

**Ruch turystyczny
w Krakowie
w 2017 roku**





W 2017 r. dla Gminy Miejskiej Kraków został przeprowadzony pomiar ruchu turystycznego w Krakowie według jednolitej metody badawczej. Ten stały, systematycznie prowadzony od 2003 r. monitoring pozwala na coraz lepsze poznanie ruchu turystycznego przyjazdowego do Krakowa. Ponadto umożliwia prowadzenie analiz porównawczych tendencji zachodzących w branży turystycznej.

Badania wykonano przy pomocy dwóch podstawowych narzędzi: badania typu deskresearch oraz wywiady bezpośrednie. W tym przypadku doszło do triangulacji badań ilościowych i jakościowych.

Metodyka badań

Pierwsza grupa narzędzi (**badania typu deskresearch**) opierała się na powszechnie dostępnych danych. Przede wszystkim były to dane pochodzące z Banku Danych Regionalnych oraz komunikatów, biuletynów, publikacji elektronicznych (w tym danych archiwalnych) dostępnych na witrynie Głównego Urzędu Statystycznego. Dane badań ruchu turystycznego Kraków w 2017 z powodu uwzględnienia danych GUS po imputacji mają ograniczoną porównywalność z poprzednimi latami. Ponadto w badaniach wykorzystywano wszelkie inne możliwe do uzyskania informacje – od pracowników szeroko rozumianego sektora turystycznego, przewodników, gestorów atrakcji turystycznych, organizatorów ruchu turystycznego, służby celnej, Międzynarodowego Portu Lotniczego w Balicach. W analizach wykorzystano ponadto własne doświadczenia, jak również opracowane wcześniej raporty z badań ruchu turystycznego w Krakowie za lata 2012-2016.

W drugiej grupie narzędzi posłużono się **badaniem ankietowym**. Respondentami byli odwiedzający krajowi i zagraniczni przybywający do Krakowa, tj. turyści (co najmniej z jednym noclegiem) oraz odwiedzający jednodniowi, którzy przybyli w celu turystycznym, ich pobyt nie przekraczał 365 dni i nie był związany się z pracą wynagradzaną w mieście. Ankietowanie polegało na przeprowadzeniu wywiadu bezpośredniego według przygotowanego wcześniej kwestionariusza ankiety, zgodnie z opracowaną instrukcją, szczegółowo omówioną podczas szkolenia ankierów. Przyjęto następujące zasady:

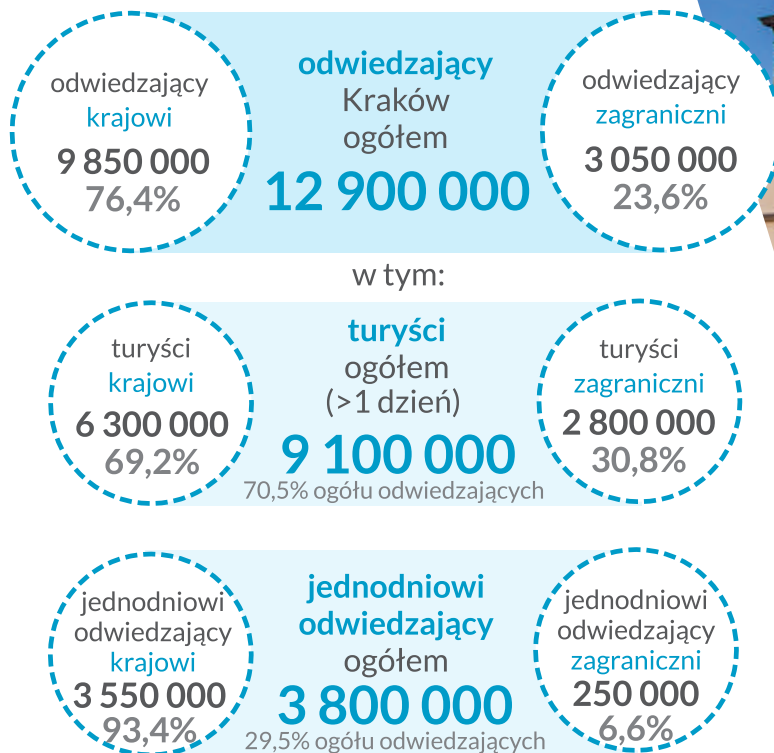
- wszystkie osoby, z którymi przeprowadzono wywiady miały powyżej 16 lat;
- w przypadku ankietowania rodziny badaniem obejmowano tylko jednego jej przedstawiciela;
- w przypadku ankietowania grupy zorganizowanej badaniem obejmowano co najwyżej dwie dorosłe osoby z tej grupy.

