta – samoplátce i lázeňského hosta – pojištěnce lze momentálně zaznamenat značnou obavu z nákazy COVID-19. Pro změnu necelá třetina potenciálních lázeňských hostů opakovaně sdělila, že preferuje jiný typ pobytu. Jako jednoznačně nejčastější vlastní důvod uváděli dotazovaní shodně nedostatek financí a vysokou cenu pobytu.

Graf č. 22: Co by Vás motivovalo, abyste o lázeňském pobytu v ČR uvažoval/a?



Vzhledem k individuálním odpovědím na předchozí dotaz je převaha finančního příspěvku na lázeňský pobyt napříč všemi profily vcelku očekávaným výsledkem. Významný stimul k případné návštěvě lázeňského zařízení představuje také špatný zdravotní stav, u potenciálního lázeňského hosta tuto možnost vybralo 43 % respondentů. Pro lázeňského hosta – pojištěnce a potenciálního lázeňského hosta by bylo výraznou motivací rovněž rozšíření nabídky pobytů hrazených pojišťovnou.

Graf č. 23: Jak vnímáte poskytování voucherů na lázeňskou péči?



V souvislosti s výše zmiňovaným finančním příspěvkem na lázeňský pobyt stojí určitě za to pozastavit se u vnímání voucherů na lázeňskou péči ze strany samotných hostů. Na první pohled je evidentní, že u všech profilů více než polovina účastníků šetření uvedla, že o voucherech ví, nicméně je nevyužila. Nelze opomenout ani fakt, že 28 % potenciálních lázeňských hostů, kteří o pobytu v letošním roce přemýšlí, existenci voucherů nezaregistrovalo.

Graf č. 24: Podle čeho byste se rozhodoval/a, pokud byste vybíral/a město (DESTINACI) pro svůj lázeňský pobyt?

	LÁZEŇSKÝ HOST SAMOPLÁTCE		LÁZEŇSKÝ HOST POJIŠTĚNEC		POTENCIÁLNÍ LÁZEŇSKÝ HOST ZVAŽUJE POBYT		POTENCIÁLNÍ LÁZEŇSKÝ HOST NEZVAŽUJE POBYT	
PŘED PANDEMÍÍ	Příroda v okolí	3,39	Příroda v okolí	3,20	Cenová dostupnost lokality	3,23	Cenová dostupnost lokality	3,17
	Cenová dostupnost lokality	3,61	Dostupnost lokality	3,92	Příroda v okolí	3,29	Příroda v okolí	3,45
	Dostupnost lokality	3,96	Cenová dostupnost lokality	3,96	Doporučení přátel	4,14	Dostupnost lokality	4,00
	Doporučení přátel	4,36	Doporučení přátel	4,24	Dostupnost lokality	4,18	Doporučení přátel	4,37
	Věhlas místa	4,88	Věhlas místa	4,78	Věhlas místa	5,16	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	5,10
	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	4,92	Bezpečnost místa	4,94	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,19	Věhlas místa	5,15
	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,36	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	5,27	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	5,35	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,37
	Bezpečnost místa	5,52	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,69	Bezpečnost místa	5,45	Bezpečnost místa	5,39
V DOBĚ PANDEMIE	Příroda v okolí	3,57	Bezpečnost místa	3,64	Cenová dostupnost lokality	3,47	Cenová dostupnost lokality	3,30
	Cenová dostupnost lokality	3,72	Příroda v okolí	3,65	Příroda v okolí	3,74	Příroda v okolí	3,74
	Dostupnost lokality	3,94	Cenová dostupnost lokality	4,17	Bezpečnost místa	4,09	Dostupnost lokality	3,98
	Bezpečnost místa	3,99	Dostupnost lokality	4,24	Dostupnost lokality	4,27	Bezpečnost místa	4,20
	Doporučení přátel	4,93	Věhlas místa	4,60	Doporučení přátel	4,59	Doporučení přátel	4,63
	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	4,96	Doporučení přátel	4,69	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,08	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	5,20
	Věhlas místa	5,41	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	5,28	Věhlas místa	5,27	Věhlas místa	5,31
	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,47	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,72	Nabídka kulturního a sportovního vyžití v destinaci a okolí	5,49	Podle recenze (např. Tripadvisor)	5,63

Pozn.: Respondent seřadil kritéria podle vlastních preferencí, jinými slovy přiřadil každému kritériu známku (1–8), která představovala jeho pozici v celkovém pořadí. Žebříčky jsou pak sestaveny na základě průměrných známek jednotlivých kritérií.

