



## **Grudniowe Forum Turystyki 2024: nowe wyzwania i perspektywy rozwoju**

2024-12-20

**13 grudnia w Sali Obrad Rady Miasta Krakowa odbyło się Forum Turystyki - jedno z najważniejszych wydarzeń w kalendarzu branży turystycznej naszego miasta. Grudniowe spotkanie poświęcone było badaniom rynku turystycznego, aktualnym trendom w tej dziedzinie oraz transformacji cyfrowej w turystyce. Wydarzenie zgromadziło szerokie grono uczestników: przedstawiciele władz miejskich, instytucji kultury, uczelni wyższych, organizacji turystycznych oraz ekspertów i przedsiębiorców z sektora turystycznego.**

Forum otworzył Aleksander Miszalski, Prezydent Miasta Krakowa, podkreślając w swoim wystąpieniu znaczenie turystyki jako jednego z kluczowych sektorów lokalnej gospodarki. Konsekwentny rozwój turystyki, w tym przemysłu spotkań, to priorytet dla naszego miasta - mówił, wskazując jednocześnie na istotną rolę „Polityki zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028”. Prezydent zaznaczył także, że Kraków dzięki dogodnej siatce połączeń lotniczych i atrakcyjnej ofercie turystycznej, często staje się pierwszym wyborem dla odwiedzających Polskę.

Minione lato okazało się rekordowe - zgodnie z danymi z aplikacji mobilnych, gromadzonymi przez firmę Selectivv, stolicę Małopolski w okresie czerwiec-wrzesień 2024 r. odwiedziło ponad 4,8 miliona gości, w tym blisko 400 tysięcy przyjezdnych zza granicy. To dowód na rosnącą popularność Krakowa na arenie międzynarodowej, ale także wyzwanie dla miasta, które musi znaleźć sposób na pogodzenie potrzeb odwiedzających z komfortem życia mieszkańców. Krakowskie Forum Turystyki było zatem nie tylko przestrzenią do wymiany doświadczeń, ale także inspiracją do dalszych działań na rzecz zrównoważonego rozwoju branży turystycznej.

Natalia Kulec-Greń, p.o. Dyrektora Wydziału ds. Turystyki Urzędu Miasta Krakowa, wprowadziła uczestników wydarzenia w tematykę przewodnią spotkania oraz omówiła kluczowe działania i perspektywy Krakowa na rzecz poprawy jakości w turystyce. Podkreśliła, że turystyka generuje ponad 8% PKB miasta i tworzy blisko 40 tysięcy miejsc pracy, a jakość usług stała się priorytetem polityki turystycznej miasta. Przedstawiając strukturę ruchu turystycznego w bieżącym roku wskazała, że sezon turystyczny wydłuża się w kierunku miesięcy jesiennych, zaś styczeń 2024 r. przyciągnął do Krakowa więcej gości, niż rozpoczynający wakacje czerwiec.

### **Zrównoważenie to myślenie miastem**

„Zrównoważenie to myślenie miastem” - obecnie nie liczy się ilość, a jakość świadczonych usług turystycznych i komfort użytkowników miasta. Globalne trendy i oczekiwania klientów w hotelarstwie pokazują, że zdecydowana większość podróżnych bierze pod uwagę zrównoważony rozwój podczas planowania wyjazdu i wymaga informacji na ten temat.

Wyzwania związane z dynamicznym rozwojem turystyki, Kraków stara się rozwiązywać m.in. poprzez działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, takie jak inicjatywa Respect Kraków, powołanie instytucji Burmistrza Nocnego i Komisji Zrównoważonej Gospodarki Nocy, realizacja projektów finansowanych ze źródeł zewnętrznych (Tourism in Balance, SCT HUB - Codesign the Future of Sustainable Cultural Tourism), rozwój produktów i szlaków turystycznych, mających na celu m.in. rozpraszanie ruchu turystycznego, aktywny udział w globalnym rankingu



GDS-Index. (Global Development Sustainability Index). Na koniec wystąpienia, Dyrektor Kulec-Greń przedstawiła projekty do realizacji w 2025 r., obejmujące m.in. dalszą certyfikację przedsiębiorstw i przygotowanie planu działań dla certyfikacji destynacji, badania rynku turystycznego oraz organizację wydarzeń kongresowych – w tym w ramach polskiej prezydencji w Radzie UE, a także konferencji „Miasta Historyczne 3.0”.

