



Ruch turystyczny w Małopolsce w 2018 r.

Badania zrealizowane przez
Małopolską Organizację
Turystyczną
dla
Urzędu Marszałkowskiego
Województwa Małopolskiego



AUTORZY

dr Krzysztof Borkowski PhDr. Kierownik projektu

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński

prof. UEK dr hab. Renata Seweryn

dr hab. Lucyna Rotter

mgr Leszek Mazanek

dr Ewa Grabińska

dr Bożena Alejziak

Podstawowe wyniki analizy danych
ankietowych charakteryzujących
ruch turystyczny
w Małopolsce w roku 2018

Założenia metodyczne:

- Podstawą analizy były wyniki badań ankietowych zrealizowanych od stycznia do grudnia 2018 r. wśród odwiedzających Małopolskę w celach turystycznych.
- Liczebność próby, którą uwzględniono we wnioskowaniu wyniosła **n = 7000 osób**.
- Stosowano kwestionariusze w języku polskim, angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim, włoskim i rosyjskim.
- Ankietyzacja prowadzona była w obiektach noclegowych oraz w strategicznych pod względem turystycznym punktach województwa, przez ankieterów szczegółowo przeszkolonych przez MOT i Zespół przygotowujący raport.
- Posiłkowano się także danymi wtórnymi z Bazy Danych Regionalnych oraz komunikatów, biuletynów, publikacji elektronicznych dostępnych w witrynie i udostępnionych przez GUS.





WYNIKI BADAŃ – szacunki rozmiarów przyjazdowego ruchu turystycznego w 2018 roku do Małopolski



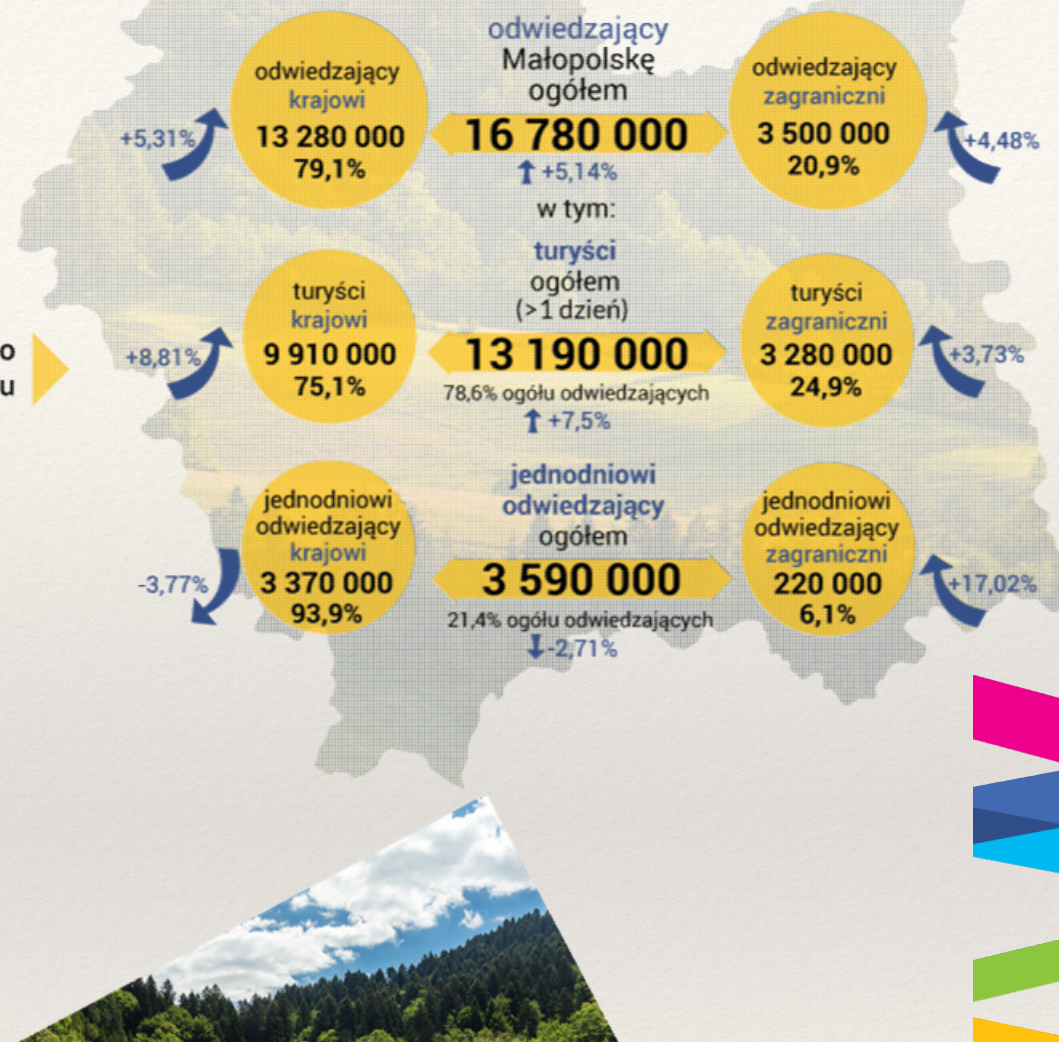
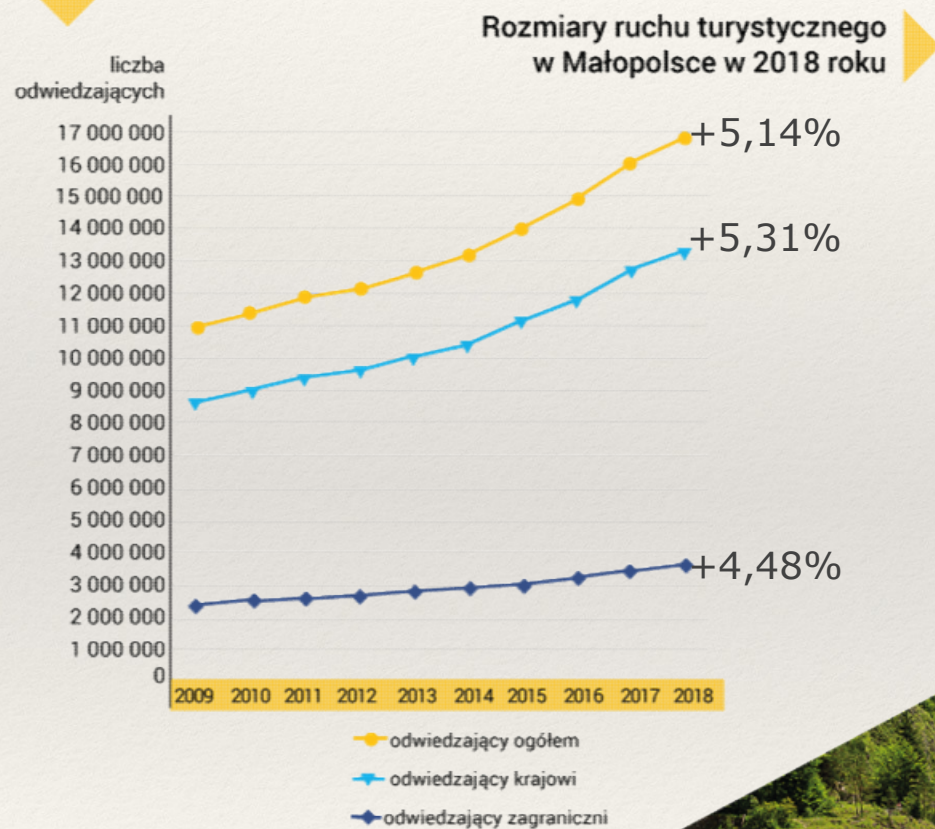


