

Przemysław Buryan, przemekburyan@gmail.com
Klaster turystyczny Szlak Piastowski w Wielkopolsce

Funkcja turystyczna i jakość obsługi ruchu turystycznego w zarządzaniu najważniejszymi obiektami sakralnymi na obszarze Polski

Słowa kluczowe: turystyka religijna, turystyka pielgrzymkowa, zarządzanie w turystyce, sakralne atrakcje turystyczne.

Abstrakt

Trudno dzisiaj wyobrazić sobie podróż kulturową zorganizowaną na obszarze Polski, w programie której nie byłoby ani jednego obiektu sakralnego. Niemalże każde średniej i dużej wielkości miasto ma godną uwagi świątynię, będącą w wielu przypadkach świadectwem historii i odzwierciedleniem dziejów miejsca, w którym powstała. Trasy miejskie, szlaki tematyczne czy standardowe spacerów przewodników prawie nigdy takich miejsc nie omijają. To z tego powodu istotne jest nastawienie ich gestorów do ruchu turystycznego, a co za tym idzie – odpowiednie udostępnienie, przejrzyste zasady zwiedzania i wnoszenia opłat oraz proturystyczne inicjatywy. Niestety w wielu przypadkach można odnieść wrażenie, że obiekty sakralne są chronionymi, nieprzyjaznymi turystom bastionami o liczniejszych zakazach niż udogodnieniach. Artykuł ma na celu ocenić jakość obsługi ruchu turystycznego w najważniejszych obiektach sakralnych w Polsce oraz określić pozycję turystyki w zarządzaniu nimi.

Wprowadzenie

Chociaż w pewnych kręgach kulturowych, wśród których najlepszymi przykładami będą przede wszystkim te związane z islamem, miejsca kultu religijnego są wyraźnie chronione czy wręcz izolowane od ruchu turystycznego, to w obszarze cywilizacji chrześcijańskiej turystyczna eksploatacja miejsc sakralnych nikogo nie zaskakuje. Co więcej, niektórzy badacze tej problematyki mówią nawet o ich dualizmie i konieczności bezkonfliktowego, wzajemnego funkcjonowania sfer duchowej i turystycznej [Olsen 2006, s. 104-105]. Zaakceptowanie tej współzależności, chociaż uznawanej za oczywistą, wiąże się z jej subiektywnym postrzeganiem i ewaluowaniem przez obie zainteresowane strony i często wzajemnym niezrozumieniem potrzeb i funkcjonujących w teorii reguł czy elementów organizacyjnych tej drugiej. W tym konkretnym przypadku duchowni i wierni nie znają często potrzeb turystyki kulturowej, dla której miejsca sakralne o dużej wartości są nieodłącznym elementem. Zazwyczaj utożsamiają oni turystykę jedynie z ruchem pielgrzymkowym, wychodząc z założenia, że zapewnienie potrzeb pielgrzymom jest tożsame z realizacją postulatów obsługi ruchu turystycznego, co w rzeczywistości jest błędne i nie obejmuje profilu turysty kulturowego nastawionego na dziedzictwo materialne i historię bez uwzględnienia sfery *sacrum*. Z drugiej strony, bez wypracowania klarownych reguł eksploracji miejsc sakralnych również i turystom zdarza się bezkrytycznie podchodzić do wyższości swoich interesów nad przesłankami osób szukających wyciszenia i bardzo osobliwego kontaktu z miejscem kultu. Taki stosunek jest zgubny w dłuższej perspektywie, bowiem dochodzi w jego efekcie do przekroczenia pojemności turystycznej danego miejsca [Myga-Piątek 2011, s. 151]. Chociaż pojęcie owo pierwotnie wiązało się jedynie z wpływem turystyki na środowisko naturalne, to również można interpretować je w kontekście zaburzania autentyczności odwiedzanego przez turystę miejsca antropogenicznego. Autentyczność natomiast jest szczególnie pożądana i poszukiwana przez turystów

kulturowych, a według niektórych badaczy leży wręcz u podstaw turystycznych motywacji [MacCannell 2002, s. 149-151]. Rozważania dotyczące streszczonej powyżej problematyki wskazują na konieczność odpowiedniego usystematyzowania i zorganizowania zasad obsługi ruchu turystycznego w obiektach sakralnych z uwzględnieniem potrzeb obu grup odbiorców oraz z przestrzeganiem wartości, które są dla nich priorytetowe. Ranga turystyczna miejsca sakralnego nie może umniejszać jego funkcji religijnej, tak samo jak niejednokrotnie spotykana ich hermetyczność nie powinna uniemożliwiać swobodnych wizyt osobom niekierującym się duchowymi pobudkami.

W związku z powyższym celem artykułu i przeprowadzonych badań są oceny: poziomu świadczonych usług turystycznych w obiektach sakralnych najwyższej rangi oraz klarowności przedstawienia zasad ich funkcjonowania. Konieczność podjęcia tej problematyki wynika z pozycji, którą zajmują religia i obiekty sakralne wśród miejsc historycznych, mających kluczowe znaczenie w wielu ważnych wydarzeniach w dziejach Polski oraz narodowych tożsamości i tradycji, a co za tym idzie – z rangi, jaką posiadają one w itinerariach polskich tras i szlaków turystycznych. Dziedzictwo zamknięte w murach świątyń i klasztorów jest częścią narodowej spuścizny i w interesie wszystkich powinno leżeć jak najlepsze jej udostępnienie i interpretacja. Niniejszy artykuł jest oceną faktycznego stanu rzeczy i próbą wypracowania postulatów najbardziej fundamentalnych zmian, które powinny być przeprowadzone w celu polepszenia dualistycznego funkcjonowania miejsc sakralnych.

Usługi jako element produktu turystycznego i obsługi ruchu turystycznego

Ewaluując obiekt turystyczny pod kątem jakości przygotowania do pełnienia swojej roli, oceniający przyglądają się w rzeczywistości jakości konkretnych usług, które w fachowej nomenklaturze nazywane są *usługami turystycznymi*. Światowa Organizacja Turystyczna określa je jako „niezbędne czynności na rzecz uczestników ruchu turystycznego, zaspokajające ich potrzeby w poszczególnych etapach podróży, czyli przygotowanie, dojazd do miejsca docelowego, pobyt oraz powrót do miejsca stałego zamieszkania” [Cymańska-Garbowska, Steblik-Właźlak 2013, s. 13]. Zawarte w definicji określenie *uczestnicy ruchu turystycznego* wskazuje na konieczność rozróżnienia osób odwiedzających dane miejsce w sposób regularny od robiących to incydentalnie z innych pobudek niż praca, regularne praktyki religijne czy obowiązki rodzinne. Dokładnie rzecz biorąc dotyczy to wizyt związanych z „dobrowolną zmianą miejsca pobytu, środowiska i rytmu życia w odniesieniu do określonego obszaru, kierunku, okresu itp.” [Cymańska-Garbowska, Steblik-Właźlak 2013, s. 19]. Realizację zadań zmierzających do świadczenia wszelkich usług turystycznych na rzecz ruchu turystycznego nazywa się *obsługą ruchu turystycznego*.

Chęć oceny zarządzania obiektami sakralnymi będącymi atrakcjami turystycznymi wymaga określenia ich mianem *produktów turystycznych*. Zabieg ten nie wynika jednak z komercyjnego charakteru zestawu świadczonych w nich usług, a z konieczności podkreślenia ich kompleksowości. Z podstawowej definicji produktu turystycznego wynika bowiem, że obcowanie – w tym przypadku – z miejscem kultu jest tylko jedną, aczkolwiek najważniejszą jego częścią – częścią poznawczą. Wszystkie inne usługi, z którymi spotyka się turysta, są pozostałymi jego elementami, opisywanymi jako produkty rzeczywiste (np. gastronomia, noclegi itp.) i rozszerzony (np. system rezerwacji, atrakcyjne formy oprowadzania itp.) [Kruczek, Walas 2009, s. 337-338]. Zrozumienie tej definicji przez gestorów obiektów wiąże się ze zmianą podejścia do administrowania nimi i organizacją prac z uwzględnieniem realizacji nie tylko działalności podstawowej, ale również dodatkowej, niezbędnej do komplementarnej działalności produktowej.

Przestrzeń sakralna a miejsce turystyczne

W kontekście poruszanej problematyki jednymi z ciekawszych i ważniejszych zagadnień są pojęcia *obszaru sakralnego* (*sacred space*) oraz *miejsca turystycznego* (*tourist place*); oba można rozumieć w ujęciach „makro” i „mikro”, w zależności od tego, jak bardzo szczegółowa ma być interpretacja interesującej przestrzeni. Z punktu widzenia systematyki, obszar jest pojęciem szerszym niż miejsce, zaś zbiór miejsc można nazwać obszarem, lub bardziej obrazowo porównać do arkusza mapy. Mapa obszaru bez miejsc byłaby pustą, białą planszą, a więc ograniczeniem przestrzeni o pewnej charakterystyce (np. obszar aglomeracji, gór, pojezierza itp.), bez dalszego konkretyzowania i nanoszenia detali [szerzej: Bremer 2006, s. 32-33]. W będącym przedmiotem artykułu sakralno-turystycznym ujęciu przestrzeni obszar sakralny powinien mieć zdecydowanie istotniejsze znaczenie dla społeczności wyznaniowej i związanego z nią ruchu peregrynacyjnego niż konkretny obiekt znajdujący się na jego terenie. Pielgrzymuje się częściej na obszar objawień czy życia lub pielgrzymowania osób świętych lub błogosławionych, a rzadziej do konkretnego obiektu. W ofertach polskich biur pielgrzymkowych znaleźć można m.in. następujące propozycje tego typu podróży: *Ziemia Święta, Watykan – stolica apostolska, Miejsca objawień fatimskich, Szlakiem Maksymiliana Kolbe, Szlakiem św. Jakuba* itp., czyli przykłady obszarów sakralnych, zbiorów obiektów (najczęściej zabytków) tworzących dany kompleks, w których kontekst religijny jest dużo ważniejszy niż ich metryka i przechowywane w nich dziedzictwo materialne. Turystyka natomiast częściej mówi o konkretnych miejscach, zabytkach, które poza tłem wyznaniowym reprezentują rozmach architektury, rangę religii i jej historyczne zależności, ewenement zachowań i budowania tradycji, świadectwa tożsamości lokalnej itp. Na wymienionych obszarach sakralnych miejscami turystycznymi będą odpowiednio: bazylika Grobu Świętego, Bazylika św. Piotra, piec na świece wotywnie na terenie sanktuarium objawień fatimskich, pierwsza stolica Japonii – Nara i monumentalna katedra w Santiago de Compostela. Zatem w ujęciu makro, obszar sakralny interpretujemy jako mające bardziej abstrakcyjny wymiar połączenie zbiorów miejsc i religijnego kontekstu, natomiast miejsce turystyczne jako element krajobrazu kulturowo-historycznego mogący stanowić część szerszej przestrzeni – obszaru [Tuan 1977, s. 6].

Przyglądając się ujęciu „mikro” w relacji obszaru sakralnego i miejsca turystycznego, za obszar uznać możemy konkretną świątynię, w której wytyczona trasa zwiedzania byłaby zbiorem miejsc interesujących z punktu widzenia turysty, a nie wiernego. Osoby będące tylko w przestrzeni *sacrum* (wierni) i te odwiedzające miejsca wytyczonego zwiedzania (turyści) w większości przypadków funkcjonują w pewnej izolacji, ale jednocześnie są od siebie bardzo zależne, co więcej zachodzi między nimi specyficzna interakcja: zwiedzający, widząc modlących się, czują autentyzm i obserwują funkcjonowanie obiektu wraz z jednoczesnym doświadczeniem mistycznego kontaktu na linii wierny – Bóg, natomiast wierzący będąc wśród przemierzających świątynię turystów odczuwają dumę oraz szacunek do miejsca kultu, w którym się znaleźli i który będąc „ich” domem modlitw jest w pewnym sensie „ich” dobrem i własnością. Takie ujęcie relacji między dwoma stronami jest według Bremera nieodłącznym elementem tworzenia miejsca. Uznaje on, że na każde jedno z nich składają się tożsamości obserwujących i obserwowanych i żadna jedna strona bez tej drugiej nie będzie kompletna [2003, s. 73-74].

