

BADANIE RUCHU TURYSTYCZNEGO W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM W 2013 ROKU

SKRÓT RAPORTU KOŃCOWEGO

Zamawiający:



Urząd Marszałkowski
Województwa Małopolskiego
ul. Basztowa 22
31-156 Kraków

Wykonawca:



EU-Consult Sp. z o.o.
ul. Wały Piastowskie 1
80-855 Gdańsk

1. METODOLOGIA ORAZ PRZEBIEG BADANIA

Badanie ruchu turystycznego w Małopolsce w 2013 roku zostało zrealizowane metodą bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego (PAPI) wśród 6006 odwiedzających Małopolskę. Badania realizowano w lutym oraz w sierpniu 2013 roku - łącznie w 30 lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego. Uwzględniano opinie osób odwiedzających województwo małopolskie przez okres nie dłuższy niż jeden dzień (goście), jak i spędzających na jego terenie przynajmniej jedną noc (turyści). Pytania kierowano do odwiedzających z kraju i z zagranicy (odwiedzający spoza Polski stanowili 17,3% uczestników badania). Respondenci dobierani byli według stałej częstotliwości - do udziału w badaniu zapraszano co 20-tego odwiedzającego daną lokalizację.

Największy odsetek ankiet został zrealizowany w stolicy województwa małopolskiego. Osoby odwiedzające krakowski Rynek, Sukiennice, Wawel oraz Sanktuarium w Łagiewnikach stanowiły łącznie 23% respondentów. Licznie reprezentowani są także odwiedzający Kopalnię Soli w Wieliczce oraz Dom Rodzinny Jana Pawła II w Wadowicach (po 8% ankietowanych).

LICZBA RESPONDENTÓW W 2013 ROKU WEDŁUG POSZCZEGÓLNYCH KATEGORII			
	ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI	ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI	RAZEM
TURYŚCI	3410	767	4177
GOŚCIE	1555	274	1829
RAZEM	4965	1041	6006

2. POZIOM RUCHU TURYSTYCZNEGO

Analizując ogólnodostępne dane oraz wyniki zrealizowanego badania, szacuje się, iż w roku 2013 nastąpił przyrost ruchu turystycznego w Małopolsce o 3,1% w stosunku do roku ubiegłego (o 1,7% w przypadku Krakowa).

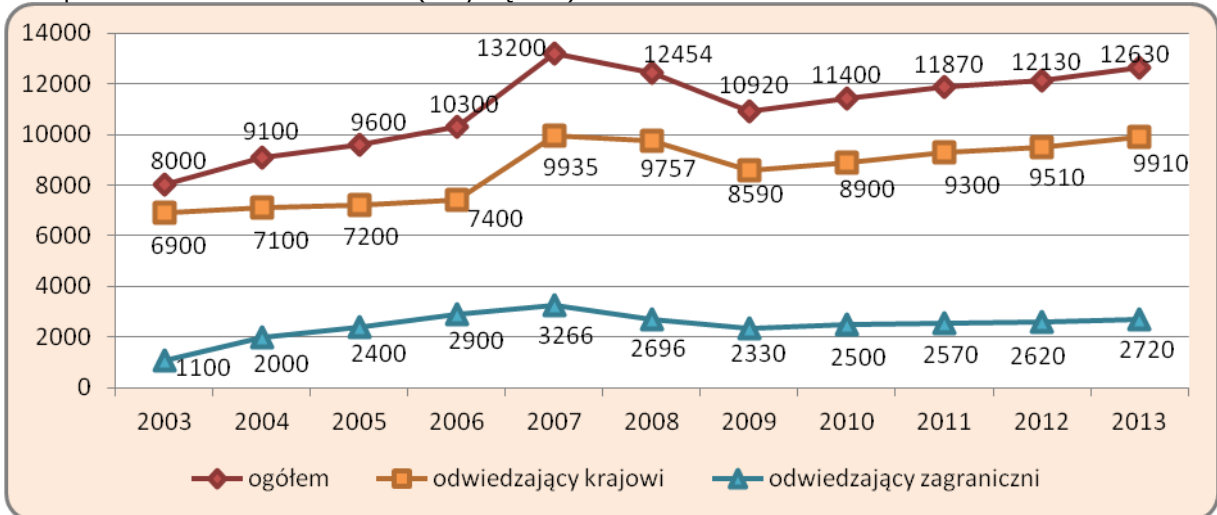
	LICZBA TURYSTÓW (W TYS.)					
	2009	2010	2011	2012	2013	zmiana 2013/2012
MAŁOPOLSKA						
TURYŚCI KRAJOWI	6 385	6 400	6 600	6 710	6 850	+2,1
TURYŚCI ZAGRANICZNI	2 155	2 300	2 370	2 400	2 540	+5,8
TURYŚCI OGÓŁEM	8 540	8 700	8 970	9 110	9 390	+3,1
KRAKÓW						
TURYŚCI KRAJOWI	3 900	4 000	4 130	4 150	4 170	+0,5
TURYŚCI ZAGRANICZNI	1 950	2 200	2 220	2 250	2 340	+4,0
TURYŚCI OGÓŁEM	5 850	6 200	6 350	6 400	6 510	+1,7

Uwzględniając ogół odwiedzających (turystów i gości) szacuje się przyrost na poziomie 4,2% dla całego regionu i 2,5% dla stolicy regionu.

	LICZBA ODWIEDZAJĄCYCH (W TYS.)					
	2009	2010	2011	2012	2013	zmiana 2013/2012
MAŁOPOLSKA						
ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI	8 590	8 900	9 300	9 510	9 910	+4,2
ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI	2 330	2 500	2 570	2 620	2 720	+3,8
ODWIEDZAJĄCY OGÓŁEM	10 920	11 400	11 870	12 130	12 630	+4,2

KRAKÓW						
ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI	5 200	5 400	5 730	5 850	6 010	+2,7
ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI	2 100	2 200	2 320	2 375	2 425	+2,1
ODWIEDZAJĄCY OGÓŁEM	7 300	7 700	8 050	8 225	8 435	+2,5

Rysunek 1. Dynamika zmian ruchu odwiedzających krajowych i zagranicznych w województwie małopolskim w latach 2003-2013 (w tysiącach).



Na podstawie danych Głównego Urzędu Statystycznego odnoszących się do liczby osób nocujących w obiektach turystycznych na obszarze poszczególnych województw można stwierdzić, iż województwo małopolskie plasuje się na drugiej pozycji w kraju pod względem liczby turystów korzystających z noclegów, jednak strata do województwa Mazowieckiego jest symboliczna. Co więcej, w przypadku liczby nocujących turystów zagranicznych, Małopolska plasuje się na miejscu pierwszym.

