



Badania zrealizowane przez
Małopolską Organizację
Turystyczną
dla
Urzędu Miasta Krakowa



ISSN 2299-2863 Druk
ISSN 2299-2871 Online

RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2018 ROKU

MONOGRAFIKA – TOM 2

Numer 1 /2019

Badanie ruchu turystycznego w Krakowie 2018
Metoda badań i monografia opracowane przez ekspertów

Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej
Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie
Akademii Wychowania Fizycznego im. Bronisława Czecha w Krakowie
Krakowskiej Akademii im. A. Frycza Modrzewskiego w Krakowie
Uniwersytetu Jagiellońskiego

AUTORZY

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

Recenzja naukowa:

prof. dr hab. Anna Nowakowska
dr hab. Krzysztof Kaganek

Koordinator MOT:
mgr Paweł Mierniczak
mgr inż. Jan Wieczorkowski

MAŁOPOLSKA ORGANIZACJA TURYSTYCZNA
KRAKÓW – STYCZEŃ – SIERPIEŃ 2019

RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE

ISSN 2299-2863 Druk

ISSN 2299-2871 Online

Numer 1/2019

Małopolska Organizacja Turystyczna
Rynek Kleparski 4/13
31-150 Kraków

Kolegium Redakcyjne

Przewodniczący:

dr Krzysztof Borkowski PhDr. Red. nauk.

Członkowie:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński

prof. UEK dr hab. Renata Seweryn

mgr Leszek Mazanek

dr Ewa Grabińska

dr hab. Lucyna Rotter

dr Bożena Alejziak

mgr Jan Wieczorkowski

mgr Leszek Zegzda

mgr Andrzej Gut – Mostowy

mgr Paweł Mierniczak

mgr Piotr Łęźniak

Sekretarz:

mgr Mirosław Bartyzel

Konsultant graficzny:

mgr Jakub Borkowski

Recenzenci naukowci:

prof. dr hab. Anna Nowakowska

dr hab. Krzysztof Kaganeck

Krzysztof Borkowski:	Akademia Wychowania Fizycznego – Kraków – Polska Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii – Sucha Beskidzka – Polska
Tadeusz Grabiński:	Uniwersytet Ekonomiczny – Kraków – Polska Krakowska Akademia – Kraków – Polska
Ewa Grabińska:	Uniwersytet Jagielloński – Kraków – Polska
Renata Seweryn:	Uniwersytet Ekonomiczny – Kraków – Polska
Leszek Mazanek:	Akademia Wychowania Fizycznego – Kraków – Polska
Lucyna Rotter:	Uniwersytet Papieski Jana Pawła II – Kraków – Polska
Bożena Alejziak:	Akademia Wychowania Fizycznego – Kraków – Polska

Spis treści

Spis treści	3
Wstęp	5
Rozdział 1. Cel badań	7
1.1. Narzędzia analizy	11
1.2. Zasady ankietowania	12
1.3. Ustalanie wielkości próby	13
1.4. Operat losowania	14
1.5. Szacunkowa liczba odwiedzających Kraków w latach 2013-2018	15
1.6. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.7. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.8. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy	16
1.9. Struktura procentowa województw, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)	20
Rozdział 2. Analiza informacji dotyczących pobytu odwiedzających w Krakowie	21
2.1. Długość pobytu w mieście	21
2.2. Główne cele przyjazdu do Krakowa	21
Rozdział 3. Struktura wykorzystanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2018 roku	23
3.1. Środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2018 r	23
Rozdział 4. Zachowania turystyczne odwiedzających Kraków	24
4.1. Wykorzystywane źródła informacji o mieście w 2018 r	24
4.2. Organizator przyjazdu do miasta	27
4.3. Miejsce noclegu odwiedzających Kraków	28
4.4. Wydatki gości odwiedzających stolicę Małopolski	29
4.5. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu w Krakowie	30
Rozdział 5. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto	31
5.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta (sortowanie według wyników z roku 2017)	31
5.2. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług	34
Rozdział 6. Aktywność turystów w destynacji	35
Rozdział 7. Efekt lojalności turystów względem Krakowa	37
7.1. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających	37
7.2. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa	37
7.3. Rekomendacja Krakowa znajomym	38

RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2018 ROKU

7.4. Bezpieczeństwo w Krakowie w ocenie turystów	41
7.5. Wnioski	42
7.6. Rekomendacje	45
WYKAZY TABEL I RYSUNKÓW	50
Spis rozdziałów	50
Skrócony spis treści	51
Spis tabel	52
Wykaz tabel	54
Spis rysunków	56
Wykaz rysunków	58
Pełny spis treści	58

Wstęp

W obecnych czasach ruch turystyczny jest nie tylko zjawiskiem przestrzennym, dynamicznym i bardzo zróżnicowanym pod względem zachowań konsumenckich jego uczestników, ale również stanowi jeden z ważniejszych elementów składających się na obraz funkcji danego obszaru. Identyfikacja tej funkcji wymaga zastosowania wielu mierników pokazujących m.in.: wielkość ruchu, jego strukturę, rozmieszczenie, charakter, sezonowość itp.¹ To z kolei wiąże się z koniecznością posiadania stosownych informacji, których zebranie stwarza znaczne trudności, m.in. ze względu na wielość rodzajów i form turystyki, ich rozproszony charakter, nieregularne występowanie oraz dużą zmienność. Również różnorodność materiałów źródłowych, niespójnych w swojej istocie, uniemożliwia zarówno przeprowadzenie dokładniejszych analiz, a także precyzyjne całościowe przedstawienie tego zjawiska w skali badanego obszaru. Dlatego też ruch turystyczny ocenia się poprzez szacunki, na podstawie przeprowadzanych badań i pomiarów, dokonywanych w różnych okresach, do tego różnymi metodami i za każdym razem według różnej metodologii². Niezwykle istotnym z punktu widzenia wymagań współczesnej gospodarki turystycznej (tj. relacji podaży – popytu turystycznej) jest więc opracowanie jednolitej (zintegrowanej, porównywalnej dla różnych obszarów) metodologii stałego monitoringu strumienia przepływu ruchu turystycznego³.

W 2003 roku Międzyuczelniany Zespół Ekspertów Małopolskiej Organizacji Turystycznej⁴ opracował własną metodykę ilościowych badań ruchu turystycznego, która już od wielu lat (okres 2003-2006 i 2008-2018)⁵ stanowi podstawę analizy wielkości i struktury tego zjawiska w Krakowie i Małopolsce⁶. Ten stały, przez kilkanaście lat systematycznie prowadzony monitoring

¹ Borkowski K. *Untersuchung der Beurteilung touristischer Leistungen durch Touristen, die Polen Besuchen. Das Bild der Qualittat und Art Ihrer Übermittlung*, Filozoficka fakulta Presowskiej unwersity Institut turizmu a hotelowego manazmentu Uniwersytet w Presovie – Słowacja – Publikacja zwarta. In Urbánne a krajinne štúdie NR 3 *Urbánnny vývoj na rozhrani milénii*. René Matlović (eds) Prešov 2000, ISBN 80-88885-80-9, s. 355-365.

² Należy zwrócić uwagę na zjawiska i zmiany społeczno-polityczne zachodzące we współczesnym świecie i Europie, które są trudne do przewidzenia oraz oszacowania. Przykładowo w wyniku niekontrolowanego napływu na kontynent europejski imigrantów podjęto działania polegające na uszczelnianiu własnych granic państwowych przez coraz większą liczbę krajów funkcjonujących w ramach układu z Schengen. Zachodzące procesy wymuszają również zmianę metodologii badań ruchu turystycznego z rejestracji granicznej w kierunku badań reprezentacyjnych, uzupełnianych innymi badaniami, np. budżetów domowych, rejestracją w bazie noclegowej czy też statystykami transportu.

³ Borkowski K., Seweryn R. *Doświadczenia wynikające z realizacji badań ruchu turystycznego w Krakowie i Małopolsce w latach 2003-2009*, In: *Regionalne badania konsumentów usług turystycznych*, red. E. Dziedzic, Warszawa: Polska Organizacja Turystyczna, 2010, ISBN 978-83-7336-313-7, s. 68-85; Borkowski K., Seweryn R. *Metodologia zintegrowanych badań ruchu turystycznego w Polsce*, In: *Regionalne..., op. cit.*, s. 108-117.

⁴ Międzyuczelniany Zespół Ekspertów Małopolskiej Organizacji Turystycznej stanowią/stanowili: K. Borkowski AWF KRAKÓW, T. Grabiński UE KRAKÓW, L. Mazanek AWF KRAKÓW, R. Seweryn UE KRAKÓW, A. Wilkońska AWF KRAKÓW (w latach 2003-2015), A. Mostowy Gut (w latach 2003-2006), M. Pocięcha AWF KRAKÓW i M. Grzywa AWF KRAKÓW (w roku 2003), E. Grabińska UJ KRAKÓW (w latach 2014-2017).

⁵ W latach 2016 - 2017 r. zespół w składzie: K. Borkowski, T. Grabiński, L. Mazanek, R. Seweryn, E. Grabińska, kontynuował rozpoczęte w 2003 roku eksperckie badania ruchu turystycznego w Krakowie w ramach Międzyuczelnianego Zespołu Ekspertów Małopolskiej Organizacji Turystycznej.

⁶ Eksperci w składzie: K. Borkowski, T. Grabiński, L. Mazanek, R. Seweryn, A. Wilkońska- Międzyuczelnianego Zespołu Ekspertów Małopolskiej Organizacji Turystycznej przekazali w ramach umowy partnerskiej pomiędzy Małopolską Organizacją Turystyczną a Regionalną Organizacją Turystyczną Województwa Łódzkiego swoje **Know-how** (termin określający konkretną wiedzę techniczną z danej dziedziny, umiejętność wykonania lub wyprodukowania czegoś, kompetencję, biegłość), jak również wykonali analizę w zebranych danych

pozwoił na poznanie przyjazdowego ruchu turystycznego do konkretnej przestrzeni turystycznej. Tym bardziej jest to znamienne, iż Kraków zalicza się obecnie do czołówki polskich ośrodków recepcji turystycznej.

W toku wieloletnich badań dostrzeżono braki, ale również i możliwości związane z zastosowaniem nowych metod pomiaru, które pozwoliłyby na uzyskanie bardziej wiarygodnego obrazu wielkości i jakości ruchu turystycznego w badanej destynacji.

Dlatego też zasadniczym celem poszerzenia dotychczasowych badań jest identyfikacja i charakterystyka profilowa jednorodnych grup odwiedzających destynację Kraków i ukazanie ich głównych cech demograficzno-społecznych. Operacjonalizacja wyników tego badania powinna wytworzyć **katalog zaleconych procedur kontaktu z tego typu klientem, konsumentem usług turystycznych oferowanych przez MIASTO pojmowane jako PRODUKT TURYSTYCZNY TYPU MIEJSCE [OBSZAR].**

Nasza technologia od lat jest ogólnie dostępna w ramach BIP. Jest ona również publikowana w wielu dokumentach dotyczących tych badań, jednak ciągle zauważamy, że autorzy opracowań nie tylko naukowych, ale również firmy zajmujące się komercyjnym badaniem min. zjawisk turystycznych, co prawda chętnie posługują się naszymi narzędziami i danymi pochodzącymi z naszych raportów, ale równie bardziej lub mniej skutecznie zacierają ślady naszego autorstwa i zapominają, że badania te urodziły się w Krakowie i żyją w nim do dzisiaj. *Badanie Ruchu Turystycznego w Krakowie* to corocznie prowadzony monitoring umożliwiający prowadzenie analiz porównawczych tendencji zachodzących w branży turystycznej według jednolitej metody badawczej pomiaru ruchu turystycznego.

Ten stały, systematyczny monitoring pozwala na coraz lepsze poznanie ruchu turystycznego przyjazdowego do Krakowa. Ponadto umożliwia prowadzenie analiz porównawczych tendencji zachodzących w branży turystycznej⁷.

w opracowanym przez siebie raporcie na temat: *Badania ruchu turystycznego w Łodzi i województwie łódzkim w roku 2008*.

⁷ Zob.: Borkowski K., Grabiński T., Seweryn R., Wilkońska A., Mazanek, L., Grabińska E., Koziół L. (rec. nauk.), Nowakowska A. (rec. nauk.), Kaganek, K. (rec. nauk.), Mierniczak, P. (koordynator MOT), Wieczorkowski J. (koordynator MOT) *Ruch turystyczny w Krakowie – rok 2014*. Monografia. Badania Triangulacyjne, Kraków: Małopolska Organizacja Turystyczna, 2014, s. 359 oraz Berbeka J., Bordako K., Klimek K., Niemczyk A., Seweryn R.: *Turystyka MICE w Krakowie 2010*, Kraków: Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, 2010, s. 115, Raport z badań na zlecenie Biura Marketingu Turystycznego Urzędu Miasta Krakowa, rec. Rudnicki, L., publikacja w Internecie: <http://archiwalny.krakow.pl/ccb/pliki/RaportTurystykaMICEKrakow2010.pdf>.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr hab. Lucyna Rotter, Dr Bożena Alejsiak

Rozdział 1. Cel badań

Poprawna oraz rzetelna analiza wielkości, struktury ruchu turystycznego oraz wszelkich związanych z nim zjawisk, takich jak próba określenia i oszacowania wydatków turystycznych, jest podstawą zarówno właściwego zidentyfikowania potrzeb turystów jak i bazą dla prowadzenia stosownej polityki turystycznej przez władze samorządu terytorialnego, a tym samym umożliwia tworzenie kompleksowego i spójnego produktu turystycznego danego regionu lub miasta.

Metodyka analizy porównawczej w badaniach ruchu turystycznego napotyka na szereg trudności z uwagi na zakres i złożoność badanego zjawiska, jakim jest ruch turystyczny oraz brak porównywalnych informacji i danych dotyczących analogicznych okresów z lat poprzednich. Dodatkowym utrudnieniem i przeszkodą jest niejednoznaczność podstawowych pojęć i definicji, tak prawnych czy statystycznych, stosowanych zarówno przez teoretyków jak i praktyków ściśle związanych z branżą turystyczną.

Zagadnienie, jakim są badania nad ruchem turystycznym, jest zjawiskiem skomplikowanym i wielowymiarowym, wymagającym podjęcia studiów i analiz, zwłaszcza z perspektywy opracowania właściwej i poprawnej metodologii, która jest możliwa do stworzenia jedynie na podstawie dużych zbiorów danych realizowanych przez wiele czasookresów mogących stanowić punkty odniesienia do dalszych badań i analiz.

Ogromną wartością dużych zbiorów danych są informacje wygenerowane podczas ich analizy, które pomagają odkrywać wzorce, znajdować znaczenie, podejmować decyzje oraz coraz bardziej świadomie i programowo reagować na zmieniające się czynniki płynące z otoczenia. Proces zebrania kompletnych i adekwatnych danych statystycznych, a następnie dokonanie właściwej oraz rzetelnej analizy, stanowi poważne wyzwanie, któremu muszą sprostać podmioty starające się konkurować na współczesnym rynku turystycznym.

W badaniach, w których analizuje się wiele jednostek opisanych za pomocą więcej niż jednej zmiennej, pomocne są zwłaszcza metody wielowymiarowej analizy porównawczej. Analiza porównawcza dotyczy konkretnego podmiotu, który z reguły jest złożony i różni się od innych, stanowi zatem zbiór cech właściwych przypisanych właśnie temu obiektowi o różnym potencjale danych i informacji. I tak, J. Penc definiuje analizę porównawczą (ang. *comparative analysis*) jako technikę rozpoznawania rodzaju elementów tworzących daną całość na podstawie ich cech oraz ocenę sprawności funkcjonowania tej całości na tle przyjętego wzorca.⁸ Należy podkreślić, iż badanie złożonych obiektów lub zjawisk sprawia, że analiza porównawcza ma aspekt wielowymiarowy i niezwykle skomplikowany, a przez to sprawia trudności i jest trudnym zadaniem dla współczesnych badaczy i naukowców związanych z problematyką zagadnień turystycznych. Takimi właśnie złożonymi obiektami badawczymi wymuszającymi zastosowanie analizy wielowymiarowej są ORT-y (*obszary recepcji turystycznej*), zaś na terenie naszego kraju Polski jedną z najbardziej ważnych destynacji turystycznych jest *Stołeczne Królewskie Miasto Kraków*.

Jednym, jeśli nie jedynym, z dużych standaryzowanych zbiorów danych dotyczących zjawisk towarzyszących recepcji ruchu turystycznego w destynacji Kraków dysponuje *Małopolska Organizacja Turystyczna*, w której badaniach naukowymi w tym zakresie zajmuje się

⁸ Penc J., *Leksykon biznesu*, Placet, Warszawa 1997. S. 24-24

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Międzyuczelniany Zespół Ekspertów MOT w składzie: Krzysztof Borkowski, Tadeusz Grabiński, Renata Seweryn, Leszek Mazanek, Ewa Grabińska.

Po latach gromadzenia danych pochodzących z wywiadów bezpośrednich z osobami przyjeżdżającymi do Krakowa na podstawie standaryzowanego kwestionariusza ankietowego, w zbiorach Małopolskiej Organizacji Turystycznej znajduje się baza danych zawierająca ponad 40 tysięcy rekordów⁹. Celem niniejszej monografii jest przybliżenie oraz coraz bardziej dokładne i precyzyjne zobrazowanie metodyki wykorzystania analizy porównawczej w badaniach przyjazdowego ruchu turystycznego do jednej z najbardziej istotnych destynacji, jaką jest Kraków, tak w wymiarze krajowym jak i z perspektywy europejskiej.