Obserwacja kompleksowości miejsca pozwala przypuszczać, że skoro każde miejsce sakralne w związku ze swoją funkcją jest przeznaczone dla wiernych, to ze względu na sam już akt modlitwy i inne obrządków religijnych każde z nich może być również atrakcyjne turystycznie. Poza dziedzictwem materialnym i kulturą istnieje już sam zbiór zachowań społeczności, w których mieści się również obrzędowość religijna. Specyfika wielu prowincjonalnych miejsc sakralnych, ich wielkość, ograniczone zasoby materialne, metryka i inne podobne cechy, powodują, że będą one jednak omijane przez ruch turystyczny, bowiem

sama obserwacja rozmaitych aktywności wiernych przy takiej różnorodności miejsc nie może być jedynym powodem podjęcia wyprawy do nich. W związku z tym należy się zastanowić, które obiekty kultu religijnego – a raczej które ich cechy pozwalają określić je jako atrakcyjne turystycznie, a co za tym idzie – które z nich powinny – poza swoją rolą podstawową – pełnić funkcję turystyczną i spełniać wymogi, jakie stawia dzisiejsza teoria obsługi ruchu turystycznego. Czy rzeczywiście może być tak, że udostępnianie obiektów sakralnych wynika tylko z dobrej woli gestora, a nie z jego podstawowego administracyjnego obowiązku? Na stronie internetowej bazyliki archikatedralnej p.w. Wniebowzięcia Najświętszej Maryi Panny i św. Andrzeja we Fromborku widnieje komunikat: „Uprzejmie informujemy, że nasza Katedra nie jest muzeum ale świątynią katolicką. Prosimy przy okazji zwiedzania nie zapominać, że dla nas katolików jest to miejsce kultu i spotkania wiernych z Bogiem. Uszanujcie to Państwo poprzez właściwe zachowanie i strój. Prosimy również o niezwydanie w czasie trwania nabożeństw. Katedra jest unikalnym zabytkiem w skali światowej, dlatego staramy się Państwu umożliwić, w miarę naszych możliwości, jej zwiedzanie” [<http://katedra-frombork.pl/zwiedzanie>; dostęp 11.01.2017]. Witające turystów tego typu „ostrzeżenia” są normą i nie pozostawiają złudzeń, dla kogo przede wszystkim przeznaczona jest świątynia i czyje interesy są priorytetowe. Ta znana wszystkim problematyka zainspirowała autora do zadania pytania, które pojawiło się na łamach „Turystyki Kulturowej”, gdzie było przedmiotem dyskusji eksperckiej [2016]¹. Wśród wartościowych opinii znawców zajmujących się turystyką kulturową, najbardziej uszeregowaną propozycję klasyfikacji zaproponował Armin Mikos v. Rohrscheidt, który jako trzy najważniejsze grupy obiektów sakralnych zaliczanych bezsprzecznie do tych wiodących, wymienił: grupę polskich obiektów listy UNESCO (gdzie w 9 z 14 wpisów mowa o obiektach sakralnych), listę polskich pomników historii (34 z 60 wpisów dotyczy indywidualnie lub w formie zespołu obiektów sakralnych) oraz szlaki kulturowe określane jako materialne, a więc faktycznie oznaczone i funkcjonujące w terenie. Tym sposobem wyznaczono obiekty, które powinny pełnić funkcję turystyczną, a ich administratorzy sumiennie dbać o udostępnienie znajdującego się w nich mienia nie tylko wiernym, ale wszystkim innym, pragnącym go poznać. Zaproponowany podział stał się punktem wyjścia do stworzenia listy najcenniejszych turystycznie miejsc sakralnych w Polsce, z których wybrane obiekty zbadano pod kątem oferty i jakości świadczonych w nich usług turystycznych.

Turystyka religijna a ruch pielgrzymkowy

Chociaż niekonsekwencja w definiowaniu pojęć turystyki religijnej i pielgrzymkowej nie jest tematem tego artykułu, to pominięcie tej problematyki przy przygotowywaniu formularzy badawczych było niemożliwe. Uczestnicy obu form różnią się od siebie znacząco, na poziomach zarówno motywacji turystycznych, jak i spektrum oczekiwań i wykorzystywanych usług. Turystyka religijna jest określeniem zdecydowanie szerszym, obejmującym grupę osób odwiedzających miejsca sakralne w celach *stricte* religijnych (pielgrzymi), i tych, kierujących się najróżniejszymi innymi pobudkami, takimi jak: poznanie kultury, wzięcie udziału w szkole jogi, medytacje, asceza, chęć wyciszenia się w pustelniach

¹ Pełna treść pytania: „Czy można opracować kryterium, które pozwoliłoby wyróżnić wśród obiektów sakralnych takie, których funkcją – poza ściśle religijną – powinna, czy też nawet musiałaby w kontekście prawnego zobowiązania, stać się funkcja turystyczna, a więc w których obowiązkiem gospodarzy byłoby zapewnienie podstawowej infrastruktury dla turystów, zapewnienie dostępności dla zwiedzania w określonych ramach bez wymagania deklaracji czy manifestowania postaw religijnych (albo nawet takich praktyk), oferowanie niektórych usług (na przykład przewodnickich) dla odwiedzających? Czy – z drugiej strony – pożądane jest wskazanie w grupie czynnych obiektów sakralnych również takich, które można zaklasyfikować jako zupełnie niezobowiązane do przyjmowania ruchu turystycznego?” [<http://turystykakulturowa.org>; dostęp 29.12.2016].

klasztornych, konferencje religioznawcze i innymi (turyści) [*Divers Beliefs: Tourism of Faith. Religious Tourism Gains Ground*, 2012, s. 3]. Podział bardziej dywersyfikujący te pojęcia i traktujący je paralelnie definiuje turystykę pielgrzymkową jako ruch turystyczny podejmowany z motywacji religii będącej wyznaniem osoby podróżującej, a jego nieodłącznym elementem jest partycypacja w obrzędach religijnych [Jackowski 1998, s. 5-20]. Natomiast za turystykę religijną (lub religijno-pielgrzymkową) uznaje się każdy ruch turystyczny, którego znaczącym elementem są miejsca sakralne, ale nie stanowią one celu przewodniego podejmowanej migracji turystycznej, ani też nie muszą – aczkolwiek mogą – być tożsame z przekonaniami religijnymi podróżującego [Mikos v. Rohrscheidt 2008, s. 146-147]. Co za tym idzie, w kontekście problematyki artykułu, a więc przystosowania miejsc sakralnych do przyjęcia turystów, ocena jakości świadczonych usług będzie dokonywana na podstawie wymagań turysty religijnego (lub religijno-pielgrzymkowego), a nie pielgrzyma *sensu stricte*. Pielgrzym będzie bowiem zawsze mniej krytyczny w procesie ewaluacyjnym usług w miejscach, do których się udaje, dlatego że nie stanowią one priorytetu jego wizyty, czyli przeżycia duchowe i z innymi peregrynującymi. Nie będzie on przywiązywał aż tak dużej wagi do infrastruktury turystycznej, jakości obsługi przewodnickiej czy sposobu interpretowania dziedzictwa materialnego, bowiem jego zainteresowania skupią się głównie na sferze *sacrum*, a jedynym wspólnym mianownikiem wymagań obu grup będzie dostępność miejsca. Ani turyści religijni ani pielgrzymi nie będą akceptowali sytuacji, w której nie mogą dostać się do wybranej lokalizacji, chociażby na krótką wizytę czy modlitwę. To właśnie dostępność, rozumiana zarówno w sensie osiągalności infrastrukturalnej (drogowej, autobusowej, kolejowej), jak i w ujęciu zastanej możliwości zwiedzania wewnątrz, jest niejednokrotnie postrzegana jako fundament i absolutne minimum przygotowania obiektu do penetracji turystycznej [Zajadacz 2014, s. 51-53].

Turystyka religijna odróżnia się jeszcze jednym, kluczowym aspektem, od turystyki pielgrzymkowej - można uznać ją za specyficzny odłam turystyki dziedzictwa kulturowego, w którym to interesujące odbiorców dziedzictwo jest żywe i nieudawane. Zatem pielgrzym przybywa do miejsca świętego, aby brać czynny udział w toczących się w nim rytuałach, natomiast turysta religijny po to, by je oglądać, w większości nie poddając się im. Dla przykładu: w hinduistycznej świątyni pielgrzymi przepychają się wręcz do ołtarza, aby być jak najbliżej *murti* (przedstawienia bóstwa) podczas otwarcia zamkniętych w ciągu dnia wrót (ceremonia *aarti*), natomiast turysta stoi zazwyczaj z boku i ogląda nabożeństwo niczym spektakl. W Fatimie pielgrzymi kupują świece wotywnie, aby spalić je w olbrzymim piecu, natomiast turyści w większości przypadków przyglądają się jedynie temu obrządkowi. W Bazylice św. Piotra w Watykanie wierni gorliwie modlą się w nawie głównej, a turyści przechodzą przez ambit podziwiając architekturę lub śpieszą dalej na szczyt kopuły. W wymienionych miejscach i im podobnych dochodzi do wspomnianej interakcji między wiernymi, pielgrzymami a turystami. Im większy i nieograniczony będzie ruch turystyczny w obiektach sakralnych i im mniej będzie izolowany od sfery *sacrum*, tym bardziej i szybciej może dojść do ich trywializacji i utraty mistycznego charakteru [Levi, Kocher 2009, s. 17-18]. Sytuację taką oglądamy na dalekim wschodzie, w Chinach, gdzie klasztory buddyjskie – zwłaszcza te znajdujące się w dużych miastach – niemal całkowicie straciły charakter duchowy i w większości przypadków są zespołami parkowymi z cennymi architektonicznie pawilonami, z przeważającą nad wiernymi liczbą turystów i z wieloma nieznaczącymi, laickimi obrządkami (loterie, rzuty monetą do studni/tarczy, pocieranie pomników w celu zapewnienia sobie szczęścia itd.). Jest to kolejny powód, dla którego w interesie wszystkich grup odbiorców i eksploratorów miejsca świętego – czy to duchowych czy turystycznych – jest usystematyzowanie zasad udostępniania i prezentowania dziedzictwa.