Mezi nejpodstatnější kritéria pro výběr destinace patří téměř u všech profilů příroda v okolí, cenová dostupnost a dostupnost lokality. U dosavadních lázeňských klientů vítězí příroda v okolí, kdežto u potenciálních lázeňských hostů je na prvním místě cenová dostupnost. Na základě tabulkového srovnání lze učinit závěr, že pandemie COVID-19 zásadně neovlivnila pořadí faktorů určujících výběr destinace. Z pochopitelných důvodů vykazuje zvýšenou relevanci v době pandemie kritérium bezpečnosti místa, které se u lázeňského hosta – pojištěnce ocitlo v žebříčku dokonce na první pozici.

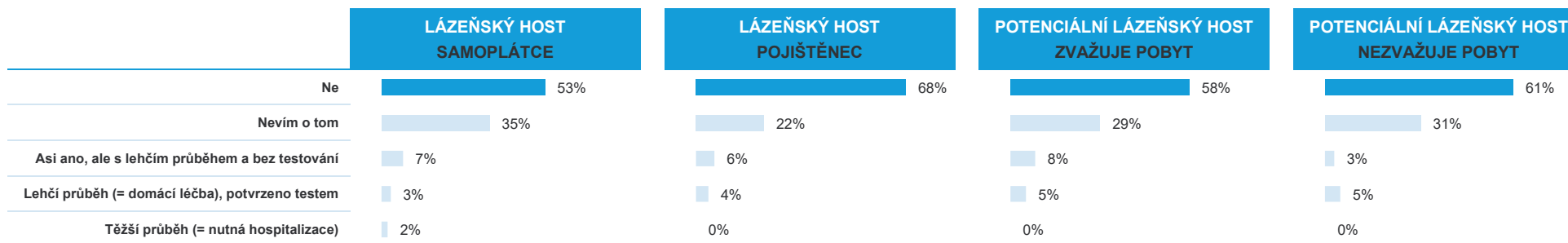
Graf č. 25: Podle čeho byste se rozhodoval/a, pokud byste vybíral/a konkrétní LÁZEŇSKÉ ZAŘÍZENÍ v lázeňském městě pro svůj pobyt?

	LÁZEŇSKÝ HOST SAMOPLÁTCE		LÁZEŇSKÝ HOST POJIŠTĚNEC		POTENCIÁLNÍ LÁZEŇSKÝ HOST ZVAŽUJE POBYT		POTENCIÁLNÍ LÁZEŇSKÝ HOST NEZVAŽUJE POBYT	
PŘED PANDEMII	Nabídka lázeňských procedur	2,94	Nabídka lázeňských procedur	2,52	Nabídka lázeňských procedur	3,05	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	2,70
	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	3,09	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	3,40	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	3,12	Nabídka lázeňských procedur	3,22
	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	3,49	Dostupnost zařízení	4,01	Dostupnost zařízení	4,01	Dostupnost zařízení	3,91
	Dostupnost zařízení	3,93	Doporučení přátel	4,36	Doporučení přátel	4,05	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	4,13
	Doporučení přátel	4,41	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	4,38	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	4,17	Doporučení přátel	4,18
	Certifikát kvality poskytovaných služeb	4,92	Certifikát kvality poskytovaných služeb	4,42	Certifikát kvality poskytovaných služeb	4,68	Certifikát kvality poskytovaných služeb	4,83
	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	5,21	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	4,91	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	4,91	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	5,03
V DOBĚ PANDEMIE	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	3,16	Nabídka lázeňských procedur	2,68	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	3,02	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	2,88
	Nabídka lázeňských procedur	3,22	Cenová dostupnost lázeňského zařízení	3,53	Nabídka lázeňských procedur	3,23	Nabídka lázeňských procedur	3,33
	Dostupnost zařízení	3,50	Dostupnost zařízení	3,72	Dostupnost zařízení	3,90	Dostupnost zařízení	3,67
	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	3,73	Certifikát kvality poskytovaných služeb	3,97	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	4,16	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	4,10
	Doporučení přátel	4,51	Nabídka hotelových služeb a dalšího mimoléčebného vyžití	4,32	Certifikát kvality poskytovaných služeb	4,38	Doporučení přátel	4,20
	Certifikát kvality poskytovaných služeb	4,86	Doporučení přátel	4,49	Doporučení přátel	4,45	Certifikát kvality poskytovaných služeb	4,77
	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	5,03	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	5,29	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	4,86	Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)	5,05