W 2018 r. Małopolskę
odwiedziło w celach
turystycznych
16,8 mln osób

Co stanowi **wzrost**
o 5,14% w stosunku
do roku 2017

Wielkość ruchu turystycznego w Małopolsce w 2018 roku

Szacunkowa liczba gości odwiedzających Małopolskę w latach 2009-2018



Struktura odwiedzających z zagranicy

Struktura przyjazdów cudzoziemców do Małopolski w 2018 roku według wybranych państw

Niemcy
18,9%



Francja
11,2%



Wielka Brytania
8,2%



Ukraina
8,2%



Włochy
7,8%



Hiszpania i Portugalia
7,3%



USA i Kanada
7,3%



Holandia, Belgia,
Luksemburg
5,5%



Czechy,
Słowacja,
Węgry
5,2%



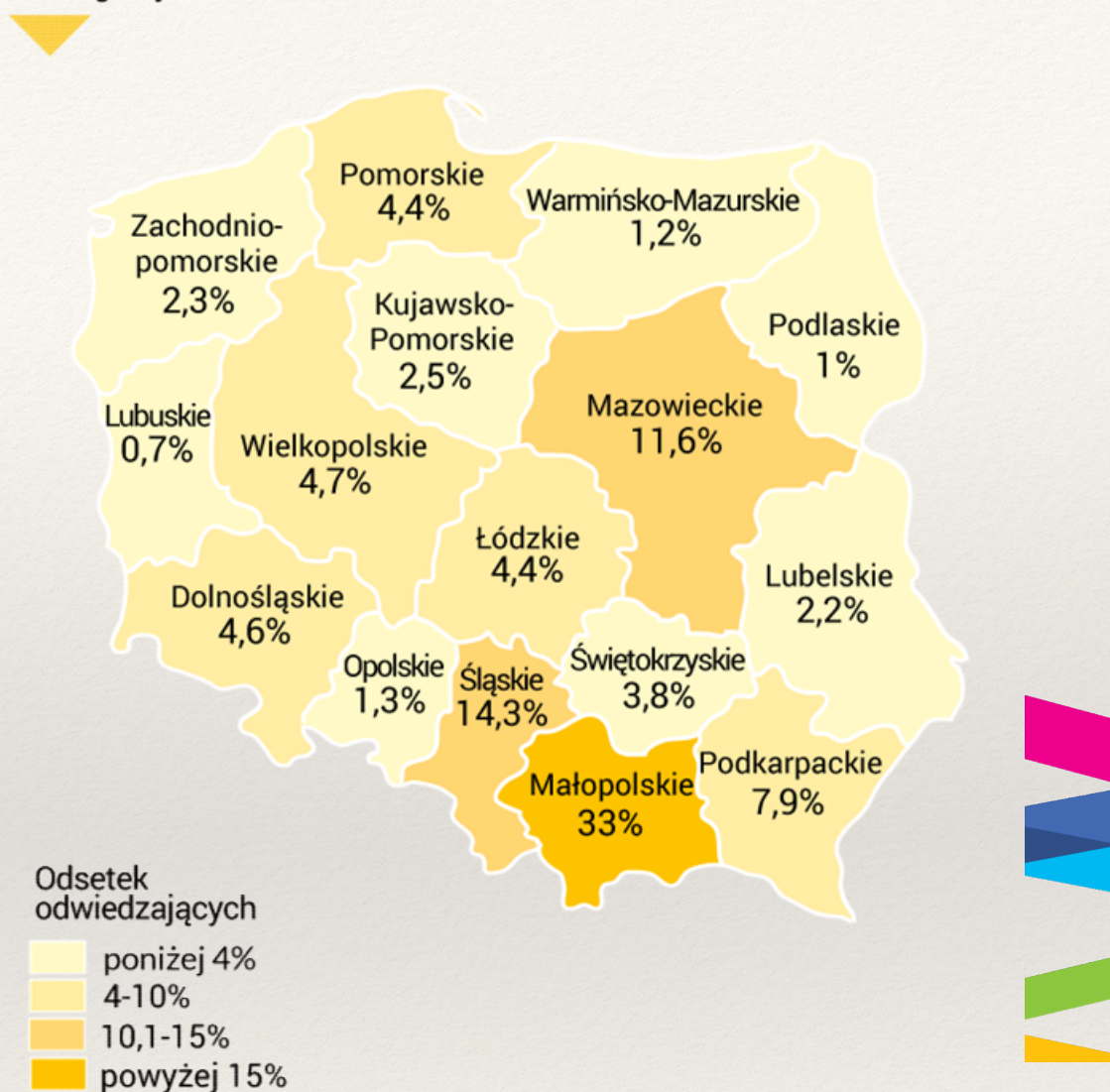
Szwecja,
Norwegia,
Finlandia
4,3%



Struktura odwiedzających z kraju



Struktura przyjazdów Polaków do Małopolskich miejsc zamieszkania, według województw w 2018 roku