Lp.	Województwo	Odsetek turystów korzystających z noclegów	
		turyści ogółem	turyści zagraniczni
1.	Mazowieckie	15,5%	21,6%
2.	Małopolskie	15,3%	22,6%
3.	Dolnośląskie	9,6%	9,1%
4.	Zachodniopomorskie	9,0%	9,5%
5.	Pomorskie	8,5%	7,2%
6.	Śląskie	7,8%	5,8%
7.	Wielkopolskie	6,8%	4,7%
8.	Łódzkie	4,8%	2,8%
9.	Warmińsko-Mazurskie	4,4%	3,3%
10.	Reszta kraju (7 województw)	18,3%	13,3%

3. WYDATKI PONOSZONE PRZEZ ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ

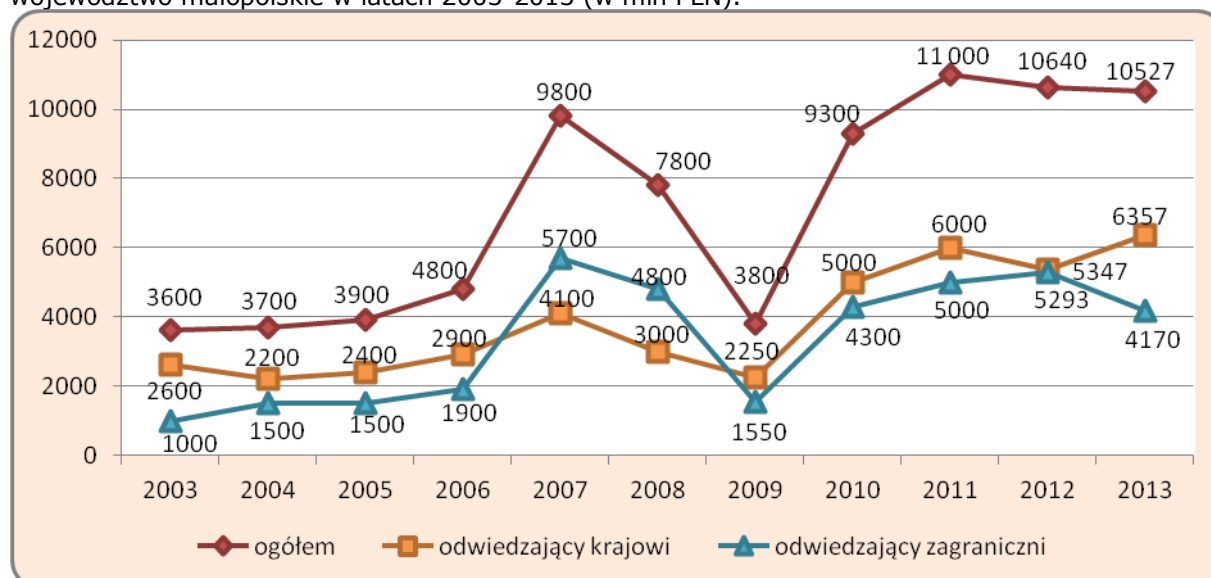
Oszacowania wydatków gości oraz turystów przyjeżdżających do Małopolski w 2013 roku dokonano na podstawie wyników badania realizowanego za pomocą wywiadów kwestionariuszowych. Wyliczony średni poziom wydatków pokazuje jednoznacznie, iż odwiedzający zagraniczni wydają podczas wizyt w Małopolsce kwoty kilkakrotnie wyższe niż odwiedzający będący rezydentami Polski (1,9 razy więcej w przypadku turystów i aż 3,3 razy więcej w przypadku gości).

	ŚREDNIE WYDATKI PRZYPADAJĄCE NA OSOBĘ (W PLN)						ŁĄCZNIE
	NOCLEG	GASTRONOMIA	KOMUNIKACJA / TRANSPORT	BILETY WSTĘPU	DOJAZD	INNE WYDATKI	
TURYŚCI KRAJOWI	272	198	66	101	148	237	811
TURYŚCI ZAGRANICZNI	503	285	118	144	482	284	1580
GOŚCIE KRAJOWI	-	68	42	50	91	86	262
GOŚCIE ZAGRANICZNI	-	182	105	115	299	215	872

Na podstawie średnich kwot wydatkowanych przez poszczególne kategorie respondentów oraz proporcji ich udziału w ogólnej liczbie odwiedzających Małopolskę, dokonano oszacowania poziomu wydatków na ponad 10,5 miliarda złotych, co jest kwotą o 1,1% niższą niż kwota szacowana dla roku 2012. Sytuacja ta spowodowana jest niższym w stosunku do roku poprzedniego deklarowanym poziomem wydatków wśród odwiedzających z zagranicy. Dotyczy to szczególnie turystów zagranicznych, którzy w roku 2013 swoje wydatki określili na poziomie niższym aż o 25% od wydatków deklarowanych w roku 2012.

	ŁĄCZNE WYDATKI ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ (W MILONACH PLN)						ŁĄCZNIE
	NOCLEG	GASTRONOMIA	KOMUNIKACJA / TRANSPORT	BILETY WSTĘPU	DOJAZD	INNE WYDATKI	
TURYŚCI KRAJOWI	1863,2	1356,3	452,1	691,8	1013,8	1623,4	5 555,3
TURYŚCI ZAGRANICZNI	1277,6	723,9	299,7	365,8	1224,3	721,4	4 013,2
GOŚCIE KRAJOWI	-	208,1	128,5	153	278,5	263,2	801,7
GOŚCIE ZAGRANICZNI	-	32,8	18,9	20,7	53,8	38,7	157,0
ŁĄCZNIE	3 140,8	2 321	899,2	1 231,3	2 570,4	2 646,7	10 527,2

Rysunek 2. Dynamika zmian w zakresie wydatków ponoszonych przez osoby odwiedzające województwo małopolskie w latach 2003-2013 (w mln PLN).



4. PROFIL SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNY OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ W 2013 ROKU.

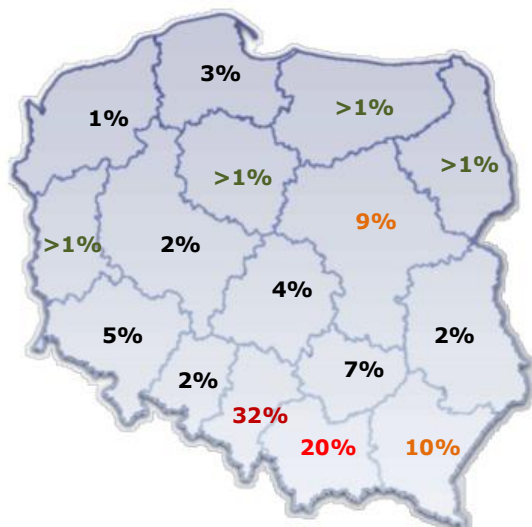
PODSUMOWANIE KLUCZOWYCH CECH	
GOŚCIE KRAJOWI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nieznaczna przewaga liczby kobiet nad liczbą mężczyzn. ▪ niewielka przewaga osób z wykształceniem wyższym nad średnim, ▪ dominacja osób przebywających w związku małżeńskim (2/3 osób) ▪ zrównoważona reprezentacja osób pomiędzy 15 a 45 rokiem życia, ▪ 28% uznaje swoją sytuację finansową za satysfakcjonującą, a co 11 za niesatysfakcjonującą, ▪ brak specyficznego typu miejsca zamieszkania, ▪ dominacja osób aktywnych zawodowo, następnie studiujący oraz emeryci i renciści.
GOŚCIE ZAGRANICZNI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nieznaczna przewaga liczby mężczyzn, ▪ znaczna przewaga osób z wykształceniem wyższym, ▪ połowa to osoby w związku małżeńskim, niewiele mniejszy odsetek to osoby stanu wolnego, ▪ aż 2/3 to osoby poniżej 36 roku życia, ▪ ponad 42% uznaje swoją sytuację finansową za satysfakcjonującą, ▪ ponad 42% jest mieszkańcem miasta liczącego powyżej 500 tys. mieszkańców, a co piąty – miasta od 200 do 500tys. mieszkańców, ▪ dominacja osób aktywnych zawodowo z bardzo wysoką reprezentacją studentów oraz wysoką: uczniów i bezrobotnych, ▪ co piąty ma rodzinę w Polsce, a co dziesiąty ma polskie pochodzenie.