Sondaż diagnostyczny przeprowadzono w sześciu turach czasowych po 2 dni, w okresie od maja do września 2017 r. Badania były przeprowadzone według rozkładu równomiernego w ciągu każdego miesiąca (wszystkie dni tygodnia). Połowa ankiet (wywiadów) została przeprowadzona w obiektach noclegowych, a druga połowa w najbardziej popularnych atrakcjach turystycznych miasta (lub w ich pobliżu) i miejscach koncentracji podróżnych (lotnisko, dworzec). Listę tych miejsc ustalili eksperci na bazie poprzednich doświadczeń zdobytych w trakcie badań w latach 2003-2016. Obiekty noclegowe, w których przeprowadzono badanie zostały dobrane losowo. Operat losowania ustalono w oparciu o dane GUS z 2016 r., dotyczące wykorzystania obiektów noclegowych zbiorowego zakwaterowania. Przyjęto tu schemat losowania warstwowego (11 warstw), gdzie warstwę stanowił rodzaj obiektu: hotele, motele, pensjonaty, domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, ośrodki wczasowe, pokoje gościnne, kempingi, pola biwakowe, ośrodki kolonijne, inne obiekty. Liczba ankiet w próbie była proporcjonalna do liczby osób korzystających z noclegów w tych obiektach.

Po wstępnej selekcji merytorycznej i formalnej zebranych formularzy wyeliminowano ankiety niespełniające założonych wymogów jakościowych. Ostatecznie do analizy przyjęto 3509 ankiet.

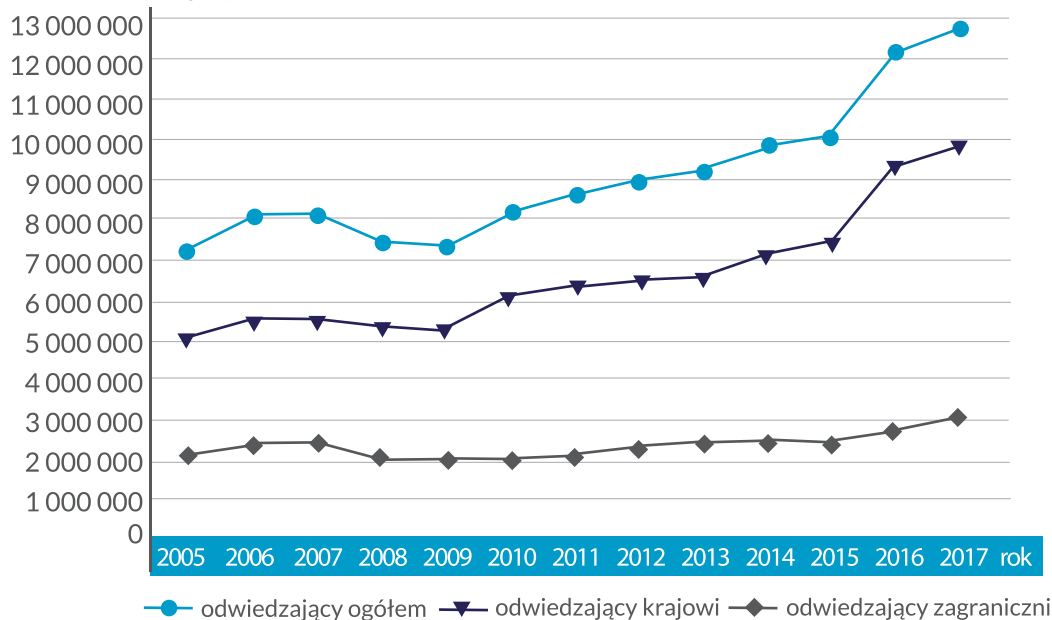
Wielkość ruchu turystycznego w Krakowie w 2017 roku

Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w 2017 roku



Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w latach 2005-2017

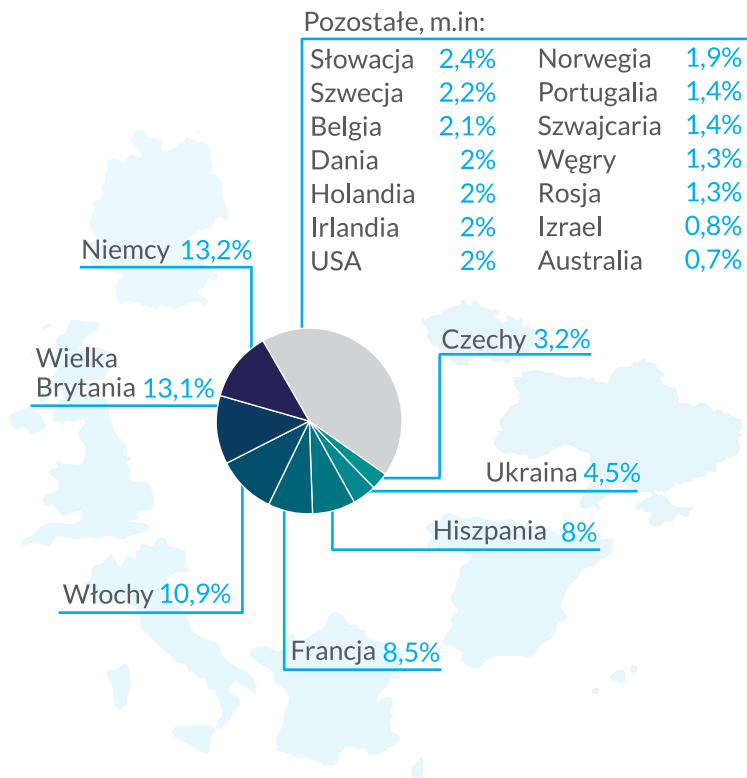
liczba odwiedzających



W 2017 roku odnotowano wzrost odwiedzających Kraków (wszystkich podróżnych docierających do Krakowa) o 6,17% w stosunku do roku 2016, co przełożyło się na wynik 6,49% wzrostu strumienia podróżnych z kraju i wynik 5,17% wzrostu strumienia podróżnych z zagranicy.

