



Kraków

Ruch turystyczny w Krakowie w 2018 roku



Krzysztof Borkowski

Tadeusz Grabiński

Renata Seweryn

Lucyna Rotter

Leszek Mazanek

Ewa Grabińska



Kraków

Ruch turystyczny Krakowie w 2018 r.



Małopolska Organizacja Turystyczna

Urząd Miasta Krakowa, 13.12.2018

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 stycznia do października 2018 r. wśród odwiedzających miasto w celach turystycznych.
- Liczebność próby, którą uwzględniono finalnie we wnioskowaniu wyniosła **$n = 6585$ 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.



WYNIKI BADAŃ – szacunki rozmiarów przyjazdowego ruchu turystycznego w 2018 roku



Wielkość ruchu
turystycznego
w Krakowie
w 2018 roku

Szacunek rozmiaru ruchu turystycznego
w Krakowie w roku 2018



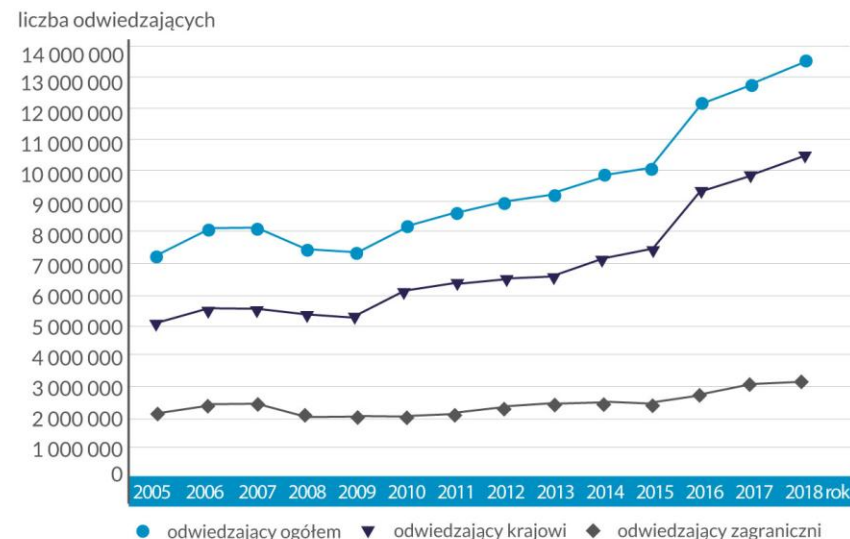
Wielkość ruchu
turystycznego
w Krakowie
w 2018 roku



w tym:



Szacunkowa liczba gości odwiedzających
Kraków w latach 2005-2018

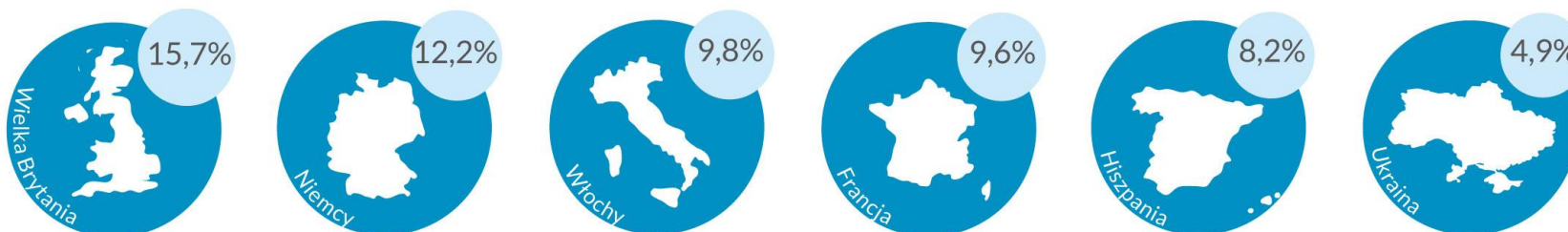




Struktura odwiedzających z zagranicy w %

GB	= 15,7%
D	= 12,2%
I	= 9,8%
F	= 9,6%
E	= 8,2%
UA	= 4,9%
Σ	= 60,40%

Struktura przyjazdów cudzoziemców do Krakowa w 2018 roku według wybranych państw



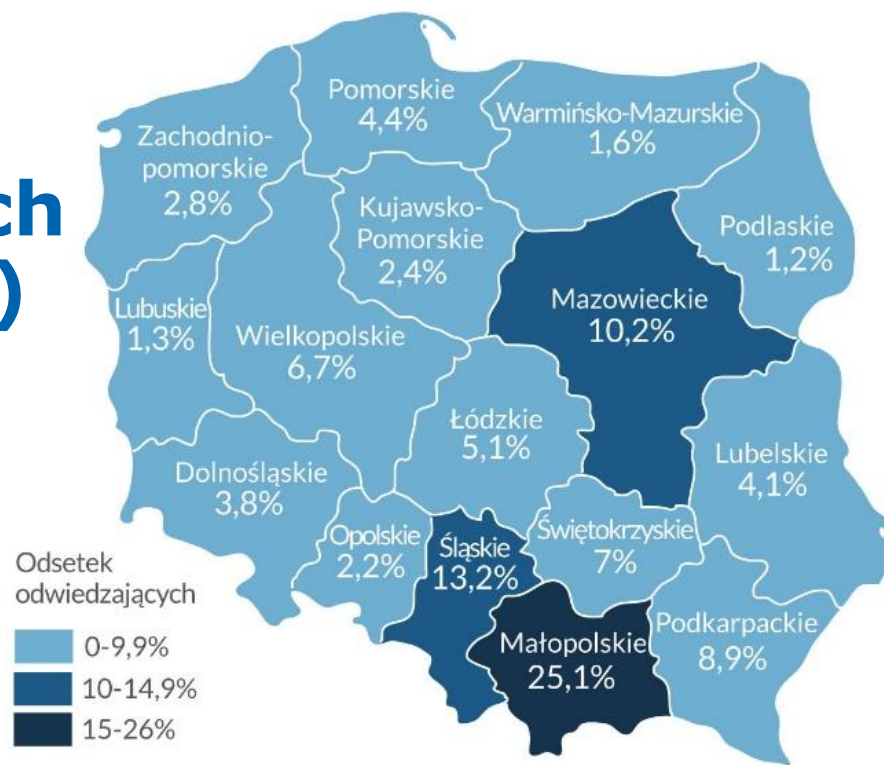
Inne, wybrane:

Holandia	4%	Irlandia	2,2%	Węgry	1,6%	Finlandia	0,5%
Czechy	2,9%	Szwecja	2%	Szwajcaria	1,4%	Litwa	0,7%
Słowacja	2,9%	Dania	1,8%	Rosja	1,2%	Japonia	0,7%
USA	2,6%	Norwegia	1,8%	Portugalia	1%	Australia	0,4%
Belgia	2,3%	Austria	1,5%	Grecja	0,8%	Izrael	0,3%

Turystyka krajowa

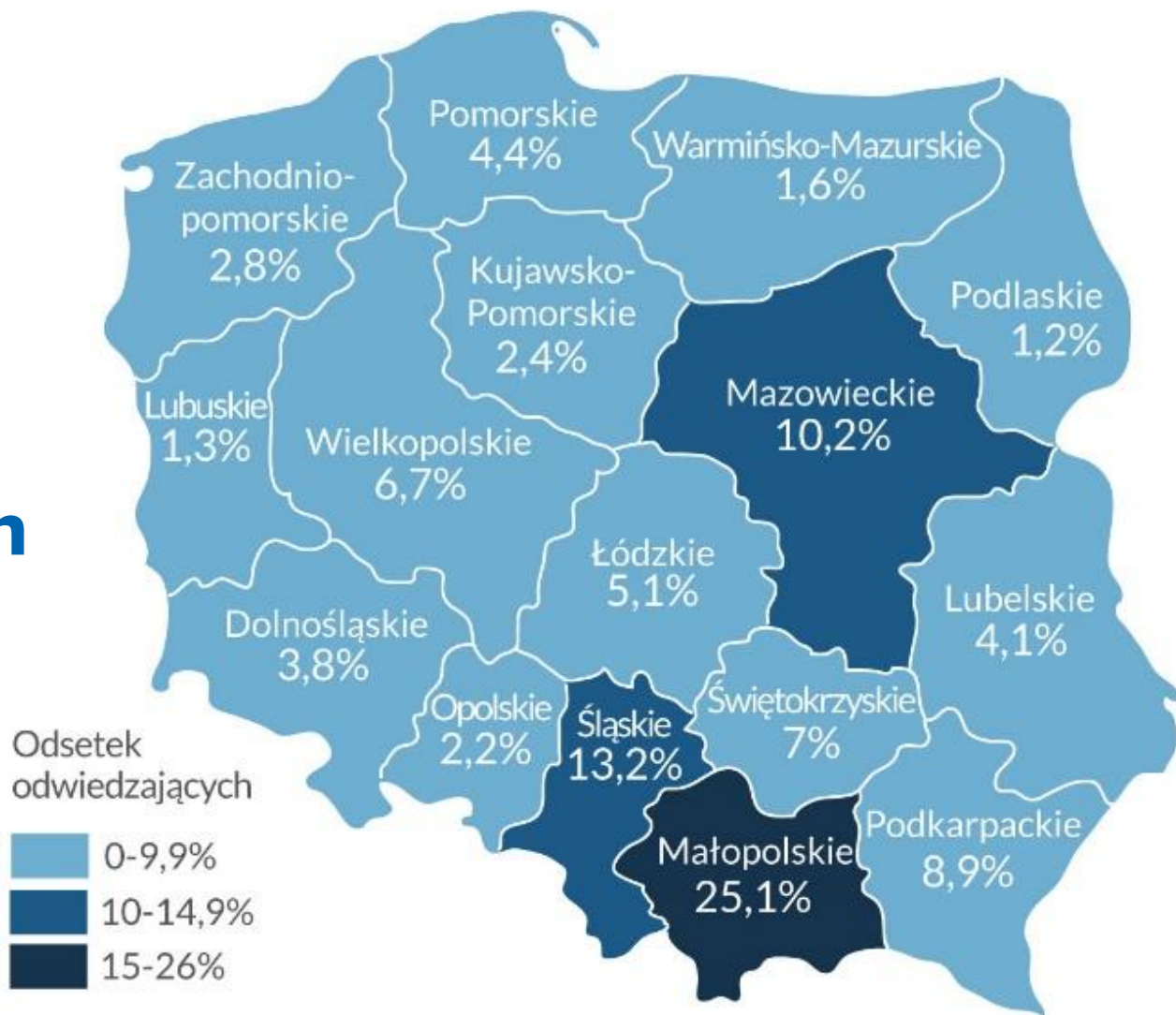
Struktura przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania, według województw w 2018 roku

Struktura odwiedzających z kraju (w %)



Struktura przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania, według województw w 2018 roku

Struktura odwiedzających z kraju (w %)



**W 2018 r. Kraków
odwiedziło w celach
turystycznych
13,5 mln osób**

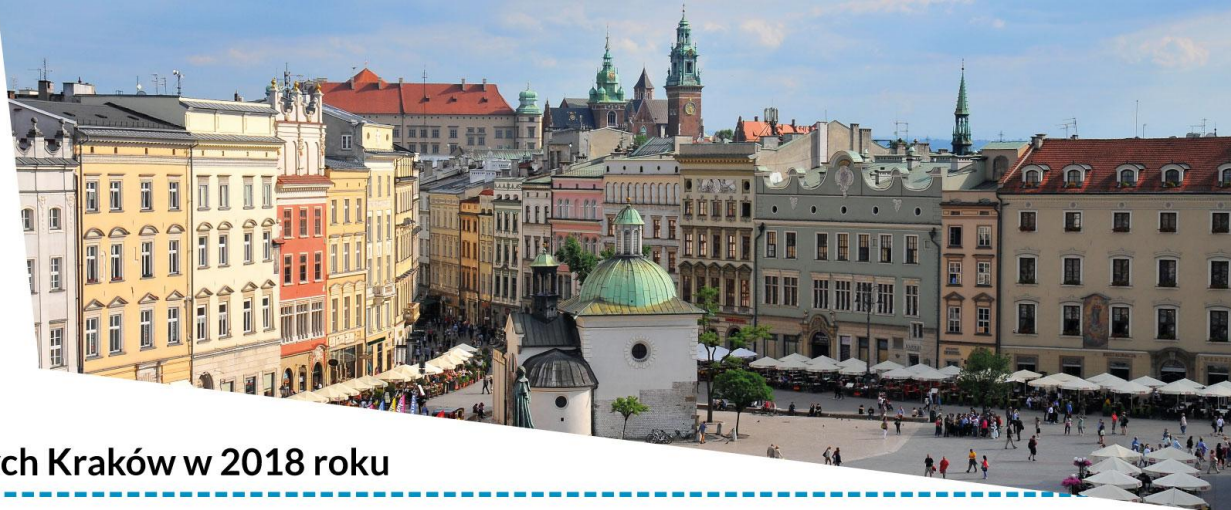
**W 2018 r. Kraków
odwiedziło
z minimum jednym
noclegiem**

9,6 mln osób

TURYSTÓW

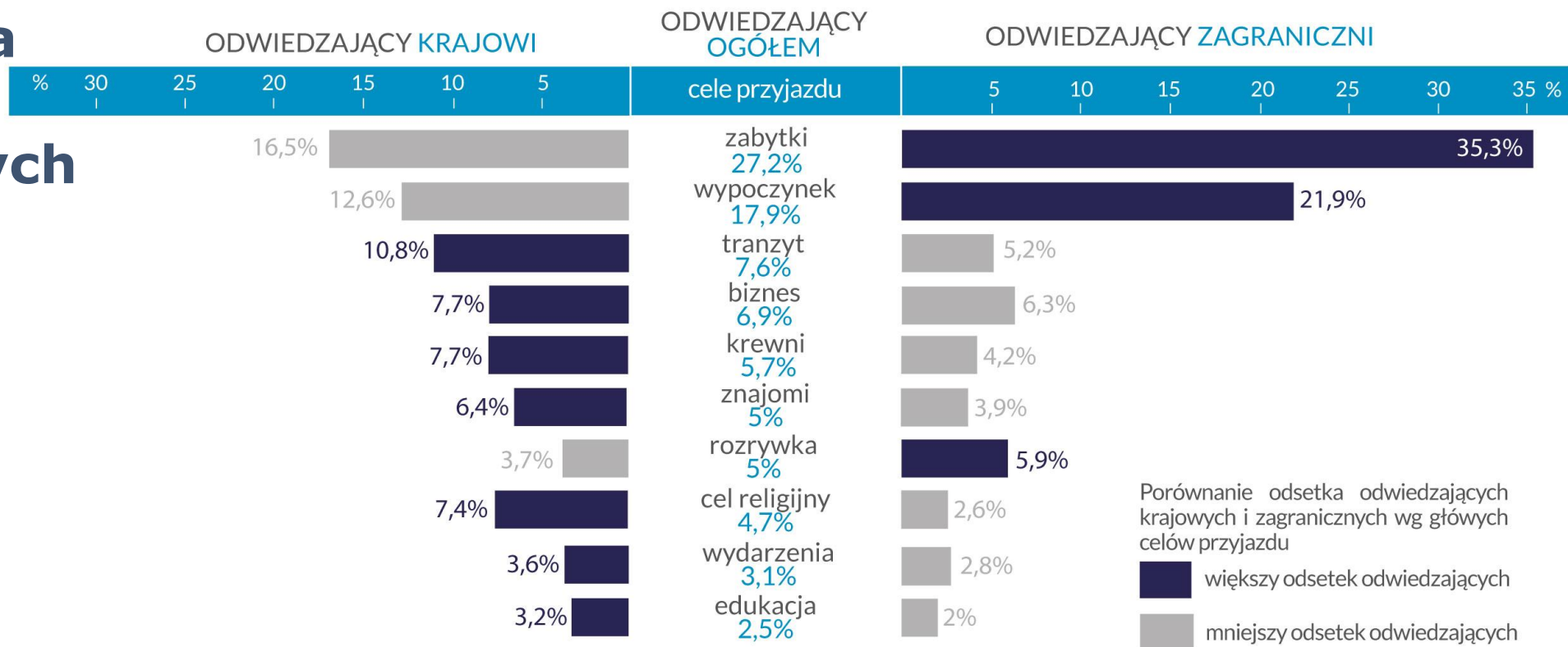
WYNIKI BADAŃ – zachowania odwiedzających