Pozn.: Respondent seřadil kritéria podle vlastních preferencí, jinými slovy přiřadil každému kritériu známku (1–7), která představovala jeho pozici v celkovém pořadí. Žebříčky jsou pak sestaveny na základě průměrných známek jednotlivých kritérií.

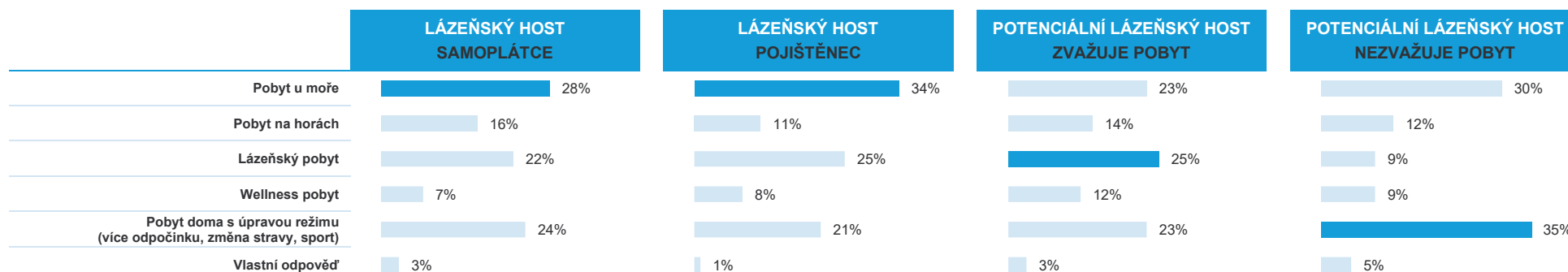
V rámci kritérií pro výběr zařízení jsou závěry velmi podobné jako u výběru destinace, a sice nejzásadnější kritéria se napříč profily opakují a vliv pandemie COVID-19 na pořadí těchto kritérií není nikterak veliký. Stěžejní hlediska pro výběr zařízení představují nabídka lázeňských procedur, cenová dostupnost lázeňského zařízení a dostupnost zařízení. Naopak překvapivým zjištěním se může jevit umístění kritéria „Podle recenze (např. Tripadvisor, Booking)“ na poslední pozici ve všech žebříčcích. U lázeňského hosta – pojištěnce a potenciálního lázeňského hosta, který zvažuje pobyt, lze dále pozorovat mírný nárůst významu certifikátu kvality poskytovaných služeb v době pandemie.

Graf č. 26: Prodělal/a jste COVID-19?