Temat benchmarkingowej inicjatywy GDS-Index szerzej przedstawiła Małgorzata Rajwa z Kraków Convention Bureau, prezentując wyniki dla Krakowa. GDS-Index to globalny ranking, oceniający miasta pod kątem zrównoważonego rozwoju w turystyce. Opiera się na 77 wskaźnikach w czterech obszarach: środowisko, społeczeństwo, łańcuch dostaw i zarządzanie destynacją. Kraków przystąpił do GDS-Index jako pierwsze miasto w Polsce w 2023 r., rok później poprawiając swoją pozycję z 80 na 72 miejsce. Mimo to, miasto wciąż pozostaje na niskiej pozycji w porównaniu do liderów, takich jak np. Helsinki. W Krakowie certyfikowanych jest aktualnie 20% obiektów hotelowych. Wyniki miast będących na szczycie rankingu to ponad 80% certyfikowanych hoteli. Konieczne jest przede wszystkim zwiększenie liczby certyfikowanych obiektów hotelowych, ale również konferencyjno-kongresowych i lotniska oraz podejmowanie inicjatyw na rzecz zrównoważonego zarządzania destynacją.

W dalszej kolejności dr Robert Pawlusiński (Uniwersytet Jagielloński) zaprezentował analizę gospodarki nocy w Krakowie, zwracając uwagę na jej potencjał oraz rolę w przyciąganiu nocną ofertą mieszkańców i turystów. Omówił globalne trendy, funkcjonowanie gospodarki nocy w innych miastach oraz jej specyfikę w Krakowie. Kluczowe wnioski dotyczyły potrzeby zrozumienia oczekiwań różnych grup odbiorców, współpracy sektora publicznego i prywatnego oraz dalszych badań nad gospodarką nocy. W dużej mierze gospodarka nocy jest determinowana potrzebami turystów, dlatego dynamicznie zmienia się zapotrzebowanie na rynku, co związane jest z też z jej tymczasowością. Podkreślił rolę działań Burmistrza Nocnego i Komisji Zrównoważonej Gospodarki Nocy w rozwoju tej dziedziny funkcjonowania miasta.

Agnieszka Kukałowicz, prezes firmy Qtravel, omówiła zastosowanie Big Data w analizie danych turystycznych. Przedstawiła metody zbierania i przetwarzania danych oraz ich wykorzystanie do personalizacji ofert, przewidywania zachowań konsumentów i optymalizacji działań marketingowych. Podkreśliła znaczenie analizy danych w czasie rzeczywistym, a także rolę precyzyjnego raportowania i struktury systemu Big Data w skutecznym zarządzaniu turystyką.

Wyniki badań jakościowych, dotyczących doświadczeń turystów odwiedzających Kraków na krótkoterminowe pobyty przedstawiła Carolina Pietyra, Dyrektor Krakowskiego Biura Festiwalowego. Wnioski wskazują, że turyści postrzegają miasto przede wszystkim jako przystępne do zwiedzania, ale ich doświadczenia są często powierzchowne i chaotyczne. Kraków funkcjonuje dla wielu jako baza wypadowa do pobliskich atrakcji. Podkreśliła konieczność tworzenia spójnej narracji turystycznej oraz skłonienia turystów do głębszego zaangażowania w unikalne doświadczenia związane z miastem.

Nowoczesne metody analizowania ruchu turystycznego w Krakowie, za pomocą danych z urządzeń mobilnych, przedstawił Marcin Augustyniak z firmy Selectivv. Zwrócił uwagę na znaczenie analizy danych w czasie rzeczywistym oraz dużej próby badawczej, obejmującej dane



z 350 000 aplikacji i 17 milionów stron mobilnych. Wyniki z okresu czerwiec-wrzesień 2024 r. wskazują na wzrost liczby odwiedzających w stosunku do tego samego okresu w ubiegłym roku. Wyraźnie zauważalny jest przyrost odwiedzających jednodniowych, którzy stanowili większość wśród ponad 4,8 mln gości. Wśród turystów (osób nocujących) wciąż przeważają turyści krajowi, choć wzrósł udział turystów regionalnych i zagranicznych. Najwięcej turystów krajowych przyjeżdża do Krakowa z województwa mazowieckiego, śląskiego i podkarpackiego. Jeśli chodzi o turystów zagranicznych, to w tej grupie dominują osoby przyjeżdżające z Niemiec, w dalszej kolejności ze Słowacji, Wielkiej Brytanii i USA. Analizy ruchu pokazały również wzorce przepływów między Starym Miastem a Kazimierzem, kluczowe dla zrozumienia gospodarki nocnej miasta. Zdecydowanie wyróżniają się mieszkańcy oraz turyści krajowi. Pierwsza grupa dominuje w godzinach 21:00-5:00 w nocy z soboty na niedzielę, zaś turyści krajowi w tych godzinach przeważają w nocy z piątku na sobotę.