Główne motywy przyjazdu do Krakowa osób odwiedzających miasto w 2018 r. (w %)

Istotne cele przyjazdu odwiedzających Kraków w 2018 roku



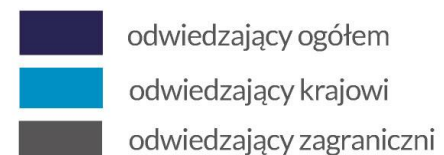
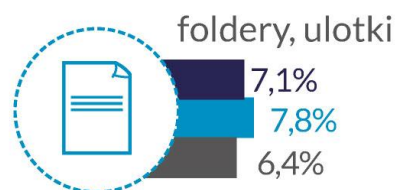
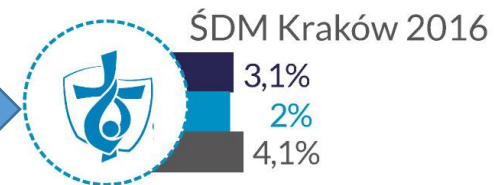
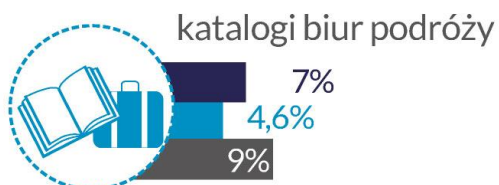
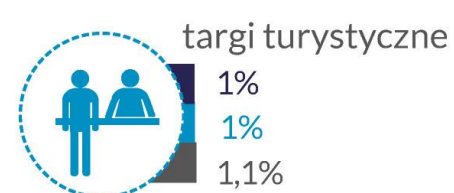
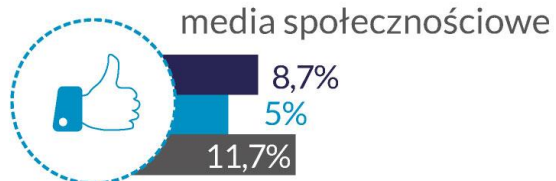
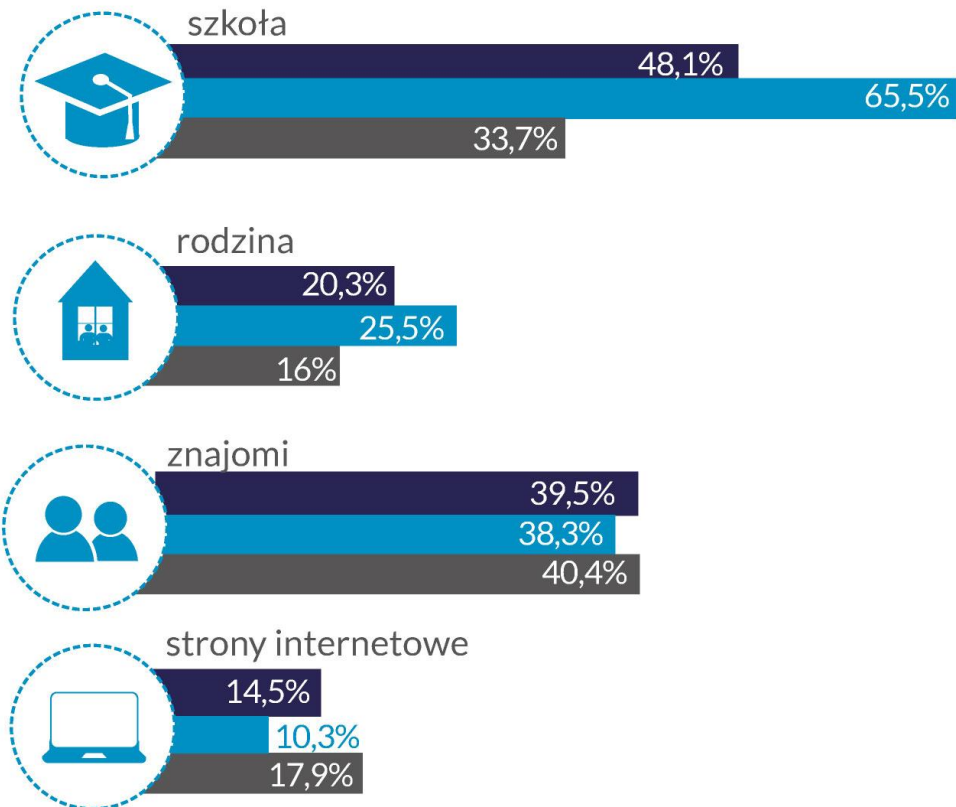
Porównanie odsetka odwiedzających krajowych i zagranicznych wg głównych celów przyjazdu

- ciemnoniebieski kwadrat: większy odsetek odwiedzających
- szary kwadrat: mniejszy odsetek odwiedzających

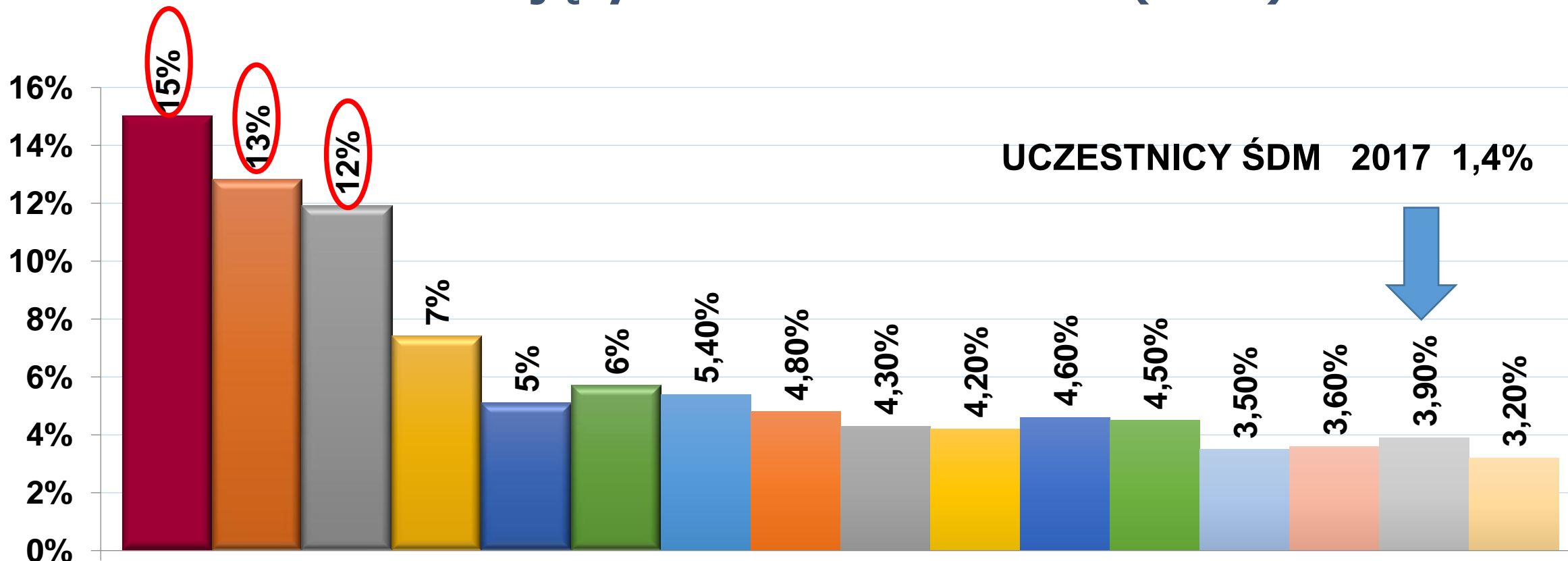
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Źródła informacji o mieście

Źródła informacji o mieście wykorzystywane przez odwiedzających Kraków w 2018 roku



Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających miasto w 2018 r. (w %) OGÓŁEM



UCZESTNICZY SDM 2017 1,4%

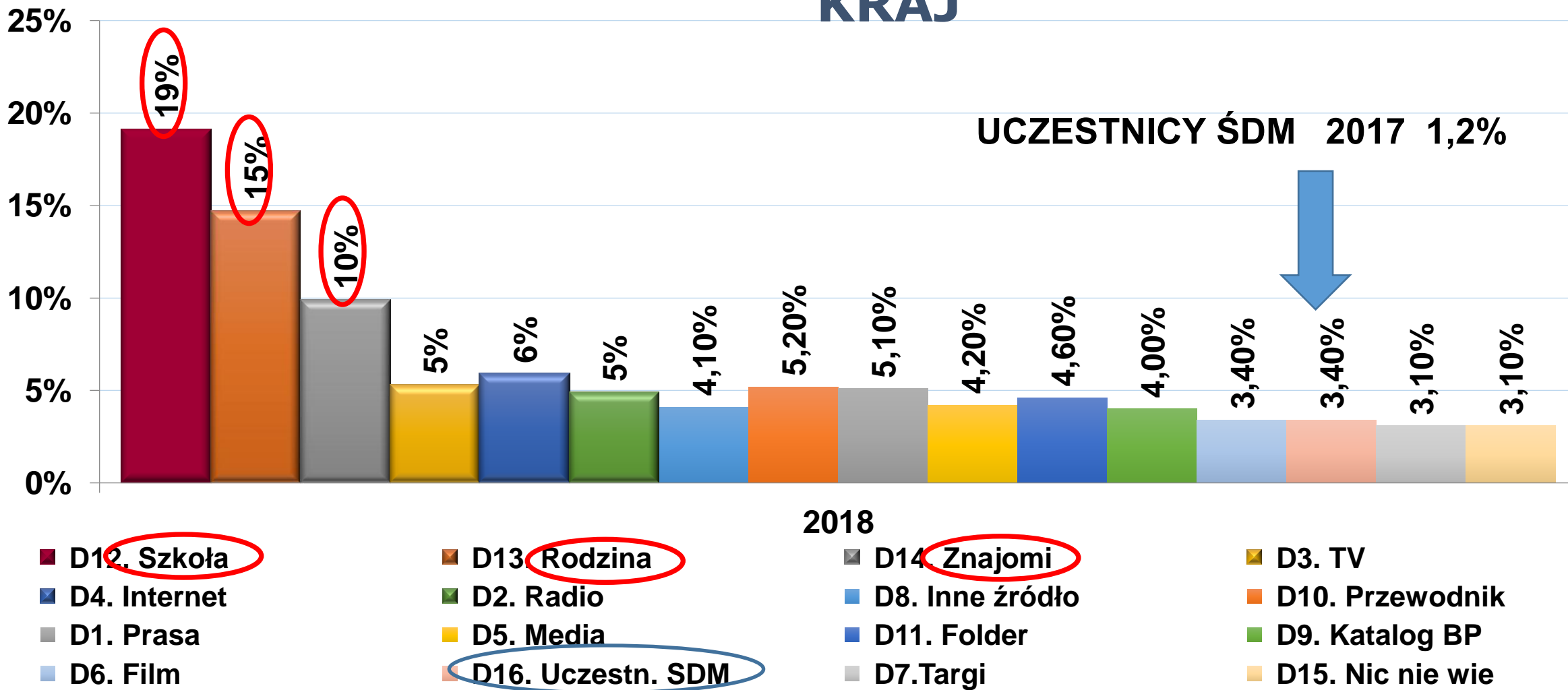
2018

- D12. Szkoła
- D13. Rodzina
- D14. Znajomi
- D4. Internet
- D3. TV
- D10. Przewodnik
- D5. Media
- D9. Katalog BP
- D2. Radio
- D8. Inne źródło
- D1. Prasa
- D11. Folder
- D6. Film
- D15. Nic nie wie
- D16. Uczestn. SDM
- D7. Targi

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

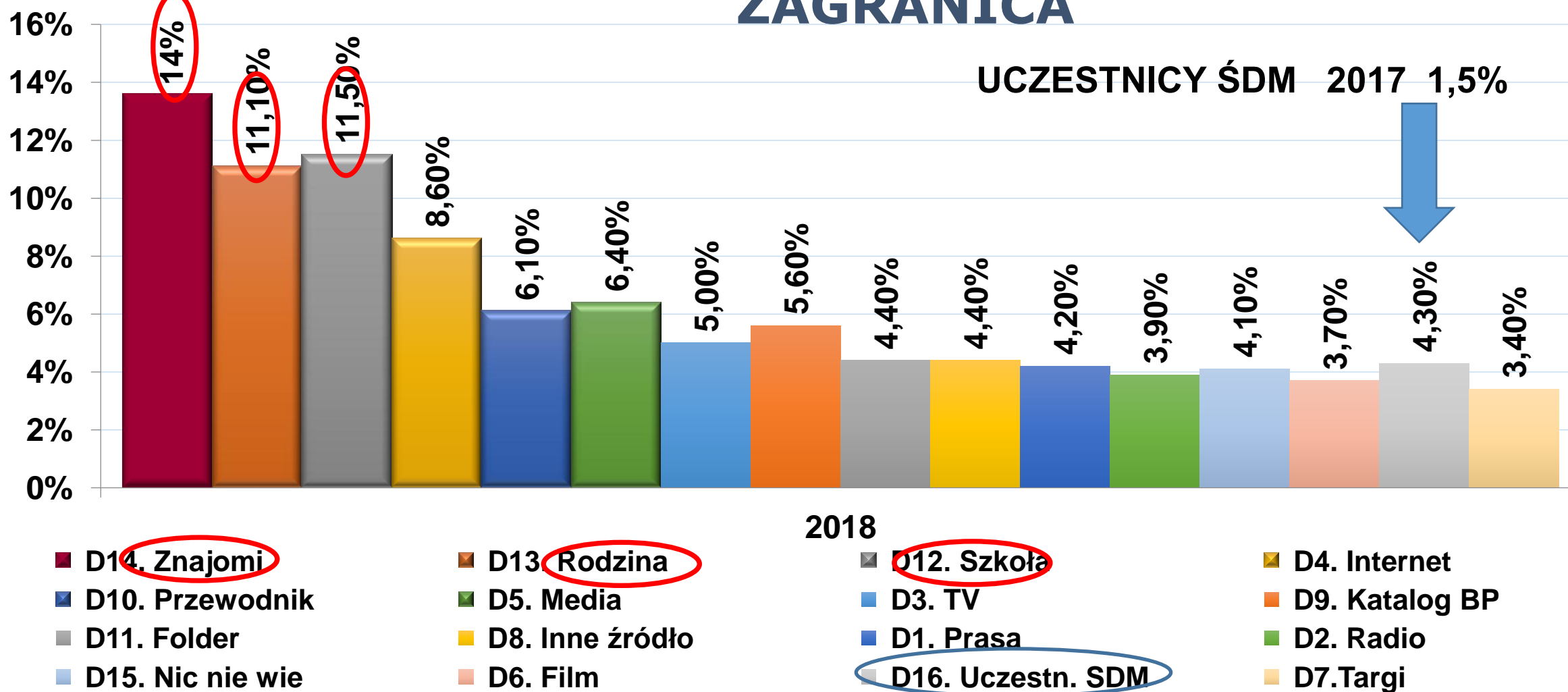
Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających miasto w 2018 r. (w %)