TURYŚCI KRAJOWI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nieznaczna przewaga liczby kobiet, ▪ niewielka przewaga osób z wykształceniem średnim, ▪ dominacja osób przebywających w związku małżeńskim (59%), ▪ zrównoważona reprezentacja osób pomiędzy 15 a 45 r.ż., ▪ co czwarty uznaje swoją sytuację finansową za satysfakcjonującą, a co dziesiąty za niesatysfakcjonującą, ▪ bez specyficznego typu miejsca zamieszkania – lekka przewaga miast powyżej 500 tysięcy mieszkańców, ▪ dominacja osób aktywnych zawodowo, następnie studiujący, oraz emeryci i renciści.
TURYŚCI ZAGRANICZNI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nieznaczna przewaga liczby mężczyzn, ▪ znaczna przewaga osób z wykształceniem wyższym (68%), ▪ dominacja osób stanu wolnego, ▪ dominacja osób poniżej 36 r.ż., ponad 1/3 to osoby do 25 r.ż. ▪ ponad połowa uznaje swoją sytuację finansową za satysfakcjonującą, ▪ 6 na 10 osób to mieszkańcy miast liczących powyżej 500 tys. mieszkańców, ▪ połowa to osoby aktywne zawodowo, a studenci i uczniowie stanowią ponad ¼ tej kategorii, ▪ co siódmy ma rodzinę w Polsce, a co szósty polskie pochodzenie.

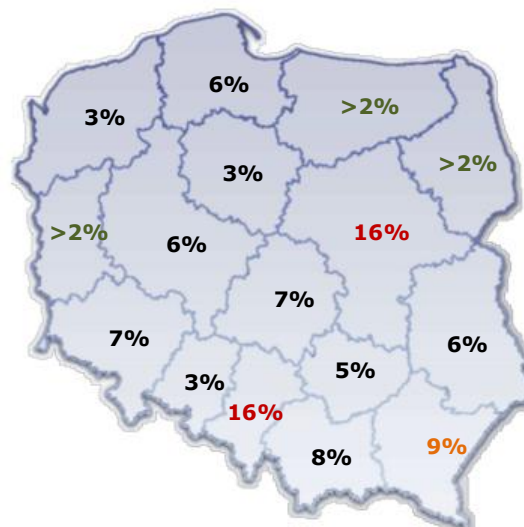
5. POCHODZENIE OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ

W przypadku pochodzenia gości krajowych mówić można o silnej polaryzacji, o której świadczy fakt, iż ponad 60% wszystkich gości stanowią mieszkańcy województwa śląskiego, małopolskiego oraz podkarpackiego. Jednocześnie, mieszkańcy aż ośmiu województw (wielkopolskie, lubelskie, opolskie, zachodniopomorskie, kujawsko-pomorskie, warmińsko-mazurskie i lubuskie) stanowią nie więcej niż po 2% ogółu gości krajowych. W przypadku turystów krajowych zdecydowanie dominują mieszkańcy województwa śląskiego oraz mazowieckiego, razem stanowiąc niemal 1/3 ogółu odwiedzających.

Rys. 4. Pochodzenie gości krajowych.



Rys. 5. Pochodzenie turystów krajowych.

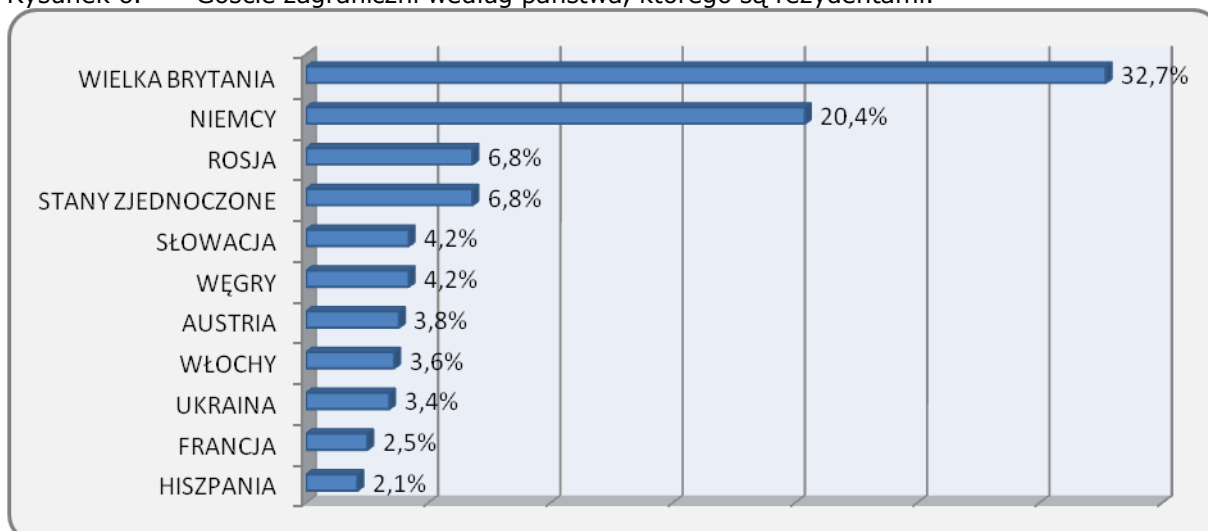


Porównując zagregowane wyniki dotyczące pochodzenia odwiedzających krajowych (gości i turystów łącznie) uzyskane w 2013 roku z latami poprzednimi, nie widać znaczących zmian w intensywności ruchu turystycznego mieszkańców sześciu kluczowych województw. Wyjątek stanowi spadek liczby odwiedzających pochodzących z województwa małopolskiego - udział mieszkańców Małopolski w ogólnej liczbie odwiedzających krajowych zmniejszył się o ponad połowę w stosunku do wyników z lat 2009-2012. Widoczny jest stopniowy wzrost reprezentacji mieszkańców Podkarpacia (z 4,7% w roku 2003 do 9,1% w roku 2013).

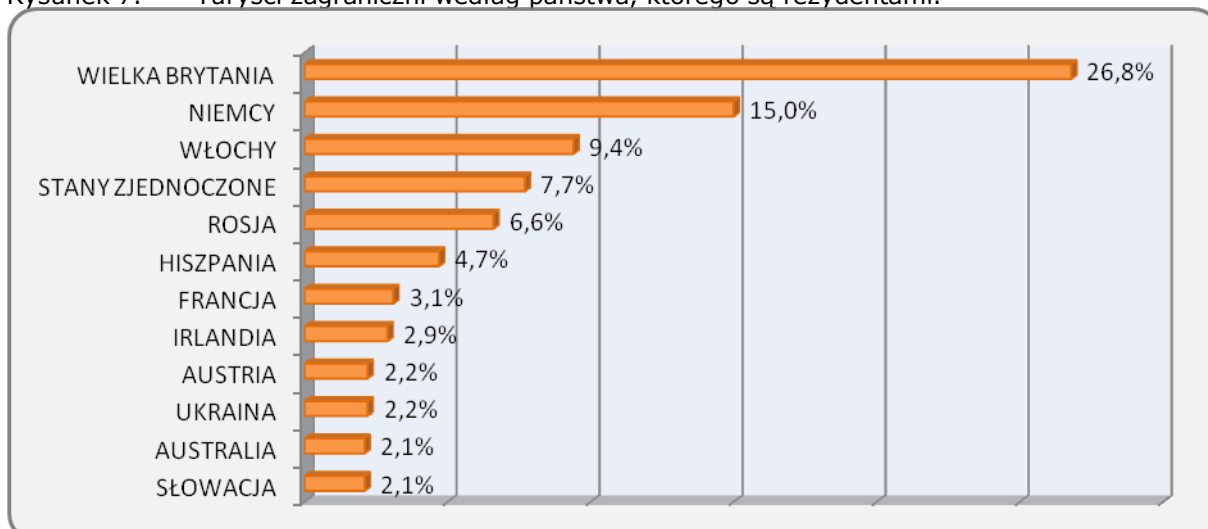
Lp.	Kraj	Odsetek mieszkańców poszczególnych województw wśród ogółu odwiedzających zagranicznych w latach:									
		2003	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1.	Śląskie	15,9	13,3	15,3	18,7	14,0	15,5	19,1	12,8	25,0	21,4
2.	Małopolskie	25,7	25,3	21,2	3,7	16,5	22,9	24,3	26,1	24,4	11,9
3.	Mazowieckie	13,7	12,5	13,0	20,3	13,9	11,8	10,9	12,4	9,2	13,9
4.	Podkarpackie	4,7	6,0	6,8	10,4	8,4	7,5	5,9	8,1	7,3	9,1
5.	Wielkopolskie	5,6	5,6	5,5	3,4	4,4	6,5	5,9	5,7	4,5	4,9
6.	Łódzkie	4,8	6,0	4,8	8,4	5,9	4,6	5,1	4,3	3,5	6,0