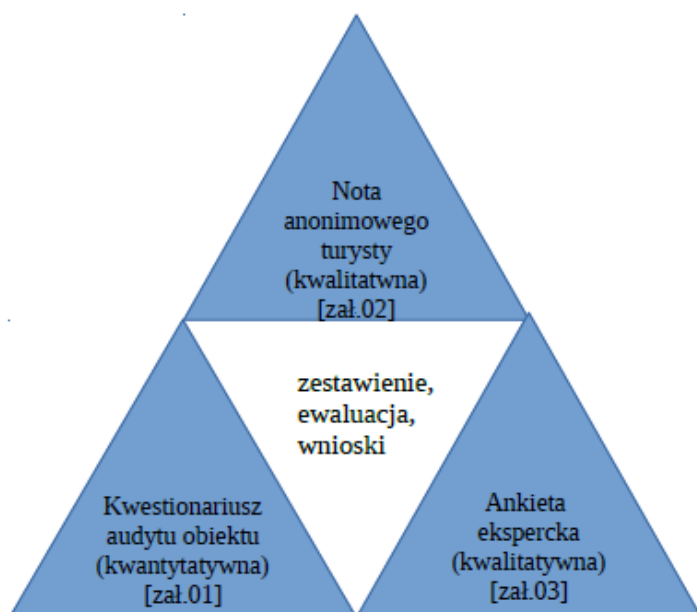
Wybrane obiekty sakralne w Polsce i metodologia przeprowadzonych w nich badań

Na potrzeby artykułu przeprowadzono badania w dwudziestu wybranych świątyniach na terenie Polski. Doboru ewaluowanych miejsc dokonano w oparciu o funkcjonującą hierarchię zabytków, a więc według list najcenniejszego dziedzictwa, jak również na podstawie klasyfikacji wypracowanej drogą wspomnianej wcześniej dyskusji eksperckiej [„Turystyka Kulturowa” 2016]. Za cztery najważniejsze grupy obiektów sakralnych uznano zatem: I – obiekty znajdujące się samotnie lub jako zespół historyczny na polskiej liście UNESCO [OU²]; II – obiekty wpisane na listę polskich pomników historii [PH]; III – najważniejsze katedry historyczne [KH] oraz IV – świątynie wpisane na ważne – krajowe lub regionalne – szlaki kulturowe [SK]. Do każdego zbioru przydzielono pięć obiektów, różnicując je przy tym pod kątem lokalizacji geograficznej, wielkości, okresu fundacji oraz rangi. W wymienionych wcześniej zespołach znalazły się tym sposobem: Kalwaria Zebrzydowska [OU-I], kościół Pokoju w Świdnicy [OU-II], kościół pw. Wniebowzięcia Najświętszej Maryi Panny w Krakowie (Mariacki) [OU-III], drewniany kościół pw. św. Michała Archanioła w Dębnie Podhalańskim [OU-IV], cerkiew pw. św. Michała Archanioła w Brunarach Wyżnych [OU-V], bazylika archikatedralna pw. Wniebowzięcia NMP i św. Andrzeja we Fromborku [PH-I], katedra pw. Wniebowzięcia NMP i św. Wojciecha w Gnieźnie [PH-II], zespół dawnego opactwa cysterskiego w Łądzie nad Wartą [PH-III], zespół pocystersko-katedralny w Pelplinie [PH-IV], zespół dawnego opactwa cystersów w Krzeszowie [PH-V], bazylika archikatedralna pw. św. św. apostołów Piotra i Pawła w Poznaniu [KH-I], archikatedra pw. św. Jana Chrzciciela we Wrocławiu [KH-II], bazylika archikatedralna pw. św. św. Stanisława i Wacława w Krakowie [KH-III], bazylika archikatedralna pw. św. Jana Chrzciciela w Warszawie [KH-IV], bazylika katedralna pw. św. św. Janów Chrzciciela i Ewangelisty w Toruniu [KH-V], opactwo benedyktyńskie w Lubiniu [SK-I] (Szlak Adama Mickiewicza), kościół pw. św. Jana Jerozolimskiego za Murami w Poznaniu [SK-II] (Droga św. Jakuba), kościół pw. Imienia NMP w Inowrocławiu [SK-III] (Szlak Romański), katedra i klasztor pocysterski w Gdańsku – Oliwie [SK-IV] (Szlak Cysterski – pętla pomorska) oraz klasztor paulinów i parafia pw. Wniebowzięcia NMP w Wągrowcu [SK-V] (Szlak Piastowski). Powstała tym sposobem mozaika dwudziestu różnych obiektów sakralnych cieszących się popularnością i zainteresowaniem wśród turystów o wspólnej dla wszystkich istotnej wartości materialnej. W sposób celowy wśród wybranych budowli nie znalazło się żadne ważne krajowe sanktuarium będące celem ruchu pielgrzymkowego. Wybrane miejsca można uznać za obiekty dziedzictwa kulturowego, a ich analiza pozwoli ocenić istniejący stan infrastruktury i ofertę turystyczną oraz wypracować wnioski i postulaty zmierzające do ich doskonalenia.

W roku 2012 przeprowadzono w województwach wielkopolskim i kujawsko-pomorskim audyt Szlaku Piastowskiego, dogłębnie badający wchodzące w jego skład obiekty. Zespołem badawczym kierował prof. dr hab. Armin Mikos v. Rohrscheidt, natomiast autor niniejszego artykułu był jednym z ewaluatorów pracujących w tym gremium. Podobna specyfika badanych miejsc i doświadczenie wyniesione ze wspomnianego audytu zdecydowały o wyborze metod badawczych do niniejszego artykułu, u których podstaw leży potrzeba triangulacji metodologicznej uwzględniającej zarówno te kwantytatywne jak i kwalitatywne [Mikos v. Rohrscheidt 2013, s. 92-95; Łuczewski, Bednarz-Łuczewska 2012, s. 163-170]. Metodą ilościową zastosowaną w badaniu był kwestionariusz audytu obiektu [załącznik nr 1], pełniący funkcję systematycznego zbioru informacji o podstawowych

² Symbol w nawiasie kwadratowym odnosi się do oznaczeń w podawanych dalej wynikach badań; każdy kolejny obiekt oznaczony jest następną cyfrą rzymską (np. OU-I, OU-II itd.).

elementach obsługi ruchu turystycznego; do metod jakościowych z kolei należały: nota anonimowego turysty [załącznik nr 2] oraz ankieta ekspercka [załącznik nr 3]. Pierwsza z tych dwóch ostatnich, bazująca na zasadach wizyty „tajemniczego klienta”, dotyczyła badania poziomu obsługi i dostępności obiektu podczas niezapowiedzianej, spontanicznej wizyty; druga miała na celu poznanie opinii przedstawicieli branży turystycznej, a więc tych, którzy mają najczęstszy kontakt z wymienionymi miejscami, a przez to powinni być najbardziej obiektywni, aczkolwiek również i dość rygorystyczni. Nota anonimowego turysty uzupełnia w dużej mierze informacje, które badający mógł pozyskać dzięki kwestionariuszowi audytu obiektu i przejrzaniu jego strony internetowej. Tajemniczy klient sprawdza więc realizację elementów obsługi i konfrontuje je z deklaracjami zawartymi w opracowaniach drukowanych i internetowych. Ankieta ekspercka natomiast dotyczy jakościowej oceny obiektów, w której ewaluującymi specjalistami są osoby mające rzeczywisty, biznesowy kontakt z administratorami i pracownikami obiektów. W tej grupie znaleźli się nie tylko organizatorzy podróży, ale również piloci, którzy bezpośrednio odczuwają kompetencję oraz niedociągnięcia czy niesłowność usługodawców. Poniższy schemat prezentuje triangulację metodologiczną z uwzględnieniem zastosowanych metod badawczych [ryc. 1].



Ryc. 1. Triangulacja metod badawczych

Źródło: opracowanie własne [na podstawie Mikos v. Rohrscheidt 2013, s. 95].

Wyniki przeprowadzonych badań

Badania za pomocą wybranych metod przeprowadzono pod koniec roku 2016, głównie w grudniu, w kilku ostatnich dniach listopada oraz w pierwszych dniach roku 2017. Wybór takiego terminu podyktowany był postulatem oceny funkcjonowania sakralnych atrakcji turystycznych poza głównym sezonem turystycznym, przyjętym w Polsce umownie przez branżę turystyczną jako okres od połowy kwietnia (najczęściej od Wielkanocy) do połowy października (w niektórych taryfikatorach hotelarskich do końca września). Dużo większa liczba turystów przybywających w tym czasie wyraźnie podnosi dostępność i jakość usług turystycznych; przewodnicy są wtedy dużo bardziej dyspozycyjni, a w pobliżu miejsc koncentracji turystycznej czynnych jest zdecydowanie więcej różnorodnych punktów usługowych. Pomimo gorszych warunków atmosferycznych i mniejszej liczby przyjeżdżających, obiekty najwyższej rangi powinny przez cały rok oferować usługi turystyczne na takim samym poziomie, a administratorzy nie mogą traktować okresu

jesiennie-zimowego za wyłączonej z eksploatacji turystycznej. To właśnie pokutująca w Polsce, utrwalona w świadomości usługodawców sezonowość turystyki jest często przez gestorów obiektów sakralnych wykorzystywana jako argument obronny i wytłumaczenie niedostępności lub jego ograniczenia w okresie obniżonej aktywności turystycznej. Poza kilkoma wyjątkami (np. drewniane kościoły w Dębnie Podhalańskim czy Brunarach Wyżnych), w których warunki atmosferyczne – zwłaszcza wilgoć – negatywnie wpływają na wnętrza i zabytkowe wyposażenie, nie powinno być normą zamykanie obiektów na czas uznawany za pozaturystyczny. Granice między sezonami wysokim a niskim sukcesywnie się w Polsce zacierają, co widać przede wszystkim w większych miastach, gdzie coraz bardziej widoczni są turyści przyjeżdżający w innych porach roku, niż tylko wiosną i latem. Pokazały to już badania statystyczne udzielonych noclegów w obiektach hotelarskich w 2015 roku. W sześciu teoretycznie najmniej turystycznych miesiącach w roku (I,II,III,X,XI,XII) udzielono 26 027 104 noclegów, co stanowiło prawie 40% całej ich liczby (w całym 2015 r. liczba ta wynosiła 71 234 421 [*Turystyka w 2015*, 2016, s. 190]). W obszernych opracowaniach Głównego Urzędu Statystycznego można znaleźć więcej podobnych przykładów pokazujących tendencję tożsamą z tą istniejącą w dużych ośrodkach w Europie i która to decyduje o ich całorocznym, jednakowym otwarciu dla turystyki. W związku z tym współcześnie nie powinno się akceptować stwierdzenia, że jakikolwiek obiekt tak wysokiej rangi, jak te z list UNESCO czy pomników historii, może być zimą niedostępny. Pomijając nawet faktyczny ruch turystyczny i jego natężenie, miejsca będące dziedzictwem ludzkości powinny być czynne zawsze, nawet przy znikomym zainteresowaniu, a środki budżetowe na ich udostępnienie muszą być zapewnione. Nie można również zapominać, że w okresie zimowym, w kalendarzach szkół i zakładów pracy pojawia się wiele dni wolnych, które mogą być wykorzystane na podróże. Również w czasie przeprowadzanej kwerendy terenowej wiele dni przypadło na tzw. długie weekendy, a badający spotkali się z dużym zainteresowaniem i obłożeniem ewaluowanych miejsc.

Kwantytatywne badanie z użyciem kwestionariusza audytu obiektu zostało ukierunkowane na kilka najważniejszych kategorii uznawanych za kluczowe przy obsłudze ruchu turystycznego. Należą do nich: dostępność obiektu, oznaczenie, stan faktyczny obiektu, ekspozycja i aktywność proturystyczna oraz kwestie uzupełniające. Badanie wskazało jednoznacznie mocniejsze i słabsze aspekty spośród wymienionych. Zdecydowanie najlepszy wynik uzyskano w kategoriach dostępności [ryc.2] i stanu faktycznego [ryc. 3]. W pierwszej z nich cieszy stopień udostępnienia obiektu zwiedzającym, który osiągnął poziom aż 90%. W niektórych miejscach miał on bardzo ograniczony wymiar, ale tylko w dwóch – kościele pw. św. Jana Jerozolimskiego za Murami w Poznaniu i cerkwi pw. św. Michała Archanioła w Brunarach Wyżnych – sytuacja była naganna.

Jeśli chodzi o dojazd do danego obiektu w 80% przypadków audytorzy nie napotkali na problemy w tej kwestii, nawet biorąc pod uwagę parkowanie auta. Zdecydowanie większe trudności w tym kontekście napotykają kierowcy autokarów – infrastruktura 30% analizowanych miejsc nie pozwala bowiem na swobodne parkowanie dużych pojazdów. Administratorzy starają się co prawda przygotować chociażby możliwość swobodnego wyjścia turystów z autobusu, ale w miejscach ze znaczną liczbą przyjeżdżających pojazdów zdarzają się godziny newralgiczne, w których brakuje wolnej przestrzeni nawet na krótki postój. Dobrym przykładem może być teren Ostrowa Tumskiego we Wrocławiu, gdzie na funkcjonującym parkingu przy ul. św. Michała został wprowadzony 15-minutowy limit postoju. Niejednokrotnie kierowcy skarżą się na brak parkingów i miejsc swobodnego oraz – co ważniejsze – bezpiecznego wypuszczenia czy odebrania grupy.