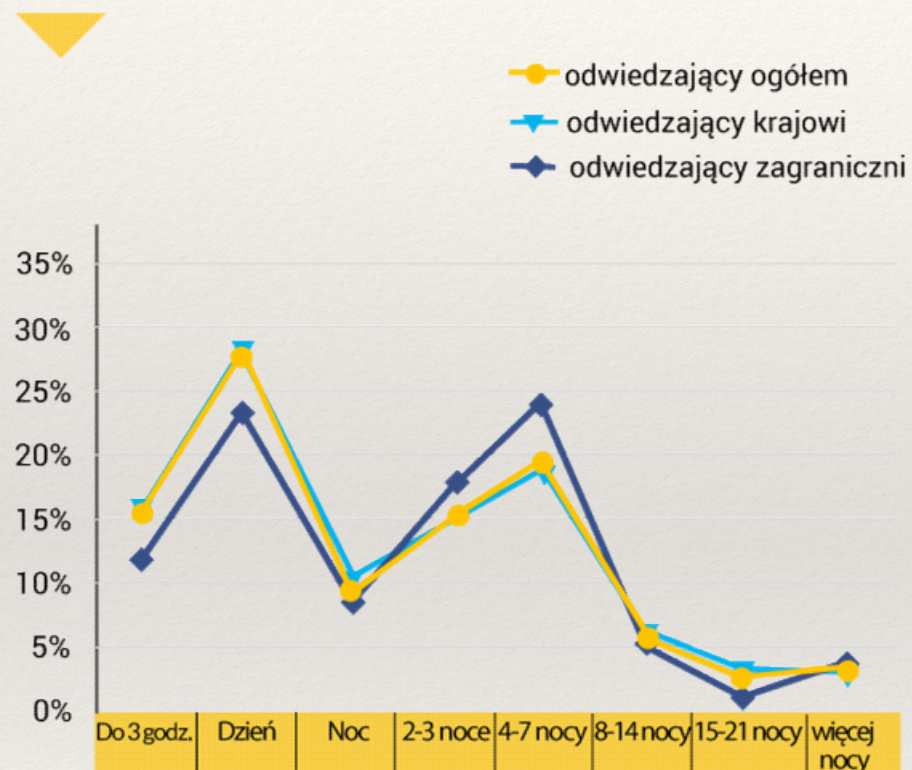


Wyniki badań - zachowania odwiedzających



Długość pobytu osób odwiedzających w Małopolsce

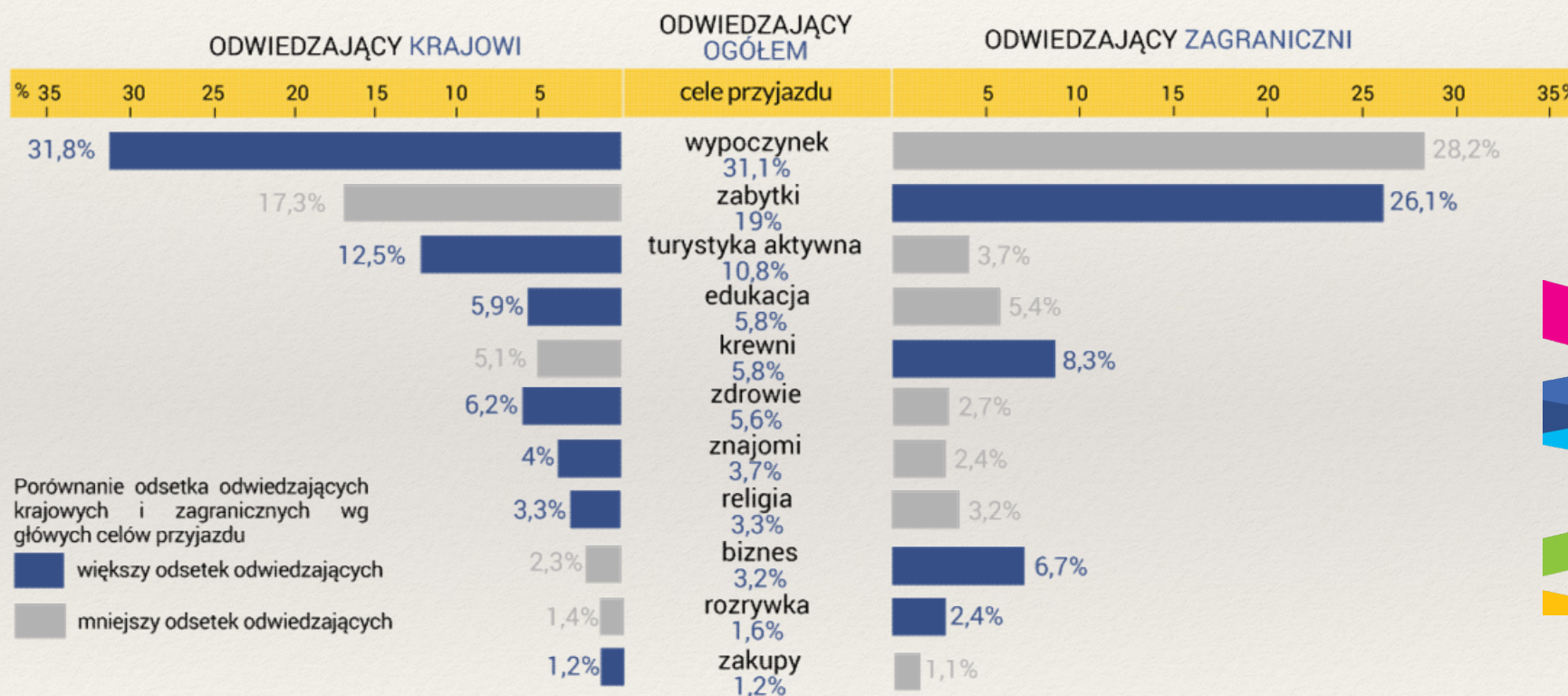
Długość pobytu odwiedzających Małopolskę w 2018 roku



Główne motywy przyjazdu do Małopolski osób odwiedzających województwo w 2018 roku



Istotne cele przyjazdu odwiedzających Małopolskę w 2018 roku



Miejsca noclegu odwiedzających Małopolskę w 2018 roku



Miejsca zakwaterowania turystów podczas pobytu w Małopolsce w 2018

TURYŚCI KRAJOWI główne miejsca zakwaterowania TURYŚCI ZAGRANICZNI

14,8%



hotel
20,6%

41,8%

16,9%



pensjonat
14,2%

4,4%

15%



własny domek/
mieszkanie
12,7%

4,2%

10,8%



u rodziny
10,4%

8,9%

8,3%



apartament
9,6%

14,5%

8,9%



agroturystyka
7,8%

3,7%

5,7%



u znajomych
5,5%

4,7%

5,1%



zakład uzdro-
wiskowy
4,1%

0,5%

2,3%



kemping
2,9%

5,2%

1,8%



hostel
2,1%

3,3%

Struktura procentowa wykorzystywanych przez turystów środków transportu w trakcie przyjazdu do Małopolski w 2018 roku