Obecna sytuacja na rynku turystycznym wymusza podejmowanie nowych działań, zwłaszcza w kontekście analizy dużych zbiorów danych, a w związku z wyzwaniem i możliwościami związanymi z tym ogromnym potencjałem, zauważalny jest wzrost zapotrzebowania na rzetelną, spójną i transparentną informację porównawczą. Jednakże nawet prawidłowo przygotowane i przeprowadzone badania nie są w stanie, jak się to powszechnie oczekuje, rozwiązywać wszelkich problemów zarządzania danym obszarem recepcji turystycznej. Teza ta była wielokrotnie podnoszona, w tym również poczynając od 2000 roku, przez *Międzyuczelniany Zespół Ekspertów MOT* z Krzysztofem Borkowskim jako Kierownikiem Projektu¹⁰. Podobnie większość innych badaczy oraz naukowców potwierdza i podkreśla, że badania tego typu nie są w stanie zagwarantować podejmowania prawidłowych decyzji, jednakże mogą zmniejszyć stopień niepewności i ryzyka z zakresu skutków decyzji oraz skoncentrować uwagę na możliwych implikacjach alternatywnych posunięć¹¹. Opisał to również D.J. Luck stwierdzając, że „*Wyobraźnia, właściwy osąd i odwaga*

⁹ Baza Danych (ang. Data Base) to zbiór uporządkowanych i powiązanych ze sobą tematycznie danych. Istnieje wiele definicji baz danych, a zagadnienie to wyjaśniane jest zarówno w szerokim jak i węższym znaczeniu. Baza danych to zbiór informacji zapisanych zgodnie z określonymi zasadami, z reguły w formie elektronicznej oraz wykorzystywane do przechowywania i przetwarzania dużych danych z możliwością szybkiego i wygodnego dostępu. Aby definicja bazy danych oddawała jej współczesną (elektroniczną) postać, należy uzupełnić ją o pojęcie „mechanizmów zarządzania”, które określają zasady porządkowania, wyszukiwania, edycji i modyfikacji, czyli oprogramowanie do tworzenia i zarządzania bazami danych. I tak, w węższym znaczeniu obejmuje dane cyfrowe gromadzone zgodnie z zasadami przyjętymi dla danego programu komputerowego specjalizowanego do gromadzenia i przetwarzania tych danych. Program taki (często pakiet programów) nazywany jest „systemem zarządzania bazą danych” (ang. Database Management System, DBMS). Bazy danych operują głównie na danych tekstowych oraz liczbowych i są złożone z różnych elementów. Najważniejszą z nich jest podstawowa jednostka informacji w bazie danych zawierająca pełny zestaw informacji o gromadzonych obiektach, czyli rekord tzw. pojedynczy wpis do bazy podzielony na kilka pól, w których są przechowywane informacje poszczególnych kategorii. Porównaj; K. L. Berg, T. Seymour, R. Goel, History of Databases, International Journal of Management & Information Systems, Vol.17, No 1, 2013, s.29-35.

¹⁰ K. Borkowski, Untersuchung der Beurteilung touristischer Leistungen durch Touristen, die Polen Besuchen. Das Bild der Qualittat und ArtIhrer Übermittlung” Filozoficka fakulta Presowskiej unverzity Instytut turizmu hotelowego manazmentu Uniwersytet w Presovie – Słowacja – Publikacja zwarta. „Urbánne a krajinne štúdie NR 3” Urbánny vývoj na rozhrani milénii. René Matlović(eds)Prešov 2000 r., (ISBN 80-88885-80-9) s 355-365. S. 357

¹¹ Porównaj; V.T.C. Middleton, Marketing w turystyce, Polska Agencja Rozwoju Turystyki, Warszawa (ISBN 83-8680-025-9), 1996 r., s.122

*pozostają ważnymi przymiotami skutecznego decydenta. Badanie jest prawą ręką kompetentnego zarządzania, ale nigdy jego substytutem*¹².

Reasumując przedstawione powyżej rozważania, można podkreślić, iż „Gotowych recept na sukces nie ma”, a należy pamiętać, że „Rozwiązania, bowiem nie są słuszne obiektywnie, ale muszą być dostosowane do możliwości oraz potrzeb danego przedsiębiorstwa i warunków otoczenia (ryнку). Menedżer musi więc umieć dostrzec, jakie czynniki mają znaczenie w danej sytuacji i co w swoim działaniu powinien uznać za priorytetowe, a więc odważnie wychodzić naprzeciw przyszłości, a nie biernie czekać, co mu los przyniesie. Z badań nad zachowaniem się firm „poszukujących doskonałości” wynika, iż mają one wiele wspólnych cech, jakimi są: wyraźny profil działania, skuteczna administracja, stała dobra jakość wyrobów i usług, postrzeganie zmieniających się potrzeb klientów i dbanie o ich satysfakcję, „wychowywanie” personelu w duchu wspólnych wartości, umiejętne wykorzystanie swoich zalet wśród konkurencji i swojej pozycji na rynku (np. rzetelność, punktualność, czystość itp.), rozwijanie nowych dziedzin działalności i dbanie o korzyści dla społeczeństwa”¹³. Przytoczone powyżej zdania J. Penc’a można parafrazować i wykorzystać na rzecz stworzenia właściwego modelu zarządzania destynacją turystyczną, czyli procesu bazującego na wykorzystaniu potencjału płynącego z marketingu terytorialnego oraz ścisłej współpracy administracji terytorialnej z podmiotami gospodarującymi na terenie destynacji, jak również mieszkańcami będącymi de facto „suwerenem” w stosunku do samorządowych władz terytorialnych tak, aby uniknąć zarzutu „zawłaszczania przestrzeni w tym również społecznej” przez przyjezdnych, na których przedsiębiorcy i to nie tylko „lokalne firmy” robią „biznesy” w sposób „rabunkowy”, ze stratą tak dla zasobów przyrodniczo-kulturowych miejsca, jak i zastanej i istniejącej tzw. tkanki społecznej¹⁴.

Problem ten dotyczy zwłaszcza miejsc takich, jakimi są szczególnie atrakcyjne turystycznie, ale z drugiej strony delikatne i wrażliwe miasta o wielowiekowym dziedzictwie historycznym zwane obecnie *miastami historycznymi*. Istnieje silna potrzeba prowadzenia badań i analiz nad problemami, wobec których stoją miasta historyczne, zwłaszcza w aspekcie rozwoju turystyki, przy uwzględnieniu uwarunkowań demograficznych, przestrzennych, historycznych, kulturowych, ekonomicznych, społecznych oraz celem poszukiwania wspólnych narzędzi

¹² David J. Luck, Hugh G. Wales [and] Donald A. Taylor. , Author, Luck, David Johnston. , Other Authors, Taylor, Donald Arthur, 1923-, (joint author.), Wales, Hugh G, (joint author.) *Marketing research*, Edition, 3d ed., Published, Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, c 1970. , Physical Description, ix, 645 p.: ill ; 24 cm., Subjects, Marketing research., Notes, Includes indexes., Bibliography: p. 618-632., Language, English, (ISBN, 0135575532), Dewey Number, 658.83 , Libraries Australia ID, 102305, Contributed by, Libraries Australia s. 8

¹³ J. Penc, Podstawy nowoczesnego zarządzania projektowanie warunków rozwoju i strategii organizacji, Łódź 2005 r., s. 704

źródło http://www.edunice.pl/wp-content/uploads/2015/01/Zarz%C4%85dzanie-Strategiczne_do-zaliczenia.pdf

¹⁴ Zasada „równoważenia” zjawisk wywoływanych przez ruch turystyczny zakłada wprowadzenie do kalkulacji ceny produktu (jakim jest pobyt w destynacji w tym również opłaty na „przywrócenie do stanu sprzed przyjazdu (użycia) miejsca, w którym pobyt się zdarzył, utylizację zanieczyszczeń i ekskrementów pozostawionych przez odwiedzających”. Cały pobyt w danym miejscu składa się z elementów podstawowych, jakimi są przedmioty (rzeczy) i usługi nabywane przez odwiedzającego w trakcie jego pobytu w danej destynacji lub ich aglomeraty ofertowe zwane pakietami turystycznymi. Borkowski K., Sociálne Aspekty Cestovného Ruchu v Meste Kraków R013893 Rigorózná Práca, Katolícka Univerzita v Ružomberku Pedagogická Fakulta Ružomberok 2013

zrównoważonego rozwoju zwłaszcza z perspektywy i w odniesieniu do generowanego ruchu turystycznego. Zagadnienie jest to szczególnie ważne i istotne, albowiem destynacje turystyczne, jakimi są tego typu miasta, posiadając bogatą i silną ofertę turystyczną, stanęły w obliczu nowych możliwości rozwoju związanych z pojawieniem się stałego wzrostu i nieustannego napływu ruchu turystycznego niezależnego od cykli urlopowych. Dlatego też zaistniała konieczność prowadzenia 12 miesięcznego, stałego monitoringu ruchu turystycznego tak, aby móc w sposób jak najpełniejszy kontrolować i odzwierciedlać dokonujące się zmiany i zachodzące trendy. Władze regionów i poszczególnych miast w Polsce, mając świadomość potrzeby i niezbędności prowadzenia tego typu badań, coraz częściej podejmują inicjatywę stworzenia stałego monitoringu ruchu turystycznego na swoim obszarze, również rozszerzając okres badań na inne kwartały roku, wychodząc tym samym poza tzw. typowe okresy badawcze czy miesiące wakacyjne tzn. od czerwca do września. Ponieważ Miasto Kraków było i jest pionierem prowadzonych badań ruchu turystycznego, dlatego też, starając się zachować palmę pierwszeństwa, przygotowana została metodyka badań, (tak w Krakowie jak i całym województwie małopolskim), rozłożonych w wymiarze całorocznym z interwałem miesięcznym, mających stać się stałym narzędziem oraz podstawą do stworzenia właściwej i poprawnej metodyki badania strumienia ruchu turystycznego jednej z najważniejszych destynacji turystycznych Polski, jaką jest Województwo Małopolskie ze szczególnym uwzględnieniem stolicy regionu, miasta Krakowa, jako centrum rozrządowego przyjazdowego ruchu turystycznego do Małopolski.

Od 2003 roku na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa prowadzony jest według jednolitej (autorskiej) metody badawczej pomiar ruchu turystycznego w Krakowie¹⁵.

Głównym celem badań było otrzymanie całościowego obrazu wielkości i jakości turystyki przyjazdowej do Krakowa.

W szczególności chodziło o możliwość realizacji następujących zadań:

1. Określenie szacunkowej liczby odwiedzających oraz turystów krajowych i zagranicznych.
2. Ustalenie szacunkowej liczby odwiedzających jednodniowych krajowych i zagranicznych.
3. Szczegółowa charakterystyka turysty krajowego i zagranicznego.
4. Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc, atrakcji oraz produktów turystycznych.
5. Identyfikacja rynków zagranicznych istotnych z punktu widzenia przyjazdowego ruchu turystycznego.
6. Analiza porównawcza kształtowania się ruchu turystycznego na przestrzeni lat 2004–2018.
7. Scharakteryzowanie odwiedzających krajowych i zagranicznych z punktu widzenia ich motywacji i struktury przyjazdów.

¹⁵ Badanie to w obecnym kształcie realizowane jest od 2004 roku przez zespół małopolskich nauczycieli akademickich, będących twórcami tej metody badawczej zjawisk ruchu turystycznego, a jednocześnie biegłymi sędziwymi w zakresie turystyki i ekspertami Małopolskiej Organizacji Turystycznej w składzie: dr Krzysztof Borkowski (kierownik zespołu), prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr hab. Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek.

8. Określenie przeciętnego poziomu wydatków poniesionych w trakcie pobytu.

9. Analiza zachowań odwiedzających, sposobu spędzania czasu, stopnia satysfakcji, oceny jakości oferty turystycznej, bezpieczeństwa, czystości itp., a także odniesienia jakości świadczonych usług do obowiązujących cen.

1.1. Narzędzia analizy

Badania wykonano przy pomocy dwóch podstawowych narzędzi: badań typu desk research oraz wywiadów bezpośrednich. W tym przypadku doszło do triangulacji badań ilościowych i jakościowych¹⁶.

„Pierwsza grupa narzędzi (badania typu desk research) opierała się na powszechnie dostępnych danych, szczególnie z Głównego Urzędu Statystycznego. Przede wszystkim były to dane pochodzące z Banku Danych Regionalnych oraz komunikatów, biuletynów, publikacji elektronicznych (w tym danych archiwalnych) dostępnych na witrynie GUS. Ponadto w badaniach wykorzystywano wszelkie inne możliwe do uzyskania informacje, pozyskane od pracowników szeroko rozumianego sektora turystycznego, przewodników, gestorów atrakcji turystycznych, organizatorów ruchu turystycznego – służby celnej MPL w Balicach. W analizach wykorzystano własne doświadczenia oraz opracowane wcześniej raporty z badań ruchu turystycznego w Krakowie za lata 2004–2018.

W drugiej grupie narzędzi posłużono się wywiadami bezpośrednimi w formie ankiety (bezpośrednia rozmowa z respondentem przeprowadzona przez ankietera przy użyciu formularza). Ankietowanymi byli odwiedzający krajowi i zagraniczni przybywający do Krakowa, tj. turyści (co najmniej z jednym noclegiem) oraz odwiedzający jednodniowi, którzy przybyli w celu poznawczym, wypoczynkowym, zawodowym, religijnym, rodzinnym, zdrowotnym itp., a ich pobyt nie przekraczał 90 dni. W badaniach pominięto przyjazdy, które wiązały się ze stałą pracą w mieście.

¹⁶ „Najprościej mówiąc, koncepcja triangulacji oznacza, że badany temat ujmuje się z co najmniej dwóch różnych punktów widzenia. Zwykle tego rodzaju wielorakie ujęcie uzyskuje się dzięki zastosowaniu różnych perspektyw metodologicznych [to jest – różnych technik badawczych]”. (Flick 2011, 79). Można wskazać kilka sposobów na przewyżczenie ostrego podziału na badania jakościowe i ilościowe. Punktem wyjścia tych prób jest przyjmujące się powoli założenie, że „metody jakościowe i ilościowe powinno się postrzegać jako komplementarne, a nie konkurencyjne” (Jick 1983, 135). „Prowadzi to w prostej linii do łączenia badań jakościowych i ilościowych”. (Flick 2011, 154) U. Flick, *Triangulation: Eine Einführung (Qualitative Sozialforschung)* (German Edition) (German) Paperback – April 18, 2011 ISBN 13: 978-3531181257 ISBN-10: 3531181254 Edition: 3.

1.2. Zasady ankietowania

Badania ruchu turystycznego w Krakowie przeprowadzono w sześciu turach czasowych po dwa dni (w II i III kwartale), w okresie od maja do września każdego roku, począwszy od 2004 do 2017 roku.¹⁷ W roku 2018 przeprowadzono badania na podwójnej próbie 7000 ankiet, po raz pierwszy diagnozując w oddzielnym opracowaniu, strumień przyjazdowego ruchu turystycznego w pierwszym kwartale [styczeń-marzec]. Również zbadano pozostałą część 2018 roku przedstawiając pod koniec roku całościowy wynik badań. Były przeprowadzane między 10 a 22 dniem każdego miesiąca. Miejsca ankietowania zostały dobrane na bazie poprzednich doświadczeń Małopolskiej Organizacji Turystycznej, zdobytych w trakcie badań w latach 2004–2017. Obiekty i miejsca zostały dobrane losowo, tak aby reprezentowane były wszystkie rodzaje obiektów noclegowych w Krakowie oraz najbardziej charakterystyczne atrakcje.

Przyjęty w badaniach system zbierania danych ankietowych opierał się na informacjach uzyskiwanych bezpośrednio w obiektach zakwaterowania oraz w miejscach najbardziej popularnych, będących atrakcją turystyczną. Listę tych miejsc ustalili eksperci.

Ankietowanie polegało na przeprowadzeniu wywiadu bezpośredniego według przygotowanego wcześniej kwestionariusza ankietowego, zgodnie z opracowaną instrukcją szczegółowo omówioną podczas szkolenia ankietatorów.

Przyjęto następujące zasady prowadzenia wywiadów:

- respondentami byli odwiedzający krajowi i międzynarodowi;
- wszystkie osoby, z którymi przeprowadzano wywiady, miały powyżej 16 lat;
- w przypadku ankietowania rodziny badaniem obejmowano tylko jej jednego przedstawiciela;
- w przypadku ankietowania grupy zorganizowanej badaniem obejmowano co najwyżej dwie dorosłe osoby z tej grupy.

Konstrukcja ankiety.

Ankieta składała się z następujących części:

- metryczki z numerem ankietera, datą pobrania próby, numerem kolejnym ankiety, miejscem pobrania próby (miejscowość, ulica, obiekt);
- części merytorycznej, zawierającej zarówno pytania o charakterze ilościowym, ciągłym (np. wydatki, wiek), ilościowym w skali porządkowej, rangowej (np. oceny w skali Likerta), nominalnym (np. typu TAK, NIE) oraz tekstowym (np. opinie wyrażone słownie);
- charakterystyki respondenta: miejsca zamieszkania, danych demograficznych (wiek), społecznych (wykształcenie, hobby) i ekonomicznych (status materialny).

¹⁷ K. Borkowski (red.), A. Gut Mostowy, M. Grzywa, L. Mazanek, M. Pocięcha, R. Seweryn, A. Wilkońska, Ruch turystyczny w Krakowie w 2003 r. Raport końcowy, (eds.) Małopolska Organizacja Turystyczna, Kraków 2003. Recenzja: prof. dr hab. A. Nowakowska, 2003, ISSN 2299-2863. W roku 2003 przeprowadzono badania pilotażowe problemu. Wykorzystano 2076 ankiet. Po wstępnej selekcji pozostało 1795, a po selekcji merytorycznej ostatecznie do analizy przyjęto 1743 ankiety, <http://www.mot.krakow.pl/index,a,b,c,16.html>

Część informacji ma charakter wtórny i powstaje w drodze przekształceń pytań oryginalnych (np. kategorie wiekowe ustalane na podstawie wieku podawanego w latach).