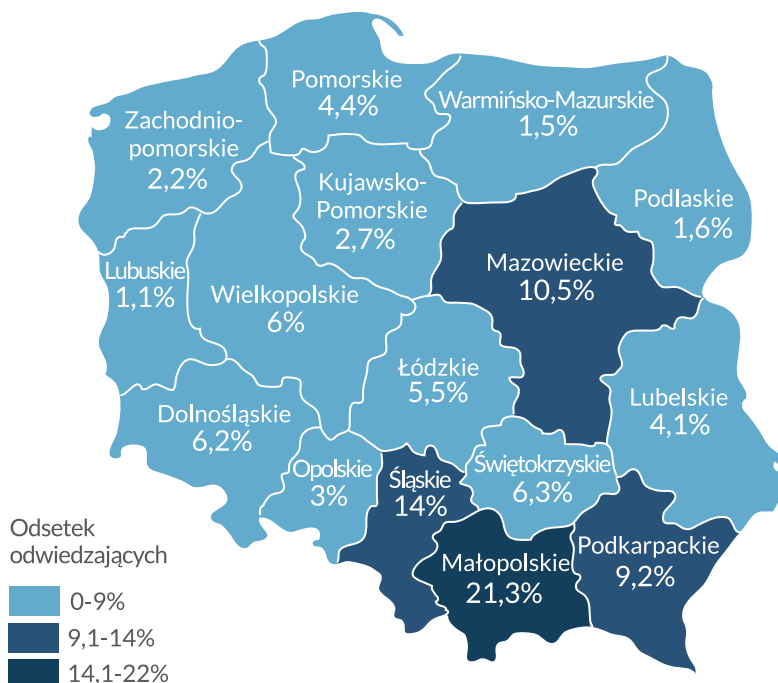
Turystyka krajowa i zagraniczna

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



Aktywność turystów w mieście

Największe atrakcje turystyczne w Krakowie wskazywane przez odwiedzających

1



Wawel

2



Rynek Główny

3



Stare Miasto

4



Kazimierz

5



Sukiennice

6



Bazylika Mariacka

7



Sanktuarium w Łagiewnikach

8



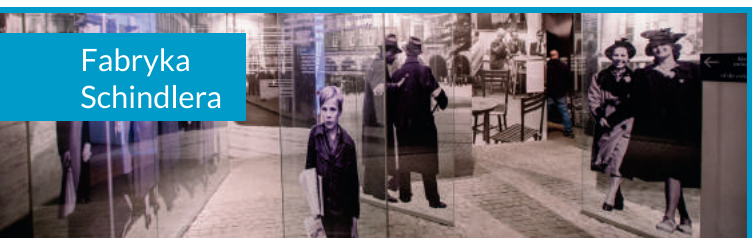
Kraków nocą

9



Muzeum Narodowe

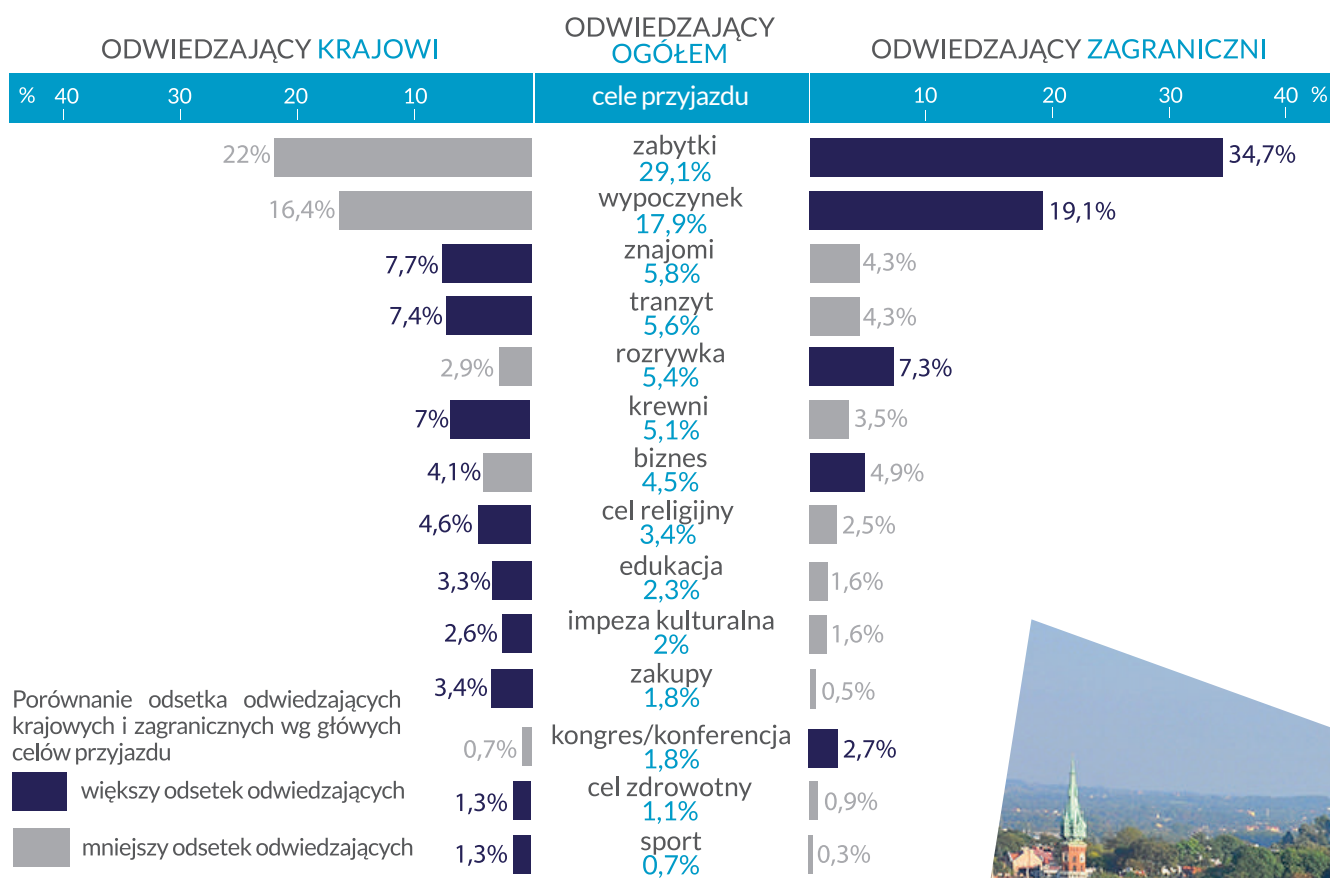
10