Środki transportu wykorzystywane podczas przyjazdu do Małopolski w 2018 roku



ODWIEDZAJĄCY
KRAJOWI

środek
transportu

ODWIEDZAJĄCY
ZAGRANICZNI

66,8%



samochód
58,2%

23,2%

1,6%



samolot
11,6%

51,8%

9,1%



autokar
turystyczny
9,1%

9,3%

9,9%



pociąg
8,7%

4%

8,6%

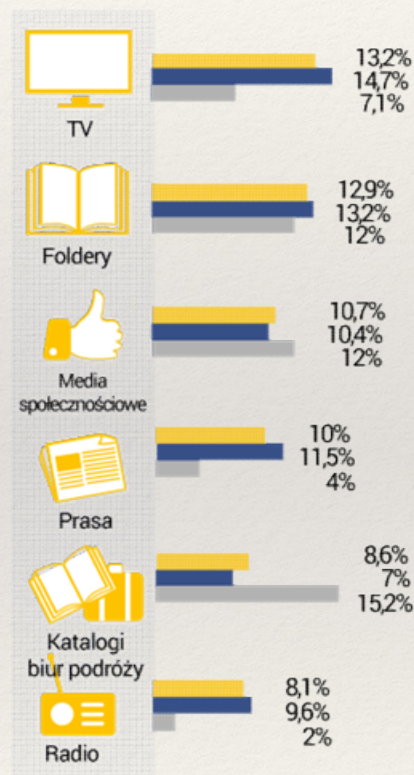
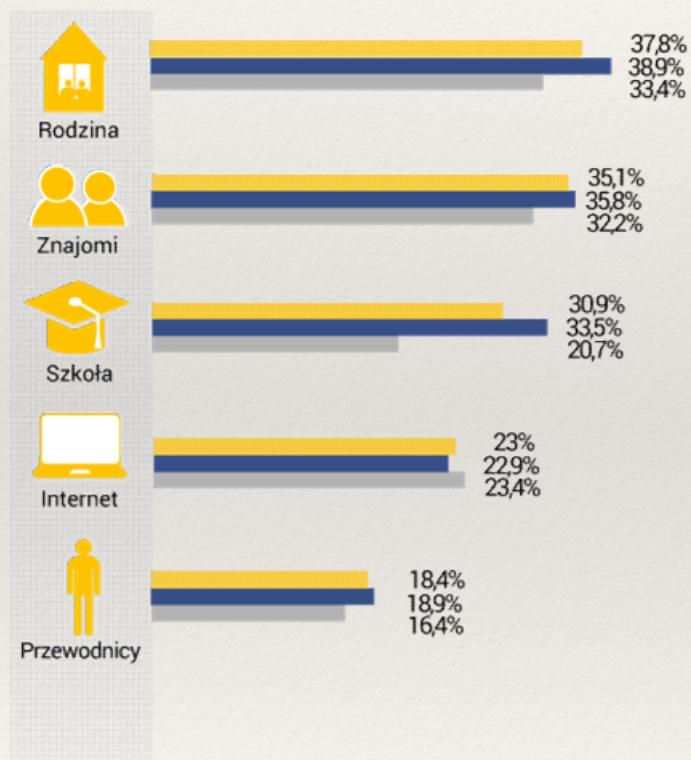


autobus
regularny
8,4%

7,4%

Wykorzystywane przez turystów w 2018 roku źródła informacji o Małopolsce

Główne źródła informacji o Małopolsce wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do Małopolski w 2018 roku.



■ odwiedzający ogółem
■ odwiedzający krajowi
■ odwiedzający zagraniczni



Organizator przyjazdu do Małopolski w 2018 roku

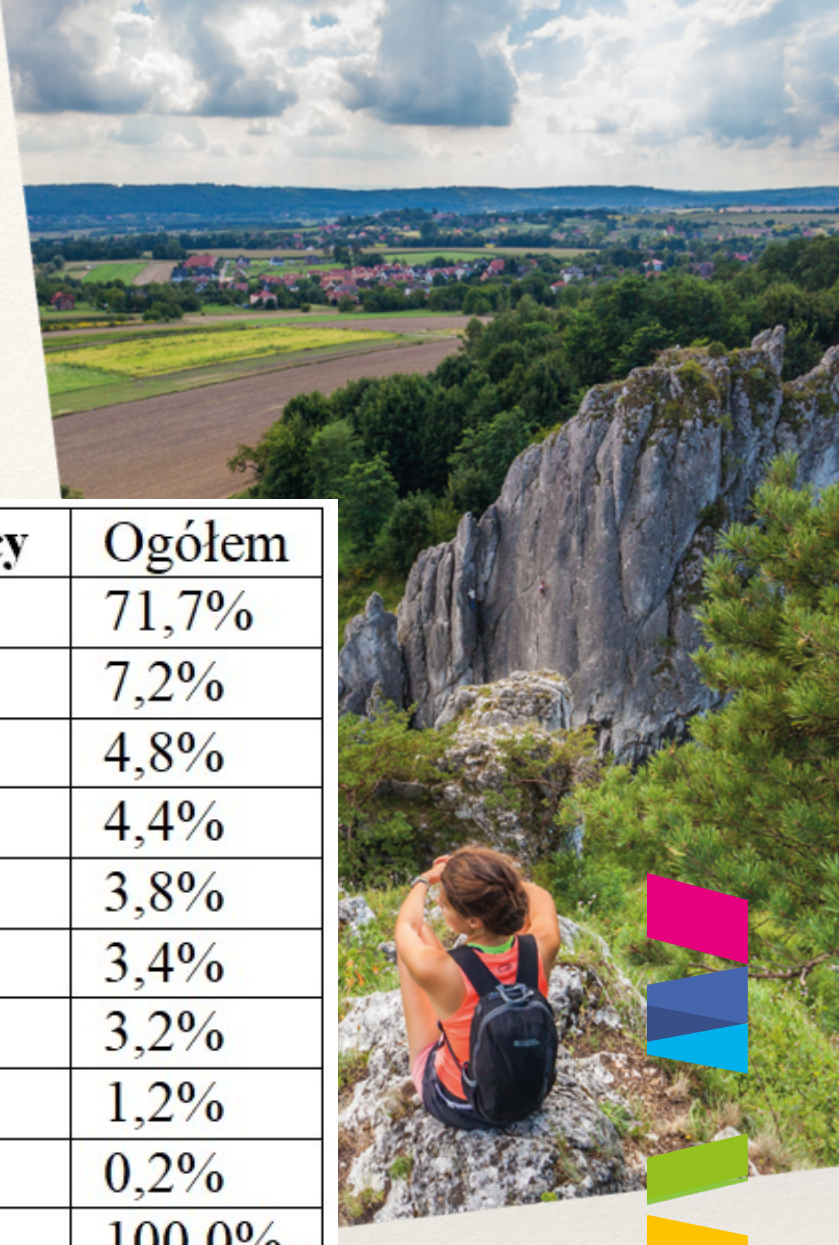
Organizator podróży osób odwiedzających Małopolskę w 2018 roku



Organizator przyjazdu do Małopolski w 2018 roku

Organizator podróży osób odwiedzających Małopolskę w 2018 roku

Organizator przyjazdu	Krajowcy	Obcokrajowcy	Ogółem
Samodzielnie (1)	72,9%	66,7%	71,7%
Rodzina (6)	7,1%	7,9%	7,2%
Znajomi (5)	4,5%	6,2%	4,8%
Inne (9)	5,0%	1,9%	4,4%
Szkoła (4)	3,7%	4,5%	3,8%
Zakład pracy (3)	3,9%	1,7%	3,4%
Biuro podróży (2)	1,4%	10,1%	3,2%
Parafia (7)	1,3%	0,9%	1,2%
Portal (8)	0,2%	0,2%	0,2%
Suma	100,0%	100,0%	100,0%