KRAJ

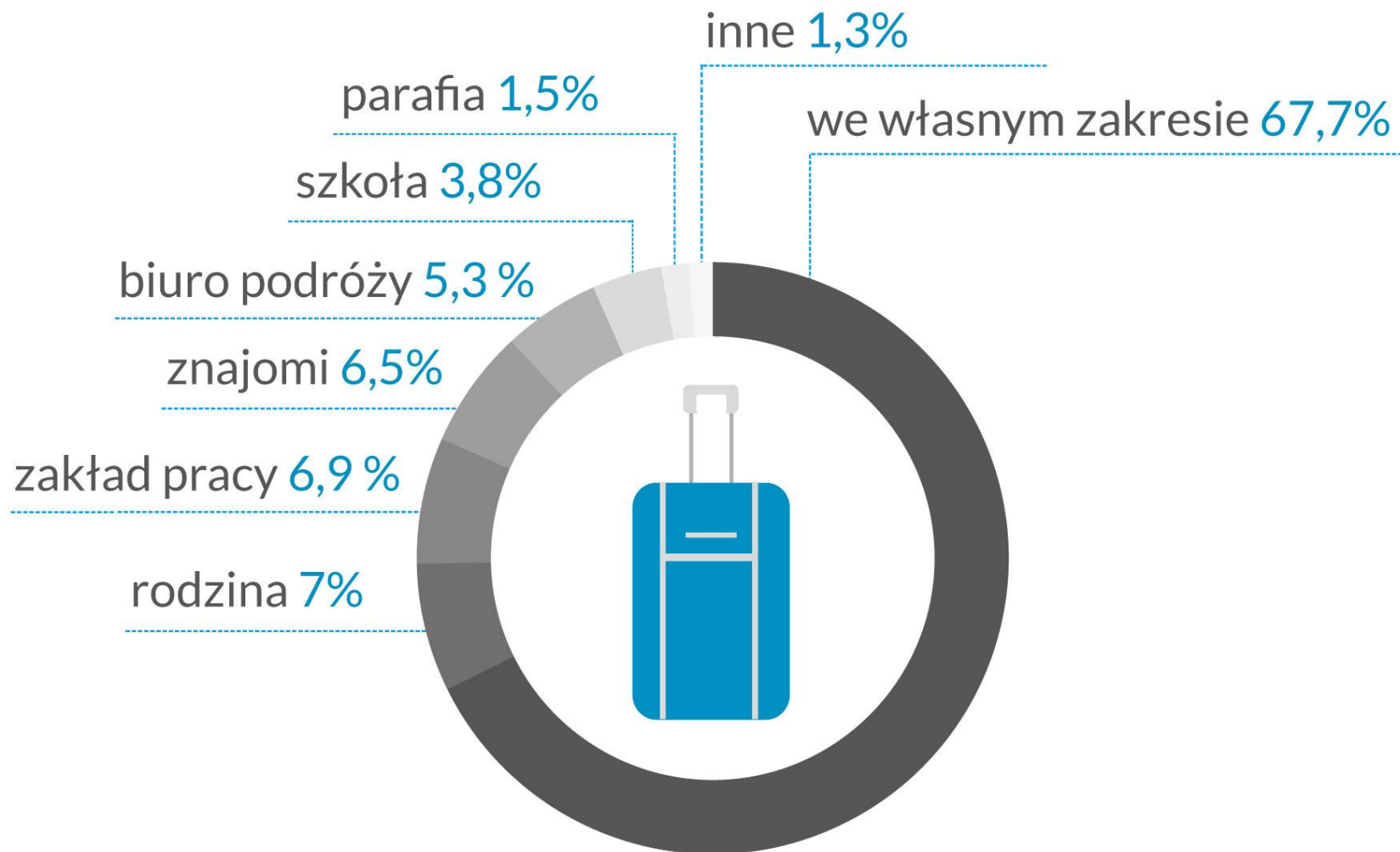


Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających miasto w 2018 r. (w %)

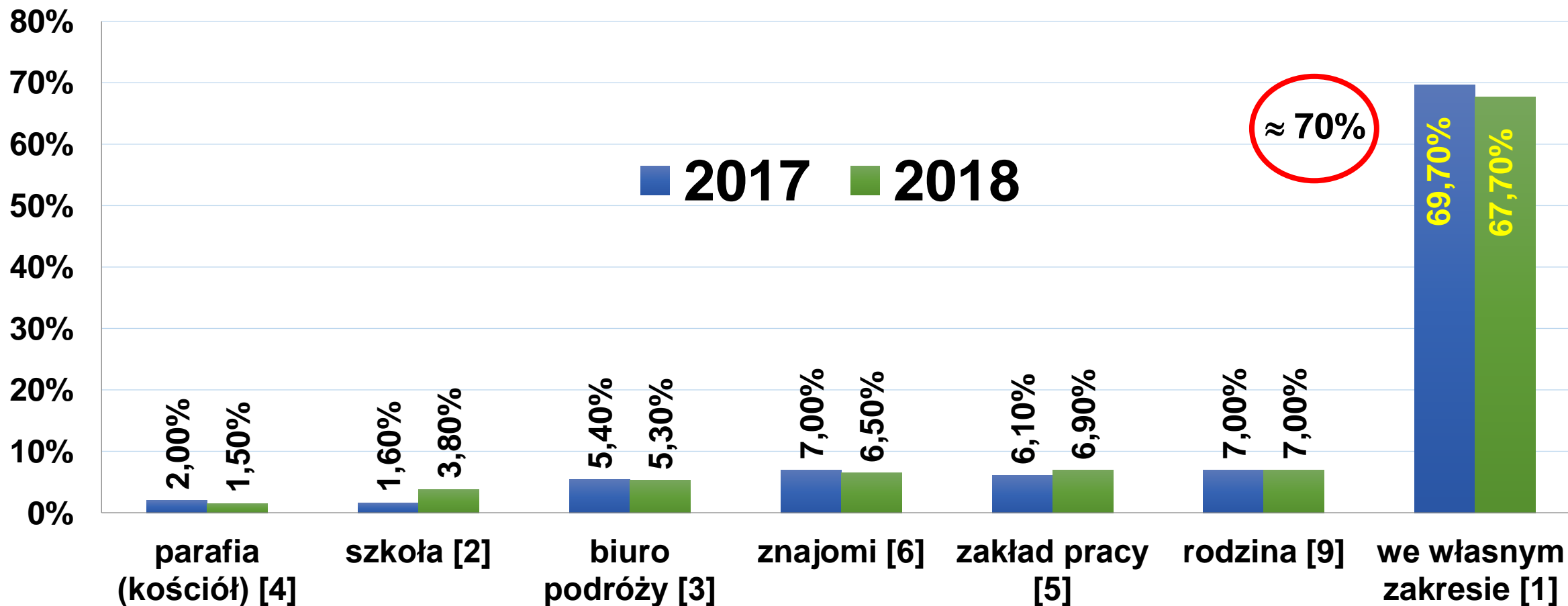
ZAGRANICA



Organizator podróży uczestników przyjazdowego ruchu turystycznego do Krakowa w 2018 r. (w %)

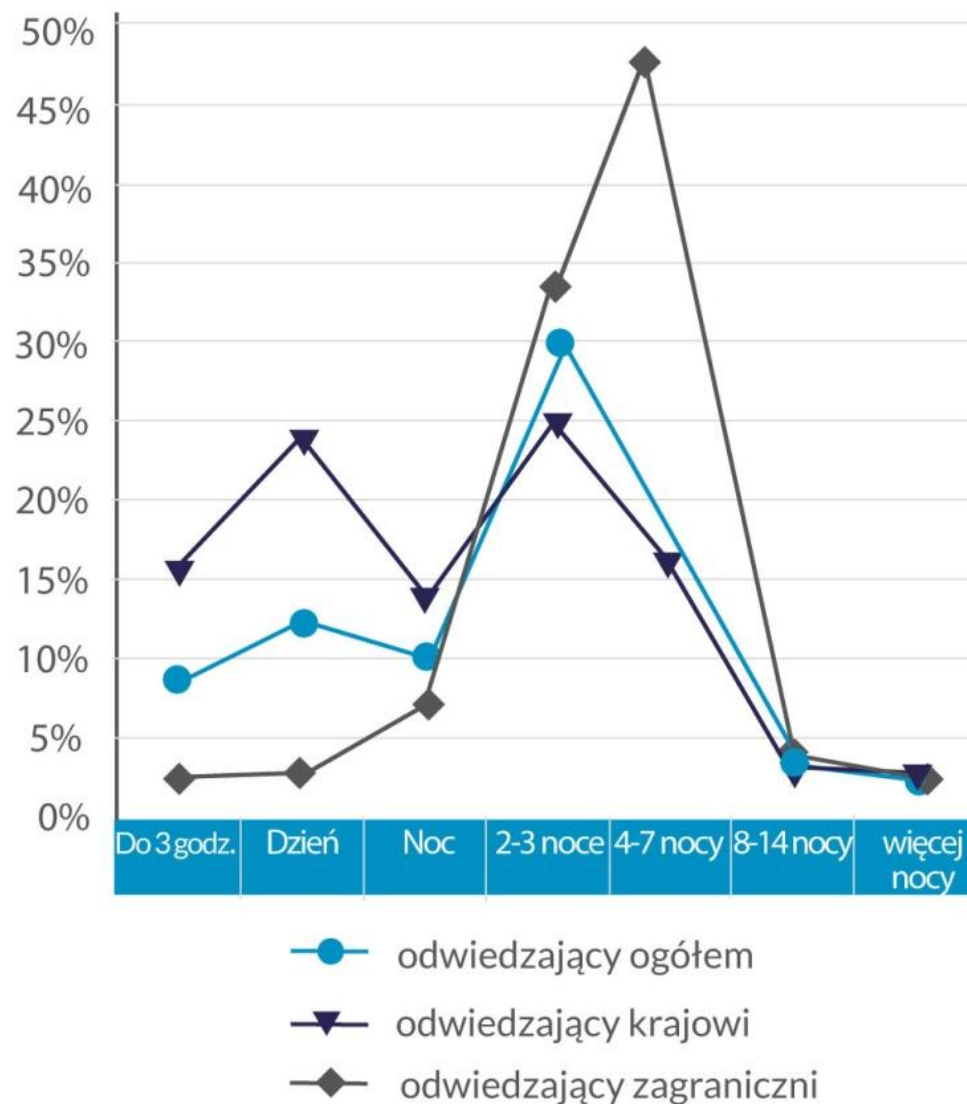


Organizator podróży uczestników przyjazdowego ruchu turystycznego do Krakowa w 2017 i 2018 r. (w %)

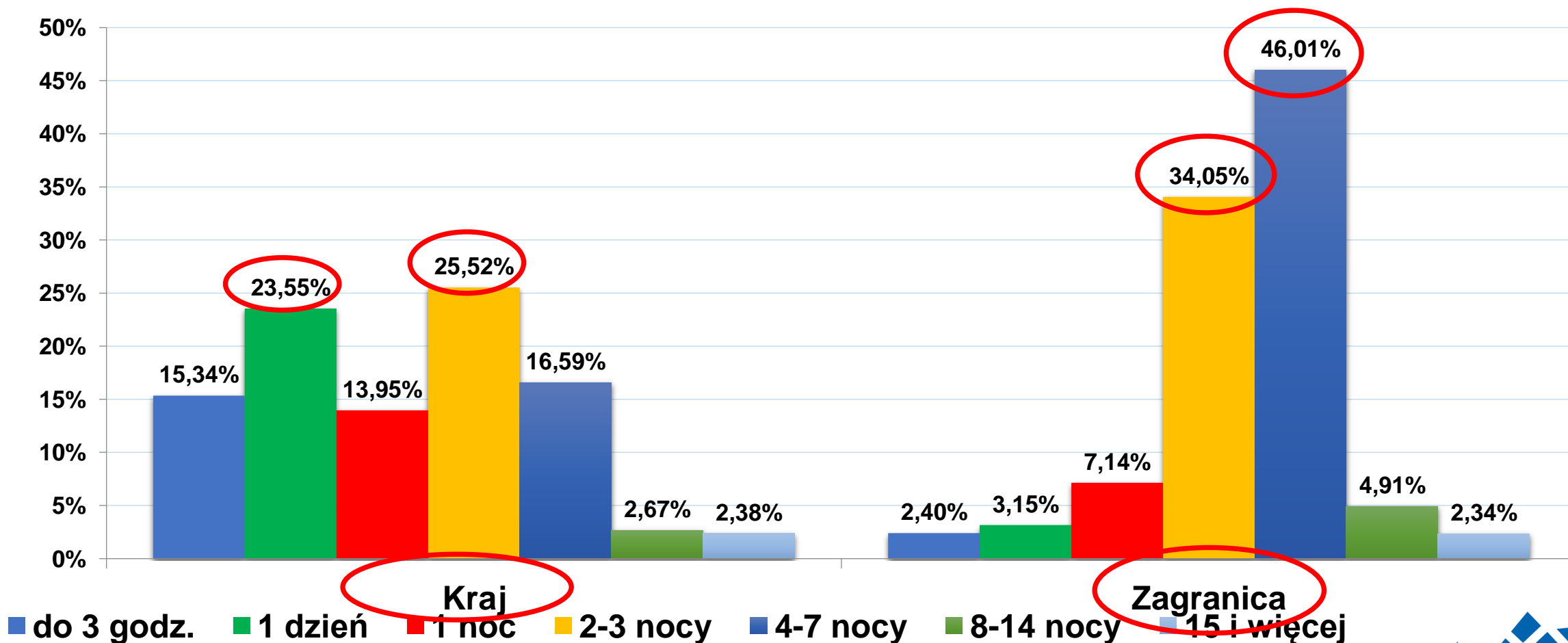


Długość pobytu w mieście uczestników przyjazdowego ruchu turystycznego do Krakowa w 2018 r. (w %)