Zdecydowana większość wszystkich rezydentów zagranicznych odwiedzających województwo małopolskie w roku 2013 to mieszkańcy Wielkiej Brytanii oraz Niemiec. Dość licznie reprezentowani są także obywatele Rosji oraz Stanów Zjednoczonych, a w przypadku turystów – także Włoch.

Rysunek 6. Goście zagraniczni według państwa, którego są rezydentami.



Rysunek 7. Turyści zagraniczni według państwa, którego są rezydentami.



Porównując udział rezydentów poszczególnych państw w ogólnej liczbie rezydentów zagranicznych odwiedzających województwo małopolskie w ostatnich latach, trudno dostrzec jakiegokolwiek istotne zmiany. W przypadku dziesięciu dominujących państw zachowano dość stabilny poziom reprezentacji w ogólnej liczbie osób przybywających do Małopolski z zagranicy. Jedynie w przypadku Francji widać spadek w stosunku do lat poprzednich, jednak dane dla lat 2003 – 2012 pokazują, iż jest to kolejny etap długotrwałej tendencji spadkowej w zakresie udziału Francuzów w ruchu turystycznym Małopolski.

Lp.	Kraj	Odsetek rezydentów poszczególnych państw wśród ogółu odwiedzających zagranicznych w latach:									
		2003	2004	2005	2006	2008	2009	2010	2011	2012	2013
1.	Wielka Brytania	8,7	10	11	16,1	25	24,5	24,8	21,8	29,1	28,8
2.	Niemcy	15,4	16	15,9	16,6	18	11,9	11,5	17,3	13,8	16,4
3.	Francja	8,5	9,5	9,5	8,1	5,7	7,8	4,6	5,8	5,6	3,0
4.	Włochy	8,1	8,8	9,3	7,2	9,0	5,5	6,6	7,6	9,7	7,9
5.	Stany Zjednoczone	9,7	9,5	9,0	9,1	5,0	6,9	5,1	5,1	2,7	4,5
6.	Irlandia	1,2	1,7	1,7	3,7	4,0	2,8	5,4	4,8	2,2	2,3
7.	Rosja	0	0	0	2,0	6,6	3,2	2,9	3,9	8,6	6,7
8.	Hiszpania	3,0	3,1	3,0	2,3	5,4	5,4	3,9	3,4	6,4	4,0
9.	Ukraina	5,4	3,6	2,8	2,1	1,5	3,0	3,9	2,5	1,3	2,5
10.	Słowacja	1,8	2,0	1,9	2,1	4,0	3,2	7,6	6,8	0,2	2,6

6. CEL PODRÓŻY OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ

Zrealizowane badanie pokazało, iż we wszystkich czterech kategoriach respondentów dominującym celem przyjazdu do Małopolski jest chęć wypoczynku oraz zwiedzania zabytków. W przypadku odwiedzających krajowych dużą popularnością cieszy się także turystyka aktywna (narty, snowboard, spacer, wędrówki górskie) oraz odwiedziny u rodziny/znajomych. Wśród odwiedzających zagranicznych istotnym motywem wizyty w Małopolsce jest rozrywka oraz zakupy.

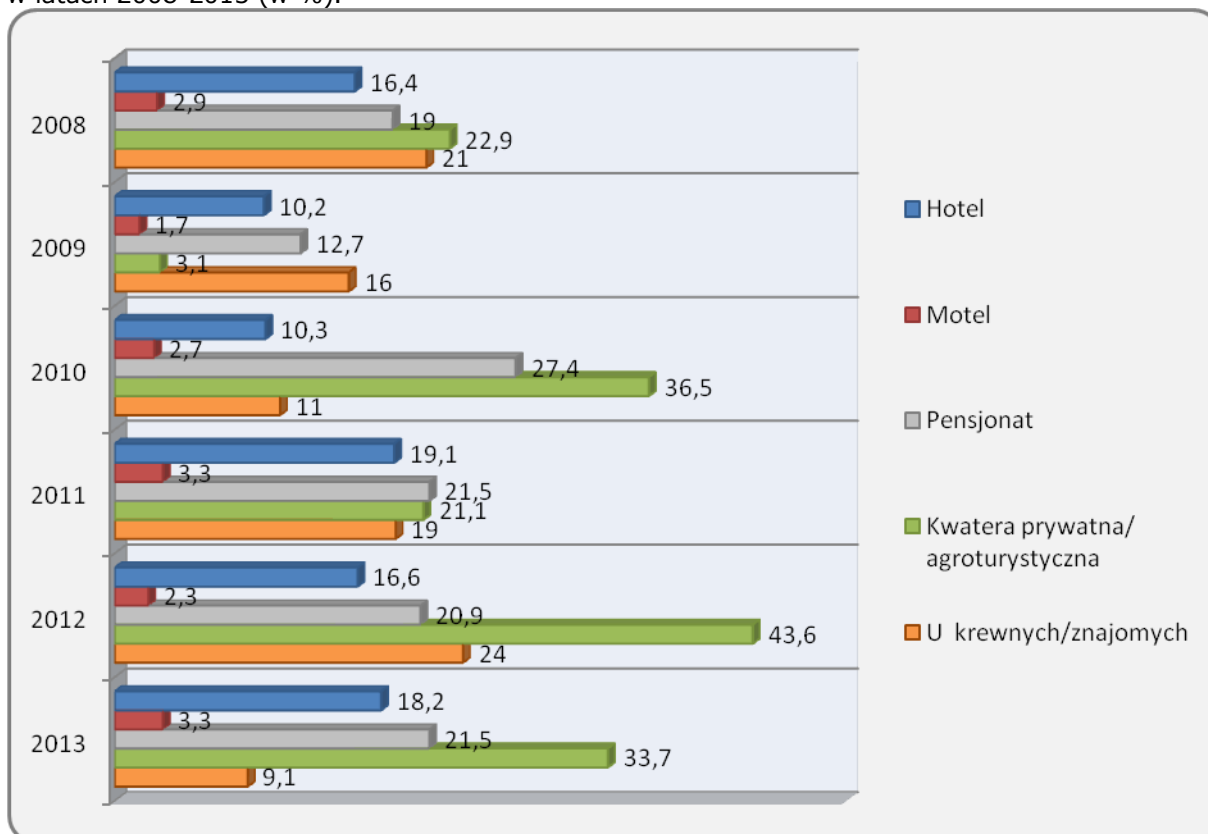
Lp.	Cel wizyty	Odwiedzający krajowi		Odwiedzający zagraniczni	
		goście	turyści	goście	turyści
1.	Wypoczynek	51,3%	76,9%	57,3%	61,7%
2.	Zwiedzanie zabytków	45,0%	41,8%	53,3%	60,9%
3.	Turystyka aktywna (w tym narciarstwo i wędrówki piesze)	15,7%	24,5%	4,4%	4,2%
4.	Odwiedziny u przyjaciół lub rodziny	11,1%	14,3%	11,7%	13,6%
5.	Cel zdrowotny	3,3%	3,0%	0,7%	3,5%
6.	Cel religijny	8,8%	3,0%	1,8%	4,2%
7.	Rozrywka, pobyt w restauracjach	4,5%	7,3%	12,8%	16,3%
8.	Zakupy	3,9%	3,7%	5,1%	19,9%
9.	Sprawy służbowe/interesy	6,2%	5,5%	5,8%	2,0%