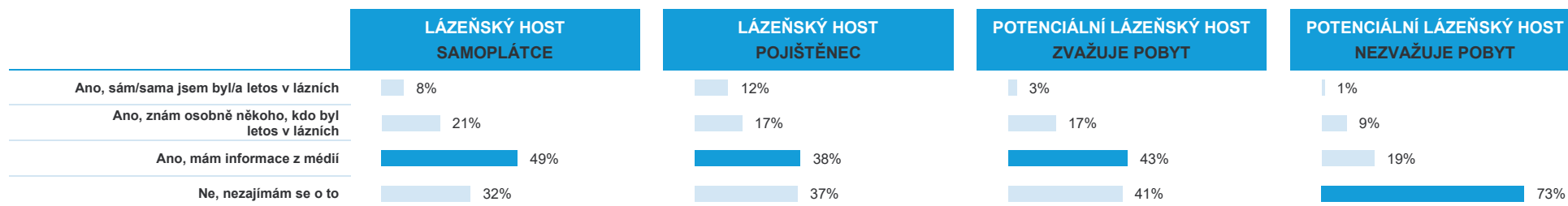
Zde je potřeba připomenout, že dotazníkové šetření bylo realizováno v prosinci roku 2020, a proto rozložení odpovědí reflektuje tuto dobu. Z reakcí vyplývá, že většina respondentů nemoc COVID-19 doposud neprodělala nebo o tom neví, s touto chorobou se tak v rámci každého profilu potýkalo maximálně 8–13 % dotazovaných.

Graf č. 27: Co si představujete jako ideální rehabilitaci po prodělaném COVID-19?



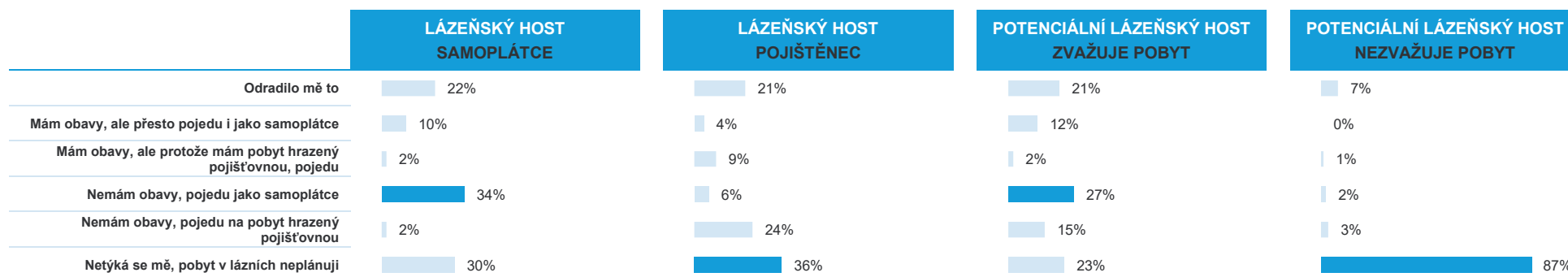
Při vyhodnocení tohoto dotazu je na místě přihlídnout k předchozímu zjištění, že kolem 90 % respondentů nemoc COVID-19 vlastně neprodělalo. Zhruba třetina dosavadních lázeňských hostů dává přednost pobytu u moře před lázeňským pobytem nebo pobytem doma s úpravou režimu. Za povšimnutí stojí dále vyhodnocení u potenciálního lázeňského hosta, který v letošním roce přemítá o návštěvě lázní, neboť přesně ¼ považuje lázeňský pobyt za ideální rehabilitaci po této nemoci. Výrazný propad zájmu o lázeňský pobyt po prodělaném COVID-19 můžeme sledovat u potenciálního lázeňského hosta, který se do lázní letos zatím nechystá. Tato kategorie preferuje pobyt doma s úpravou režimu a pobyt u moře.

Graf č. 28: Máte informace o tom, jak fungují lázně v současné situaci?