Długość pobytu odwiedzających miasto w 2018 roku



Aglomerowana długość pobytu w Krakowie gości odwiedzających miasto w 2018 r. (w %)

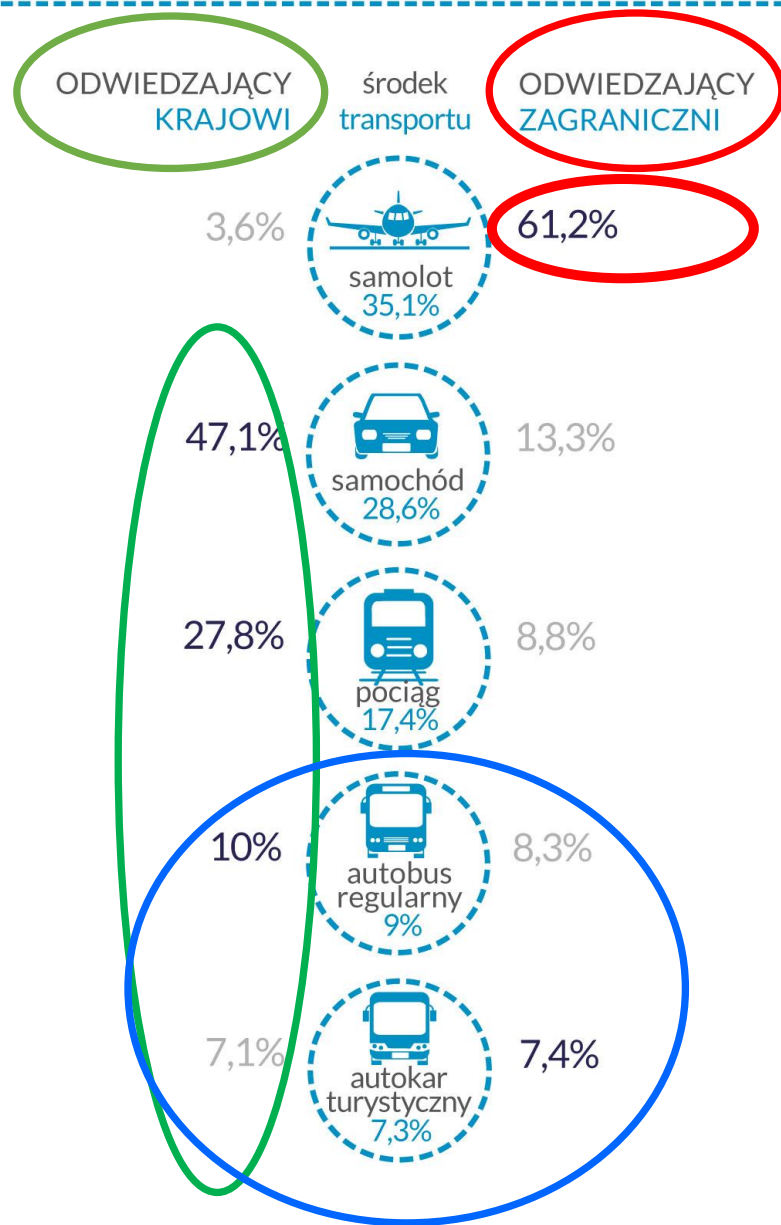


Informacje dotyczące
pobytu w Krakowie

Aglomerowany
środek transportu
wykorzystywany
w podróży
do Krakowa
w 2018 r. (w %)

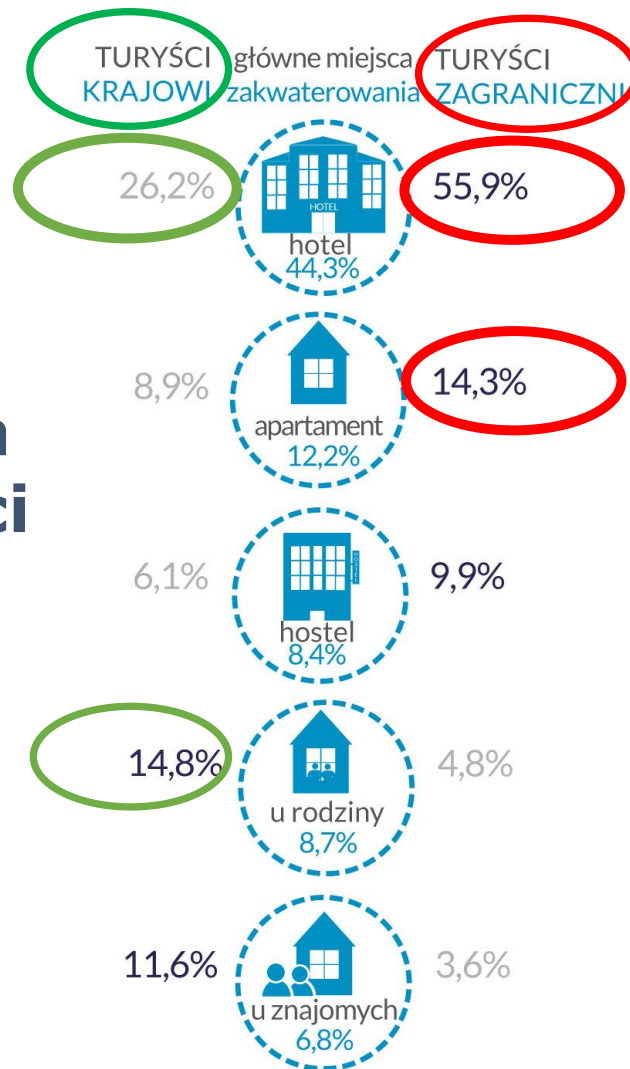


Środki transportu wykorzystywane podczas przyjazdu
do Krakowa w 2018 roku



Aglomerowany rodzaj zakwaterowania w Krakowie gości odwiedzających miasto w 2018 r

Miejsce zakwaterowania turystów podczas pobytu w Krakowie w 2018



Informacje dotyczące pobytu w Krakowie

Struktura procentowa turystów nocujących w Krakowie w 2018 roku w hotelach wg kategorii



Kategoria hoteli wykorzystywanych przez gości odwiedzających Kraków w 2018 r.

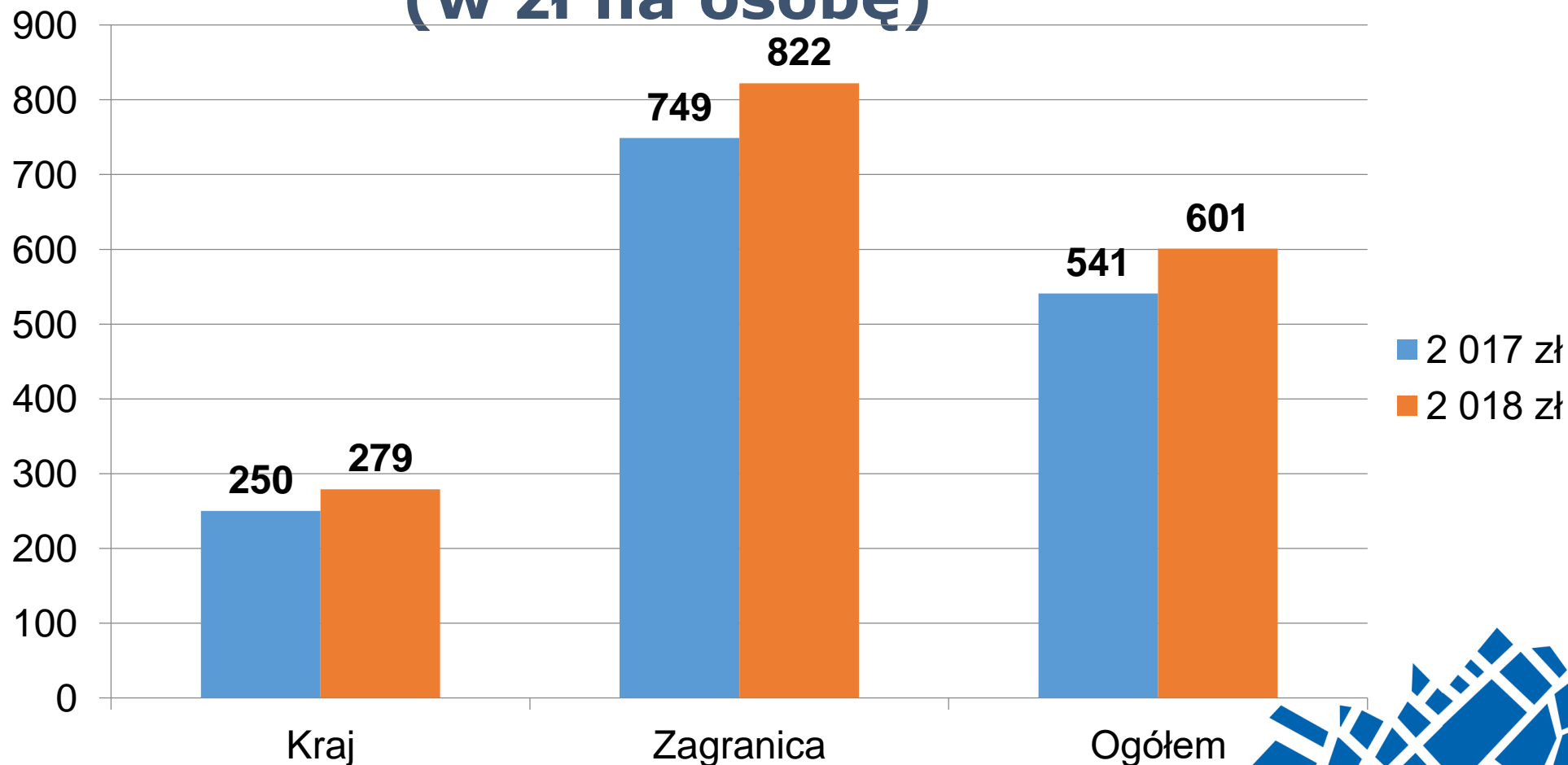


Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

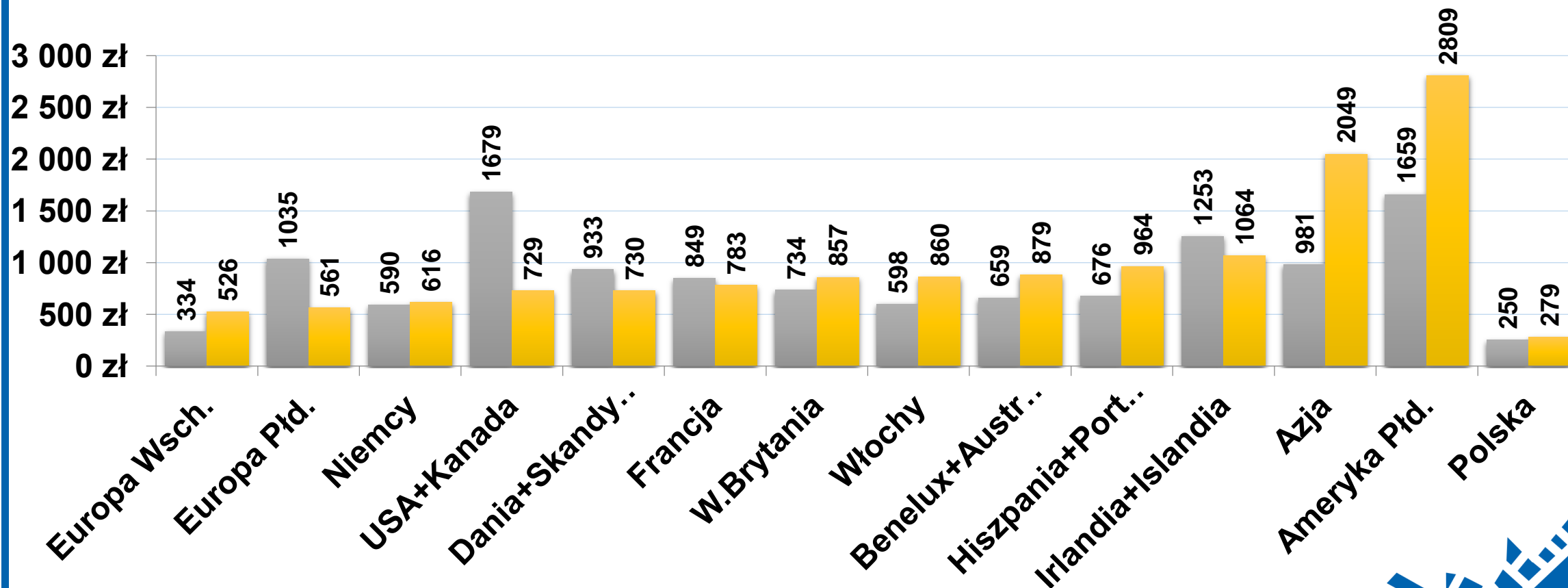
WYNIKI BADAŃ – wydatki odwiedzających



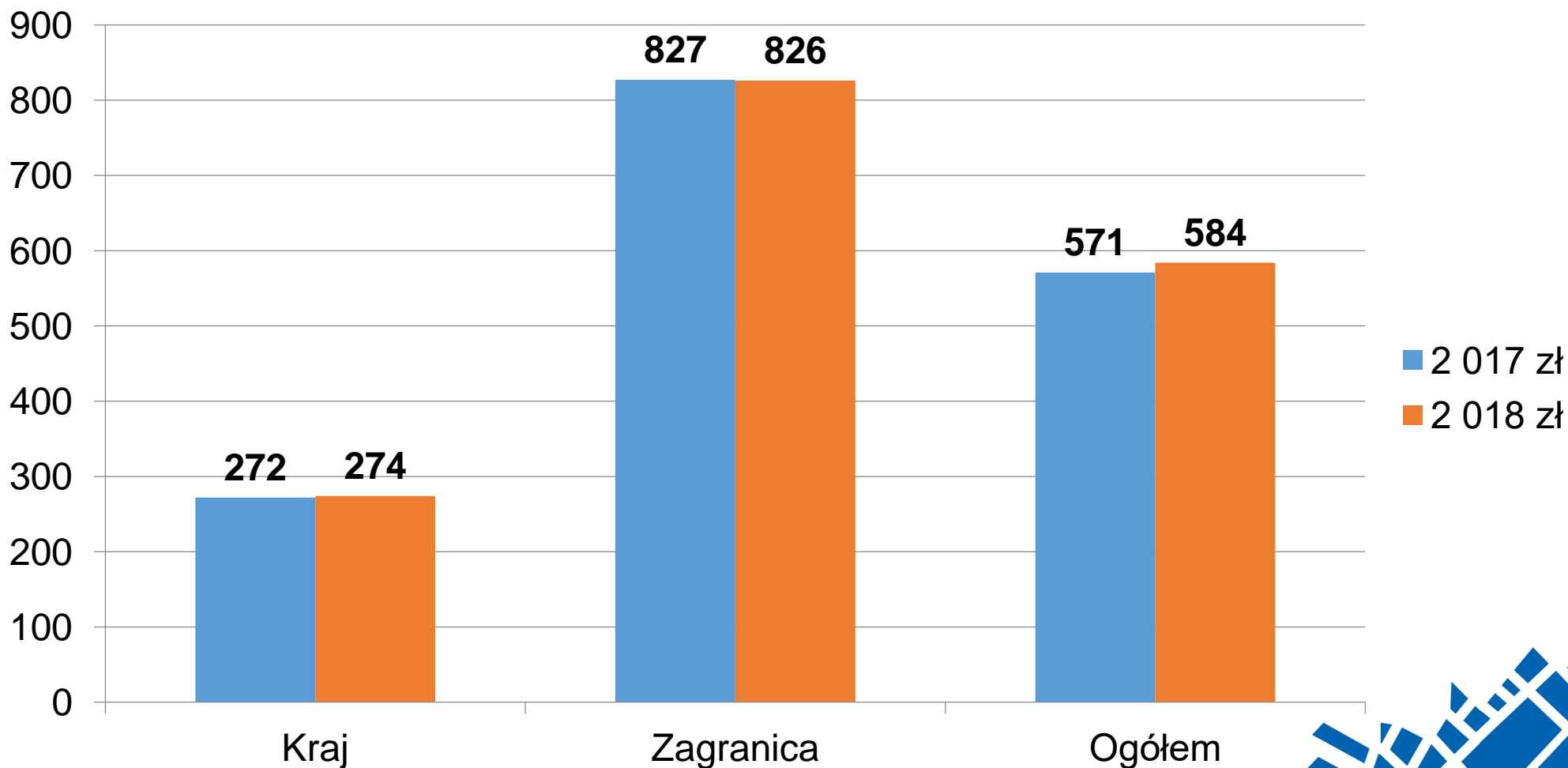
Wysokość kwot wydatkowanych przez odwiedzających Kraków w 2017r i 2018r. przed przyjazdem do miasta na pobyt w Krakowie (w zł na osobę)



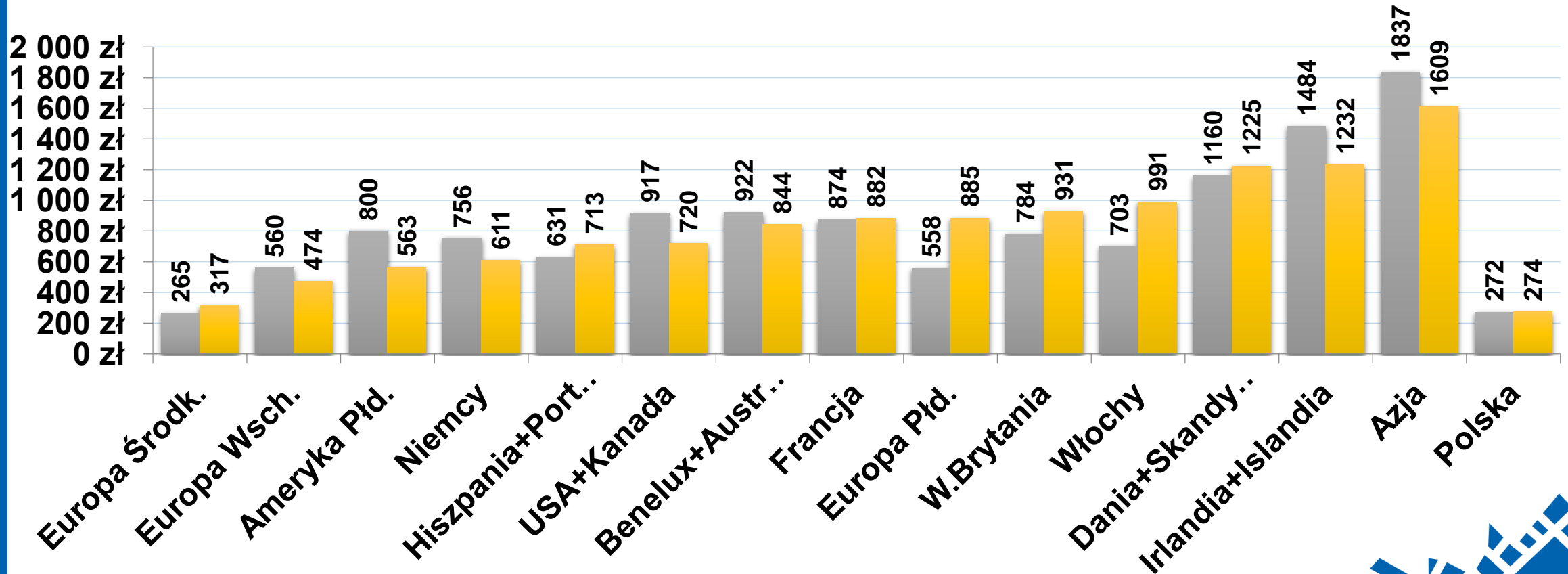
przez zagranicznych odwiedzających Kraków w 2017 i 2018 r. przed przyjazdem do miasta na pobyt w Krakowie wg krajów (w zł na osobę wydatkującą)



Wysokość kwot wydatkowanych podczas pobytu w Krakowie przez odwiedzających miasto w 2017 i 2018 r.



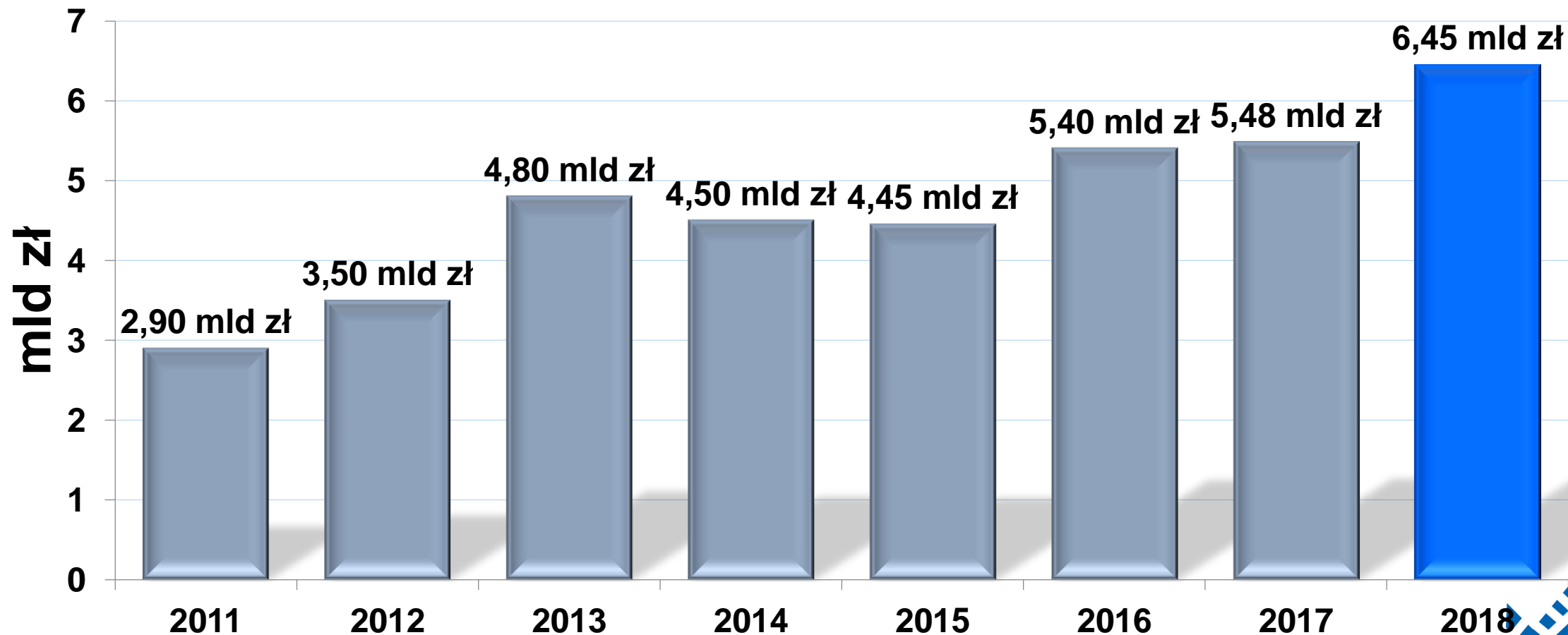
Wysokość kwot wydatkowanych podczas pobytu w Krakowie przez zagranicznych odwiedzających miasto w 2018 r. wg krajów (w zł na osobę wydatkującą)



**W 2018 r. turyści
będąc w Krakowie
wydali podczas
pobytu
O JEDEN MILIARD
WIĘCEJ NIŻ W 2017**

**W 2018 r. turyści
będąc w Krakowie
wydali podczas
pobytu
6 miliardów 450 mln
złotych**

Szacunkowe wpływy Krakowa z tytułu przyjazdowego ruchu turystycznego w latach 2012-2018





Podczas pobytu w Krakowie
w 2018 roku
odwiedzający
wydali:



Średnie kwoty wydatkowane przez odwiedzających Kraków w 2018 roku

ODWIEDZAJĄCY
KRAJOWI

279 zł
na osobę
przed przyjazdem
do Krakowa



274zł
na osobę
podczas pobytu
w Krakowie

ODWIEDZAJĄCY
ZAGRANICZNI

822 zł
na osobę
przed przyjazdem
do Krakowa



826 zł
na osobę
podczas pobytu
w Krakowie

Wydatki gości odwiedzających Kraków w 2018 roku

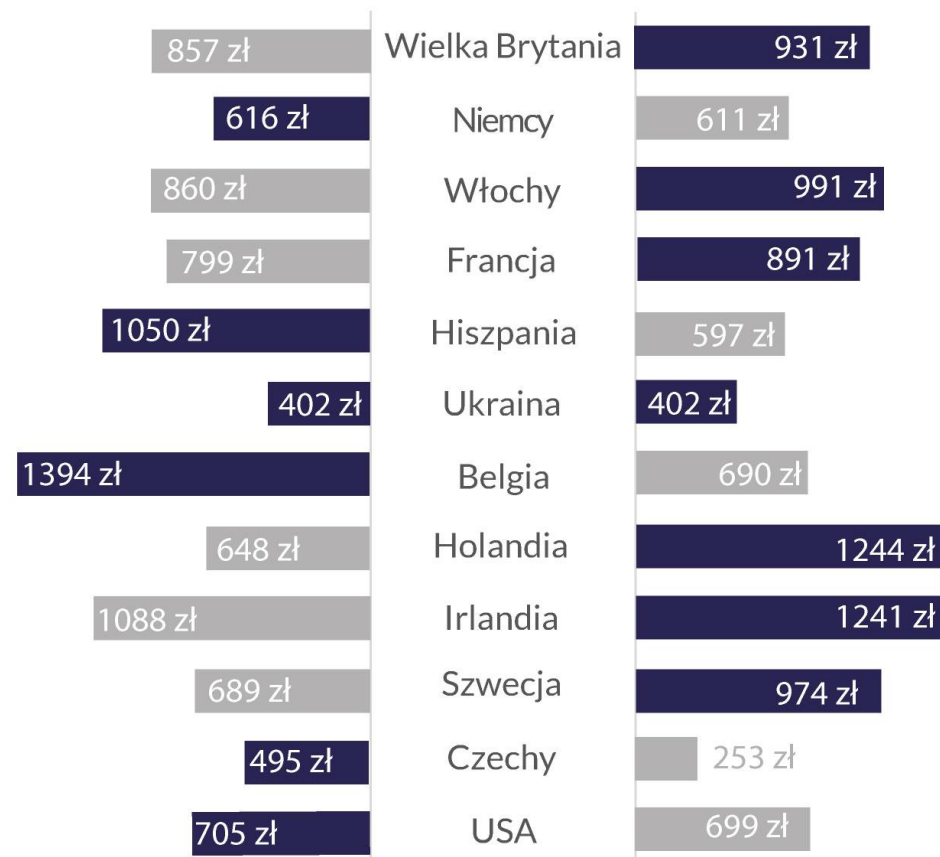
Porównanie wydatków
odwiedzających zagranicznych
przed przyjazdem do Krakowa
i w trakcie pobytu
w Krakowie

większe wydatki
 mniejsze wydatki

PRZED PRZYJAZDEM
DO KRAKOWA

kraj

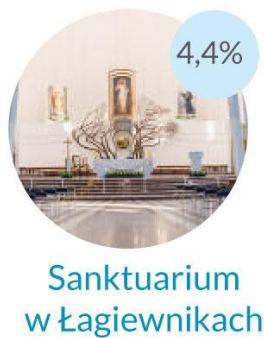
PODCZAS POBYTU
W KRAKOWIE



WYNIKI BADAŃ – oceny odwiedzających



Największe atrakcje turystyczne w Krakowie wskazywane przez odwiedzających w 2018 roku

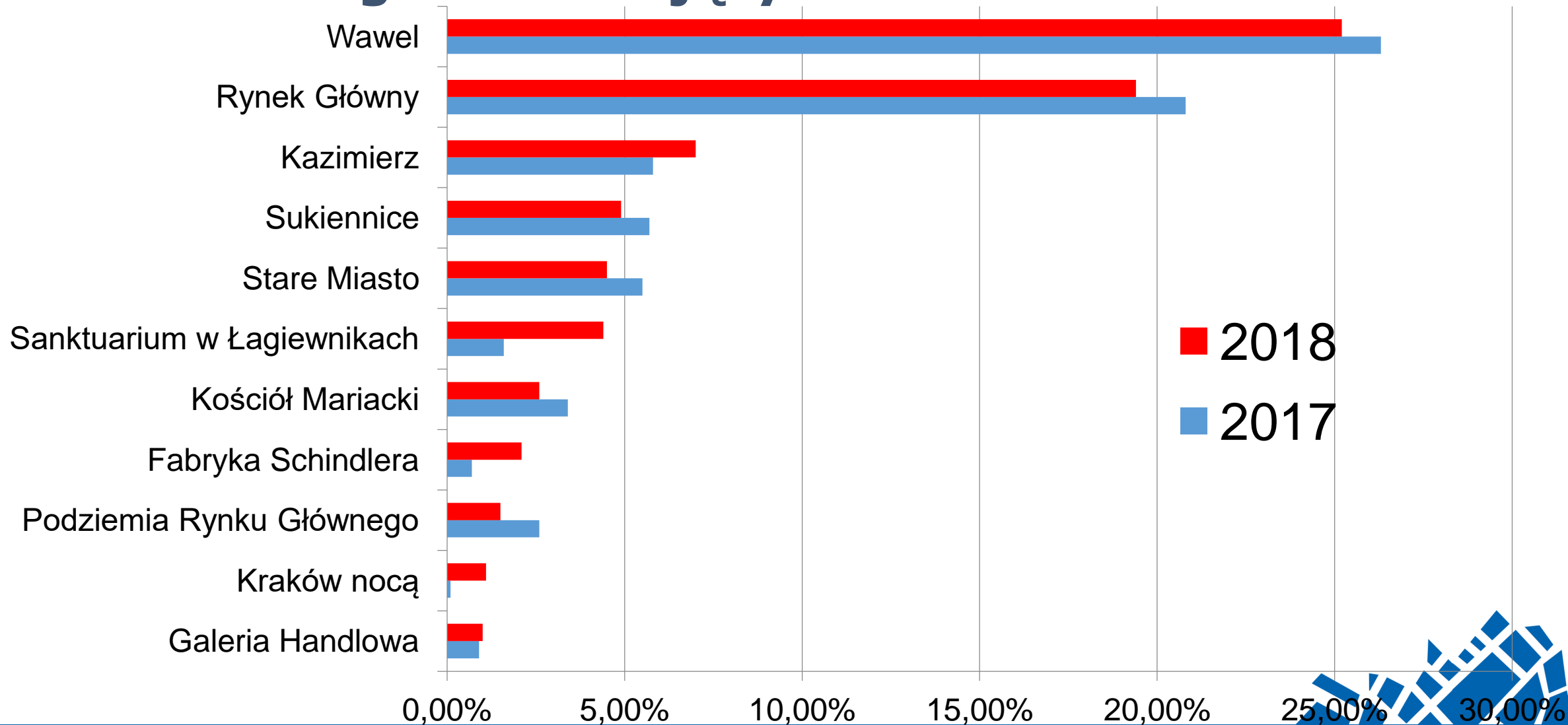


Największe
atrakcje
Krakowa

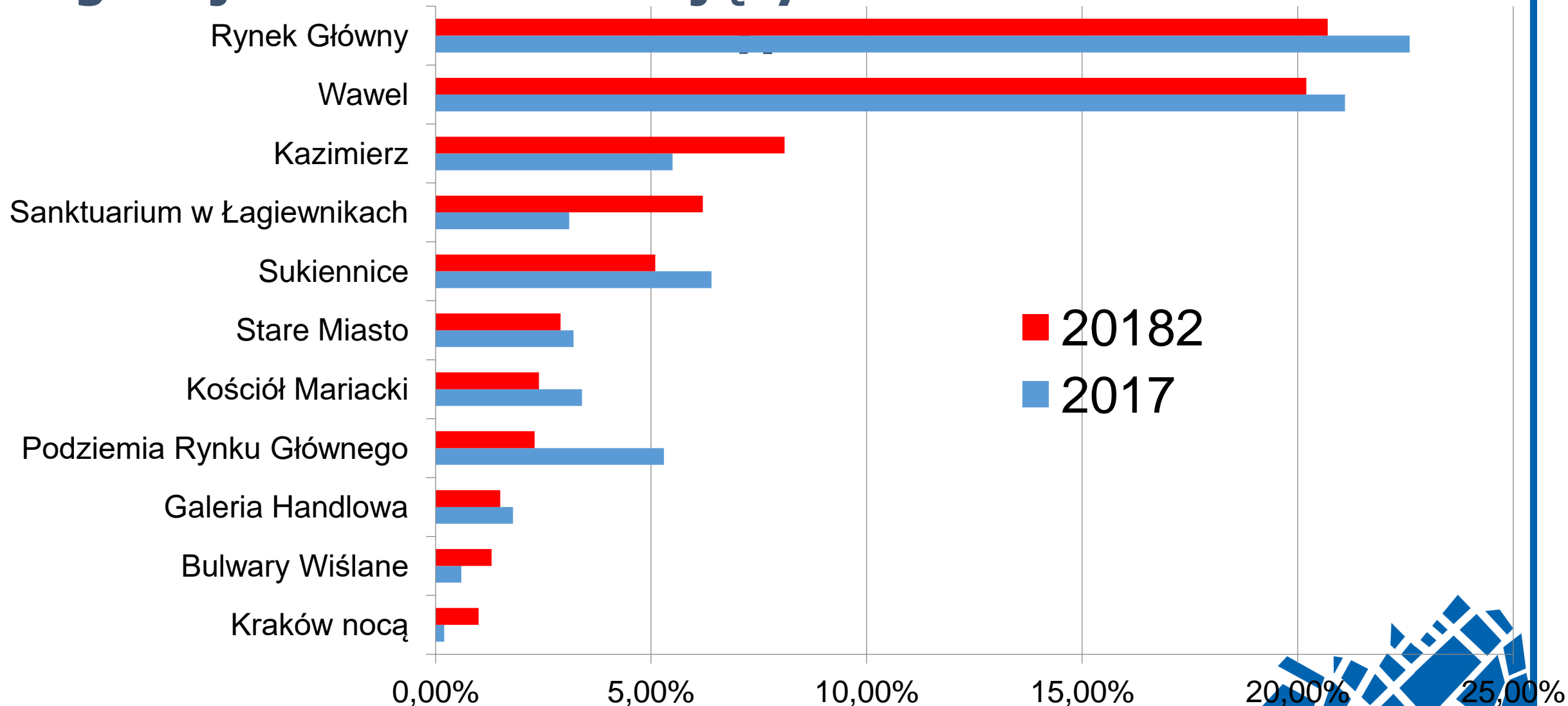


Największe atrakcje Krakowa

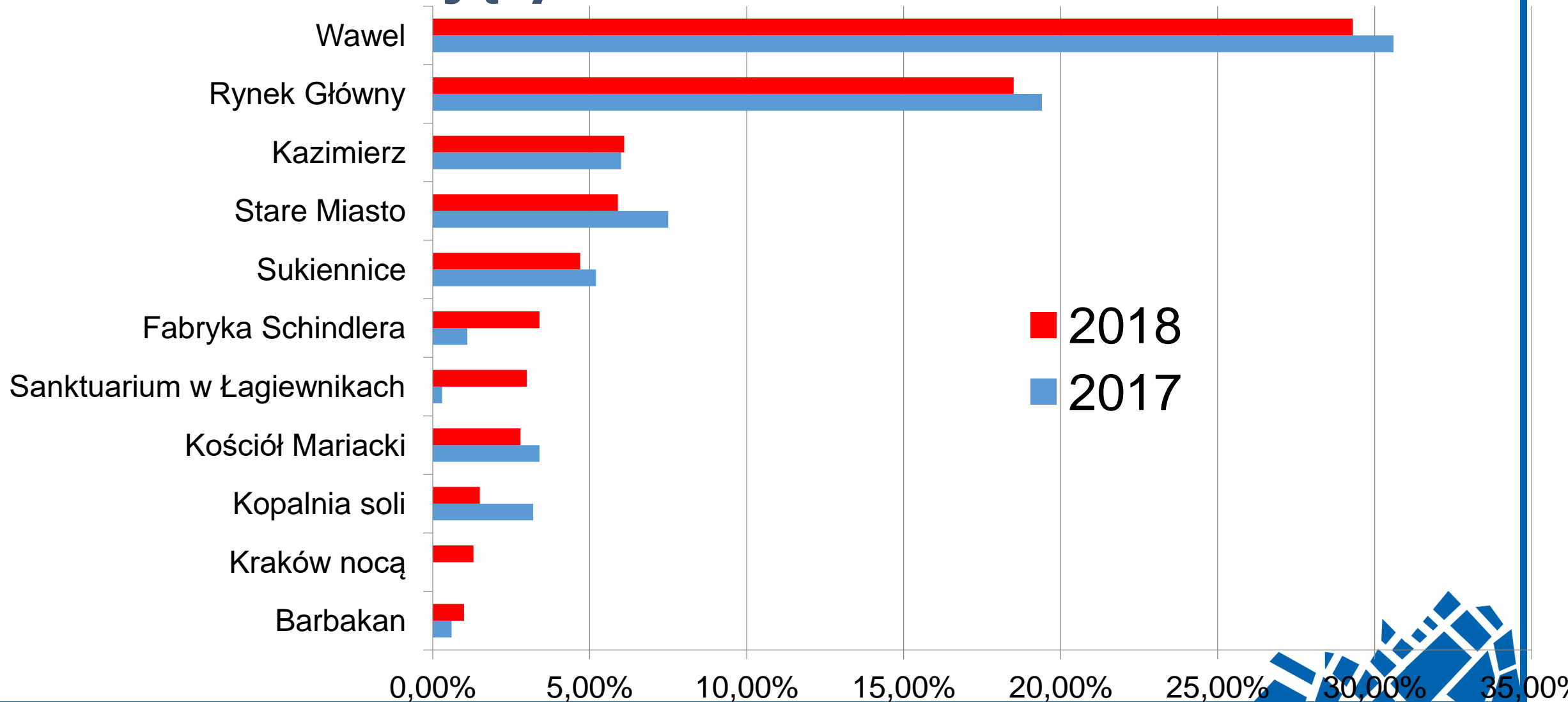
OGÓŁEM wg odwiedzających miasto w 2017 i 2018 r.



wg krajowców odwiedzających miasto w 2017 i 2018



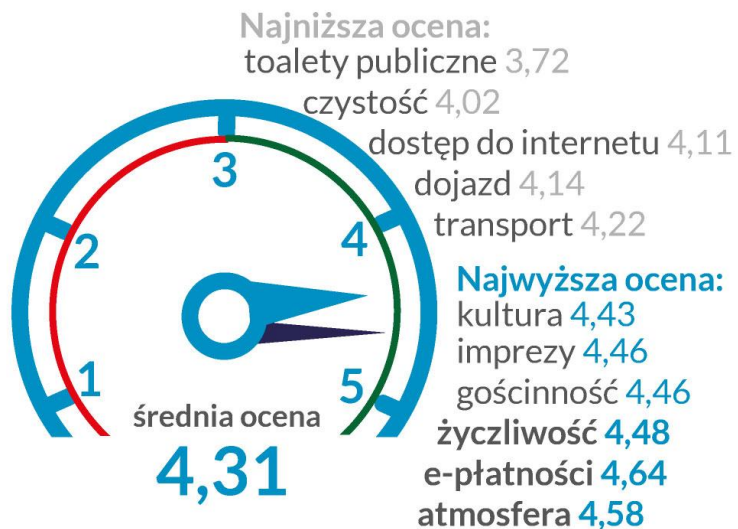
Największe atrakcje Krakowa wg obcokrajowców odwiedzających miasto w 2017 i 2018 r.



Usługi turystyczne w opinii odwiedzających miasto

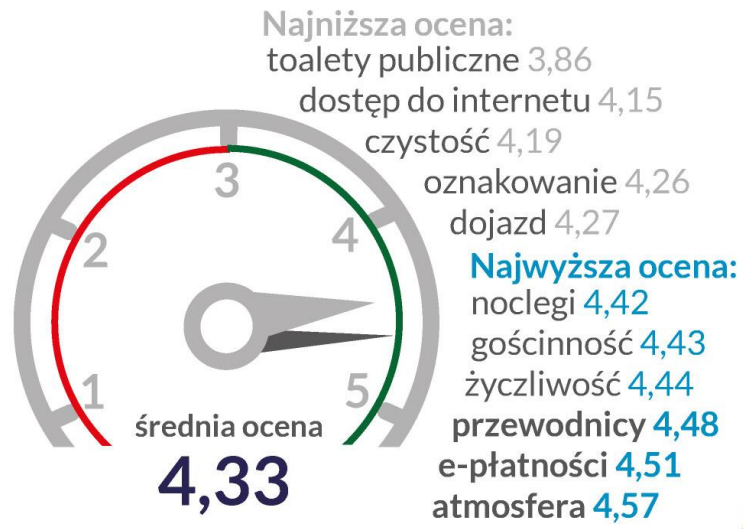
Ocena oferty turystycznej miasta w 2018 roku

ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI



▲ średnia ocena
▲ najwyższa ocena

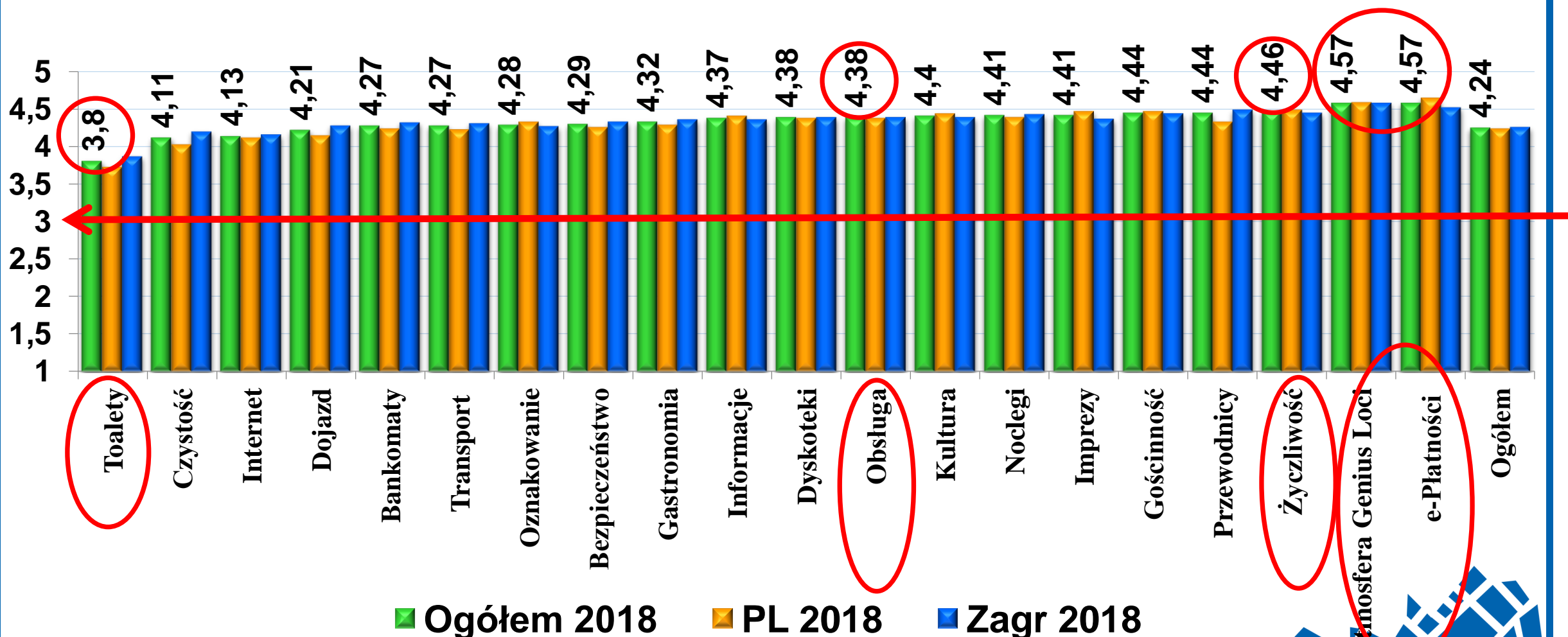
ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI



▲ średnia ocena
▲ najwyższa ocena



w 2018 r. odnośnie do oferty turystycznej miasta (w %)

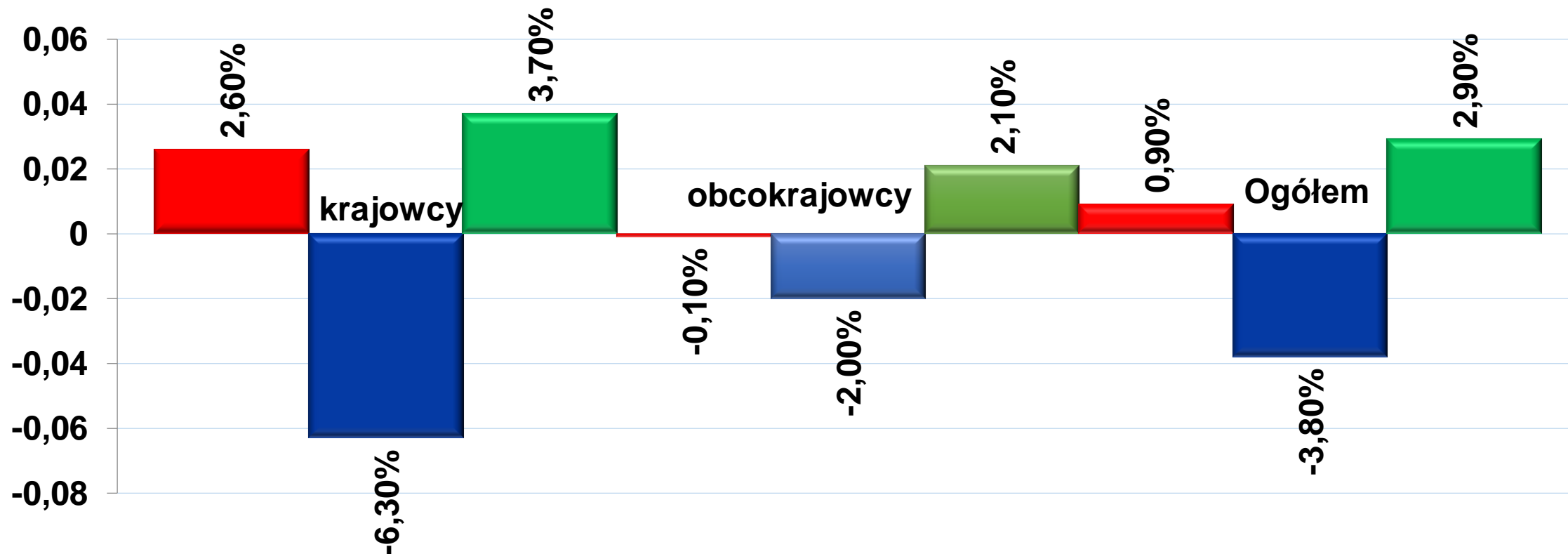


Usługi turystyczne w opinii odwiedzających miasto

Ocena wysokości cen w stosunku do jakości świadczonych usług dokonana przez turystów odwiedzających Kraków w 2018 roku

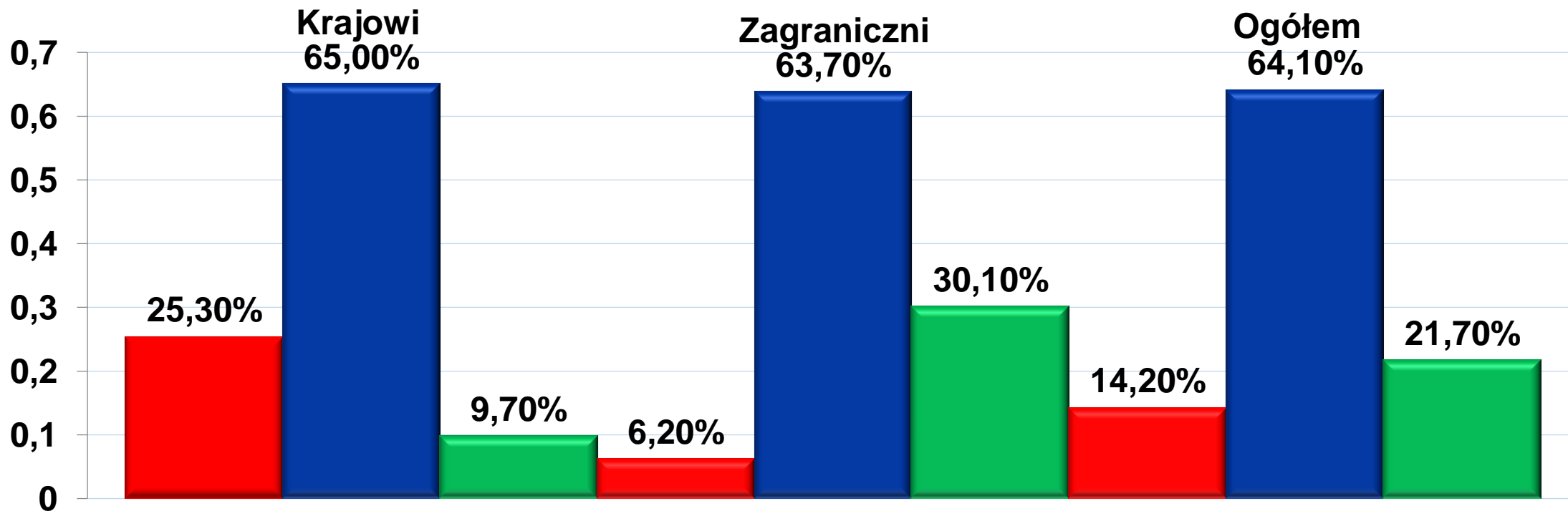


Zintegrowany wskaźnik subiektywnych odczuć odwiedzających Kraków w 2018-17 na temat relacji cen do jakości usług świadczonych w mieście



- 1 ceny wysokie krajowcy
- 1 ceny wysokie obcokrajowcy
- 1 ceny wysokie Ogółem
- 2 odpowiednie krajowcy
- 2 odpowiednie obcokrajowcy
- 2 odpowiednie Ogółem
- 3 ceny niskie krajowcy
- 3 ceny niskie obcokrajowcy
- 3 ceny niskie Ogółem

Zintegrowany wskaźnik subiektywnych odczuć odwiedzających Kraków w 2018 r. na temat relacji cen do jakości usług świadczonych w mieście



■ 1 ceny wysokie krajowcy

■ 2 odpowiednie krajowcy

■ 3 ceny niskie krajowcy

■ 1 ceny wysokie obcokrajowcy

■ 2 odpowiednie obcokrajowcy

■ 3 ceny niskie obcokrajowcy

■ 1 ceny wysokie Ogółem

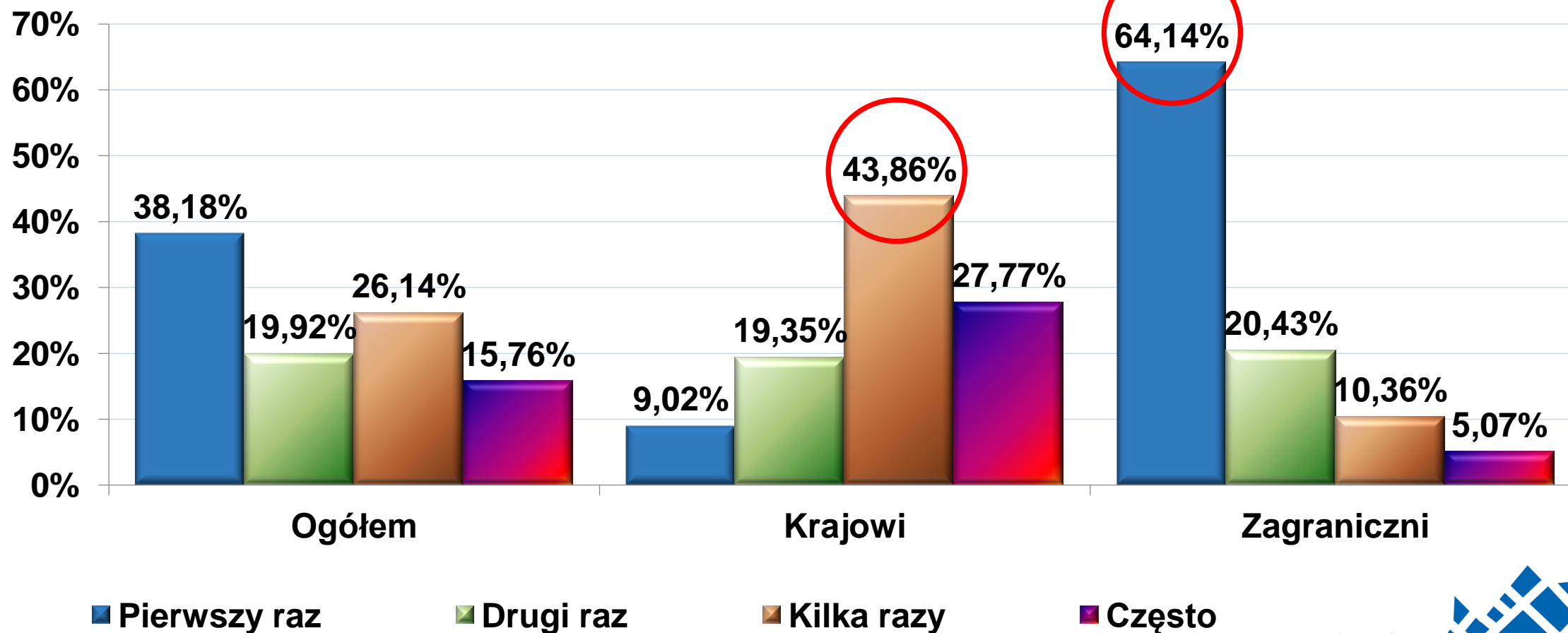
■ 2 odpowiednie Ogółem

■ 3 ceny niskie Ogółem

WYNIKI BADAŃ – lojalność odwiedzających

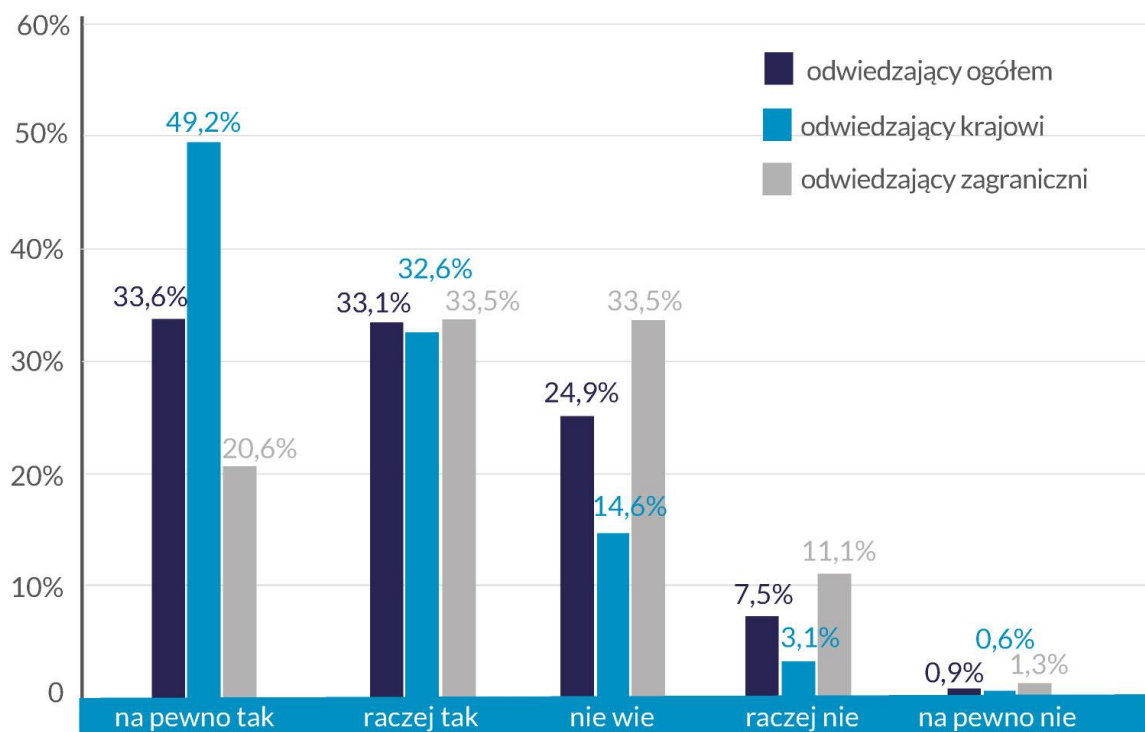


Częstotliwość wizyt uczestników przyjazdowego ruchu turystycznego do Krakowa w 2018 r. (w %)



Efekt lojalności turystów względem destynacji

Deklaracja ponownego przyjazdu do Krakowa



Rekomendacja Krakowa znajomym

prawdopodobieństwo polecenia

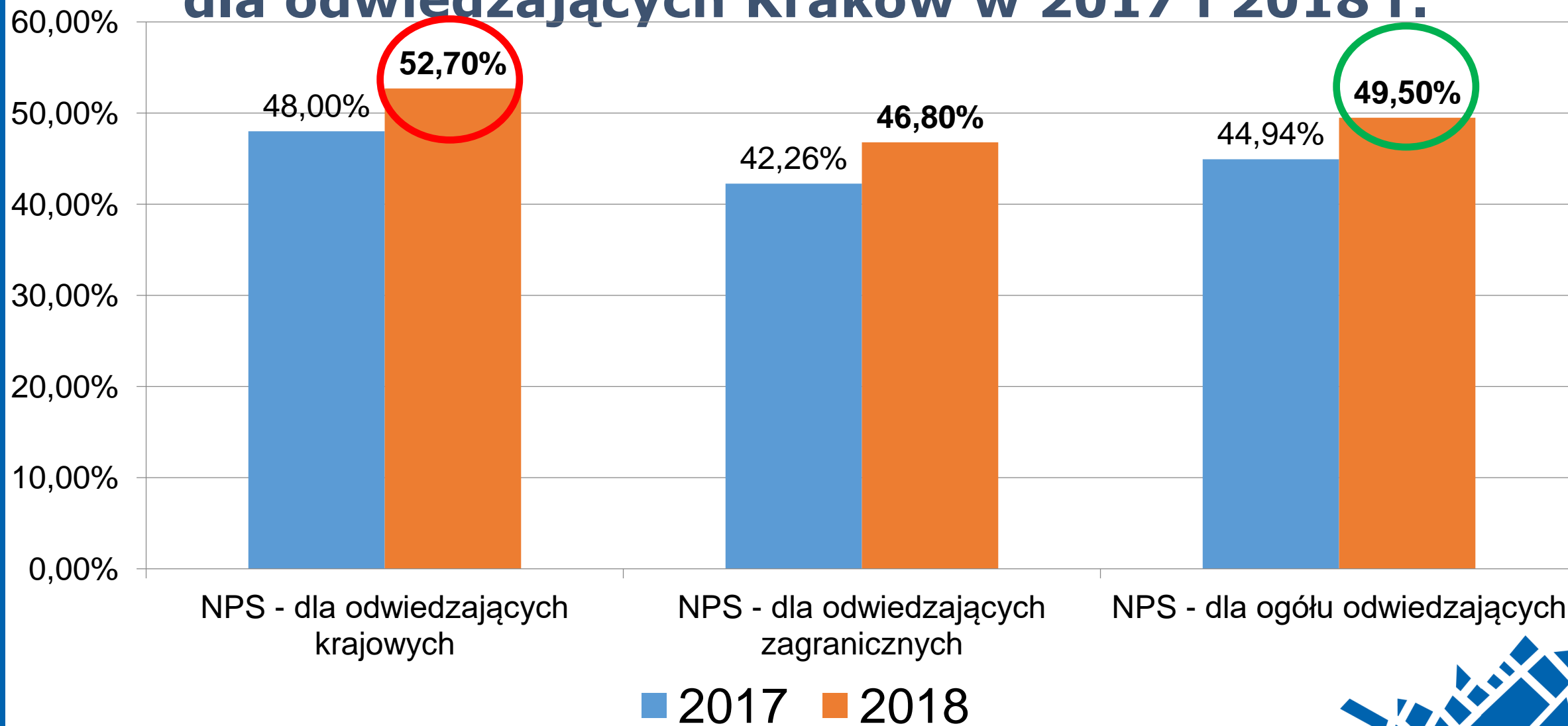


Wskaźnik NPS
(Net Promoter Score)

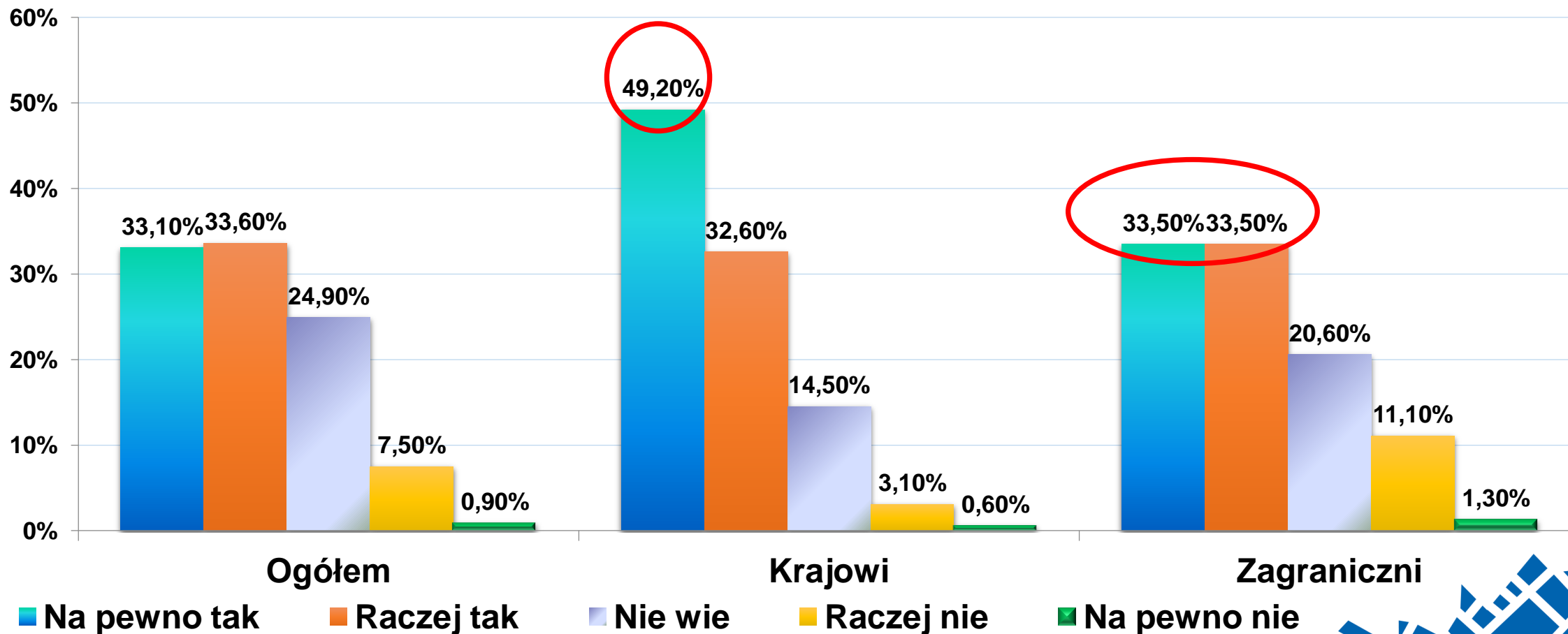
dla odwiedzających:

krajowych	52,7%
zagranicznych	46,8%
ogółu	49,5%

Wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*) dla odwiedzających Kraków w 2017 i 2018 r.



Deklaracja odwiedzających Kraków w 2018 r. Odnośnie ponownego przyjazdu do miasta (w %)



Bezpieczeństwo w Krakowie w ocenie turystów

Wskaźnik Net Fear Score dla Krakowa w 2018 roku



poziom lęku

0-1

2-3-4

5-6-7-8-9-10

kraj

90%

6,1%

3,9%

zagranica

78,2%

13,7%

8%

ogółem

83,7%

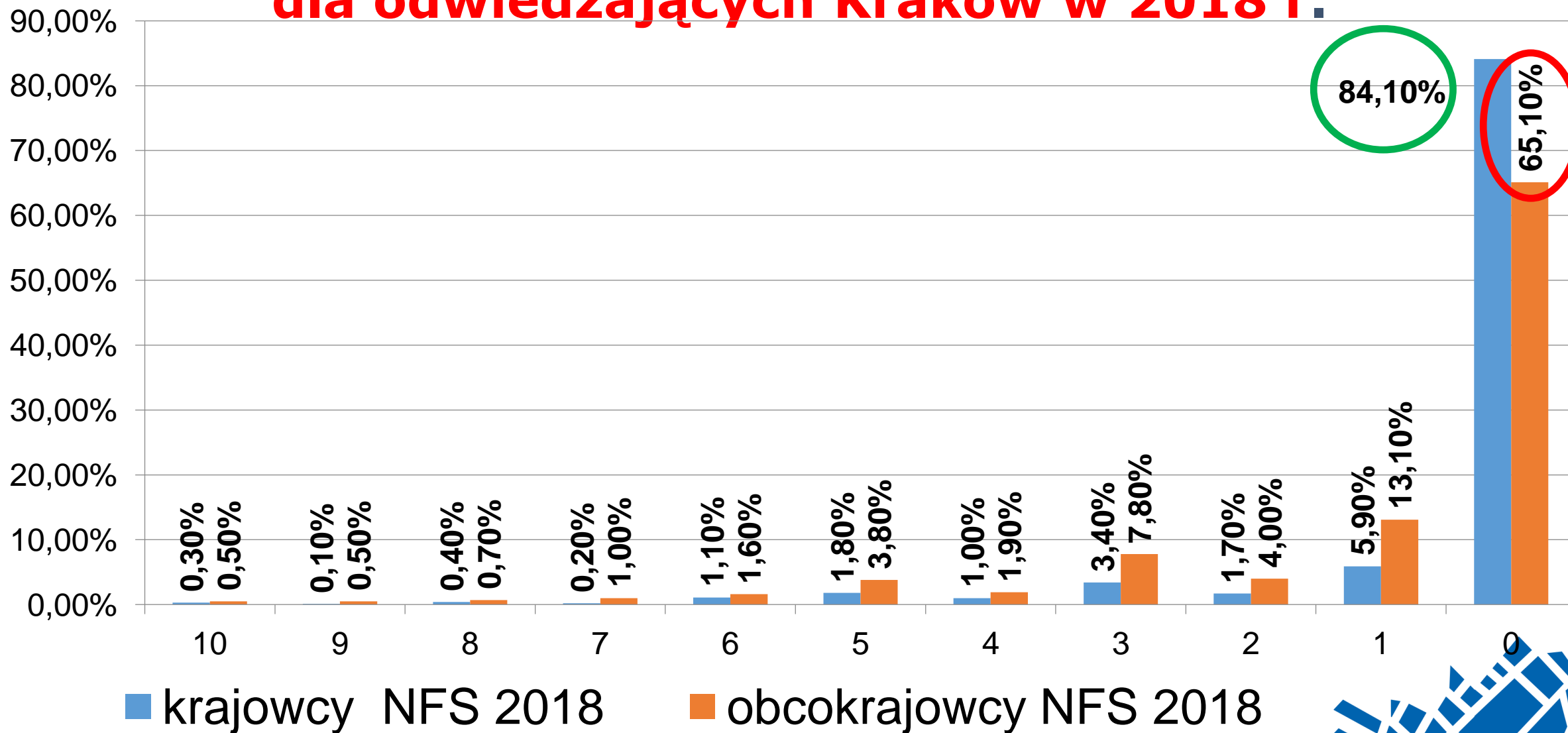
10,2%

6,1%

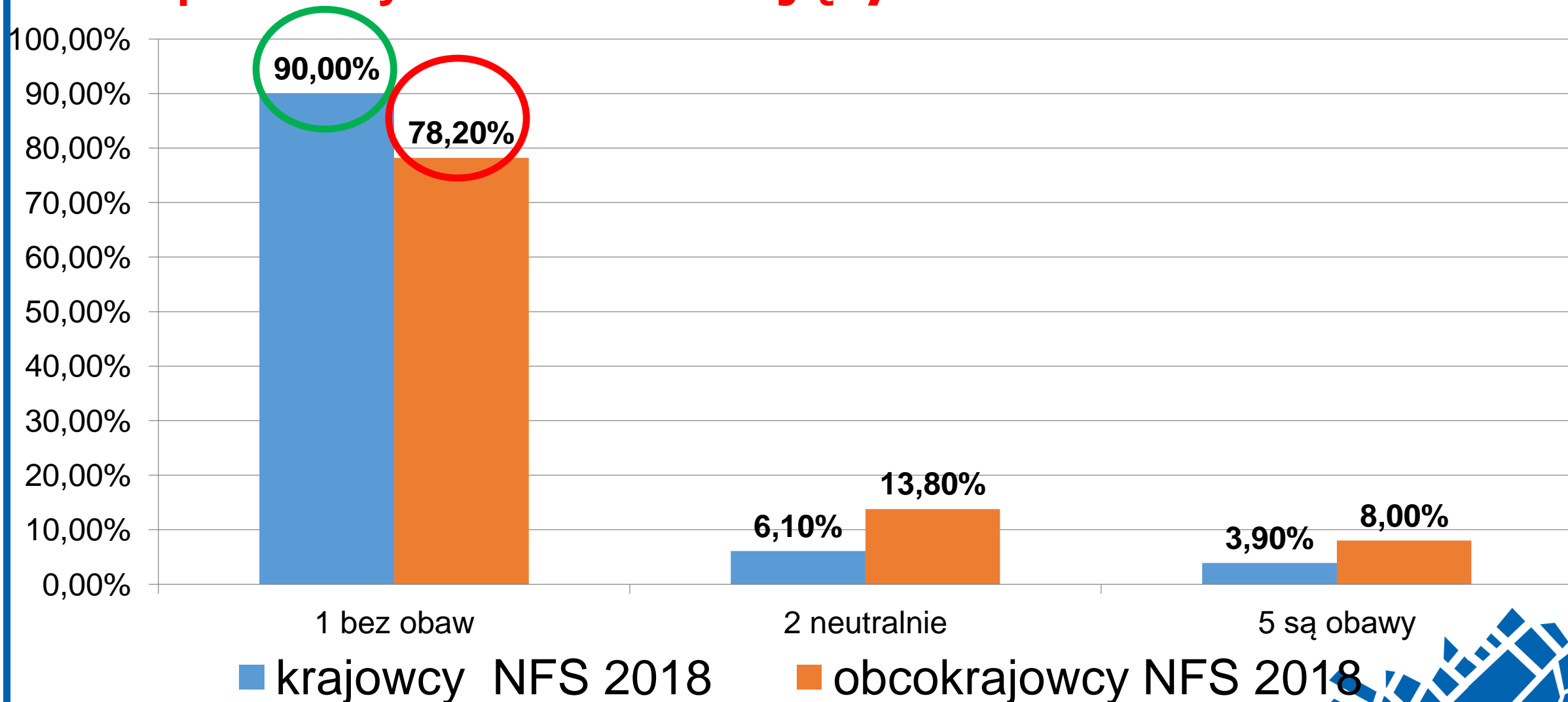
Wskaźnik NFS (*Net Fear Score*) dla odwiedzających Kraków w 2018 r.

Net Fear Score, zbadano zadając respondentom pytanie jak bardzo obawiali się przyjechać do Krakowa. Goście udzielali odpowiedzi za pomocą 11-stopniowej skali liczbowej, tj. od 0 do 10, gdzie „0” oznaczało całkowity brak obaw i strachu by przyjechać do Krakowa, a „10” świadczyło o pełnej bojaźni respondenta przed podróżą do Krakowa.

Wskaźnik NFS (*Net Fear Score*) dla odwiedzających Kraków w 2018 r.



3-punktowy dla odwiedzających Kraków w 2018 r.



Nawet bardzo restrykcyjne zderzenie jedynie dwóch „bez lękowych” stanów (0-1) do ośmiu pozostałych stanów ukazujących odcienie lęku i obaw pozwala wystawić **Krakowowi w 2018 roku, najwyższą markową ocenę bezpieczeństwa destynacji, (Ogółem 84%, Kraj 90%, Zagranica 78%),** bo nadaną przez turystów w chwili planowania podróży i zweryfikowaną osobiście w trakcie swojego pobytu w mieście.



**Dziękuję
za uwagę!
Krzysztof Borkowski**

Urząd Miasta Krakowa, 13.12.2018



Badania zrealizowane przez Małopolską Organizację Turystyczną dla Gminy Miejskiej Kraków,
Wydział Promocji i Turystyki Urzędu Miasta Krakowa

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

dr hab. Lucyna Rotter

mgr Leszek Mazanek

dr Ewa Grabińska



Wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*) dla odwiedzających Kraków w 2018 r.

Obliczając NPS respondentów dzieli się na trzy grupy:

krytyków (tych, którzy udzielili odpowiedzi w przedziale od 0 do 6),

pasywnych (odpowiadających w przedziale 7-8),

promotorów (osób, które zadeklarowały chęć do wyrażenia swojej pozytywnej opinii oraz rekomendowania firmy / produktu itd. swoim znajomym w przedziale 9-10).

Wskaźnik NPS (*Net Promoter Score*) dla odwiedzających Kraków w 2018 r.

Sam wskaźnik NPS jest wynikiem prostego równania i otrzymuje się go po odjęciu procenta czynnych krytyków od procenta promotorów. Wynik może być ujemny lub dodatni – w przedziale od -100% (kiedy wszyscy respondenci znajdują się w grupie krytyków) do 100% (gdy wszyscy respondenci są chętni do polecenia firmy / produktu). Zakłada się, że wskaźnik dodatni świadczy już o dobrych standardach, a przy wyniku **wyższym niż 50% można mówić o sukcesie.**

Deklaracja odwiedzających Kraków w 2018 r. odnośnie rekomendacji miasta, rodzinie i znajomym (w %)