Porównując dane dla roku 2013 z latami poprzednimi, we wszystkich kategoriach odwiedzających Małopolskę widoczny jest spadek zainteresowania wizytami o charakterze zdrowotnym i religijnym. Biorąc pod uwagę oczekiwaną w roku 2014 kanonizację błogosławionego Jana Pawła II oraz przygotowania do Światowych Dni Młodzieży w roku 2016 spodziewany jest w najbliższym okresie ponowny wzrost popularności turystyki religijnej wśród odwiedzających województwo małopolskie.

7. FORMA ZAKWATEROWANIA

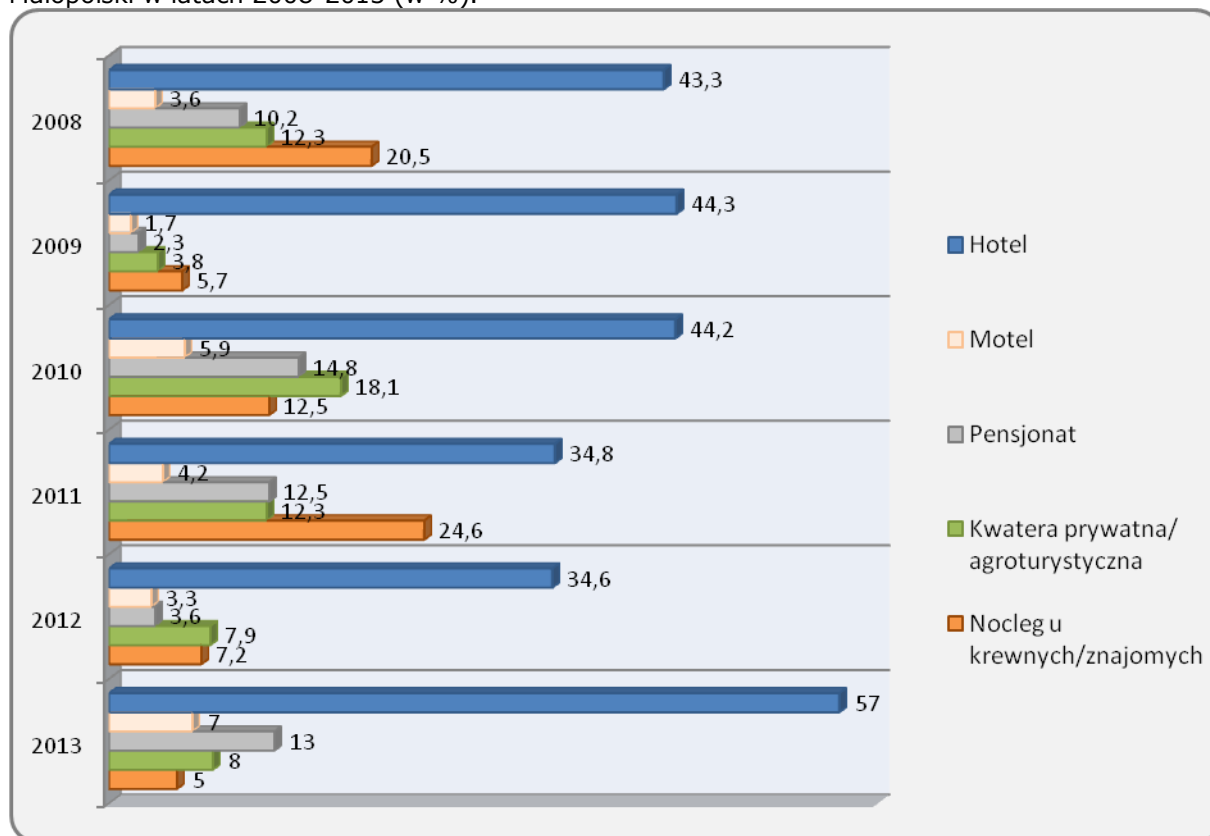
Największą popularnością wśród turystów krajowych cieszą się kwatery prywatne (w tym agroturystyczne) oraz pensjonaty. Z zakwaterowania w tego typu obiektach skorzystało łącznie 55% turystów krajowych. Rzadziej niż co piąty turysta krajowy nocował w hotelu, przy czym największą popularnością cieszyły się hotele trzygwiazdkowe (9,9%). W roku 2013 spadł odsetek osób korzystających z gościnności rodziny lub znajomych – jest on najniższy na przestrzeni ostatnich sześciu lat.

Rysunek 8. Forma zakwaterowania turystów krajowych podczas podróży na terenie Małopolski w latach 2008-2013 (w %).



Ponad połowa turystów zagranicznych zdecydowała się skorzystać z noclegu w hotelach (gdy w przypadku turystów krajowych odsetek ten wynosił zaledwie 18,2%), głównie trzy- i czterogwiazdkowych. Tendencja do wyboru noclegów w hotelach umacnia się wśród odwiedzających zagranicznych. Na niskim poziomie utrzymuje się zainteresowanie turystów zagranicznych kwaterami prywatnymi (agroturystycznymi), a odsetek osób korzystających z gościnności rodziny lub znajomych jest najniższy w ostatnim pięcioleciu.

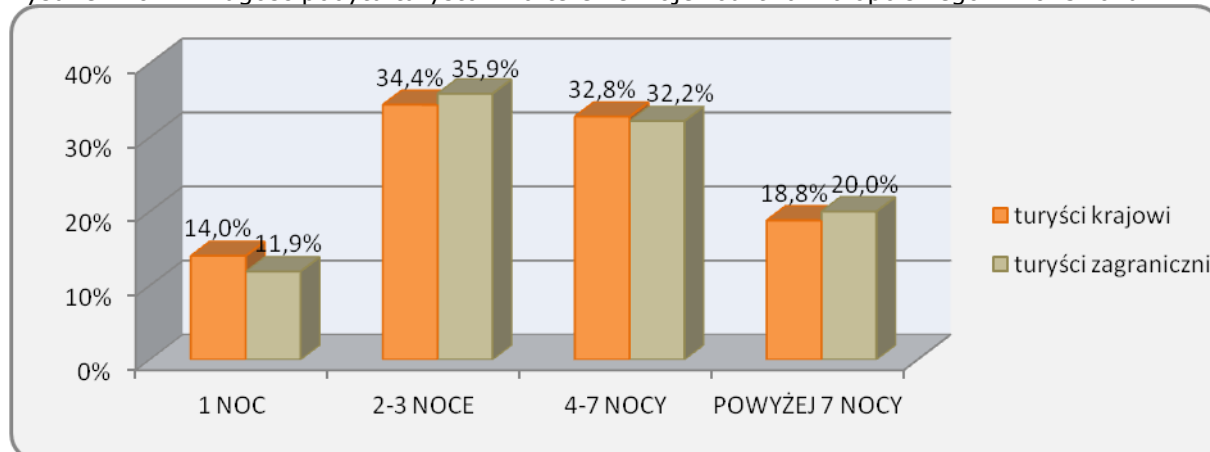
Rysunek 9. Forma zakwaterowania turystów zagranicznych podczas podróży na terenie Małopolski w latach 2008-2013 (w %).