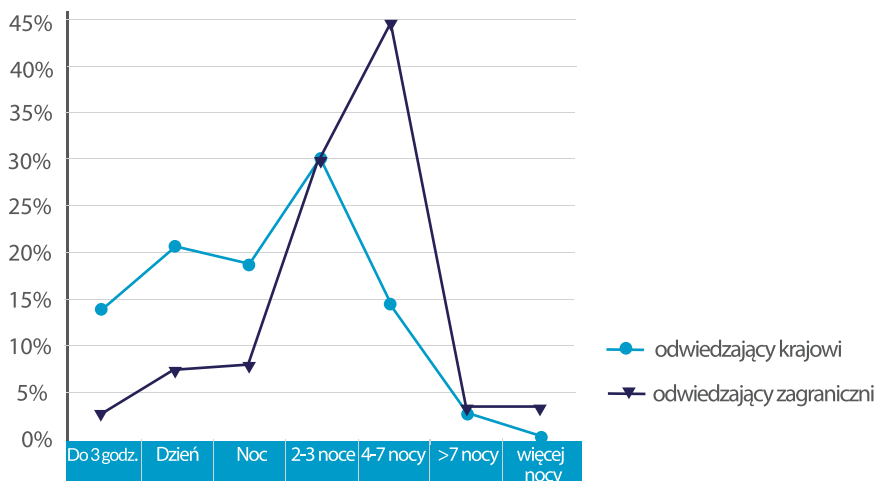
Fabryka Schindlera

Informacje dotyczące pobytu w Krakowie

Cele przyjazdu odwiedzających Kraków



Długość pobytu odwiedzających krajowych i zagranicznych

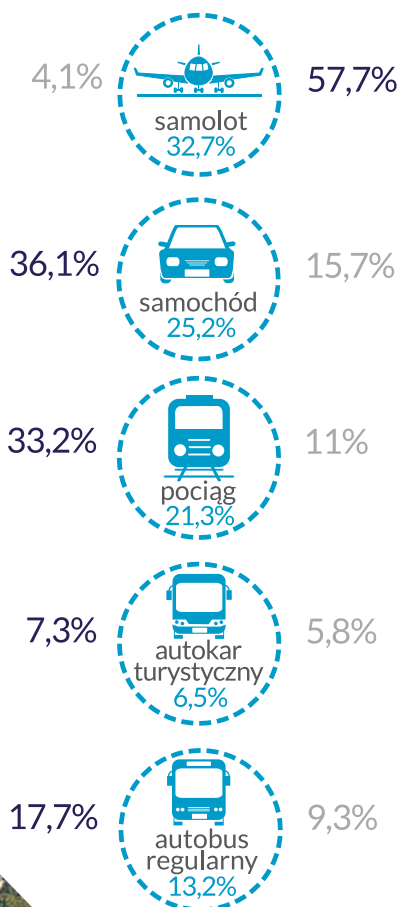




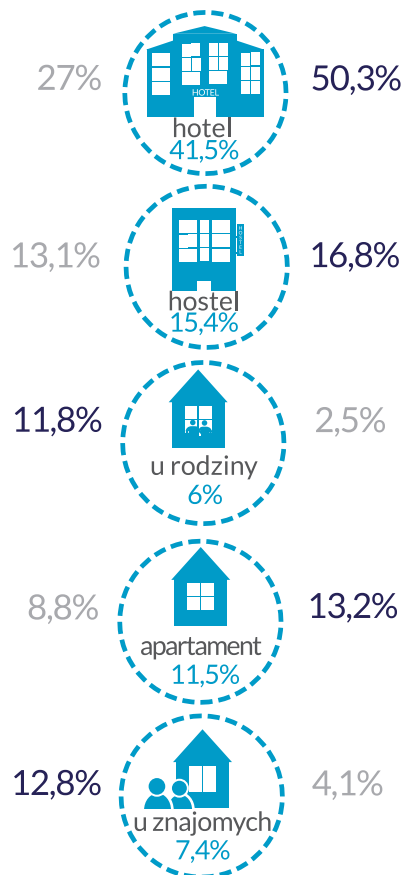
Środki transportu wykorzystywane podczas przyjazdu do Krakowa

Miejsca zakwaterowania podczas pobytu w Krakowie

ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI środek transportu ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI



TURYŚCI KRAJOWI główne miejsca zakwaterowania TURYŚCI ZAGRANICZNI



Struktura procentowa turystów nocujących w Krakowie w hotelach wg kategorii



Wydatki gości odwiedzających Kraków

Podczas pobytu
w Krakowie
w roku 2017
goście wydali

5 480 000 000 zł



Średnie kwoty wydatkowane przez gości
odwiedzających Kraków w 2017 roku

Średnie kwoty wydatkowane przez gości
odwiedzających Kraków wg wybranych państw

ODWIEDZAJĄCY
KRAJOWI

250 zł
na osobę
przed przyjazdem
do Krakowa



265 zł
na osobę
podczas pobytu
w Krakowie

ODWIEDZAJĄCY
ZAGRANICZNI

733 zł
na osobę
przed przyjazdem
do Krakowa

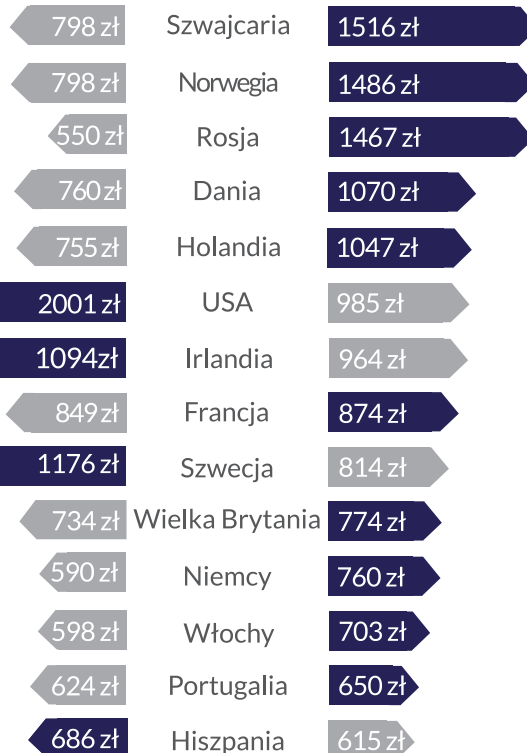


823 zł
na osobę
podczas pobytu
w Krakowie



PRZED PRZYJAZDEM
DO KRAKOWA

kraj

PODCZAS POBYTU
W KRAKOWIE