1.3. Ustalanie wielkości próby

Wielkość próby ustalano, kierując się dwiema przesłankami:

- środki finansowe dostępne na badania,
- rząd precyzji wynikający z wybranej wielkości próby w stosunku do wielkości populacji generalnej.

Ustalając liczebność próby prostej, korzystano z następującego wzoru:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{4(N-1)d^2}{u_\alpha^2}}$$

W powyższym wzorze N jest szacunkową liczebnością populacji generalnej, u_α to dystrybuanta standaryzowanego rozkładu normalnego $N(0,1)$ dla założonego poziomu istotności α (w obliczeniach przyjęto trzy różne poziomy istotności: 1,5 i 10%), natomiast d to rząd precyzji oszacowań wskaźników struktury wyrażony w procentach.

Wynikowe wielkości próby dla różnych wielkości parametru N podano w tabeli nr 7. Łatwo zauważyć, że wielkości próby przy populacji generalnej liczącej powyżej 1 mln elementów nie ulegają praktycznie zmianie. Zakładając standardowy w badaniach społeczno-ekonomicznych poziom istotności $\alpha = 0,05$ oraz przyjmując 3-procentowy rząd precyzji szacowań wskaźników struktury, otrzymujemy oszacowanie wielkości próby prostej na poziomie 1066 elementów.

Tabela 1.3.1. Wielkość próby w zależności od wielkości populacji generalnej w losowaniu prostym przy różnym poziomie istotności α oraz różnym rzędzie precyzji d

Ufność	90%	95%	99%	90%	95%	99%	90%	95%	99%	90%	95%	99%
Istotność α	0,10	0,05	0,01	0,10	0,05	0,01	0,10	0,05	0,01	0,10	0,05	0,01
Wsp. u	1,64	1,96	2,58	1,64	1,96	2,58	1,64	1,96	2,58	1,64	1,96	2,58
Precyzja d	2%	2%	2%	3%	3%	3%	4%	4%	4%	5%	5%	5%
N	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n
500 000	1 685	2 389	4 113	750	1 065	1 836	422	600	1 035	270	384	663
1 000 000	1 688	2 396	4 131	751	1 066	1 840	423	600	1 036	270	384	663
1 500 000	1 689	2 397	4 135	751	1 066	1 841	423	600	1 036	271	384	663

Uwzględniając fakt, że badania terenowe odbywały się w sześciu turach w ciągu 3–4 miesięcy, przyjęto, że na jeden cykl składają się po dwie sąsiednie tury badań, co oznacza, że chcąc

traktować uzyskane wyniki jako pomiar trzykrotny, należy dysponować próbą trzykrotnie większą, czyli liczącą $3 \cdot 1066 = 3198$ elementów, w zaokrągleniu $n \approx 3200$.¹⁸

1.4. Operat losowania

Operat losowania ustalono każdorazowo w oparciu o dane GUS z roku poprzedniego, 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 objekty). Liczba ankiet w próbie była proporcjonalna do liczby osób korzystających z noclegów w tych obiektach. Ponadto założono, że połowa ankiet (wywiadów) zostanie przeprowadzona w samych obiektach noclegowych, a druga połowa w atrakcjach turystycznych miasta (lub w ich pobliżu).

Po wstępnej selekcji merytorycznej i formalnej zebranych formularzy wyeliminowano ankiety niespełniające założonych wymogów jakościowych. Ostatecznie do analizy przyjęto w 2018 roku 7236 ankiet.

W poprzednich latach liczba ankiet była mniejsza i wynosiła:

- 3509 w roku 2017
- 3501 w roku 2016
- 3528 w roku 2015
- 3654 w roku 2014:
- 3500 w roku 2013,
- 3126 w roku 2012,
- 3492 w roku 2011,
- 3378 w roku 2010,
- 3060 w roku 2009,
- 3215 w roku 2008.

Średnia liczba analizowanych ankiet w latach 2008-2017 wynosiła 3396. W roku 2017 dysponowano porównywalną liczbą analizowanych ankiet, co w 2016 (+8)

¹⁸ W roku 2018 badania przeprowadzone zostały próbą podwójną, czyli minimum 6400 ankiet. Związane to było z rocznym rozkładem próby. Uwzględniono fakt, że badania terenowe odbywały się w sześciu turach w ciągu 7–9 miesięcy, w cyklach składających się po dwie sąsiednie tury badań, co oznacza, że chcąc traktować uzyskane wyniki, jako pomiar sześciokrotny, należało dysponować próbą sześciokrotnie większą, czyli liczącą $6 \cdot 1066 = 6396$ elementów, w zaokrągleniu $n \approx 6400$. W terenie przeprowadzono zaplanowane na rok 2018 badanie próbą 7500 ankiet. Ostatecznie po weryfikacji wiarygodności danych do analizy przyjęto w 2018 roku 7419 ankiet, przez co osiągnięto wynik zbliżony do pomiaru siedmiokrotnego o próbie 7462.

1.5. Szacunkowa liczba odwiedzających Kraków w latach 2013-2018

Według szacunków wielkość ruchu turystycznego w Krakowie w 2018 r.¹⁹ osiągnęła kolejny rekordowy poziom – 13,5 mln osób (Tabela 1.5.1.). Była ona o 4,7% wyższa w stosunku do roku poprzedniego.

Tabela 1.5.1. Szacunkowa liczba odwiedzających w Krakowie w latach 2013-2018

Wyszczególnienie	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Odwiedzający ogółem	9.250.000	9.900.000	10.050.000	12.150.000	12.900.000	13.500.000
Odwiedzający krajowi	6.700.000	7.250.000	7.430.000	9.250.000	9.850.000	10.400.000
Odwiedzający zagraniczni	2.550.000	2.650.000	2.620.000	2.900.000	3.050.000	3.100.000

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter.

1.6. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018

W 2018 r. szczytowy poziom zaobserwowano również w przypadku liczby turystów, tj. gości nocujących w mieście, który osiągnął wynik ponad 9,6 mln osób.

Tabela 1.6.1. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018

Wyszczególnienie	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Turyści ogółem	7.250.000	7.600.000	8.150.000	8.500.000	9.100.000	9.650.000
Turyści krajowi	4.800.000	5.100.000	5.630.000	5.850.000	6.300.000	6.800.000
Turyści zagraniczni	2.450.000	2.500.000	2.520.000	2.650.000	2.800.000	2.850.000

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska.

1.7. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018

W 2018 r. wzrost objął ponadto liczbę odwiedzających jednodniowych w Krakowie, tj. gości nienocujących w mieście. Przyjechało ich do stolicy Małopolski ponad 3,8 mln - Tabela 1.7.1., tj. o 1,3% więcej niż rok wcześniej i najwięcej w okresie wszystkich badanych lat.

Tabela 1.7.1. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018

Wyszczególnienie	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Odwiedzający jednodniowi ogółem	2.000.000	2.300.000	1.900.000	3.650.000	3.800.000	3.850.000
Odwiedzający jednodniowi krajowi	1.900.000	2.150.000	1.800.000	3.400.000	3.550.000	3.600.000
Odwiedzający jednodniowi zagraniczni	100.000	150.000	100.000	250.000	250.000	250.000

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter..

¹⁹ Źródło: Ruch Turystyczny w Krakowie Numer 6/2018 K. Borkowski, T. Grabiński, L. Mazanek, R. Seweryn, E. Grabińska, L. Rotter, B. Alejziak Prolegomena RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2018 ROKU INFOGRAFIKA – TOM 1 ISSN 2299-2863 Druk ISSN 2299-2871 Online MOT Kraków 2019 rok

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

W tym przypadku zwiększyła się tylko liczba odwiedzających jednodniowych z Polski (o 1,4%, tj. do wielkości 3,6 mln), gdyż liczba zagranicznych odwiedzających jednodniowych pozostała na niezmiennym poziomie (0,25 mln).

1.8. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy

Tabela 1.8.1. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy – podział według wybranych państw w latach 2012-2018

Kraj	2012r	2013r	2014r	2015r	2016r	2017r	2018r
Wielka Brytania	23,00%	20,00%	17,10%	15,76%	13,40%	13,10%	15,65%
Niemcy	13,00%	13,80%	16,50%	13,16%	11,60%	13,21%	12,23%
Włochy	9,40%	9,10%	10,20%	9,38%	10,30%	10,92%	9,85%
Francja	9,00%	8,40%	7,10%	8,36%	6,90%	8,52%	9,62%
Hiszpania	8,50%	9,30%	10,80%	7,96%	9,10%	8,04%	8,18%
Ukraina	1,80%	1,40%	4,50%	1,63%	3,80%	4,47%	4,87%
Holandia	0,30%	1,60%	2,90%	2,50%	3,00%	2,02%	4,05%
USA	4,20%	4,50%	4,30%	3,62%	4,50%	2,02%	2,58%
Szwecja	0,60%	1,60%	1,60%	2,75%	3,40%	2,18%	2,01%
łącznie	69,80%	69,70%	75,00%	65,12%	66,00%	64,48%	69,04%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter.

Niezmiennie od 2014 roku w rankingu zagranicznych odwiedzających miasto Kraków dominują mieszkańcy Zjednoczonego Królestwa (Wielkiej Brytanii), a na drugim miejscu plasują się mieszkańcy Niemiec. Pierwsza piątka odwiedzających w ostatnich dwóch latach uzupełniona została przez mieszkańców Ukrainy z wynikiem prawie 5% ogólnej struktury strumienia przyjazdowego ruchu turystycznego z zagranicy.

Tabela 1.8.2. Kraje, z których przyjechali zagraniczni odwiedzający Kraków w 2017/2018 roku

Kraj	Rok 2017	Rok 2018	Średnia sumy 2017/2018
Wielka Brytania	13,58%	15,65%	14,95%
Niemcy	13,85%	12,23%	12,78%
Włochy	11,31%	9,85%	10,35%
Francja	8,83%	9,62%	9,35%
Hiszpania	8,33%	8,18%	8,23%
Ukraina	4,64%	4,87%	4,79%
Holandia	2,21%	4,05%	3,42%
Czechy	3,37%	2,94%	3,09%
Słowacja	2,48%	2,94%	2,79%
USA	2,10%	2,58%	2,41%
Belgia	2,21%	2,32%	2,28%

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr hab. Lucyna Rotter, dr Bożena Alejziak

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Kraj	Rok 2017	Rok 2018	Średnia sumy 2017/2018
Irlandia	2,10%	2,21%	2,17%
Szwecja	2,26%	2,01%	2,10%
Σ pośrednia I	77,27%	79,45%	78,71%
Dania	2,10%	1,84%	1,93%
Norwegia	1,93%	1,81%	1,85%
Austria	0,99%	1,81%	1,53%
Węgry	1,38%	1,59%	1,52%
Szwajcaria	1,43%	1,44%	1,44%
Rosja	1,32%	1,25%	1,27%
Portugalia	1,49%	1,05%	1,20%
Σ pośrednia II	10,64%	10,79%	10,74%
Grecja	0,39%	0,82%	0,67%
Finlandia	0,94%	0,54%	0,67%
Litwa	0,44%	0,71%	0,62%
Japonia	0,50%	0,65%	0,60%
Australia	0,77%	0,40%	0,52%
Izrael	0,83%	0,34%	0,51%
Σ pośrednia III	2,27%	2,72%	2,56%
Kanada	0,44%	0,51%	0,49%
Rumunia	0,66%	0,31%	0,43%
Słowenia	0,22%	0,45%	0,37%
Białoruś	0,55%	0,28%	0,37%
Brazylia	0,39%	0,28%	0,32%
Chiny	0,17%	0,37%	0,30%
Chorwacja	0,22%	0,31%	0,28%
Estonia	0,28%	0,23%	0,24%
Meksyk	0,39%	0,14%	0,22%
Łotwa	0,28%	0,17%	0,21%
Turcja	0,39%	0,11%	0,21%
Argentyna	0,33%	0,11%	0,19%
Islandia	0,39%	0,06%	0,17%
Indie	0,50%	0,00%	0,17%
Maroko	0,06%	0,20%	0,15%
Serbia	0,11%	0,17%	0,15%
Bułgaria	0,17%	0,14%	0,15%
Rep.Połud.Afryki	0,28%	0,06%	0,13%
Korea	0,28%	0,06%	0,13%

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Kraj	Rok 2017	Rok 2018	Średnia sumy 2017/2018
Andora	0,00%	0,17%	0,11%
Niderlandy	0,00%	0,17%	0,11%
Chile	0,06%	0,14%	0,11%
Singapur	0,17%	0,08%	0,11%
Cypr-Malta	0,22%	0,06%	0,11%
Kolumbia	0,28%	0,03%	0,11%
Kazachstan	0,33%	0,00%	0,11%
Luksemburg	0,06%	0,11%	0,09%
Malta	0,00%	0,11%	0,07%
Zjedn.Emiraty Arabskie	0,00%	0,11%	0,07%
Indonezja	0,11%	0,06%	0,07%
Nowa Zelandia	0,11%	0,06%	0,07%
Republika Korei	0,00%	0,08%	0,06%
Bośnia i Hercegowina	0,00%	0,08%	0,06%
Zimbabwe	0,00%	0,08%	0,06%
Liban	0,00%	0,08%	0,06%
Albania	0,00%	0,08%	0,06%
Koreańska Republika Ludowo-Demokratyczna	0,00%	0,08%	0,06%
Egipt	0,06%	0,06%	0,06%
Kenia	0,17%	0,00%	0,06%
Boliwia	0,00%	0,06%	0,04%
Ekwador	0,00%	0,06%	0,04%
San Marino	0,00%	0,06%	0,04%
Malezja	0,00%	0,06%	0,04%
Honduras	0,11%	0,00%	0,04%
Zjedn.Emiraty	0,11%	0,00%	0,04%
Nigeria	0,00%	0,03%	0,02%
Tajlandia	0,00%	0,03%	0,02%
Syria	0,00%	0,03%	0,02%
Mołdowa	0,00%	0,03%	0,02%
Afganistan	0,00%	0,03%	0,02%
Arabia Saudyjska	0,00%	0,03%	0,02%
Filipiny	0,00%	0,03%	0,02%
Cypr	0,00%	0,03%	0,02%
Kostaryka	0,00%	0,03%	0,02%
Tunezja	0,00%	0,03%	0,02%

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Kraj	Rok 2017	Rok 2018	Średnia sumy 2017/2018
Armenia	0,00%	0,03%	0,02%
Katar	0,00%	0,03%	0,02%
Iran	0,00%	0,03%	0,02%
Wyspy Owcze	0,00%	0,03%	0,02%
Macedonia	0,00%	0,03%	0,02%
Grenada	0,00%	0,03%	0,02%
Pakistan	0,06%	0,00%	0,02%
Wietnam	0,06%	0,00%	0,02%
Urugwaj	0,06%	0,00%	0,02%
Etiopia	0,06%	0,00%	0,02%
Panama	0,06%	0,00%	0,02%
Gruzja	0,06%	0,00%	0,02%
Peru	0,06%	0,00%	0,02%
Σ pośrednia IV	12,19%	9,78%	10,59%
Suma	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter.

1.9. Struktura procentowa województw, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)

Tabela 1.9.1. Województwa, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 -2018 (w %)

Województwo	2012 Udział %	2013 Udział %	2014 Udział %	2015 Udział %	2016 Udział %	2017 Udział %	2018 Udział %
Małopolskie	24,50%	21,70%	18,20%	18,70%	16,84%	21,30%	24,58%
Śląskie	9,40%	7,50%	13,70%	11,49%	10,82%	14,00%	12,87%
Mazowieckie	10,50%	11,20%	12,7%	11,30%	10,37%	10,50%	10,03%
Podkarpackie	8,10%	7,40%	11,20%	7,59%	9,53%	9,20%	8,70%
Świętokrzyskie	4,40%	4,30%	5,90%	4,14%	4,19%	6,30%	6,81%
Wielkopolskie	6,50%	6,70%	4,80%	9,06%	6,71%	6,00%	6,57%
Łódzkie	5,70%	6,10%	4%	4,40%	5,11%	5,50%	5,00%
Pomorskie	3,90%	7,20%	4,50%	5,30%	7,93%	4,40%	4,31%
Lubelskie	4,50%	4,10%	5,60%	4,91%	3,66%	4,10%	3,97%
Dolnośląskie	5,20%	5,40%	7,20%	6,51%	7,70%	6,20%	4,39%
Zachodniopomorskie	2,70%	2,90%	3%	3,45%	3,51%	2,20%	2,77%
Kujawsko-pomorskie	3,50%	4,10%	2,30%	3,19%	3,96%	2,70%	2,63%
Opolskie	3,60%	2,70%	3,30%	2,55%	2,74%	3,00%	2,56%
Podlaskie	2%	2,90%	0,90%	1,60%	1,60%	1,60%	1,80%
Warmińsko-mazurskie	3,3%	2,90%	1,30%	2,49%	2,43%	1,60%	1,54%
Lubuskie	2,20%	2,90%	1,40%	2,68%	2,90%	1,40%	1,47%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter.

Rozdział 2. Analiza informacji dotyczących pobytu odwiedzających w Krakowie

2.1. Długość pobytu w mieście

Tabela 2.1.1. Długość pobytu odwiedzających w mieście

	2018	2018	2018 Suma
DŁUGOŚĆ POBYTU	Kraj	Zagranica	Ogółem
do 3 godz.	15,34%	2,40%	8,29%
1 dzień	23,55%	3,15%	12,43%
1 noc	13,95%	7,14%	10,24%
2-3 nocy	25,52%	34,05%	30,17%
4-7 nocy	16,59%	46,01%	32,62%
8-14 nocy	2,67%	4,91%	3,89%
15 i więcej	2,39%	2,34%	2,36%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter.