8. DŁUGOŚĆ I CZĘSTOTLIWOŚĆ POBYTU W MAŁOPOLSCE

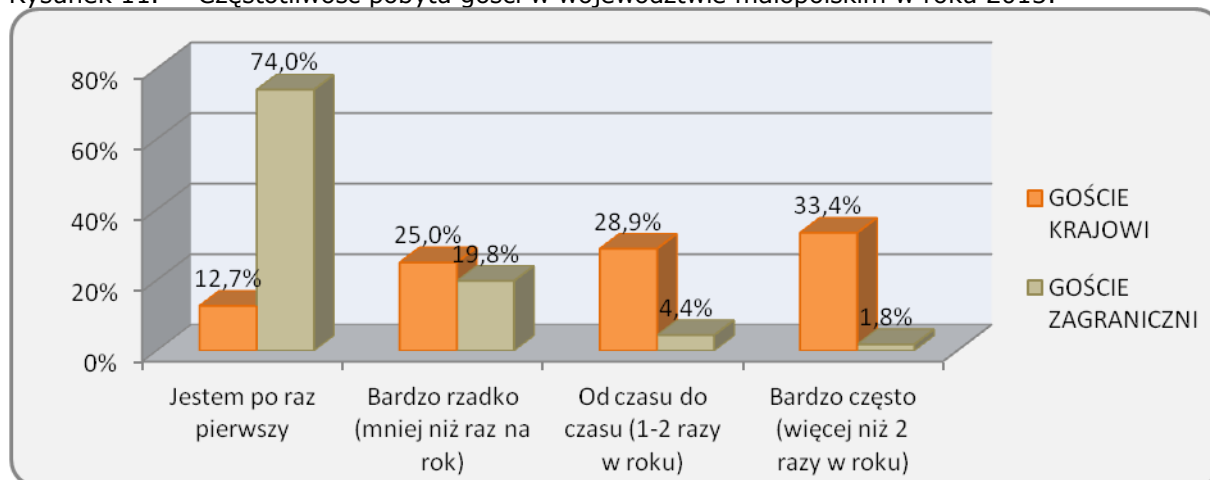
Bardzo zbliżony odsetek turystów (32,2-35,9%) spędzał w Małopolsce od 2 do 3 nocy oraz od 4 do 7 nocy. Co piąty turysta przebywał w Małopolsce dłużej, korzystając z co najmniej ośmiu noclegów. Widoczna jest tendencja do nieznacznie dłuższych pobytów turystów zagranicznych niż turystów krajowych, przejawiająca się w mniejszym odsetku pobytów najkrótszych i większym – pobytów najdłuższych. Przeciętny pobyt w Małopolsce turystów krajowych nie uległ znaczącym zmianom na przestrzeni ostatnich 4 lat, natomiast w przypadku turystów zagranicznych wzrasta liczba osób spędzających w Małopolsce tylko 1 noc, a jednocześnie rośnie liczba turystów korzystających z co najmniej ośmiu noclegów

Rysunek 10. Długość pobytu turystów na terenie województwa małopolskiego w 2013 roku.



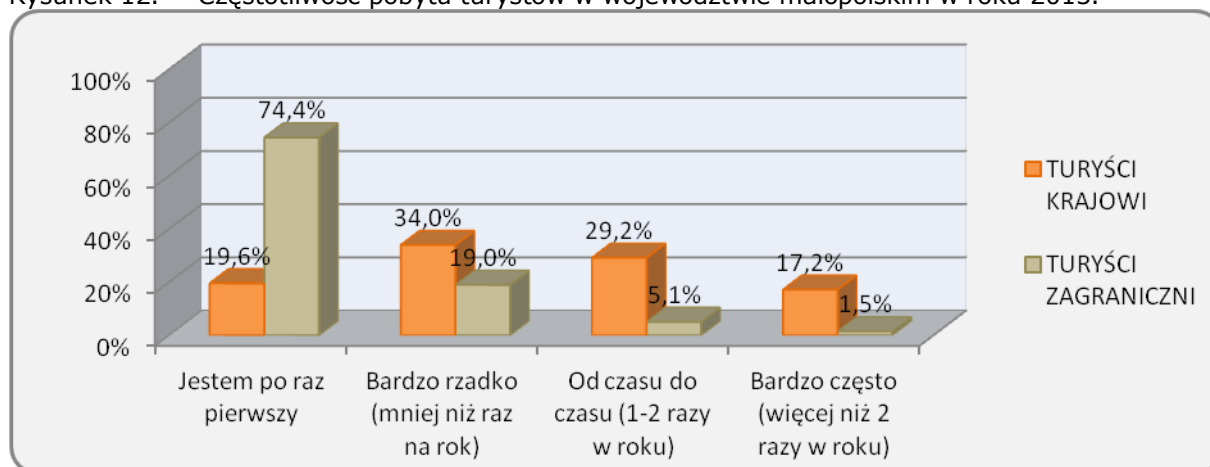
Niemal ¼ gości zagranicznych przybyło w roku 2013 do Małopolski po raz pierwszy. Wśród gości krajowych kategoria ta liczy niespełna 13%, a 33% odwiedza region częściej niż 2 razy w roku.

Rysunek 11. Częstotliwość pobytu gości w województwie małopolskim w roku 2013.



W roku 2013 trzech na czterech turystów zagranicznych odwiedzało Małopolskę po raz pierwszy, a co piąty był już w Małopolsce, jednak przyjazdy te nie są częste – odbywają się rzadziej niż raz w roku. Najwięcej turystów krajowych (tj. 1/3) deklaruje pobyt w Małopolsce rzadziej niż raz w roku, jednak niewiele mniejsza grupa (niemal 30%) wskazuje na pobyt 1 – 2 razy w roku.

Rysunek 12. Częstotliwość pobytu turystów w województwie małopolskim w roku 2013.



9. ŚRODEK TRANSPORTU ODWIEDZAJĄCYCH WOJEWÓDZTWO MAŁOPOLSKIE

Wybór środka transportu przez odwiedzających Małopolskę silnie różnicuje odwiedzających krajowych i zagranicznych, nie jest natomiast odmienny w przypadku podziału na gości i turystów. Średnio ¾ odwiedzających krajowych wskazało jako środek transportu samochód. Rozkład odpowiedzi udzielanych przez rezydentów zagranicznych jest bardziej zróżnicowany – porównywalny odsetek odwiedzających deklaruje korzystanie z samochodu oraz z samolotu (34-38%), dużą popularnością cieszą się też wyjazdy autokarami i busami wycieczkowymi (ok. 28%).