W kategorii zasad udostępniania obiektów najgorsza sytuacja dotyczy klarowności pobierania opłat za wstęp oraz udogodnień dla niepełnosprawnych. Pierwszy problem jest dobrze znany organizatorom podróży oraz pilotom wycieczek i przewodnikom. Sam autor spotkał kiedyś się z sytuacją w katedrze w gdańskiej Oliwie, kiedy osoba z personelu zbierała

podczas koncertu organowego datki – w tym również od członków grupy – a później upomniała się o wniesienie opłaty od organizatora. Według przeprowadzonych badań jedynie w 40% obiektów sytuacja odpłatności za usługi jest jasno przedstawiona i nie stawia turysty w kłopotliwej sytuacji wnoszenia opłat dobrowolnych, potocznie znanych jako opłaty „co łaska”.

Jeszcze mniej korzystnie wygląda stopień przygotowania miejsc do obsługi turystów z dysfunkcjami. Jedynie w 30% przypadków obiekt jest odpowiednio przygotowany i umożliwia dostęp do wszystkich atrakcji również osobom z ograniczoną motoryką. Wśród wyników neutralnie wypada natomiast kwestia możliwości dokonywania rezerwacji, która w wielu przypadkach jest dostępna jedynie dla grup; dodatkowo jej proces często przebiega w sposób archaiczny, bez stosowania korespondencji mailowej (zazwyczaj telefonicznie) czy potwierżeń (słownie). Preferowany w tym kontekście jest klient grupowy, a indywidualny częściej pozostawiony bez szansy zagwarantowania sobie możliwości wstępu do obiektu. W niektórych przypadkach administratorzy nawet nie ukrywają takiego rozróżnienia – tablica przed kościołem w Dębnie Podhalańskim jasno informuje, że zwiedzanie możliwe jest tylko grupowo [ryc. 4].



Ryc. 4. Tablica informacyjna przed kościołem pw. św. Michała Archanioła w Dębnie Podhalańskim
 Źródło: www.debno.diecezja.pl.

Kwestionariusz audytu obiektu: 2 - dostępność obiektu.							
Symbol obiektu	Udostępnienie obiektu	Dojazd drogowy	Parking autokary	Parking samochody	Jasne zasady pobierania opłat	Możliwość dokonywania rezerwacji	Udogodnienia dla niepełnosprawnych
OU-I	+	+	+	+	-	+	-
OU-II	+	+	-	+	+	+	+
OU-III	+	-	-	-	+	-	-
OU-IV	-	+	+	+	-	+	-
OU-V	+	+	+	+	-	+	-
PH-I	+	+	-	+	+	+	-
PH-II	+	+	+	+	-	+	-
PH-III	+	+	+	+	-	+	+
PH-IV	+	+	+	+	+	+	+
PH-V	+	+	+	+	-	+	-
KH-I	+	+	+	+	+	-	-
KH-II	+	-	-	-	+	-	+
KH-III	+	-	+	+	+	+	-
KH-IV	+	-	-	-	+	-	-
KH-V	+	+	-	+	-	-	+
SK-I	+	+	+	+	-	+	-
SK-II	-	+	+	+	-	+	-
SK-III	+	+	+	+	-	-	+
SK-IV	+	+	+	+	-	+	-
SK-V	+	+	+	+	-	+	-
Symbol obiektu	Udostępnienie obiektu	Dojazd drogowy	Parking autokary	Parking samochody	Jasne zasady pobierania opłat	Możliwość dokonywania rezerwacji	Udogodnienia dla niepełnosprawnych

Ryc. 2. Dostępność obiektów wg kwestionariusza badania

Źródło: opracowanie własne.

Drugą z najbardziej wzorcowych kategorii wśród badanych aspektów był stan faktyczny i estetyka obiektów [ryc. 3]. We wszystkich miejscach nie stwierdzono żadnych zagrożeń budowlanych czy niebezpiecznych instalacji (starych, odłamanych stopni, schodów bez poręczy, odpadających tynków, nadłamanych gałęzi itp.); stan wyglądu zewnętrznego i wewnętrznego oraz czystość oceniono jako bardzo zadowolający lub zadowolający. Można więc stwierdzić, że administratorzy sumiennie dbają o pierwsze wrażenie i schludność otoczenia będących w ich gestii zabytków. Zdecydowanie najgorzej w tej grupie plasuje się dostęp do węzła sanitarnego – jest on oznakowany w niewielu miejscach, a łącznie jedynie w 35% z nich można z niego skorzystać, w większości jednak po uprzednim zapytaniu. Rozwiązanie tego problemu powinno być bezwzględnie pierwszym krokiem w dążeniu do poprawy dostosowania obiektów do ruchu turystycznego. Do niektórych z nich turyści docierają po dłuższej podróży autokarem, po której często pierwszą rzeczą, o jakiej myślą, jest skorzystanie z toalety. Powinno się to wziąć pod uwagę i potraktować absolutnie jako priorytet w dbaniu o fizjologię człowieka i komfort podróży.

Kwestionariusz audytu obiektu: 4 - stan obiektu.					
Symbol obiektu	Zagrożenia budowlane	Wyposażenie w toaletę	Estetyka zewnętrzna	Estetyka wnętrza	Czystość bezpośredniego otoczenia
OU-I	-	+	+	+	+
OU-II	-	-	+	+	+
OU-III	-	-	+	+	+
OU-IV	-	-	+	+	+
OU-V	-	-	+	+	+
PH-I	-	+	+	+	+
PH-II	-	-	+	+	+
PH-III	-	-	+	+	+
PH-IV	-	-	+	+	+
PH-V	-	+	+	+	+
KH-I	-	-	+	+	+
KH-II	-	-	+	+	+
KH-III	-	+	+	+	+
KH-IV	-	-	+	+	+
KH-V	-	-	+	+	+
SK-I	-	+	+	+	+
SK-II	-	-	+	+	+
SK-III	-	-	+	+	+
SK-IV	-	+	+	+	+
SK-V	-	+	+	+	+
Symbol obiektu	Zagrożenia budowlane	Wyposażenie w toaletę	Estetyka zewnętrzna	Estetyka wnętrza	Czystość bezpośredniego otoczenia

Ryc. 3. Stan faktyczny obiektów

Źródło: opracowanie własne.

W kolejnej kategorii, jaką jest ekspozycja i aktywność proturystyczna [ryc. 5], najlepszy wynik uzyskał aspekt obsługi przewodnika obiektowego. Chociaż w zdecydowanej większości badanych przypadków trudno o dyżurującą osobę, która w każdej chwili może oprowadzić, to już w każdym z analizowanych miejsc przewodnik pojawi się po uprzednim zamówieniu z najczęściej minimum jednodniowym wyprzedzeniem. Zakładając zazwyczaj wcześniejsze planowanie wycieczki, sytuacja taka jest dopuszczalna. Nikt bowiem, zwłaszcza w najmniejszych obiektach i głównie ze względów ekonomicznych, nie wymaga, aby przewodnik dyżurował bezpłatnie i czekał na potencjalnych klientów. W wielu obiektach istnieje ponadto możliwość obsługi przewodnickiej w języku obcym, najczęściej w jednym, angielskim lub niemieckim. Rzadziej, aczkolwiek jest to również spotykane, oprowadzi grupę ktoś używając języka włoskiego, rosyjskiego czy francuskiego. Również zadowalająco kształtuje się kwestia dodatkowych świadczeń turystycznych, takich jak eventy, minieventy czy lekcje historyczne, chociaż te ostatnie należą do mniejszości i regularnie odbywają się jedynie w opactwie cysterskim w Krzeszowie [www.opactwo.eu, dostęp 04.01.2017]. Rozszerzona oferta jest domeną 55% badanych obiektów i w większości obejmuje zamawiane bądź regularne koncerty organowe (p. opactwo w Pelplinie czy Gdańsku – Oliwie) lub pokazy

filmów (katedry w Poznaniu i Toruniu). W tej grupie zdecydowanie najslabiej kształtuje się oferta tras tematycznych i interpretacji eksponatów. We wszystkich obiektach brakuje zaś rzetelnych opisów i tras zwiedzania dla turystów indywidualnych – najlepsze są te znajdujące się w Kalwarii Zebrzydowskiej, co w dużej mierze wynika z charakteru obiektu i jego dużej powierzchni. Jeśli zaś chodzi o objaśnienia eksponatów, to brakuje ich w zdecydowanej większości lokalizacji, a ułatwiłyby one zdecydowanie orientację oraz dostarczały podstawowych informacji.

Kwestionariusz audytu obiektu: 5 – ekspozycja i aktywność proturystyczna.						
Symbol obiektu	Trasy zwiedzania	Opis eksponatów	Przewodnik w obiekcie (stały)	Przewodnik w obiekcie (na zamówienie)	Eventy i moduły edukacyjne	Projekty sieciowania produktów
OU-I	+	-	-	+	+	-
OU-II	-	-	-	+	-	-
OU-III	-	-	-	+	+	-
OU-IV	-	-	-	+	-	+
OU-V	-	-	-	+	-	-
PH-I	-	-	-	+	+	-
PH-II	-	-	+	+	-	+
PH-III	-	-	-	+	+	+
PH-IV	-	-	-	+	+	+
PH-V	+	-	-	+	+	+
KH-I	-	-	-	+	+	+
KH-II	-	-	-	+	-	-
KH-III	+	-	+	+	+	-
KH-IV	-	-	-	+	-	-
KH-V	-	-	-	+	+	-
SK-I	-	-	-	+	-	+
SK-II	-	-	-	+	-	+
SK-III	-	-	-	+	-	+
SK-IV	-	-	-	+	+	+
SK-V	-	-	-	+	+	+
Symbol obiektu	Trasy zwiedzania	Opis eksponatów	Przewodnik w obiekcie (stały)	Przewodnik w obiekcie (na zamówienie)	Eventy i moduły edukacyjne	Projekty sieciowania produktów

Ryc. 5. Stan ekspozycji i aktywność proturystyczna

Źródło: opracowanie własne.

Wspomniane proturystyczne nastawienie istotnie objawiłoby się również w działaniu zwiększającym utożsamianie się z szerszym kontekstem historii czy wydarzeń danego regionu, a więc w działaniu pakietyzacji i szerszej tematykacji. Zaledwie 55% obiektów leży na jakimś szlaku, dodatkowo w niektórych przypadkach są to trasy nie w pełni zmaterializowane w przestrzeni, koordynowane czy komercjalizowane. W badanych świątyniach nie znaleziono informacji o innych podobnych lub powiązanych obiektach w regionie, a więc wciąż pokutuje brak zrozumienia potrzeby wzajemnej promocji i informacji. Nawet miejsca o największym znaczeniu dla regionu czy kraju, nie miały żadnej wyraźnej informacji o przynależności do danego, czasem bardzo znanego, szlaku

tematycznego. Sieciowanie produktów turystycznych jest niewątpliwie niełatwym zadaniem logistycznym, ale u jego podstaw leży chęć władarzy poszczególnych miejsc do wspólnego tworzenia większej całości. Np. obie świątynie pw. św. Michała Archanioła w Brunarach Wyżnych i w Dębnie Podhalańskim są elementami wpisanego na listę UNESCO zbioru obiektów. Tak reklamowane w kraju i za granicą dziedzictwo powinno być doskonale promowane w kraju, a w każdym z wymienionych miejsc należałoby umieścić informacje o kolejnych lokalizacjach należących do tej grupy. Działanie takie nie tylko pokazałoby więcej historycznie i kulturowo interesujących miejsc, ale również zachęciłoby potencjalnego turystę do spędzenia większej ilości czasu w regionie, co z kolei przełożyłoby się na korzyści usługodawców w sferach gastronomii, hotelarstwa i innych, tzw. paraturystycznych.