Najczęściej odwiedzane miejsca w Małopolsce w 2018 roku



Odwiedzane atrakcje typu miejsce w Małopolsce	% PL	Zagr.	% , Razem
Kraków	22,8%	38,7%	26,3%
Zakopane	11,2%	11,6%	11,3%
Wieliczka Kopalnia Soli	7,3%	12,7%	8,4%
Oświęcim Auschwitz-Birkenau	3,3%	19,5%	6,8%
Niedzica/Czorsztyn	6,7%	2,7%	5,8%
Szczawnica/Krościenko nad Dunajcem	6,50%	2,70%	5,70%
Ojcowski Park Narodowy Pieskowa Skała	6,7%	1,7%	5,6%
Krynica-Zdrój	5,0%	1,0%	4,1%
Tatry	4,6%	1,7%	4,0%
Wadowice	3,8%	2,7%	3,6%
Pieniny	3,0%	1,4%	2,7%
Muszyna	3,4%	0,0%	2,7%
Nowy Sącz	2,5%	0,3%	2,0%
Kalwaria Zebrzydowska	2,0%	1,4%	1,8%
Kwiatów	1,9%	0,0%	1,5%
Tylicz	1,9%	0,0%	1,5%
Bochnia Kopalnia Soli	1,6%	0,3%	1,3%
Wysowa-Zdrój	1,6%	0,0%	1,3%
Rabka-Zdrój	1,5%	0,3%	1,3%
Nowy Targ	1,3%	0,7%	1,2%
Sękowa	1,4%	0,3%	1,2%



Wydatki gości odwiedzających Małopolskę

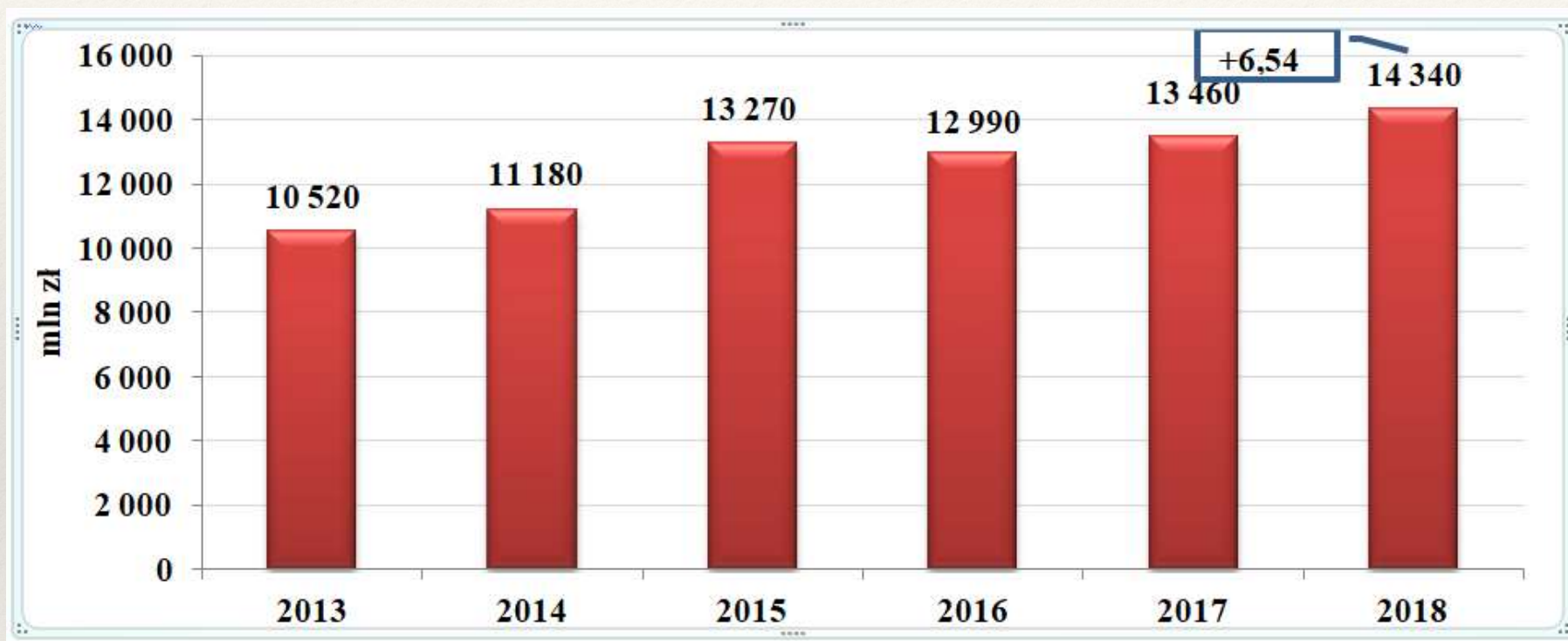
Wydatki gości odwiedzających Małopolskę



Szacunkowe **wpływy** Małopolski
z turystyki w 2018 roku
wyniosły



Szacunkowe wpływy Małopolski z tytułu przyjazdowego ruchu turystycznego w latach 2013-2018 (w mln zł)



Wydatki gości odwiedzających Małopolskę

Średnie kwoty wydatkowane przez odwiedzających Małopolskę w 2018 roku

ODWIEDZAJĄCY
KRAJOWI

286 zł
na osobę
przed przyjazdem
do Małopolski



557 zł
na osobę
podczas pobytu
w Małopolsce

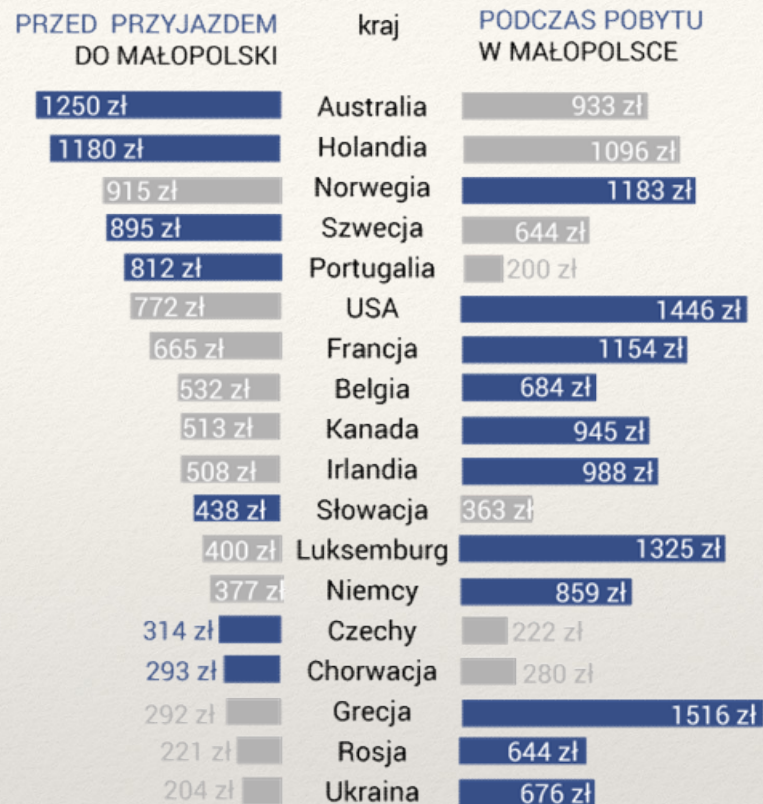
ODWIEDZAJĄCY
ZAGRANICZNI

465 zł
na osobę
przed przyjazdem
do Małopolski

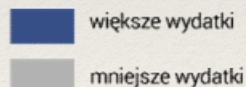


934 zł
na osobę
podczas pobytu
w Małopolsce

Średnie kwoty wydatkowane przez odwiedzających Małopolskę w 2018 roku w zł na osobę wg wybranych państw