2.2. Główne cele przyjazdu do Krakowa

Charakterystyka odwiedzających krajowych i zagranicznych z punktu widzenia ich celów i struktury przyjazdów do Krakowa w 2018 roku w porównaniu z rokiem 2016 i 2017.

W głównych celach przyjazdu do Krakowa ogółem dominuje cel poznawczy (zwiedzanie) i rekreacyjny (wypoczynek). Te dwa cele aglomerują w badanym okresie roku 2018, podobnie jak ma to miejsce w innych latach, prawie 45% udziałów z listy głównych celów przyjazdu do Krakowa (ogółem dla wszystkich respondentów w 2018 roku). Wynik ten był porównywalny do poprzednich okresów badawczych tzn. 2013, 2014, 2015, 2016 czy 2017 r., uzyskując łącznie dla lat 2016 – 2018 średnio ponad 60% udziałów. Jednak zauważono w segmencie tak krajowym jak i zagranicznym spadek udziałów w tych właśnie celach. Nastąpiło większe rozproszenie celów przyjazdu do miasta, co może skutkować tak pożądaną przez mieszkańców i władze miasta deglomeracją ruchu turystycznego z historycznego centrum do obszarów mniej frekwentowanych przez odwiedzających. Co jest jednak znamienne, że pomimo zmiany (rozszerzenia struktury) celów przyjazdu do Krakowa ciągle rośnie ilość odwiedzających miasto. Dynamika wzrostu przyjazdów wskazuje w szczególności na aktywność odwiedzających z kraju niż wolno, ale systematycznie wzrastający ruch turystów z zagranicy.

Pomimo wyraźnej dyspersji celów przyjazdów w 2018 roku, wypoczynek w mieście plasuje się na drugim miejscu z wynikiem średnim prawie 18% wskazań ogółem.

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Tabela 2.2.1. Główne cele przyjazdu do Krakowa osób odwiedzających miasto w 2018 roku
(w %)

Główne cele przyjazdu	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Zabytki	16,5%	35,3%	27,2%
Wypoczynek	12,6%	21,9%	17,9%
Tranzyt	10,8%	5,2%	7,6%
Biznes	7,7%	6,3%	6,9%
Krewni	7,7%	4,2%	5,7%
Znajomi	6,4%	3,9%	5,0%
Rozrywka	3,7%	5,9%	5,0%
Religia	7,0%	2,2%	4,3%
Edukacja	3,6%	2,8%	3,1%
Wydarzenia	3,2%	2,0%	2,5%
Szkolenie	3,3%	1,4%	2,2%
Zdrowie	4,1%	0,4%	2,0%
Zakupy	3,3%	0,8%	1,9%
Konferencje	1,8%	1,8%	1,8%
Inny	2,7%	1,1%	1,8%
Turyst. aktywna	0,9%	1,1%	1,1%
Impreza	1,1%	0,9%	1,0%
Ojcowizna	1,0%	0,9%	0,9%
Integracja z firmą	1,4%	0,5%	0,9%
Sport	0,6%	0,3%	0,4%
Odnowa	0,4%	0,4%	0,4%
Przyroda	0,2%	0,6%	0,4%
Ogółem	100,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter.

Rozdział 3. Struktura wykorzystanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2018 roku

3.1. Środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2018 r.

Tabela 3.1.1. Środki transportu wykorzystywane w podróży do Krakowa w 2018 roku (w %)

ROK 2018	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Autobus regularny	9,93%	8,26%	9,01%
Autokar turystyczny	7,12%	7,35%	7,25%
Bus	3,90%	0,57%	2,08%
Inny	0,41%	0,57%	0,50%
Pociąg	27,70%	8,80%	17,35%
Samochód	46,97%	13,21%	28,48%
Samolot czarterowy	0,10%	0,96%	0,57%
Samolot rejsowy	2,36%	29,98%	17,48%
Samolot tanich linii	1,13%	29,98%	16,93%
(puste)	0,38%	0,34%	0,36%
Suma	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter.

Rozdział 4. Zachowania turystyczne odwiedzających Kraków

4.1. Wykorzystywane źródła informacji o mieście w 2018 r.

Tabela 4.1.1. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2014-2018 (w %)*

Rzazem / Ogółem	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
2014	25,8%	23,0%	13,6%	6,7%	5,9%	5,7%	4,8%	3,1%	2,6%	2,6%	1,8%	3,2%	0,6%	0,3%	0,0%	0,4%
2015	18,5%	18,7%	16,5%	9,8%	7,7%	5,6%	3,7%	3,6%	5,0%	2,8%	2,4%	4,1%	0,5%	0,5%	0,0%	0,7%
2016	20,2%	20,6%	17,3%	9,2%	5,5%	4,5%	4,2%	3,2%	2,1%	5,2%	3,5%	1,5%	1,7%	0,8%	0,0%	0,4%
2017	18,7%	18,9%	18,2%	9,0%	5,3%	4,6%	4,9%	3,6%	3,4%	2,9%	4,2%	2,3%	1,1%	0,7%	1,4%	0,7%
2018	15,0%	12,8%	11,9%	7,4%	5,1%	5,7%	5,4%	4,8%	4,3%	4,2%	4,6%	4,5%	3,5%	3,6%	3,9%	3,2%
Suma	19,2%	18,1%	15,1%	8,3%	5,8%	5,3%	4,7%	3,8%	3,6%	3,6%	3,4%	3,3%	1,7%	1,4%	1,4%	1,3%

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Krajowi	D12. Szkoła	D13. Rodzina	D14. Znajomi	D3. TV	D4. Internet	D2. Radio	D8. Inne źródło	D10. Przewodnik	D1. Prasa	D5. Media	D11. Folder	D9. Katalog BP	D6. Film	D16. Uczestn. SDM	D7. Targi	D15. Nic nie wie
2014	34,2%	26,7%	11,2%	5,4%	3,5%	2,9%	3,2%	3,5%	1,9%	3,7%	2,6%	0,8%	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%
2015	24,1%	21,3%	14,7%	9,2%	5,4%	6,9%	3,6%	2,8%	2,7%	2,7%	3,8%	2,3%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%
2016	29,8%	25,2%	11,5%	5,4%	5,0%	3,0%	4,9%	3,1%	3,4%	2,9%	2,1%	1,2%	1,9%	0,0%	0,5%	0,3%
2017	24,3%	20,9%	14,8%	5,9%	5,5%	4,8%	3,5%	3,3%	5,1%	3,4%	2,7%	2,2%	1,3%	1,2%	0,7%	0,4%
2018	19,2%	14,7%	9,9%	5,3%	5,9%	4,9%	4,1%	5,2%	5,1%	4,2%	4,6%	4,0%	3,4%	3,4%	3,1%	3,1%
Suma	25,7%	21,0%	12,2%	6,1%	5,1%	4,5%	3,8%	3,8%	3,8%	3,5%	3,3%	2,3%	1,6%	1,2%	1,1%	1,0%

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Zagraniczni	D14. Znajomi	D13. Rodzina	D12. Szkoła	D4. Internet	D10. Przewodnik	D5. Media	D3. TV	D9. Katalog BP	D11. Folder	D8. Inne źródło	D1. Prasa	D2. Radio	D15. Nic nie wie	D6. Film	D16. Uczestn. SDM	D7. Targi
2014	16,6%	18,3%	15,2%	10,8%	8,6%	6,3%	6,5%	6,2%	4,1%	1,7%	1,5%	2,2%	0,5%	0,9%	0,0%	0,7%
2015	18,0%	16,5%	14,3%	13,5%	7,8%	4,5%	6,5%	4,6%	4,3%	2,1%	2,1%	3,3%	0,7%	0,7%	0,0%	1,1%
2016	21,9%	18,1%	14,2%	11,8%	5,6%	5,0%	5,2%	4,9%	1,2%	4,8%	3,1%	1,1%	1,2%	1,4%	0,0%	0,4%
2017	22,2%	17,0%	12,6%	13,0%	6,0%	6,7%	4,7%	5,2%	1,8%	2,2%	2,8%	1,5%	1,2%	0,9%	1,5%	0,7%
2018	13,6%	11,1%	11,5%	8,6%	6,1%	6,4%	5,0%	5,6%	4,4%	4,4%	4,2%	3,9%	4,1%	3,7%	4,3%	3,4%
Suma	17,9%	15,5%	13,3%	11,2%	6,7%	5,8%	5,5%	5,3%	3,3%	3,3%	2,9%	2,6%	1,9%	1,8%	1,5%	1,5%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

4.2. Organizator przyjazdu do miasta

Tabela 4.2.1. Organizator podróży odwiedzających do Krakowa w latach 2013-2018 (w %)

Org.pobytu	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Suma
we własnym zakresie [1]	55,9%	69,2%	65,7%	69,9%	69,7%	67,7%	66,4%
biuro podróży [3]	14,3%	7,4%	11,9%	7,9%	5,4%	5,3%	8,7%
rodzina [9]	7,9%	4,9%	4,2%	7,8%	7,0%	7,0%	6,4%
znajomi [6]	6,6%	5,2%	4,2%	4,4%	7,0%	6,5%	5,6%
zakład pracy [5]	4,3%	5,3%	7,1%	3,8%	6,1%	6,9%	5,6%
parafia (kościół) [4]	5,3%	4,0%	4,1%	4,1%	2,0%	1,5%	3,5%
szkoła [2]	2,7%	2,1%	1,5%	1,0%	1,6%	3,8%	2,1%
inna instytucja [8]	1,5%	1,5%	0,9%	0,9%	1,2%	0,9%	1,2%
portal internetowy [7]	1,6%	0,4%	0,3%	0,2%	0,1%	0,3%	0,5%
Suma	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pozycje							
Org.pobytu	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Suma
we własnym zakresie [1]	1	1	1	1	1	1	1
biuro podróży [3]	2	2	2	2	5	5	2
rodzina [9]	3	5	5	3	2	2	3
znajomi [6]	4	4	4	4	2	4	4
zakład pracy [5]	6	3	3	6	4	3	5
parafia (kościół) [4]	5	6	6	5	6	7	6
szkoła [2]	7	7	7	7	7	6	7
inna instytucja [8]	9	8	8	8	8	8	8
portal internetowy [7]	8	9	9	9	9	9	9

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

4.3. Miejsce noclegu odwiedzających Kraków

Tabela 4.3.1. Odsetek turystów (nocujących w mieście) wybierających poszczególne rodzaje zakwaterowania w Krakowie w 2018 roku (w %)

2018	Kraj 2018	Zagranica 2018	Ogółem 2018
hotel	26,20%	55,91%	44,26%
kwatery prywatna	8,90%	14,32%	12,19%
hostel	6,09%	9,90%	8,41%
u rodziny	14,77%	4,76%	8,69%
u znajomych	11,57%	3,65%	6,75%
motel	5,69%	3,36%	4,27%
własne mieszkanie/dom	13,57%	1,18%	6,04%
pensjonat	3,34%	1,78%	2,39%
dom wycieczkowy	1,25%	0,92%	1,05%
dom pielgrzyma	1,47%	1,06%	1,22%
inny obiekt	1,29%	1,23%	1,26%
schronisko młodzieżowe	1,20%	0,37%	0,70%
zakład uzdrowiskowy	3,07%	0,26%	1,36%
couchsurfing	0,89%	1,18%	1,06%
kemping/pole namiotowe	0,58%	0,03%	0,24%
ośrodek wczasowy	0,13%	0,09%	0,10%
Suma	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

Tabela 4.3.2. Struktura procentowa turystów nocujących w Krakowie w 2018 roku w hotelach wg kategorii

Hotel ilość gwiazdek	2018		2018 Suma
	Kraj 2018	Zagranica 2018	Ogółem 2018
1	0,19%	0,23%	0,22%
2	3,77%	1,88%	2,32%
3	45,66%	45,35%	45,42%
4	42,83%	43,92%	43,67%
5	7,55%	8,62%	8,37%
Suma	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

4.4. Wydatki gości odwiedzających stolicę Małopolski

4.4.1. Średnie kwoty wydatkowane przed przyjazdem do Krakowa na pobyt mieście

Tabela 4.4.1. Średnie kwoty wydatkowane przed przyjazdem odwiedzających do Krakowa na pobyt w mieście (bez kosztów dojazdu) w latach 2013-2018 według wybranych państw (w zł na osobę)

	X						Średnia z W1. Ile wydał przed Krakowem						X , Razem	Średnia z W1. Ile wydał przed Krakowem, Razem
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
PL	1619	1988	1567	1339	1628	2921	308	279	453	339	289	393	11062	347
Zagr	1848	1634	1855	2050	1812	3536	1594	1157	1316	1047	821	1065	12735	1128
(puste)	33	35	102	112	69	127	336	1052	665	663	204	911	478	683
Suma końcowa	3500	3657	3524	3501	3509	6584	1144	761	1057	780	599	829	24275	838

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

4.5. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu w Krakowie

Tabela 4.5.1. Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez odwiedzających Kraków podczas pobytu w mieście w latach 2011-2018 według wybranych państw (w zł na osobę)

	X						Średnia z W3. ile na osobę w KRK						X , Razem	Średnia z W3. ile na osobę w KRK, Razem
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
PL	1619	1988	1567	1339	1628	2921	399	254	276	350	272	272	11062	297
Zagr	1848	1634	1855	2050	1812	3536	901	807	935	854	823	799	12735	846
(puste)	33	35	102	112	69	127	602	865	771	628	333	611	478	637
Suma końcowa	3500	3657	3524	3501	3509	6584	662	506	637	640	565	568	24275	591

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

Rozdział 5. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto

5.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta (sortowanie według wyników z roku 2017)

Tabela 5.1.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta OGÓŁEM

Ogółem	E1. Atmosfera	E20. Zyczliwość	E9. Gościnność	E8. Gastronomia	E14. e-Płatności	E16. Dyskoteki	E2. Noclegi	E6. Bankomaty	E13. Obsługa	E10. Imprezy	E19. Przewodnicy	E11. Kultura	E15. Oznakowanie	E3. Bezpieczeństwo	E12. Informacje	E7. Internet	E18. Transport	E5. Dojazd	E4 Czystość	E17. Toalety
2011	4,53	4,34	4,30	4,28	4,25	4,27	4,15	4,22	4,05	4,27	4,04	4,24	4,07	3,89	4,06	4,23	3,91	4,03	3,68	3,67
2012	4,42	4,27	4,20	4,24	4,00	4,31	4,12	4,00	3,93	4,13	3,98	4,07	3,93	3,78	3,88	4,03	3,74	3,77	3,60	3,70
2013	4,27	4,20	4,10	4,10	3,70	4,17	3,88	3,69	3,66	3,86	3,76	3,87	3,72	3,56	3,61	3,72	3,64	3,52	3,39	3,51
2014	4,50	4,25	4,31	4,26	4,27	4,28	4,26	4,23	4,25	4,18	4,15	4,18	4,17	4,02	4,18	4,00	3,99	3,79	3,86	3,36
2015	4,62	4,40	4,42	4,33	4,36	4,23	4,39	4,26	4,24	4,15	4,11	4,11	4,06	4,13	4,08	4,03	3,97	3,89	3,99	3,30
2016	4,61	4,36	4,38	4,36	4,28	4,07	4,25	4,18	4,17	3,91	4,07	3,91	4,07	4,32	4,09	3,90	4,07	4,20	4,21	3,59
2017	4,63	4,36	4,41	4,34	4,48	4,39	4,39	4,31	4,35	4,38	4,38	4,39	4,18	4,31	4,33	4,05	4,19	4,14	4,18	3,66
2018	4,57	4,46	4,45	4,32	4,57	4,38	4,41	4,28	4,38	4,40	4,45	4,40	4,29	4,29	4,37	4,14	4,27	4,21	4,12	3,80
Suma	4,53	4,34	4,33	4,28	4,27	4,27	4,25	4,16	4,13	4,13	4,11	4,11	4,08	4,07	4,07	4,02	4,00	3,98	3,91	3,60

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejskiak, dr hab. Lucyna Rotter

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Tabela 5.1.2. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta KRAJOWI

Krajowi	E1. Atmosfera	E9. Gościnność	E14. e-Płatności	E20. Zyczliwość	E16. Dyskoteki	E8. Gastronomia	E2. Noclegi	E6. Bankomaty	E10. Imprezy	E11. Kultura	E13. Obsługa	E15. Oznakowanie	E7. Internet	E12. Informacje	E3. Bezpieczeństwo	E19. Przewodnicy	E18. Transport	E5. Dojazd	E4. Czystość	E17. Toalety
2011	4,51	4,28	4,22	4,24	4,23	4,23	4,08	4,12	4,24	4,19	3,97	3,94	4,14	3,91	3,76	3,89	3,79	3,84	3,49	3,65
2012	4,46	4,23	4,03	4,23	4,33	4,20	4,08	4,01	4,19	4,08	3,89	3,93	4,06	3,85	3,69	3,87	3,68	3,72	3,44	3,60
2013	4,30	4,15	3,70	4,19	4,18	4,13	3,83	3,74	3,90	3,93	3,63	3,68	3,75	3,59	3,50	3,61	3,52	3,46	3,27	3,50
2014	4,55	4,31	4,41	4,25	4,29	4,24	4,24	4,28	4,19	4,14	4,24	4,17	4,02	4,18	4,03	4,10	4,04	3,85	3,82	3,35
2015	4,58	4,40	4,42	4,28	4,15	4,29	4,32	4,31	4,10	4,03	4,16	4,05	4,04	4,00	4,03	3,92	3,90	3,79	3,86	3,18
2016	4,58	4,37	4,34	4,33	4,07	4,31	4,14	4,16	3,97	3,95	4,15	4,10	3,85	4,07	4,21	3,96	4,05	4,12	4,03	3,47
2017	4,64	4,42	4,56	4,32	4,37	4,29	4,38	4,36	4,40	4,43	4,33	4,17	4,13	4,29	4,28	4,24	4,17	4,08	4,12	3,56
2018	4,58	4,46	4,64	4,48	4,37	4,28	4,38	4,23	4,46	4,43	4,37	4,32	4,11	4,40	4,25	4,32	4,22	4,14	4,02	3,72
Suma	4,53	4,34	4,33	4,31	4,25	4,25	4,19	4,16	4,16	4,13	4,09	4,07	4,02	4,01	4,00	3,96	3,93	3,90	3,78	3,53