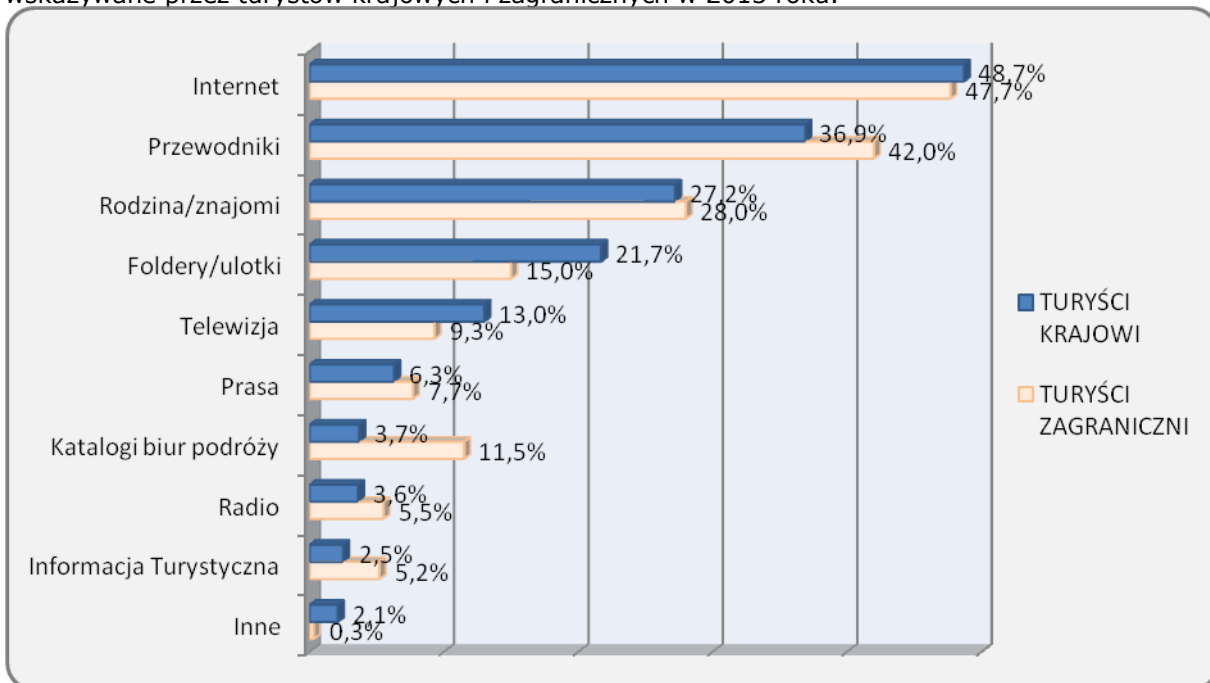
Lp.	Wybierany środek transportu	Odwiedzający krajowi (%)		Odwiedzający zagraniczni (%)	
		goście	turyści	goście	turyści
1.	Samochód	78,0	73,3	38,1	35,7
2.	Samolot	0,9	1,4	34,1	38,4
3.	Pociąg	5,0	8,2	4,6	8,6
4.	Bus kursowy (regularnej linii)	8,2	11,9	12,5	8,7
5.	Bus wycieczkowy, autokar	7,6	6,1	27,5	28,4
6.	Inny środek transportu	0,8	0,4	0,7	0,2

Analiza długookresowych tendencji (2008-2013) w zakresie środków transportu wybieranych przez turystów krajowych w drodze do Małopolski pokazuje utrzymywanie się dominacji podróży samochodowych oraz malejące znaczenie pociągów oraz autokarów wycieczkowych. W przypadku turystów zagranicznych rośnie popularność podróży autokarami wycieczkowymi oraz samochodami. Zaskakujący jest zmniejszający się od kilku lat odsetek turystów korzystających z połączeń lotniczych.

10. ŹRÓDŁA INFORMACJI O MAŁOPOLSCE

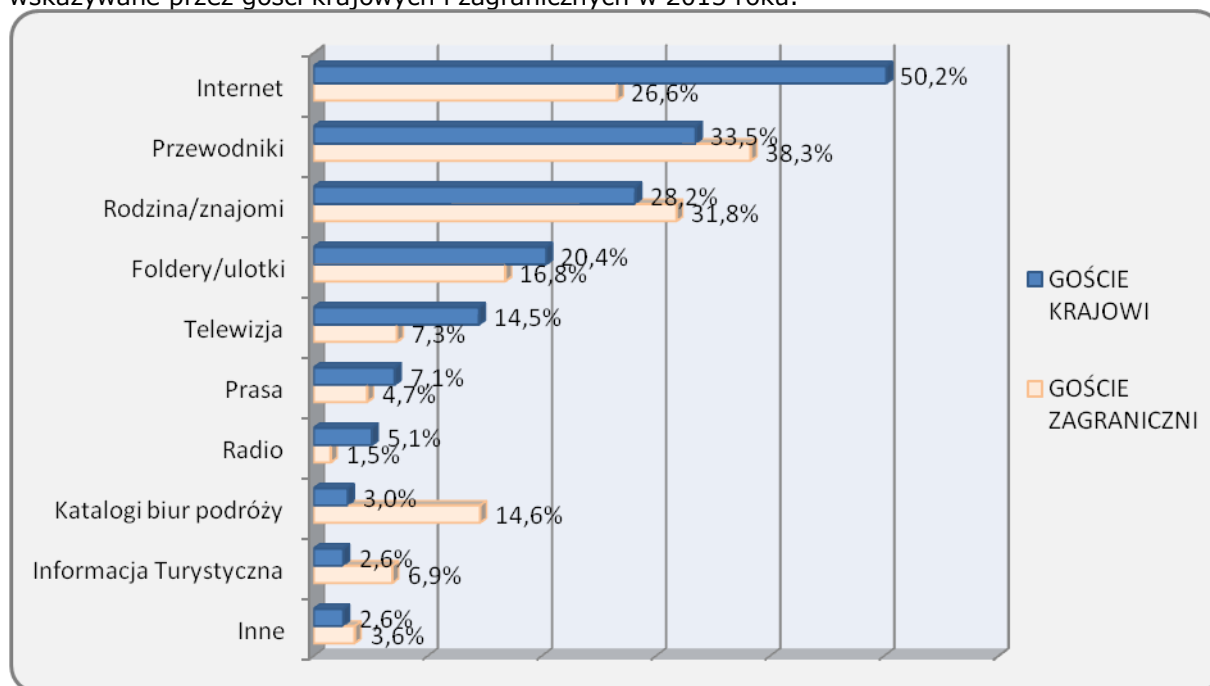
Internet, przewodniki turystyczne oraz znajomi i członkowie rodziny to dla turystów główne źródła informacji o województwie małopolskim i jego atrakcjach. Internet jest źródłem informacji o Małopolsce dla niemal połowy turystów krajowych i zagranicznych. Katalogi biur podróży nie są popularne wśród turystów krajowych, natomiast korzysta z nich co dziesiąty turysta zagraniczny.

Rysunek 13. Źródła informacji o województwie małopolskim lub odwiedzanych miejscach wskazywane przez turystów krajowych i zagranicznych w 2013 roku.



Hierarchia źródeł wiedzy o Małopolsce wśród gości uczestniczących w badaniach kwestionariuszowych jest zbieżna z informacjami uzyskanymi w kategorii turystów, choć widoczna jest duża dysproporcja w liczbie osób deklarujących korzystanie z Internetu – odsetek dla gości zagranicznych jest o połowę niższy niż w przypadku gości krajowych (odpowiednio 26,6% oraz 50,2%).

Rysunek 14. Źródła informacji o województwie małopolskim lub odwiedzanych miejscach wskazywane przez gości krajowych i zagranicznych w 2013 roku.



11. NAJCZĘŚCIEJ ODWIEDZANE MIEJSCOWOŚCI ORAZ ATRAKCJE TURYSTYCZNE WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Goście i turyści krajowi pytani o najbardziej atrakcyjne miejsca w województwie małopolskim wskazywali najczęściej na Kraków. Fakt, iż niemal dziewięciu na dziesięciu ankietowanych odwiedzających krajowych wymieniło Kraków jako największą atrakcję Małopolski świadczy o niezagrożonej pozycji Krakowa jako „perły regionu”. W drugiej kolejności wymieniano Zakopane (niemal 30% ankietowanych), a następnie Kopalnię Soli w Wieliczce (17,4%) oraz góry (13,6%).

