

---

# Kraków miastem spotkań

## – w opinii europejskich ekspertów turystyki

---

### Autorzy:

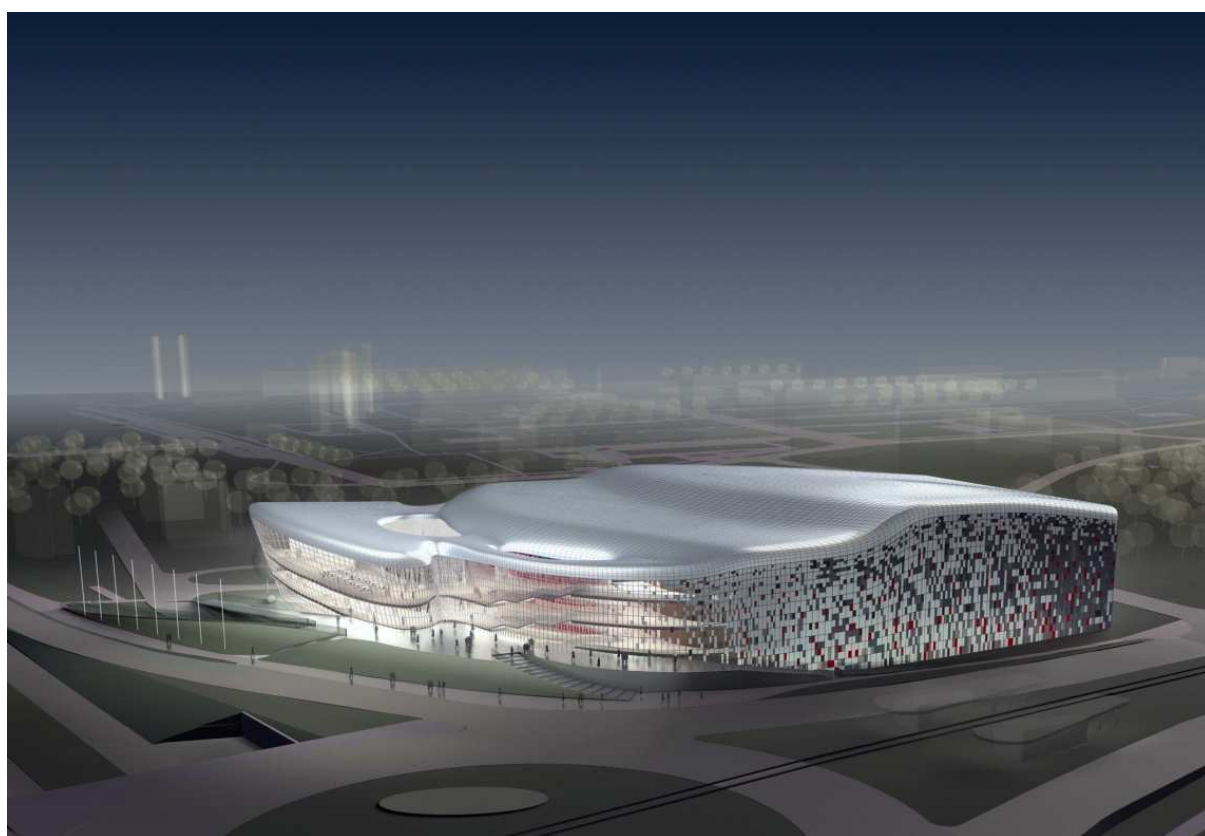
Jadwiga Berbeka

Krzysztof Borodako

Agata Niemczyk (*Kierownik Zespołu*)

Renata Seweryn

---



Centrum Kongresowe ICE w Krakowie  
Autor: Ingarden & Ewy - Architekci, Kraków oraz Arata Isozaki & Associates, Tokyo



**Zespół autorski**

prof. UEK dr hab. Jadwiga Berbeka

dr Krzysztof Borodako

dr Agata Niemczyk (Kierownik Zespołu)

dr Renata Seweryn

**Konsultacja naukowa raportu**

prof. UEK dr hab. Józef Sala

Raport przygotowany na zlecenie Biura Kongresów Urzędu Miasta Krakowa

Zleceniobiorcą projektu badawczego jest Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

<b>WSTĘP .....</b>	<b>4</b>
<b>KRAKÓW – MIEJSCE RECEPCJI TURYSTYKI KONGRESOWEJ .....</b>	<b>6</b>
<b>KRAKÓW – MIASTEM TURYSTYKI KONGRESOWEJ W OPINII UCZESTNIKÓW EUROPEJSKIEGO FORUM TURYSTYKI .....</b>	<b>10</b>
CHARAKTERYSTYKA BADANEJ ZBIOROWOŚCI .....	10
POZYCJA KRAKOWA NA TLE INNYCH WYBRANYCH METROPOLII .....	13
OCENA KOMPONENTÓW MIASTA TURYSTYKI KONGRESOWEJ .....	15
<b>ZAKOŃCZENIE .....</b>	<b>24</b>

## **Wstęp**

Miasta są najważniejszymi miejscami na świecie odwiedzanymi przez turystów. Od wieków przyciągały gości oferując im zakwaterowanie, wyżywienie, rozrywkę i inne atrakcje, w tym możliwość uczestniczenia w różnego rodzaju spotkaniach i wydarzeniach biznesowych, np. w kongresach.

*Kongres* to regularnie powtarzane spotkania (zjazdy) organizowane dla dużej grupy osób (od kilkuset do kilku tysięcy), najczęściej w celu przedyskutowania konkretnej problematyki. Kongres trwa zwykle kilka dni. Obok sesji plenarnych odbywają się równoległe obrady w sekcjach tematycznych. Przerwa pomiędzy kolejnymi kongresami jest stała i ustalana z góry.

Wielkie miasta walczą o przyciągnięcie do siebie kongresów, zważywszy na generowane przez nie korzyści. To niezaprzeczalna okazja dla miast i krajów, którym powierza się rolę gospodarzy, do ich promocji i budowania pozytywnego wizerunku. Dzięki kongresom, profity generują bezpośrednio i pośrednio włączone w ich obsługę podmioty gospodarki turystycznej, co podkreślają efekty mnożnikowe. Kongresy zapewniają nie tylko wielogodzinne wykorzystanie sal(i), ale również: noclegi w hotelach, wyżywienie, materiały drukowane, usługi tłumaczy, przewodników, firm transportowych, a ponadto obiektów handlowych, instytucji kultury, etc. W rezultacie uznaje się, że kongresy to swego rodzaju „lokomotywy” rozwoju turystyki, szczególnie turystyki biznesowej (przemysłu spotkań).

Polska na mapie światowej branży spotkań istnieje relatywnie od niedawna. W 2010 r., wg raportu ICCA (*International Congress and Convention Association*), nasz kraj zajął 32 miejsce z liczbą spotkań 98 (dla przykładu na rynku niemieckim odbyło się 542 tego typu eventów, podczas gdy na rynku amerykańskim – 623).

W rankingu miast Kraków zajął 59 miejsce z 31 spotkaniami, na 65 miejscu z 28 spotkaniami uplasowała się Warszawa, a na 196 z 9 spotkaniami Poznań; dla porównania w Wiedniu odbyło się 154 tego typu eventów, a w Barcelonie – 148.

Wśród istotnych wydarzeń o charakterze międzynarodowym, którym towarzyszy spora liczba spotkań biznesowych, wymienia się m.in. prezydencję w Unii Europejskiej. Nasz kraj w 2011 r. przejął tego typu inicjatywę, co niezaprzeczalnie wpłynęło na jego promocję i wizerunek nie tylko w Europie, ale i na świecie. W trakcie jej trwania dochodziło do wielu spotkań, konferencji, kongresów. Jednym z nich było Europejskie Forum Turystyki, które w dniach od 5 do 7 października 2011 r. odbyło się w stolicy Małopolski. Wykorzystano to

### ***Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki***

przedsięwzięcie i zdecydowano o zbadaniu opinii jego uczestników odnośnie do Krakowa jako miasta turystyki kongresowej. Przemawiał za tym fakt, że tego rodzaju spotkanie przyciąga ekspertów z różnych krajów. W rezultacie badanie zostało przeprowadzone techniką ankietową, a wzięło w nim udział 81 uczestników.

## Kraków – miejsce recepcji turystyki kongresowej

Kraków to miasto tradycji, które skutecznie łączy osiągnięcia przeszłości z wymogami nowoczesnej europejskiej metropolii. Dynamiczny rozwój infrastruktury komunikacyjnej i turystycznej w połączeniu z ogromną ilością zabytkowych obiektów, muzeów, galerii, restauracji, sprawia, że stolica Małopolski przyciąga turystów motywowanych różnymi celami, w tym uczestnictwem w kongresach. Z danych Małopolskiej Organizacji Turystycznej wynika, że w 2010 r. w porównaniu do roku poprzedniego, nastąpił wzrost odsetka przyjazdów do Krakowa tego typu turystów; wśród odwiedzających krajowych ponad 6-krotny, a wśród odwiedzających zagranicznych – blisko 3-krotny<sup>1</sup>.

Kraków stopniowo staje się rozpoznawalną na świecie polską marką; nazywany bywa m.in. *Atenami Północy* czy *Słowiańskim Rzymem*. Podobnie jak Wenecja czy Paryż, ma swoją utrwaloną w tradycji nazwę w większości języków europejskich. Jest miastem, którego staromiejski zespół architektoniczno – urbanistyczny już w 1978 r. znalazł się na I Liście Światowego Dziedzictwa UNESCO, a w 2000 r. pełnił rolę Europejskiej Stolicy Kultury.

Stolica Małopolski posiada wiele atutów przyciągających turystów, w tym także turystów biznesowych. Wśród nich Rynek Krakowa - to największy średniowieczny plac targowy w Europie. Przez wiele stuleci nadawał on ton wymianie handlowej w tej części Starego Kontynentu. Kraków to miejsce magiczne, wypełnione historią, sztuką, architekturą, tradycjami i liryczną nostalgią, ale także energią młodych dynamicznych ludzi, dla których jest on nieustanną inspiracją i wyzwaniem. Choćby i dlatego można powiedzieć, że Kraków ma naturalny potencjał, aby stać się centrum światowej turystyki biznesowej.

Niezaprzeczalnymi atutami Krakowa – miasta spotkań korporacyjnych, konferencji i kongresów – są: z jednej strony nowoczesność, rozwój przemysłu nowych technologii i związane z tym szerokie spektrum instytucji biznesowych, a także wielość oraz różnorodność hoteli i sal konferencyjnych, z drugiej - wielowiekowa historyczna tradycja, obecna na co dzień w zabytkowym otoczeniu i w bogactwie imprez kulturalnych o najwyższej randze.