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Tabela 5.1.3. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta ZAGRANICZNI

Zagraniczni	E1. Atmosfera	E20. Zyczliwość	E9. Gościnność	E8. Gastronomia	E2. Noclegi	E16. Dyskoteki	E14. e-Płatności	E19. Przewodnicy	E13. Obsługa	E6. Bankomaty	E3. Bezpieczeństwo	E10. Imprezy	E12. Informacje	E11. Kultura	E15. Oznakowanie	E18. Transport	E5. Dojazd	E7. Internet	E4 Czystość	E17. Toalety
2011	4,56	4,43	4,34	4,36	4,24	4,32	4,27	4,15	4,13	4,32	4,03	4,32	4,21	4,30	4,18	4,03	4,23	4,31	3,89	3,70
2012	4,38	4,31	4,18	4,29	4,15	4,29	3,98	4,05	3,96	3,98	3,84	4,07	3,90	4,06	3,95	3,79	3,81	4,01	3,74	3,80
2013	4,24	4,22	4,05	4,08	3,92	4,17	3,70	3,86	3,67	3,67	3,61	3,81	3,62	3,82	3,75	3,74	3,55	3,70	3,49	3,52
2014	4,45	4,25	4,31	4,29	4,28	4,28	4,13	4,18	4,26	4,17	4,00	4,17	4,18	4,21	4,16	3,95	3,73	3,99	3,90	3,36
2015	4,66	4,49	4,43	4,38	4,43	4,27	4,32	4,20	4,29	4,23	4,20	4,16	4,13	4,14	4,06	4,00	3,97	4,02	4,09	3,38
2016	4,64	4,37	4,40	4,41	4,33	4,07	4,25	4,12	4,19	4,19	4,39	3,86	4,11	3,87	4,06	4,09	4,28	3,94	4,33	3,66
2017	4,63	4,37	4,41	4,39	4,40	4,40	4,42	4,43	4,37	4,27	4,33	4,36	4,35	4,35	4,17	4,20	4,19	3,98	4,23	3,76
2018	4,57	4,44	4,43	4,35	4,42	4,38	4,51	4,48	4,38	4,31	4,32	4,36	4,35	4,38	4,26	4,30	4,27	4,15	4,19	3,86
Suma	4,53	4,37	4,33	4,32	4,29	4,28	4,23	4,19	4,17	4,16	4,13	4,10	4,10	4,10	4,09	4,05	4,05	4,02	4,02	3,66

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

5.2. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług

Tabela 5.2.1. Opinia odwiedzających Kraków w 2018 roku na temat wysokości cen w stosunku do jakości usług świadczonych w mieście (w %)

Ogółem				
Kategoria	wysoka	odpowiednia	niska	indykator
Noclegi	16,4%	69,0%	14,6%	-1,8%
Gastronomia	17,8%	63,6%	18,6%	0,9%
Teatr,kino	17,5%	65,5%	17,0%	-0,5%
Przewodnicy	13,6%	69,1%	17,3%	3,6%
Transport	10,3%	63,3%	26,3%	16,0%
Muzea	8,4%	70,9%	20,6%	12,2%
Imprezy	11,8%	71,5%	16,6%	4,8%
Sport	16,0%	63,3%	20,6%	4,6%
Dyskoteki	15,5%	57,2%	27,4%	11,9%
Inne	9,8%	60,8%	29,4%	19,6%
Krajowi				
Kategoria	wysoka	odpowiednia	niska	indykator
Noclegi	35,9%	58,7%	5,4%	-30,5%
Gastronomia	31,2%	62,9%	5,9%	-25,4%
Teatr,kino	25,8%	67,2%	7,0%	-18,8%
Przewodnicy	24,5%	69,9%	5,6%	-19,0%
Transport	17,0%	68,3%	14,7%	-2,2%
Muzea	12,4%	77,1%	10,5%	-1,8%
Imprezy	18,4%	72,3%	9,3%	-9,1%
Sport	25,0%	64,9%	10,1%	-14,9%
Dyskoteki	27,5%	58,8%	13,7%	-13,8%
Inne	18,5%	55,6%	25,9%	7,4%
Zagraniczni				
Kategoria	wysoka	odpowiednia	niska	indykator
Noclegi	6,8%	74,0%	19,2%	12,4%
Gastronomia	7,3%	64,1%	28,6%	21,3%
Teatr,kino	6,8%	63,2%	30,0%	23,2%
Przewodnicy	9,0%	68,7%	22,3%	13,3%
Transport	5,6%	59,8%	34,6%	29,1%
Muzea	6,0%	67,0%	27,0%	21,1%
Imprezy	5,9%	70,9%	23,2%	17,3%
Sport	7,1%	61,7%	31,1%	24,0%
Dyskoteki	7,2%	56,1%	36,8%	29,6%
Inne	6,7%	62,7%	30,7%	24,0%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejsiak, dr hab. Lucyna Rotter

Rozdział 6. Aktywność turystów w destynacji

6.1. Odwiedzane przez respondentów miejsca Krakowie

Tabela 6.1.1. Ranking zaglomerowanych atrakcji turystycznych w Krakowie typu miejsce według osób odwiedzających miasto w latach 2013 – 2018 (struktura procentowa wskazań ogółem) – sortowanie według roku 2018

OGÓŁEM	2013 r	2014 r	2015 r	2016 r	2017 r	2018 r	Suma
Wawel (Wzgórze Wawelskie)	21,80%	34,60%	30,20%	31,80%	26,80%	25,60%	28,30%
Rynek Główny	14,70%	22,00%	24,60%	17,50%	20,80%	19,30%	19,80%
Stare miasto	3,40%	5,60%	8,20%	8,40%	8,70%	7,60%	7,10%
Dzielnica Kazimierz	5,50%	5,90%	8,10%	5,70%	6,00%	6,90%	6,40%
Sukiennice	2,6%	2,4%	4,2%	1,9%	5,8%	4,90%	3,70%
Łagiewniki	3,70%	5,10%	4,40%	5,90%	1,80%	4,40%	4,50%
Kościół Mariacki	2,00%	1,60%	2,60%	2,30%	3,40%	2,60%	2,40%
Fabryka Schindlera	1,0%	0,6%	0,8%	0,9%	0,7%	2,10%	1,20%
Podziemia Rynku Głównego	2,20%	1,60%	1,60%	0,60%	2,60%	1,40%	1,60%
Bulwary Wiślane	1,60%	1,10%	1,40%	0,60%	0,80%	1,40%	1,20%
Kraków nocą	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	1,10%	0,30%
Muzeum Narodowe w Krakowie	0,90%	0,40%	0,30%	0,60%	0,80%	1,00%	0,70%
Barbakan	0,4%	0,6%	0,7%	0,8%	0,6%	1,00%	0,70%
Galerie handlowe	2,90%	1,00%	0,40%	0,20%	0,70%	0,90%	1,10%
Kluby / puby	0,50%	0,40%	0,40%	0,30%	1,00%	0,60%	0,60%
ZOO	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,50%	0,50%
Centrum Kongresowe ICE	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,50%	0,20%
Kraków miasto jako całość	0,10%	0,50%	0,20%	0,90%	0,50%	0,40%	0,50%
Kościoty	0,20%	0,20%	0,60%	0,30%	0,60%	0,40%	0,40%
Park Wodny	0,7%	0,1%	0,0%	0,2%	0,1%	0,4%	0,3%
Lotnisko Balice	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,1%

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

OGÓŁEM	2013 r	2014 r	2015 r	2016 r	2017 r	2018 r	Suma
Dworzec Główny	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	0,1%
Mocak	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%
Kopiec Kościuszki	0,3%	0,4%	0,4%	0,3%	0,4%	0,2%	0,3%
Nowa Huta	0,3%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%
Muzeum Lotnictwa Polskiego	0,00%	0,20%	0,20%	0,10%	0,00%	0,20%	0,20%
TRASY ROWEROWE	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%
Lotnisko	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,1%
Błonia Krakowskie	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%
Wszystko	0,4%	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%	0,1%	0,2%
Zakrzówek	0,0%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Tauron Arena	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%
Kopiec Kraka	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Jedzenie	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%
Zabytki	1,7%	0,2%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
Kraków Live Festival	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Ogród Botaniczny	0,1%	0,4%	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%
Brak wskazań	29,7%	13,7%	8,8%	18,3%	16%	14,2%	15,7%
Razem	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

Rozdział 7. Efekt lojalności turystów względem Krakowa

7.1. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających

Tabela 7.1.1. Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w roku 2018 (w %)

ROK 2018					
Częstotliwość wizyt	1 x	2 x	3 kilka x	4 często	Razem
PL	14,2%	13,3%	41,7%	30,7%	100,0%
Zagr	65,7%	17,9%	11,9%	4,5%	100,0%
Razem	42,3%	15,8%	25,5%	16,4%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

7.2. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa

Tabela 7.2.1. Deklaracja odwiedzających Kraków odnośnie ponownej wizyty w mieście latach 2016-2018 (w %) Ogółem

Ponowny przyjazd	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Suma	
na pewno tak	35,9%	36,4%	47,8%	43,2%	39,5%	35,1%	33,4%	38,3%	5
raczej tak	44,0%	43,3%	34,7%	37,9%	38,3%	37,2%	33,1%	37,7%	4
nie wie	17,8%	16,9%	15,9%	17,1%	18,9%	21,5%	25,0%	19,7%	3
raczej nie	2,3%	3,5%	1,6%	1,8%	3,4%	6,2%	7,5%	4,2%	2
na pewno nie	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,2%	1
Suma	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Średnie w skali szkolnej	4,1	4,1	4,3	4,2	4,1	4,0	3,9	4,1	

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

7.3. Rekomendacja Krakowa znajomym

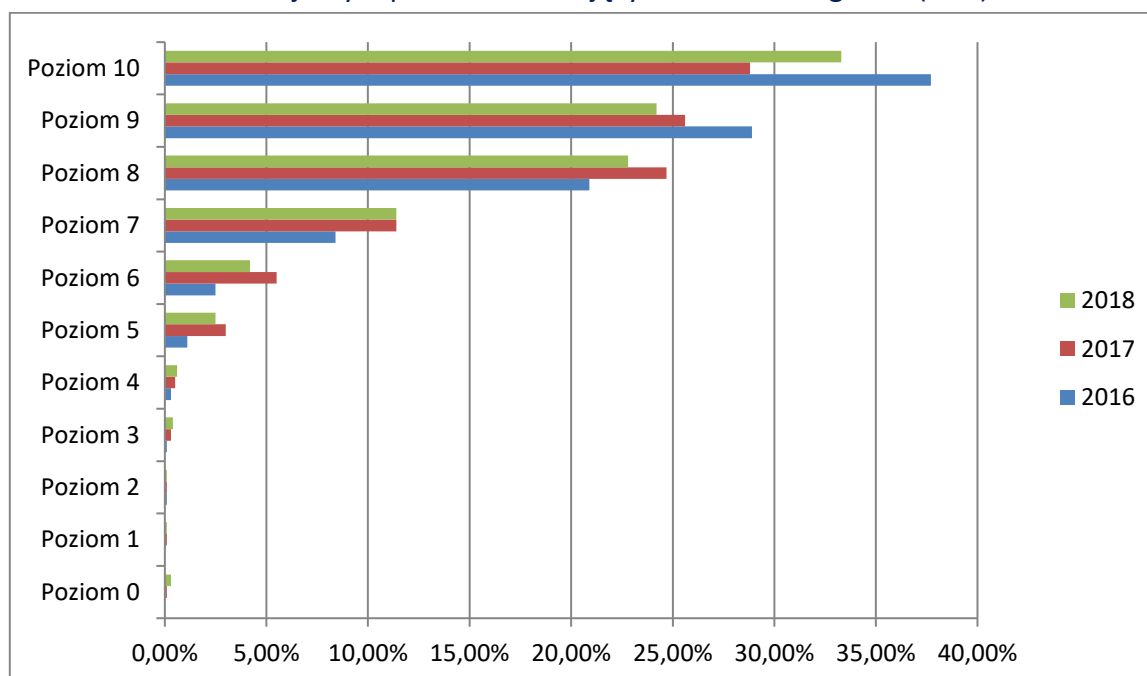
Tabela 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym (w %) Ogółem

Rekomendacje

Ogółem	8,8	8,5	8,6				8,6	
Prawdopodobieństwo polecenia	N%			N			N% , Razem	N, Razem
	2016	2017	2018	2016	2017	2018		
0	0,0%	0,1%	0,3%	1	4	18	0,2%	23
1	0,0%	0,1%	0,1%	1	3	6	0,1%	10
2	0,1%	0,1%	0,1%	4	2	9	0,1%	15
3	0,1%	0,3%	0,4%	3	9	26	0,3%	38
4	0,3%	0,5%	0,6%	9	18	40	0,5%	67
5	1,1%	3,0%	2,5%	36	102	164	2,3%	302
6	2,5%	5,5%	4,2%	86	187	274	4,1%	547
7	8,4%	11,4%	11,4%	288	390	738	10,6%	1416
8	20,9%	24,7%	22,8%	714	849	1482	22,8%	3045
9	28,9%	25,6%	24,2%	985	880	1573	25,8%	3438
10	37,7%	28,8%	33,3%	1287	987	2166	33,3%	4440
Razem	100,0%	100,0%	100,0%	3414	3431	6496	100,0%	13341

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejski, dr hab. Lucyna Rotter

Rysunek 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez odwiedzających Kraków – Ogółem (w %)



Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejski, dr hab. Lucyna Rotter

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Krajowi

PL

8,8

8,6

8,6

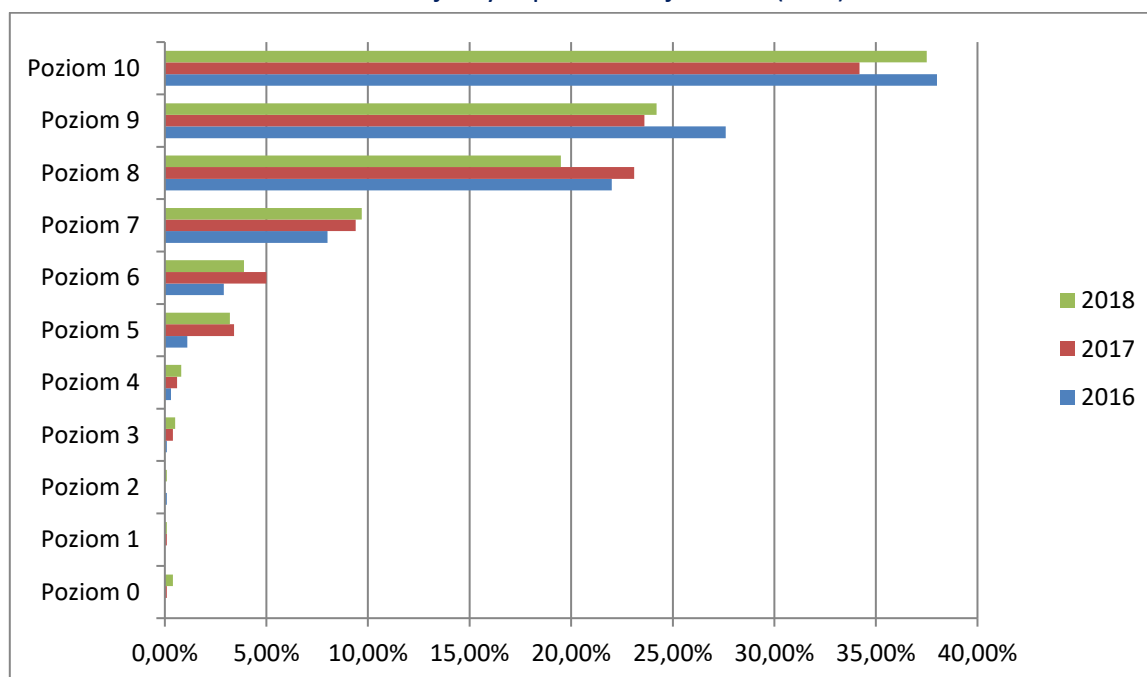
8,7

Prawdopodobieństwo polecenia

	N%			N			N% , Razem	N, Razem
	2016	2017	2018	2016	2017	2018		
0	0,0%	0,1%	0,4%		2	12	0,2%	14
1	0,0%	0,1%	0,1%		1	3	0,1%	4
2	0,1%	0,0%	0,1%	1		3	0,1%	4
3	0,1%	0,4%	0,5%	1	7	13	0,4%	21
4	0,3%	0,6%	0,8%	4	10	24	0,7%	38
5	1,1%	3,4%	3,2%	15	55	93	2,8%	163
6	2,9%	5,0%	3,9%	38	80	114	4,0%	232
7	8,0%	9,4%	9,7%	105	150	279	9,2%	534
8	22,0%	23,1%	19,5%	290	369	562	21,0%	1221
9	27,6%	23,6%	24,2%	364	378	700	24,8%	1442
10	38,0%	34,2%	37,5%	501	547	1084	36,7%	2132
Razem	100,0%	100,0%	100,0%	1319	1599	2887	100,0%	5805

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejski, dr hab. Lucyna Rotter

Rysunek 7.3.2. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez okrajowców (w %)



Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejski, dr hab. Lucyna Rotter