## **Rola danych w kształtowaniu strategii turystycznych**

Forum Turystyki w Krakowie zamknęła debata „Dane w turystyce – klucz do sukcesu czy zbędna formalność?”. Uczestnicy zgodnie podkreślali, że zbieranie i analiza danych w dzisiejszych czasach to nie tylko potrzeba, ale przede wszystkim konieczność. Dane umożliwiają monitorowanie funkcji turystycznej miasta, identyfikowanie wyzwań i szans oraz planowanie skutecznych strategii promocji. Są one szczególnie ważne w kontekście budowania wizerunku miasta, dostosowywania oferty do potrzeb turystów oraz poprawy jakości świadczonych usług.

Kraków jest doskonałym przykładem miasta, które aktywnie korzysta z możliwości oferowanych przez dane. W ramach projektu Smart City, realizowanego przez Gminę Miejską Kraków, zbierane są informacje z różnych dziedzin, od infrastruktury miejskiej po dane demograficzne i behawioralne. Dzięki współpracy z zewnętrznymi podmiotami, takimi jak firmy technologiczne, dane te są nie tylko gromadzone, ale również przetwarzane i udostępniane w sposób umożliwiający ich praktyczne wykorzystanie. Współpraca międzysektorowa oraz inwestowanie w nowoczesne narzędzia analityczne to kluczowe elementy, które pozwalają miastu lepiej reagować na zmieniające się potrzeby jego użytkowników. Podczas debaty rozwinięto także wątek znaczenia wydarzeń kulturalnych i sportowych w promocji miasta. Analizy ruchu turystycznego w kontekście takich wydarzeń, jak Wielka Parada Smoków czy maratony i inne wydarzenia sportowe organizowane w Krakowie, dostarczyły interesujących wniosków. Dane demograficzne uczestników imprez sportowych pokazują, że około 60% biegaczy zostaje w Krakowie na co najmniej jedną noc, co generuje dodatkowe korzyści dla lokalnej gospodarki. Z kolei wśród uczestników Nocnego Widowiska na Wiśle, organizowanego w przededniu Parady Smoków, dominują mieszkańcy. Jednocześnie wśród zagranicznych uczestników, aż 25% stanowili goście ze Zjednoczonych Emiratów Arabskich. To wskazuje, że poprzez takie wydarzenia można budować wizerunek miasta wśród nowych grup odwiedzających.

## **Wyzwania w gromadzeniu i wykorzystywaniu danych**

Choć rola danych w turystyce jest niepodważalna, uczestnicy forum wskazali na istotne wyzwania związane z ich gromadzeniem i przetwarzaniem. Jednym z największych problemów



jest brak ujednoczonego systemu do integracji danych oraz ograniczenia wynikające z formalności prawnych i różnorodnych formatów zapisu. Koszty związane z pozyskiwaniem danych oraz trudności z utrzymaniem ich aktualności również stanowią barierę. Konieczne jest zacieśnienie współpracy pomiędzy instytucjami publicznymi a sektorem prywatnym w celu stworzenia efektywnych systemów wymiany informacji. Sprostanie tym wyzwaniom pozwoli rozpocząć proces digitalizacji i integracji danych dotyczących krakowskiej turystyki.

## **Wnioski i perspektywy na przyszłość**

Grudniowe Forum Turystyki pokazało, że branża turystyczna stoi przed wieloma wyzwaniami, ale jednocześnie dysponuje ogromnym potencjałem do rozwoju. Inwestowanie w nowoczesne technologie, integracja danych z różnych źródeł oraz budowanie partnerstw międzysektorowych to kluczowe elementy strategii, które mogą pomóc miastu w dalszym umacnianiu swojej pozycji. Jak podkreśliła Joanna Węglarczyk, Wicedyrektor w Departamencie Planowania i Rozwoju Polskiej Organizacji Turystycznej, badania wskazują że Kraków jest najmocniejszą marką turystyczną w Polsce. Rozwój nowych technologii i digitalizacja turystyki jest jednym ze sposobów, aby tę pozycję umacniać.

---

*Zachęcamy do pobrania zamieszczonych poniżej materiałów z wydarzenia oraz do obejrzenia transmisji na naszym kanale na [YouTube](#)*

[Program](#)

[Działania i perspektywy miasta na rzecz jakości w turystyce](#)

[Kraków według GDS-INDEX](#)

[Gospodarka nocy\(na\) w Krakowie- perspektywy rozwoju na tle globalnych trendów](#)

[Nowoczesne technologie w analizie danych turystycznych](#)

[Sympatyczny lunapark Kraków](#)

[Krakowska turystyka 2024. Podsumowanie sezonu turystycznego](#)