



Ruch turystyczny w Krakowie w 2017 roku



Krzysztof Borkowski

Tadeusz Grabiński

Renata Seweryn

Leszek Mazanek

Ewa Grabińska



Kraków

Ruch turystyczny Krakowie w 2017 r.



Małopolska Organizacja Turystyczna

Urząd Miasta Krakowa, 14.12.2017

Celem przeprowadzonych badań było:

oszacowanie wielkości przyjazdowego ruchu turystycznego do Krakowa oraz rozpoznanie postaw, zachowań i opinii jego uczestników (z podziałem na gości krajowych i zagranicznych)



Założenia metodyczne

- Podstawą analizy były wyniki badań ankietowych zrealizowanych od maja do września 2017 r. wśród odwiedzających miasto w celach turystycznych.
- Liczebność próby, którą uwzględniono finalnie we wnioskowaniu wyniosła **$n = 3509$ osób**.
- Stosowano kwestionariusze w języku polskim, angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim, włoskim i rosyjskim.



Założenia metodyczne

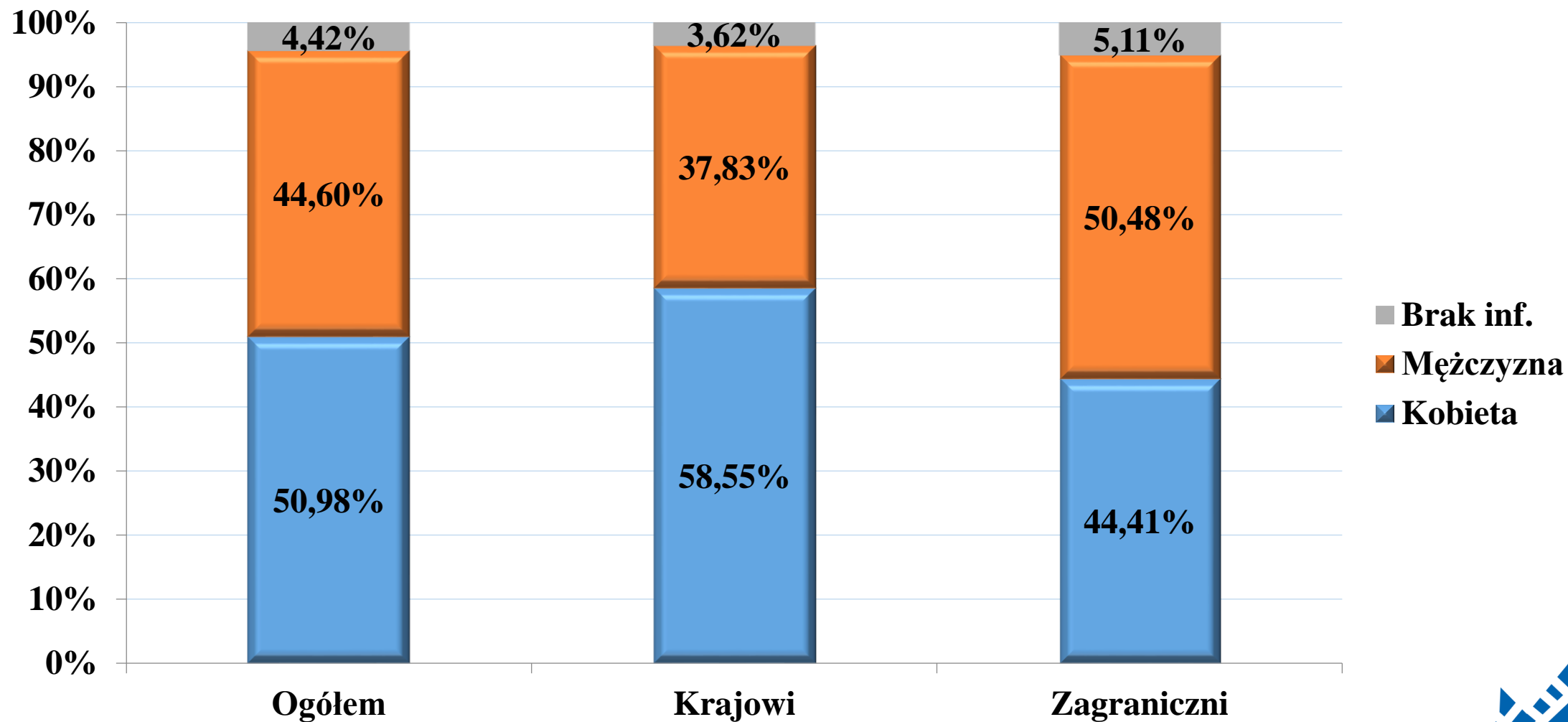
- Ankietyzacja prowadzona była w obiektach noclegowych oraz w strategicznych pod względem turystycznym punktach miasta, przez ankieterów szczegółowo przeszkolonych przez MOT i Zespół przygotowujący raport.
- Posiłkowano się także danymi wtórnymi z Bazy Danych Regionalnych oraz komunikatów, biuletynów, publikacji elektronicznych dostępnych w witrynie i udostępnionych przez GUS.



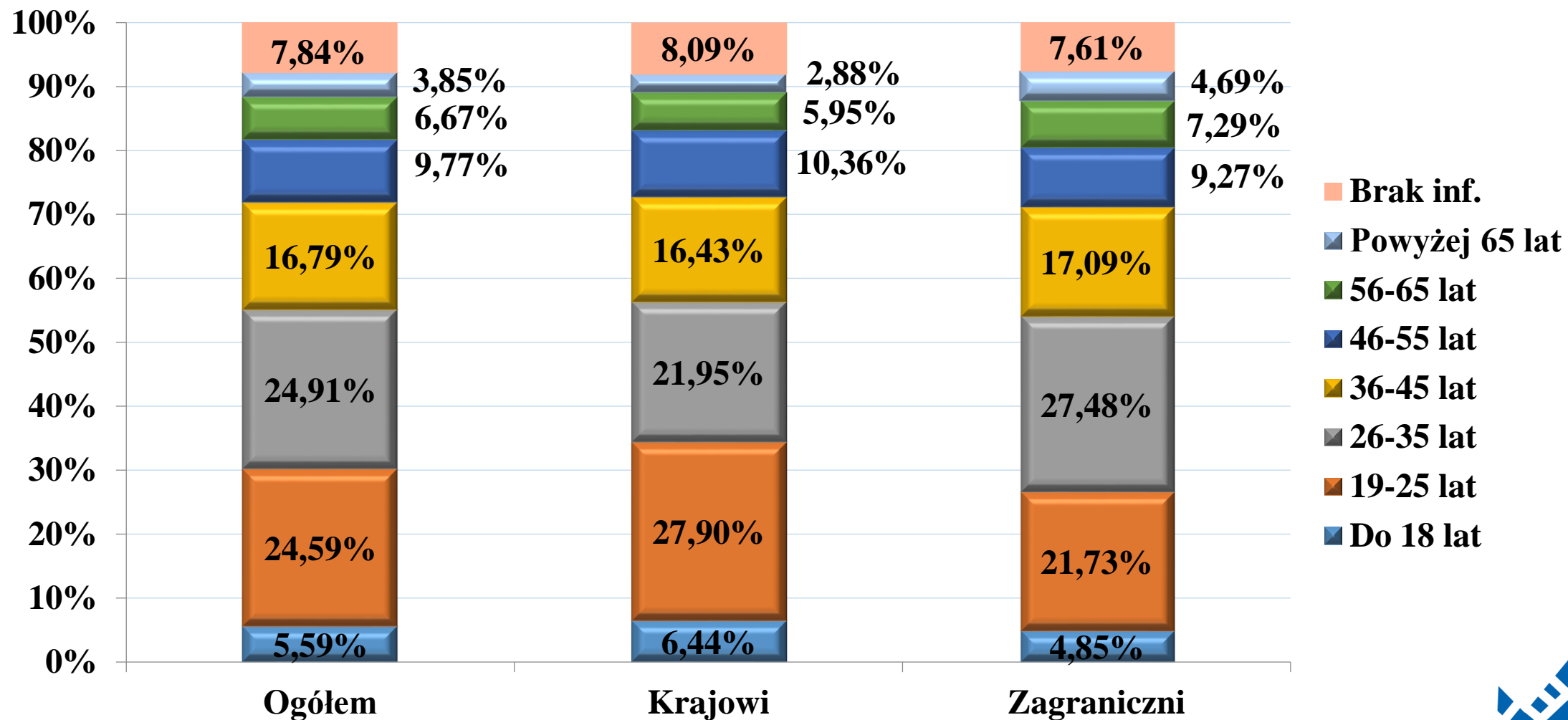
STRUKTURA PRÓBY



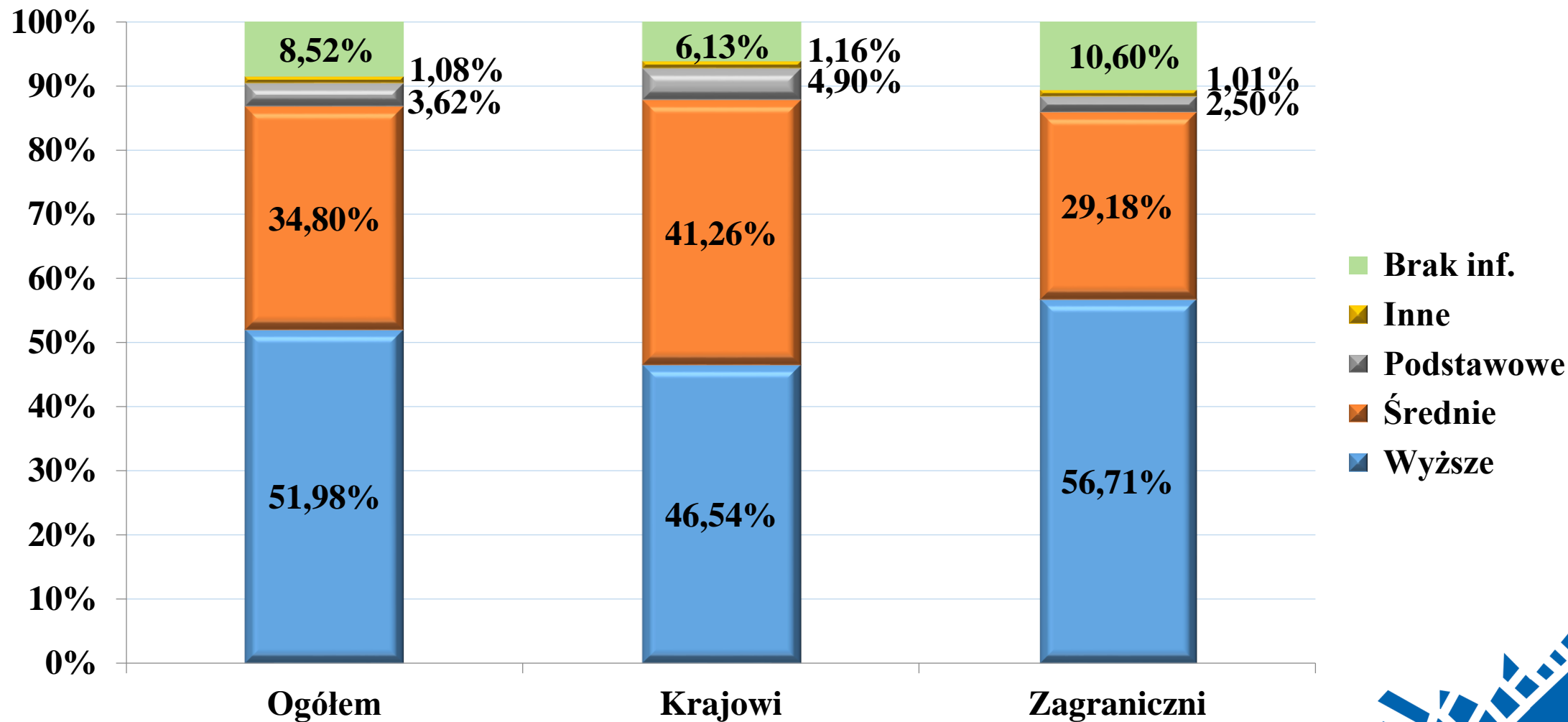
Płeć odwiedzających (w %)



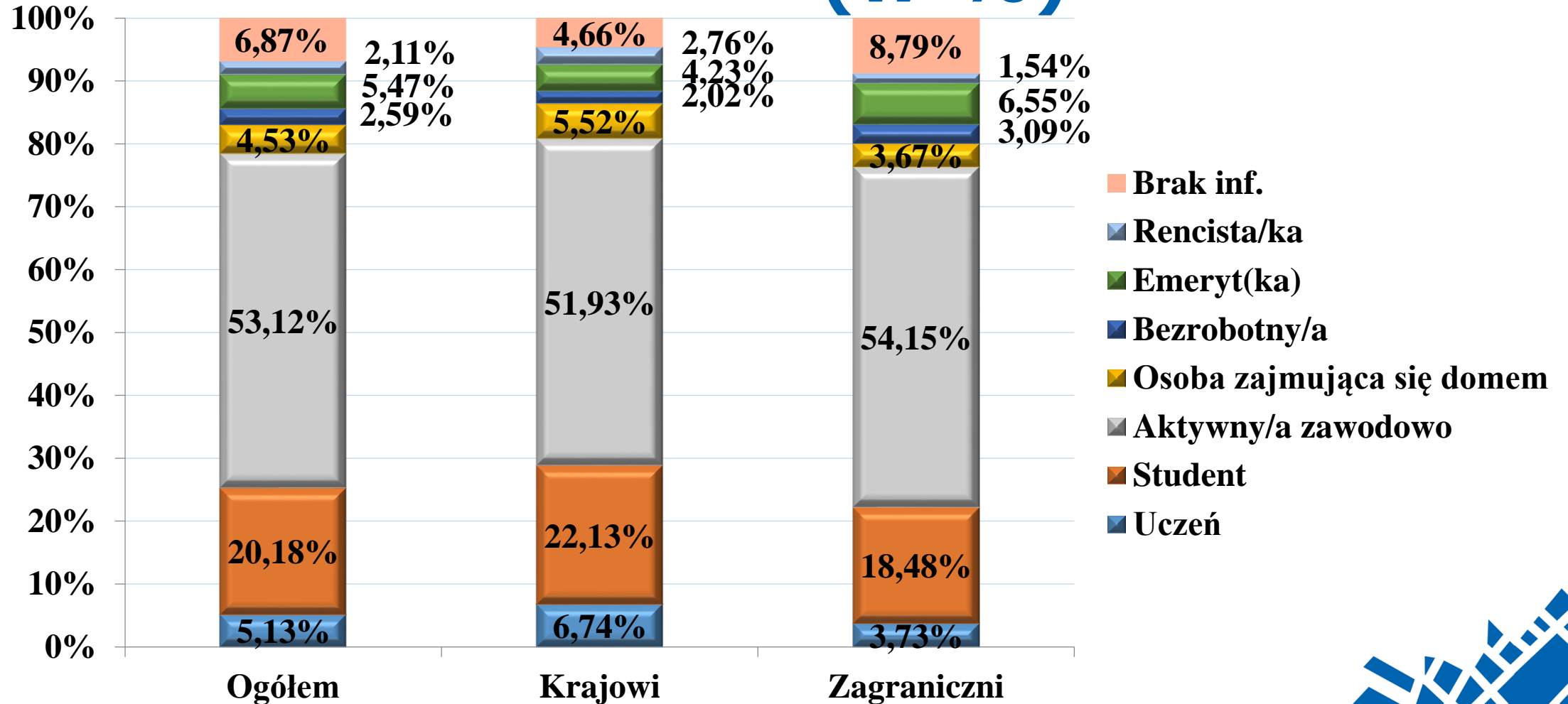
Wiek odwiedzających (w %)