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





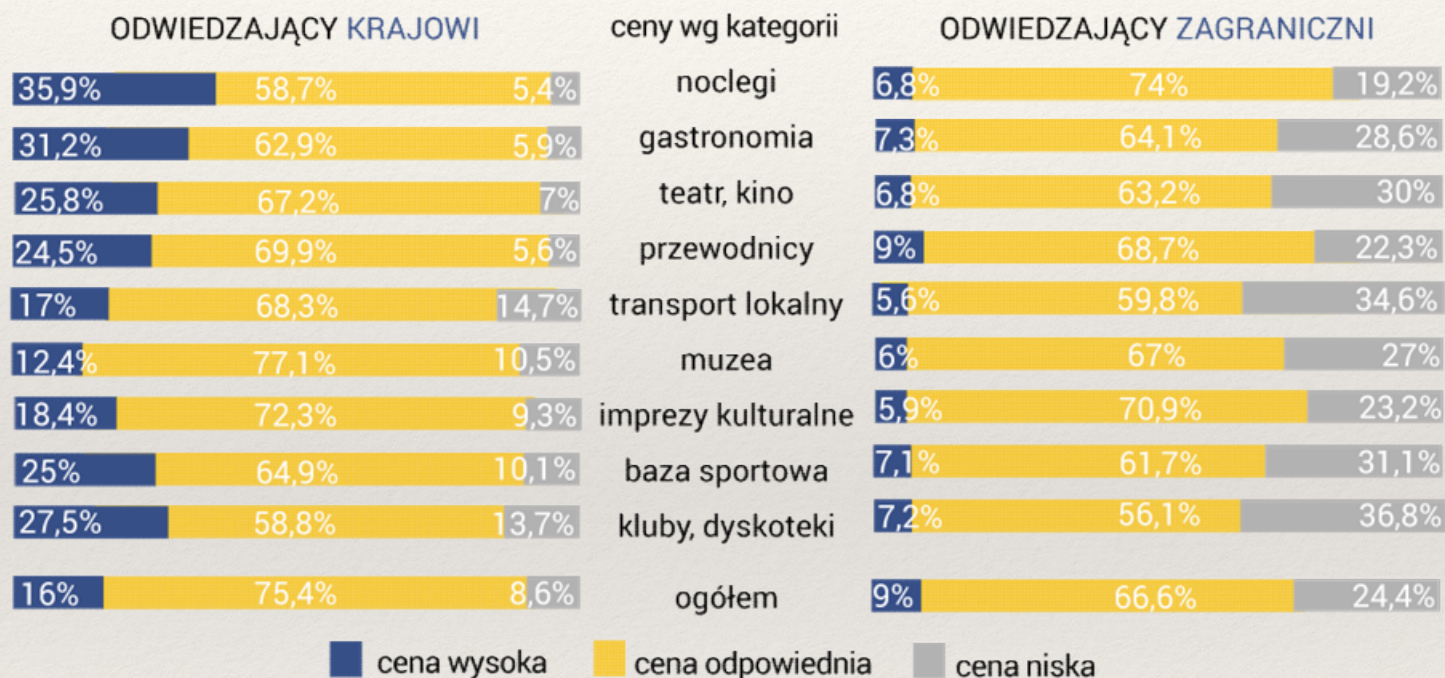
Elementy oferty turystycznej Małopolski w opinii odwiedzających



Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług



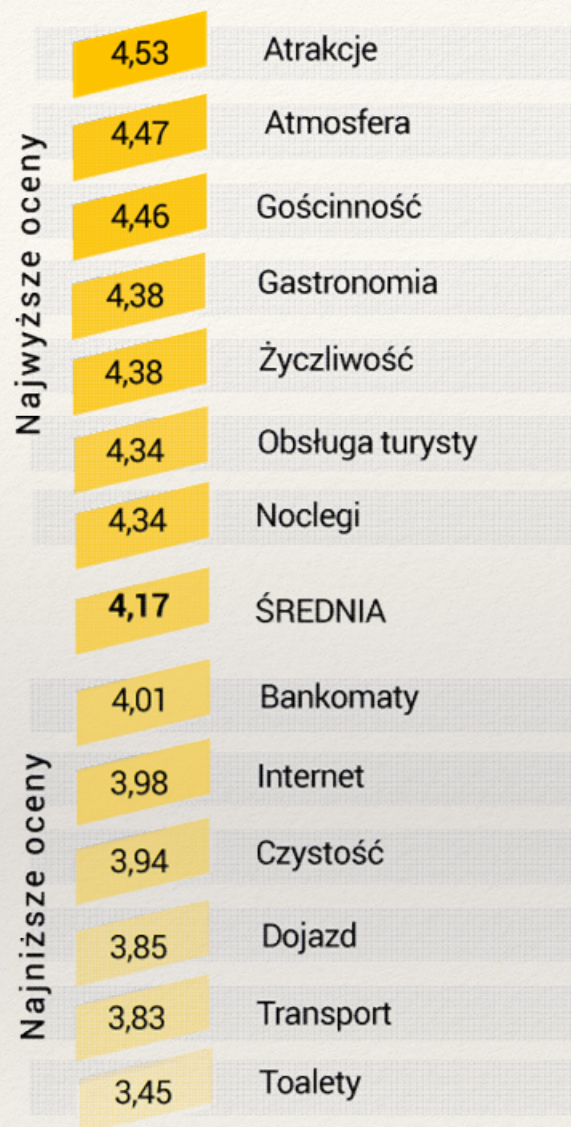
Ocena wysokości cen w stosunku do jakości świadczonych usług dokonana przez turystów odwiedzających Małopolskę w 2018 roku