Kraków posiada na obecną chwilę, bogatą bazę turystyki kongresowo-konferencyjnej (miasto dysponuje przeszło 170 obiektami przystosowanymi do tego celu<sup>2</sup>), a w 2015 r. planowane jest otwarcie obiektu o funkcji kongresowo – koncertowej, składającego się z trzech audytoriów, z których największe pomieści 2090 uczestników. Centrum Kongresowe ICE, bo o nim mowa, będzie spełniało wymagania międzynarodowych organizacji

---

<sup>1</sup> <http://www.mot.krakow.pl/index,a,b,c,16.html> (10.2011).

<sup>2</sup> [http://www.krakow.pl/ccb/5829,artykul,obiekty\\_konferencyjne.html](http://www.krakow.pl/ccb/5829,artykul,obiekty_konferencyjne.html) (10.2011).

kongresowych oraz najwyższe standardy akustyki i mechaniki widowiskowej<sup>3</sup>. Natomiast wśród istniejących w Krakowie obiektów ze stosunkowo dużymi salami konferencyjnymi wymienia się m.in.: Auditorium Maximum Uniwersytetu Jagiellońskiego (1200 miejsc), salę wielofunkcyjną Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie (1500 miejsc) i planowane uruchomienie w 2011 r. Centrum Konferencyjnego „Gromada” (2200 miejsc w jednej sali)<sup>4</sup>. Kongresy mogą być również organizowane w przystosowywanych do tego celu salach teatralnych i koncertowych, np. Opery Krakowskiej (ok. 800 miejsc) lub Filharmonii (ok. 700 miejsc). Dodatkową atrakcją krakowskich kongresów jest możliwość ich organizowania w stylowych zabytkowych wnętrzach, np. w Teatrze im. Juliusza Słowackiego. Relatywnie duże sale, mogące pomieścić do 700 uczestników imprez MICE, oferują również hotele.

Analizując stan bazy hotelowej w stolicy Małopolski odnotowuje się ponad sto trzydzieści tego typu obiektów. Dziesięć z nich jest pięciogwiazdkowych, dwadzieścia jeden - czterogwiazdkowych, siedemdziesiąt cztery – trzygwiazdkowych, a dwadzieścia siedem - jedno- i dwugwiazdkowych<sup>5</sup>. Są wśród nich hotele należące do międzynarodowych sieci hotelowych np. Radisson Blu, Sheraton, Hilton Garden Inn, Holiday Inn. Większość z nich zlokalizowana jest w centrum miasta, które każdego dnia tętni życiem kulturalnym. To niezbędny element towarzyszący spotkaniom kongresowym. Współczesny rynek turystyczny ujawnia silne związki pomiędzy turystyką biznesową (kongresową) a turystyką kulturową<sup>6</sup>. Zatem kolejnym atutem Krakowa jako miejsca recepcji turystyki kongresowej, jak podkreślano wcześniej, jest bogaty zbiór dóbr kultury, zarówno o charakterze materialnym, np. zabytki, jak i niematerialnym, np. imprezy kulturalne. Na tę okoliczność wystarczy wspomnieć o średniowiecznym Rynku Głównym, jednym z największych placów Europy, o powierzchni 4 hektarów, wytyczonym w 1257 r. podczas lokacji miasta. W 2005 r. został uznany za jedną z najlepszych przestrzeni publicznych świata przez prestiżową nowojorską organizację urbanistyczną i planistyczną – PPS (*Project for Public Spaces*). W jego centrum stoją Sukiennice – jeden z najlepiej rozpoznawalnych krakowskich zabytkowych obiektów – najstarsze w Europie, zachowane do dziś dawne składy sukna. Aktualnie Sukiennice są siedzibą Galerii Polskiego Malarstwa i Rzeźby XIX wieku, która stanowi oddział Muzeum Narodowego, a także targiem sztuki ludowej i rękodzieła artystycznego. Nad Rynkiem

<sup>3</sup> [http://www.krakow.pl/ccb/5829,artykul,obiekty\\_konferencyjne.html](http://www.krakow.pl/ccb/5829,artykul,obiekty_konferencyjne.html) (10.2011).

<sup>4</sup> [http://www.krakow.pl/ccb/5829,artykul,obiekty\\_konferencyjne.html](http://www.krakow.pl/ccb/5829,artykul,obiekty_konferencyjne.html) (10.2011)

<http://www.uj.edu.pl/universytet/obiekty/auditorium-maximum> (10.2011);

<sup>5</sup> <http://www.bip.krakow.pl/?mmi=6353&vReg=1> (10.2011).

<sup>6</sup> A. Niemczyk, *Partnerstwo muzeów i organizatorów turystyki na rynku krakowskim (w świetle wyników badań)*, [w:] *Gospodarka turystyczna w regionie. Przedsiębiorstwo. Samorząd. Współpraca*, red. A. Rapacz, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, nr 157, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2011, s. 481-492.

dominują wieże gotyckiego kościoła Mariackiego, największej i najważniejszej po królewskiej katedrze na Wawelu krakowskiej świątyni. Wnętrze bazyliki Mariackiej kryje wiele cennych skarbów, w tym ołtarz wyrzeźbiony przez norymberskiego mistrza Wita Stwosza, który jest największym na świecie gotyckim poliptykiem, a zarazem największym osiągnięciem sztuki snycerskiej w Europie u schyłku średniowiecza. Niewątpliwie największą atrakcją kulturową miasta, jest Wawel stojący na skalistym wapiennym wzgórzu, w zakolu Wisły, zwany polskim Akropolem. To historyczna siedziba polskich władców, miejsce ich koronacji i pochówków. Królewski Zamek wraz z Katedrą na Wawelu to najliczniej odwiedzane muzeum w Polsce. Nie sposób wyczerpać listy atrakcji kulturowych stolicy Małopolski. Warto jednak wspomnieć także o takich magicznych miejscach metropolii jak np. dzielnica Kazimierz ze swym niepowtarzalnym klimatem i atmosferą pozwalającą gościom odkryć fenomen miejsca, gdzie przez wieki współistniały dwie kultury i religie – żydowska i chrześcijańska. Dzisiaj to świat zabytkowych synagog, urokliwych podwórek, uliczek i placów. Uroki historii warto odkrywać także w starej krakowskiej dzielnicy Podgórze, leżącej na prawym brzegu Wisły, która w latach 1784-1915 była samodzielnym miastem. Niezwykłą dzielnicą Krakowa jest również Nowa Huta nazywana „innym światem” – po wojnie wzorcowe miasto socrealizmu, wybudowane całkowicie od podstaw. Jej architektura z lat 1949-1958, typowa dla realnego socjalizmu, jest dziś atrakcją turystyczną.

Kraków to również jedno z najbogatszych w zbiory muzealne miast Europy Środkowej. Znajduje się tu ponad 40 placówek muzealnych, w tym m.in.: Muzeum Narodowe, Muzeum Historyczne, Muzeum Archeologiczne, Zamek Królewski na Wawelu, Muzeum Uniwersytetu Jagiellońskiego Collegium Maius, Muzeum Farmacji, Muzeum Inżynierii Miejskiej, Muzeum Lotnictwa w Krakowie i inne. Prawdziwymi perłami krakowskich zbiorów są: jeden z najcenniejszych obrazów renesansowych na świecie „*Dama z gronostajem*” pędzla Leonarda da Vinci i „*Krajobraz z miłosiernym Samarytaninem*” Rembrandta pochodzące z kolekcji książąt Czartoryskich.

Omawiając komponenty produktu turystycznego Krakowa, obok wymienionych powyżej, należy również zwrócić uwagę na takie, jak baza gastronomiczna i komunikacyjna.

Stolica Małopolski przyciąga różnorodnością i bogactwem smaków oferowanych w wielu rozmaitych obiektach gastronomicznych. Tylko w obrębie wyznaczonego linią Plant Starego Krakowa oczekuje na gości ponad 400 tego typu lokali. Kraków szczyci się najdłuższą w Polsce tradycją ucztowania, a jego restauracje, kawiarnie i puby tworzą niepowtarzalny klimat, idealnie wkomponowany w atmosferę kulturalną i tradycję miasta.



## *Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki*

Miejscowi restauratorzy serwują przyjezdnym wyszukane potrawy kuchni całego świata, w tym specjały kuchni krakowskiej, galicyjskiej, przygotowywane według tradycyjnych staropolskich receptur. Szacuje się, że w 2008 r. działały w Krakowie 1623 stałe i sezonowe placówki gastronomiczne. Sporą grupę z nich – 148 placówek - tworzyły restauracje<sup>7</sup>.

Kolejnym atutem miasta, jako miejsca recepcji turystyki kongresowej, jest jego położenie i wynikające stąd udogodnienia komunikacyjne. Kraków leży w samym centrum Europy, na skrzyżowaniu najważniejszych krajowych i europejskich tras komunikacyjnych. Autostrada A4 zapewnia szybkie i wygodne połączenie z Niemcami, a w przyszłości także z Ukrainą, natomiast drogi E-75 i E-462 – z systemem dróg czeskich i austriackich. Otwarcie Krakowa na świat sprzyja również nowoczesny i stale rozbudowywany Kraków Airport im. Jana Pawła II w Krakowie – Balicach, drugi pod względem wielkości port lotniczy w kraju. Zapewnia bezpośrednie połączenia krajowe oraz międzynarodowe z wieloma miastami Europy i innych kontynentów.

Całościowy obraz miasta spotkań biznesowych, konferencji i kongresów dopełnia wyjątkowa atmosfera miejsca. Nie bez powodu Kraków nazywany jest magicznym miastem.

Walory historyczno-kulturowe Krakowa, jego wyjątkowa atmosfera, różnorodność bazy konferencyjnej w postaci sieci hoteli i restauracji, a także doskonale wyszkolona miejscowa kadra sprawiają, że coraz częściej organizuje się tutaj kongresy, konferencje, szkolenia, targi, sympozja, spotkania korporacyjne. Podkreślić należy, że w Krakowie odbył się m.in. Kongres Kultury Polskiej, Zjazd Historyków Polskich i Światowy Kongres Górniczy. O randze Krakowa świadczyć może fakt, że jesienią 2009 r. odbyła się tu konferencja „*European Chapter Leaders Forum*”, poświęcona nowej formule współpracy krajowych oddziałów stowarzyszenia MPI (*Meeting Professionals International*) z Europy, co było wyróżnieniem i dużym sukcesem polskich organizatorów turystyki biznesowej. Tutaj także, w lutym 2009 r. odbyło się nieformalne spotkanie ministrów obrony państw NATO<sup>8</sup>. Z kolei w sierpniu 2011 r. miał miejsce ECM *Summer School* – cykliczne spotkanie przedstawicieli branży zajmującej się turystyką biznesową, organizowane przez Stowarzyszenie *European Cities Marketing* (ECM). Wreszcie trzeba wspomnieć o zorganizowanym w stolicy Małopolski w październiku 2011 r. Europejskim Forum Turystyki.