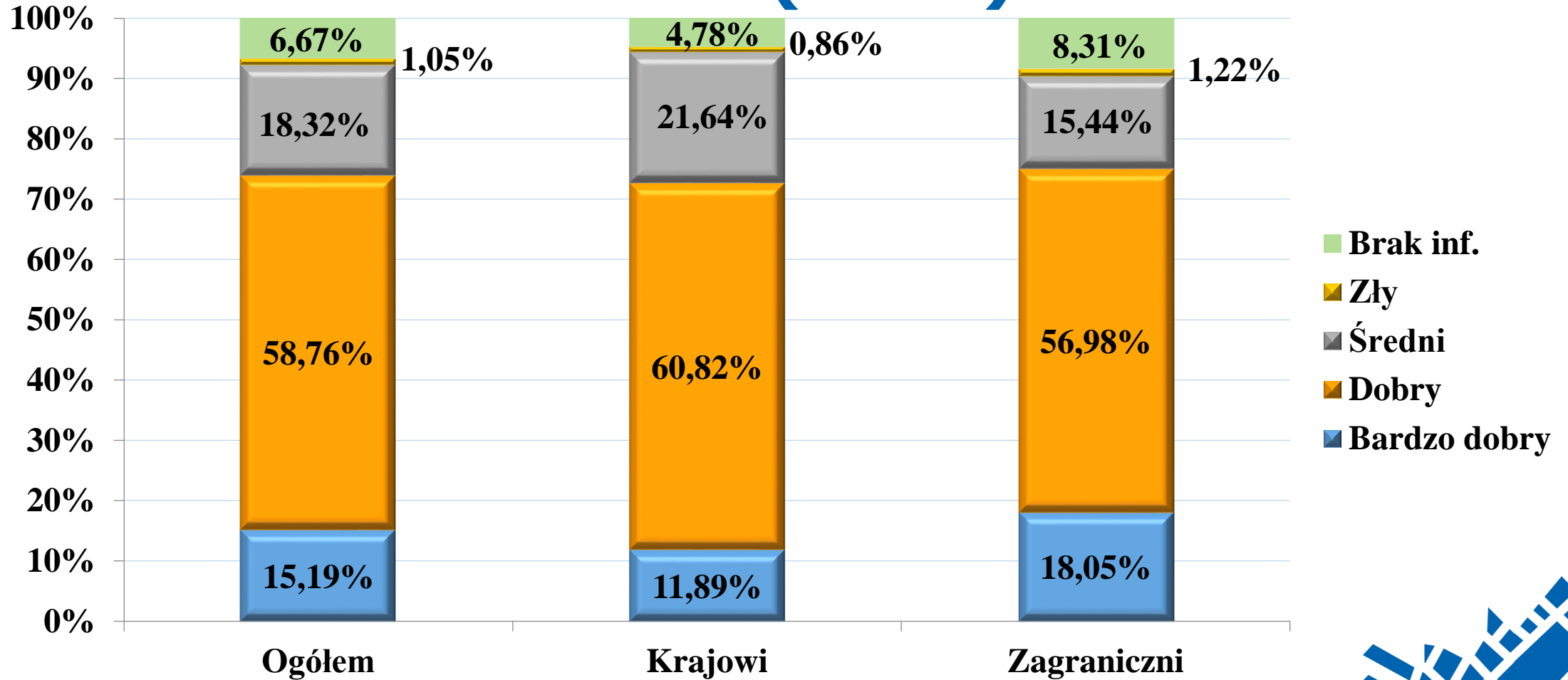
Wykształcenie odwiedzających (w %)



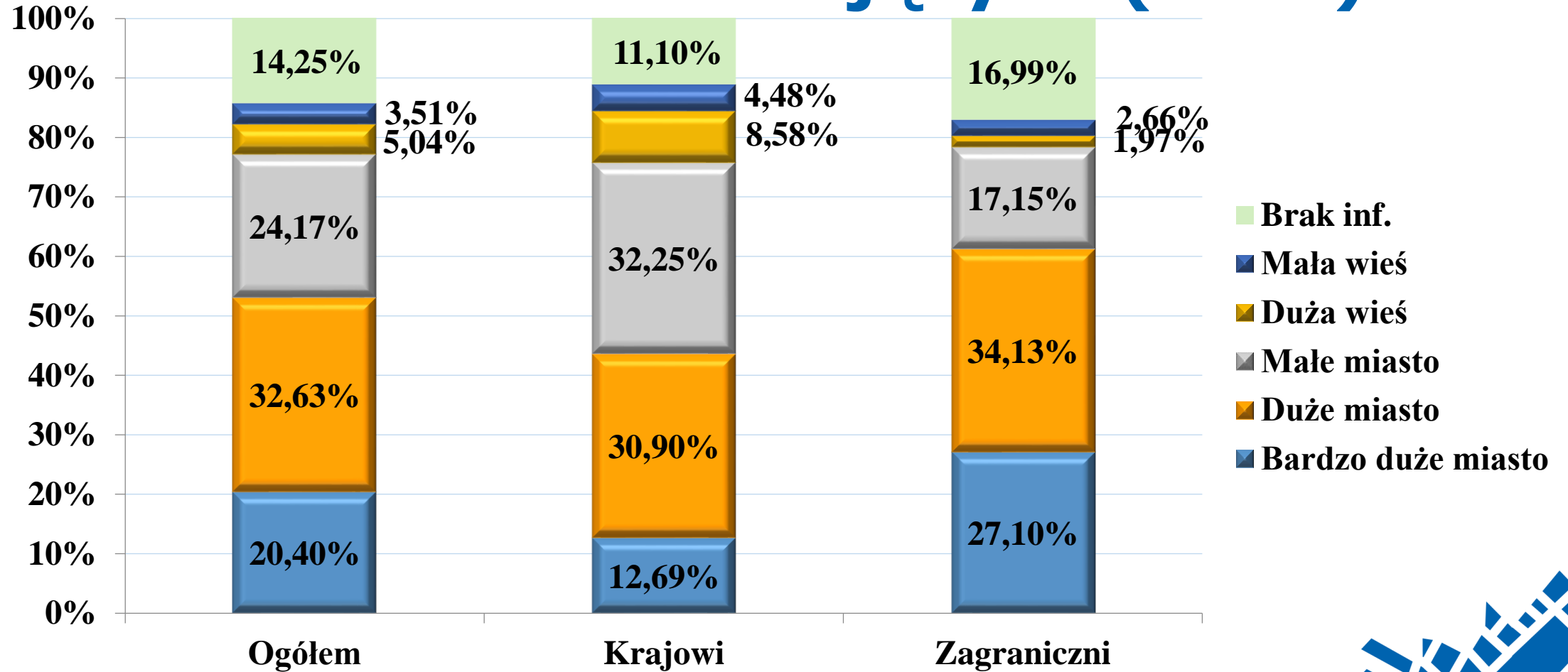
Status zawodowy odwiedzających (w %)



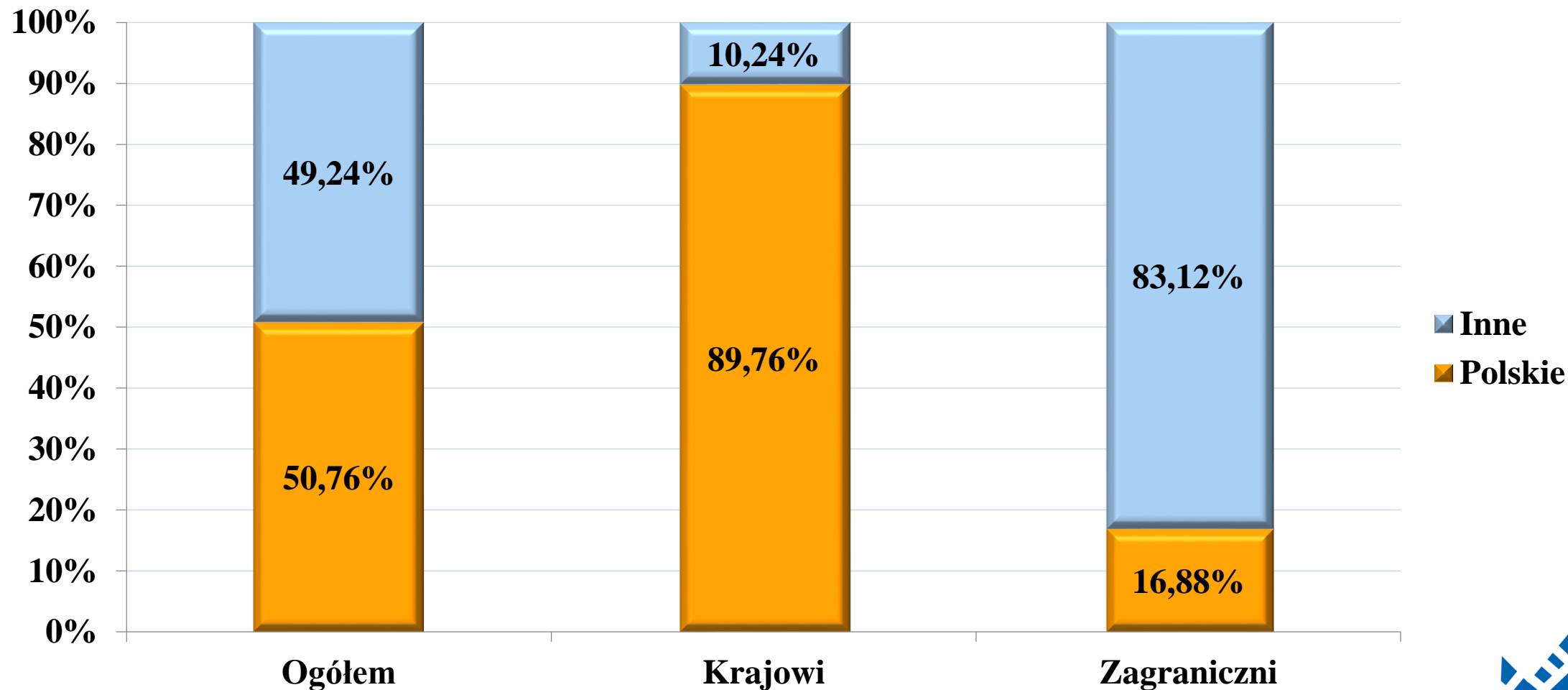
Status materialny odwiedzających (w %)



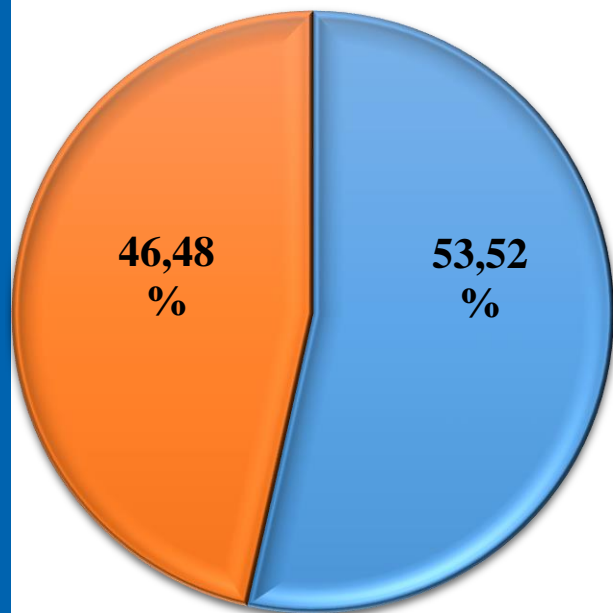
Wielkość miejsca zamieszkania odwiedzających (w %)



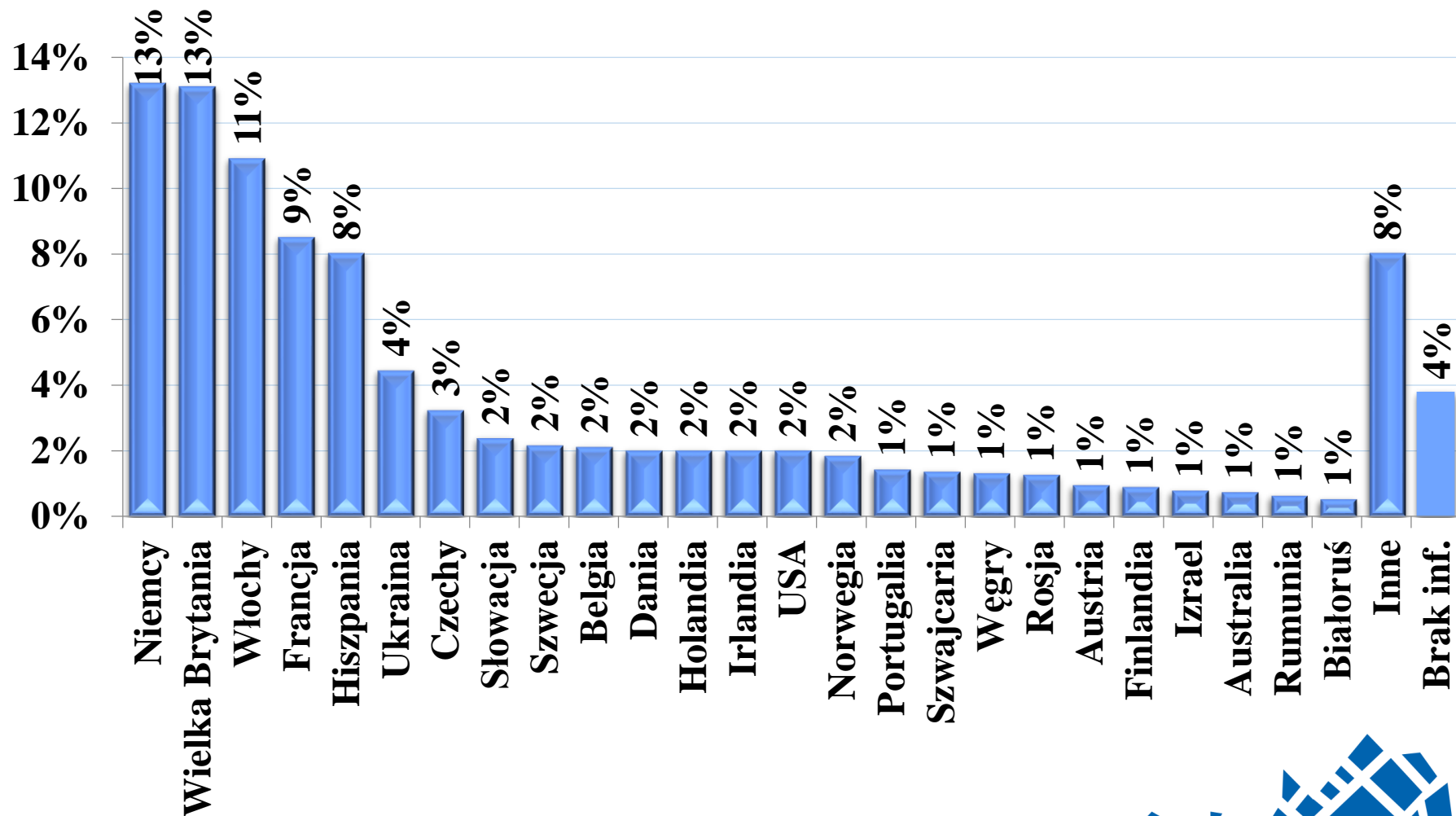
Pochodzenie odwiedzających (w %)



Struktura narodowa odwiedzających (w %)