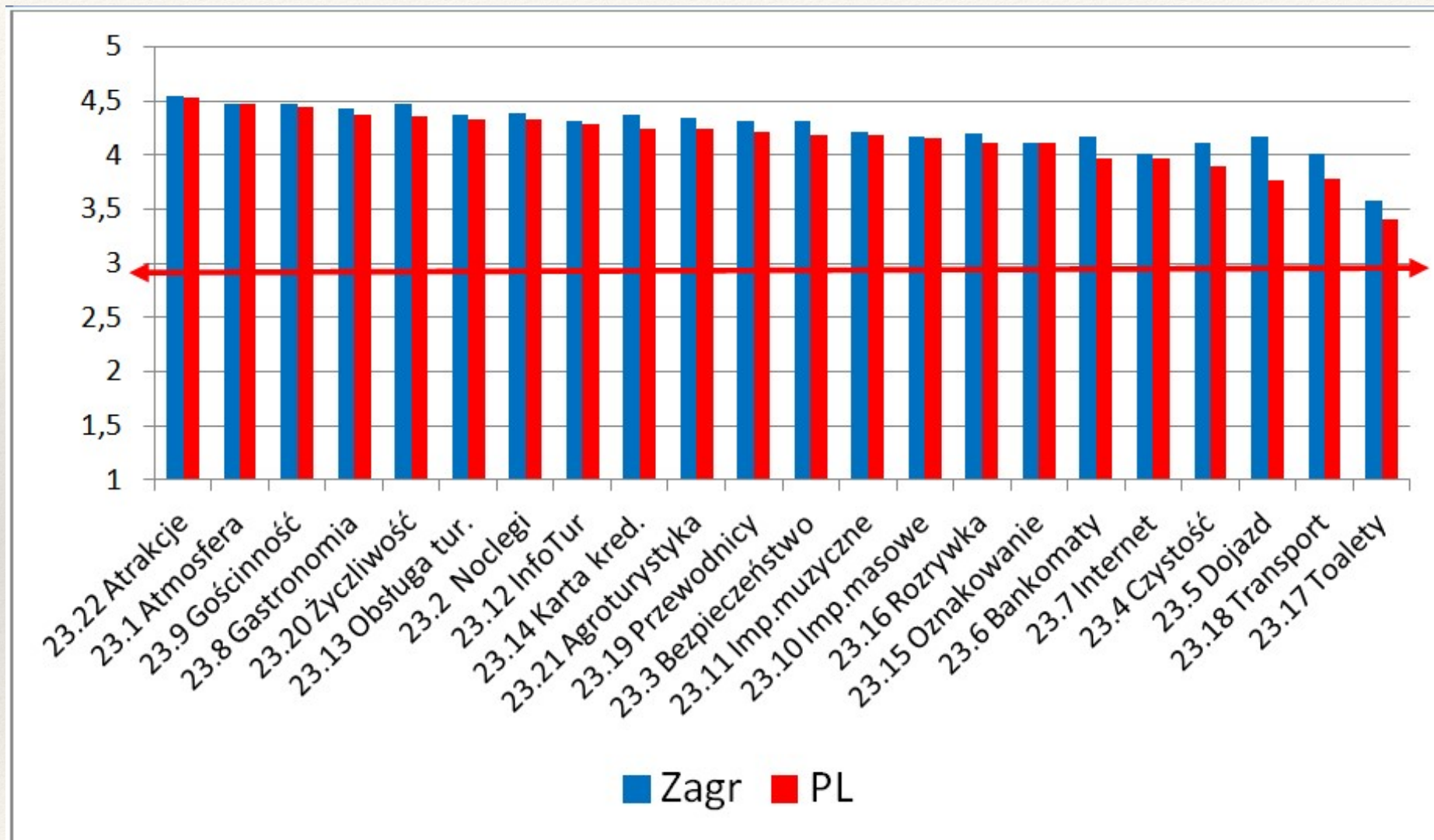
Średnie oceny odwiedzających Małopolskę w 2018 roku odnośnie do oferty turystycznej



Średnie oceny oferty turystycznej Małopolski w opinii odwiedzających



Średnie oceny oferty turystycznej województwa w opinii krajowców i obcokrajowców odwiedzających Małopolskę w 2018 roku





Efekt lojalności turystów względem Małopolski



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

Obliczając NPS respondentów dzieli się na trzy grupy:

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

pasywnych (odpowiadających w przedziale 7-8),

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

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

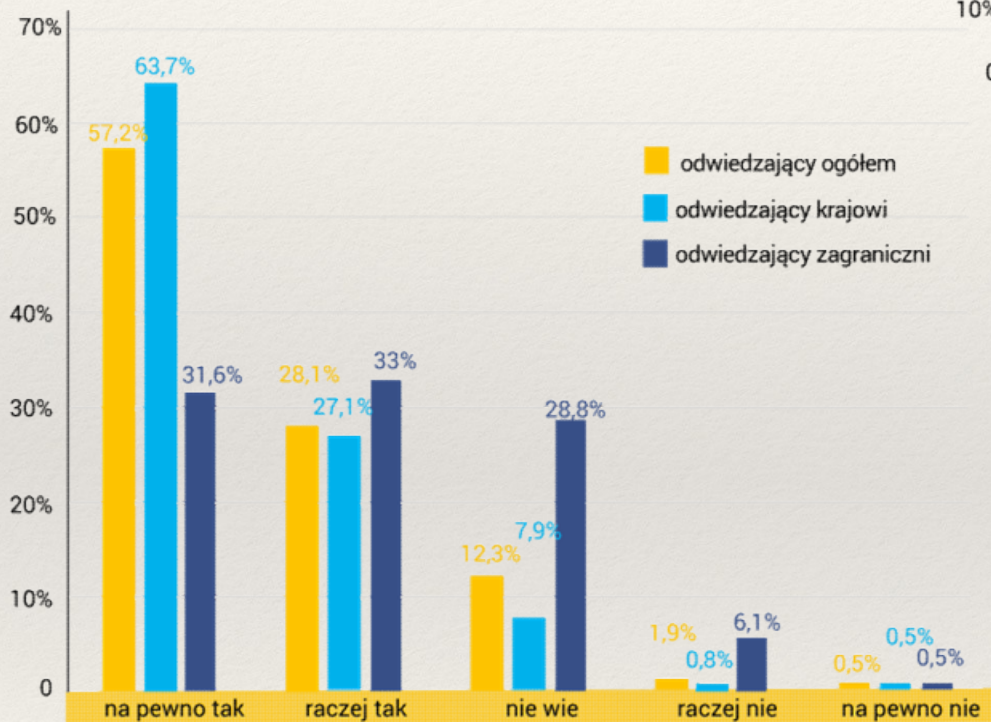
Sam wskaźnik NPS jest wynikiem prostego równania i otrzymuje się go po odjęciu procenta czynnych krytyków od procenta promotorów.