Lp.	Najbardziej atrakcyjne lokalizacje	Liczba wskazań	Procent odwiedzających
1.	Kraków	4373	88,1%
w tym:	Kraków - Rynek	758	15,3%
	Kraków - Sukiennice	676	13,6%
	Kraków - Wawel	568	11,4%
2.	Zakopane	1486	29,9%
3.	Kopalnia Soli w Wieliczce	866	17,4%
4.	Góry (Tatry, Pieniny, Beskidy)	676	13,6%
5.	Wadowice	402	8,1%
6.	Rytko, Mszana Dolna	321	6,5%
7.	Oświęcim/Muzeum Auschwitz	292	5,9%
8.	Krynica	284	5,7%
9.	Rabka	233	4,7%

Analiza wyników dla ostatnich 4 lat pokazuje, iż Kraków utrzymuje stałą pozycję lidera, a kolejne miejsca dzielone są niemal zawsze pomiędzy cztery inne lokalizacje – Wieliczkę, Zakopane, Wadowice i Oświęcim.

Wśród rezydentów zagranicznych odwiedzających Małopolskę również kluczową atrakcją jest Kraków, jednak odsetek wskazujących na to miasto jest niższy niż w przypadku rezydentów krajowych.

Lp.	Najbardziej atrakcyjne lokalizacje	Liczba wskazań	Procent odwiedzających
1.	Kraków	719	69,1%
w tym:	Kraków - Wawel	111	10,7%
	Kraków - Rynek	90	8,6%
2.	Zakopane	192	18,4%
3.	Kopalnia Soli w Wieliczce	113	10,8%
4.	Wadowice	96	9,2%
5.	Oświęcim	83	8,0%
6.	Szczawnica	50	4,8%
7.	Krynica	40	3,8%
8.	Góry	27	2,6%

Odwiedzający spoza Polski pierwszeństwo wśród atrakcji przyznają niezmiennie stolicy regionu (dane za okres 2010-2013). Drugie miejsce w tym rankingu utraciło natomiast Zakopane na rzecz Kopalni Soli w Wieliczce. W czołówce mieści się również Muzeum Auschwitz Birkenau w Oświęcimiu.

12. OCENA JAKOŚCI OFERTY TURYSTYCZNEJ WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Odwiedzający najkorzystniej oceniają atmosferę/życzliwość i gościnność w Małopolsce oraz jej atrakcje turystyczne. Najsłabiej oceniano dojazdy oraz czystość w miejscach publicznych. Oceny przyznawane w poszczególnych aspektach przez odwiedzających spoza Polski są nieznacznie niższe niż w przypadku odwiedzających krajowych.

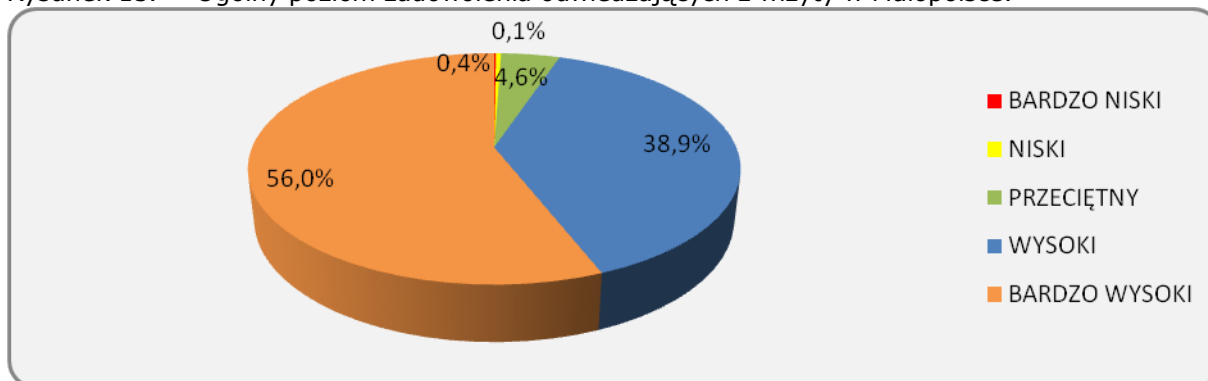
Lp.	Aspekt oferty	Średnie ocen jakości oferty turystycznej		
		Odwiedzający krajowi		Odwiedzający zagraniczni
		goście	turyści	
1.	Atrakcje turystyczne	4,32	4,33	4,19
2.	Baza noclegowa	-	4,20	4,13
3.	Baza gastronomiczna	4,16	4,20	4,09
4.	Obsługa turystyczna/usługi przewodnickie	4,18	4,14	4,10
5.	Bezpieczeństwo	4,24	4,19	4,04
6.	Dojazd	3,92	3,87	4,00
7.	Informacja turystyczna	4,11	4,09	4,09
8.	Atmosfera/życzliwość/gościnność	4,45	4,40	4,22
9.	Transport/skomunikowanie	4,03	4,04	4,02
10.	Czystość w miejscach publicznych	4,05	3,98	3,96

Zarówno wśród odwiedzających krajowych, jak i zagranicznych zdecydowana większość respondentów uznaje ceny za dostosowane do jakości oferowanych usług turystycznych (od 71% do 83%). Odwiedzający krajowi poglądy o zbyt wygórowanych cenach wyrażali najczęściej na temat atrakcji turystycznych (zbyt drogie bilety wstępu), a w drugiej kolejności na temat usług gastronomicznych.

13. POZIOM ZADOWOLENIA Z POBYTU W MAŁOPOLSCE. ATUTY I MANKAMENTY REGIONU.

Ponad połowa odwiedzających Małopolskę w roku 2013 deklaruje bardzo wysoki poziom zadowolenia z pobytu, a kolejne 39% - wysoki. Niski i bardzo niski poziom zadowolenia zadeklarowało zaledwie pół procenta odwiedzających. Poziom satysfakcji z pobytu w Małopolsce jest wyższy wśród odwiedzających krajowych niż zagranicznych, choć różnice te nie są duże.

Rysunek 15. Ogólny poziom zadowolenia odwiedzających z wizyty w Małopolsce.



Dowodem wysokiego poziomu zadowolenia osób odwiedzających Małopolskę jest fakt, iż ponad 90% zadeklarowało chęć polecenia wizyty w województwie małopolskim swojej rodzinie i znajomym, a ponad 95% deklaruowało chęć polecenia wizyty w konkretnej odwiedzanej atrakcji turystycznej.

Mocne strony Małopolski z punktu widzenia gości i turystów to przede wszystkim bogactwo przyrodnicze, duża liczba i unikatowy charakter zabytków oraz zróżnicowana oferta atrakcji adekwatnych do wszystkich kategorii odwiedzających. Większość słabych stron województwa małopolskiego sprowadza się do kwestii infrastruktury drogowej. Kluczowe pola krytyki, które wyróżniono na podstawie udzielonych odpowiedzi, dotyczą złego stanu dróg, złych połączeń z innymi regionami oraz korków na drogach. Mankamenty odnoszące się do infrastruktury drogowej stanowią ponad połowę wszystkich wskazanych słabych stron Małopolski. Wśród innych – znacznie rzadszych mankamentów wymieniano wysokie ceny biletów wstępu, zanieczyszczenie powietrza, brud w miejscach publicznych, tłok i kolejki w atrakcjach turystycznych.