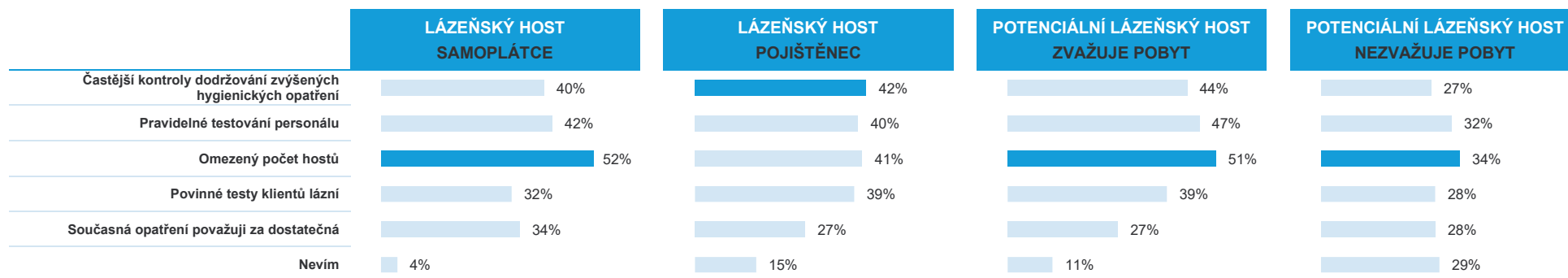
Z hlediska informovanosti lázeňských hostů se zdá, že kdo se o fungování lázní v době pandemie zajímal, měl k informacím relativně dobrý přístup. Jako hlavní zdroj lze vyhodnotit jednoznačně média, ze kterých čerpala téměř polovina lázeňských hostů – samoplátců, nicméně tato byla stěžejním zdrojem také pro lázeňského hosta – pojištěnce i potenciálního lázeňského hosta, jenž o pobytu v letošním roce uvažuje.

Graf č. 29: Jak ovlivnily Váš postoj k návštěvě lázní informace z médií o výskytu COVID-19 v některých lázeňských městech a jejich okolí?



Jak velký vliv mají média na rozhodování respondentů, naznačují mimo jiné grafy výše, kdy cca 20 % klientů kromě potenciálního lázeňského hosta, který pobyt letos neplánuje, uvedlo, že je informace o výskytu COVID-19 v některých lázeňských městech odradila. Mezi 12–14 % z nich dále podotklo, že mají obavy, ale přesto do lázní pojedou. Přibližně jedna třetina lázeňských hostů – samoplátců a 27 % potenciálních lázeňských hostů obavy nesdílí a do lázní patrně vyrazí.

Graf č. 30: Jaká opatření v lázeňských zařízeních by zvýšila Váš pocit bezpečí v současné situaci (míněno situaci kolem COVID-19)?



Jelikož je možné obavy z nákazy COVID-19 v lázeňském zařízení mírnit některými opatřeními, byli respondenti dotazováni, která konkrétně by zvýšila jejich pocit bezpečí. Mezi nejvíce vítaná opatření můžeme zařadit omezený počet hostů, častější kontroly dodržování zvýšených hygienických opatření a pravidelné testování personálu, které dotazovaní celkem překvapivě upřednostnili před povinným testováním samotných klientů. Nejlépe vnímá současná opatření lázeňský host – samoplátce, neboť je za dostatečná považuje zhruba třetina respondentů z této skupiny, u ostatních profilů se stejně vyjádřilo o něco méně než 30 % účastníků šetření.

ZÁVĚR

V České republice je historicky velmi silná tradice lázeňské léčby, na kterou navazuje významná část cestovního ruchu. Pandemie COVID-19, která propukla v průběhu roku 2020 na lázeňství a návazný cestovní ruch měla zásadní vliv. Dopady vládních opatření a nutnost přeorientovat se na českou klientelu vedly k potřebě zjistit, jaký je aktuálně vztah Čechů a Češek k lázeňství a jak jsou jejich postoje a preference ovlivněny stávající situací.

Pro tyto účely byl vytvořen dotazník mapující vztah Čechů k lázeňství v době pandemie COVID-19. Dotazovaní odpovídali na celkem 25 otázek, z nichž 7 bylo sociodemografických a další se týkaly postoje k lázeňství, motivací a stimulů k absolvování pobytu v lázních a změn preferencí v souvislosti s pandemií COVID-19. Sběr dat provedla firma FOCUS, Marketing & Social Research formou on-line dotazování metodou CAWI. Otázky zodpovědělo v prosinci 2020 celkem 1012 respondentů, kteří tvořili reprezentativní vzorek populace České republiky starší 18 let.