Kolejnym niezbyt optymistycznym wynikiem jest ten prezentowany w kategorii oznaczenia obiektu [ryc. 6], pokazujący, że jedynie 65% z nich posiada podstawowe minimum, czyli estetyczny graficznie i wartościowy merytorycznie opis umiejscowiony na zewnątrz i wewnątrz. Stan natomiast tych, których istnienie stwierdzono, jest często niezadowolający lub mało interesujący, niespełniający dzisiejszych wymagań turysty kulturowego. Przykładami mogą być niewielkie, mało przyjazne tablice przed katedrą w Gnieźnie, przestarzała i nieatrakcyjna plansza przed opactwem paulinów w Wągrowcu, niedziałający info-kiosk przed obiektem w Krzeszowie, czy prezentowanie informacji krajoznawczej jedynie w gablocie w przedsionku jak w katedrze w Warszawie. Umieszczenie informacji wyłącznie w ciągu komunikacyjnym świątynnej kruchty albo uniemożliwi spokojne zapoznanie się z nim przyjeźdnemu albo istotnie utrudni przechodzenie kolejny osobom – czy to również zainteresowanym umieszczoną tam treścią, czy po prostu wiernym udającym się na modlitwę. Warto tym samym zmanifestować konieczność zadbania o tak fundamentalne elementy umożliwiające interpretację dziedzictwa, chociaż w wielu miejscach Europy Zachodniej wybiega się bardziej w przyszłość i wprowadza fragmenty rzeczywistości rozszerzonej (wirtualnej) przenoszące w inny wymiar czy epokę, z wykorzystaniem najnowszych technologii. Podobnie jak obecność tablic informacyjnych, również w 65% miejsc stwierdzono możliwość zakupu popularyzatorskiej publikacji lub uzyskanie jakiegokolwiek informacji pisanej na temat zwiedzanego obiektu. W 35% miejsc, nie mając do dyspozycji przewodnika czy zakupionego wcześniej rzetelnego wydawnictwa, turysta pozbawiony jest jakiegokolwiek możliwości poszerzenia wiedzy o nich. Wystarczyłoby w takiej sytuacji zadbanie o rozwiązanie podobne do tego, jakie spotyka się w Trzebnicy na Dolnym Śląsku. Umieszczone w terenie informacje podają, że wystarczy zadzwonić pod podany na nich numer telefonu, aby dowiedzieć się więcej o historii miejsca, przy którym turysta się znajduje. Funkcjonuje to chociażby pod sanktuarium św. Jadwigi i spełnia w pełni swoją rolę, zaspokajając potrzebę podróżnego. Cieszy z pewnością fakt, że aż 95% obiektów posiada informacyjną stronę internetową, łatwo dostępną w wyszukiwarkach po wpisaniu podstawowych słów kluczowych. Nie zawsze jest to portal samodzielny, zdecydowanie częściej ma ona postać subportalu większego podmiotu – jak archidiecezja czy diecezja – ale sam fakt udostępnienia najważniejszych informacji w sieci jest godny uwagi. Na większości stron www pojawiają się podstawowe wiadomości: godziny otwarcia, mszy, w trakcie których zwiedzanie jest zabronione, czy numery telefonów, by można było umówić wizytę, zamówić przewodnika czy po prostu zasięgnąć informacji. W procesie przeprowadzanych badań, za pierwszym razem nie udało się dodzwonić do 20% miejsc, a ponawiając próby do 3%, jedynie 5% miejsc pozostało bez odebranego połączenia.

Kwestionariusz audytu obiektu: 3 - oznaczenie obiektu, 6 – pozostałe badane kwestie.						
Symbol obiektu	Oznaczenie dojazdu do obiektu	Opis obiektu z zewnątrz	Sklep lub kiosk obiektowy	Tematyzacja obiektu	Lokal gastronomiczny (własny)	Strona internetowa
OU-I	+	-	+	+	+	+
OU-II	+	+	+	+	-	+
OU-III	+	+	-	-	-	+
OU-IV	-	+	+	+	-	+
OU-V	-	+	-	-	-	+
PH-I	-	-	+	+	-	+
PH-II	+	+	+	+	-	-
PH-III	+	-	+	+	-	+
PH-IV	-	+	+	+	-	+
PH-V	+	-	+	+	+	+
KH-I	+	-	+	+	-	+
KH-II	+	-	-	-	-	+
KH-III	+	+	+	+	+	+
KH-IV	-	-	-	-	-	+
KH-V	-	+	-	-	-	+
SK-I	+	+	+	+	-	+
SK-II	+	+	-	-	-	+
SK-III	-	+	-	-	-	+
SK-IV	+	+	+	+	-	+
SK-V	-	+	+	+	-	+
Symbol obiektu	Oznaczenie dojazdu do obiektu	Opis obiektu z zewnątrz	Sklep lub kiosk obiektowy	Tematyzacja obiektu	Lokal gastronomiczny (własny)	Strona internetowa

Ryc. 6. Oznaczenie obiektu i pozostałe badane kwestie

Źródło: opracowanie własne.

Kolejna, tym razem kwalitatywna, metoda zastosowana w przeprowadzanej analizie to nota badania anonimowego turysty. Jej przewagą nad kwestionariuszem jest ukazywanie faktycznego stanu rzeczy z punktu widzenia przypadkowego, niezapowiedzianego gościa. Z kolei jej mankament stanowi fakt, że w każdym miejscu może zdarzyć się sytuacja losowa, zmuszająca administratora do zatrudnienia nowej, niedoświadczonej osoby czy wprowadzenia zastępstwa personalnego, które nie posiada tak dobrych kompetencji i wiedzy, jak zatrudniony na co dzień pracownik. W każdym obiekcie zadaniem anonimowego turysty była subiektywna ocena dziesięciu aspektów podanych poniżej wraz z legendą do wyników badań. Oceniano: 1. jasno sformułowane zasady otwarcia i wstępu do obiektu (t – tak; n – nie; n/d – nie dotyczy); 2. jasne zasady opłaty za wstęp (t – tak; n – nie; n/d – nie dotyczy); 3. realizację udostępnienia obiektu indywidualnemu, niezapowiedzianemu turyście (t – tak; t/z – tak; zgodnie z zasadami, t/o – tak z ograniczeniami; n – nie); 4. możliwość skorzystania z WC i węzła sanitarnego (oo – otwarty, oznaczony; on – otwarty nieoznaczony; zu – zamknięty, udostępniony na prośbę; n – niedostępny); 5. nastawienie personelu, spełnianie prośby (t+ – niezwłocznie; t – tak, ze zwłoką; n – niespełnianie prośb);

6. udzielanie przez personel kompetentnych informacji o obiekcie (t – tak; n – nie; n/d – nie dotyczy); 7. posługiwanie się przez personel językami obcymi w stopniu komunikatywnym (liczba języków obcych); 8. dostępność przewodnika w obiekcie *ad hoc* (t – tak; n – nie; n/d – nie dotyczy); 9. dostępność informacji pisanych na temat obiektu (t – tak; n – nie); 10. wiedzę personelu i udzielanie przez niego informacji na temat infrastruktury turystycznej lub komunikacji w pobliżu (t+ – tak, kompetentna; t – tak; skromna; n – nie udziela). Wynik n/d, oznaczający termin „nie dotyczy”, najczęściej charakteryzuje sytuację, w której nie zastano pracownika obiektu lub był on niedostępny na potrzeby przeprowadzenia całego wywiadu. Zebrane wyniki noty anonimowego turysty zostały przedstawione w tabeli [ryc. 7].

Nota anonimowego turysty										
Symbol obiektu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
OU-I	t	n	t/z	oo	t+	t	1	n	t	t+
OU-II	t	t	n	n	t+	t	1	n	t	t-
OU-III	t	t	t	oo	t+	n	1	n	n	t-
OU-IV	n	n	n	n	t-	t	0	n	t	n
OU-V	t	n	t/o	n	t+	t	1	n	n	t-
PH-I	t	t	t/z	n	t-	t	0	n	t	t-
PH-II	n	n	t/z	n	t-	t	0	t-	t	t-
PH-III	n	n	t/o	zu	t+	t	0	n	t	t-
PH-IV	t	t	t/z	on	t+	t	1	n	t	t+
PH-V	t	n	t/o	oo	t+	t	1	n	t	t-
KH-I	t	t	t/z	n	t+	t	1	n	t	t+
KH-II	t	t	t/z	n	t-	t	0	n	n	t-
KH-III	t	t	t	oo	t+	t	2+	t	t	t-
KH-IV	t	t	t/z	n	n/d	n/d	n/d	n	n	n/d
KH-V	t	n	t/z	n	t+	t	0	n	n	t+
SK-I	t	n	t/o	zu	t+	t	1	n	t	t+
SK-II	n	n	t/o	n	t-	n	0	n	n	t-
SK-III	n	n	t/o	n	n/d	n/d	n/d	n	n	n/d
SK-IV	t	n	t/z	oo	t-	t	0	n	t	t-
SK-V	n	n	t/o	zu	t+	t	1	n	t	t-

Ryc. 7. Wyniki noty anonimowego turysty

Źródło: opracowanie własne.

W powyższym zestawieniu znajduje się w wielu miejscach potwierdzenie danych otrzymanych w badaniu z kwestionariuszem audytu. Turysta spotkał się z jasnymi zasadami wstępu do obiektów, które w zdecydowanej większości zostały mu udostępnione, mimo niezapowiadania swojej wizyty, oraz w których nie mógł liczyć na szybkie wynajęcie przewodnika. Ponadto badanie pokazało, że *gros* pracowników było pozytywnie nastawione (90%, w pozostałych 10% obiektów nie zastano nikogo), udzielali oni kompetentnych informacji (80% respondentów) oraz posiadali – czasami skromną – wiedzę o infrastrukturze i atrakcjach znajdujących się w pobliżu. Najniższym punktem – co pokazały poprzednie

wyniki – była możliwość skorzystania z toalety oraz komunikowanie się z personelem w języku obcym (50% ankietowanych wykazała się jego znajomością). Anonimowy turysta sprawdzał głównie umiejętność rozmowy w języku angielskim, jako że jest on najbardziej uniwersalny i najczęściej wykorzystywany w turystyce. Wynik badania nie wykazuje więc większych braków w kompetencjach i niechętnego nastawienia zatrudnionych w analizowanych obiektach pracowników.

Uzupełnienie badań stanowiła trzecia ich część – ankiet ekspercka –, która została skierowana do 40 podmiotów: 20 przedstawicieli renomowanych biur podróży zajmujących się wyjazdami krajowymi oraz 20 pilotów wycieczek pracujących regularnie na terenie Polski. Badanych w pierwszej kolejności zapytano o wybrane lokalizacje i częstotliwość organizacji lub pilotażu grup z ich uwzględnieniem [ryc. 8] – wyniki pokazały przede wszystkim wyższość zabytków Małopolski i Mazowsza nad pozostałymi. Wycieczki do katedry [KH-III] i kościoła Mariackiego w Krakowie [OU-III] oraz katedry warszawskiej [KH-IV] znajdują się w regularnej ofercie wszystkich badanych podmiotów. Następne popularne obiekty to katedry w(e): Gnieźnie [PH-II], Wrocławiu [KH-II], Poznaniu [KH-I], Gdańsku – Oliwie [SK-IV] oraz kościół Pokoju w Świdnicy [OU-II]. Najczęściej proponowaną grupę stanowią zatem historyczne katedry [KH], dalej obiekt polskiej listy UNESCO [OU] i te z listy pomników historii [PH], a na końcu miejsca zszlaków kulturowych [SK].

