

ul. Grabowska 7

60-163 Poznań

Recenzja

rozprawy doktorskiej Aleksandra Miszałskiego pt. Specyfika zachowań turystów korzystających z usług krakowskich hosteli

Podmiotem zainteresowania Autora rozprawy są tak zwani „backpackerzy”, czyli turyści podróżujący z plecakiem. Turyści ci z reguły korzystają z usług noclegowych świadczonych w hostelach, a więc obiektach świadczących usługi noclegowe niższej jakości w porównaniu z hotelami, nawet posiadającymi mniejszą liczbę gwiazdek. Zjawisko turystyki backpackerskiej istnieje od dawna – jak pisze Autor - przynajmniej od lat 80-tych XX wieku. Główne cechy tej turystyki sformułował Pierce w 1990 roku. Są nimi preferencje do taniego zakwaterowania, chęć poznania innych podróżnych, dłuższy okres pobytu, większa elastyczność i niezależność oraz nieformalny charakter urlopu.

W czasach Pierce’a zjawisko to można było ujmować jedynie w ujęciu statycznym. 30 lat które dzielą nas od definicji turystyki backpackerskiej do dnia dzisiejszego spowodowały daleko idące zmiany w kształtowaniu się tego ruchu – innymi słowy umożliwiły one scharakteryzowanie tego zjawiska w ujęciu dynamicznym. Zasadniczej zmianie ulegał zarówno popyt – gwałtowne zmiany zachowań konsumentów, a także podaż usług noclegowych świadczonych przede wszystkim w hostelach.

Możliwość identyfikacji tych zmian i ich systematycznego śledzenia jest niezwykle atrakcyjną inspiracją dla badacza. Podjęcie próby realizacji tego celu uważam za niezwykle cenną inicjatywę. Autor postanowił śledzić te zmiany na przykładzie krakowskich hosteli. Stąd celem głównym jego pracy było zbadanie i charakterystyka zachowań turystycznych klientów omawianej bazy noclegowej. Takie ujęcie nie wyczerpuje całości zagadnienia. Dlatego Autor

wyznaczył sobie 10 celów szczegółowych. Z punktu widzenia ukazania trendów zmian na rynku usług noclegowych dla backpackerów za niezwykle ważny cel tej pracy uznaję ocenę procesu zmian na rynku usług noclegowych świadczonych przez hostele w Krakowie w latach 2002 – 2020 oraz stworzenie profilu klienta i analiza zmian tego profilu w latach 2006 – 2020. Ambitnym celem było wykazanie zróżnicowania zachowań turystów korzystających z usług hostelowych i wreszcie finalnie próba stworzenia koncepcji modelu decyzyjnego zakupu usługi świadczonej przez hostel.

Recenzent przyznaje, że studiował te wysiłki w sposób nieco emocjonalny. Już w latach 70-ch był takim backpackerem, który przebywał parę dni w Krakowie po przejściu rajdu bieszczadzkiego i korzystał z noclegu w PTSM (hosteli jeszcze wtedy nie było). Parę lat temu dane mu było korzystać z tych prymitywnych usług noclegowych w Australii – ojczyźnie ruchu backpackerskiego. Niestety mentalnie usługi te były dla niego nie do przyjęcia – co zresztą jest zgodne z wynikami badań Autora dotyczących konieczności zmian jakości świadczonych usług współczesnemu turyście z plecakiem.

Tak więc o randze pracy naukowej świadczy nie tylko umiejętność sformułowania głównego celu pracy i celów szczegółowych, ale także hipotez które w pracy powinny ulegać weryfikacji. Aby zweryfikować hipotezy i zrealizować cel muszą być przeprowadzone badania na reprezentatywnej próbie badawczej oraz w dłuższym horyzoncie czasowym. Wyniki tych badań oraz ich wiarygodność zależą od przyjętej metodologii. Dlatego w dalszej części rozważań recenzent skupi się na sposobie realizacji wskazanych zagadnień przez Autora.