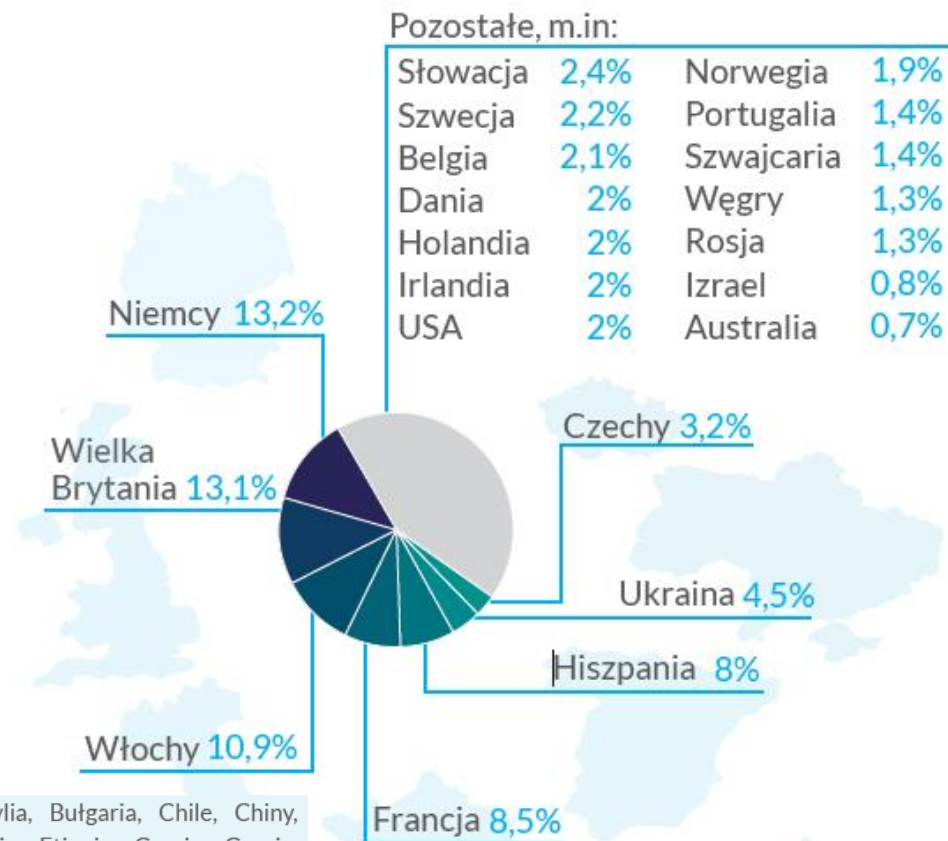
■ Zagraniczni ■ Krajowi



Turystyka krajowa i zagraniczna



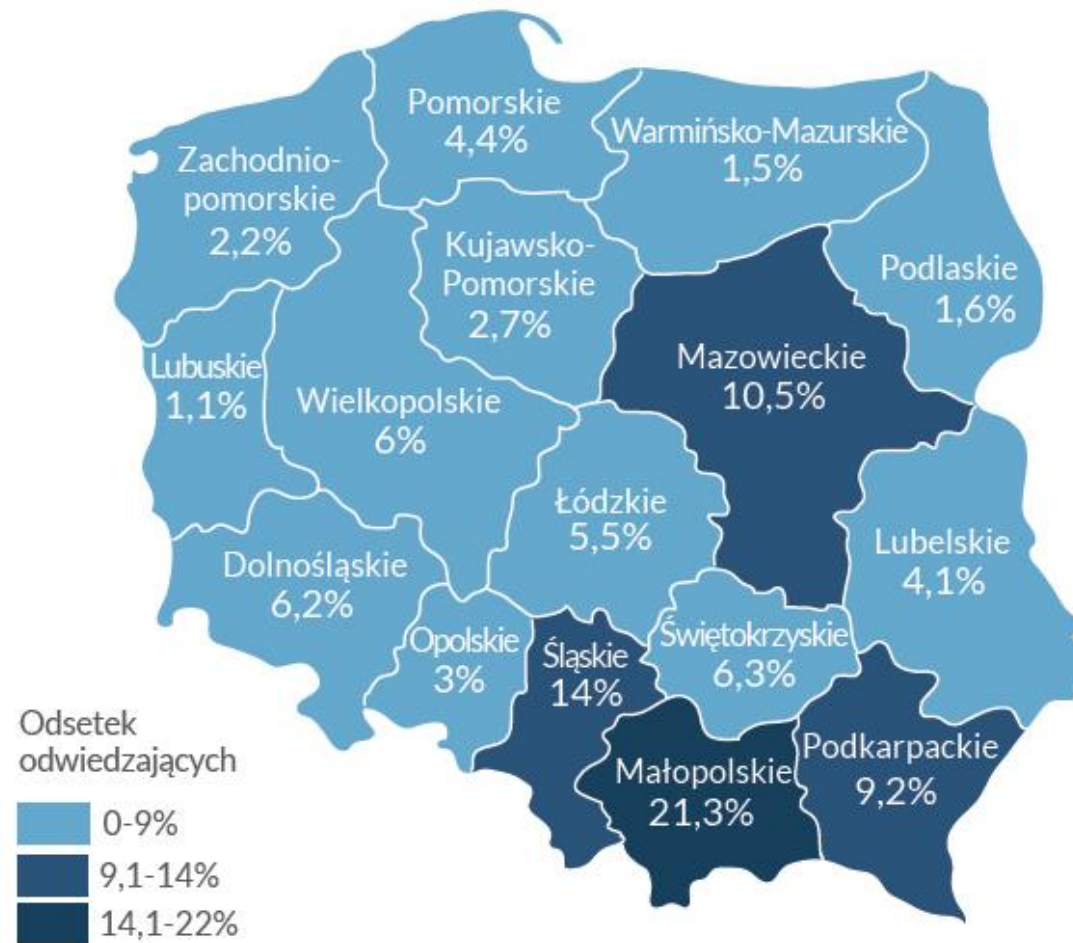
Struktura przyjazdów cudzoziemców do Krakowa według wybranych państw



Inne, wybrane: 8%: Argentyna, Brazylia, Bułgaria, Chile, Chiny, Chorwacja, Cypr, Malta, Egipt, Estonia, Etiopia, Grecja, Gruzja, Honduras, Indie, Indonezja, Islandia, Japonia, Kanada, Kazachstan, Kenia, Kolumbia, Korea, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Maroko, Meksyk, Nowa Zelandia, Pakistan, Panama, Peru, RPA, Serbia, Singapur, Słowenia, Turcja, Urugwaj, Wietnam, Zjednoczone Emiraty Arabskie.



Struktura przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania, według województw

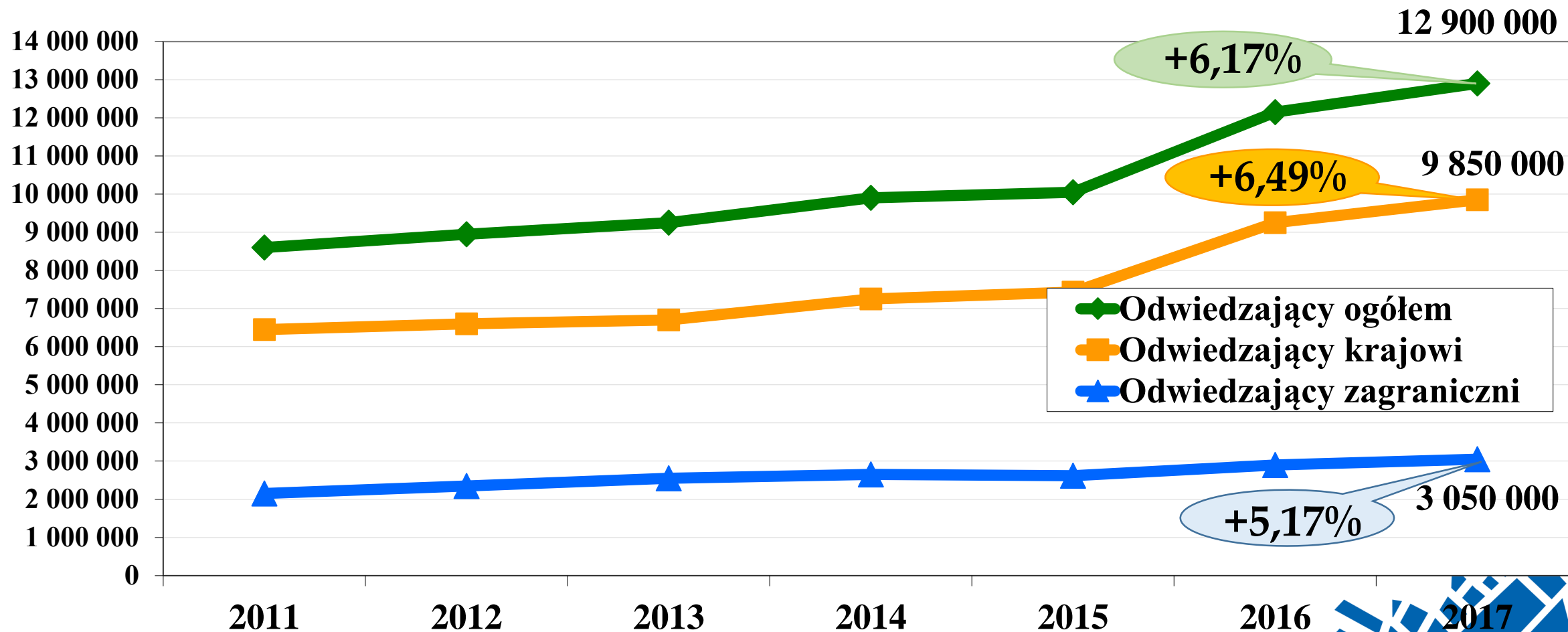


WYNIKI BADAŃ – szacunki rozmiarów przyjazdowego ruchu turystycznego

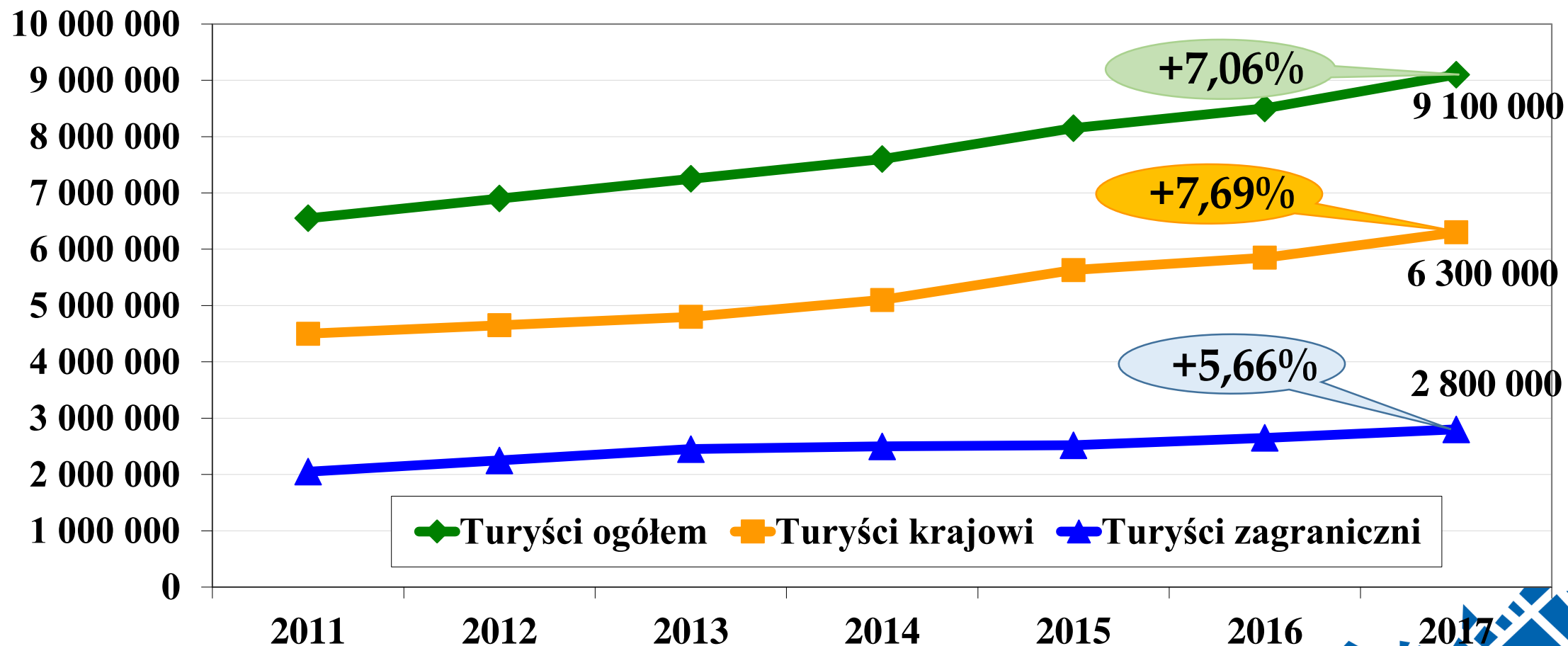


**W 2017 r. Kraków
odwiedziło w celach
turystycznych
12,9 mln osób**

Szacunkowa liczba odwiedzających Kraków w latach 2011-2017



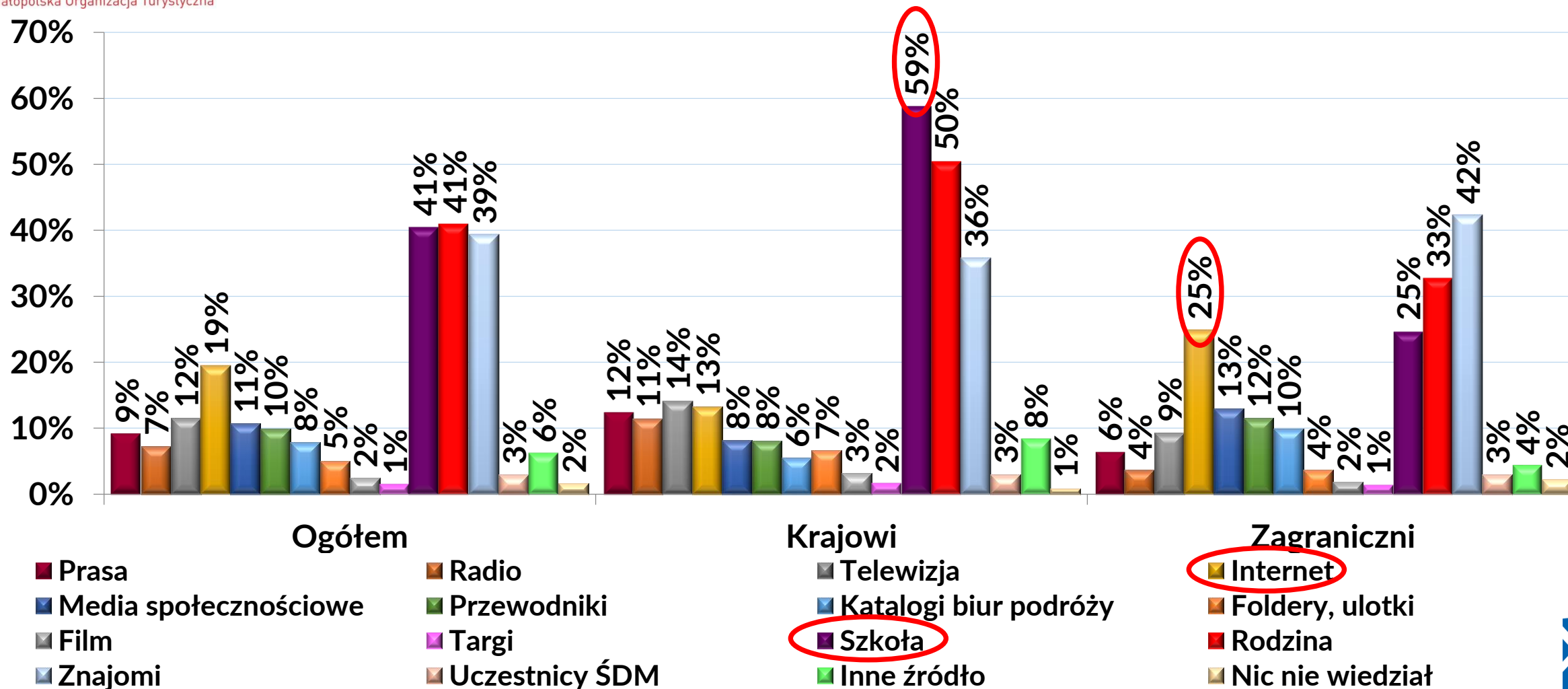
Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2011-2017



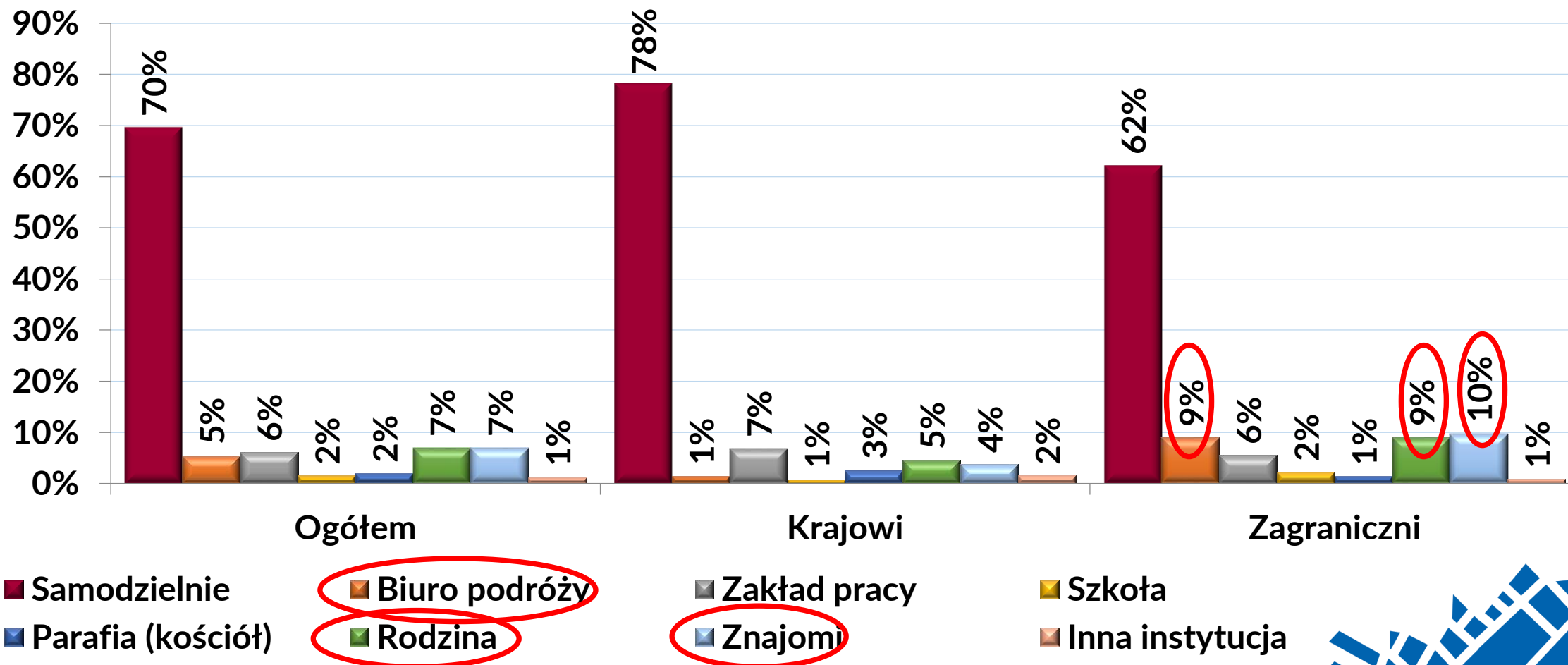
WYNIKI BADAŃ – zachowania odwiedzających



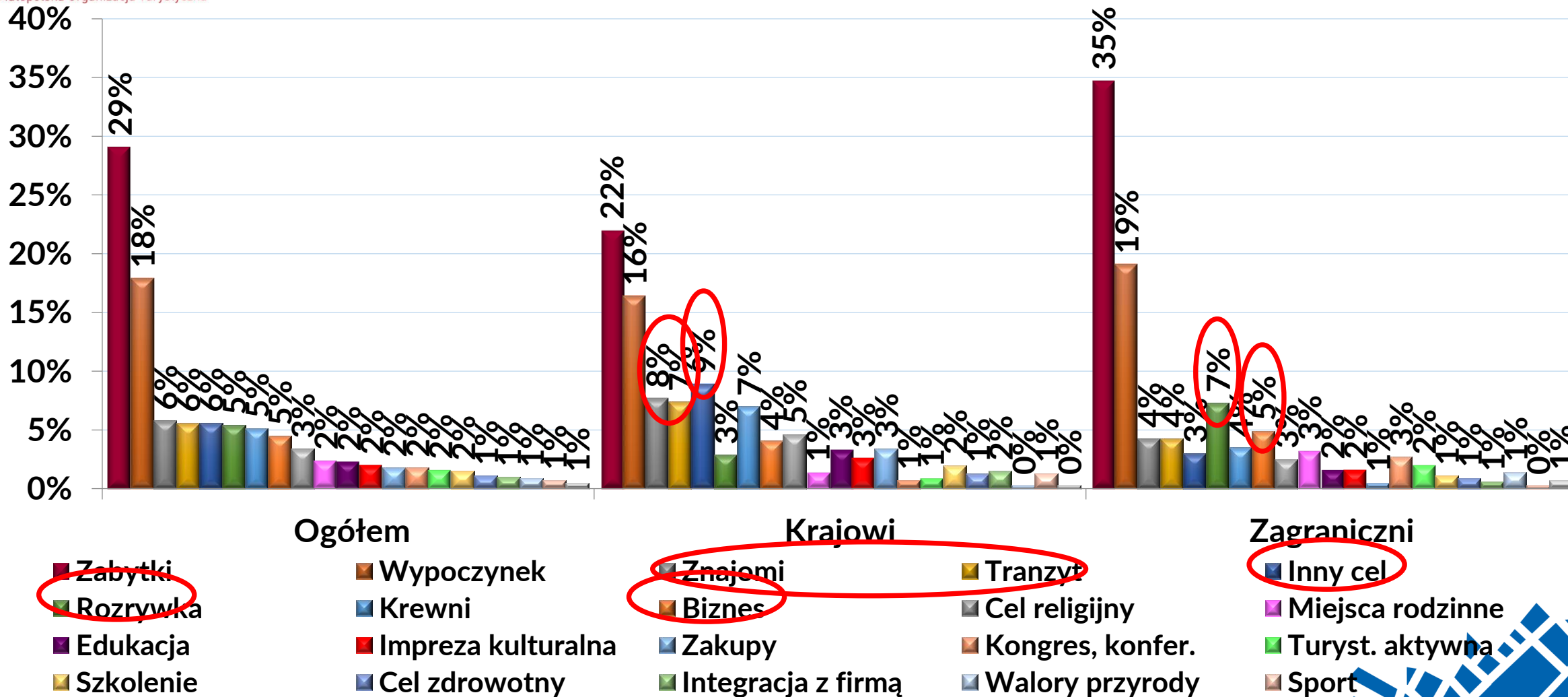
Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających miasto w 2017 r. (w %)



Organizator podróży uczestników przyjazdowego ruchu turystycznego do Krakowa w 2017 r. (w %)

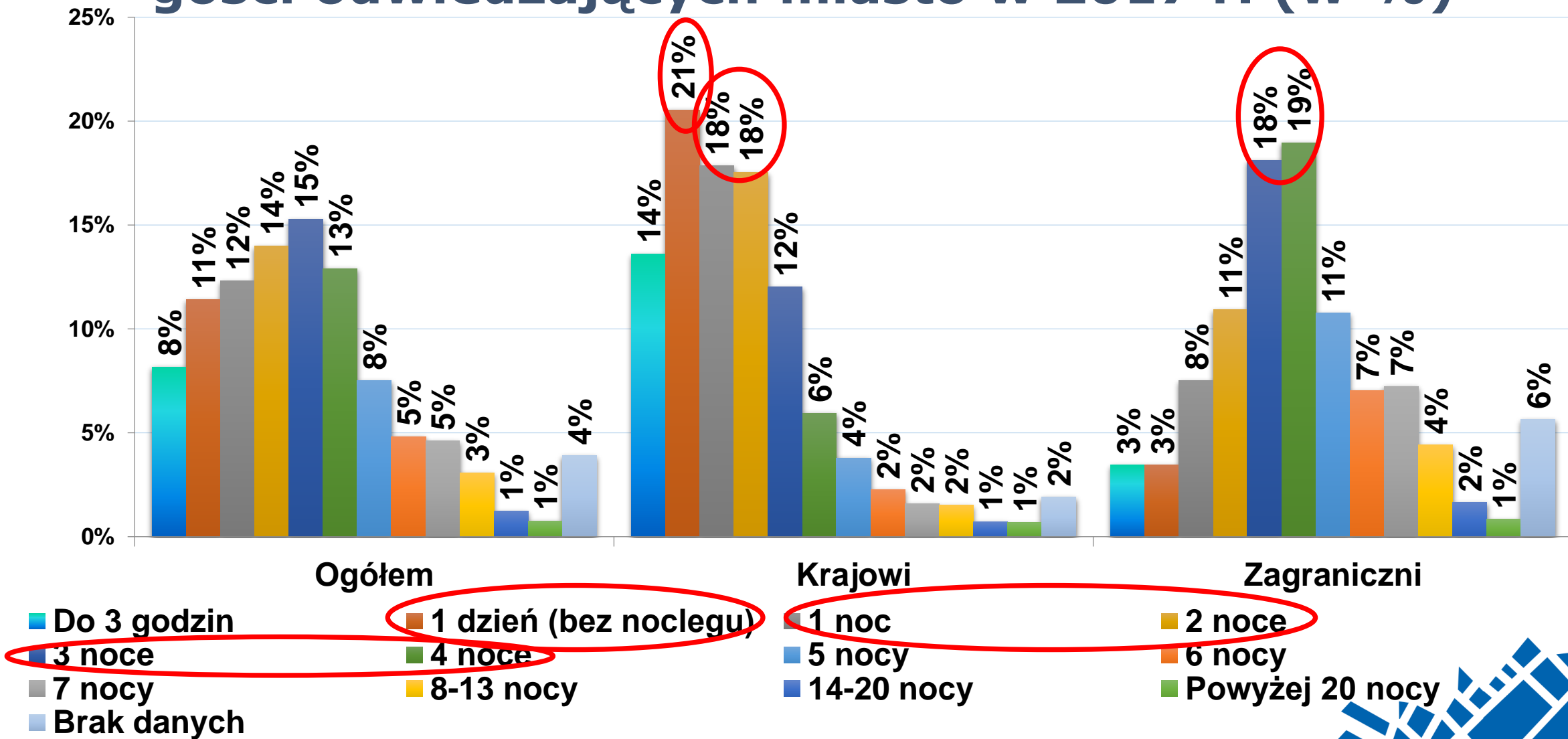


Główne motywy przyjazdu do Krakowa osób odwiedzających miasto w 2017 r. (w %)

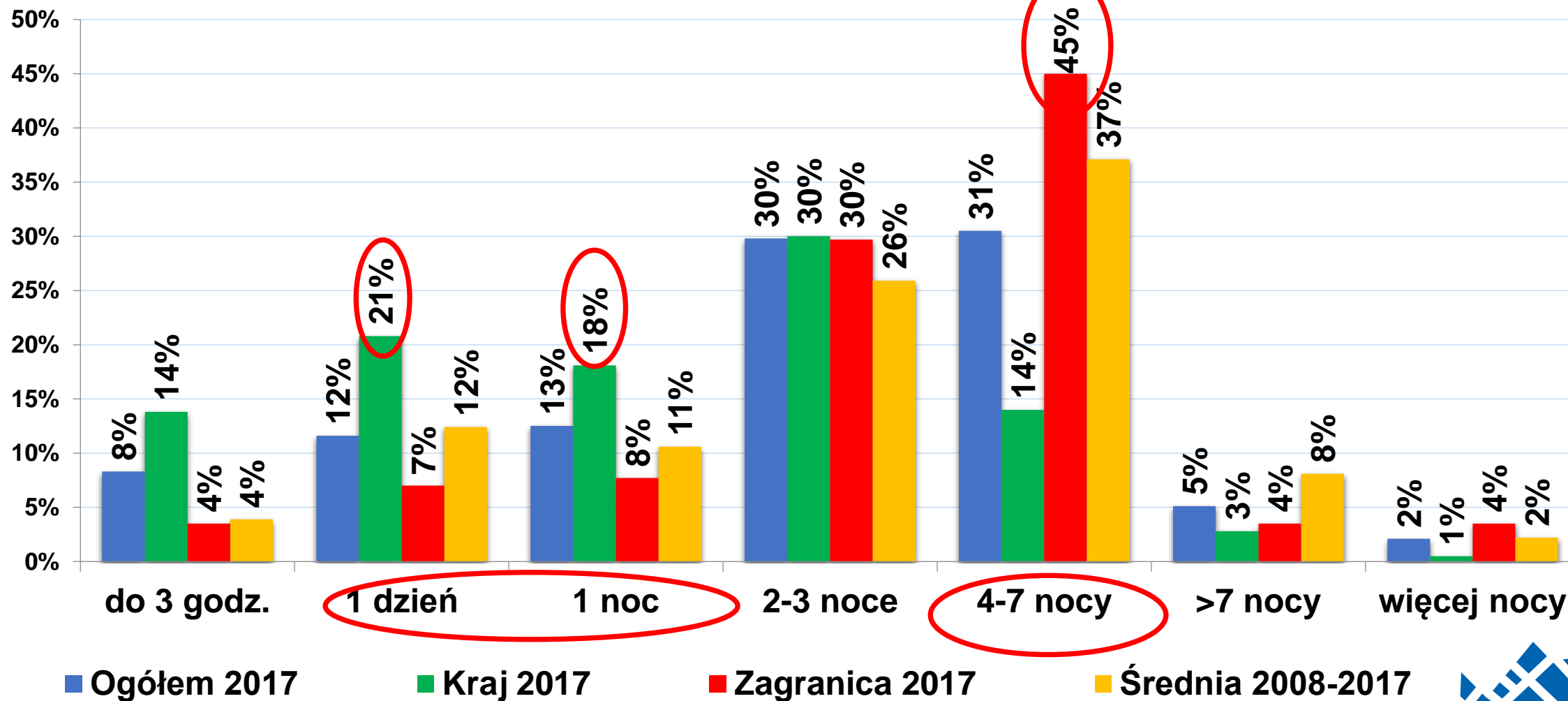


Długość pobytu w Krakowie

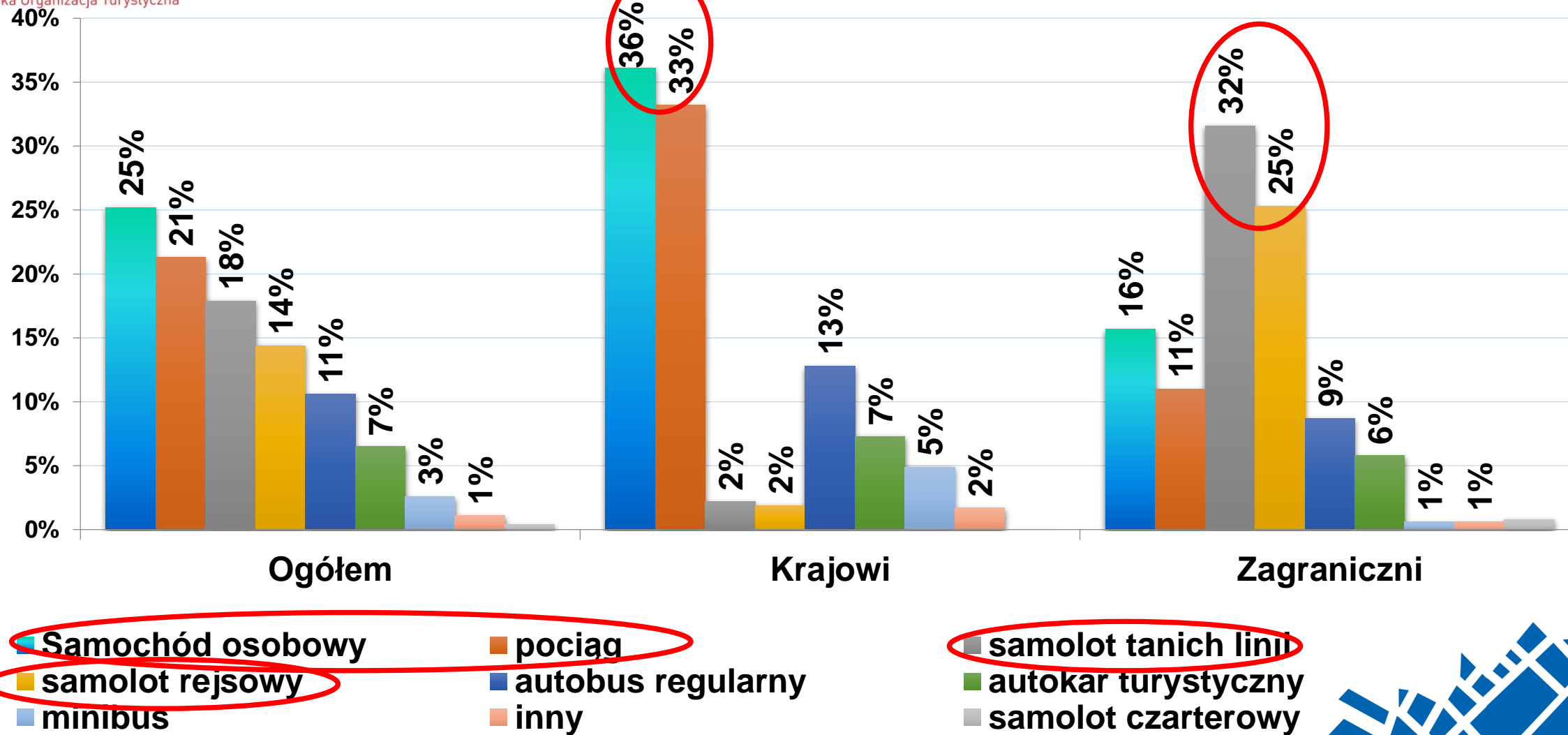
gości odwiedzających miasto w 2017 r. (w %)



Aglomerowana długość pobytu w Krakowie gości odwiedzających miasto w 2017 r. (w %)



Środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2017 r. (w %)



Aglomerowany środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2017 r. (w %)

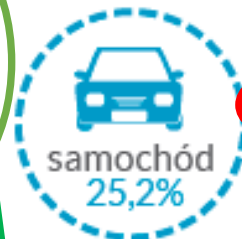
ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI środek transportu ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI

4,1%



57,7%

36,1%



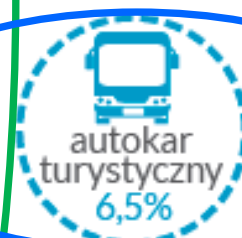
15,7%

33,2%



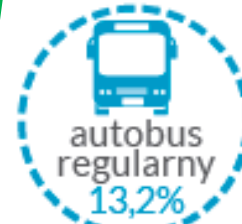
11%

7,3%



5,8%

17,7%



9,3%



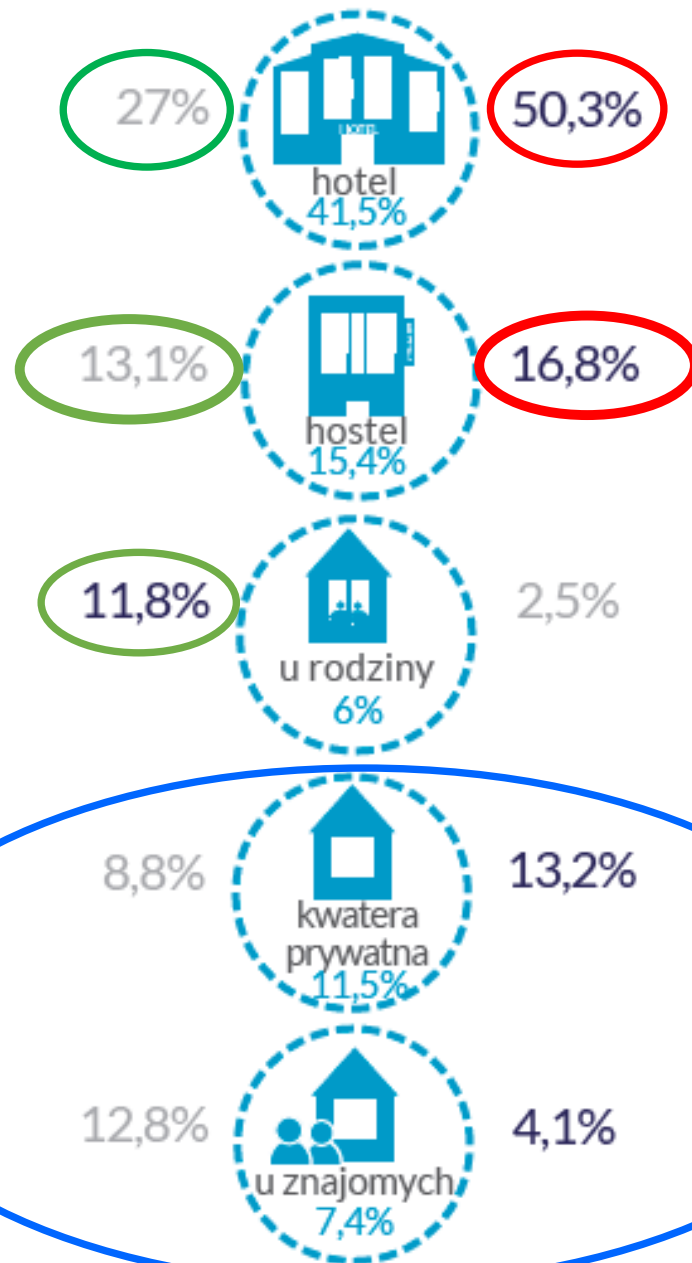
Rodzaj zakwaterowania w Krakowie gości odwiedzających miasto w 2017 r.

Rodzaj	Ogółem	Krajowi	Zagraniczni
Hotel	32,49%	17,11%	45,85%
Motel	3,82%	3,99%	3,67%
Pensjonat	4,27%	5,21%	3,46%
Dom wycieczkowy	1,85%	2,02%	1,70%
Schronisko młodzieżowe	1,40%	1,78%	1,07%
Kemping/pole namiotowe	0,20%	0,31%	0,11%
Hostel	12,08%	8,34%	15,34%
Kwatera prywatna, apartament	9,03%	5,58%	12,03%
Zakład uzdrowiskowy	0,20%	0,12%	0,27%
Ośrodek wczasowy	0,06%	0,06%	0,05%
Dom pielgrzyma	0,66%	0,92%	0,43%
Inny obiekt	0,51%	1,04%	0,05%
U rodziny	4,70%	7,48%	2,29%
U znajomych	5,19%	8,15%	2,61%
Couchsurfing	0,63%	0,00%	1,17%
Własny dom/mieszkanie	0,65%	0,49%	0,80%
Brak odpowiedzi co do miejsca zakwaterowania	0,54%	0,80%	0,32%
Odwiedzający jednodniowi	21,32%	35,99%	8,57%
Brak informacji o noclegu	0,40%	0,61%	0,21%

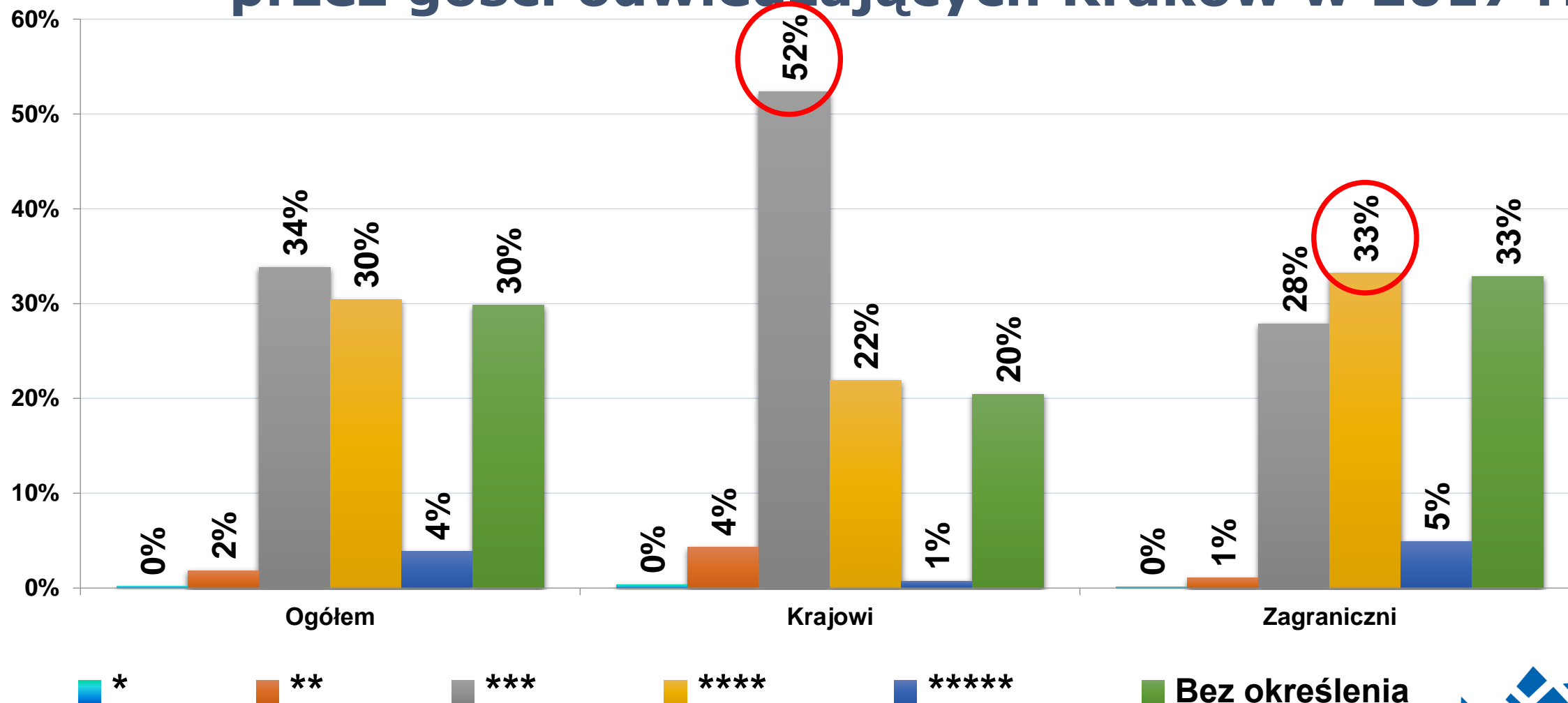


Aglomerowany rodzaj zakwaterowania w Krakowie gości odwiedzających miasto w 2017 r

TURYŚCI KRAJOWI główne miejsca zakwaterowania TURYŚCI ZAGRANICZNI



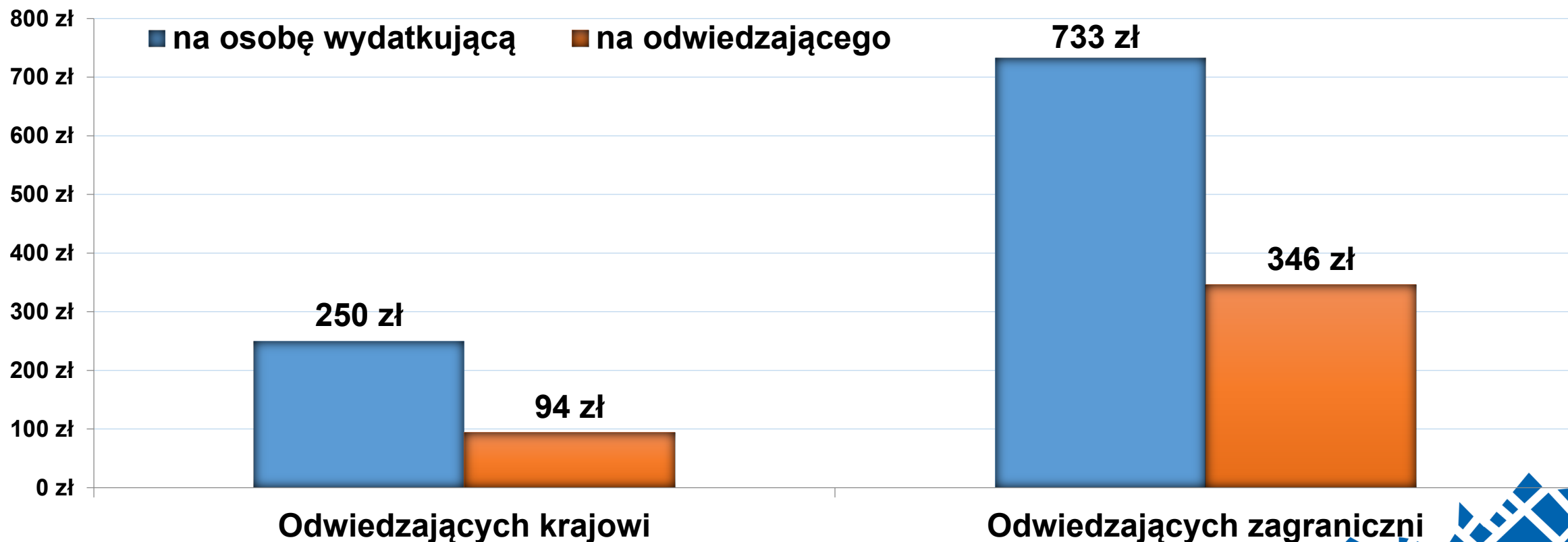
Kategoria hoteli wykorzystywanych przez gości odwiedzających Kraków w 2017 r.



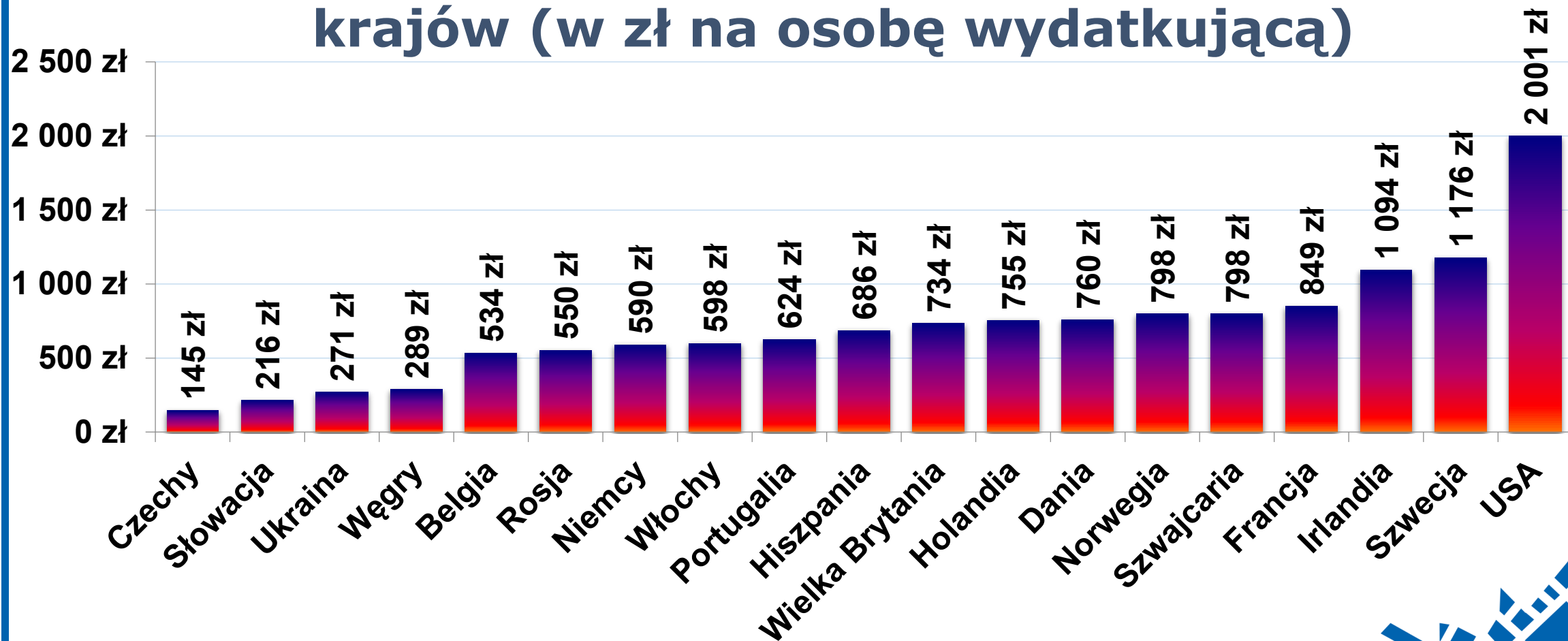
WYNIKI BADAŃ – wydatki odwiedzających



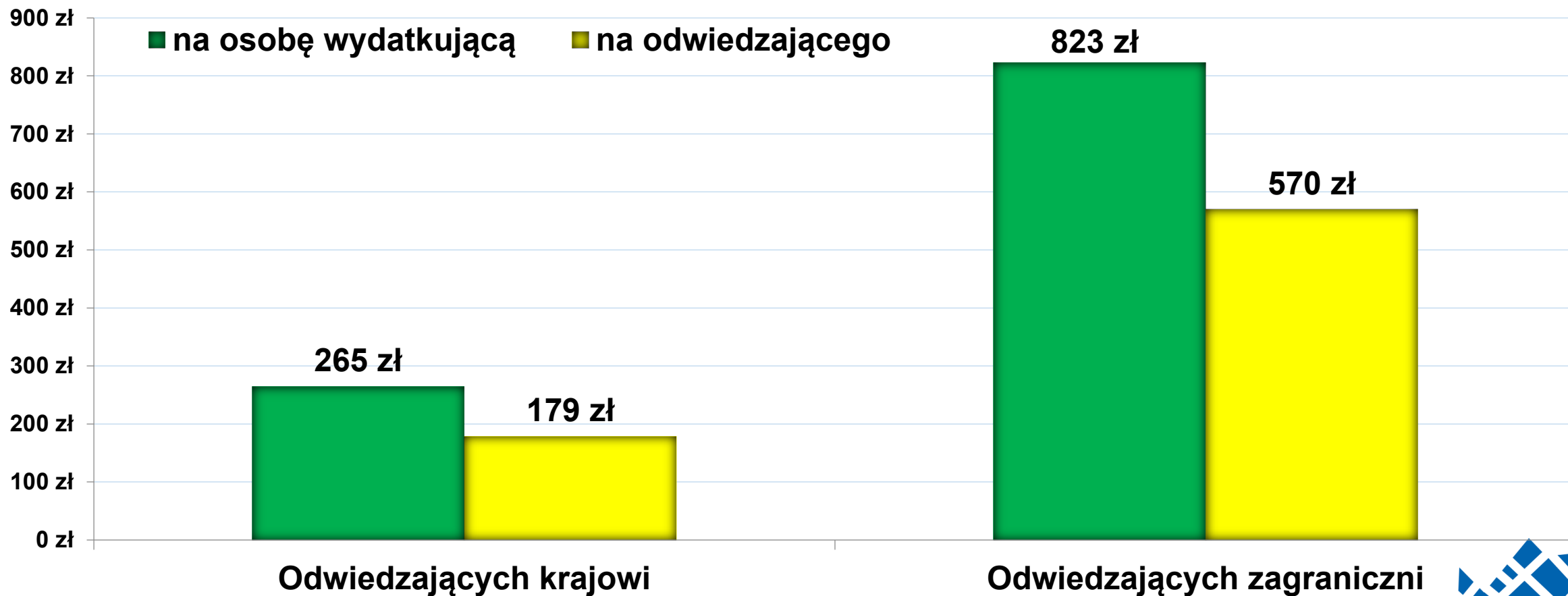
Wysokość kwot wydatkowanych przez odwiedzających Kraków w 2017 r. przed przyjazdem do miasta na pobyt w Krakowie (w zł na osobę)



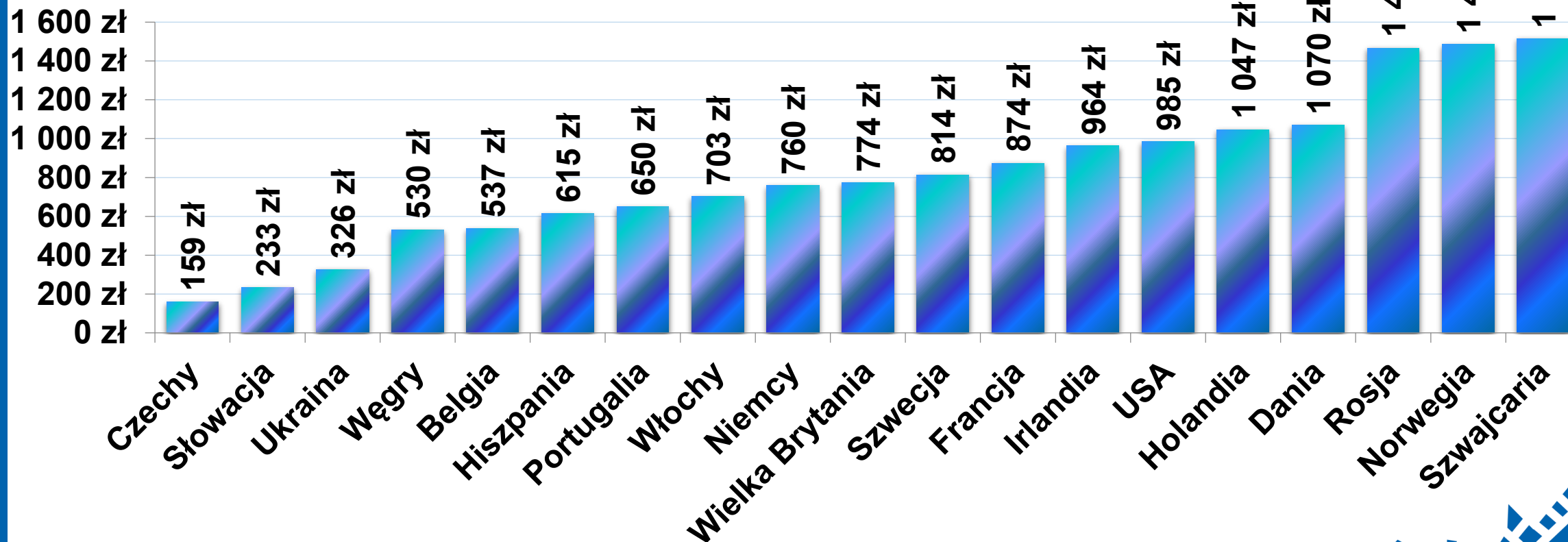
Wysokość kwot wydatkowanych przez zagranicznych odwiedzających Kraków w 2017 r. przed przyjazdem do miasta na pobyt w Krakowie wg krajów (w zł na osobę wydatkującą)



Wysokość kwot wydatkowanych podczas pobytu w Krakowie przez odwiedzających miasto w 2017 r.



Wysokość kwot wydatkowanych podczas pobytu w Krakowie przez zagranicznych odwiedzających miasto w 2017 r. wg krajów (w zł na osobę wydatkującą)



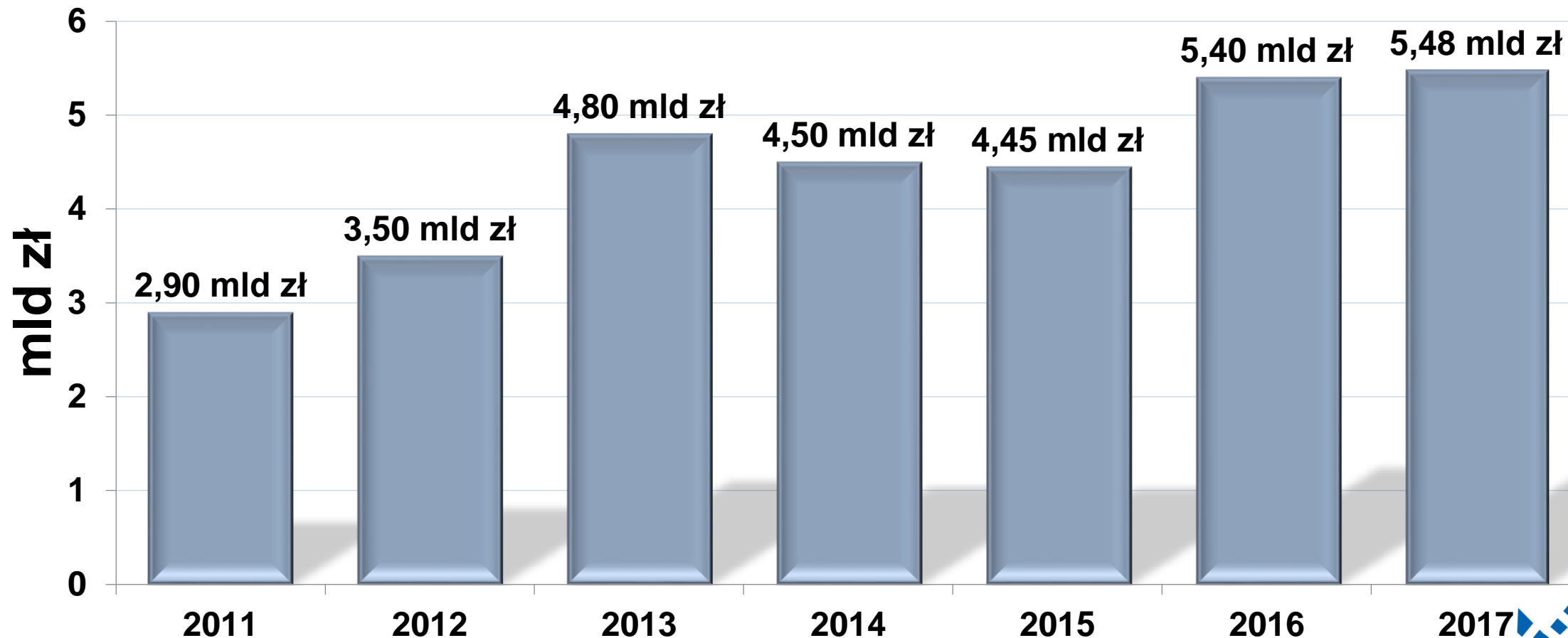
***W 2017 r. turyści
będąc w Krakowie
wydali podczas
pobytu***

***5 miliardów 480 mln
złotych***

***W 2017 r. turyści
będąc w Krakowie
wydali podczas
pobytu***

***5 miliardów 480 mln
złotych***

Szacunkowe wpływy Krakowa z tytułu przyjazdowego ruchu turystycznego w latach 2011-2017



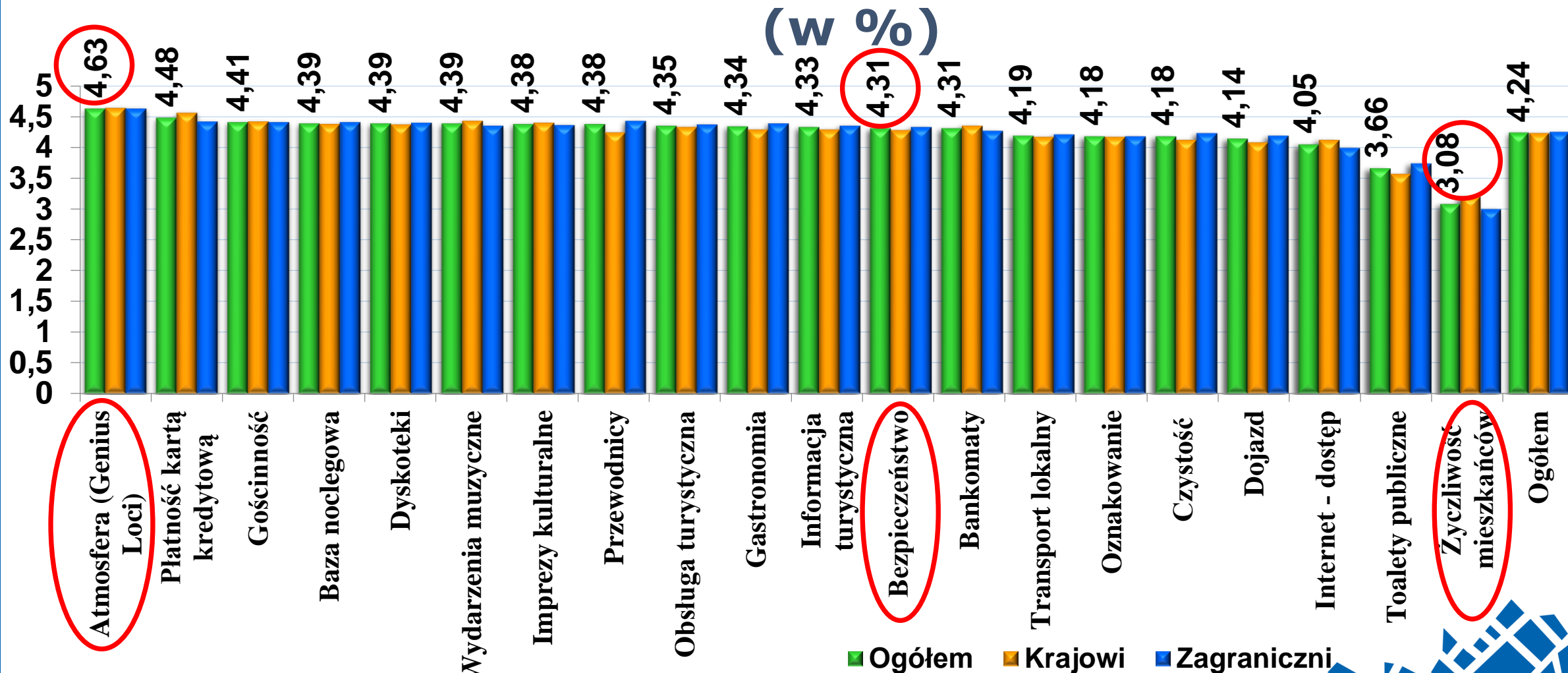
WYNIKI BADAŃ – oceny odwiedzających



Największe atrakcje Krakowa wg odwiedzających miasto w 2017 r.

1	Wawel (Wzgórze, Zamek, Katedra)	17	Muzea
2	Rynek Główny	18	Podgórze
3	Stare Miasto	19	Gastronomia
4	Kazimierz	20	WISŁA – Oferta Bulwarów Wiślanych
5	Sukiennice	21	Uniwersytet Jagielloński
6	Bazylika Mariacka	22	Kopalnia Soli Bochnia
7	Łagiewniki Sanktuarium	23	Błonia krakowskie
8	Kraków Nocą	24	Tauron Arena Kraków
9	Muzeum Narodowe w Krakowie	25	Puby
10	Fabryka Schindlera Muzeum Historyczne Miasta Krakowa	26	Port Lotniczy Kraków-Balice
11	Kościół	27	Ogród Botaniczny
12	Barbakan	28	Centrum Kongresowe ICE Kraków
13	Galerie Handlowe	29	Mocak Muzeum Sztuki Współczesnej
14	Kopce	30	Architektura Miasta
15	Zoo Las Wolski	31	Dworzec Główny
16	Nowa Huta	32	Park Wodny



Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2017 r. odnośnie do oferty turystycznej miasta



Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2017 r. odnośnie do oferty turystycznej miasta (w %)



ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI



 średnia ocena
 najwyższa ocena

ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI

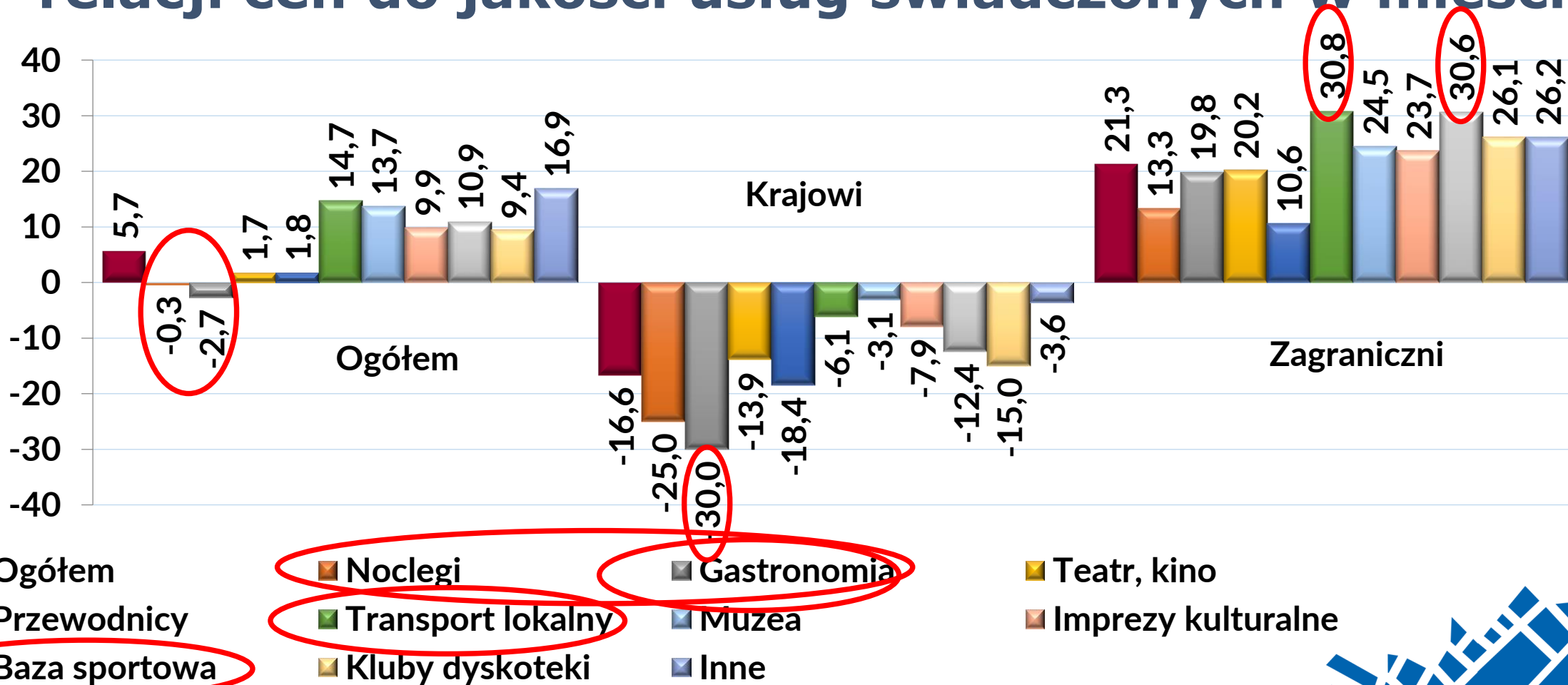


 średnia ocena
 najwyższa ocena

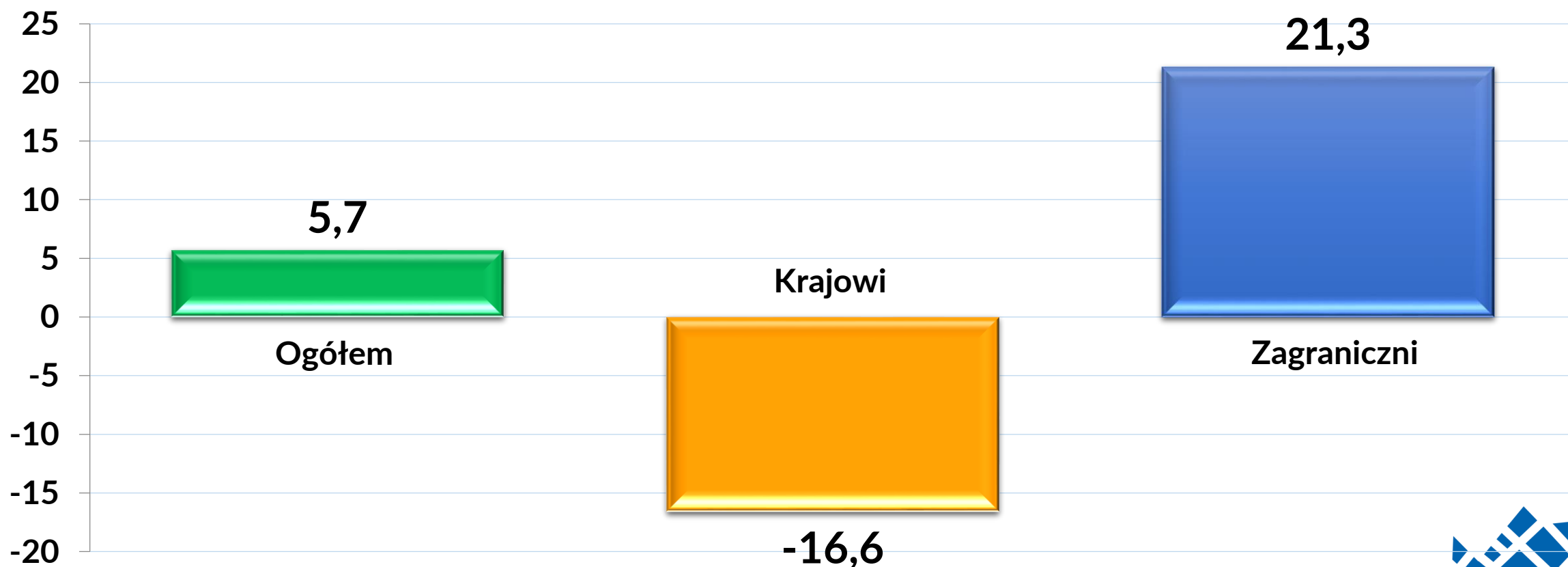
Opinia odwiedzających Kraków w 2017 r. na temat stosunku cen do jakości świadczonych usług (w %)

	Noclegi			Gastronomia			Teatr, kino			Przewodnicy			Transport lokalny		
	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie
Ogółem	14,80%	70,70%	14,50%	18,80%	65,10%	16,10%	15,10%	68,10%	16,80%	14,50%	69,30%	16,30%	8,90%	67,40%	23,70%
Krajowi	28,60%	67,80%	3,60%	33,10%	63,80%	3,10%	18,90%	76,00%	5,10%	24,10%	70,30%	5,70%	14,60%	76,80%	8,60%
Zagran.	7,20%	72,30%	20,50%	7,00%	66,20%	26,80%	10,60%	58,60%	30,80%	10,30%	68,90%	20,90%	4,50%	60,10%	35,30%
	Muzea			Imprezy kulturalne			Baza sportowa			Kluby dyskoteki			Inne		
	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie	ceny wysokie	ceny odpowiednie	ceny niskie
Ogółem	7,30%	71,70%	21,00%	11,20%	67,70%	21,10%	11,90%	65,40%	22,70%	12,90%	64,80%	22,30%	7,90%	67,40%	24,70%
Krajowi	11,60%	79,90%	8,50%	16,10%	75,70%	8,20%	20,40%	71,60%	8,00%	22,80%	69,30%	7,80%	7,10%	89,30%	3,60%
Zagran.	4,50%	66,50%	29,00%	7,50%	61,40%	31,10%	4,60%	60,20%	35,20%	6,10%	61,80%	32,10%	8,20%	57,40%	34,40%

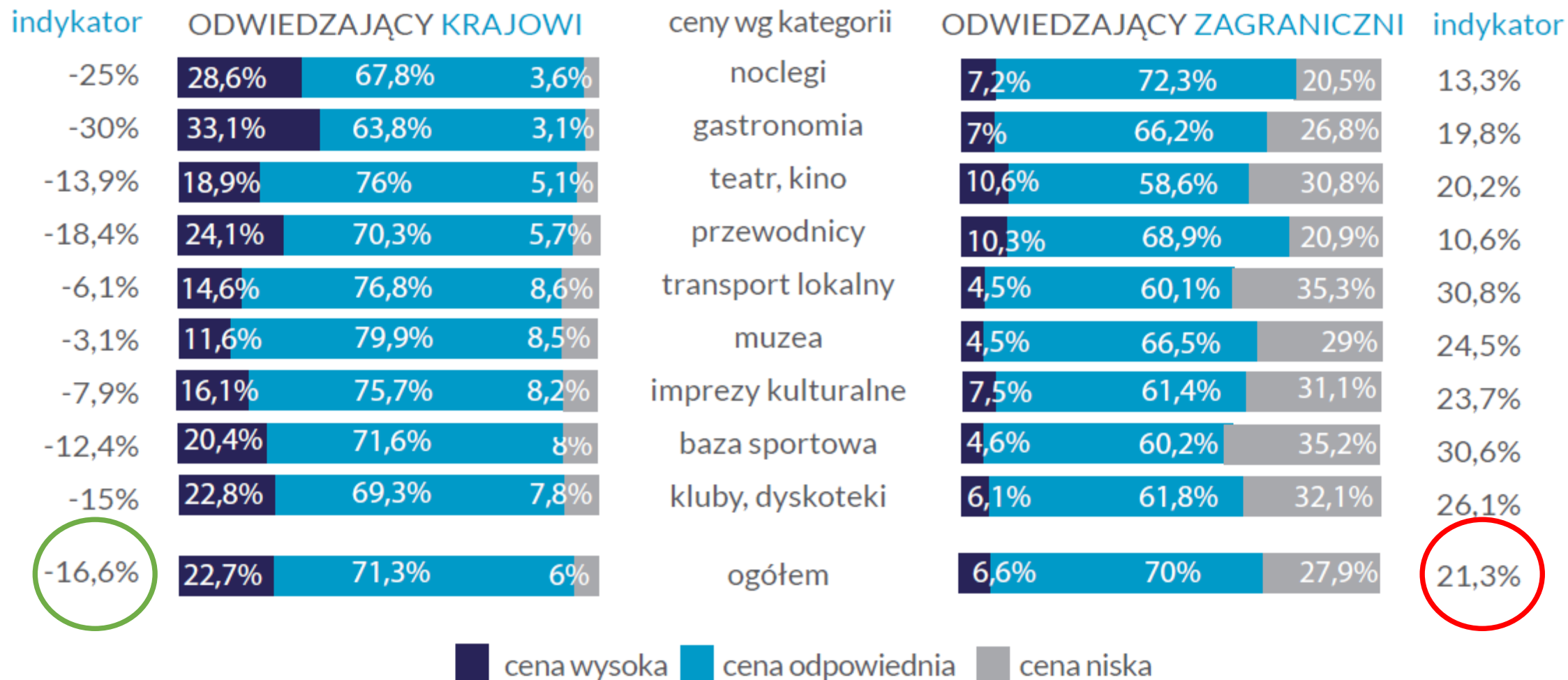
Zintegrowany wskaźnik subiektywnych odczuć odwiedzających Kraków w 2017 r. na temat relacji cen do jakości usług świadczonych w mieście



Zintegrowany wskaźnik subiektywnych odczuć odwiedzających Kraków w 2017 r. na temat relacji cen do jakości usług świadczonych w mieście



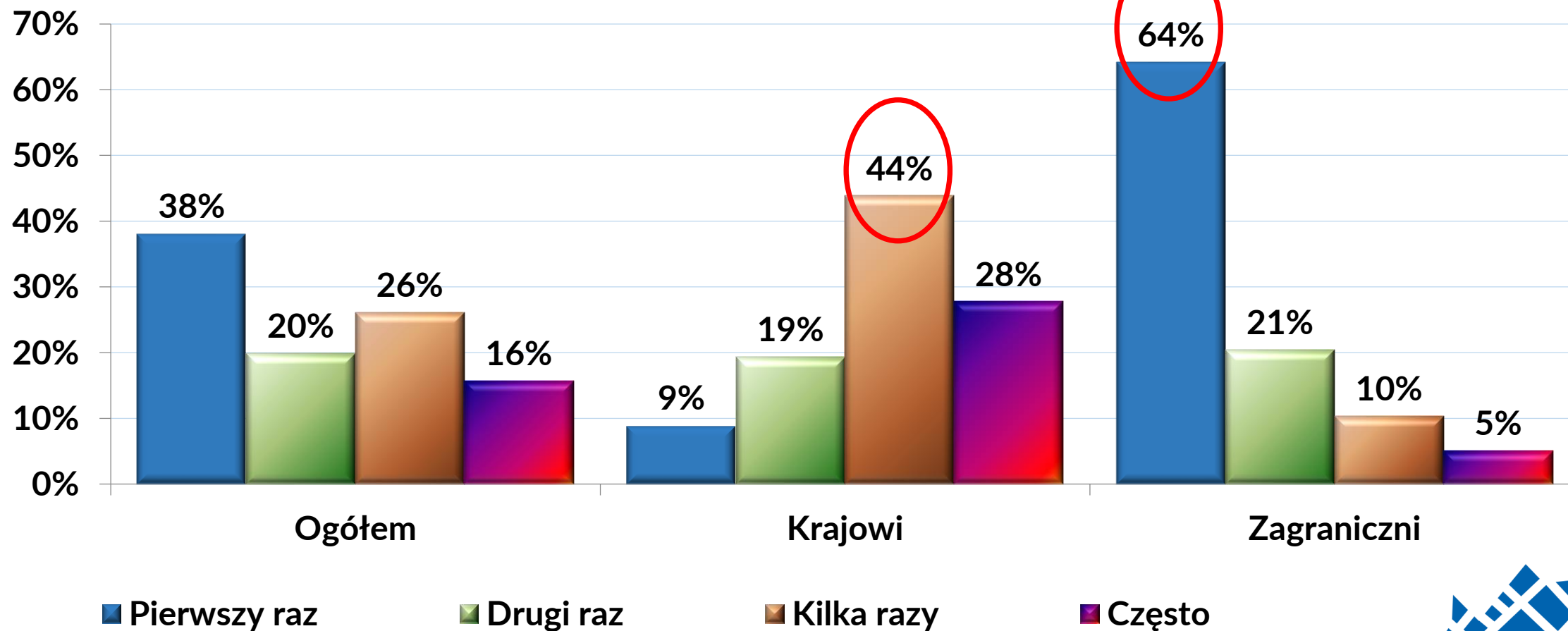
Ocena wysokości cen w stosunku do jakości świadczonych usług dokonana przez turystów odwiedzających Kraków



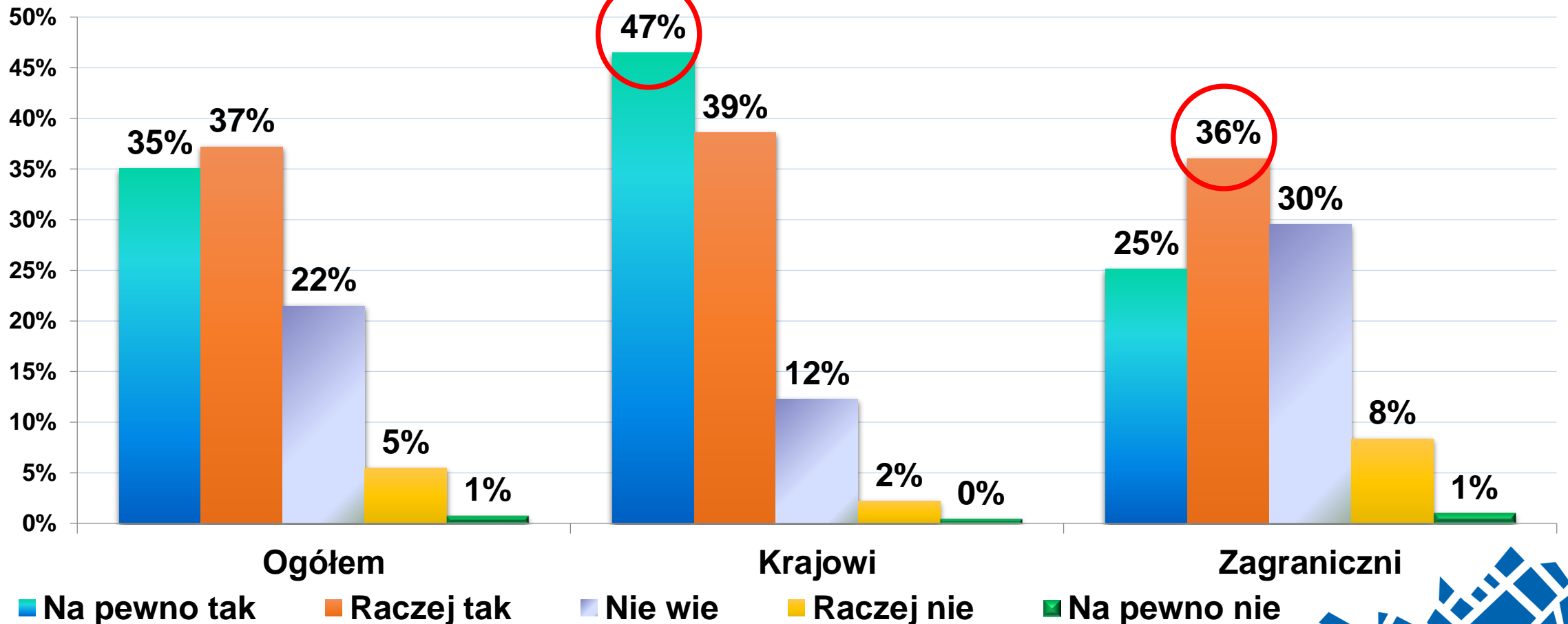
WYNIKI BADAŃ – lojalność odwiedzających



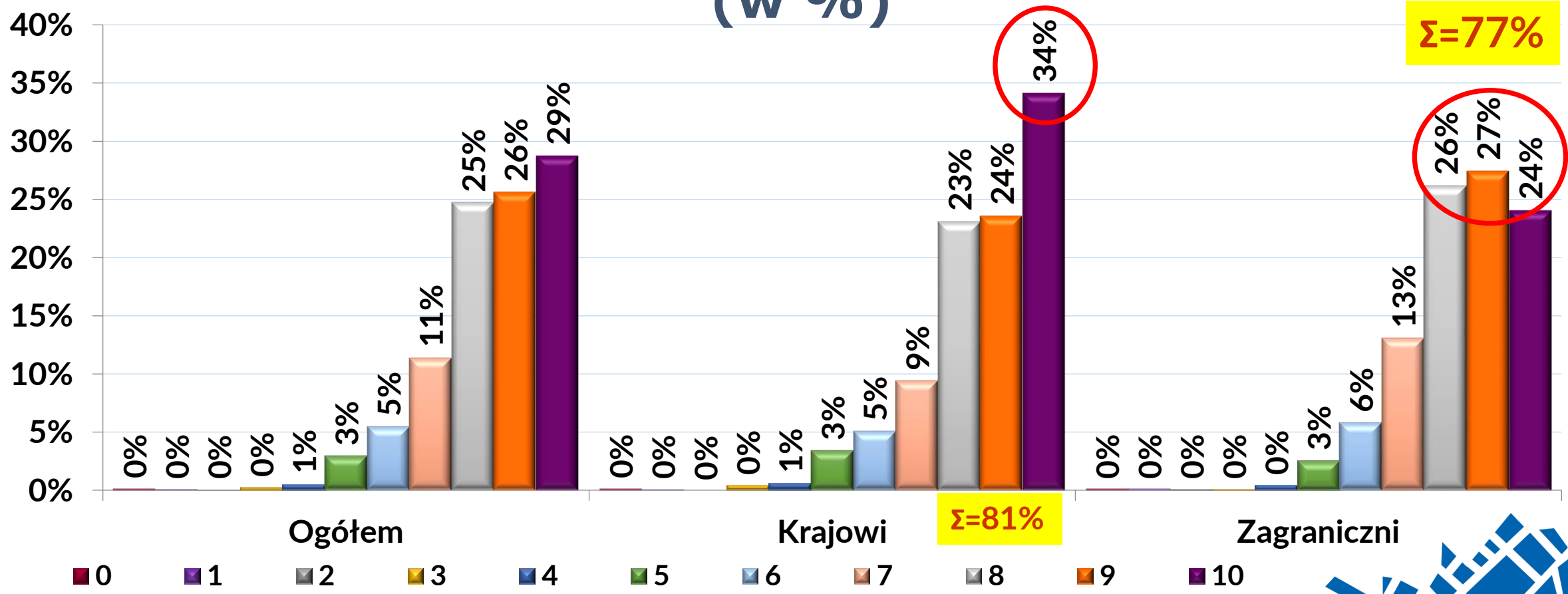
Częstotliwość wizyt uczestników przyjazdowego ruchu turystycznego do Krakowa w 2017 r. (w %)



Deklaracja odwiedzających Kraków w 2017 r. odnośnie do ponownego przyjazdu do miasta (w %)



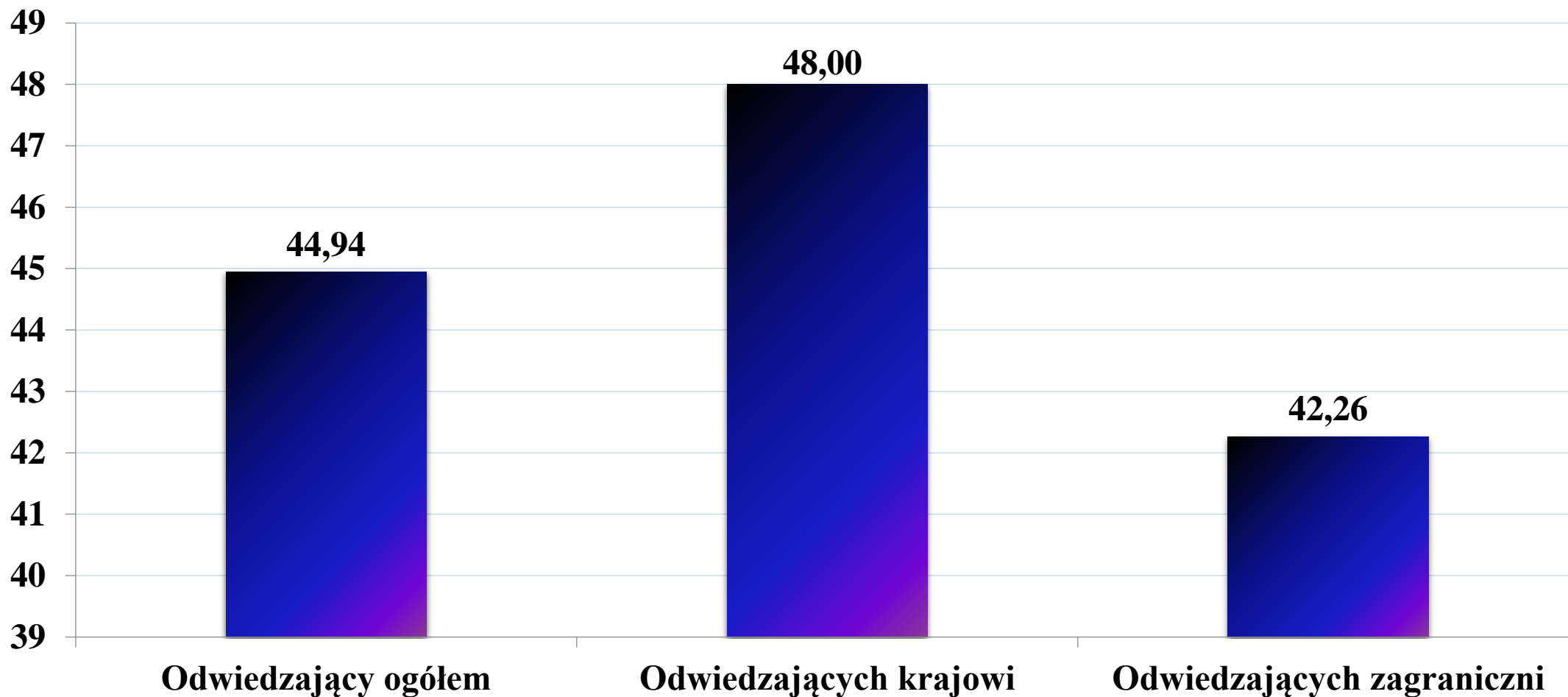
Deklaracja odwiedzających Kraków w 2017 r. odnośnie do rekomendacji miasta rodzinie i znajomym (w %)



Wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*) dla odwiedzających Kraków w 2017 r.

Satysfakcję i lojalność odwiedzających Kraków w 2017 r. zbadano również w oparciu o wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*). Respondentom zadano mianowicie pytanie o to, jak bardzo prawdopodobne jest, że polecą oni Kraków swoim znajomym. Odpowiedzi goście udzielali za pomocą 11-stopniowej skali w przedziale od 0 do 10, gdzie „0” oznaczało brak chęci polecenia, a „10” świadczyło o pełnej lojalności i zadowoleniu z pobytu w mieście.

Wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*) dla odwiedzających Kraków w 2017 r.



Wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*) dla odwiedzających Kraków w 2017 r.

Rekomendacja Krakowa znajomym

świadczyło o pełnej lojalności
i zadowoleniu z pobytu w mieście.

$\Sigma=79,1\%$

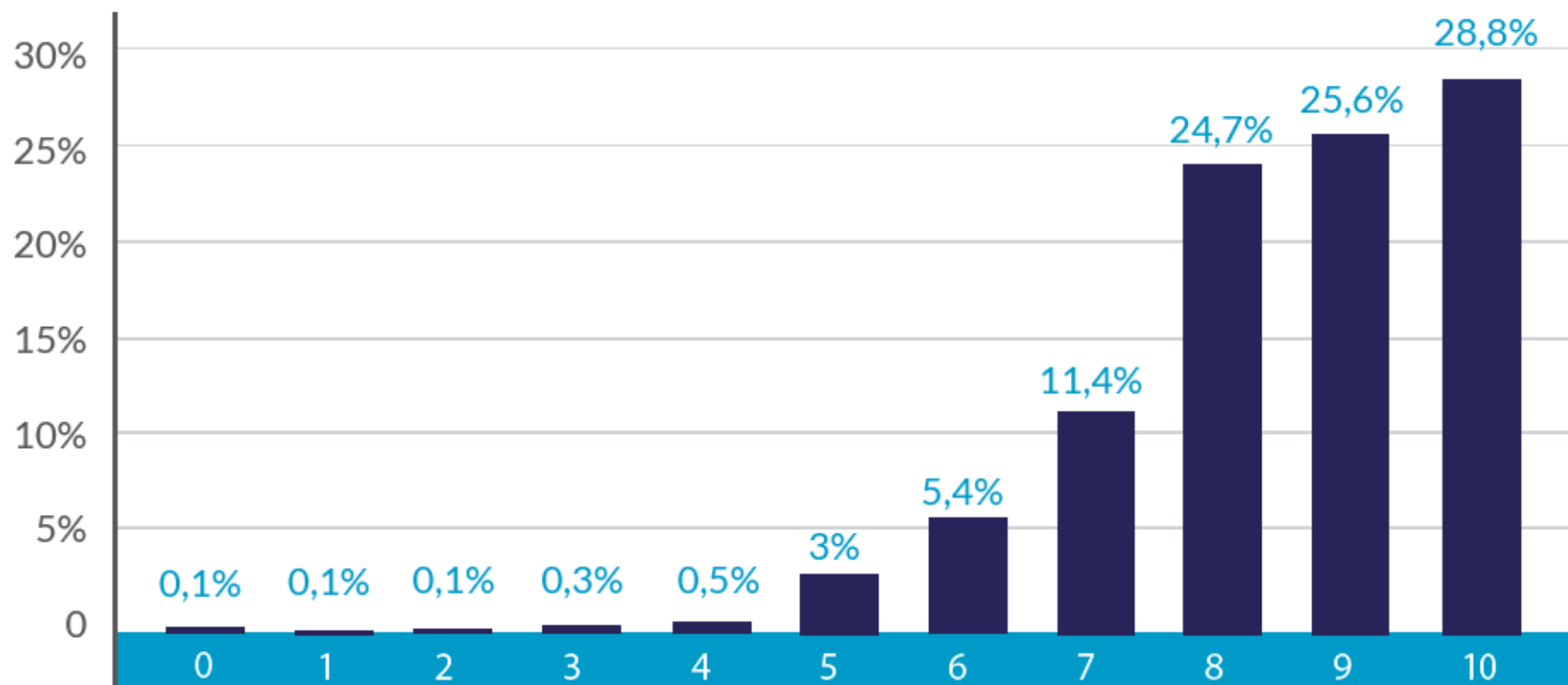


Wskaźnik NPS
(*Net Promoter Score*)

dla odwiedzających:

krajowych	48,00
zagranicznych	42,26
ogółu	44,94

prawdopodobieństwo
polecenia



Badania zrealizowane przez Małopolską Organizację Turystyczną dla Gminy Miejskiej Kraków.

Koncepcja badawcza, metodyka badań, analiza, opracowanie wyników:

dr Krzysztof Borkowski PhDr - red. nauk. Kierownik projektu

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński

prof. UEK dr hab. Renata Seweryn

mgr Leszek Mazanek

dr Ewa Grabińska

Koordinacja badań terenowych: Małopolska Organizacja Turystyczna



RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2017 ROKU

Infografika

Numer 3/2017

ISSN 2299-2863 Druk

ISSN 2299-2871 Online

Grudzień 2017

Dziękuję
za uwagę!

Urząd Miasta Krakowa, 14.12.2017