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

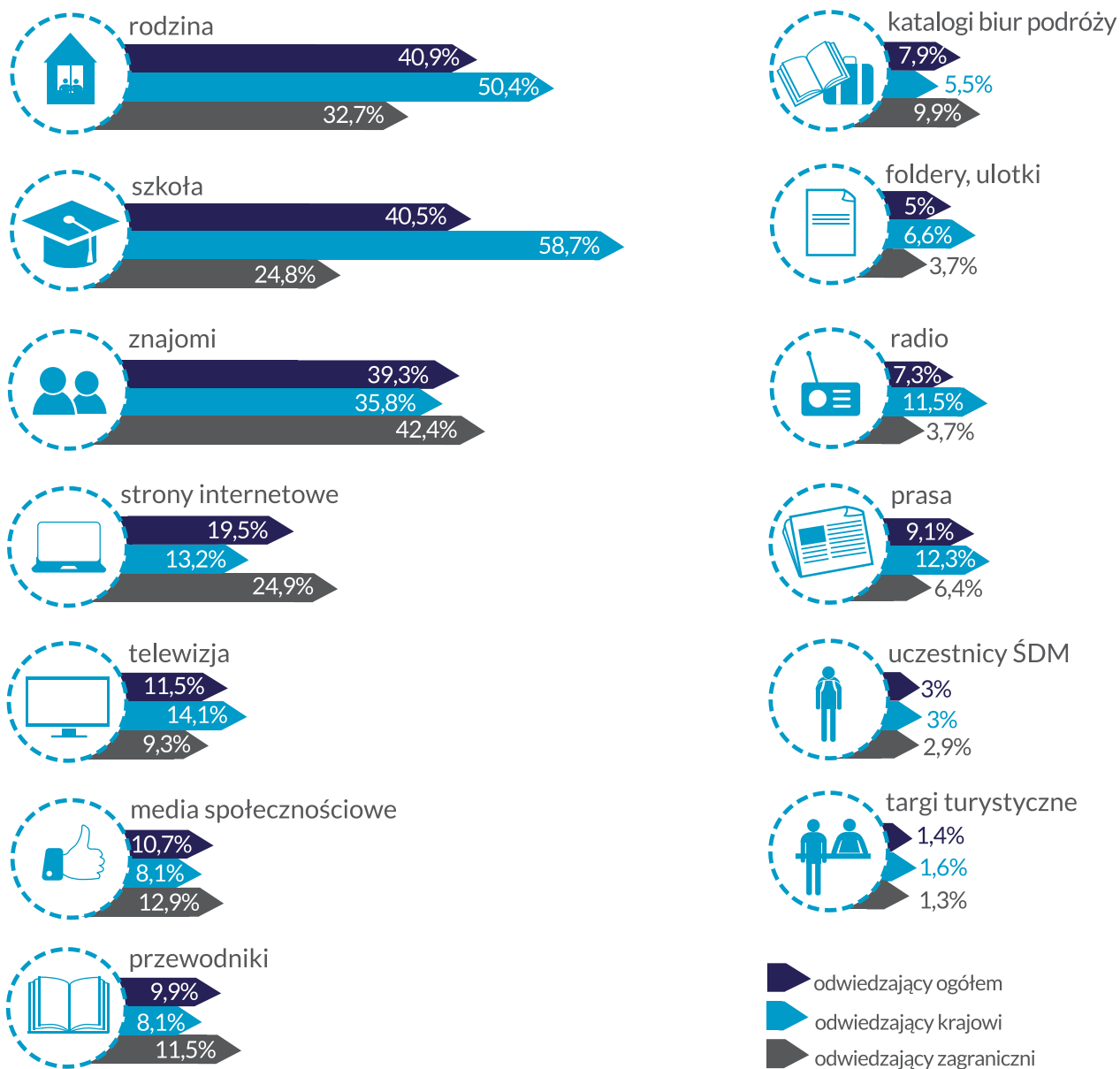
-  większe wydatki
-  mniejsze wydatki



Źródła informacji o mieście



Źródła informacji o mieście wykorzystywane przez odwiedzających Kraków w 2017 roku

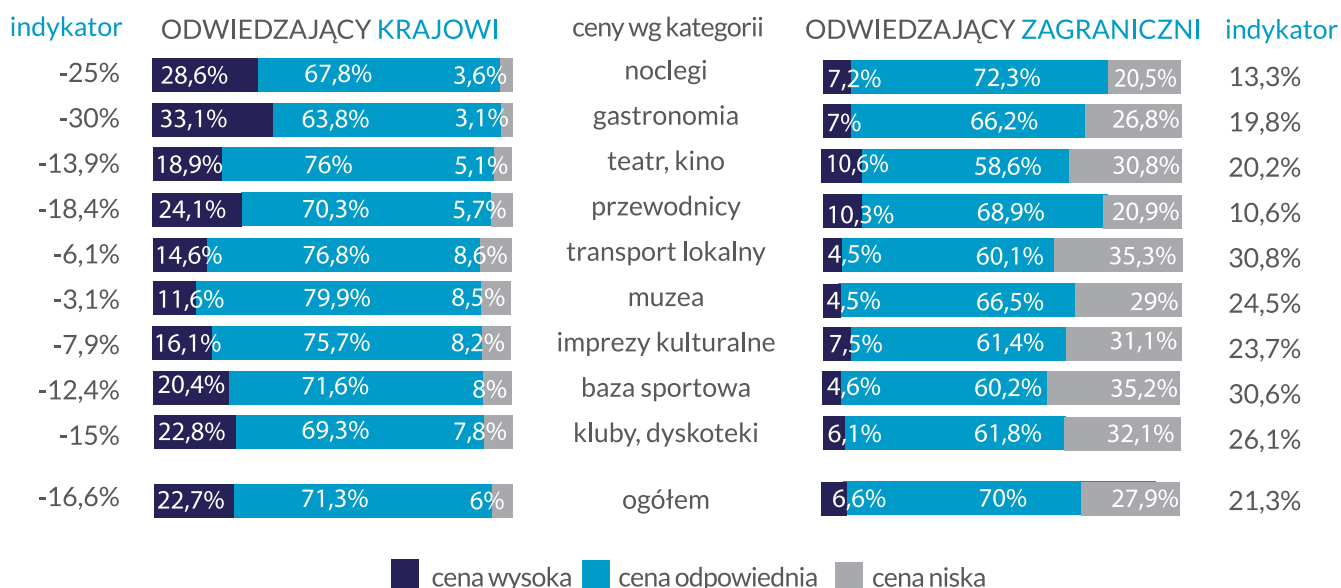


Organizatorzy przyjazdu do Krakowa

Samodzielną organizację przyjazdu do Krakowa w 2017 r. deklarowali zarówno odwiedzający krajowi (78,21%) jak i zagraniczni (62,22%). W grupie cudzoziemców relatywnie dużą rolę odgrywały biura podróży (prawie 9% wskazań) i pomoc znajomych (prawie 10%) oraz rodziny (ponad 9%). Z kolei odwiedzającym z Polski stosunkowo często podróż organizował zakład pracy (prawie 7%), rodzina (prawie 5%) oraz znajomi (prawie 4%).

