

Renata Janiec

BADANIA MARKETINGOWE NAD ZAPOTRZEBOWANIEM NA
OKREŚLONY RODZAJ BAZY NOCLEGOWEJ W KRAKOWIE

LES EXAMENS DE MARKETING CONCERNANT LA DEMANDE
DU GENRE DÉFINI DE LA BASE DE COUCHAGE À CRACOVIE

MARKETING RESEARCH INTO THE DEMAND FOR A GIVEN
TYPE OF ACCOMMODATION FOR THE NIGHT IN CRACOW

Kraków jako ośrodek turystyczny zajmuje wyjątkowe miejsce w Polsce. Jego atrakcyjność wynika przede wszystkim z przeszłości historycznej, która spłótła się z tradycją i kulturą narodową, wyrażoną w wielkiej liczbie najwyższej klasy zabytków architektury, dzieł sztuki i miejsc historycznych. Na terenie Krakowa znajduje się bowiem 6380 zabytków, w tym: 132 klasztory i kościoły, 5500 domów mieszkalnych, 130 zabytków techniki, 16 fortyfikacji i 5 układów urbanistycznych¹. Głównym skupiskiem tych obiektów jest Stare Miasto, gdzie na obszarze około 72 ha znajduje się 58 zabytków architektury monumentalnej, 331 zabytkowych kamieniczek i ponad 2 mln ruchomych dzieł sztuki. Kraków skupia 11 spośród 52 istniejących w Polsce obiektów zabytkowych o najwyższej wartości w skali świata, a zespół architektoniczno-urbanistyczny miasta został wpisany w 1978 r. na listę Światowego Dziedzictwa UNESCO (Adamczewski 1980, Ludwikowski 1991). W granicach miasta na uwagę zasługują także zabudowania Opactwa Benedyktynów w Tyńcu z XI/XII w. mieszczące się w jednym z największych w Polsce i Europie zagospodarowanym parku leśnym – w Lasku Wolskim (Zinkow 1981).

Na atrakcyjność Krakowa wpływają ponadto liczne placówki kulturalne (36 muzeów, 11 teatrów, 20 kin, liczne galerie i wystawy), a także imprezy kulturalne i elementy folklorystyczne. Należą do nich m. in.: Emaus, Rękawka, Juwenalia, Dni Krakowa, Lajkonik, Wianki, Pochód Bractwa Kurkowego, Konkurs Szopek Krakowskich. W sezonie turystycznym organizowane są cykliczne im-

¹ Dane Urzędu Miasta w Krakowie.

prezy o charakterze ogólnopolskim i międzynarodowym. Należą do nich: Festiwal Kultury Żydowskiej, Tynieckie Recitale Organowe, Festiwal „Muzyka w Starym Krakowie”. Ogólnopolskie Targi Sztuki Ludowej, Międzynarodowe Biennale Grafiki i inne. W obrębie Starego Miasta działa ponadto 11 kapel podwórkowych ludowych i cygańskich.

Nie bez wpływu na wielkość przyjazdów do Krakowa jest również jego położone środowisko naukowe. Mieści się tutaj 11 wyższych uczelni (m. in. najstarsza w Polsce – Uniwersytet Jagielloński) skupiających ponad 8 tysięcy kadry naukowej oraz liczne instytuty Państwowej Akademii Nauk (Warszyńska 1969). Uzupełnieniem atrakcji miasta jest bliskość takich ośrodków turystycznych jak Ojcowski Park Narodowy, Muzeum Martyrologii w Oświęcimiu i Wieliczka z unikatową w skali światowej podziemną trasą turystyczną.