Výsledky průzkumu ukazují, že 29 % respondentů bylo v průběhu předchozích 10 let v lázních a v roce 2021 uvažuje o pobytu 35 % dotázaných. Nejčastějším důvodem, proč lidé uvažují o pobytu v lázních je odpočinek, zdravotní důvody a preference léčby přírodními zdroji. Nejčastějším důvodem, proč lidé v lázních nebyli, je, že preferují jiný typ pobytu, nemají dostatek času pobyt absolvovat, či se nepovažují za adepty lázeňské léčby (lázně jsou pro nemocné či starší generaci). Obdobné důvody se objevují i jako odůvodnění toho, proč dotazovaní neplánují pobyt v lázních v roce 2021. Respondenty by v největší míře přesvědčil k absolvování pobytu finanční příspěvek, změna zdravotního stavu a rozšíření nabídky pobytů hrazených pojišťovnou. Nabídka rehabilitačních pobytů po COVID-19 byla co do četnosti odpovědí až na posledním místě, ale dá se předpokládat, že další vývoj pandemie po skončení dotazníkového šetření toto pořadí ovlivní.

Vzhledem k tomu, že prokazatelně prodělala onemocnění COVID-19 jen malá část respondentů (5 %), nebylo možné zjistit, jak přímý kontakt s nemocí ovlivnil postoje respondentů k lázeňské léčbě. Pokud jde o preference ve výběru destinace pro lázeňský pobyt a ve výběru konkrétního lázeňského zařízení, hraje opět důležitou roli cenová dostupnost, ale v souvislosti s pandemií se zvyšuje role bezpečnosti místa. Jako nejméně důležité pak respondenti označili hodnocení podle recenzí. Jako ideální rehabilitaci po prodělaném onemocnění COVID-19 označili respondenti lázeňský pobyt až za pobytem u moře a relaxací v domácím prostředí. Informace z médií o výskytu infekce Sars-Cov2 v lázních odradily od pobytu 14 % dotazovaných, většina však odpověděla, že se jich tato otázka netýká, protože do lázní jet neplánují. Jako nejvhodnější opatření zvyšující pocit bezpečí v lázních v souvislosti s pandemií respondenti označili omezený počet hostů a pravidelné testování hostů i personálu. Část respondentů zaznamenala poskytování voucherů na lázeňskou péči, ale jen menší část dotazovaných je využila či je plánuje využít.

Respondenti byli dále podle odpovědí na otázky týkající se absolvování a plánování lázeňského pobytu rozděleni na 4 skupiny (lázeňský host-samoplátce, lázeňský host-pojištěnec, potenciální host zvažující pobyt, potenciální host nezvažující pobyt). Sociodemografické profily těchto skupin a jejich odpovědi na otázky tvoří třetí část této zprávy a mohou posloužit jako zdroj informací pro lázeňská zařízení.

Odpovědi jednotlivých skupin respondentů naznačují, že u skupin, které již mají s lázeňskou léčbou nějakou zkušenost, převažuje pozitivní vztah k lázeňství. Zajímavý je i fakt, že skupina potenciálních lázeňských klientů, kteří zvažují pobyt v lázních, považuje za ideální rehabilitaci po prodělaném COVID-19 právě lázeňský pobyt.

PODĚKOVÁNÍ

Chtěli bychom poděkovat všem respondentům, již nám pomohli s realizací tohoto socioekonomického výzkumu. Velký dík patří Ing. Petru Janečkovi, Ph.D. (Fakulta ekonomická Západočeské univerzity v Plzni) a PhDr. Janu Vávrovi, Ph.D. (Ekonomická fakulta Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích) za spolupráci na tomto výzkumu.

Kontakt:
Institut lázeňství a balneologie, v. v. i.
Nábřeží Jana Palacha 932/20

36001 Karlovy Vary

www.i-lab.cz | www.spadata.cz