---

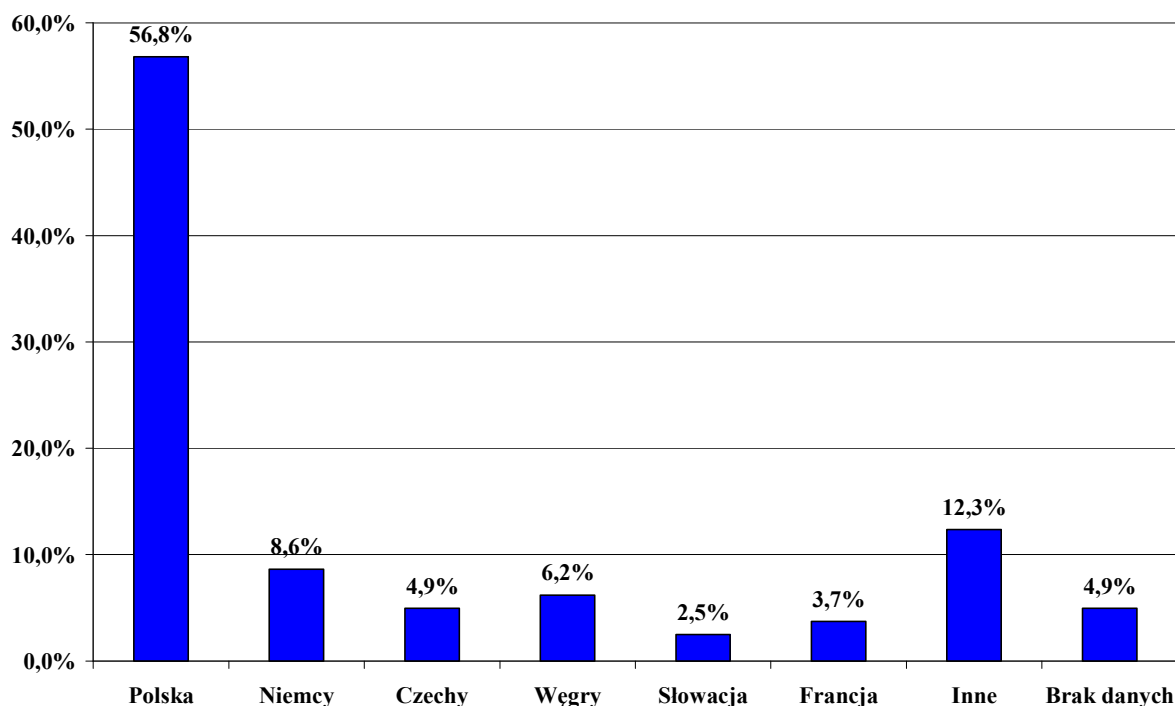
<sup>7</sup> *Waloryzacja przestrzeni miejskiej Krakowa dla potrzeb turystyki*, studium wykonane pod kierunkiem prof. dr hab. W. Kurkiem i dr M. Miki, [http://www.bip.krakow.pl/?dok\\_id=25100](http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=25100) (10.2011).

<sup>8</sup> Na podstawie materiałów wewnętrznych Convention Biuro Kraków za jego zgodą.

# Kraków – miastem turystyki kongresowej w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki

## Charakterystyka badanej zbiorowości

W trakcie Europejskiego Forum Turystyki przeprowadzono wśród uczestników badania ankietowe. Dobór próby miał charakter celowy, nielosowy. W badaniu wzięło udział 81 respondentów.

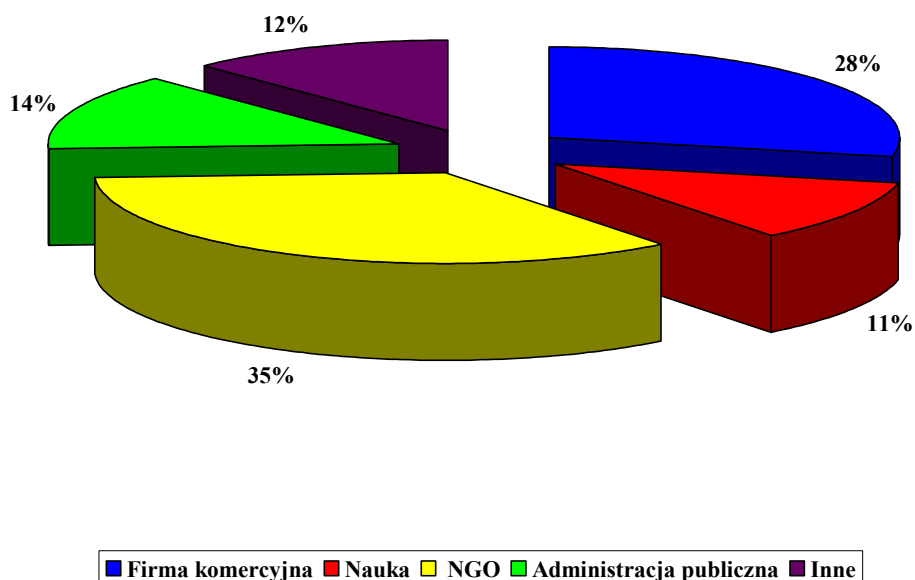


**Rysunek 1. Struktura badanych uczestników Europejskiego Forum Turystycznego w Krakowie ze względu na narodowość**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Większość badanych uczestników Forum pochodziła z Polski – por. Rysunek 1. Jeśli chodzi o gości zagranicznych, to co dwunasty respondent przyjechał z Niemiec. Wśród badanych kilkuprocentowe zbiorowości stanowili goście z: (w malejącej kolejności) Węgier, Czech, Francji i Słowacji. Około 5% nie podało informacji na temat kraju zamieszkania. Pozostałe kilkanaście procent badanych pochodziło z innych krajów, także bardzo odległych. Przede wszystkim przybyli Europejczycy, wymienić wśród nich można: Duńczyków, Brytyjczyków, Cypryjczyków, Włochów, Austriaków, Białorusinów, Turków a także Rosjan. Poza tym w badaniu uczestniczyli mieszkańcy Tajlandii.

Respondenci byli również zróżnicowani jak chodzi o sektor, który reprezentowali (por Rysunek 2).

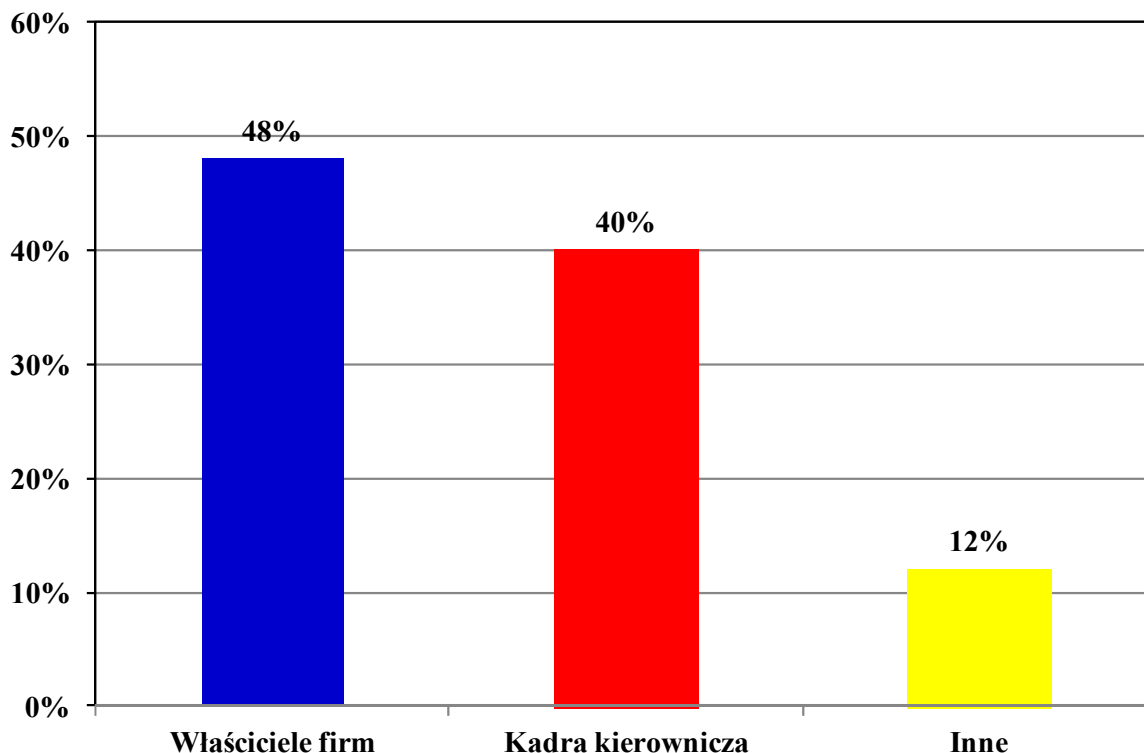


**Rysunek 2. Struktura sektorów reprezentowanych przez badanych uczestników Europejskiego Forum Turystycznego w Krakowie**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Wyniki wskazują, że ponad 1/3 badanych stanowili przedstawiciele rządowych instytucji non profit (NGO), byli oni grupą dominującą. Ponad ¼ respondentów reprezentowała firmy komercyjne, jak można sądzić przede wszystkim z branży turystycznej. Co siódmy uczestnik pracował w administracji publicznej. Relatywnie najniższy udział charakteryzował środowisko naukowe, tworzyli oni subpopulację nieco ponad 1/10 respondentów. Kilkanaście procent stanowiły osoby z jeszcze innych sektorów. Wymienić wśród nich można: przedstawiciele prasy i różnorodnych stowarzyszeń.

Wyniki dotyczące sytuacji zawodowej respondentów przedstawia Rysunek 3.

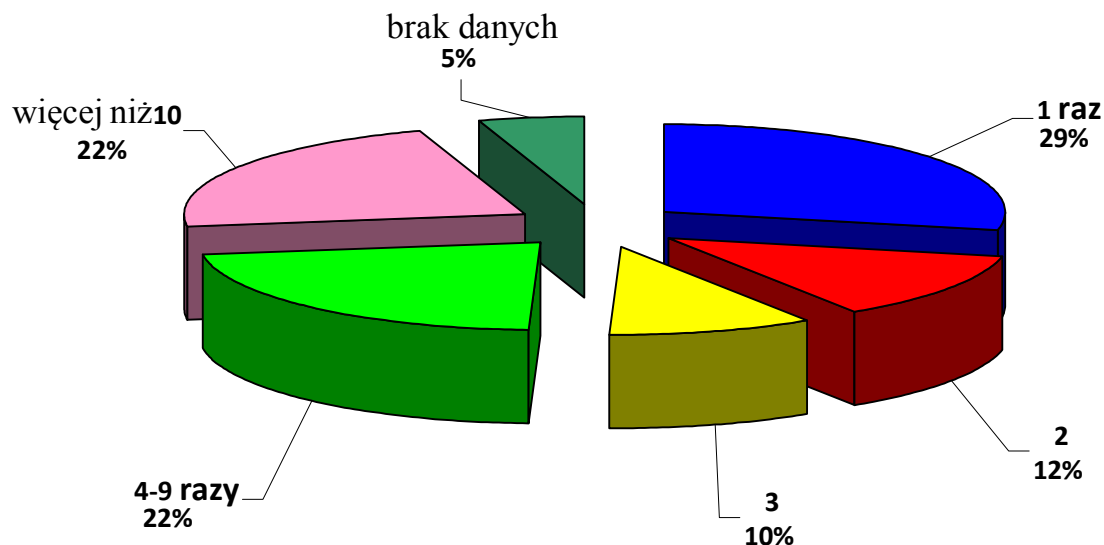


**Rysunek 3. Struktura badanych uczestników Europejskiego Forum Turystyki ze względu na sytuację zawodową**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Prawie połowę badanych stanowili właściciele firm. W kontekście poprzedniego pytania wyniki te pozwalają sądzić, że przedstawiciele świata nauki byli związani ze szkołami prywatnymi, jak również w kategorii: „inne” mieściły się firmy, ewentualnie reprezentanci różnych sektorów byli równocześnie właścicielami przedsiębiorstw. 2/5 respondentów reprezentowało kadre kierowniczą. „Inna” sytuacja zawodowa charakteryzowała kilkanaście procent badanych.

Badana zbiorowość uczestników Europejskiego Forum Turystycznego była dość zróżnicowana jeśli chodzi o ich częstotliwość kontaktów z Krakowem (por. Rysunek 4).



**Rysunek 4. Ilość wcześniejszych wizyt w Krakowie badanych uczestników Europejskiego Forum Turystycznego**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

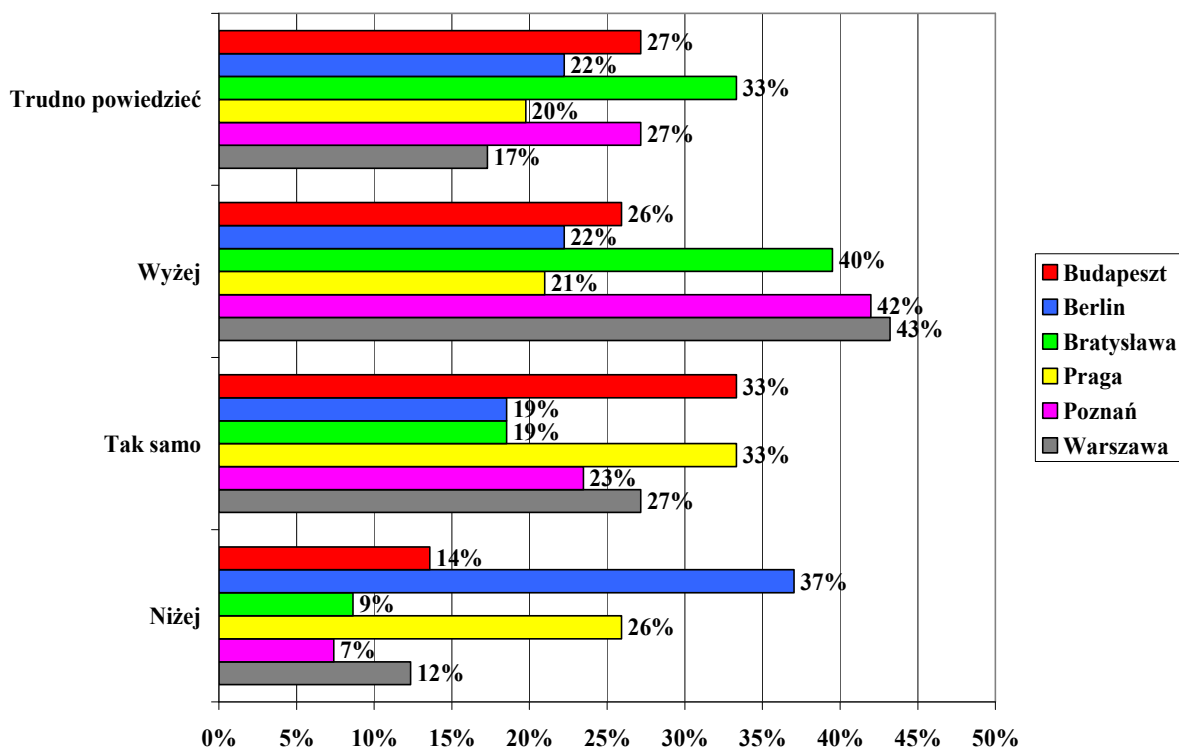
Uzyskane rezultaty dowodzą, że Forum było poważnym bodźcem skłaniającym do odwiedzin Krakowa, gdyż prawie 30% badanych uczestników przybyło do miasta po raz pierwszy. Dość równomiernie rozłożyła się zbiorowość osób, które relatywnie często bywają w Krakowie, prawie ¼ stanowiła grupa uczestników Forum, którzy odwiedzali miasto więcej niż 10 razy, jak i ta, która gościła już wcześniej między 4 a 9 razy. Po kilkanaście procent osób biorących udział w badaniach odwiedzało gród Kraka drugi lub trzeci raz. Kilka procent nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie, można sądzić, że byli częstszymi gośćmi Krakowa, bo fakt pierwszej czy drugiej wizyty pamięta się lepiej. Należy więc stwierdzić, że dla większości ankietowanych uczestników, Forum stanowiło istotny powód wizyty w Krakowie. Dowodzi to znaczenia tego typu imprez w uzyskiwaniu rozpoznawalności miasta i kształtowaniu jego marki obszaru recepcyjnego przemysłu spotkań.

### **Pozycja Krakowa na tle innych wybranych metropolii**

Analizę pozycji Krakowa, jako destynacji imprez biznesowych, przeprowadzono w odniesieniu do sześciu miast przyjętych do porównania. Przy wyborze miast kierowano się kryterium państwa – dwa miasta były z Polski, natomiast pozostałe cztery z zagranicy. Wybierając miasta do porównania uwzględniono aspekt ich postrzegania jako potencjalnej konkurencji w pozyskiwaniu imprez biznesowych. Do analizy ostatecznie wybrano dwa

polskie miasta – Warszawę, jako wiodący krajowy ośrodek przemysłu spotkań, ale także jako stolicę kraju. Drugim polskim miastem był Poznań, jako czołowe miasto pod względem organizacji targów i wystaw. Wśród miast zagranicznych wybrano stolice krajów sąsiednich – Bratysławę, Pragę, Berlin a także dodatkowo stolicę kraju z grupy wyszehradzkiej - Budapeszt.

Analizując wypowiedzi respondentów dotyczące postrzeganej pozycji Krakowa w stosunku do Warszawy, 12% respondentów uznało Kraków za miasto na niższej pozycji, a 27% na porównywalnej. Natomiast 43% respondentów wskazało na wyższą pozycję Krakowa jako destynacji imprez biznesowych względem Warszawy (por. Rysunek 5). W przypadku porównania do Poznania, jedynie 7% badanych uważało pozycję Krakowa za niższą, 27% za taką samą, a 42% za wyższą. W tym przypadku 27% osób nie miało zdania na ten temat, było to 10 pkt% więcej niż to miało miejsce w przypadku porównania do Warszawy (17%).



**Rysunek 5. Ocena pozycji Krakowa jako destynacji imprez biznesowych na tle innych miast**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

W przypadku porównania Krakowa do miast zagranicznych, odnotowuje się, że 1/3 badanych osób uważała, iż pozycja Krakowa jest taka sama jak Pragi, 26% - że niższa,

natomiast prawie co piąty pytany (21%) uważał, że wyższa. Także co piąty pytany nie miał zdania na ten temat. Porównując atrakcyjność Krakowa jako destynacji imprez biznesowych z Bratysławą, stolica Małopolski wypada bardzo dobrze: 40% respondentów wskazuje wyższą pozycję Krakowa. Jedynie 9% uważa pozycję Krakowa za niższą, natomiast prawie co piąty (19%), że taką samą. Najwięcej osób z badanej próby nie potrafiło określić pozycji Krakowa względem tego właśnie miasta (33%). Analizując pozycję Krakowa względem Berlina - 22% badanych uznawało wyższą atrakcyjność Krakowa nad Berlinem, a aż 37% niższą. Prawie co piąty badany (19%) uważał, że atrakcyjność obu tych miast jest na podobnym poziomie. Z kolei analizując Kraków na tle Budapesztu, odnotowuje się, że dla co czwartego badanego pozycja stolicy Małopolski jest wyższa niż stolicy Węgier, a dla co siódmego – niższa. Jedna trzecia respondentów była zdania, że oba te miasta reprezentują podobną atrakcyjność dla goszczenia imprez biznesowych.

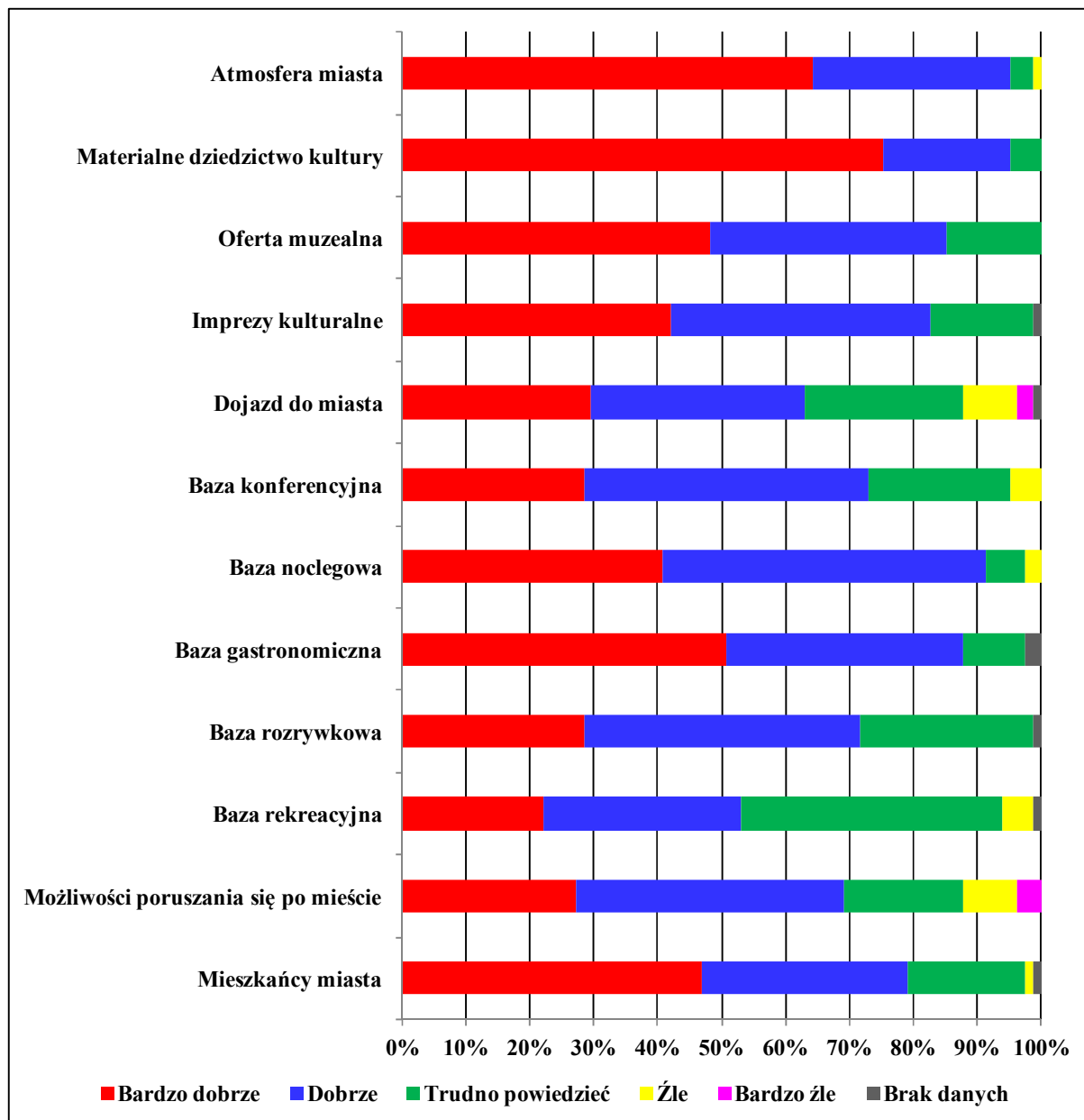
Podsumowując:

**Ponad 40%** badanych podczas Europejskiego Forum Turystyki 2011 uważało, że pozycja Krakowa jako destynacji imprez biznesowych jest wyższa względem **Warszawy, Poznania oraz Bratysławy.**

**Co piąty** badany uczestnik Europejskiego Forum Turystyki 2011 uważał, że pozycja Krakowa jako destynacji imprez biznesowych jest wyższa względem **Berlina i Pragi, a co czwarty** - względem **Budapesztu.**

### **Ocena komponentów miasta turystyki kongresowej**

W kontekście powyższych rozważań interesujące było poznanie opinii na temat wybranych komponentów produktu turystycznego Krakowa, o co zostali poproszeni badani uczestnicy Europejskiego Forum Turystyki 2011. Wyniki uzyskanych odpowiedzi prezentuje Rysunek 6. Łatwo zauważyć, że w ocenie wszystkich składników krakowskiej oferty zdecydowanie dominują noty bardzo dobre i dobre. Złe stanowią tylko niewielki procent i to nie we wszystkich przypadkach, a bardzo złe odnoszą się jedynie do dwóch elementów.

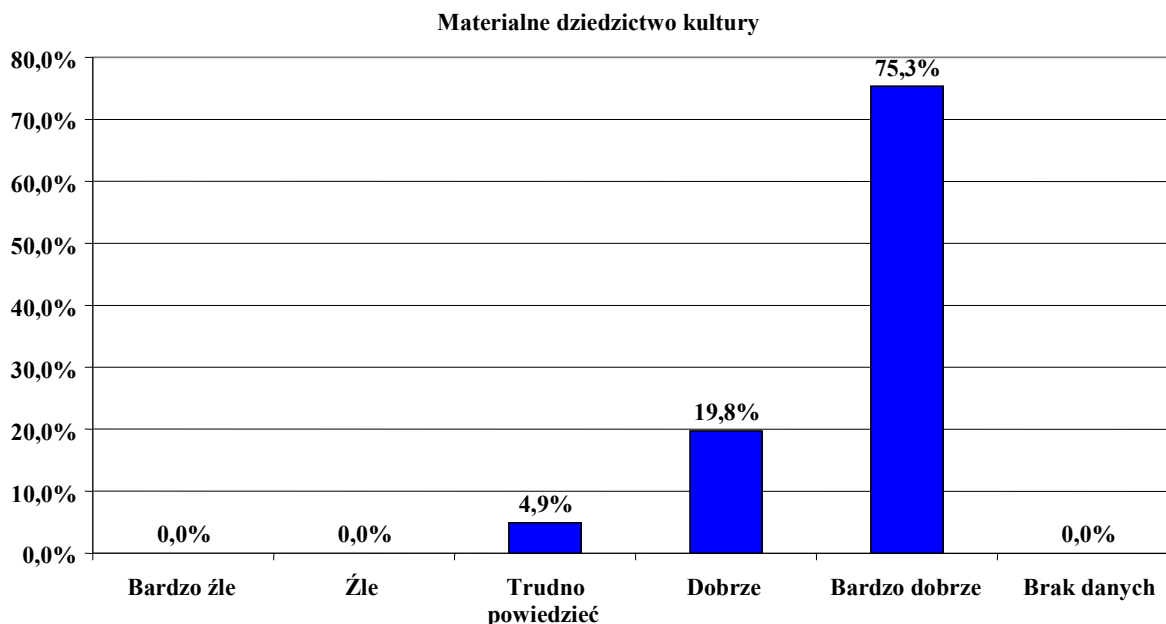


**Rysunek 6. Ocena wybranych elementów produktu kongresowego Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Najwyżej ocenione zostało materialne dziedzictwo kultury Krakowa – ponad 3/4 badanych przyznało mu notę bardzo dobrą, a prawie 1/5 – dobrą (zob. Rysunek 7).

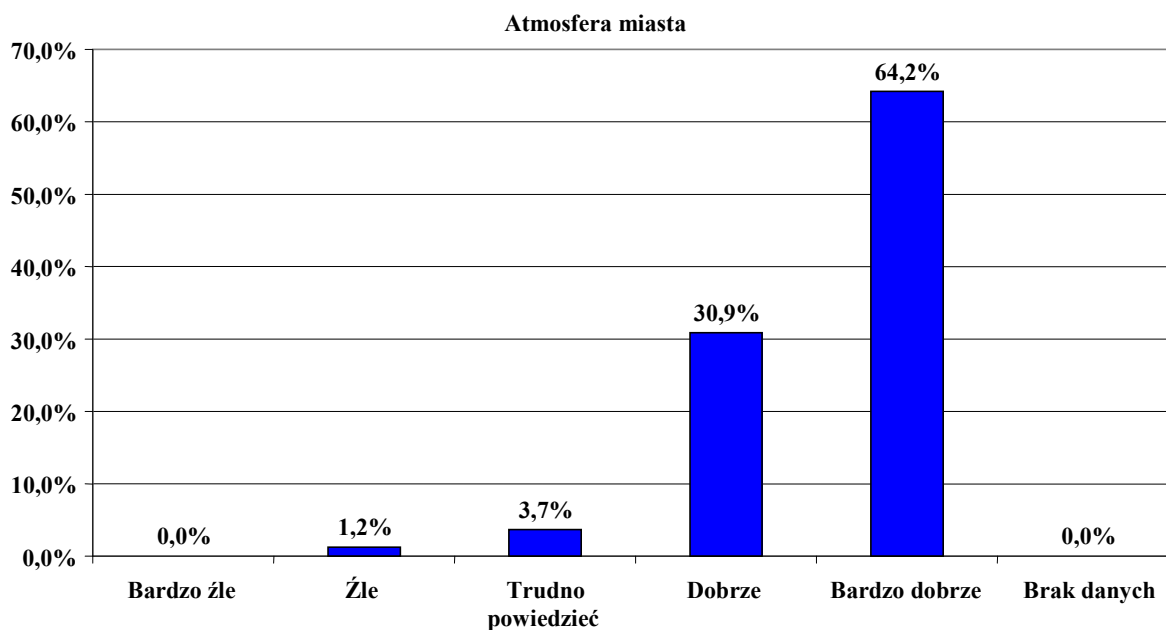




**Rysunek 7. Ocena materialnego dziedzictwa kultury Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Niewiele niżej została sklasyfikowana atmosfera Krakowa – niemal 2/3 respondentów oceniło ją jako bardzo dobrą, a ponad 30% – jako dobrą. Niemniej jednak w przypadku tego elementu pojawiły się, wprawdzie w minimalnej ilości, noty złe – zob. Rysunek 8.