Autor sformułował hipotezę główną oraz 9 hipotez cząstkowych. Hipoteza główna wydaje się oczywista. Zakłada się bowiem, że zachowania konsumentów korzystających z usług noclegowych w hostelach w Krakowie istotnie różnią się od zachowań innych klientów na rynku turystycznym. Problem polega jednak na naukowym udokumentowaniu czym jest ta istotność i na czym ona polega. Jak się później okaże, Autor zweryfikował te twierdzenia. Hipotezy robocze mają różny ciężar gatunkowy. Dla recenzenta najważniejsze są te, które określają długoterminowe tendencje zmian. Do takich hipotez zaliczyłbym twierdzenie, że profil turysty nocującego w krakowskich hostelach uległ istotnym zmianom w okresie od 2006 do 2019 roku a także, że zachowania turystów kwaterowanych w krakowskich hostelach uległy ewolucji w okresie od 2006 do 2019 roku.

W badaniach prowadzonych przez Autora decydującą kwestią jest reprezentatywność próby. Aby dobrać taką próbę trzeba zdefiniować badaną populację. Na podstawie badań dokonywanych przez Małopolską Organizację Turystyczną oszacowano, że w latach 2003 – 2019 Kraków odwiedziło w sumie 82,5 miliona turystów, a corocznie od 7% do 30% z nich nocowało w hostelach – można określić wielkość badanej populacji na 12,2 miliona turystów. Dysponując zdefiniowaną populacją dobiera się wielkość próby, która będzie dla niej reprezentatywna. Zgodnie z twierdzeniem Autora, liczebność próby reprezentatywnej z populacji całościowej 12,2 mln osób, zakładając przedział ufności na poziomie 0,95%, przy błędzie standardowym na poziomie 2%, wynosi 2.500 osób. Próba badawcza w niniejszej dysertacji to prawie 8.000 osób, co odpowiada próbie wymaganej przy założeniu błędu standardowego na poziomie 1%. Można więc z całą mocą stwierdzić, że uzyskane podczas badania wyniki są w pełni wiarygodne.

Przeprowadzone badania dotyczyły 19 sto letniego szeregu czasowego a mianowicie lat 2006 – 2019 z wyłączeniem lat 2007, 2010 oraz 2019 (dlaczego tak się stało, tego niestety Autor nie wyjaśnił). Nie wpływa to jednak w żaden sposób na wiarygodność uzyskanych wyników, a przede wszystkim na kształtowanie się dłużejletnich trendów. Należy bowiem podkreślić, że sumarycznie przebadano prawie 7.900 osób przy średniej rocznej 723 osoby.

Analizując stronę podażową, Autor wyróżnił dwa typy obiektów hostelowych. Pierwszy dotyczył hosteli backpackerskich typowych od lat 80-tych XX wieku. Drugim typem wyłaniającym się na rynku jako konsekwencja zmian w popycie dokonujących się w ostatnich 15 latach, to hostele typu Premium które posiadają pokoje prywatne z łazienkami. Ten pierwszy typ analizowany przez Autora reprezentowało pięć obiektów, natomiast hostel typu Premium tylko jeden obiekt. Jest to słaby punkt tej pracy, bowiem na podstawie danych tylko z jednego obiektu trudno stosować analizę porównawczą. Tej analizie Autor poświęca cały podrozdział 6.1.3 „Różnice profilowe turystów hostelowych w zależności od rodzaju wybranego przez nich typu hostelu”.

Jak już wspomniano wyniki badań i ich interpretacja uzależnione są od zastosowanych metod badawczych. Autor zastosował zarówno proste jak i bardziej skomplikowane metody badawcze. Do tych pierwszych zaliczyć można analizę jednozmienną. Ta metoda była wykorzystywana podczas opisu takich zmiennych jak: płeć, narodowość, wybrany środek transportu czy towarzystwo podczas podróży. Bardziej skomplikowana jest analiza

dwuzmiennowa stosowana do porównania podgrup. W pracy zastosowano tę metodę w celu pokazania różnic między grupami turystów w różnych przedziałach wiekowych, turystów wybierających odmienne typy hosteli, turystów nocujących w hostelach lub wybierających inne typy zakwaterowania.

W celu określenia występowania statystycznie istotnej zależności pomiędzy nocowaniem w hostelu bądź nie, a wieloma innymi cechami turysty, wykorzystano test niezależności chi-kwadrat.

W pracy wykorzystano również współczynnik V Cramera będącego miarą siły związku między zmiennymi. Im ten współczynnik jest większy, tym większa jest zależność między cechami nominalnymi. Zastosowano także model drzewa klasyfikacyjnego (C&RT), dla zobrazowania profilu klientów nocujących w hotelach typu backpacker i typu Premium.

Podsumowując Autor sformułował hipotezy które będą weryfikowane przy pomocy przeprowadzonych badań. Badania te dotyczyły długiego 15 letniego okresu, pozwalającego na wychwycenie trendów zmian na badanym rynku. Próba badawcza była w pełni reprezentatywna, co umożliwia formułowanie wiarygodnych wniosków, a zastosowane metody badawcze pozwalają na określanie badanych zależności. Już to powoduje, że Autor jawi się jako samodzielny i wiarygodny badacz.

Jak już wspomniano celem badań była weryfikacja przyjętych hipotez badawczych. Autor zweryfikował je wszystkie, przy czym była to zarówno weryfikacja pozytywna jak i negatywna. Hipoteza główna „Zachowania konsumentów korzystających z usług noclegowych w hostelach w Krakowie istotnie różnią się od zachowań innych klientów na rynku turystycznym”. Zgodnie z wynikami badań turyści wybierający hostel różnią się od pozostałych gości zwłaszcza pod względem liczby spędzonych nocy w Krakowie, a także przyjazdu bezpośrednio z miejsca zamieszkania, głównego celu wizyty oraz wybieranego środka transportu.

Kolejna hipoteza H1 „Profil turysty nocującego w krakowskich hostelach uległ w badanym okresie istotnym zmianom” – została zweryfikowana pozytywnie. Profil ten zmienił się najbardziej pod względem narodowości i statusu finansowego.

Hipoteza H2 „profil turysty nocującego w hostelu istotnie różni się od profilu turysty korzystającego z innych obiektów” też została zweryfikowana

pozytywnie. Największe zależności dają się zaobserwować w zakresie wieku, statusu zawodowego, narodowości oraz statusu finansowego.

Bardzo interesująca hipoteza H3 która brzmi „Zachowania turystów kwaterowanych w krakowskich hostelach uległy ewolucji w okresie od 2006 do 2019” została także zweryfikowana pozytywnie. Zależność źródła informacji z którego korzystał turysta od roku badania jest silna a zależności transportu, częstotliwości odwiedzania Krakowa zbliżają się do silnych.

Bardzo interesująca wydaje się Hipoteza H6 która brzmi „Oferta hosteli krakowskich determinuje w dużym stopniu wybór przez turystów danego miasta jako destynacji docelowej”. Została ona odrzucona. Pod uwagę wzięto przy jej weryfikacji takie czynniki jak jakość obiektu oraz ceny usług hosteli. Udowodniono, że ani jeden ani drugi czynnik wyboru destynacji turystycznej nie jest czynnikiem wiodącym.

Autor w swojej pracy umieszcza dużą ilość niezmiernie interesujących danych. Do takich bez wątpienia należy wykaz wszystkich hosteli w Krakowie (a jest ich 185) z odległościami do kluczowych punktów w mieście. Suma tych odległości określa atrakcyjność hostelu z punktu widzenia jego położenia. To prosty, ale jakże interesujący sposób mogący wpływać na miejsce hostelu w rankingu obejmującym wszystkie obiekty reprezentujące podaż na hostelowym rynku.

Bardzo interesujące dane dotyczą porównania cen usług noclegowych w Krakowie w latach 2007, 2012 oraz 2022. Porównanie kształtowania się cen usług hostelowych ze wskaźnikami inflacji umożliwia wyciąganie bardzo interesujących wniosków. Wskaźniki określane są dla dwóch rodzajów obiektów którymi są tzw dormy oraz obiekty prywatne. Na podkreślenie zasługuje przy tym fakt, że zbieranie informacji o cenach w tak długim szeregu czasowym jest niezmiernie trudne.