OU-I	OU-II	OU-III	OU-IV	OU-V	PH-I	PH-II	PH-III	PH-IV	PH-V
40%	50%	100%	10%	0%	10%	80%	10%	20%	20%

KH-I	KH-II	KH-III	KH-IV	KH-V	SK-I	SK-II	SK-III	SK-IV	SK-V
70%	80%	100%	100%	40%	0%	0%	0%	60%	0%

Ryc. 8. Popularność obiektów wśród organizatorów i pilotów wycieczek

Źródło: opracowanie własne.

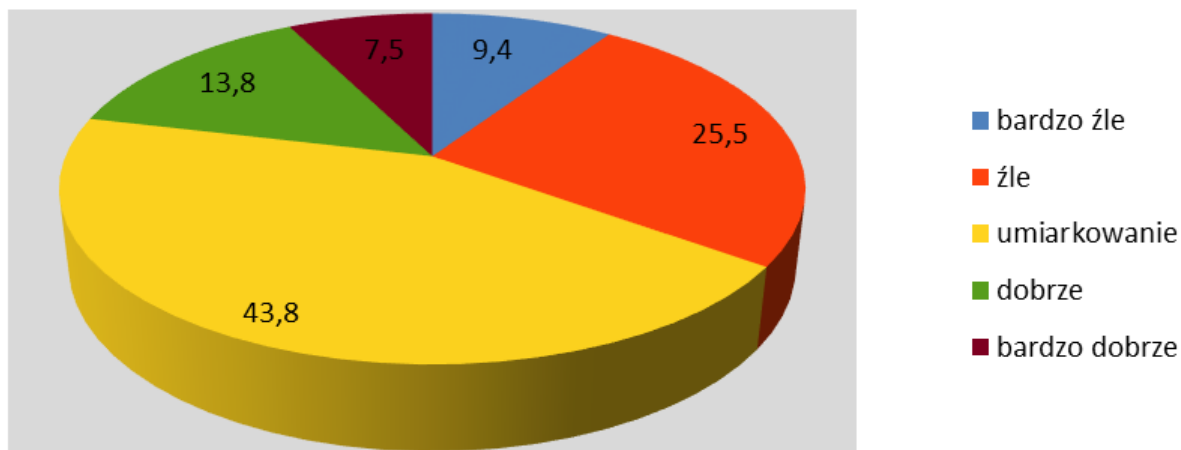
Ankieta ekspercka składała się z dwóch głównych grup pytań (z wyłączeniem metryczki) dotyczących programowania wizyty w obiektach oraz infrastruktury turystycznej. W pierwszej części badano kwestie przejrzystości zasad przyjmowania turystów w obiektach, dokonywania rezerwacji, odpłatności za usługi oraz różnorodności świadczonych usług [ryc. 9]. Najlepiej oceniono w tym względzie dostępność usług przewodnickich w języku polskim (40% – bardzo dobrze, 30% – dobrze), natomiast najgorzej wypadła różnorodność usług turystycznych w obiektach. Najbardziej neutralnie oceniono kontakt telefoniczny lub mailowy z gestorami (80% głosów oceniających go jako „umiarkowany”) oraz dostęp do usług i wydawnictw w językach obcych (70% głosów oceniających go jako „umiarkowany”).

	bardzo źle	źle	umiarkowanie	dobrze	bardzo dobrze
A. Dostęp do informacji praktycznych o obiekcie (w tym strona www).	20	15	40	10	15
B. Zasady udostępniania obiektów dla turystów indyw. I grup.	10	20	60	10	0
C. Zasady opłat za wizytę i za usługi przewodnickie w obiektach.	0	60	35	5	0
D. Dostępność usług przewodnickich i wydawnictw w jęz. polskim.	0	15	15	30	40
E. Dostępność usług przewodnickich i wydawnictw w jęz. obcych.	10	0	70	20	0
F. Łatwość dokonania rezerwacji usługi przewodnickiej i wizyty.	5	35	25	30	5
G. Różnorodność usług turystycznych w obiektach.	35	40	25	0	0
H. Kontakt mailowy lub telefoniczny z obsługą lub gestorami obiektów.	5	5	80	5	5
I. Ogólna ocena procesu programowania i rezerwacji wizyty.	0	40	45	15	0

Ryc. 9. Ocena elementów programowania wizyty w obiektach (wartości w procentach)

Źródło: opracowanie własne.

W ogólnej ocenie zdecydowana większość badanych podmiotów uznało proces programowania i rezerwowania wizyty w obiekcie za umiarkowany, niemal 35% ocenia go negatywnie, zaś tylko nieco ponad 21% – pozytywnie...[ryc. 10].



Ryc. 10 . Ocena elementów programowania wizyty w obiektach ogółem (w procentach)

Źródło: opracowanie własne.

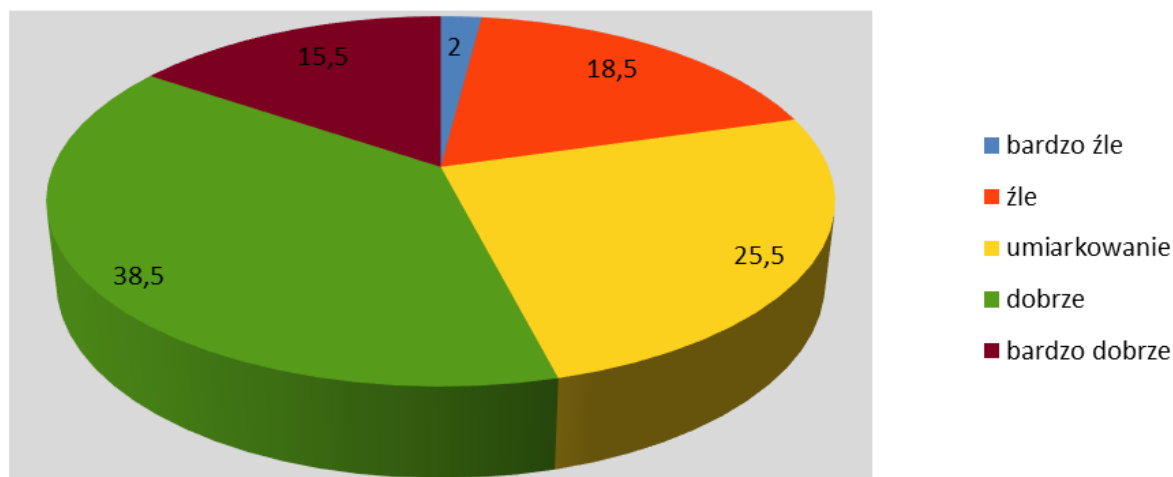
Zdecydowanie lepiej wygląda sytuacja jeżeli chodzi o ocenę elementów infrastruktury turystycznej [ryc.11]. Bardzo mało aspektów zostało ocenionych bardzo źle – stanowią one ogółem jedynie 2% wszystkich uwag. Elementem, do którego branża podeszła najbardziej krytycznie, jest dostępność sanitariatów w pobliżu obiektów, co jedynie potwierdza fakt, że jest to powszechnie zauważalny problem. Również niekorzystny wynik otrzymała jakość usług przewodnickich, którą aż 40% badanych uważa za złą, a zaledwie po 10% za dobrą i bardzo dobrą. Ankietowani najlepiej ocenili możliwość pozostawienia mniejszego pojazdu w pobliżu obiektu (25% – bardzo dobrze, 65% – dobrze), ale za to już bardziej krytycznie podeszli oni do kwestii parkowania autokaru (45% – umiarkowanie, 35% – dobrze). Najbardziej neutralnie badani wypowiedzieli się na temat dostępności oferty gastronomicznej w pobliżu atrakcji.

	bardzo źle	źle	umiarkowanie	dobrze	bardzo dobrze
A. Dostępność infrastrukturalna (możliwość dojazdu dużym autokarem)	5	10	20	55	10
B. Ogólna dostępność infrastrukturalna (łatwość dojazdu, dojścia)	0	0	25	65	10
C. Możliwość parkowania dużego autokaru.	0	10	45	35	10
D. Możliwość parkowania samochodu lub busa.	0	10	0	65	25
E. Dostępność sanitariatów w obiektach lub w pobliżu.	0	60	30	10	0
F. Dostępność gastronomii w pobliżu obiektów.	5	10	30	45	10
G. Sklepy z wydawnictwami w obiektach lub w pobliżu.	0	20	10	35	35
H. Dostępność pamiątek, produktów lokalnych i dewocjonałów.	0	10	10	35	45
I. Jakość i atrakcyjność świadczonych usług przewodnickich.	0	40	40	10	10
J. Nastawienie i pomoc ze strony obsługi w obiektach.	10	15	45	30	0

Ryc. 11. Ocena elementów infrastruktury turystycznej w obiektach (wartości w procentach)

Źródło: opracowanie własne.

Ogólna ocena tego aspektu jest jednak bardzo dobra, co widać po kompleksowym zestawieniu wyników – nieco ponad 20% badanych oceniło oferowane usługi negatywnie, 25,5% – neutralnie, zaś aż 54% - pozytywnie [ryc. 12].



Ryc. 12. Ocena elementów infrastruktury turystycznej w obiektach ogółem (w procentach)
Źródło: opracowanie własne.

Wnioski i postulaty

Obiekty sakralne w Polsce stanowią bez wątpienia niezwykle znaczącą część zabytków, a wiele z nich należy do zbiorów atrakcji turystycznych o najwyższej randze. Zarówno touroperatorzy, jak i turyści indywidualni, przed przyjazdem do nowego miejsca skrupulatnie sprawdzają, co znajduje się wśród najcenniejszych dóbr i co bezsprzecznie należy zobaczyć. Status zabytków sakralnych i ich wartość dla turystyki zdają się być dużo bardziej zauważane przez osoby z nimi niezwiązane, a często pomijane przez ich administratorów. Świadczą o tym wyniki przeprowadzonych badań, pokazujących że dostępność sanitariatów, jakość usług przewodnickich czy poziom interpretacji zgromadzonego dziedzictwa są na niskim poziomie i powinno się ich stan jak najszybciej poprawić. Organizatorzy, od których zależy w dużej mierze czy grupa przyjedzie czy też nie do danego miejsca, zauważają niedociągnięcia w zakresie absolutnie podstawowych zasad zarządzania obiektem turystycznym. Kłopoty z dokonaniem rezerwacji, niejasne zasady wnoszenia opłat, w dodatku często potwierdzanych niefiskalnymi i trudnymi do zaksięgowania dokumentami, czy też ubogie oferty turystyczne i brak atrakcyjnych dla różnych grup odbiorców prelekcji, tematów czy warsztatów. Niewątpliwie jednak nie przyglądając się bliżej sytuacji obiektów sakralnych w Polsce można mieć często złą, a nawet krzywdzącą opinię na ich temat. Jak pokazuje niniejszy artykuł, wiele warunków dobrego zarządzania zabytkami jest w badanych obiektach spełnionych. Wszystkie cieszą się estetycznym wyglądem zewnętrznym i wewnętrznym, a więc zapewniają dobre wrażenie i wizualną atrakcyjność dla przyjezdnych. Większość z nich jest też dostępna o każdej porze roku i chociaż trudno w wielu przypadkach o usługę przewodnicką *ad hoc*, to jednak obiekt można zwiedzić i zapoznać się, chociażby pobieżnie, z jego wyposażeniem. W zdecydowanej większości turysta ma gdzie zaparkować swój pojazd, w pobliżu znajdzie lokal gastronomiczny, a w obiekcie lub jego sąsiedztwie zakupi choćby skromną literaturę popularyzatorską.

Do najważniejszych postulatów wprowadzenia zmian należy konieczność zadbania nie tylko o wygląd i estetykę, ale również o funkcjonalność obiektu. Włodarze muszą zdać sobie sprawę, że wizyta turysty składa się z trzech elementów: recepcji, części właściwej oraz zakończenia, a ogólna jej ocena będzie wypadkową zadowolenia odniesionego na każdym z tych trzech etapów.