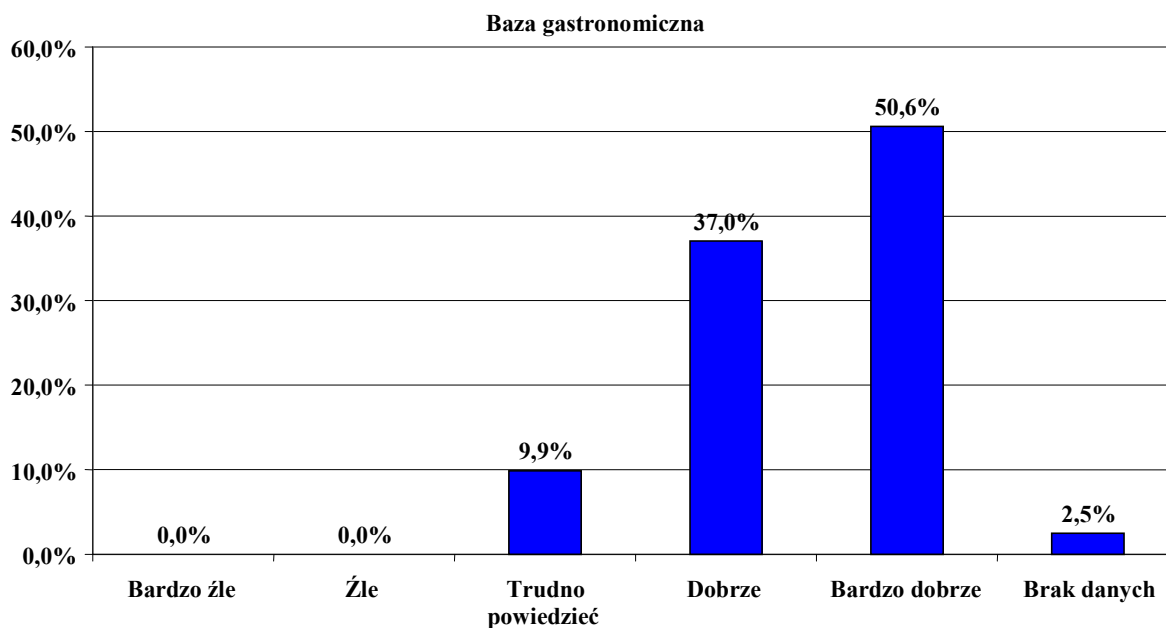


**Rysunek 8. Ocena atmosfery Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

## *Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki*

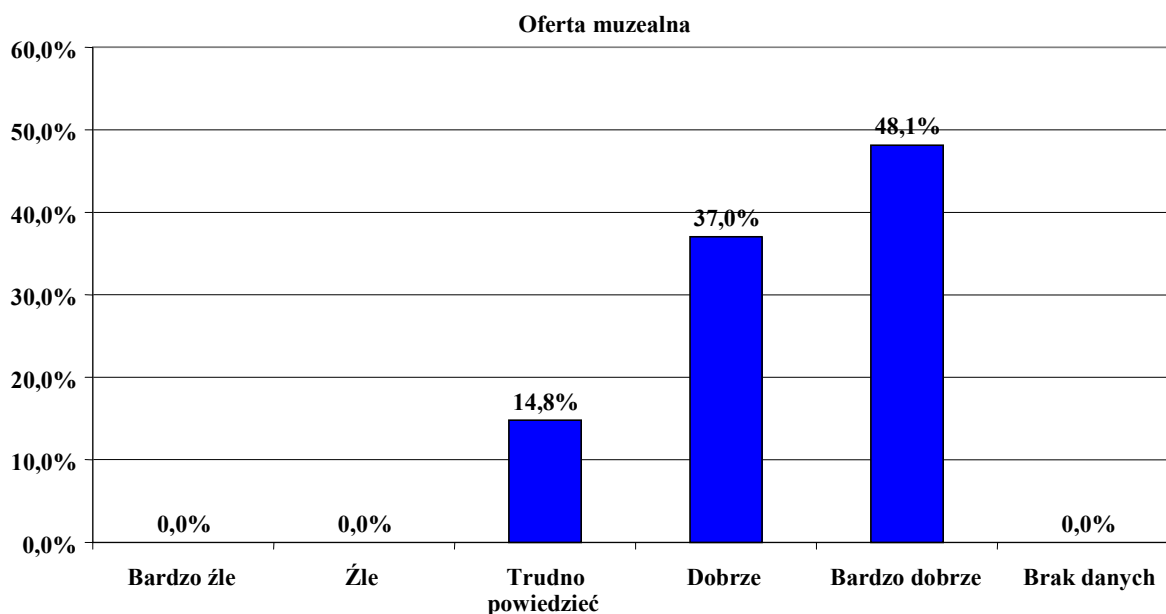
Dobrą opinią cieszy się także krakowska baza gastronomiczna – ponad 1/2 ankietowanych wypowiedziało się na jej temat bardzo dobrze, a ponad 1/3 – dobrze. Nikt nie przyznał jej noty złej – zob. Rysunek 9.



**Rysunek 9. Ocena bazy gastronomicznej Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Również oferta muzealna Krakowa ma dużą wartość dla badanych uczestników Forum – niemal połowa z nich przyznała jej ocenę bardzo dobrą, a ponad 1/3 – dobrą. Nikt nie wyrażał się o niej źle – zob. Rysunek 10.

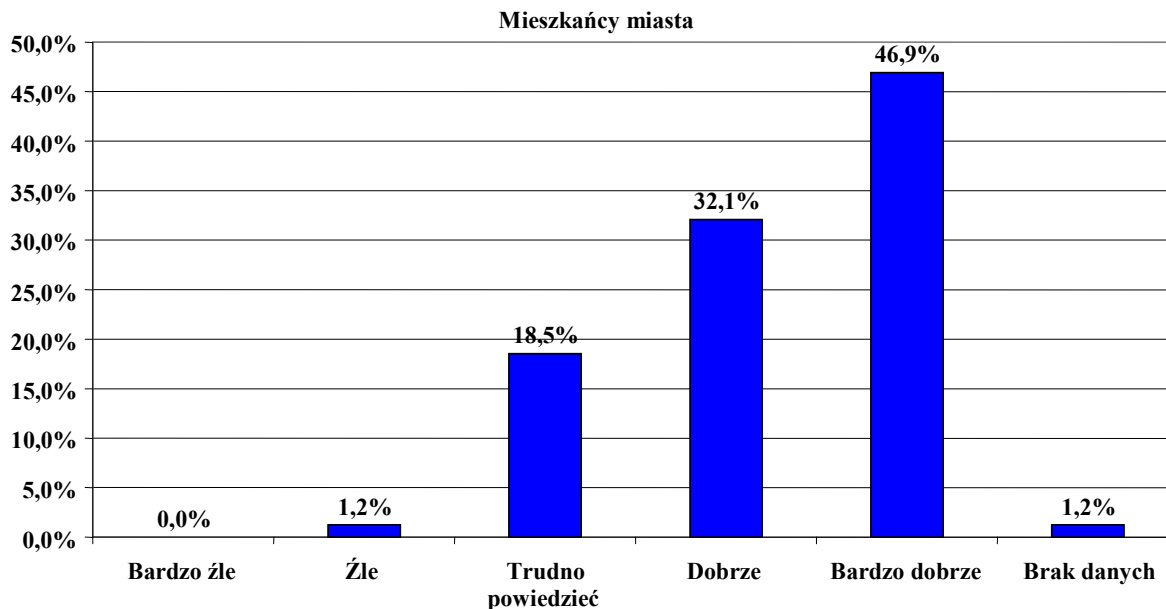


**Rysunek 10. Ocena oferty muzealnej Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

## *Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki*

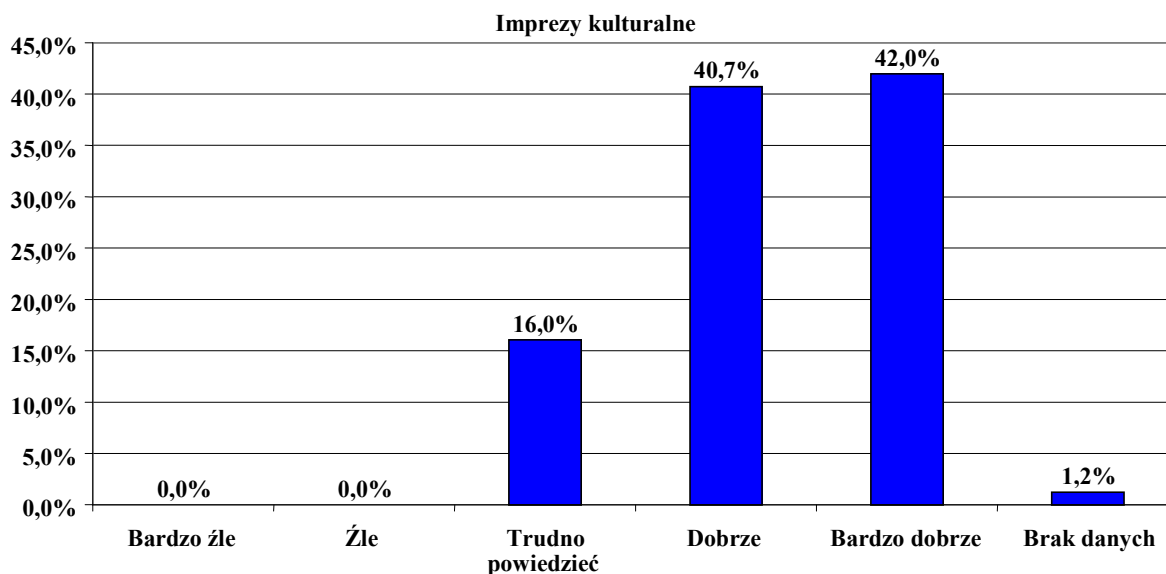
Opinia na temat mieszkańców miasta też jest bardzo pozytywna – prawie 47% respondentów była zdania, że należy lokalnej ludności przyznać notę bardzo dobrą, a prawie 1/3 – że dobrą. Tylko minimalny odsetek ankietowanych ocenił zachowanie miejscowej społeczności jako niewłaściwe – zob. Rysunek 11.



**Rysunek 11. Ocena mieszkańców Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Na uwagę zasługują ponadto krakowskie imprezy kulturalne i baza noclegowa miasta. O tych pierwszych ponad 82% badanych miało opinię bardzo dobrą i dobrą (zob. Rysunek 12), czyli w sumie więcej niż odnosiło się to do oceny mieszkańców Krakowa.

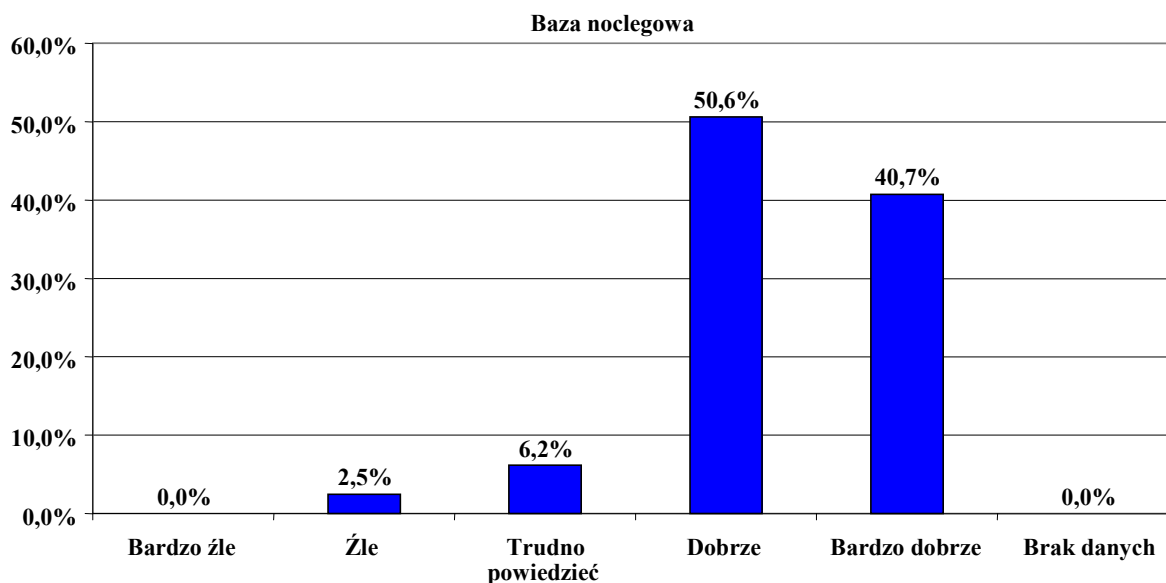


**Rysunek 12. Ocena imprez kulturalnych Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

## *Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki*

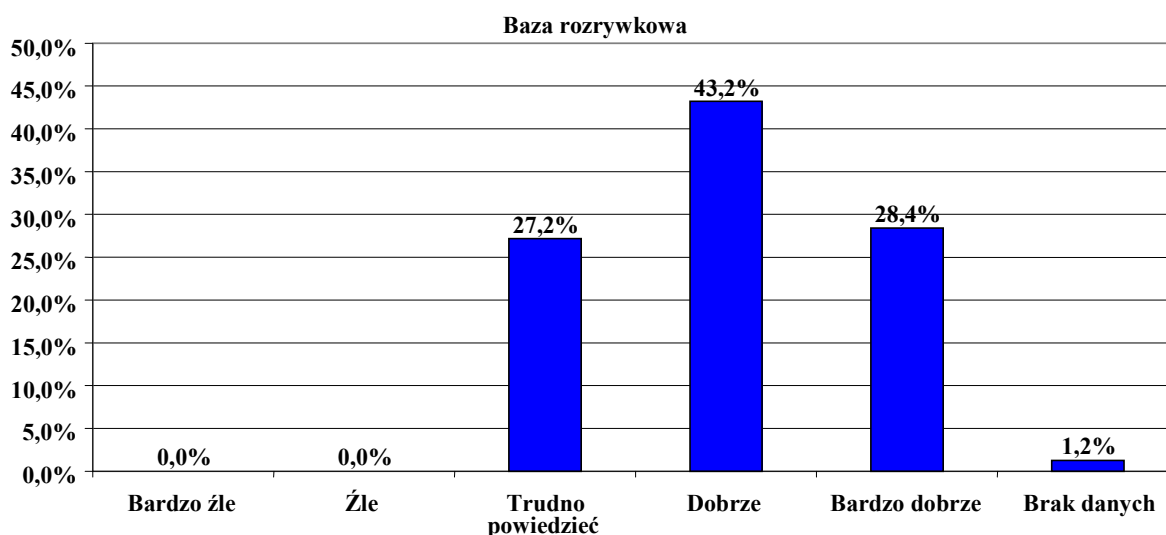
Z kolei, krakowska baza noclegowa aż w ponad 90% uznana została przez respondentów jako bardzo dobra i dobra (uzyskała w tym względzie nawet lepszy wynik niż gastronomia), ale oceny dobre przeważały nad bardzo dobrymi. Ponadto pojawiły się przy jej wartościowaniu noty złe, aczkolwiek ich udział był marginalny – zob. Rysunek 13.



**Rysunek 13. Ocena bazy noclegowej Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Jeśli chodzi o bazę rozrywkową, to największa część ankietowanych – ok. 43% – przyznała jej notę dobrą, a ponad 28% – bardzo dobrą. Uwagę zwraca duży odsetek nie wypowiadających się na temat tej infrastruktury (zob. Rysunek 14).

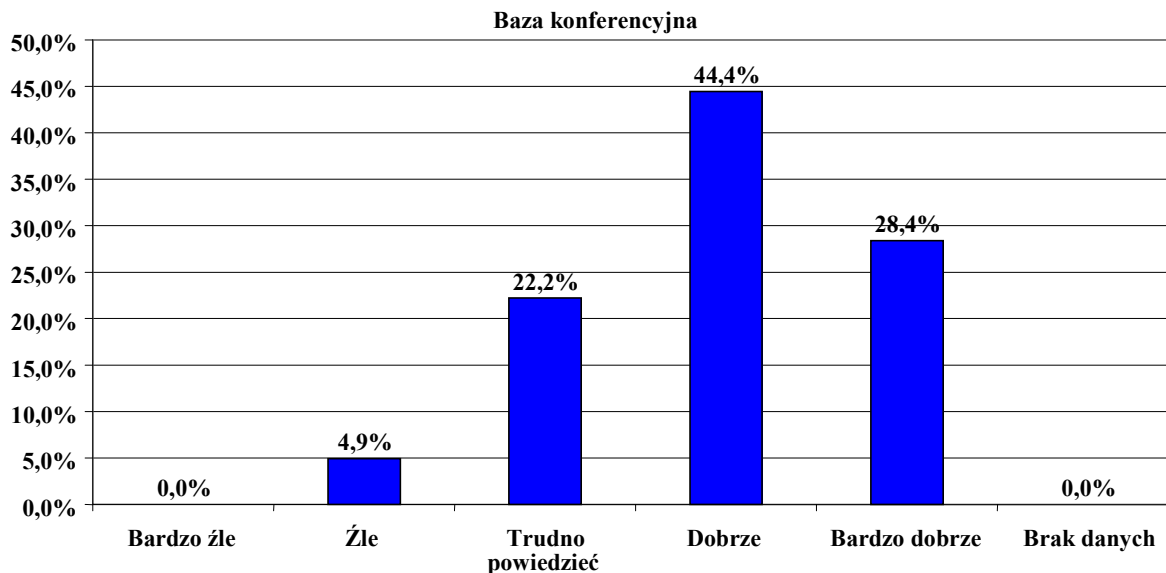


**Rysunek 14. Ocena bazy rozrywkowej Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

## *Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki*

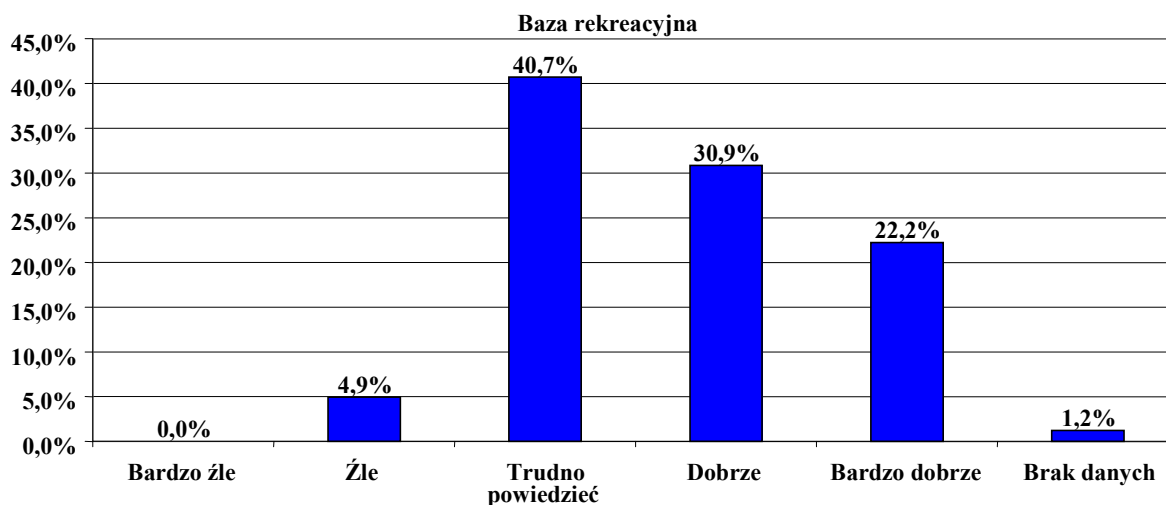
W przypadku bazy konferencyjnej odsetek nie mających zdania oraz opinii bardzo dobrych jest analogiczny, jak przy ofercie rozrywkowej, a ocen dobrych jest nawet więcej (ponad 44%), ale niemal 5% badanych uczestników Forum sklasyfikował ją jako złą – zob. Rysunek 15.



**Rysunek 15. Ocena bazy konferencyjnej Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Ewidentnie najrzadziej była wykorzystywana przez ankietowanych baza rekreacyjna Krakowa – ponad 40% gości biorących udział w badaniu nie potrafiło się o niej wypowiedzieć. W konsekwencji udział opinii dobrych i bardzo dobrych był niewielki (w sumie tylko niewiele ponad 53%). Nie można także pominąć not złych, które przyznało prawie 5% respondentów – zob. Rysunek 16.

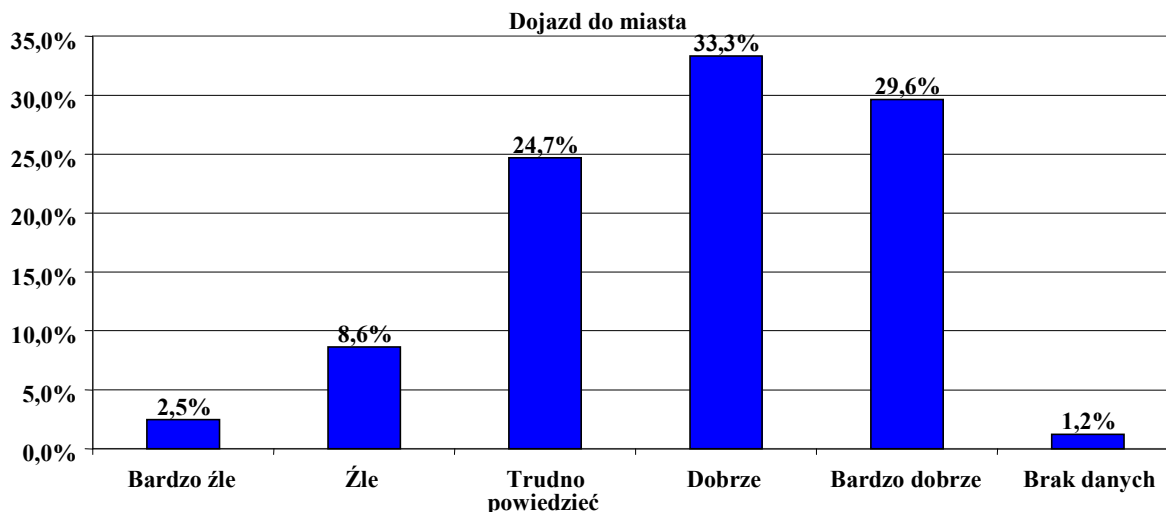


**Rysunek 16. Ocena bazy rekreacyjnej Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

## *Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki*

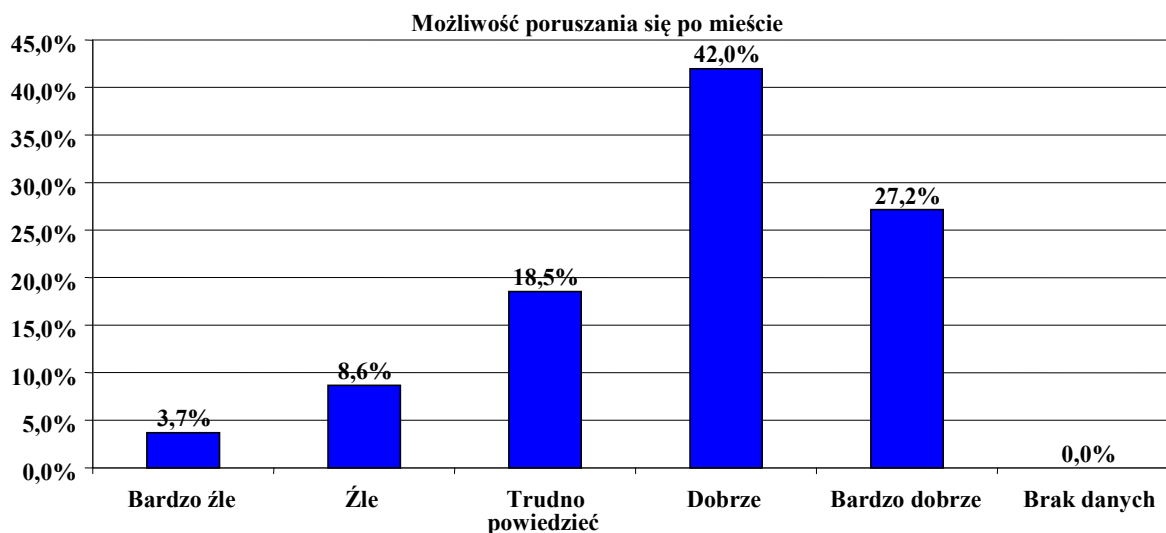
Badania dowiodły, że najsłabszą stroną Krakowa jako miasta turystyki kongresowej XXI w. jest jego infrastruktura transportowa. Otóż dostępność komunikacyjną aglomeracji prawie 9% ankietowanych oceniło jako złą, a ponad 2% – jako bardzo złą (zob. Rysunek 17). Pociuszającym jest tylko fakt, że opinii dobrych i bardzo dobrych było prawie 2/3, tj. więcej niż przy bazie rekreacyjnej.



**Rysunek 17. Ocena dojazdu do Krakowa w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

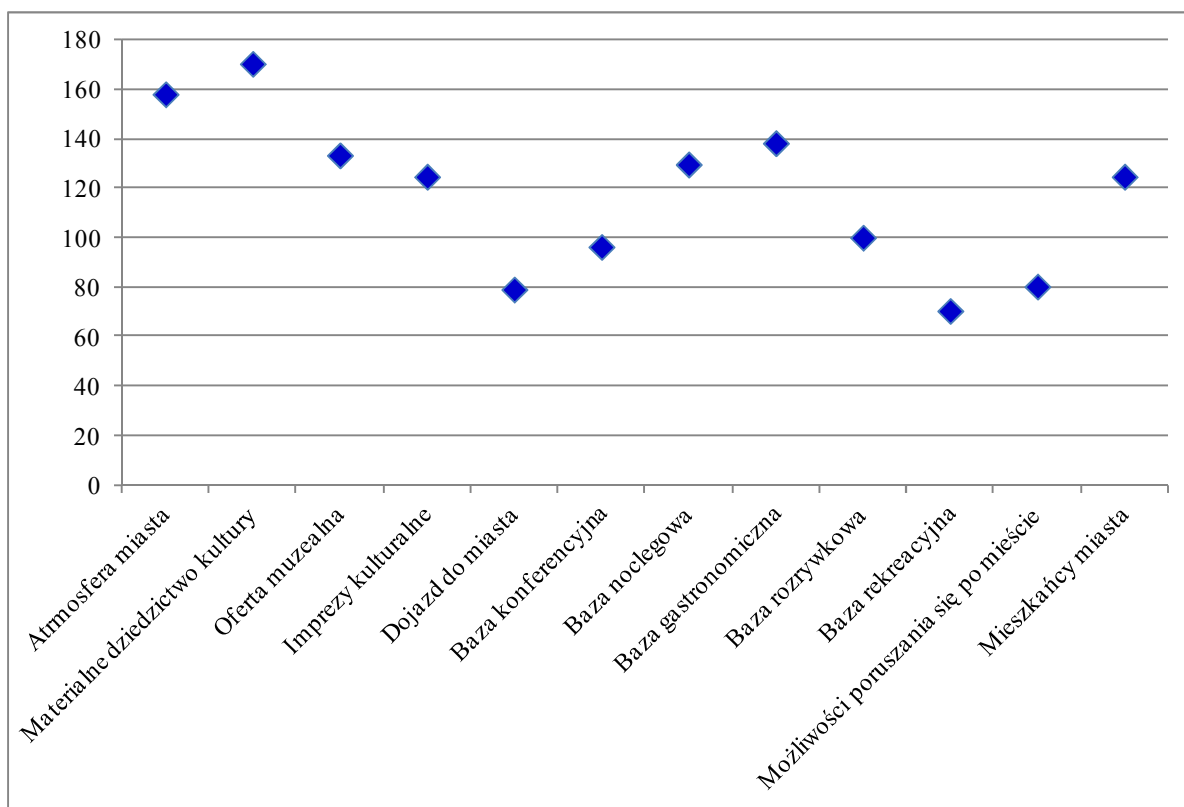
Możliwości poruszania się po Krakowie zostały sklasyfikowane jeszcze niżej – prawie 9% respondentów przyznało im ocenę złą, a prawie 4% – bardzo złą (zob. Rysunek 18). Więcej niż w przypadku dostępności było tutaj jednak not dobrych i bardzo dobrych (w sumie ponad 69%), co nieco zmniejsza tę negatywną opinię.



**Rysunek 18. Ocena możliwości poruszania się po Krakowie w opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Próbując dokonać właściwego porównania poglądów badanych uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011 na temat elementów krakowskiego produktu turystyki kongresowej wykorzystano miarę syntetyczną. Mianowicie dla każdego składnika krakowskiej oferty odsetek ocen bardzo dobrych pomnożono przez 2, a procent ocen dobrych – przez 1. Natomiast udział ocen złych pomnożono przez -1 (jako destymulantę), a ocen bardzo złych – przez -2 (też jako destymulantę). Pominięto braki odpowiedzi oraz odsetek respondentów nie mających zdania. Wyniki w ten sposób obliczonego syntetycznego miernika prezentuje Rysunek 19.



**Rysunek 19. Wysokość syntetycznej miary opinii uczestników Europejskiego Forum Turystyki 2011 na temat wybranych elementów produktu kongresowego Krakowa**

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników przeprowadzonych badań.

Analiza dowodzi, że najsilniejszą stroną Krakowa jako miasta turystyki kongresowej XXI w. jest materialne dziedzictwo kultury. Istotną rolę odegrać może także atmosfera dawnej stolicy Polski, jej baza gastronomiczna, noclegowa, oferta muzealna, jak również mieszkańcy. Mankamentem okazuje się natomiast krakowska baza rekreacyjna i transportowa.

## **Zakończenie**

W kontekście przeprowadzonych analiz wnioskuje się, że Kraków zyskuje na znaczeniu jako miejsce recepcji turystyki kongresowej. Podróże biznesowe stają się coraz częstszym motywem przyjazdów do Krakowa, który postrzegany jest powszechnie jako „rynek przyszłości”. Od wielu lat organizowane są tu międzynarodowe kongresy o utrwalonej międzynarodowej randze. Dynamicznie rozwijająca się baza hotelowa oznacza powstawanie nowych atrakcyjnych obiektów dla organizatorów konferencji i spotkań biznesowych. A trzeba dodać, że duże sieci hotelarskie widzą w Polsce potencjał do rozwoju. Najszybciej będą one rosły w aglomeracjach. Szacuje się, że w Krakowie, spośród hoteli, których budowa jest obecnie planowana, aż 60% będą to hotele sieciowe<sup>9</sup>. Warty odnotowania jest również fakt, że w branży turystyki biznesowej nie tylko warunki ekonomiczne, ale i prestiż miejsca, jego wyjątkowość oraz niepowtarzalny klimat tworzą jakość, która niczym innym nie może być zastąpiona – stąd unikalność i oryginalność Krakowa na biznesowej mapie Europy. Jako produkt turystyki kongresowej, stosując przyjętą w badaniu miarę syntetyczną, oceniony został na poziomie 117,08 (maksymalna wartość to 200). Mocnymi stronami tej wartości okazało się być materialne dziedzictwo kultury oraz atmosfera miasta, słabymi z kolei - baza rekreacyjna i transportowa.

Zatem:

Kraków staje się nowym obiecującym miejscem, wartym odkrycia -  
również w obszarze turystyki kongresowej.

Już w 1493 r. słynny niemiecki geograf Hartman Schedel w swej „Kronice Świata”, pisał o podwawelskim grodzie, jak o miejscu, które koniecznie trzeba odwiedzić, do którego się powraca, ujmując to w słowach: „*Znajdziesz tu wszystko, czego pożąda natura ludzka*”.

W 2011 r. unijni komisarze, który spędzili w stolicy Małopolski trzy dni na nieformalnym spotkaniu unijnych ministrów turystyki wyrazili podobne opinie. Wiceszef Komisji Europejskiej Antonio Tajani powiedział, że podczas prezydentury odwiedził już kilka polskich miast, ale Kraków chyba najbardziej przypadł mu do gustu. Stwierdził, że miasto tworzyło historię nie tylko polskiego Królestwa, którego było stolicą ale również Europy. Zapowiedział, że przyjedzie do Krakowa z rodziną. Z kolei unijna komisarz do spraw turystyki Petra Hedorfer przyznała, że po raz pierwszy odwiedziła Kraków. Zapewniła, że

<sup>9</sup> <http://biznes.onet.pl/sieci-przejmujaja-polskie-hotele,18569,4883230,1,prasa-detel> (10.2011).



## *Kraków miastem spotkań – w opinii europejskich ekspertów turystyki*

odwiedzi stolicę Małopolski z rodziną. Jej zdaniem ludzie z całego świata obowiązkowo powinni odkryć piękno tego miasta<sup>10</sup>.

Te opinie są niezaprzeczalną chlubą dla miasta wychodzącego w swej ofercie naprzeciw oczekiwaniom gości, a bardzo często przewyższając ich oczekiwania. Dzięki temu chętniej powracają oni do danego miejsca i rekomendują go innym, o co tak naprawdę winno zabiegać każde miejsce recepcji turystycznej.

---

<sup>10</sup> <http://wiadomosci.onet.pl/regionalne/krakow/unijni-komisarze-zauroczeni-krakowem,1,4874530,region-wiadomosc.html> (10.2011).