Autor omawiając zmiany w czasie na rynku usług noclegowych zwraca uwagę na nowy typ turystów korzystających z hosteli. Są nimi tzw. „flashpackerzy” w których wcielają się dotychczasowi backpackerzy. Ich pojawienie się wynika z rewolucji Internetowej, co pozwala na pokazanie swojego doświadczenia poprzez blogowanie i publikowanie wysokiej jakości zdjęć i filmów w mediach społecznościowych. Będą oni wpływać na zmiany jakości usług noclegowych oferowanych przez hostele. Potwierdzają to wyniki badań. W badanych latach szybko wzrastała liczba obiektów oferujących pokoje

prywatne (do prawie 100%), a także wydatnie wzrastał 5 obiektów oferujących pokoje jednoosobowe. Jednocześnie wybór hostelu w Krakowie jako miejsca zakwaterowania determinowany jest w największym stopniu ceną usługi noclegowej i lokalizacją hostelu.

Niejako ukoronowaniem badań przeprowadzonych przez Autora, jest własny model podejmowania decyzji przez turystę korzystającego z oferty hosteli. Na model ten składają się komponenty którymi są: turysta i jego cechy, potrzeba turystyczna i jej kształt, proces wyboru destynacji turystycznej a następnie proces wyboru miejsca noclegu i opinia turysty po skorzystaniu z usługi. Warto podkreślić, że wszystkie komponenty modelu mają swoje oparcie w przytoczonej literaturze i znajdujących się tam teoriach (choć w większości pochodzących z XX wieku).

W kontekście opisanych wyników badań powstaje także kilka pytań. Przyjeżdżający do Krakowa backpackerzy mogą różnić się od siebie sposobem podróżowania. Istotną grupę mogą stanowić Ci, dla których Kraków jest ostateczną i jedyną destynacją do której się udają. Drugą grupę stanowić mogą Ci, dla których Kraków jest jednym z punktów podróży, którą sobie organizują. Ta grupa dzielić się jeszcze może na tych, którzy jeżdżą od miasta do miasta, a także na tych, którzy po zwiedzeniu Krakowa decydują się na przykład na wyprawy piesze. Jest zatem pytanie: jak zmieniają się proporcje pomiędzy tymi typami turystów i jak te zmiany wpływają na zachowania konsumenckie.

Ta pozytywna ocena nie oznacza, że praca pozbawiona jest „słabych punktów”. Widzę je przede wszystkim w części literaturowej. Przede wszystkim zauważalny jest brak problemu badawczego. Nie chce podpowiadać Autorowi jaki powinien być problem badawczy, ale jest nim odpowiedź na odpowiednio sformułowane pytanie dotyczące kształtowanie się badanych zjawisk w przyszłości. Ta odpowiedź bowiem jest inspiracją do prowadzenia badań.

Wiele rozważań mających miejsce na początku pracy sprawia wrażenie wyważania otwartych drzwi. Dotyczy to wielu zagadnień i dlatego przytoczę tylko kilka przykładów. Rozważania dotyczące klasyfikacji bazy noclegowej są powtórzeniem twierdzeń takich Autorów jak Włodarczyk, Kowalczyk czy Oparka publikowanych w 2009 roku. Odnieść można wrażenie, że do tego roku takich klasyfikacji nie było. To samo dotyczy rozważań poświęconych zachowaniom konsumentów na rynku turystycznym. Zresztą sam Autor stwierdza, że zachowania konsumentów na rynku turystycznym stały się

przedmiotem badań naukowych w latach 60 i 70 tych XX wieku (s.47). Dostrzega też zagrożenia wynikające z korzystania ze „starych teorii”. Na s.53 pisze: „że te stare modele zachowań turystycznych są narażone na dezaktualizację, która wynika z dynamicznie zmieniającego się modelu turystyki oraz wielu innowacji wprowadzanych w gospodarce turystycznej”.