1. W części recepcyjnej, administratorzy obiektów muszą zadbać o przystosowanie infrastruktury do przyjęcia dużych autokarów oraz osób niepełnosprawnych. W większości miejsc jedynie pełnosprawni turysta indywidualny nie napotka

problemów – powinno się dołożyć starań w celu polepszenia obecnego stanu rzeczy, zadbać, aby duże grupy mogły bezpiecznie pozostawić autokar lub aby miały chociażby możliwość jego bezpiecznego opuszczenia. W ciągach komunikacyjnych należy zwiększyć przepustowość dla osób z ograniczeniami ruchowymi, narażonymi na największe utrudnienia. Wiele przejść jest zbyt wąskich dla wózków inwalidzkich, część znajduje się na niewielkich podwyższeniach ze stopniami i bez odpowiedniej rampy, natomiast place przed świątyniami często ze względów estetycznych wybrukowano, co również uniemożliwia jazdę wózkiem. Te poważne z punktu widzenia osoby niepełnosprawnej motorycznie utrudnienia są względnie nietrudne do usunięcia. Kolejnym postulatem w grupie elementów recepcji turystycznej jest zwiększenie liczby sanitariatów i ich oznakowanie, tak aby turyści nie tylko mogli z nich korzystać, ale też żeby nie musieli dopytywać się o taką możliwość. Użytkowanie toalet może być płatne, co powinno choć w części znieść przeszkody ekonomiczne i zapewnić finansowanie czyszczenia oraz prac modernizacyjnych. Tak zorganizowany punkt funkcjonujący w sąsiedztwie katedry w Poznaniu może dla wielu stanowić wzór – jest umiejętnie wkomponowany w otoczenie, nie psuje jego historycznej estetyki, korzysta się z niego za opłatą, przez co są środki na jego pilnowanie i utrzymanie w dobrym stanie, posiada właściwe oznakowanie, zaś lokalizacja w pobliżu parkingu pozwala na skorzystanie z niego przed zwiedzaniem lub po jego zakończeniu i przed dalszą podróżą. Ostatnim postulatem w tym punkcie jest uregulowanie kwestii płatności i kwitowania opłat w obiektach sakralnych – instytucje kościelne powinny mieć możliwość sprzedawania biletów, księgowania ich i wydawania odpowiednich dokumentów potwierdzających przychód.

2. Zasadniczą część wizyty turystycznej w obecnych czasach nie składa się tylko z oprowadzenia przez przewodnika, ale z modelu kompleksowej, często wzmagającej interakcję, wizyty. Chociaż w obiektach sakralnych, ze względu na ich charakter, nie można realizować wielu rozwiązań stosowanych w najnowszych metodach interpretacji dziedzictwa, to należy zdecydowanie wprowadzać bardziej skromne, ale również interesujące, urozmaicenia. Powodzeniem cieszyć mogą się oprowadzenia fabularyzowane, elementy wirtualnej rzeczywistości oraz *audioguide*'y lub aplikacje turystyczne; dla młodszych turystów i grup zaleca się zaproponowanie chociaż minimalnej oferty lekcji tematycznych, które skupiając się na wybranym temacie pozwolą nadać danemu miejscu element unikalny i wyróżniający je na tle innych. Najczęściej właśnie zarzut nudnego i powtarzającego się charakteru miejsc świętych pojawia się ze strony grup szkolnych czy młodzieżowych. Ponadto w najważniejszych i największych świątyniach należy zaoferować możliwość wprowadzenia ruchu turystycznego w sposób izolowany, nieingerujący w sferę przeznaczoną dla wiernych. Rozwiązanie takie zastosowano w kościele Mariackim w Krakowie – za opłatą dostać można się pod atrakcyjny ołtarz dłuta Wita Stwosza, natomiast chcąc się pomodlić, wystarczy skorzystać z innego wejścia i pozostać w izolowanej strefie dla wiernych. Rozwiązanie takie pomaga współtworzyć wspólną przestrzeń, niewykluczając ani wiernych ani turystów, a wręcz dążącą do stworzenia kompleksowego miejsca z obserwowanymi i obserwowanymi [Bremer 2003, s. 73-74].
3. Część kończąca pobyt składa się zazwyczaj z wizyty w sklepie czy kiosku obiektowym, zakupu publikacji czy pamiątki oraz skorzystania z lokalu gastronomicznego. W tym zakresie ważny postulat dotyczy uzupełnienia skromnych zasobów wydawnictw naukowych i popularyzatorskich w obiektach oraz wprowadzenie stoisk promujących podobne miejsca w regionie, będące na tym samym szlaku, w tej samej jednostce administracyjnej czy stanowiące kompleks zabytków w okolicy. Koniecznie powinno się również zadbać o zmianę wizerunkową i ocieplenie relacji z turystami

i organizatorami turystyki – turysta to nie intruz, a osoba głodna wiedzy dotyczącej historii i dziedzictwa odwiedzanego miejsca. Ostentacyjne komunikaty i tablice informujące o „bezwzględnych zakazach” oraz niejasne warunki zwiedzania świątyń powodują ich hermetyzację. W tradycji kościelnej szanującej wiarę i wyciszenie zasady takie są w pełni zrozumiałe. Niestety, czasy się zmieniają, a wraz z nimi ich odbiorcy, a gestorzy miejsc sakralnych muszą zadbać o to, aby przez najmłodsze pokolenia nie być postrzeganym jako niedostępni i odizolowani.

Zakończenie

Oceniane obiekty sakralne robią dobre wrażenie dzięki dobrej dostępności komunikacyjnej, zapewnieniu podstawowej infrastruktury turystycznej i paraturystycznej i dbaniu o estetykę. Po bardziej wnikliwej obserwacji widać jednak braki, które nie są istotne dla mieszkających w pobliżu wiernych, a kluczowe dla przybywających z daleka i z innymi potrzebami turystów. Powyższe badania oraz próba postawienia się na miejscu odwiedzającego bardzo szybko pokażą włodarzom, co i w jaki sposób można zmienić, niekoniecznie za pomocą wysokich nakładów finansowych. We wszystkich działaniach podejmowanych przez administratorów tak ważnych obiektów najważniejsza jest jednak rozważa – zbyt „sakralne” podejście do ich organizacji pracy zmierza to wspomnianej hermetyzacji, z kolei zbyt świeckie zarządzanie godzi w tych, dla których miejsca te przede wszystkim powstały – a więc w wiernych i pielgrzymów. Nie można zapominać o tym zarówno przy ocenie, jak i przy reorganizacji tych zabytków. W tym kontekście nie ma wątpliwości, że administrowanie atrakcjami sakralnymi jest zdecydowanie najtrudniejszym zadaniem spośród wszelkich innych, zdecydowanie bardziej ukierunkowanych na turystykę, miejsc. Na koniec można postawić pytanie o reprezentatywność wybranej próby badawczej. Obiekty, chociaż z listy UNESCO, mogą znajdować się daleko od głównych arterii i ośrodków turystycznych i wcale nie być magnesami turystycznymi; z kolei małe czy nie najcenniejsze lokalizacje, ale znajdujące się np. w wakacyjnych kurortach, mogą cieszyć się prawdziwym turystycznym obłożeniem. Wybór analizowanych miejsc został jednak dokonany z punktu widzenia turysty kulturowego, a więc tego szukającego przede wszystkim obiektów o najwyższej wartości i najszerzym kontekście historycznym.

Bibliografia

- Bremer, T.S., 2003, *Il Genius Loci Ignotus di Eranos e la Creazione di un Luogo Sacro*, [in] E. Barone, M. Riedl, A. Tischel (eds) *Eranos, Monte Verità, Ascona*, Edizioni ETS, Piza
- Bremer T.S., 2006, *Sacred Spaces and Tourist Places*, [in] D.J. Timothy, D.H. Olsen (eds), *Tourism, Religion and Spiritual Journeys*, Routledge, London
- Cymańska-Garbowska B., Stablik-Włazłak B., 2013, *Podstawy turystyki, t. 1*, Wydawnictwo REA, Warszawa.
- Divers Beliefs: Tourism of Faith. Religious Tourism Gains Ground*, 2012, Strategic Initiatives and Government Advisory (SIGA), FICCI
- Góral A., 2012, *Zarządzanie miejscami kultu religijnego w kontekście rozwoju turystyki kulturowej*, „Turystyka Kulturowa”, nr 1, , s. 19-34
- Jackowski A., 1998, *Pielgrzymki = Turystyka pielgrzymkowa = Turystyka religijna? Rozważania terminologiczne*, „Turyzm”, 8, 1,s. 5-20
- Kocher S., Levi D., 2009, *Understanding Tourism at Heritage Religious Sites*, “Focus: Journal of Planning Practice and Education”, 1, p.17-21
- Kruczek Z., Walas B., 2009, *Nowoczesne postrzeganie promocji kulturowych produktów turystycznych*, [w:] A. Stasiak, *Kultura i turystyka – wspólnie zyskać*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa, Łódź
- Łuczewski M., Bednarz-Łuczewska P., 2012, *Analiza dokumentów zastanych*, [w:] D. Jemieliński (red.), *Badania jakościowe. Metody i narzędzia*, PWN, Warszawa
- MacCannell D., 2002, *Turysta. Nowa teoria klasy próżniaczej*, WWL Muza SA, Warszawa
- Mikos v. Rohrscheidt A., 2008, *Turystyka kulturowa. Fenomen, potencjał, perspektywy*, GWSHM Milenium, Gniezno.
- Mikos v. Rohrscheidt A., 2013, *Szlak piastowski w przebudowie. Struktura, zarządzanie, oferta kulturowo-turystyczna*, Proksenia, Kraków.
- Myga-Piątek U., 2011, *Koncepcja zrównoważonego rozwoju w turystyce*, „Problemy Ekorozwoju”, 6 (1), s. 145-154
- Olsen D.H., 2006, *Management Issues for Religious Heritage Attractions*, [in] D.J. Timothy, D.H. Olsen, *Tourism, Religion and Spiritual Journeys*, Routledge, London
- Tuan Yi-Fu, 1977, *Space and Place: The Perspective of Experience*, University of Minnesota Press, Minneapolis.
- Turystyka w 2015*, 2016, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa
- Zajadacz A., 2014, *Dostępność przestrzeni turystycznej w ujęciu geograficznym*, „Turyzm”, 24, (1), s. 49-55

Strony internetowe (dostęp potwierdzony 10.01.2017)

www.achikatedraoliwa.pl

www.benedyktyni.net

www.debno.diecezja.pl

www.imienia.pl

www.informacja.pelplin.com

www.janjerolimski.archpoznan.pl

www.kalwaria.eu

www.katedra.archpoznan.pl

www.katedra.mkw.pl

www.katedra-frombork.pl

www.katedratorun.pl

www.katedra-wawelska.pl

www.kosciolpokoju.pl

www.lad.pl

www.mariacki.com

<http://www.opactwo.eu/index.php/zwiedzanie/984-oferta-dla-szkol-ponadpodstawowych>

www.parafia.brunary.pl

<http://turystykakulturowa.org/ojs/index.php/tk/article/view/>

www.wagrowiec.paulini.pl

Function and quality of tourist services in management of the most important sacred monuments in Poland

Keywords: religious tourism, pilgrimage, tourism management, sacred tourism attractions.

Abstract

It is hard to imagine a cultural tour itinerary which would not include a sacred sight. Almost every medium or large city has a remarkable sacred building, which often is a witness of history. City routes, thematic routes or standard walking guides always include such places. For this reason it is so important to make it available for tourism with transparent rules of sightseeing, payment and with pro-touristic initiatives. Unfortunately, in many cases, it seems that religious buildings are protected, closed bastions with numerous prohibitions than amenities. The aim of this article is to examine the most important temples of Poland, evaluate the quality of tourist services and indicate the value of tourism in management of sacred monuments.