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Zagraniczni

Zagr

8,9

8,4

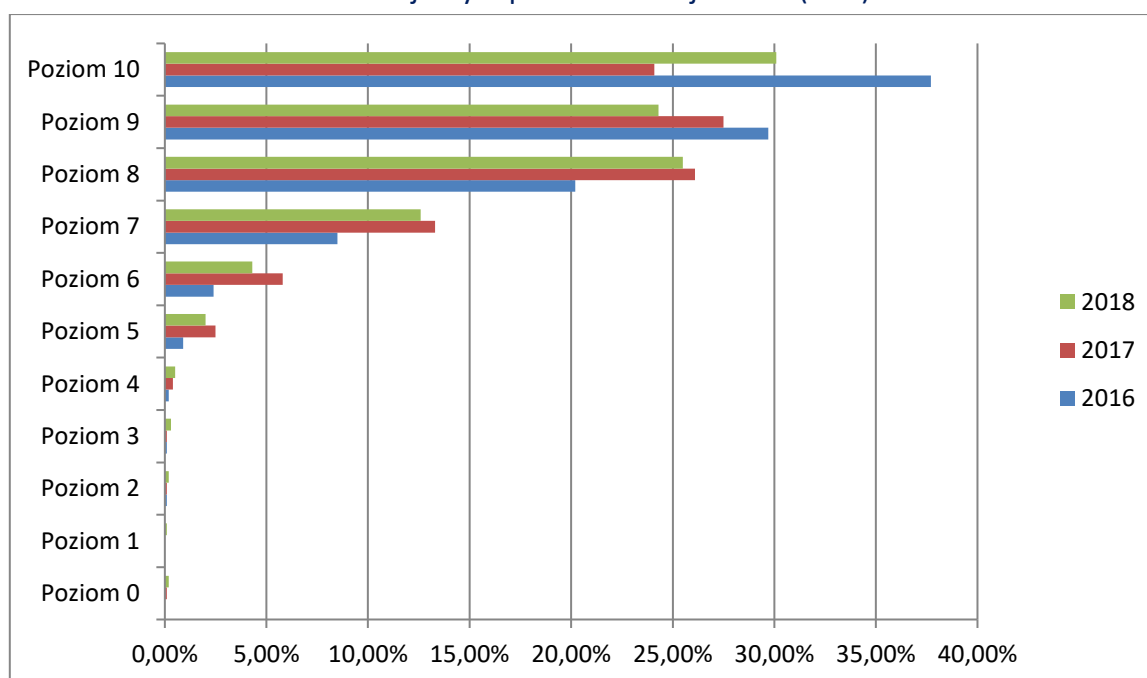
8,5

8,6

Prawdopodobieństwo polecenia	N%			N			N% , Razem	N, Razem
	2016	2017	2018	2016	2017	2018		
0	0,0%	0,1%	0,2%		2	6	0,1%	8
1	0,0%	0,0%	0,1%	1		3	0,1%	4
2	0,1%	0,1%	0,2%	2	2	6	0,1%	10
3	0,1%	0,1%	0,3%	2	2	12	0,2%	16
4	0,2%	0,4%	0,5%	5	7	16	0,4%	28
5	0,9%	2,5%	2,0%	19	44	70	1,8%	133
6	2,4%	5,8%	4,3%	48	104	150	4,1%	302
7	8,5%	13,3%	12,6%	172	236	439	11,6%	847
8	20,2%	26,1%	25,5%	406	464	893	24,2%	1763
9	29,7%	27,5%	24,3%	598	490	850	26,6%	1938
10	37,7%	24,1%	30,1%	759	430	1051	30,7%	2240
Razem	100,0%	100,0%	100,0%	2012	1781	3496	100,0%	7289

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

Rysunek 7.3.3. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez obcokrajowców (w %)



Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

7.4. Bezpieczeństwo w Krakowie w ocenie turystów

Nawet bardzo restrykcyjne zderzenie jedynie dwóch „bez lękowych” stanów (0-1) do ośmiu pozostałych stanów ukazujących odcienie lęku i obaw **pozwała wystawić Krakowowi najwyższą (Ogółem 83,7%, Kraj 90%, Zagranica 78%) markową ocenę bezpieczeństwa destynacji**, bo nadaną przez turystów w chwili planowania podróży i zweryfikowaną osobiście podczas pobytu w mieście.

Jak widać w tabeli wartości „0” i „1” (1 BEZ OBAW) przedstawiają stan całkowitego braku obaw i lęku przed przyjazdem. Oddają one subiektywne odczucia osób, które w pełni przekonane są, że ich wyjazdowi do Krakowa w żadnym momencie nie towarzyszyło uczucie lęku, strachu czy obawy o swoje mienie, zdrowie i życie.

Wartości „2”, „3” i „4” (2 NEUTRAL) pozostają na poziomie neutralnym i tak je należy traktować (osoby udające się w podróż starają się zabezpieczyć przygotowując się do niej a to oznacza analizę ewentualnych zagrożeń występujących poza miejscem stałego przebywania).

O obawach i lękach podróży świadczy suma wskazań z wartości od „5” do „10” (5 SĄ OBAWY) gdzie wartość „5” stanowi punkt centralny skali.

Można dyskutować czy wartość „środkową” z „5” zaliczać po stronie lęków i obaw, czy jej nie aglomerować. Myśmy ją aglomerowali.

Tabela 7.4.1. Net Fear Score Kraków 2018

Pl / Zagr	1 bez obaw	2 neutr.	5 są obawy	1 bez obaw	2 neutr.	5 są obawy	N	%
PL	1664	112	73	90,0%	6,1%	3,9%	1849	100,0%
Zagr	1658	291	170	78,2%	13,7%	8,0%	2119	100,0%
OGÓLEM	3322	403	243	83,7%	10,2%	6,1%	3968	100,0%

NFS	N			%			N , Razem	% , Razem
Kraj	1 bez obaw	2 neutr.	5 są obawy	1 bez obaw	2 neutr.	5 są obawy		
Polska	1664	112	73	90,0%	6,1%	3,9%	1849	100,0%
W.Brytania	252	47	20	79,0%	14,7%	6,3%	319	100,0%
Niemcy	221	31	25	79,8%	11,2%	9,0%	277	100,0%
Francja	159	32	24	74,0%	14,9%	11,2%	215	100,0%
Benelux+Austria+Szwajcaria	158	26	25	75,6%	12,4%	12,0%	209	100,0%
Hiszpania+Portugalia	155	31	12	78,3%	15,7%	6,1%	198	100,0%
Włochy	147	25	11	80,3%	13,7%	6,0%	183	100,0%
Europa Środk.	149	23	3	85,1%	13,1%	1,7%	175	100,0%
Europa Wsch.	109	25	10	75,7%	17,4%	6,9%	144	100,0%
Dania+Skandynawia	115	13	5	86,5%	9,8%	3,8%	133	100,0%
Europa Płd.	86	18	10	75,4%	15,8%	8,8%	114	100,0%
Suma	3215	383	218	84,3%	10,0%	5,7%	3816	100,0%

Źródło: Opracowanie własne zespołu naukowego: prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, prof. UEK dr hab. Renata Seweryn, mgr Leszek Mazanek, dr Ewa Grabińska, dr Bożena Alejziak, dr hab. Lucyna Rotter

7.5. Wnioski:

1. W roku 2018 badania przeprowadzone zostały próbą podwójną, czyli minimum 6400 ankiet. Związane to było z rocznym rozkładem próby. Uwzględniono fakt, że badania terenowe odbywały się w sześciu turach w ciągu 7–9 miesięcy, w cyklach składających się po dwie sąsiednie tury badań, co oznacza, że chcąc traktować uzyskane wyniki, jako pomiar sześciokrotny, należało dysponować próbą sześciokrotnie większą, czyli liczącą $6 \cdot 1066 = 6396$ elementów, w zaokrągleniu $n \approx 6400$. W terenie przeprowadzono zaplanowane na rok 2018 badanie próbą 7500 ankiet. Ostatecznie po weryfikacji wiarygodności danych do analizy przyjęto w 2018 roku 7419 ankiet, przez co osiągnięto wynik pomiaru siedmiokrotnego o próbie 7462.
2. Według szacunków wielkość ruchu turystycznego w Krakowie w 2018 r. osiągnęła kolejny rekordowy poziom – 13,5 mln osób. Była ona o 4,7% wyższa w stosunku do roku poprzedniego. Odnotowano w 2018 roku kolejny wzrost odwiedzających o 600 000 osób, z czego 550 000 to odwiedzający krajowi a jedynie 50 000 to odwiedzający zagraniczni. W 2018 r. szczytowy poziom zaobserwowano również w przypadku liczby turystów, tj. gości nocujących w mieście – do wielkości ponad 9,6 mln osób. W 2018 r. wzrost objął ponadto liczbę odwiedzających jednodniowych w Krakowie, tj. gości nienocujących w mieście. Przyjechało ich do stolicy Małopolski ponad 3,8 mln - tj. o 1,3% więcej niż rok wcześniej i najwięcej w okresie wszystkich badanych lat.
3. W tym przypadku zwiększyła się tylko liczba odwiedzających jednodniowych z Polski (o 1,4%, tj. do wielkości 3,6 mln), gdyż liczba zagranicznych odwiedzających jednodniowych pozostała na niezmiennym poziomie (0,25 mln).
4. Niezmiennie od 2014 roku w rankingu zagranicznych odwiedzających miasto Kraków dominują mieszkańcy Zjednoczonego Królestwa (Wielkiej Brytanii) a na drugim miejscu plasują się mieszkańcy Niemiec. Pierwsza piątka odwiedzających w ostatnich dwóch latach uzupełniona została przez mieszkańców Ukrainy z wynikiem prawie 5% ogólnej struktury strumienia przyjazdowego ruchu turystycznego z zagranicy.
5. Spośród badanych w Krakowie turystów krajowych w 2018 roku, ponownie, jak co roku zdecydowanie przeważały osoby z województw małopolskiego, śląskiego, mazowieckiego i podkarpackiego. Stanowiły one łącznie 56,18% całości strumienia przyjazdowego ruchu turystycznego z kraju, co w porównaniu z całym poprzednim rokiem 2017 stanowi wzrost udziałów o prawie 2% (1,8%), a w stosunku do roku 2016 prawie 9% (47,56%) w tzw. kategorii mieszkańców Polski odwiedzających miasto Kraków. Dokonując analizy przestrzennej w układzie krajowym, należy wskazać, iż tradycyjnie od lat są to województwa pozostające w niezmiennym układzie rankingowym. W 2018 roku pojawiali się w Krakowie mieszkańcy Polski z ościennych województw, do których dodać należy jeszcze mieszkańców województwa świętokrzyskiego, którzy ponownie zdystansowali odwiedzających z województwa pomorskiego, zajmując piąte miejsce w rankingu odwiedzających z wynikiem 6,8% (przekraczając średnią roczną ustaloną na podstawie obserwacji z lat 2014–2017). Suma udziałów % struktury przyjazdów do Krakowa z małopolski i województw ościennych (województwa małopolskiego, śląskiego, podkarpackiego i świętokrzyskiego przekroczyła 50%, tj. 52,96% całości struktury przyjazdów z Polski).

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

6. Tradycyjnie bardzo mocną, szóstą pozycję w strukturze przyjazdów do Krakowa, zajmują również mieszkańcy województwa łódzkiego (5,0%). Podobnie stabilna pozycja województwa pomorskiego zajmującego z wynikiem 4,31% siódme miejsce w rankingu z 2018 roku dla przyjazdów do Krakowa winna być zauważona, szczególnie biorąc pod uwagę bardzo dużą odległość, jaką mają do pokonania podróżnicy docierający z Pomorza do Krakowa w stosunku do innych turystów frekwentujących miasto. Osoby docierające do destynacji Kraków z tak dużych odległości powinni być przedmiotem odrębnej wieloletniej analizy między innymi pod względem długości pobytu w Krakowie, celów przyjazdu i wydawanych w trakcie pobytu kwot pieniędzy. O sukcesie promocyjnym na globalnym rynku turystycznym świadczą wysokie wartości udziału w strukturze procentowej strumienia ruchu turystycznego docierającego do Krakowa w stosunku do pokonanej przez podróżnych odległości, natomiast o sukcesie gospodarczym (ekonomicznym) długość czasu pobytu turysty w destynacji, duże wartości wydatków w trakcie pobytu oraz poziom subiektywnego odczucia ryzyka pobytu w Krakowie.
7. W 2018 roku w stosunku do roku 2017, nieznacznie (w granicach błędu statystycznego), bo niespełna o 0,1% zmniejszył się udział procentowy pobytów jednodniowych bez noclegu i podobnie nie zwiększył się segment pobytów z 2-3 noclegami pozostając na poziomie 30% udziałów struktury czasu pobytu w mieście. Natomiast wzrósł segment z 4-7 noclegami o ok. 2% (2,1%). Zauważalnie spadł czas pobytu w segmencie 8-14 nocy o prawie 1%. Deklarowany czas pobytu (szczególnie z 2-3 noclegami) wskazuje na wspomniane wcześniej zjawisko typu „city break”. Natomiast ponad 30% udział segmentu z 4-7 noclegami wyraźnie wskazuje, że Kraków jest destynacją wypoczynkową.
8. Można sądzić, że Kraków ze swoją mocną ofertą handlową i kulturalną powoduje utrzymywanie się na stałym poziomie udziałów procentowych (20-21%) obecności w mieście tak zwanych odwiedzających jednodniowych (załatwiających swoje cele w ciągu jednego dnia bez konieczności zakupu usługi noclegowej w mieście). Dotyczy to głównie odwiedzających z Polski (prawie 39% udziałów).
9. W kategorii odwiedzających zagranicznych pobyty w Krakowie bez noclegu utrzymują się od lat na poziomie 3,0% - 3,5% całości strumienia zagranicznego ruchu turystycznego frekwentującego miasto. Należy z tego wnosić, że dla obcokrajowców Kraków generalnie jest destynacją docelową.
10. W kategorii turyści, czyli odwiedzający zagraniczni nocujący w Krakowie w 2018 roku widać wyraźny wzrost o 4% udziałów w segmencie „2-3 noclegi”, co można uznać za zjawisko bardzo korzystne. W pobytach dłuższych (turystycznych) powyżej jednego noclegu tradycyjnie przeważają w sposób istotny turyści zagraniczni.
11. W pozostałych segmentach strumienia ruchu turystycznego zanotowano spadek udziałów. Spadł udział procentowy w strukturze długości pobytów w segmencie „jeden nocleg”, tak w stosunku do średniej wielkości z lat 2015=2017 jak i w stosunku do roku 2017 o ponad 2% (2,16) Również w segmencie „8 nocy i więcej” zanotowano spadek w stosunku do roku poprzedniego o prawie 1% (0,95%)
12. W głównych celach przyjazdu do Krakowa ogółem dominuje cel poznawczy (zwiedzanie) i rekreacyjny (wypoczynek). Te dwa cele aglomerują w badanym okresie roku 2018, podobnie jak ma to miejsce w innych latach, prawie 45% udziałów z listy głównych celów przyjazdu do Krakowa (ogółem dla wszystkich respondentów w 2018 roku). Wynik ten był porównywalny

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

do poprzednich okresów badawczych tzn. 2013, 2014, 2015, 2016 czy 2017 r., uzyskując łącznie dla lat 2016 – 2018 średnio ponad 60% udziałów. Jednak zauważono w segmencie tak krajowym jak i zagranicznym spadek udziałów w tych właśnie celach. Nastąpiło większe rozproszenie celów przyjazdu do miasta, co może skutkować tak pożądaną przez mieszkańców i władze miasta deglomeracją ruchu turystycznego z historycznego centrum do obszarów mniej frekwentowanych przez odwiedzających. Co jest jednak znamienne, że pomimo zmiany (rozszerzenia struktury) celów przyjazdu do Krakowa ciągle rośnie ilość odwiedzających miasto. Dynamika wzrostu przyjazdów wskazuje w szczególności na aktywność odwiedzających z kraju niż wolno, ale systematycznie wzrastający ruch turystów z zagranicy.

13. Pomimo wyraźnej dyspersji celów przyjazdów w 2018 roku, wypoczynek w mieście plasuje się na drugim miejscu z wynikiem średnim prawie 18% wskazań ogółem.
14. W głównych celach przyjazdu do Krakowa ogółem dominuje cel poznawczy (zwiedzanie) i rekreacyjny (wypoczynek). Te dwa cele aglomerują w badanym okresie roku 2018, podobnie jak ma to miejsce w innych latach, prawie 45% udziałów z listy głównych celów przyjazdu do Krakowa (ogółem dla wszystkich respondentów w 2018 roku). Wynik ten był porównywalny do poprzednich okresów badawczych tzn. 2013, 2014, 2015, 2016 czy 2017 r., uzyskując łącznie dla lat 2016 – 2018 średnio ponad 60% udziałów. Jednak zauważono w segmencie tak krajowym jak i zagranicznym spadek udziałów w tych właśnie celach.
15. Nastąpiło większe rozproszenie celów przyjazdu do miasta, co może skutkować tak pożądaną przez mieszkańców i władze miasta deglomeracją ruchu turystycznego z historycznego centrum do obszarów mniej frekwentowanych przez odwiedzających. Może to jednak być również skutkiem zmasowanej akcji medialnej na temat właściwości fizyko-chemicznych powietrza atmosferycznego w Krakowie. Co jest jednak znamienne, pomimo zmiany (rozszerzenia struktury) celów przyjazdu do Krakowa, ciągle rośnie liczba odwiedzających miasto. Dynamika wzrostu przyjazdów wskazuje w szczególności na aktywność odwiedzających z kraju wolno, ale systematycznie wzrastający ruch turystów z zagranicy. Zalecanym jest w następnych badaniach przeanalizować strumień ruchu turystów przyjeżdżających do Krakowa rodzinie z dziećmi. Wówczas będzie można stwierdzić czy efekt spektakularnego wzrostu przyjazdów krajowych został spowodowany socjalnym wsparciem rządu polskiego rodzin z dziećmi przez wprowadzenie miesięcznej dotacji 500+ do każdego dziecka w polskiej rodzinie.
16. Pomimo wyraźnej dyspersji celów przyjazdów w 2018 roku, wypoczynek w mieście plasuje się na drugim miejscu z wynikiem średnim ponad 20% (20,3%) wskazań ogółem za lata 2016-2018.
17. Ogółem roku 2018 przyjeżdżający do Krakowa w celach turystycznych korzystali w przeważającej większości z usług transportu drogowego. I tak, najczęściej wykorzystywanym przez turystów środkiem transportu drogowego był odpowiednio: samochód - 28,48% oraz autobus (turystyczny i regularny + mikrobus) – 18,34%, co łącznie stanowiło wartość 46,82% z ogólnej liczby turystów odwiedzających Kraków w roku 2018. Z usług transportu lotniczego skorzystała blisko 1/3 wszystkich odwiedzających Kraków (34,98% turystów ogółem). Natomiast ze środka transportu, jakim jest kolej, skorzystało 17,35% z ogólnej liczby turystów odwiedzających Kraków w roku 2018.