Na s.64 „odkrywa” za Rudnickim że „niezwykle ważnym czynnikiem kształtującym zachowania konsumpcyjne turystów jest cena”. Innym razem dostrzega że „pozytywne postrzeganie biura przekładać się będzie na decyzje zakupowe produktów tego biura” (s.67). Takich przykładów można podać sporo, ale nie chciałbym, aby zabierały zbyt dużo miejsca.

Są dwie grupy obiektów o których Autor nie wspomina, ale które można by traktować jako swoistą konkurencję wobec hosteli które, zdaniem Autora, dla backpackerów stanowią podstawową bazę noclegową, bo jak pisze na s.27 „hostele są zatem kluczowym rusztowaniem infrastrukturalnym istotnym dla organizacji podróży z plecakiem”. Jak jednak wiemy, w ostatnich latach ogromną popularnością zaczął się cieszyć wynajem krótkoterminowy w ramach teorii współdzielenia. Do tej pory zaczęły być publikowane wyniki badań nad wpływem tego wynajmu na obroty i wykorzystanie miejsc w hotelach. Do roku 2020, czyli do momentu rozpoczęcia pandemii, wynajem krótkoterminowy prywatnych pokoi i apartamentów w istotny sposób wpływał na spadek rentowności hoteli. W takiej pracy jaką przedstawił Autor pomijanie wpływu tego wynajmu na wyniki ekonomiczne uzyskiwane przez hostele jest istotnym niedociągnięciem. Drugą grupę obiektów stanowią pozostałości tego, co przed transformacją określane były mianem zakładowych ośrodków wypoczynkowych. W szczytowym okresie swojego rozwoju dysponowały 600 tysiącami miejsc. Po transformacji wiele z nich upadło, ale pozostała jeszcze spora grupa oferująca usługi noclegowe bardzo różnej jakości. Część z nich być może jest także konkurencją dla usług hosteli, przede wszystkim tych, które zlokalizowane są na obrzeżach miasta.

W rozważaniach nad satysfakcją konsumenta z konsumpcji dóbr i usług turystycznych Autor pomija ważne prawo ekonomiczne jakim jest prawo malejącej użyteczności krańcowej. Zgodnie z tym prawem użyteczność czyli satysfakcja z konsumpcji jest uzależniona od ilości aktów konsumpcji. W miarę wzrostu konsumpcji użyteczność całkowita rośnie, ale coraz wolniej a użyteczność krańcowa spada aż do momentu w którym konsument przerzuca swój popyt na inne dobro. Zjawisko to jest niezależne od jakości

konsumowanego produktu. Pisząc o zachowaniach konsumentów nie sposób pominąć tego zagadnienia.

W pracy można znaleźć sporo uchybień o charakterze stylistycznym. Autor często stosuje personifikację. Pisze np. „Niniejszy rozdział przybliży podstawy teorii hotelarstwa” zamiast „w niniejszym rozdziale przybliżone zostały podstawy...”.

Jednakże wszystkie uwagi krytyczne w żaden sposób nie dyskredytują pracy, są raczej podstawą do dyskusji. Badania przeprowadzone przez Pana Aleksandra Miszalskiego miały charakter naukowy. Ich wyniki były reprezentatywne a zastosowane metody naukowe w trakcie opracowywania materiału statystycznego były prawidłowe. Autor sformułował 10 hipotez i wszystkie zostały zweryfikowane (pozytywnie bądź negatywnie). Cel główny pracy jak i cele szczegółowe zostały zrealizowane. Jednocześnie długi szereg czasowy przeprowadzonych badań umożliwił wskazanie na długoletnie trendy w kształtowaniu się badanych zjawisk.

W związku z tym uważam, że przesłana mi do oceny rozprawa doktorska spełnia wymogi określone w ustawie o stopniach naukowych i tytule naukowym z dnia 14 marca 2003 (Dz. U. 2017r., poz. 1789, z późn. zm) w związku z ustawą z dnia 3 lipca 2018 i uzasadnia dopuszczenie mgr Aleksandra Miszalskiego do publicznej obrony.

Prof. zw. dr hab. Grzegorz Gołembski