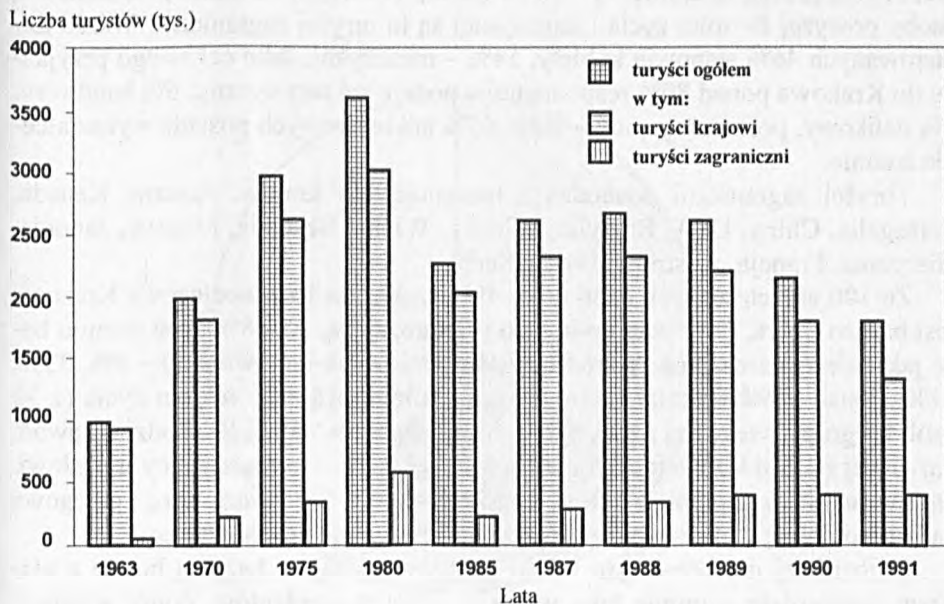
Początek ruchu przyjazdowego do Krakowa wiąże się z ruchem pielgrzymkowym. Został on zapoczątkowany w XII w., a największe jego nasilenie przypada na wiek XV. Jako centrum turystyki krajoznawczej Kraków rozwinął się w II poł. XIX w., ośrodkiem o zasięgu międzynarodowym stał się na przełomie XIX i XX w. Silnie rozwijał się ruch turystyczny po I wojnie światowej, po uzyskaniu niepodległości, i odbywał się pod hasłem "poznania własnego kraju". Rozwój turystyki zahamowany został przez kryzys gospodarczy w latach trzydziestych, lecz już w 1936–1939 r. nastąpiło jego znaczne ożywienie.

Po II wojnie światowej nie zniszczone miasto o bogatych tradycjach i najwyższej klasy obiektach zabytkowych stało się bardzo żywotnym ośrodkiem turystyki poznawczej. Liczba osób przyjeżdżających do Krakowa stale rośnie aż do 1981 r. (1980 r. – 3,6 mln), kiedy to w wyniku stanu wojennego ruch turystyczny uległ zahamowaniu. Od 1983 r. obserwuje się wyraźny wzrost liczby przyjazdów do Krakowa. Ponowny regres notuje się w 1989 r. Od tego roku ruch turystyczny systematycznie spada (1991 r. – 1,8 mln) – (rys. 1).

Koniec lat osiemdziesiątych i lata dziewięćdziesiąte to okres przemian systemowych, których skutki odczuwalne są także w turystyce. Wyraźną tendencję spadkową obserwuje się zwłaszcza w turystyce krajowej. Na tak gwałtowny spadek przyjazdów ma częściowo wpływ trudna sytuacja finansowa przy jednoczesnym wzroście cen za usługi. Rośnie liczba przyjazdów turystów zagranicznych, chociaż w ostatnich latach wzrost udziału turystyki zagranicznej w ogólnym ruchu przyjazdowym nie jest już tak duży. Nastąpiła natomiast zmiana struktury przyjazdów na rzecz turystów z krajów kapitalistycznych (Jackowski, Warszyńska 1971). Należałoby zastanowić się, dlaczego miasto o tak wysokich walorach, zawsze masowo odwiedzane przez turystów krajowych i zagranicznych przeżywa w ostatnich latach regres.

W niniejszym opracowaniu przyjęto, że duży wpływ na taką sytuację ma rodzaj bazy noclegowej w Krakowie. Mimo znacznych inwestycji po II wojnie światowej w zakresie bazy recepcyjnej odczuwany był stale deficyt miejsc noc-

legowych, co wiązało się z faktem niepełnego zaspokajania potrzeb turystycznych w okresie sezonu. W chwili obecnej odczuwany jest deficyt tylko niektórych rodzajów bazy noclegowej, co wiąże się ze zmianą aktywności turystycznej poszczególnych grup turystów.



Rys. 1. Wielkość ruchu przyjazdowego do Krakowa w latach 1963–1991
(źródło: dane WUS w Krakowie)

Dessin 1. La grandeur du mouvement d' arrivées à Cracovie dans les années 1963–1991
(source: les données du Bureau de Statistique à Cracovie)

W skład bazy noclegowej miasta wchodzi 53 obiekty dysponujące 9498 miejscami, z czego 61% (5830) stanowią miejsca w obiektach całorocznych (1991 r.). Najwyższy wskaźnik wykorzystania mają hotele o średniej i niskiej klasie – > 90% a także domy wycieczkowe – 80% i schroniska młodzieżowe – 78%. W ramach turystyki masowej, zwłaszcza młodzieżowej, często zachodzi konieczność kierowania grup wycieczkowych na nocleg do ośrodków odległych od miasta o około 30–40 km. Obserwuje się natomiast słabe wykorzystanie hoteli o wysokim standardzie (cztero- i trzygwiazdkowych). Osiągalne wartości wskaźnika dowodzą niedosytu bazy noclegowej średniego standardu.

Metodą ankiet i wywiadów przeprowadzono badania reprezentacyjne wśród turystów, którzy odwiedzają Kraków, w celu poznania ich opinii o istniejącej bazie noclegowej. Ankiety rozprowadzane były w czerwcowy dzień w szczycie

sezonu na głównym szlaku turystycznym Krakowa – Drodze Królewskiej. Rozdano ponad 200 ankiet, z czego do analizy wykorzystano 190; 100 osób wybranych wśród turystów krajowych i 90 wśród zagranicznych. Respondenci dobie-rani byli głównie według kryterium wiekowego. Przeważała młodzież ucząca się (37%), a głównie studenci. Następną grupę stanowiły osoby między 26 a 40 rokiem życia (32%), oraz między 40 i 60 (28%). Niewiele, bo około 5%, stanowią osoby powyżej 60 roku życia i najczęściej są to turyści zagraniczni. Wśród ankietowanych 46% stanowią kobiety, 54% – mężczyźni. Jako cel swego przyjazdu do Krakowa ponad 80% respondentów podaje cel turystyczny, 6% handlowy, 7% naukowy, pozostałe osoby – inny. 65% ankietowanych posiada wykształcenie średnie.

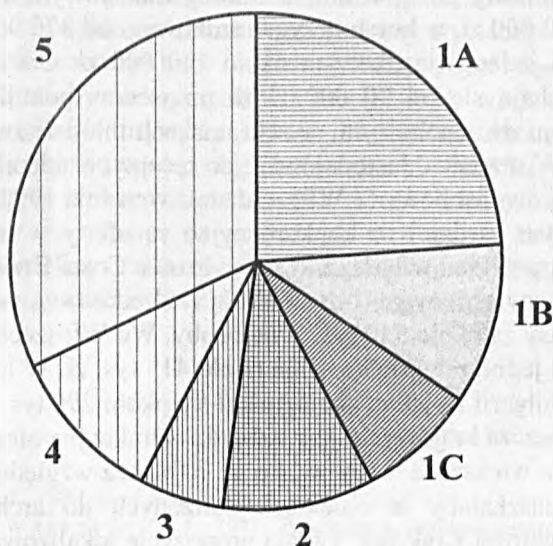
Turyści zagraniczni pochodzą z następujących krajów: Austria, Kanada, Portugalia, Chiny, USA, Brazylia, Włochy, Wielka Brytania, Meksyk, Japonia, Hiszpania, Francja, Australia, Dania, Sudan.

Ze 190 ankietowanych osób tylko 4% orzekło, że baza noclegowa Krakowa jest bardzo dobra, 28% oceniło ją jako wystarczającą. Aż 68% osób oceniło bazę jako niewystarczającą. Wśród turystów krajowych odpowiednio – 6%, 33%, 61%. Ponad 30% ostatniej grupy to osoby między 18 a 25 rokiem życia (z 32 osób tej grupy wiekowej aż 21 było właśnie tego zdania). Jeśli chodzi o zawód, najwięcej osób odczuwających niedosyt taniej bazy – to pracownicy umysłowi. Opinie turystów zagranicznych są podobne – tylko 2% uważa bazę noclegową za bardzo dobrą, 22% za wystarczającą, aż 75% za nie wystarczającą.

Najbardziej preferowanym wśród turystów rodzajem bazy są hotele o niższym standardzie – opinię taką wyraziło 65% respondentów, domy wycieczkowe – 23% i schroniska młodzieżowe – 17%. Przy czym hotele o niższym standardzie są wybierane zarówno wśród turystów krajowych (46%) jak i zagranicznych (85%), natomiast domy wycieczkowe i schroniska młodzieżowe preferowane są głównie przez przyjezdnych krajowych (po 30%) wywodzących się najczęściej z grupy wiekowej 18–25 lat. Tymczasem struktura miejsc noclegowych przedstawia się następująco: blisko 50% bazy stanowią miejsca hotelowe (około 4000 miejsc), z czego w hotelach czterogwiazdkowych znajduje się około 2300 miejsc (57% miejsc hotelowych, 25% całej bazy noclegowej), w hotelach trzygwiazdkowych około 1070 miejsc (27% miejsc hotelowych, 11% całej bazy noclegowej), a w hotelach dwu- i jednogwiazdkowych około 738 miejsc (18% miejsc hotelowych, 7% całej bazy). Miejsca w domach wycieczkowych w liczbie 922 stanowią około 10% bazy. Schroniska młodzieżowe dysponują 460 miejscami (5% bazy), a campingi z 1076 miejscami stanowią około 11% bazy noclegowej (rys. 2).

W ostatnim czasie udostępniono do działalności recepcyjnej niektóre obiekty zakładów pracy, a także sezonowo domy akademickie i internaty, dzięki czemu baza Krakowa wzbogaciła się o miejsca dostępne dla mniej zamożnego turysty.

Najbardziej odczuwalny jest brak obiektów noclegowych w centrum (57%) i bliskim jego sąsiedztwie (32%). Turyści krajowi preferują dla lokalizacji obiektów noclegowych tak centrum jak i jego bliskie sąsiedztwo – po 30%, natomiast turyści zagraniczni zdecydowanie wybierają centrum – 81%. Sytuacja ta jest o tyle oczywista, że na Starym Mieście stanowiącym właśnie centrum Krakowa zgrupowanych jest najwięcej obiektów do zwiedzania. Turyści zagranicz-



Rys. 2. Struktura bazy noclegowej w Krakowie (źródło: dane WUS w Krakowie)

1 – hotele (42%); A – czterogwiazdkowe (24%), B – trzygwiazdkowe (11%), C – dwu- i jedno-gwiazdkowe (7%); 2 – domy wycieczkowe (10%); 3 – schroniska młodzieżowe (5%); 4 – campingi; (11%); 5 – inne (32%)

Dessin 2. La structure de la base de couchage à Cracovie

(source: les données du Bureau de Statistique à Cracovie)

1 – hôtels (42%); A – à 4 étoiles (24%); B – à 3 étoiles (11%); C – à 2 et 1 étoiles (7%); 2 – maisons d'excursion (10%); 3 – abris pour la jeunesse (5%); 4 – campings (11%); 5 – autres (32%)

ni bardzo często ograniczają się właśnie do wizyty na Wawelu, na Rynku, w Kościele Mariackim, w Sukiennicach i bardzo cenią sobie łatwość w dostępie do odwiedzanych obiektów. Poza tym w centrum miasta skupia się jego życie kulturalne (restauracje, kawiarnie, wszelkie usługi).

Tymczasem w centrum Krakowa ze względu na wysokie ceny gruntu oprócz bazy hotelowej nie ma innej. Są dwa hotele czterogwiazdkowe z 200 miejscami, trzy hotele trzygwiazdkowe z około 240 miejscami i dwa hotele dwugwiazdko-

wie z około 230 miejscami. Zdaniem respondentów wskazane byłoby rozszerzenie w centrum miasta bazy hoteli dwu- i jednogwiazdkowych w cenie przystępnej zarówno dla turysty zagranicznego, jak i krajowego.

Głównym kryterium przy wyborze miejsca na nocleg jest cena. 75% turystów krajowych podaje ten czynnik jako najważniejszy. Przeważnie są to osoby młode w wieku od 18 do 25 lat, przeważają pracownicy umysłowi i młodzież ucząca się. Turyści zagraniczni również przy wyborze miejsca na nocleg kierują się głównie ceną (85%). Tymczasem baza noclegowa w Krakowie jest bardzo droga. Za dwuosobowy pokój w hotelu czterogwiazdkowym trzeba zapłacić od 950 000 do 1 100 000 zł, w hotelu trzygwiazdkowym od 370 000 do 790 000 zł, w hotelu dwu- i jednogwiazdkowym około 240 000 zł. Ceny w domach wycieczkowych wahają się od 30 000 zł za miejsce w pokoju zbiorowym do 220 000 w pokoju dwuosobowym; w schroniskach młodzieżowych – około 20 tys. za miejsce. W sezonie udostępnione są do recepcji akademiki w cenie około 120 tys. za pokój dwuosobowy (AWF) – (dane z września 1992 r.). Są to bardzo wysokie ceny, tym bardziej że konkurencyjne są oferty w innych ośrodkach europejskich. Na przykład w Hiszpanii na wybrzeżu Costa Brava można spędzić noc w hotelu trzygwiazdkowym już od 670 tys. zł od osoby, w Londynie w hotelu tej samej klasy za około 540 tys. zł od osoby. We Włoszech w apartamencie czteroosobowym jedno miejsce kosztuje około 415 tys. zł. W hotelu w Słonecznym Brzegu w Bułgarii za jeden nocleg płaci się około 290 tys. zł od osoby. Dla wielu osób (zwłaszcza krajowych) jest to bardzo atrakcyjna oferta².

Zdecydowana większość turystów, bo aż 70%, bez względu na pochodzenie najchętniej zamieszkałaby w obiektach zbliżonych do architektury miasta. Szczególnie w centrum Krakowa. Padają propozycje lokalizowania hoteli w istniejących już kamieniczkach. Jeżeli już budować obiekty nowoczesne – to zdaniem respondentów na peryferiach miasta.

Z najczęściej powtarzających się uwag charakteryzujących istniejącą bazę noclegową w Krakowie można przytoczyć opinie o zbyt wygórowanych cenach, zwłaszcza że nie odpowiadają one standardowi, oraz o niefunkcjonalnym urządzeniu wewnątrz (ostatni sąd wypowiedany jest głównie przez turystów zagranicznych). Wiele osób jest zdania, że czystość, zwłaszcza w schroniskach i domach wycieczkowych, pozostawia wiele do życzenia. Turyści zagraniczni zwracają też uwagę na zaniedbanie starych, zabytkowych budynków, w których mieszczą się hotele.

Reasumując, w wyniku badań przeprowadzonych wśród turystów polskich i zagranicznych okazuje się, że odczuwalny jest brak obiektów noclegowych w Krakowie, jednak nie chodzi tu bynajmniej o hotele czterogwiazdkowe. Brakuje zwłaszcza hoteli o niższym standardzie, domów wycieczkowych oraz schronisk młodzieżowych. Kraków jest przecież miastem, które ze względu na

² Dane uzyskane w biurach turystycznych Krakowa.

nagromadzenie dóbr kulturalnych powinno przyciągać wiele wycieczek szkolnych. Niestety ze względu na brak bazy dla turystyki masowej okres oczekiwania na wolny termin przeciąga się do kilku miesięcy lub przedstawiana jest oferta noclegu poza miastem. Nie sprzyja to rozwojowi turystyki młodzieżowej w Krakowie. Według respondentów obiekty powinny być w miarę możliwości zgrupowane w centrum miasta i jego sąsiedztwie, a swym wyglądem zbliżone do architektury miasta i lokalizowane w zabytkowych kamieniczkach przystosowanych do obsługi ruchu turystycznego. Wprawdzie centrum nie jest miejscem dla lokalizacji obiektów przeznaczonych do obsługi masowego ruchu turystycznego, takich jak schroniska młodzieżowe czy domy wycieczkowe, ale ma odpowiednie warunki do rozwoju bazy hotelowej średniego standardu. Przede wszystkim jednak należałoby zmienić politykę cen, gdyż dla wielu są one niestety za wysokie. Za wysokie dla turysty krajowego, którego nie stać na nocleg w wysokości połowy jego miesięcznej pensji, za wysokie również dla turysty zagranicznego, który mając do wyboru oferty różnych europejskich ośrodków, nie zawsze wybierze Kraków. A przecież ze względu na swe walory kulturowe miasto to ma potencjalnie wielką szansę dołączyć do ośrodków europejskich, a wpływy z turystyki mogą stanowić istotny składnik budżetu miasta.

PIŚMIENNICTWO

- Adamczewski J., 1980, *Kraków od A do Z*, KAW, Kraków.
- Jackowski A., Warszńska J., 1971, *Turystyka w regionie krakowskim*, Oddział PAN w Krakowie, "Nauka dla Wszystkich", nr 152, Kraków.
- Ludwowski L., 1991, *Kraków i okolice*, Warszawa.
- Warszńska J., 1969, *Kraków jako ośrodek turystyczny*, Folia Geographica, series "Geographica-Oeconomica", Kraków, vol. 1.
- Warszńska J., 1975, *Turystyka w Krakowie*, Folia Geographica, series "Geographica-Oeconomica", Kraków.
- Zinkow J., 1981, *Województwo miejskie krakowskie*, KAW, Kraków.

Mgr. Renata Janiec
Instytut Geografii
Uniwersytet Jagielloński
ul. Grodzka 64
31-044 Kraków

Wpłynęło:
15 września 1993 r.