Wynik może być ujemny lub dodatni – w przedziale od -100% (kiedy wszyscy respondenci znajdują się w grupie krytyków) do 100%

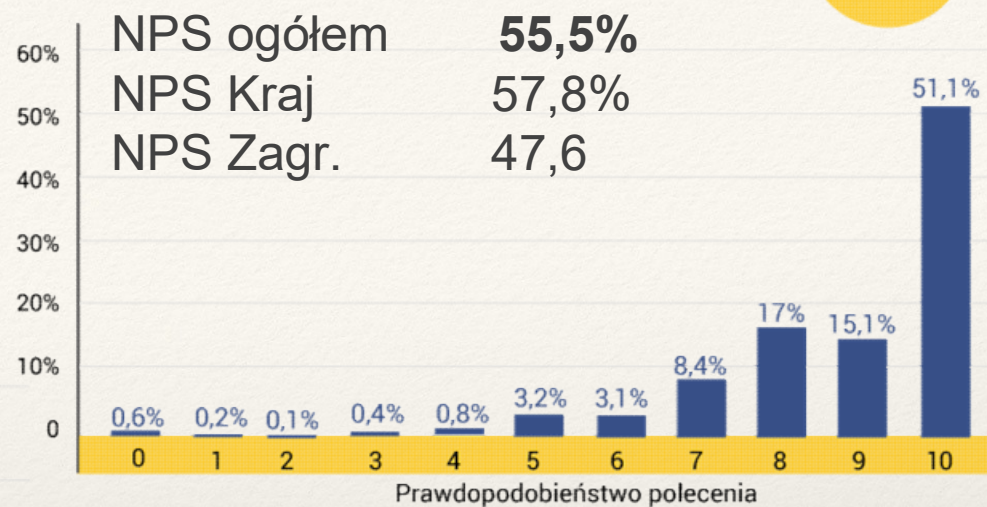
(gdy wszyscy respondenci są chętni do polecenia firmy / produktu). Zakłada się, że wskaźnik dodatni świadczy już o dobrych standardach, a przy wyniku **wyższym niż 50% można mówić o sukcesie.**



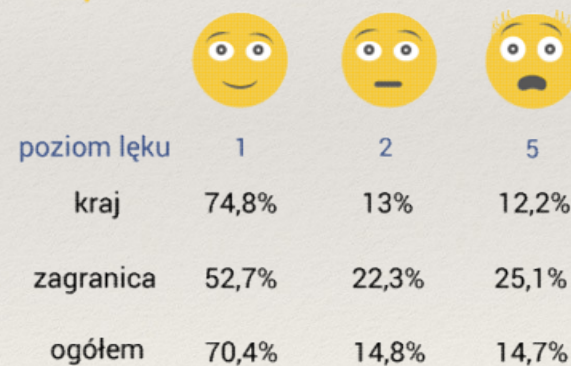
Deklaracja ponownego przyjazdu do Małopolski



Rekomendacja Małopolski znajomym



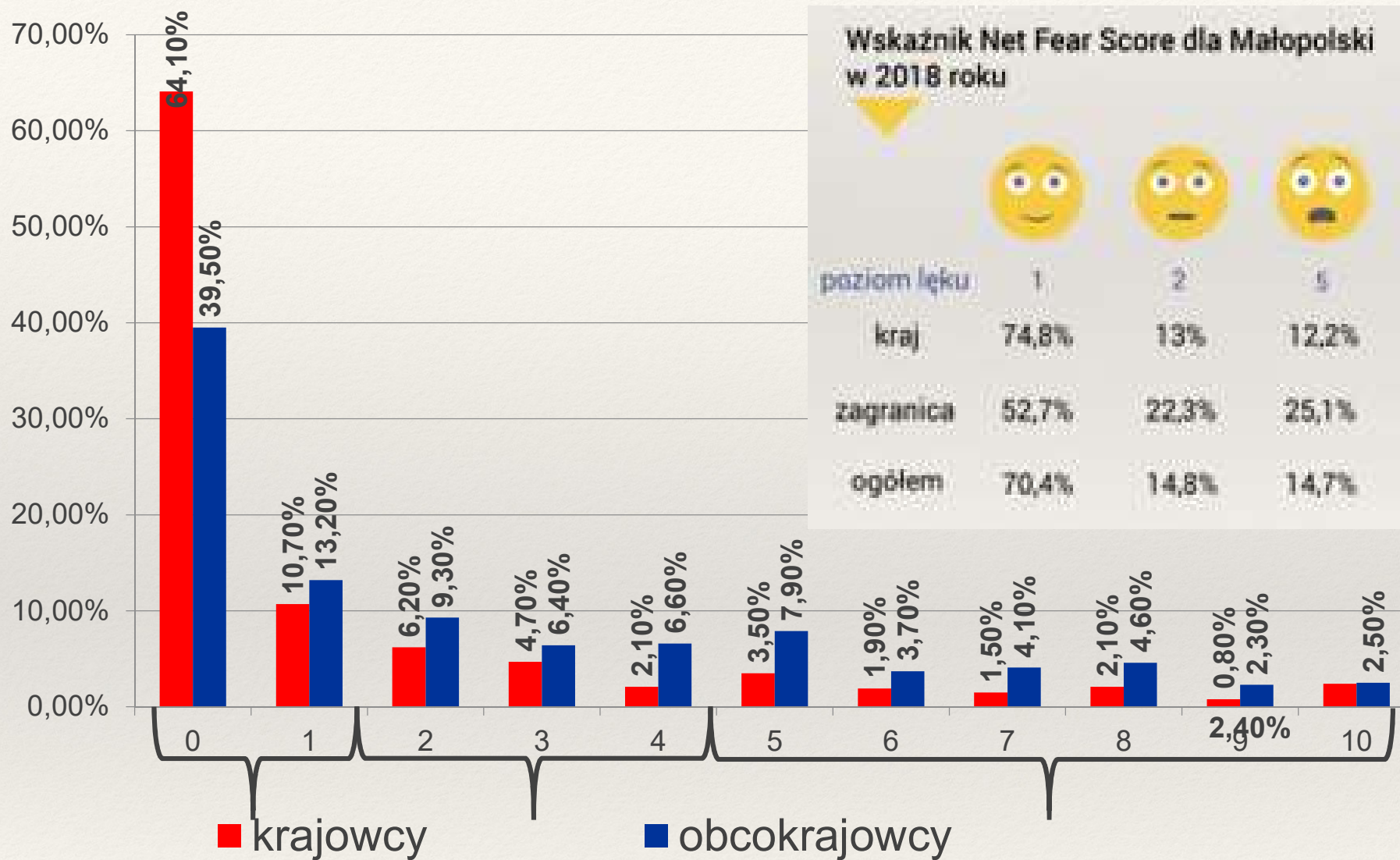
Wskaźnik Net Fear Score dla Małopolski w 2018 roku



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



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



Badania zrealizowane przez
Małopolską Organizację Turystyczną
dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego,
Departament Turystyki i Sportu

Koncepcja badawcza, metodyka badań,
analiza, opracowanie wyników:
dr Krzysztof Borkowski PhDr - red. nauk. Kierownik projektu
prof. dr hab. Tadeusz Grabiński
prof. UEK dr hab. Renata Seweryn
dr hab. Lucyna Rotter
mgr Leszek Mazanek
dr Ewa Grabińska
dr Bożena Alejziak

koordynator z ramienia MOT:
Agnieszka Bratek
Koordynator badań terenowych:
Katarzyna Halz
Opracowanie graficzne:
Kinga Synowska
zdjęcia: archiwum MOT

Projekt sfinansowano z budżetu Województwa Małopolskiego



**Dziękuję
za uwagę!
Krzysztof Borkowski**