18. W celu dokładniejszego odzwierciedlenia stopnia wykorzystania różnych środków transportu przez odwiedzających Kraków dokonano podziału odwiedzających na turystów krajowych i zagranicznych. I tak, w roku 2018 najczęściej wykorzystywanym rodzajem transportu przez turystów krajowych odwiedzających Kraków był transport drogowy, natomiast dla turystów zagranicznych dominujące znaczenie odgrywał transport lotniczy. Turyści krajowi preferowali jako główny środek transportu samochód – 46,97%, natomiast kolejnym istotnym środkiem transportu w przyjazdach do Krakowa był pociąg - 27,70%, równie ważnym środkiem transportu był także autobus - 20,95%. Natomiast z usług transportu lotniczego skorzystało zaledwie 3,59% turystów krajowych.
19. Dokonując analizy wykorzystania środków transportu przez turystów zagranicznych, można stwierdzić, iż preferowanym środkiem transportu podobnie jak w poprzednich badanych okresach jest samolot. Dokonując analizy preferencji turystów zagranicznych udających się do stolicy Małopolski, należy zauważyć, iż stałą tendencją wzrostową odznacza się transport lotniczy i od wielu lat kształtuje się na poziomie ponad połowę w strukturze wykorzystanych przez obcokrajowców środków transportu. W roku 2018 z usług transportu lotniczego skorzystało 60,92% badanych obcokrajowców, co wskazuje na niewielki, ale stale rosnący trend w stosunku do lat poprzednich (2016 r. – 58,7% , 2017 r. – 59,0%).
20. Kolejnymi istotnymi środkami transportu były: autobus, albowiem z tego typu przewozu skorzystało 16,18% cudzoziemców oraz samochód –13,21% i pociąg – 8,8%.
21. Dokonując analizy wykorzystywanych środków transportu, należy podkreślić istotne znaczenie transportu lotniczego, zwłaszcza dla turystów zagranicznych w analizowanych okresach, natomiast dla turystów krajowych ważnym środkiem transportu pozostaje samochód. W przypadku środka transportu, jakim jest pociąg, nie następują duże zmiany, gdyż w roku 2016 z usług transportu kolejowego skorzystało 27,7% turystów krajowych oraz 11,3% cudzoziemców, a w roku 2017 była to odpowiednio wartość 33,8% oraz 11,0%, a w 2018 roku wartość ta wynosiła 27,7% oraz 8,8%. Podobnie niewielkie różnice zauważalne są w przypadku wykorzystania środka transportu drogowego, jakim jest autobus. I tak, w roku 2016 z usług tego typu przewozu skorzystało 32,1% turystów krajowych oraz 19,3% cudzoziemców, a w roku 2017 była to odpowiednio wartość 25,5% oraz 14,5%, a w 2018 roku wartość ta wynosiła 21,0% oraz 16,0%.
22. Ocena oferty turystycznej Miasta Krakowa jako produktu turystycznego typu „Miejsce” w 2018 roku wyniosła 4,33. Obliczony na podstawie ośmiu lat pomiarów w latach 2011 – 2018 Zintegrowany Wskaźnik Destynacji Kraków wynoszący 4,13 (średnia z ostatnich 8 lat) może napawać optymizmem i być powodem do satysfakcji.

7.6. Rekomendacje:

1. Wykorzystać na badania monitoringowe do stworzenia właściwego modelu zarządzania destynacją turystyczną, czyli procesu bazującego na wykorzystaniu potencjału płynącego z marketingu terytorialnego oraz ścisłej współpracy administracji terytorialnej z podmiotami gospodarującymi na terenie destynacji, jak również mieszkańcami będącymi de facto „suwerenem” w stosunku do samorządowych władz terytorialnych tak, aby uniknąć zarzutu „zawłaszczania przestrzeni w tym również społecznej” przez przyjezdnych, na których przedsiębiorcy i to nie tylko „lokalne firmy” robią „biznes” w sposób „rabunkowy”, ze stratą

tak dla zasobów przyrodniczo-kulturowych miejsca, jak i zastanej i istniejącej tzw. tkanki społecznej.

2. Zasada „równoważenia” zjawisk wywoływanych przez ruch turystyczny zakłada wprowadzenie do kalkulacji ceny produktu jakim jest pobyt w destynacji w tym również opłaty na „przywrócenie do stanu sprzed przyjazdu (użycia) miejsca, w którym pobyt się zdarzył, utylizację zanieczyszczeń i ekskrementów pozostawionych przez odwiedzających”. Cały pobyt w danym miejscu składa się z elementów podstawowych, jakimi są przedmioty (rzeczy) i usługi nabywane przez odwiedzającego w trakcie jego pobytu w danej destynacji lub ich aglomeraty ofertowe zwane pakietami turystycznymi.
3. Problem ten dotyczy zwłaszcza miejsc takich, jakimi są szczególnie atrakcyjne turystycznie, ale z drugiej strony delikatne i wrażliwe miasta o wielowiekowym dziedzictwie historycznym zwane obecnie miastami historycznymi. Istnieje silna potrzeba prowadzenia badań i analiz nad problemami, wobec których stoją miasta historyczne, zwłaszcza w aspekcie rozwoju turystyki, przy uwzględnieniu uwarunkowań demograficznych, przestrzennych, historycznych, kulturowych, ekonomicznych, społecznych oraz celem poszukiwania wspólnych narzędzi zrównoważonego rozwoju zwłaszcza z perspektywy i w odniesieniu do generowanego ruchu turystycznego. Zagadnienie jest to szczególnie ważne i istotne, albowiem destynacje turystyczne, jakimi są tego typu miasta, posiadając bogatą i silną ofertę turystyczną, stanęły w obliczu nowych możliwości rozwoju związanych z pojawieniem się stałego wzrostu i nieustannego napływu ruchu turystycznego niezależnego od cykli urlopowych. Dlatego też zaistniała konieczność prowadzenia 12 miesięcznego, stałego monitoringu ruchu turystycznego tak, aby móc w sposób jak najpełniejszy kontrolować i odzwierciedlać dokonujące się zmiany i zachodzące trendy.
4. Władze regionów i poszczególnych miast w Polsce, mając świadomość potrzeby i niezbędności prowadzenia tego typu badań, coraz częściej podejmują inicjatywę stworzenia stałego monitoringu ruchu turystycznego na swoim obszarze, również rozszerzając okres badań na inne kwartały roku, wychodząc tym samym poza tzw. typowe okresy badawcze czy miesiące wakacyjne tzn. od czerwca do września. Ponieważ Miasto Kraków było i jest pionierem prowadzonych badań ruchu turystycznego, dlatego też, starając się zachować palmę pierwszeństwa, przygotowana została metodyka badań, (tak w Krakowie jak i całym województwie małopolskim), rozłożonych w wymiarze całorocznym z interwałem miesięcznym, mających stać się stałym narzędziem oraz podstawą do stworzenia właściwej i poprawnej metodyki badania strumienia ruchu turystycznego jednej z najważniejszych destynacji turystycznych Polski, jaką jest Województwo Małopolskie ze szczególnym uwzględnieniem stolicy regionu, miasta Krakowa, jako centrum rozrządowego przyjazdowego ruchu turystycznego do Małopolski.
5. Kontynuować triangulację subiektywnych odczuć turystów w destynacji Kraków. Strategia producentów imprez turystycznych opiera się na eskalowaniu poczucia niepewności dotyczącej tego, co czeka turystę podczas podróży, zarówno w transzycie, jak i na miejscu, jeżeli wybierze się w podróż samodzielnie. Natomiast strategia gestorów destynacji turystycznej polega na zapewnianiu potencjalnych turystów, tak indywidualnych jak i grupowych, odwiedzających ich teren, że jest u nich bezpiecznie. Dopiero weryfikacja wrażeń i spostrzeżeń turystów dokonanych przez nich przy zastosowaniu ich własnej sensoryki – w ramach podróży rzeczywistej w konkretnej destynacji, pozwala obiektywizować

dane na temat faktycznego poziomu bezpieczeństwa na odwiedzionym obszarze. Informacje uzyskane w trakcie badania subiektywnego odczucia bezpieczeństwa w destynacji pozwalają stwierdzić, że w większości przypadków turyści odwiedzający Kraków oceniają krakowską destynację jako miejsce bezpieczne, predestynowane do recepcji ruchu turystycznego. Bezpieczeństwo, w tym również bezpieczeństwo socjalne turystów, zależy od wielu czynników, zarówno zewnętrznych, związanych z odwiedzaną destynacją, jak i wewnętrznych, dotyczących samego podmiotu (turysty). Problem bezpieczeństwa dotyczy wszystkich odwiedzających, jednak dotyka w większej mierze osób zaawansowanych wiekowo z niższym wykształceniem. Miejsce, jakie wybrano do badania turystów (Kraków²⁰), stanowi odpowiednią lokalizację dla tych badań, bowiem to właśnie tu koncentruje się bardzo wysoki odsetek całego polskiego strumienia ruchu turystycznego tak krajowego i zagranicznego.

6. Z jednej strony narasta, podsycana w mediach w tym również społecznościowych, presja stałych mieszkańców miasta na władze samorządowe, by ograniczyły napływ turystów do Krakowa lub przynajmniej doprowadziły do deglomeracji strumienia osób odwiedzających miasto i/lub wyprowadzenia ich do pozostałych dzielnic. Z drugiej strony głównym przekazem promocyjnym Krakowa zapraszającym w gościnę turystów z całego świata jest jego historyczne centrum z wyjątkową atmosferą miejsca.
7. Ponieważ, turystyka jest dobrowolną aktywnością uprawianą w czasie wolnym, a turysta podczas swojej podróży znajduje się w „sferze możliwości”, a nie w „sferze konieczności”, dlatego też bezzasadnym jest, by administracyjnie regulować napływ turystów do Krakowa lub ograniczać dostęp do najcenniejszych, (najatrakcyjniejszych) jego miejsc. Warto jednak zadbać, by osoby, które wybrały przyjazd turystyczny do Krakowa, mogły w sposób sprawny i bezpieczny to miejsce zwiedzić i zaspokoić swoją ciekawość świata. Jednocześnie bronić należy się przed nieuczciwą konkurencją próbującą osłabić pozycję rynkową Krakowa, jako destynacji turystycznej przeróżnymi trikami medialnymi.
8. Proces odbudowy wizerunku destynacji związanej z elementem bezpieczeństwa jest bardzo długi, bardzo kosztowny i nie do końca skuteczny²¹.
9. Dlatego też w interesie danej destynacji jest stworzenie takiego systemu bezpieczeństwa socjalnego osób odwiedzających ich obszar recepcji, aby czuły się one bezpiecznie, a w sytuacji faktycznego zagrożenia uzyskały skuteczną zewnętrzną pomoc pozarodzinną od osób fizycznych i prawnych do tego celu predestynowanych.
10. Wygenerowanie systemu bezpieczeństwa socjalnego turystów odwiedzających daną destynację byłoby istotną wartością dodaną do produktu turystycznego typu destynacja. Przy nieustannie wzrastającej aktywności konkurencyjnej miast i regionów na globalnym rynku turystycznym mocno pozycjonowałyby w rankingu destynację i dawałyby doskonałe

²⁰ Jak dotychczas jedyny w Polsce obszar monitorowany od 2003 roku (stały pomiar) pod kątem zjawisk towarzyszących przyjazdowemu ruchowi turystycznemu.

²¹ K. Borkowski, Turystyka – Polityka – Perspektywy – Strategie – Przyczynek do założeń polityki turystycznej państwa, [w:] Biuletyn Informacyjny Polskiego Stowarzyszenia Turystyki nr 1 (2), kwiecień 1992, s. 20: „Rynek turystyczny jest rynkiem bardzo specyficznym, na który wpływ ma wiele trudno przewidywalnych czynników. Dlatego też ryzyko inwestycji w działania reklamowo-promocyjne jest bardzo wysokie. Przykładem tego może być np. awaria reaktora atomowego w Czarnobylu i jej wpływ na gwałtowną zmianę kierunków strumienia ruchu turystycznego w następnych latach”.

argumenty kreatorom wizerunku destynacji zajmujących się promocją i reklamą danego obszaru recepcji turystycznej.

11. Sugerowanym jest stworzenie systemowego zabezpieczenia osób czasowo przebywających w odwiedzanej destynacji w celach turystycznych. Rozwiązanie to powinno być oparte o dwie zasady:

- efektywności ekonomicznej,
- efektywności społecznej.

W ramach efektywności ekonomicznej należy skalkulować koszty wprowadzanych zabezpieczeń tak, aby przyniosły zamierzony skutek i jak najmniej obciążały budżet destynacji. Jednocześnie warto zaprojektować system tak, aby generował nadwyżkę finansową, którą można byłoby przeznaczyć na bieżące działania pomocowe i dalszy jego rozwój.

12. Wprowadzenie opłaty miejscowej napotyka na mnóstwo ograniczeń i zakazów systemowych. Jednak zakładając, że gwarancja bezpieczeństwa socjalnego turysty byłaby wartością dodaną do produktu turystycznego typu destynacja, a takim produktem jest Kraków i akceptowana dobrowolnie przez tych wszystkich, którzy produkt taki chcieliby nabyć, wcześniejsze ograniczenia i zakazy tracą swoją moc.

13. U podstaw tego projektu leży pozyskanie do współpracy grona osób deklarujących chęć podzielenia się opinią na temat odwiedzanych miejsc, a także bieżącej informacji na temat funkcjonowania elementów produktu turystycznego typu destynacja. Sugerowanym jest, by system ten był patronowany przez władze samorządowe destynacji jako istotnego udziałowca systemu a/i koordynowany poprzez „Społeczną Radę ds. Bezpieczeństwa Turystów przy Prezydencie Miasta Krakowa”²².

14. Takie subiektywne poczucie bezpieczeństwa, a zarazem doinformowanie turysty o nieprzekraczalnych zasadach zachowania się w danej destynacji skutkować powinno wydłużeniem pobytu w destynacji i chęcią polecenia jej innym znanym turyście osobom jako destynacji przyjaznej turystom. Jednocześnie w analizie wydatków skorelowanych z oceną poziomu bezpieczeństwa wykazano, że wzrost o jeden poziom subiektywnych odczuć wszystkich turystów na temat swojego bezpieczeństwa w Krakowie skutkowałby wzrostem wydatków o 15 zł, co w odniesieniu do 7 250 000 ogółu turystów, obliczonego dla Krakowa w 2014 roku²², dałoby dodatkową kwotę rzędu 108 mln 750 tys. zł pozostawionych przez turystów w Krakowie. Efekt ten jest nie do pogardzenia, biorąc pod uwagę fakt, że co piąty mieszkaniec Krakowa profituje z uczestnictwa w obsłudze przyjazdowego ruchu turystycznego do krakowskiej destynacji.

Dodatkowe korzyści płynące dla obywateli miasta z przyjęcia formuły ochrony socjalnej turystów:

- korzyść finansowa dla branży usług hotelowych (definicja turysty wymaga spędzenia minimum jednego noclegu w danej destynacji), co oznacza przejście odwiedzającego z kategorii „odwiedzający jednodniowy” do kategorii „turysta”,

²² K. Borkowski, T. GRABIŃSKI, L. Mazanek, R. Seweryn, A. Wilkońska, E. Grabińska, Ruch turystyczny w Krakowie, 2014 r., tom I. Monografia, Badania triangulacyjne, Wyd. Małopolska Organizacja Turystyczna, Kraków 2014, (red.) K. Borkowski. Recenzja: prof. dr hab. A. Nowakowska, prof. dr hab. L. Kozioł, dr hab. K. Kaganek, ISSN 2299-2863 DRUK e-ISSN 2299-2871, s. 44, stron 367, <http://www.mot.krakow.pl/badanie-ruchu-turystycznego.html>

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

- sytuacja ta stwarza dla przedsiębiorcy turystycznego operującego w destynacji możliwość przedstawienia turyście oferty okołonoclegowej związanej z pobytem w destynacji,
 - jest atutem promocyjnym miasta Krakowa jako destynacji przyjaznej turystom,
 - zapewnia przewagę konkurencyjną Krakowa w stosunku do destynacji, które takich formuł nie mają,
 - stwarza możliwość mobilizacji społecznej mieszkańców destynacji, zarówno w zakresie informacyjnym na temat występujących w niej zagrożeń, jak i niesienia bezpośredniej pomocy turyście,
 - daje efekt „Oka Opatrzności”, co w dobie powszechnej komunikacji cyfrowej powinno stworzyć bardzo duży potencjał destynacji, zarówno pod względem możliwości udzielenia skutecznej i wystarczającej pomocy potrzebującemu turyście, jak i zbierania materiału dowodowego ujawniającego zachowania sprzeczne z ogólnie przyjętymi i podanymi do wiadomości zasadami przebywania w danej destynacji.
15. Zarazem zaproponowany system kompensacyjny „PROXENOS CRACOVIENSIS” obejmujący uzasadnioną pomoc socjalną udzielaną osobom będącym w nagłej potrzebie, spełnia wymogi wymagań dzisiejszej cywilizacji i potrafi zapewnić efekt promocji miejsca na poziomie nazywanym w teorii marketingu „ewangelicznym”.
16. Sama odpowiedź na pytanie: „Czy chcesz tu jeszcze wrócić?” określa siłę marki regionu. Jest diagnozą jego naturalnej oferty nie opierającej się na płatnych zabiegach promocyjnych, lecz na „buzz marketingu”, a nawet jego nowoczesnej wersji, określanej w literaturze jako „marketing ewangeliczny”. Efekt ten bierze się z kumulacji a zarazem z multiplikacji, subiektywnego przekonania pojedynczego turysty, który uzyskał w danej destynacji wysoki poziom satysfakcji z pobytu.
17. Monitoring odczuć turystów umożliwi również wytworzenie zobiektywizowanego, bo pochodzącego z zaglomerowanych indywidualnych subiektywnych obserwacji, impresji turystów, obrazu odwiedzonej przez nich destynacji. Mając wystarczająco dużą próbę danych pochodzących z pomiarów tą samą metodą i tym samym narzędziem badawczym z lat poprzednich, można dokonywać głębszych analiz na podzbiorowościach bez obaw popełnienia błędów statystycznie istotnych. Na przykład, w podziale na płeć respondentów i sprawdzić podejmowane przez nich decyzje.

WYKAZY TABEL I RYSUNKÓW

Spis rozdziałów

Rozdział 1. Cel badań	7
Rozdział 2. Analiza informacji dotyczących pobytu odwiedzających w Krakowie	21
Rozdział 3. Struktura wykorzystanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2018 roku	23
Rozdział 4. Zachowania turystyczne odwiedzających Kraków	24
Rozdział 5. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto	31
Rozdział 6. Aktywność turystów w destynacji	35
Rozdział 7. Efekt lojalności turystów względem Krakowa	37

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Skrócony spis treści

Rozdział 1. Cel badań	7
1.1. Narzędzia analizy	11
1.2. Zasady ankietowania	12
1.3. Ustalanie wielkości próby	13
1.4. Operat losowania	14
1.5. Szacunkowa liczba odwiedzających Kraków w latach 2013-2018	15
1.6. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.7. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.8. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy	16
1.9. Struktura procentowa województw, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)	20
Rozdział 2. Analiza informacji dotyczących pobytu odwiedzających w Krakowie	21
2.1. Długość pobytu w mieście	21
2.2. Główne cele przyjazdu do Krakowa	21
Rozdział 3. Struktura wykorzystanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2018 roku	23
3.1. Środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2018 r	23
Rozdział 4. Zachowania turystyczne odwiedzających Kraków	24
4.1. Wykorzystywane źródła informacji o mieście w 2018 r	24
4.2. Organizator przyjazdu do miasta	27
4.3. Miejsce noclegu odwiedzających Kraków	28
4.4. Wydatki gości odwiedzających stolicę Małopolski	29
4.5. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu w Krakowie	30
Rozdział 5. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto	31
5.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta (sortowanie według wyników z roku 2017)	31
5.2. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług	34
Rozdział 6. Aktywność turystów w destynacji	35
Rozdział 7. Efekt lojalności turystów względem Krakowa	37
7.1. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających	37
7.2. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa	37
7.3. Rekomendacja Krakowa znajomym	38
7.4. Bezpieczeństwo w Krakowie w ocenie turystów	41
7.5. Wnioski	42
7.6. Rekomendacje	45

Spis tabel

Rozdział 1. Cel badań	7
1.1. Narzędzia analizy	11
1.2. Zasady ankietowania	12
1.3. Ustalanie wielkości próby	13
Tabela 1.3.1. Wielkość próby w zależności od wielkości populacji generalnej w losowaniu prostym przy różnym poziomie istotności α oraz różnym rzędzie precyzji d	13
1.4. Operat losowania	14
1.5. Szacunkowa liczba odwiedzających Kraków w latach 2013-2018	15
Tabela 1.5.1. Szacunkowa liczba odwiedzających w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.6. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
Tabela 1.6.1. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.7. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018	15
Tabela 1.7.1. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.8. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy	16
Tabela 1.8.1. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy – podział według wybranych państw w latach 2012-2018	16
Tabela 1.8.2. Kraje, z których przyjechali zagraniczni odwiedzający Kraków w 2017/2018 roku	16
1.9. Struktura procentowa województw, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)	20
Tabela 1.9.1. Województwa, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)	20
Rozdział 2. Analiza informacji dotyczących pobytu odwiedzających w Krakowie	21
2.1. Długość pobytu w mieście	21
Tabela 2.1.1. Długość pobytu odwiedzających w mieście	21
2.2. Główne cele przyjazdu do Krakowa	21
Tabela 2.2.1. Główne cele przyjazdu do Krakowa osób odwiedzających miasto w 2018 roku (w %)	22
Rozdział 3. Struktura wykorzystanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2018 roku	23
3.1. Środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2018 r	23
Tabela 3.1.1. Środki transportu wykorzystywane w podróży do Krakowa w 2018 roku (w %)	23
Rozdział 4. Zachowania turystyczne odwiedzających Kraków	24
4.1. Wykorzystywane źródła informacji o mieście w 2018 r	24
Tabela 4.1.1. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2014-2018 (w %)*	24
4.2. Organizator przyjazdu do miasta	27
Tabela 4.2.1. Organizator podróży odwiedzających do Krakowa w latach 2013-2018 (w %)	27
4.3. Miejsce noclegu odwiedzających Kraków	28

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Tabela 4.3.1. Odsetek turystów (nocujących w mieście) wybierających poszczególne rodzaje zakwaterowania w Krakowie w 2018 roku (w %)	28
Tabela 4.3.2. Struktura procentowa turystów nocujących w Krakowie w 2018 roku w hotelach wg kategorii	28
4.4. Wydatki gości odwiedzających stolicę Małopolski	29
Tabela 4.4.1. Średnie kwoty wydatkowane przed przyjazdem odwiedzających do Krakowa na pobyt w mieście (bez kosztów dojazdu) w latach 2013-2018 według wybranych państw (w zł na osobę) ...	29
4.5. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu w Krakowie	30
Tabela 4.5.1. Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez odwiedzających Kraków podczas pobytu w mieście w latach 2011-2018 według wybranych państw (w zł na osobę)	30
Rozdział 5. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto	31
5.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta (sortowanie według wyników z roku 2017)	31
Tabela 5.1.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta OGÓŁEM	31
Tabela 5.1.2. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta KRAJOWI	32
Tabela 5.1.3. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta ZAGRANICZNI	33
5.2. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług	34
Tabela 5.2.1. Opinia odwiedzających Kraków w 2018 roku na temat wysokości cen w stosunku do jakości usług świadczonych w mieście (w %)	34
Rozdział 6. Aktywność turystów w destynacji	35
Tabela 6.1.1. Ranking zaglomerowanych atrakcji turystycznych w Krakowie typu miejsce według osób odwiedzających miasto w latach 2013 – 2018 (struktura procentowa wskazań ogółem) – sortowanie według roku 2018	35
Rozdział 7. Efekt lojalności turystów względem Krakowa	37
7.1. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających	37
Tabela 7.1.1. Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w roku 2018 (w %)	37
7.2. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa	37
Tabela 7.2.1. Deklaracja odwiedzających Kraków odnośnie ponownej wizyty w mieście w latach 2016-2018 (w %) Ogółem	37
7.3. Rekomendacja Krakowa znajomym	38
Tabela 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym (w %) Ogółem	38
7.4. Bezpieczeństwo w Krakowie w ocenie turystów	41
Tabela 7.4.1. Net Fear Score Kraków 2018	41
7.5. Wnioski	42
7.6. Rekomendacje	45

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Wykaz tabel

Tabela 1.3.1. Wielkość próby w zależności od wielkości populacji generalnej w losowaniu prostym przy różnym poziomie istotności α oraz różnym rzędzie precyzji d	13
Tabela 1.5.1. Szacunkowa liczba odwiedzających w Krakowie w latach 2013-2018	15
Tabela 1.6.1. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
Tabela 1.7.1. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018	15
Tabela 1.8.1. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy – podział według wybranych państw w latach 2012-2018	16
Tabela 1.8.2. Kraje, z których przyjechali zagraniczni odwiedzający Kraków w 2017/2018 roku	16
Tabela 1.9.1. Województwa, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 -2018 (w %)	20
Tabela 2.1.1. Długość pobytu odwiedzających w mieście	21
Tabela 2.2.1. Główne cele przyjazdu do Krakowa osób odwiedzających miasto w 2018 roku (w %)	22
Tabela 3.1.1. Środki transportu wykorzystywane w podróży do Krakowa w 2018 roku (w %)	23
Tabela 4.1.1. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2014-2018 (w %)*	24
Tabela 4.2.1. Organizator podróży odwiedzających do Krakowa w latach 2013-2018 (w %)	27
Tabela 4.3.1. Odsetek turystów (nocujących w mieście) wybierających poszczególne rodzaje zakwaterowania w Krakowie w 2018 roku (w %)	28
Tabela 4.3.2. Struktura procentowa turystów nocujących w Krakowie w 2018 roku w hotelach wg kategorii	28
Tabela 4.4.1. Średnie kwoty wydatkowane przed przyjazdem odwiedzających do Krakowa na pobyt w mieście (bez kosztów dojazdu) w latach 2013-2018 według wybranych państw (w zł na osobę)	29
Tabela 4.5.1. Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez odwiedzających Kraków podczas pobytu w mieście w latach 2011-2018 według wybranych państw (w zł na osobę)	30
Tabela 5.1.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta OGÓŁEM	31
Tabela 5.1.2. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta KRAJOWI	32

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Tabela 5.1.3. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta ZAGRANICZNI	33
Tabela 5.2.1. Opinia odwiedzających Kraków w 2018 roku na temat wysokości cen w stosunku do jakości usług świadczonych w mieście (w %)	34
Tabela 6.1.1. Ranking zaglomerowanych atrakcji turystycznych w Krakowie typu miejsce według osób odwiedzających miasto w latach 2013 – 2018 (struktura procentowa wskazań ogółem) – sortowanie według roku 2018	35
Tabela 7.1.1. Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w roku 2018 (w %)	37
Tabela 7.2.1. Deklaracja odwiedzających Kraków odnośnie ponownej wizyty w mieście w latach 2016-2018 (w %) Ogółem	37
Tabela 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym (w %) Ogółem	38
Tabela 7.4.1. Net Fear Score Kraków 2018	41

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Spis rysunków

Rozdział 1. Cel badań	7
1.1. Narzędzia analizy	11
1.2. Zasady ankietowania	12
1.3. Ustalanie wielkości próby	13
1.4. Operat losowania	14
1.5. Szacunkowa liczba odwiedzających Kraków w latach 2013-2018	15
1.6. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.7. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.8. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy	16
1.9. Struktura procentowa województw, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)	20
Rozdział 2. Analiza informacji dotyczących pobytu odwiedzających w Krakowie	21
2.1. Długość pobytu w mieście	21
2.2. Główne cele przyjazdu do Krakowa	21
Rozdział 3. Struktura wykorzystanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2018 roku	23
3.1. Środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2018 r	23
Rozdział 4. Zachowania turystyczne odwiedzających Kraków	24
4.1. Wykorzystywane źródła informacji o mieście w 2018 r	24
4.2. Organizator przyjazdu do miasta	27
4.3. Miejsce noclegu odwiedzających Kraków	28
4.4. Wydatki gości odwiedzających stolicę Małopolski	29
4.5. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu w Krakowie	30
Rozdział 5. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto	31
5.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta (sortowanie według wyników z roku 2017)	31
5.2. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług	34
Rozdział 6. Aktywność turystów w destynacji	35
Rozdział 7. Efekt lojalności turystów względem Krakowa	37
7.1. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających	37
7.2. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa	37
7.3. Rekomendacja Krakowa znajomym	38
Rysunek 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez odwiedzających Kraków – Ogółem (w %)	38
Rysunek 7.3.2. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez okrajowców (w %)	39

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Rysunek 7.3.3. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez obcokrajowców (w %)	40
7.4. Bezpieczeństwo w Krakowie w ocenie turystów	41
7.5. Wnioski	42
7.6. Rekomendacje	45

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Wykaz rysunków

Rysunek 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez odwiedzających Kraków – Ogółem (w %)	38
Rysunek 7.3.2. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez okrajowców (w %)	39
Rysunek 7.3.3. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez obcokrajowców (w %)	40

Pełny spis treści

Rozdział 1. Cel badań	7
1.1. Narzędzia analizy	11
1.2. Zasady ankietowania	12
1.3. Ustalanie wielkości próby	13
Tabela 1.3.1. Wielkość próby w zależności od wielkości populacji generalnej w losowaniu prostym przy różnym poziomie istotności α oraz różnym rzędzie precyzji d	13
1.4. Operat losowania	14
1.5. Szacunkowa liczba odwiedzających Kraków w latach 2013-2018	15
Tabela 1.5.1. Szacunkowa liczba odwiedzających w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.6. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
Tabela 1.6.1. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2013-2018	15
1.7. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018	15
Tabela 1.7.1. Szacunkowa liczba odwiedzających jednodniowych w Krakowie w latach 2013-2018...15	15
1.8. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy	16
Tabela 1.8.1. Struktura procentowa przyjeżdżających do Krakowa z zagranicy – podział według wybranych państw w latach 2012-2018	16
Tabela 1.8.2. Kraje, z których przyjechali zagraniczni odwiedzający Kraków w 2017/2018 roku	16
1.9. Struktura procentowa województw, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)	20
Tabela 1.9.1. Województwa, z których przyjechali do Krakowa krajowi odwiedzający w latach 2012 - 2018 (w %)	20
Rozdział 2. Analiza informacji dotyczących pobytu odwiedzających w Krakowie	21
2.1. Długość pobytu w mieście	21
Tabela 2.1.1. Długość pobytu odwiedzających w mieście	21
2.2. Główne cele przyjazdu do Krakowa	21
Tabela 2.2.1. Główne cele przyjazdu do Krakowa osób odwiedzających miasto w 2018 roku (w %) ..22	22

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

Rozdział 3. Struktura wykorzystanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2018 roku	23
3.1. Środek transportu wykorzystywany w podróży do Krakowa w 2018 r	23
Tabela 3.1.1. Środki transportu wykorzystywane w podróży do Krakowa w 2018 roku (w %)	23
Rozdział 4. Zachowania turystyczne odwiedzających Kraków	24
4.1. Wykorzystywane źródła informacji o mieście w 2018 r	24
Tabela 4.1.1. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2014-2018 (w %)*	24
4.2. Organizator przyjazdu do miasta	27
Tabela 4.2.1. Organizator podróży odwiedzających do Krakowa w latach 2013-2018 (w %)	27
4.3. Miejsce noclegu odwiedzających Kraków	28
Tabela 4.3.1. Odsetek turystów (nocujących w mieście) wybierających poszczególne rodzaje zakwaterowania w Krakowie w 2018 roku (w %)	28
Tabela 4.3.2. Struktura procentowa turystów nocujących w Krakowie w 2018 roku w hotelach wg kategorii	28
4.4. Wydatki gości odwiedzających stolicę Małopolski	29
Tabela 4.4.1. Średnie kwoty wydatkowane przed przyjazdem odwiedzających do Krakowa na pobyt w mieście (bez kosztów dojazdu) w latach 2013-2018 według wybranych państw (w zł na osobę) ...	29
4.5. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu w Krakowie	30
Tabela 4.5.1. Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez odwiedzających Kraków podczas pobytu w mieście w latach 2011-2018 według wybranych państw (w zł na osobę)	30
Rozdział 5. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto	31
5.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta (sortowanie według wyników z roku 2017)	31
Tabela 5.1.1. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta OGÓŁEM	31
Tabela 5.1.2. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta KRAJOWI	32
Tabela 5.1.3. Średnie oceny odwiedzających Kraków w 2011 - 2018 roku odnośnie oferty turystycznej miasta ZAGRANICZNI	33
5.2. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług	34
Tabela 5.2.1. Opinia odwiedzających Kraków w 2018 roku na temat wysokości cen w stosunku do jakości usług świadczonych w mieście (w %)	34
Rozdział 6. Aktywność turystów w destynacji	35
Tabela 6.1.1. Ranking zaglomerowanych atrakcji turystycznych w Krakowie typu miejsce według osób odwiedzających miasto w latach 2013 – 2018 (struktura procentowa wskazań ogółem) – sortowanie według roku 2018	35
Rozdział 7. Efekt lojalności turystów względem Krakowa	37
7.1. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających	37
Tabela 7.1.1. Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w roku 2018 (w %)	37

Ruch Turystyczny w Krakowie w 2018 roku

7.2. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa	37
Tabela 7.2.1. Deklaracja odwiedzających Kraków odnośnie ponownej wizyty w mieście w latach 2016-2018 (w %) Ogółem	37
7.3. Rekomendacja Krakowa znajomym	38
Tabela 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym (w %) Ogółem	38
Rysunek 7.3.1. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez odwiedzających Kraków – Ogółem (w %)	38
Rysunek 7.3.2. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez okrajowców (w %)	39
Rysunek 7.3.3. Deklaracja odwiedzających Kraków w 2016 - 2018 roku odnośnie rekomendacji miasta znajomym przez obcokrajowców (w %)	40
7.4. Bezpieczeństwo w Krakowie w ocenie turystów	41
Tabela 7.4.1. Net Fear Score Kraków 2018	41
7.5. Wnioski	42
7.6. Rekomendacje	45