Usługi turystyczne w opinii odwiedzających miasto

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



Ocena oferty turystycznej miasta

ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI



średnia ocena
 najwyższa ocena

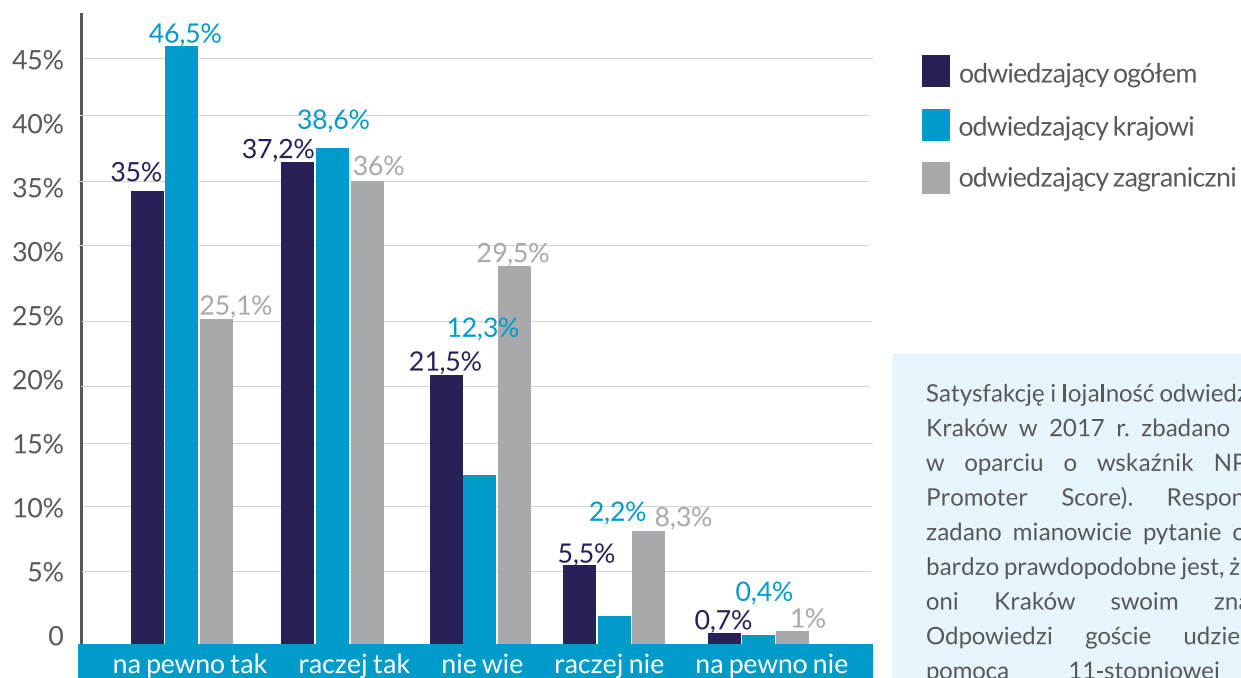
ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI



średnia ocena
 najwyższa ocena

Efekt lojalności turystów względem destynacji

Deklaracja ponownego przyjazdu do Krakowa



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.

Rekomendacja Krakowa znajomym

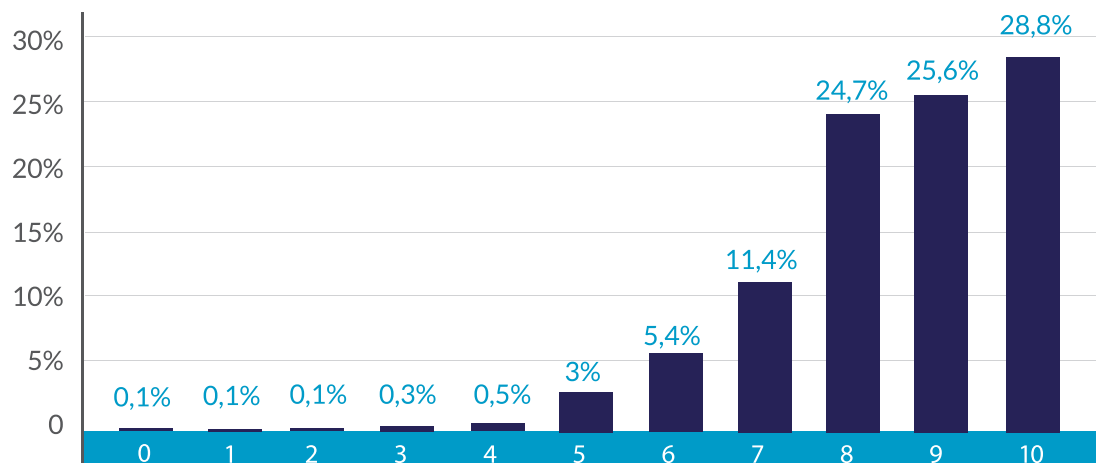


Wskaźnik NPS
(Net Promoter Score)

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