Załącznik 1 KWESTIONARIUSZ AUDYTU OBIEKTU SAKRALNEGO

(opracowanie własne, na podstawie Mikos v. Rohrscheidt A., 2013, Szlak Piastowski w Przebudowie)

1. Metryka obiektu:

- 1.1. Nazwa obiektu:
- 1.2. Adres obiektu:
- 1.3. Administrator obiektu:
- 1.4. Dane kontaktowe:

2. Dostępność obiektu:

- 2.1. Dostępność faktyczna obiektu: *pełna* | *ograniczona* | *niepewna* | *brak* .
Opis sposobu udostępnienia/uzasadnienie braku dostępności:
- 2.2. Dostępność komunikacyjna obiektu:
 - 2.2.1. Dojazd drogowy: *bez ograniczeń* | *z ograniczeniem* (jakie):
 - 2.2.2. Możliwość parkowania autokarów na miejscu: *tak* | *nie* (odległość w m.:)
typ parkingu: opis:..... | opłata: *tak* | *nie* .
 - 2.2.3. Możliwość parkowania samochodów na miejscu: *tak* | *nie* (odległość w m.:)
typ parkingu: opis:..... | opłata: *tak* | *nie* .
 - 2.2.4. Przystanek kolejowy na miejscu: *tak* | *nie* (odległość do najbliższego: km)
 - 2.2.5. Przystanek autobusowy na miejscu: *tak* | *nie* (odległość do najbliższego: km)
- 2.3. Jasne zasady opłaty za bilety wstępu: *tak* | *nie*.
- 2.4. Rodzaj dokumentu potwierdzającego uiszczenie opłaty:
- 2.5. Możliwość dokonywania rezerwacji:
 - a) indywidualnych: *tak* | *nie* b) grupowych: *tak* | *nie*
- 2.6. Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych: *tak* | *nie*

3. Oznaczenie obiektu:

- 3.1. Oznaczenie dojazdu/dojścia do obiektu: *tak* | *nie* ;
forma:....., języki:
- 3.2. Forma opisu obiektu z zewnątrz:, języki:

4. Stan obiektu:

- 4.1. Zagrożenia budowlane dla zwiedzających: *tak* | *nie*.
- 4.2. Wyposażenie obiektu w WC i węzeł sanitarny: *tak* | *nie*.
- 4.3. Estetyka wyglądu zewnętrznego: *wysoka* | *zadowolająca* | *niska* | *krytyczna*.
- 4.4. Estetyka wyglądu wewnętrznego: *wysoka* | *zadowolająca* | *niska* | *krytyczna*.
- 4.5. Czystość bezpośredniego otoczenia: *wysoka* | *zadowolająca* | *niska* | *krytyczna*.

5. Ekspozycja i aktywność proturystyczna:

- 5.1. Trasy zwiedzania: *tak* | *nie* .
- 5.2. Formy ekspozycji: (opis tras):
- 5.3. Opis eksponatów: *tak* | *nie* .
- 5.4. Przewodnictwo po obiekcie:
 - a) stałe: *tak* | *nie* ; języki:
 - b) na zamówienie: *tak* | *nie* ; języki:
- 5.5. Eventy, mikroeventy, animacja turystyczna (stałe i na zamówienie)
 - a) nazwa:; regularność:
 - b) nazwa:; regularność:
 - c) nazwa:; regularność:
- 5.6. Moduły edukacyjne (lekcje, warsztaty): *tak* | *nie* .
- 5.7. Inne elementy oferty turystycznej:
- 5.8. Inna aktywność obiektu (drzwi otwarte, newsletter, gazeta):
- 5.9. Udział w projektach sieciowania produktów turystycznych: *tak* | *nie* .

6. Pozostałe badane kwestie:

- 6.1. Sklep obiektowy: *tak* | *nie* ; kiosk obiektowy: *tak* | *nie* .
- 6.2. Tematyka obiektu:
 - 6.2.1. Opracowania naukowe dostępne na miejscu: *tak* | *nie*.
 - 6.2.2. Opracowania popularyzacyjne dostępne na miejscu: *tak* | *nie*.
- 6.3. Lokal gastronomiczny:
 - a) własny: *tak* | *nie* ; inny w pobliżu: *tak* | *nie* .
- 6.4. Strona internetowa: *tak* | *nie* ; adres:

Załącznik 2. NOTA ANONIMOWEGO TURYSTY

(opracowanie własne, na podstawie Mikos v. Rohrscheidt A., 2013, Szlak Piastowski w Przebudowie)

Obiekt (nazwa, miejscowość)

Data badania:, Badający:

1. Jasno sformułowane zasady otwarcia i wstępu do obiektów:

tak, nie, nie dotyczy

opis:

2. Jasne zasady opłaty za wstęp:

tak, nie, nie dotyczy

opis:

3. Realizacja udostępnienia obiektu indywidualnemu niezapowiedzianemu turyście:

tak, zgodnie z podanymi zasadami, tak z ograniczeniami, nie

opis:

4. Możliwość skorzystania z WC i węzła sanitarnego:

otwarty oznaczony | otwarty nieoznaczony | zamknięty udostępniony na prośbę | niedostępny

opis:

5. Nastawienie personelu. Spełnianie prośby:

niezwłocznie | ze zwłoką/niechętnie | w ogóle

opis:

6. Personel udziela kompetentnych informacji o obiekcie:

tak | nie | nie dotyczy

opis:

7. Personel posługuje się językami obcymi w stopniu komunikatywnym:

żadnym | jednym | dwoma i więcej

opis:

8. Przewodnik po obiekcie dostępny *ad hoc*:

tak | nie | po niedługim oczekiwaniu

opis:

9. Dostępność informacji pisanych na temat obiektu:

tak | nie

opis:

10. Personel posiada wiedzę i udziela informacji na temat infrastruktury turystycznej lub komunikacji w pobliżu:

tak, kompetentna | tak, skromna | nie

Załącznik 3 - Ankieta ekspercka

OBŚLUGA RUCHU TURYSTYCZNEGO W OBIEKTACH SAKRALNYCH NA TERENIE POLSKI

(opracowanie własne)

Szanowni Państwo,

Zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie poniższej, krótkiej ankiety. Badanie ma na celu ocenę jakości świadczonych usług turystycznych w obiektach sakralnych najwyższej rangi na terenie Polski. Uwzględniono zatem obiekty z kategorii: pomniki historii, obiekty UNESCO, historyczne katedry w dużych ośrodkach miejskich oraz świątynie będące obiektami szlaków kulturowych.

Państwa udział w badaniu, jako praktyków, jest niezwykle cenny, a wyniki mogą prowadzić do ciekawych wniosków poprawiających jakość obsługi ruchu turystycznego w naszym kraju.

Z wyrazami szacunku,

Przemysław Buryan

autor

I. NAJCENNIJSZE OBIEKTY SAKRALNE POLSKI W PROGRAMACH WYCIECZEK KULTUROWYCH OFEROWANYCH PRZEZ BIURA PODRÓŻY.

Proszę zaznaczyć stawiając „x” miejsca, do których organizują lub w których oprowadzają Państwo wycieczki:

- Bazylika archikatedralna Wniebowzięcia Najświętszej Maryi Panny i św. Andrzeja we Fromborku
- Katedra pw. Wniebowzięcia NMP i św. Wojciecha w Gnieźnie
- Zespół dawnego opactwa cysterskiego w Łądzie nad Wartą
- Zespół pocystersko-katedralny w Pelplinie
- Zespół dawnego opactwa cystersów w Krzeszowie
- Kalwaria Zebrzydowska
- Kościół pokoju w Świdnicy
- Kościół Wniebowzięcia Najświętszej Marii Panny w Krakowie (Kościół Mariacki)
- Kościół drewniany w Dębnie Podhalańskim
- Cerkiew św. Michała Archanioła w Brunarach Wężnych
- Bazylika archikatedralna Świętych Apostołów Piotra i Pawła w Poznaniu
- Archikatedra św. Jana Chrzciciela we Wrocławiu
- Bazylika archikatedralna św. Stanisława i św. Wacława w Krakowie
- Bazylika archikatedralna św. Jana Chrzciciela w Warszawie
- Bazylika katedralna św. Jana Chrzciciela i św. Jana Ewangelisty w Toruniu
- Opactwo benedyktyńskie w Lubiniu k. Kościana
- Kościół św. Jana Jerozolimskiego za Murami w Poznaniu
- Kościół pw. Zwiastowania NMP w Inowrocławiu
- Bazylika archikatedralna w Gdańsku-Oliwie
- Klasztor Paulinów i Parafia Wniebowzięcia NMP w Wągrowcu

II. OBSŁUGA RUCHU TURYSTYCZNEGO

II.1. Programowanie wizyty w obiektach. (Proszę zaznaczyć jak oceniają Państwo następujące aspekty obsługi ruchu turystycznego w wymienionych w punkcie I obiektach, niezbędne w procesie organizacyjnym podróży.)

A. Dostęp do informacji praktycznych o obiekcie (w tym jakość i czytelność strony www).

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

B. Zasady udostępniania obiektów dla turystów indywidualnych i grupowych (w tym jednoznaczność informacji n.t. godzin otwarcia).

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

C. Zasady opłat za wizytę i za usługi przewodnickie w obiektach.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

D. Dostępność usług przewodnickich i wydawnictw w języku polskim.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

E. Dostępność usług przewodnickich i wydawnictw w językach obcych (co najmniej po angielsku).

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

F. Łatwość dokonania rezerwacji usługi przewodnickiej i wizyty w obiektach.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

G. Różnorodność usług turystycznych w obiektach (wykłady, zwiedzanie tematyczne, mikroevent).

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

H. Kontakt mailowy lub telefoniczny z obsługą lub gestorami obiektów.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

H. Ogólnie jak oceniają Państwo proces programowanie i rezerwacji wizyty w obiektach?

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

II.2. Infrastruktura turystyczna. (Proszę zaznaczyć jak oceniają Państwo następujące aspekty niezbędne w procesie przebiegu podróży do wymienionych w punkcie I obiektów.)

A. Dostępność infrastrukturalna (możliwość dojazdu dużym autokarem).

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

B. Ogólna dostępność infrastrukturalna (łatwość dojazdu, dojścia).

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

C. Możliwość parkowania dużego autokaru w pobliżu.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

D. Możliwość parkowania samochodu lub busa w pobliżu.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

E. Dostępność sanitariatów w obiektach lub w ich pobliżu.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

F. Dostępność gastronomii w pobliżu obiektów.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

G. Sklepy z wydawnictwami w obiektach lub w ich pobliżu.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

H. Dostępność pamiątek, produktów lokalnych lub lokalnych dewocjonałów w obiektach.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

I. Jakość i atrakcyjność świadczonych usług przewodnickich.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

J. Nastawienie i pomoc ze strony obsługi w obiektach.

bardzo źle *źle* *umiarkowanie* *dobrze* *bardzo dobrze*

III. PODSTAWOWE INFORMACJE O ANKIETOWANYM

A. Jaki sektor branży turystycznej Pani/Pan reprezentuje?:

- organizator/agent pilot przewodnik pracownik naukowy/samorządowiec

B. Ile osób rocznie Pani/Pan obsługuje?:

- wieś/miasto do 50tys miasto do 100tys miasto do 500tys metropolia powyżej 500tys

C. Ile razy rocznie ma Pani/Pan styczność z zaznaczonymi obiektami?:

- <5 5-15 16-25 26 – 35 > 35

D. Jak określi Pani/Pan organizowane/obsługiwane przez siebie podróże?

- pielgrzymkowe (obiekty sakralne są głównym celem, nacisk na modlitwę, obrzędy)
 religijne (obiekty sakralne są ważnym celem, nacisk na dziedzictwo materialne)
 krajoznawcze (obiekty sakralne są uzupełnienie programu)

D. Metryczka:

- kobieta mężczyzna

wiek:

wykształcenie:

stan cywilny:

wyznanie: