

# BADANIE RUCHU TURYSTYCZNEGO W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM W 2017 ROKU

---

SKRÓT RAPORTU KOŃCOWEGO

ZAMAWIAJĄCY:



**MAŁOPOLSKA**

**WOJEWÓDZTWO MAŁOPOLSKIE**

REPREZENTOWANE PRZEZ

URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

WYKONAWCA:

KONSORCJUM FIRM:

**PRACOWNIA ANALIZ SPOŁECZNYCH IPSYLON**

**Iwona Żuk**

**PRACOWNIA BADAWCZA BOSQO**

**Hubert Kawalec**

---

## 1. METODOLOGIA ORAZ PRZEBIEG BADANIA

Badanie ruchu turystycznego w Małopolsce w 2017 roku zostało zrealizowane metodą bezpośredniego wywiadu kwestionariuszowego (PAPI) wśród **6664 osób odwiedzających Małopolskę**. Badanie realizowano na przełomie stycznia i lutego oraz lipca i sierpnia – w 29 lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego. Uwzględniano opinie osób odwiedzających województwo małopolskie przez okres nie dłuższy niż jeden dzień (goście), jak i spędzających na jego terenie przynajmniej jedną noc (turyści). Pytania kierowano do odwiedzających z kraju i z zagranicy. Respondenci dobierani byli według stałej częstotliwości – do udziału w badaniu zapraszano co dwudziestego odwiedzającego daną lokalizację.

## 2. POZIOM RUCHU TURYSTYCZNEGO

W stosunku do 2016 roku szacuje się przyrost ruchu turystycznego o 6,7% w Małopolsce i o 5,1% w Krakowie. Przyrost ten jest nieznacznie większy wśród odwiedzających krajowych. **Region odwiedziło w 2017 roku 12,3 mln turystów, w tym niemal 3,2 mln spoza Polski.** Szacunkowych wycień dokonano na podstawie danych GUS oraz wyników badania ankietowego.

Tabela 1 Szacunkowa liczba turystów przyjeżdżających do Małopolski w roku 2017.

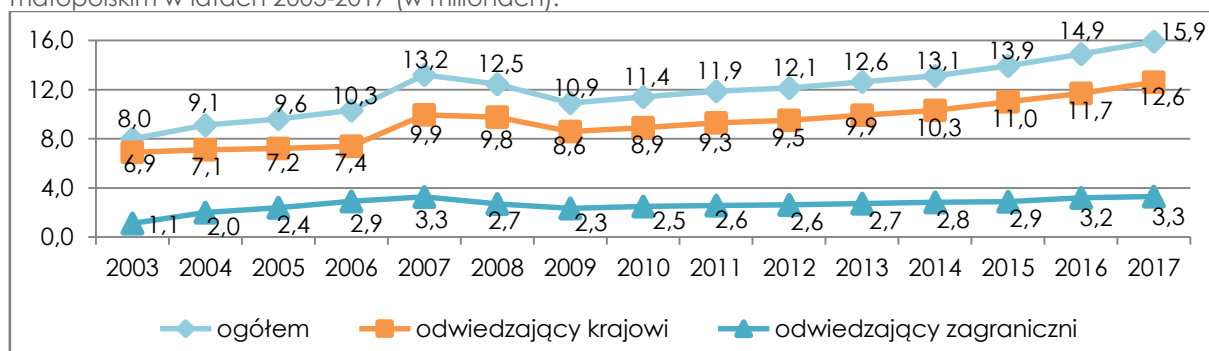
	LICZBA TURYSTÓW (w tys.)									zmiana 2016/ 2017
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
<b>MAŁOPOLSKA</b>										
Turyści krajowi	6 385	6 400	6 600	6 710	6 850	7 210	7 980	8 520	9 108	+6,9%
Turyści zagraniczni	2 155	2 300	2 370	2 400	2 540	2 580	2 720	2 980	3 162	+6,1%
Turyści ogółem	8 540	8 700	8 970	9 110	9 390	9 790	10 700	11 500	12 270	+6,7%
<b>KRAKÓW</b>										
Turyści krajowi	3 900	4 000	4 130	4 150	4 170	4 300	4 530	4 870	5 140	+5,5%
Turyści zagraniczni	1 950	2 200	2 220	2 250	2 340	2 400	2 520	2 730	2 850	+4,4%
Turyści ogółem	5 850	6 200	6 350	6 400	6 510	6 700	7 050	7 600	7 990	+5,1%

Uwzględniając ogół odwiedzających (turystów i gości,) szacuje się przyrost na poziomie 7,1% dla całego regionu i 6,8% dla stolicy regionu. **W roku 2017 do Małopolski przybyło blisko 16 mln odwiedzających.**

Tabela 2 Szacunkowa liczba odwiedzających przyjeżdżających do Małopolski w roku 2017.

	LICZBA ODWIEDZAJĄCYCH - TURYSTÓW I GOŚCI ŁĄCZNIE (w tys.)									zmiana 2016/ 2017
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
<b>MAŁOPOLSKA</b>										
Odwiedzający krajowi	8590	8900	9300	9510	9910	10300	11050	11740	12610	+7,4%
Odwiedzający zagraniczni	2330	2500	2570	2620	2720	2820	2890	3160	3350	+6,0%
Odwiedzający ogółem	10920	11400	11870	12130	12630	13120	13940	14900	15960	+7,1%
<b>KRAKÓW</b>										
Odwiedzający krajowi	5200	5400	5730	5850	6010	6220	6560	7020	7560	+7,6%
Odwiedzający zagraniczni	2100	2200	2320	2375	2425	2480	2610	2810	2940	+46%
Odwiedzający ogółem	7300	7700	8050	8225	8435	8700	9170	9830	10500	+6,8%

Wykres 1 Dynamika zmian ruchu odwiedzających krajowych i zagranicznych w województwie małopolskim w latach 2003-2017 (w milionach).



Województwo małopolskie, podobnie jak w latach ubiegłych, plasuje się na drugiej pozycji w kraju pod względem liczby turystów korzystających z noclegów – minimalnie wyprzedza je woj. mazowieckie, jednak druga pozycja jest niezagrażona, gdyż dystans do pozostałych regionów jest bardzo duży (wyliczenia na podstawie danych GUS).

Tabela 3 Odsetek turystów nocujących w poszczególnych województwach Polski w roku 2017.

Lp.	Województwo	Odsetek turystów korzystających z obiektów noclegowych (% z nocujących na terenie Polski)									
		2013 (cały rok)		2014 (cały rok)		2015 (cały rok)		2016 (cały rok)		2017 (I – IX)	
		ogółem	zagr.	ogółem	zagr.	ogółem	zagr.	ogółem	zagr.	ogółem	zagr.
1.	Mazowieckie	15,6	22,0	15,4	21,3	15,2	22,1	15,6	23,2	15,3	22,3
2.	Małopolskie	15,2	22,5	14,9	21,8	15,1	21,5	15,2	21,6	15,3	21,2
3.	Dolnośląskie	9,4	8,9	9,6	9,3	9,7	8,8	10,2	9,3	10,3	9,6
4.	Pomorskie	8,5	7,4	8,8	7,9	9,1	7,9	8,9	7,9	9,5	8,5
5.	Zachodniopomorskie	8,9	9,6	9,0	9,9	8,8	10,1	8,5	10,0	9,1	10,5
6.	Śląskie	8,0	5,8	8,0	5,8	8,0	5,8	8,0	5,8	7,9	5,5
7.	Wielkopolskie	6,9	4,6	7,0	4,9	7,0	4,9	6,7	4,8	6,2	4,6
8.	Kujawsko-pomorskie	3,7	1,7	3,7	1,6	3,9	1,8	4,0	1,9	4,1	1,9
9.	Warmińsko-mazurskie	4,5	3,3	4,4	3,2	4,2	2,8	4,3	2,5	4,1	2,8
10.	Reszta kraju (7 woj.)	19,3	14,2	19,2	14,3	19	14,3	18,6	13,0	18,2	13,1

### 3. WYDATKI PONOSZONE PRZEZ ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ

Oszacowania wydatków gości oraz turystów przyjeżdżających do Małopolski w 2017 roku dokonano na podstawie wyników badania realizowanego za pomocą wywiadów kwestionariuszowych. Dane pokazują, że odwiedzający zagraniczni wydają podczas wizyt w Małopolsce kwoty znacznie wyższe niż odwiedzający będący rezydentami Polski.

Tabela 4 Wydatki przypadające na jednego odwiedzającego w podziale na kategorie.

	ŚREDNI POZIOM WYDATKÓW 1 ODWIEDZAJĄCEGO (w PLN)					
	Wydatki na noclegi	Wydatki na usługi gastronomiczne	Wydatki na usługi komunikacyjne i podróżowanie po Małopolsce	Wydatki na bilety wstępu	Inne wydatki	Łącznie*
Turyści krajowi	344	221	119	145	181	896
Turyści zagraniczni	571	324	185	175	312	1451
Goście krajowi	-	52	54	61	54	178
Goście zagraniczni	-	83	70	92	91	471

\* łączna kwota wydatków nie jest sumą kwot na poszczególne typy wydatków, gdyż część respondentów nie podała kwoty szczegółowych, w wyliczeniu łącznej kwoty wykorzystano więcej danych niż licząc kwoty szczegółowe.

W porównaniu z rokiem ubiegłym zaobserwowano spadek średniego poziomu wydatków turystów zagranicznych oraz gości krajowych. Jednocześnie widoczny jest wzrost wydatków turystów krajowych, stanowiących najliczniejszą kategorię odwiedzających.

Tabela 5 Wydatki przypadające na jednego odwiedzającego Małopolskę w latach 2013-2017.

	ŚREDNI POZIOM WYDATKÓW 1 ODWIEDZAJĄCEGO (w PLN)					ZMIANA POZIOMU WYDATKÓW
	2013	2014	2015	2016	2017	2016/2017
Turyści krajowi	811	838	940	848	896	+5,7%
Turyści zagraniczni	1580	1470	1900	1484	1451	-2,3%
Goście krajowi	262	380	165	187	178	-5,0%
Goście zagraniczni	872	690	540	470	471	+0,2%

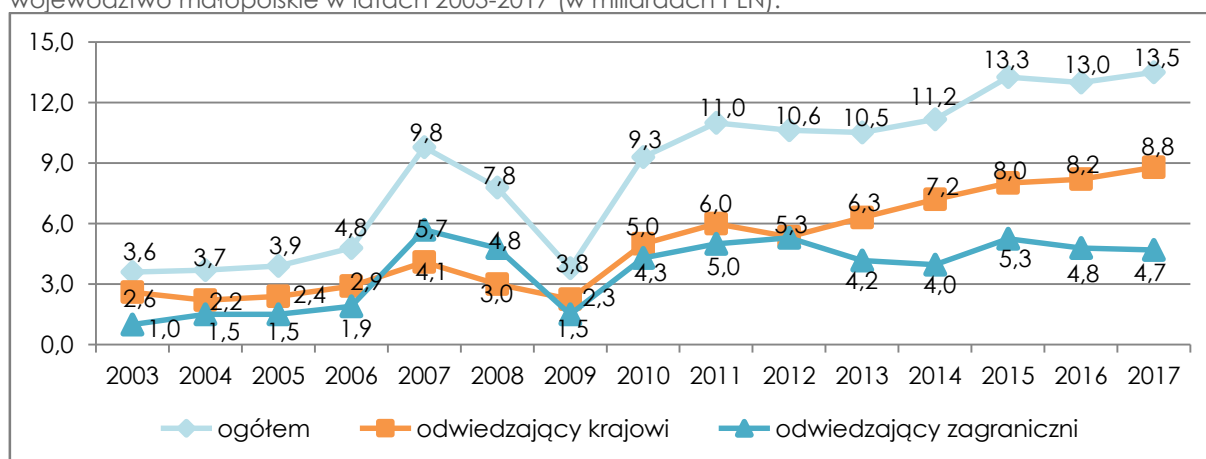
Na podstawie średnich kwot wydatkowanych przez poszczególne kategorie respondentów oraz ich udziału w ogólnej liczbie gości i turystów oszacować można, że **odwiedzający Małopolskę w 2017 roku wydali prawie 13,5 miliarda złotych.**

Tabela 6 Oszacowanie poziomu wydatków odwiedzających Małopolskę w 2017 roku.

	WYDATKI ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ (w miliardach PLN)					ZMIANA POZIOMU WYDATKÓW
	2013	2014	2015	2016	2017	2016/2017
Turyści krajowi	5,55	6,03	7,50	7,61	8,16	+7,2%
Turyści zagraniczni	4,01	3,81	5,17	4,66	4,59	-1,5%
Goście krajowi	0,80	1,18	0,51	0,63	0,62	-1,4%
Goście zagraniczni	0,16	0,16	0,09	0,09	0,09	-
ŁĄCZNIE	10,52	11,18	13,27	12,99	13,46	+3,6%

**W roku 2017 poziom wydatków wzrósł w stosunku do roku poprzedniego o 3,6%.** Około 35% tej kwoty to pieniądze pozostawione przez odwiedzających zagranicznych.

Wykres 2 Dynamika zmian w zakresie wydatków ponoszonych przez osoby odwiedzające województwo małopolskie w latach 2003-2017 (w miliardach PLN).

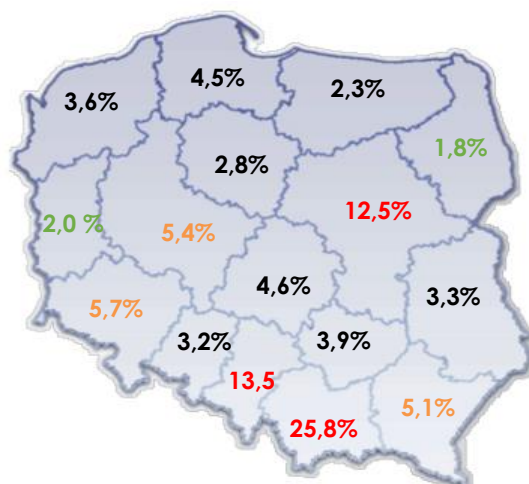


#### 4. POCHODZENIE OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ

Odwiedzający krajowi przybywają do Małopolski głównie z **woj. małopolskiego, śląskiego i mazowieckiego**. Wśród gości krajowych zdecydowanie przeważają mieszkańcy Małopolski (63%), a następnie Śląska (17%) i Podkarpacia (5%). Natomiast wśród turystów dominują mieszkańcy Małopolski (17%), Mazowsza (15%), a następnie Śląska (13%).

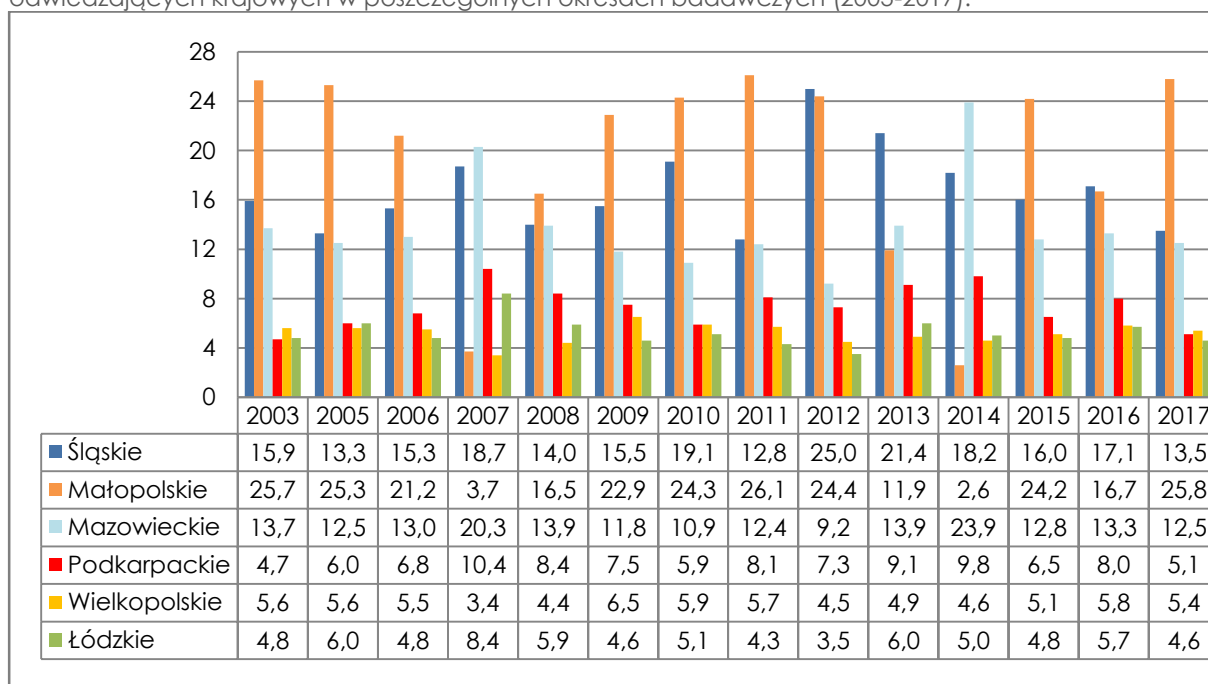
Wykres 3

Pochodzenie odwiedzających krajowych (ogółem).



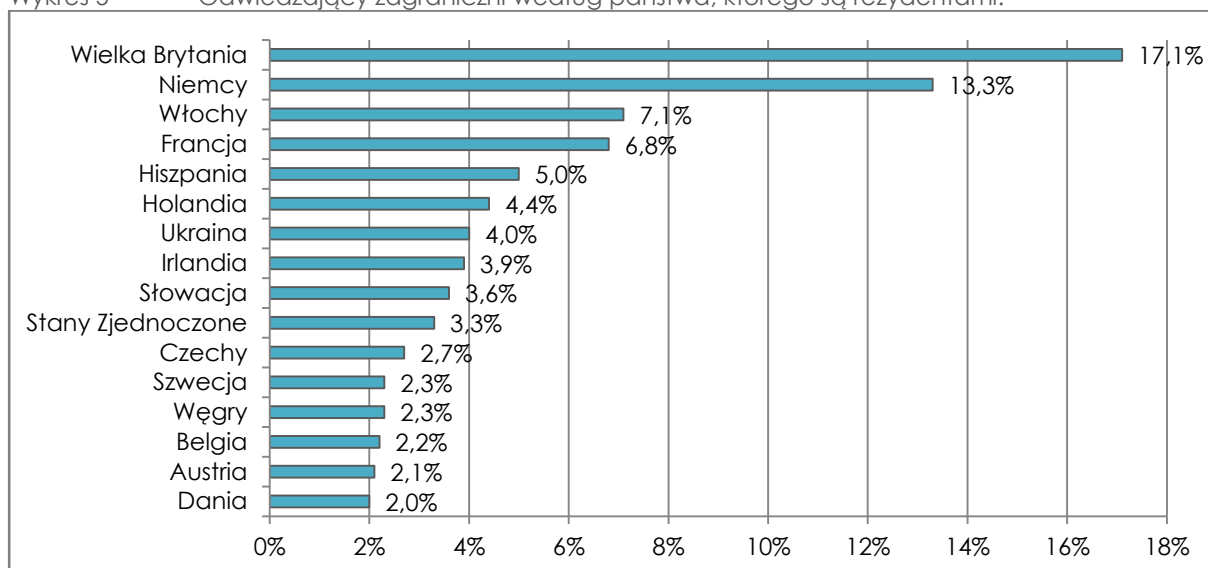
Porównując wyniki dotyczące pochodzenia odwiedzających krajowych uzyskane w 2017 roku z latami poprzednimi, widać, że poziom reprezentacji województwa mazowieckiego nie zmienił się w stosunku do roku ubiegłego, natomiast reprezentacja województwa małopolskiego wzrosła o 9 punktów procentowych, powracając do poziomu odnotowanego w 2015 roku, a także w latach 2009-2012. Województwo śląskie odnotowało najniższy wskaźnik reprezentacji w ciągu ostatnich sześciu lat, spadek ten nie jest jednak duży i nie zmienia faktu, iż Śląsk zajmuje drugie miejsce w hierarchii województw, z których przyjeżdżają odwiedzający.

Wykres 4 Udział procentowy mieszkańców poszczególnych województw wśród ogółu odwiedzających krajowych w poszczególnych okresach badawczych (2003-2017).



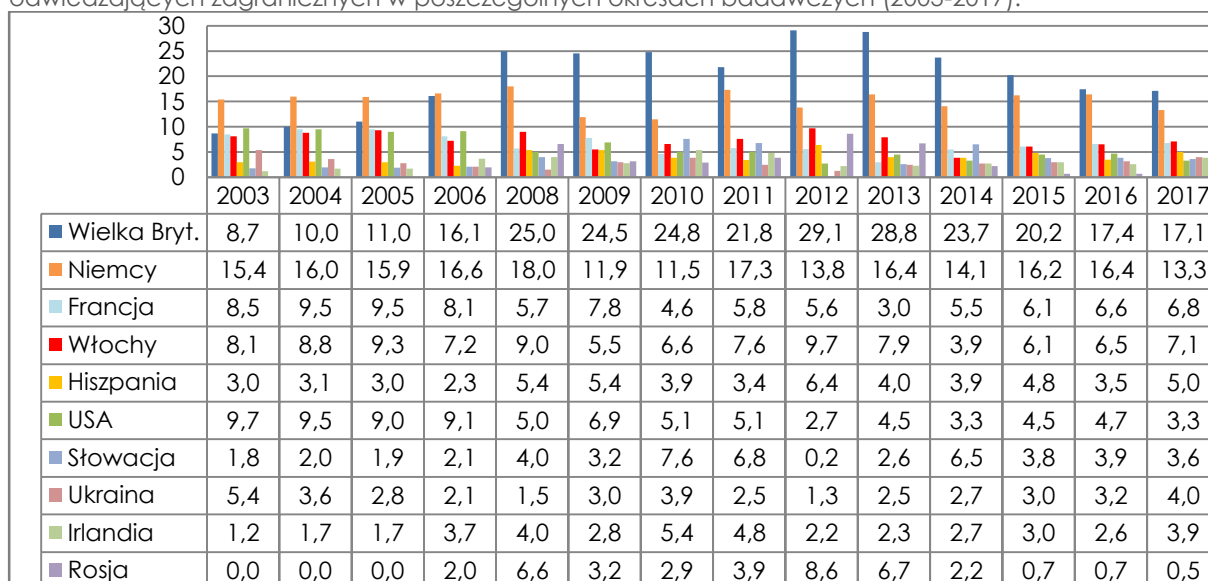
Odwiedzający zagraniczni przybywają do województwa małopolskiego najczęściej z **Wielkiej Brytanii** oraz **Niemiec**. Licznie reprezentowani są także obywatele Włoch i Francji. Łącznie odnotowano pobyt rezydentów 57 państw, jednak na wykresie nr 5 zaprezentowano tylko te kraje, których reprezentacja osiąga poziom co najmniej 2%.

Wykres 5 Odwiedzający zagraniczni według państwa, którego są rezydentami.



Porównując udział rezydentów poszczególnych państw w ogólnej liczbie rezydentów zagranicznych odwiedzających województwo małopolskie w ostatnich latach, nie widać szczególnie znaczących zmian. W przypadku dziesięciu analizowanych państw (wykres nr 6) poziom reprezentacji w ogólnej liczbie rezydentów zagranicznych przybywających do Małopolski zmienił się na poziomie nie większym jak 1,5 punktu procentowego. Wyjątek stanowi trzyprocentowy spadek reprezentacji rezydentów Niemiec, który nie pozbawił jednak Niemiec drugiej pozycji w rankingu państw, z których przybywają odwiedzający zagraniczni.

Wykres 6 Udział procentowy rezydentów poszczególnych państw w ogólnej liczbie odwiedzających zagranicznych w poszczególnych okresach badawczych (2003-2017).



## 5. CEL PODRÓŻY OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ

Zrealizowane badanie pokazało, iż we wszystkich czterech kategoriach respondentów **dominującymi celami przyjazdu do Małopolski są: wypoczynek, zwiedzanie zabytków oraz turystyka aktywna**. Turystyka aktywna jest istotniejsza dla odwiedzających krajowych (główny cel przyjazdu gości i drugi po wypoczynku cel przyjazdu turystów krajowych), natomiast odwiedzający zagraniczni znacznie częściej deklarują chęć zwiedzania zabytków. Wśród turystów zagranicznych istotnym celem wizyty w Małopolsce są również odwiedziny u krewnych/znajomych oraz rozrywka. W przypadku turystów krajowych zwraca uwagę znaczne zainteresowanie pobytami zdrowotnymi.

Tabela 7 Cele wizyty deklarowane przez odwiedzających Małopolskę w 2017 roku (w %).

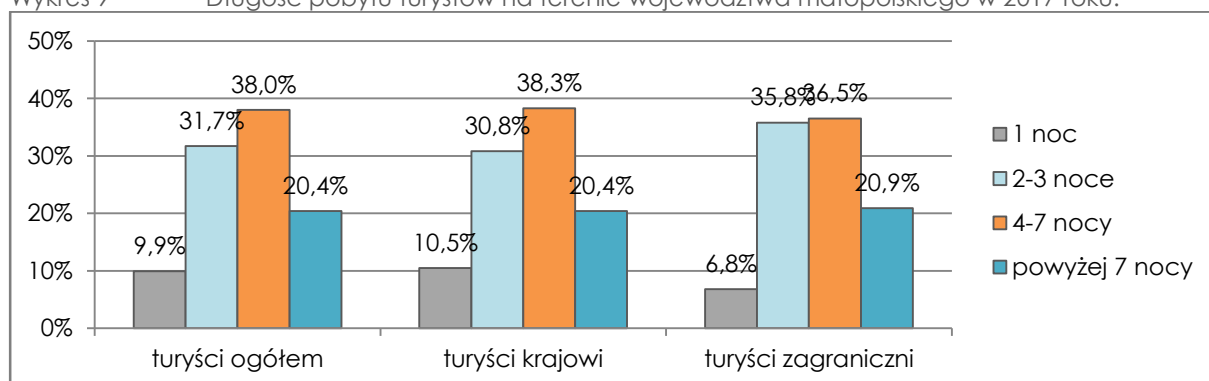
Lp.	Cel wizyty (w %)	Odwiedzający krajowi		Odwiedzający zagraniczni	
		goście	turyści	goście	turyści
1.	Wypoczynek	33,0	78,4	44,0	66,1
2.	Zwiedzanie zabytków	30,1	48,4	52,4	66,7
3.	Turystyka aktywna (w tym narciarstwo, rowery i wędrówki piesze)	42,1	51,1	19,0	27,1
4.	Odwiedziny u przyjaciół lub rodziny	13,1	16,1	11,9	23,7
5.	Rozrywka, pobyt w restauracjach	3,6	12,5	6,0	17,0
6.	Cel religijny	8,1	6,0	6,0	6,3
7.	Zakupy	4,8	6,0	4,8	13,3
8.	Sprawy służbowe/interesy	4,5	2,8	8,3	4,3
9.	Cel zdrowotny	4,6	10,8	4,8	3,9

Biorąc pod uwagę specyfikę sezonu zimowego i znaczenie sportów zimowych dla rozwoju turystyki w woj. małopolskim warto podkreślić, że 62% odwiedzających krajowych oraz 19% odwiedzających zagranicznych, ankietowanych w I kwartale 2017 roku, deklarowało korzystanie z infrastruktury narciarskiej. Narciarstwo i snowboarding to cele podróży do Małopolski, które zyskują na znaczeniu wśród odwiedzających krajowych. **Szacuje się, że z oferty narciarskiej Małopolski skorzystało w I kwartale 2017 roku ok. 1,9 mln osób.**

## 6. DŁUGOŚĆ I CZĘSTOTLIWOŚĆ POBYTU W MAŁOPOLSCE

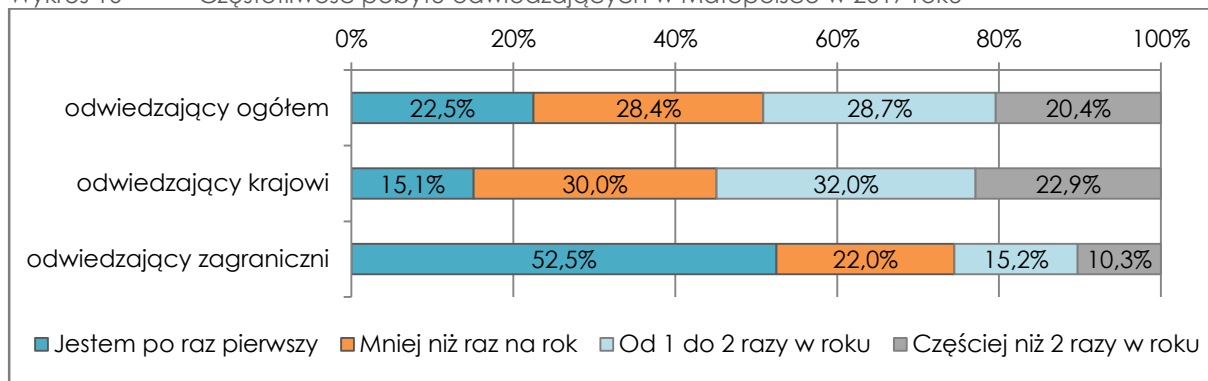
Turyści przebywający w Małopolsce w 2017 roku najczęściej zdecydowali się na pobyt liczący od 4 do 7 nocy (38%), natomiast 31,7% deklarowało pobyt obejmujący od 2 do 3 noclegów. Z jednego noclegu korzystał co dziesiąty turysta, natomiast co piąty nocował na obszarze Małopolski powyżej 7 razy. W bieżącym okresie badawczym średnia liczba noclegów deklarowana przez odwiedzających krajowych jest mniejsza od deklarowanej przez odwiedzających zagranicznych. Czas pobytu turystów krajowych w Małopolsce nie uległ istotnym zmianom, natomiast w przypadku turystów zagranicznych uległ nieznacznemu skróceniu w stosunku do roku ubiegłego.

Wykres 9 Długość pobytu turystów na terenie województwa małopolskiego w 2017 roku.



Pobyt w Małopolsce po raz pierwszy w życiu deklarowało 15% odwiedzających krajowych i 52% odwiedzających zagranicznych. Częściej niż 2 razy w roku Małopolskę odwiedza 23% odwiedzających krajowych oraz 10% rezydentów innych państw.

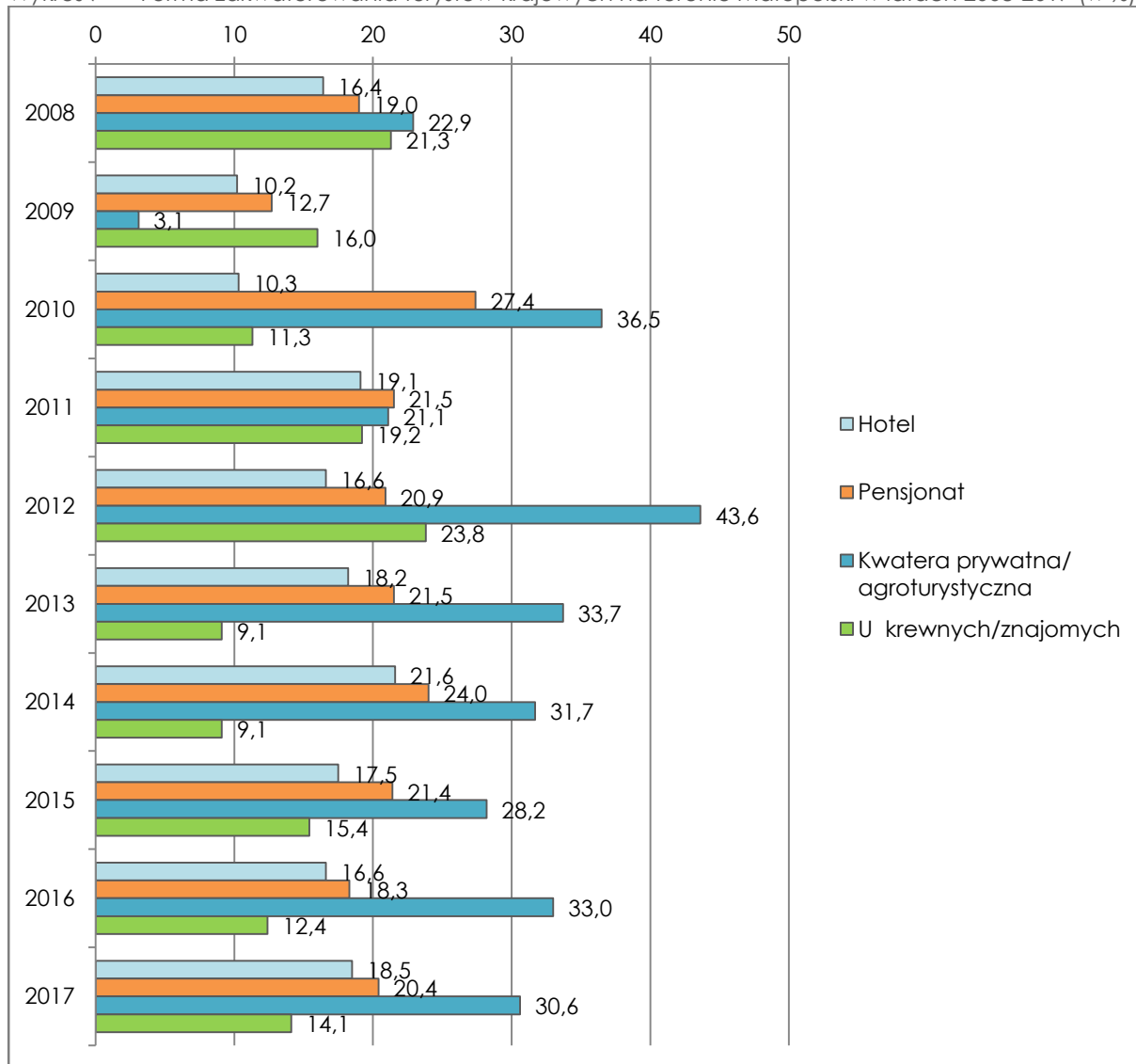
Wykres 10 Częstotliwość pobytu odwiedzających w Małopolsce w 2017 roku



## 7. FORMA ZAKWATEROWANIA

Wśród turystów polskich największą popularnością cieszą się kwatery prywatne (w tym agroturystyczne), wybierane przez niemal co trzeciego odwiedzającego Małopolskę, a w drugiej kolejności pensjonaty wybierane przez co piątego odwiedzającego region. Niewiele mniejszy procent turystów krajowych nocuje w hotelach (18,5%). Z bazy noclegowej nie korzysta 14,1% turystów krajowych – osoby te nocowały u rodziny lub znajomych. Hierarchia preferowanych form zakwaterowania nie zmieniła się w ostatnich latach.

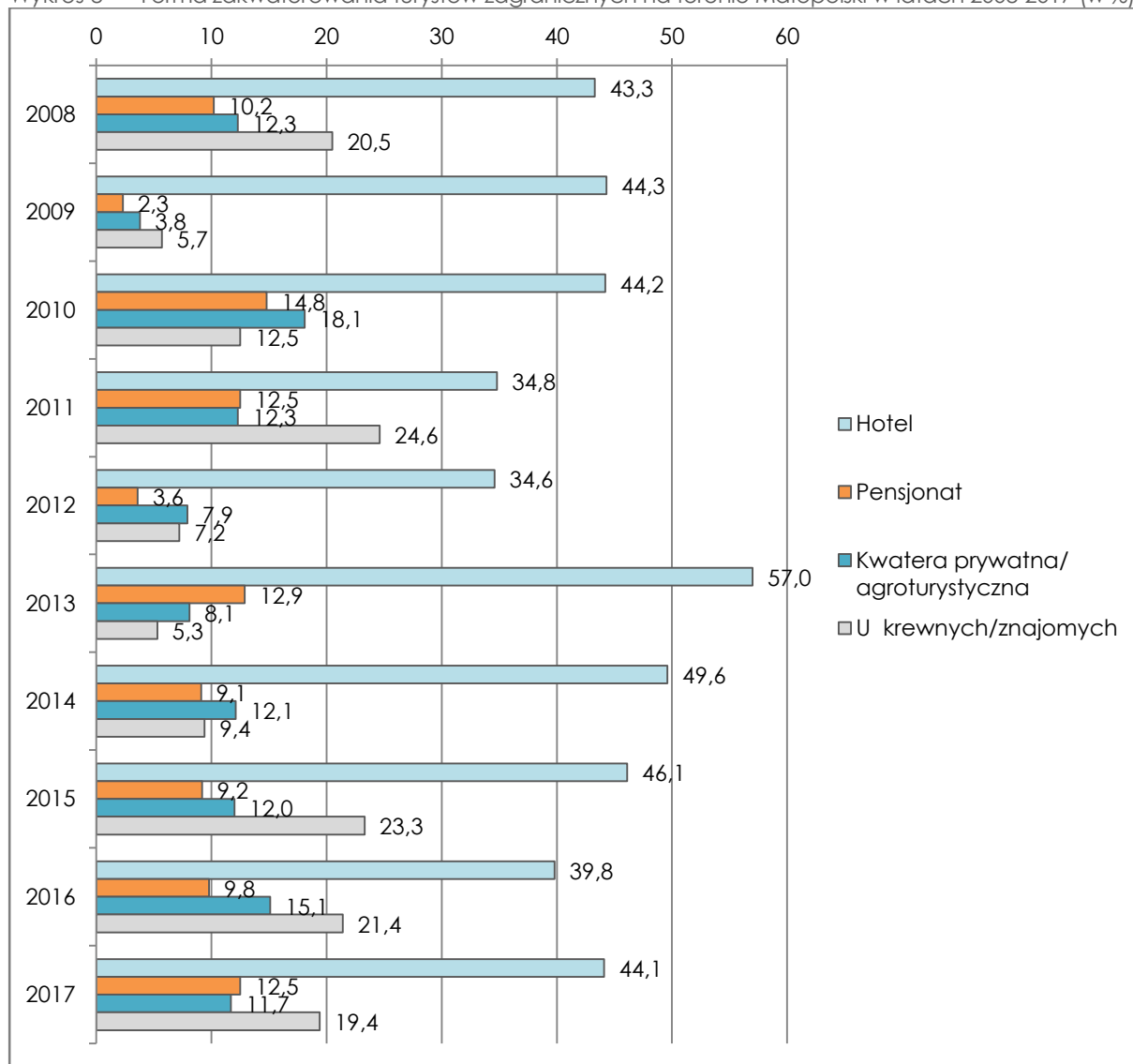
Wykres 7 Forma zakwaterowania turystów krajowych na terenie Małopolski w latach 2008-2017 (w %).





Turyści zagraniczni znacznie częściej niż krajowi korzystają podczas pobytu w Małopolsce z noclegów w hotelach – taką formę zakwaterowania wybrało ponad 44% turystów zagranicznych. Koncentrując się wyłącznie na obiektach noclegowych, na drugim miejscu wymienić należy pensjonaty oraz kwatery prywatne (w tym agroturystyczne). Z obu tych form zakwaterowania korzystało około 12% turystów z zagranicy. Średnio, co dziesiąty turysta spoza Polski zatrzymał się w hostelu. Należy zauważyć, że znaczna część odwiedzających zagranicznych, tj. 19,4%, nie korzystała z obiektów noclegowych, lecz z zakwaterowania u znajomych i członków rodziny.

Wykres 8 Forma zakwaterowania turystów zagranicznych na terenie Małopolski w latach 2008-2017 (w %).



## 8. ŚRODEK TRANSPORTU ODWIEDZAJĄCYCH WOJEWÓDZTWO MAŁOPOLSKIE

Osoby decydujące się na odwiedzenie Małopolski w 2017 roku najczęściej docierały na jej obszar za pomocą samochodu – łącznie z tej formy transportu skorzystało 67% przyjezdnych. Pozostałe środki transportu wykorzystywane są ze zdecydowanie mniejszą częstotliwością: bus/autokar wycieczkowy (11,4%), bus/autobus kursowy (10,8%), pociąg (9,8%), samolot (6,9%). **Środek transportu silnie różnicuje odwiedzających krajowych i zagranicznych.**

Wśród odwiedzających krajowych zdecydowanie dominuje transport samochodowy, a transport lotniczy wykorzystywany jest w stopniu marginalnym - przez mniej niż 0,5%

podróżnych. Rozkład odpowiedzi udzielonych przez gości i turystów krajowych jest zbliżony, jednak widać, że z autokarów/busów wycieczkowych korzystają znacznie częściej turyści.

Goście i turyści zagraniczni, podobnie jak krajowi, najczęściej przyjeżdżają samochodami, jednak skala wykorzystania aut jest mniejsza, ze względu na samolotów. Z transportu lotniczego korzystało 41,9% turystów i 33,7% gości zagranicznych, co dowodzi, że samoloty są wykorzystywane przez osoby z zagranicy niewiele rzadziej niż samochody.

Tabela 8 Środek transportu odwiedzających wykorzystywany w podróży do Małopolski.

Lp.	Środek transportu	Odwiedzający krajowi		Odwiedzający zagraniczni	
		turyści	goście	turyści	goście
1.	Samochód	69,7%	75,2%	45,7%	56,6%
2.	Samolot	0,4%	0,3%	41,9%	33,7%
3.	Pociąg	10,4%	6,3%	11,1%	12,0%
4.	Bus kursowy/regularnej linii	10,6%	13,0%	9,2%	12,0%
5.	Bus wycieczkowy/autokar	13,0%	4,1%	12,3%	7,2%
7.	Inny środek transportu	0,8%	2,7%	2,1%	1,2%

Procenty nie sumują się do 100, ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi.

## 9. NAJWIĘKSZE ATRAKCJE TURYSTYCZNE WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Odwiedzający krajowi pytani o najbardziej atrakcyjne miejsca w województwie małopolskim, wskazywali najczęściej na Kraków. W drugiej kolejności wymieniano Zakopane, a następnie „góry”, Wieliczkę (Kopalnia Soli), Oświęcim (Muzeum Auschwitz-Birkenau) oraz Krynicy Zdrój. Kraków i Zakopane utrzymują swoje czołowe miejsca w hierarchii atrakcji, jednocześnie utrwała się pozycja „gór” w czołówce hierarchii, a częstotliwość wskazań na Oświęcim ponownie wzrasta.

Tabela 9 Główne atrakcje regionu w opinii odwiedzających krajowych w 2017 roku.

Lp.	Lokalizacja	Liczba wskazań	Procent odwiedzających
1.	Kraków	3665	55,0%
w tym:	Kraków - Wawel	379	5,7%
	Kraków - Rynek	357	5,4%
2.	Zakopane (w tym: Gubałówka)	2649	39,8%
3.	Góry	1419	21,3%
4.	Wieliczka (Kopalnia Soli)	843	19,6%
5.	Oświęcim (Muzeum Auschwitz-Birkenau)	669	10,0%
6.	Krynica Zdrój (w tym: Jaworzyna Krynicka)	640	9,6%
7.	Szczawnica	467	7,0%
8.	Wadowice (w tym: Dom Jana Pawła II)	434	6,5%
9.	Białka Tatrzańska	394	5,9%
10.	Bukowina Tatrzańska	281	4,2%

Kraków jest kluczową atrakcją regionu także dla rezydentów zagranicznych, którzy odwiedzili Małopolskę w 2017 roku – jednak tegoroczny wynik uznać należy za rekordowy, gdyż na Kraków wskazało 90% odwiedzających spoza Polski. W drugiej kolejności wymieniano Zakopane, a następnie Wieliczkę (Kopalnię Soli), Oświęcim (Muzeum Auschwitz-Birkenau), góry oraz Wadowice (Dom Jana Pawła II). Odwiedzający z zagranicy wymieniali mniejszą liczbę lokalizacji niż odwiedzający krajowi – odpowiedzi były znacznie bardziej ujednoczone.

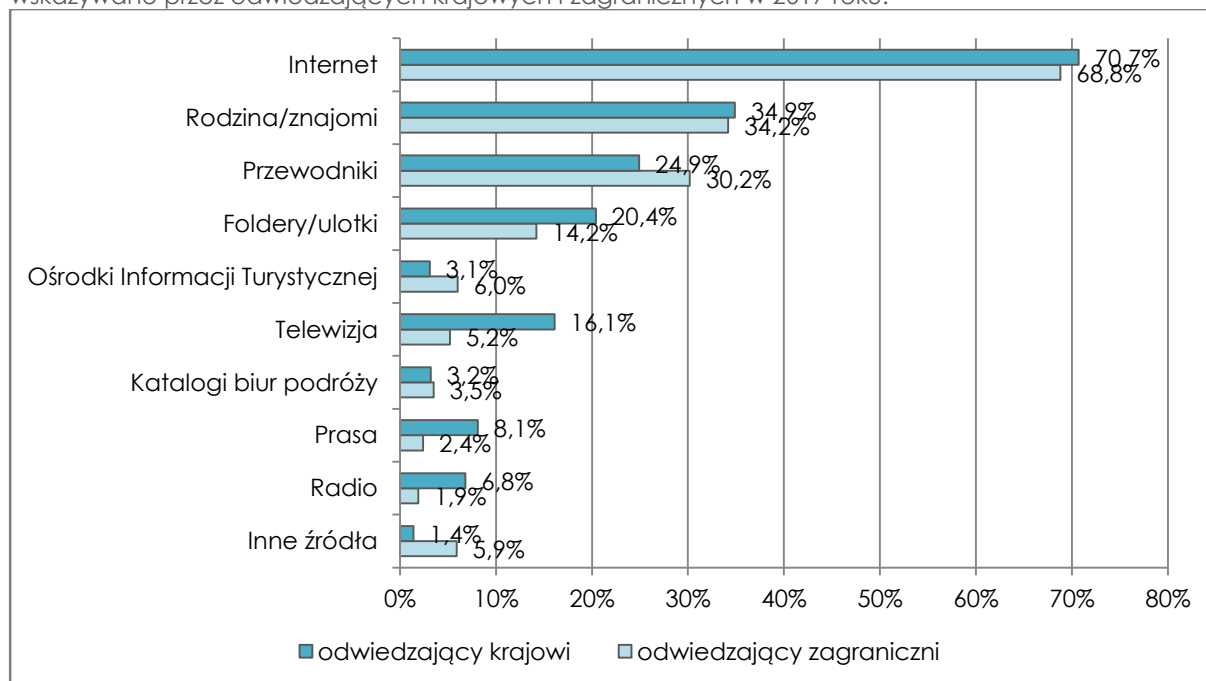
Tabela 10 Główne atrakcje regionu w opinii odwiedzających zagranicznych w 2017 roku.

Lp.	Lokalizacja	Liczba wskazań	Procent odwiedzających
1.	Kraków	951	90,0%
w tym:	Kraków – Wawel	172	16,3%
2.	Kraków – Rynek	125	11,8%
3.	Zakopane (w tym: Gubałówka)	293	27,7%
4.	Wieliczka (Kopalnia Soli)	270	25,5%
5.	Oświęcim (Muzeum Auschwitz-Birkenau)	172	16,3%
6.	Góry	145	13,7%
7.	Wadowice (Dom Jana Pawła II)	64	6,1%
8.	Bochnia (Kopalnia Soli)	45	4,3%
9.	Krynica (w tym: Jaworzyna Krynicka)	40	3,8%
10.	Tarnów	37	3,5%

## 10. ŹRÓDŁA INFORMACJI O MAŁOPOLSCE

Uzyskane wyniki pokazują jednoznacznie, iż **najważniejszym źródłem wiedzy jest Internet**, w którym informacji o Małopolsce poszukiwało 70,7% odwiedzających krajowych i 68,8% odwiedzających zagranicznych. W drugiej kolejności wskazywano na pozyskiwanie wiedzy o regionie i jego atrakcjach od rodziny i znajomych (ok. 34% odwiedzających), a następnie na wykorzystanie przewodników turystycznych, choć te są popularniejsze wśród odwiedzających z zagranicy (30,2%) niż z Polski (24,9%). Istotnym źródłem wiedzy o Małopolsce, dla obu kategorii odwiedzających, są foldery i ulotki, natomiast media tradycyjne (prasa, radio, telewizja) to źródło wiedzy istotne raczej dla odwiedzających krajowych niż zagranicznych. Na telewizję, prasę lub radio, jako źródła wiedzy o regionie wskazało łącznie 31% rezydentów krajowych i tylko 9,5% rezydentów zagranicznych.

Wykres 11 Źródła informacji o województwie małopolskim lub odwiedzanych miejscach wskazywane przez odwiedzających krajowych i zagranicznych w 2017 roku.



## 11. OCENA JAKOŚCI OFERTY TURYSTYCZNEJ WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO

Jakość wszystkich aspektów małopolskiej oferty turystycznej została oceniona bardzo pozytywnie, na poziomie przekraczającym 4 punkty w pięciostopniowej skali ocen. Wyjątek stanowi jedynie ocena jakości dojazdów dokonana przez odwiedzających krajowych - średnia ta kształtuje się na poziomie 3,83 pkt. Najwyższą średnią ocen uzyskała atmosfera i życzliwość mieszkańców oraz atrakcje turystyczne – zarówno wśród odwiedzających z Polski, jak i z zagranicy. W większości aspektów, wyższe średnie ocen odnotowano wśród odwiedzających zagranicznych, za wyjątkiem ocen bazy noclegowej oraz atmosfery i życzliwości, które nieznacznie lepiej postrzegają odwiedzający krajowi.

Wyniki uzyskane wśród **odwiedzających krajowych** w bieżącym okresie badawczym są bardzo zbliżone do uzyskanych w roku 2016. Pomimo, iż w wielu wymiarach widoczne są spadki średniej ocen to zmiany te nie przekraczają poziomu 0,1 pkt. Istotniejsze pogorszenie opinii widać jedynie wśród gości krajowych i dotyczy średniej ocen atrakcji turystycznych oraz obsługi turystycznej. W przypadku odwiedzających zagranicznych widoczna są pozytywne zmiany w zakresie ocen jakości oferty turystycznej - jedynie ocena atmosfery i życzliwości nie jest wyższa w porównaniu z rokiem 2016.

Tabela 11 Średnie ocen jakości oferty turystycznej (skala pięciostopniowa).

Lp.	Aspekt oferty turystycznej	Średnia ocena jakości oferty turystycznej	
		odwiedzający krajowi	odwiedzający zagraniczni
1.	Atrakcje turystyczne	4,42	4,46
2.	Baza noclegowa	4,35	4,33
3.	Baza gastronomiczna	4,34	4,39
4.	Obsługa turystyczna/usługi przewodnickie	4,32	4,37
5.	Bezpieczeństwo	4,36	4,43
6.	Dojazd	3,83	4,17
7.	Informacja turystyczna	4,22	4,30
8.	Atmosfera/życzliwość/gościnność	4,61	4,52
9.	Transport/skomunikowanie	4,04	4,21
10.	Czystość w miejscach publicznych	4,10	4,28

**Większość odwiedzających uznała ceny usług turystycznych za adekwatne do jakości lub też za niskie (od 86% do 94%).** Poglądy o zbyt wygórowanych cenach wyrażano najczęściej w kontekście biletów wstępu do atrakcji turystycznych, w drugiej kolejności: względem usług gastronomicznych oraz kosztów transportu. Odwiedzający zagraniczni znacznie częściej niż krajowi uznawali ceny za niskie w stosunku do jakości, a rzadziej za zbyt wygórowane.

Szczegółowa ocena **jakości pracy punktów Małopolskiego Systemu Informacji Turystycznej**, w takich zakresach, jak dostępność, wyposażenie w materiały informacyjne oraz kompetencja i życzliwość pracowników, ukształtowała się **na wysokim poziomie wynoszącym 4,25 pkt** w pięciopunktowej skali ocen. Najwyżej oceniano życzliwość pracowników punktów (4,27 pkt), a najniżej, choć nadal wysoko, umiejętność komunikacji w językach obcych (4,03 pkt).

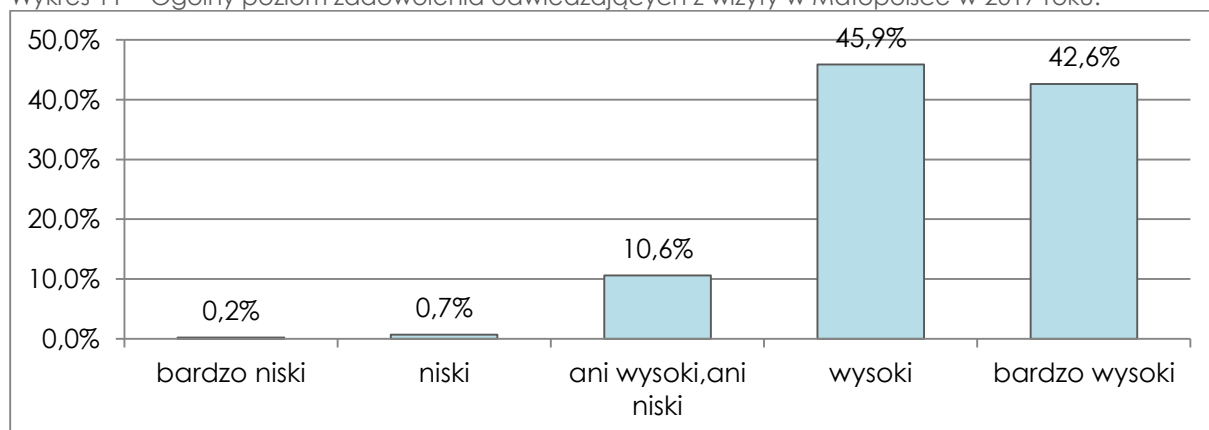
Osoby korzystające z **oferty specjalistycznej** w regionie, bardzo pozytywnie oceniły jej jakość. Średnia ocen oferty narciarskiej wynosi 4,52 pkt, oferty agroturystycznej (4,36 pkt) natomiast oferty dla osób podróżujących z dziećmi (4,25 pkt). Warto zaznaczyć, że wspomniane średnie ocen jakości oferty specjalistycznej wzrosły w stosunku do roku ubiegłego.

## 12. POZIOM ZADOWOLENIA Z POBYTU W MAŁOPOLSCE. ATUTY I MANKAMENTY REGIONU

Poziom zadowolenia odwiedzających z pobytu w województwie małopolskim jest bardzo wysoki. Osoby deklarujące wysoki i bardzo wysoki poziom zadowolenia stanowią łącznie blisko 89% odwiedzających, a opinie o niskim lub bardzo niskim poziomie satysfakcji z pobytu wyraził mniej niż 1% odwiedzających. Zadowolenie z pobytu nie różnicuje istotnie odwiedzających krajowych i zagranicznych. Średni poziom satysfakcji z pobytu jest nieznacznie niższy w roku bieżącym (4,30 pkt) niż w roku ubiegłym (4,34 pkt).

Dowodem wysokiego poziomu zadowolenia osób odwiedzających Małopolskę jest też fakt, że niemal 99% odwiedzających zadeklarowało chęć polecenia wizyty w województwie małopolskim swojej rodzinie i znajomym, a ponad 97% zadeklarowało chęć ponownego odwiedzenia Małopolski w celach turystycznych.

Wykres 11 Ogólny poziom zadowolenia odwiedzających z wizyty w Małopolsce w 2017 roku.



**Mocne strony Małopolski** wymieniane przez odwiedzających w formie otwartej to przede wszystkim:

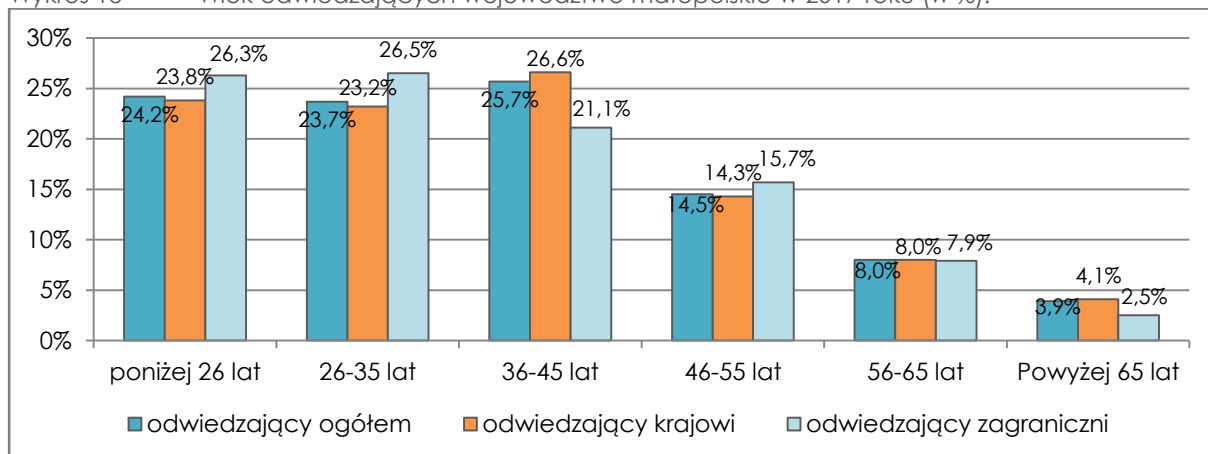
- piękno przyrody i warunki krajobrazowe (ukształtowanie terenu, malownicze krajobrazy, klimat, powietrze, walory uzdrowiskowe);
- dziedzictwo historyczne, zabytki i piękna architektura (duża liczba i dobry stan zabytków, miejsca kultu religijnego);
- mnogość i zróżnicowanie atrakcji (atrakcje dla osób w różnym wieku, z różnymi zainteresowaniami, na każdą porę roku i w niewielkiej odległości);
- rozbudowana infrastruktura umożliwiająca turystykę aktywną i uprawianie sportów (stoki, baseny, termy, szlaki piesze i rowerowe).

Większość **słabych stron woj. małopolskiego** sprowadza się do kwestii infrastruktury drogowej, a w szczególności złego stanu i zbyt małej przepustowości dróg (szczególnie na obszarze Podhala i prowadzących na Podhale). Zauważyć jednak należy, że dużą część odwiedzających krytykuje zły stan powietrza (smog) oraz brud w przestrzeni publicznej. Odwiedzający zwracają również uwagę na zbyt wygórowane cechy niektórych usług turystycznych oraz nadmierne zatłoczenie atrakcyjnych turystycznie miejsc.

## 13. PROFIL SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNY OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH MAŁOPOLSKĘ

Osoby do 45 roku życia stanowią niemal 3/4 ogółu odwiedzających Małopolskę. Niemal 1/4 to osoby mające nie więcej jak 25 lat. Struktura wiekowa odwiedzających krajowych i zagranicznych jest zbliżona, choć da się zauważyć utrzymanie tendencji w zakresie liczniejszej reprezentacji osób młodszych w przypadku odwiedzających z zagranicy. Osoby do 35 roku życia stanowią 47% odwiedzających z Polski i 52,8% odwiedzających z innych państw.

Wykres 13 Wiek odwiedzających województwo małopolskie w 2017 roku (w %).



<b>PODSTAWOWE CECHY SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNE ODWIEDZAJĄCYCH</b>	
<b>ODWIEDZAJĄCY KRAJOWI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Przewaga kobiet (54,6%),</li> <li>▪ Najliczniejsza reprezentacja osób pomiędzy 36 a 45 rokiem życia, a następnie osób z kategorii młodszych,</li> <li>▪ 44% posiada wykształcenie wyższe, a 17% niższe od średniego,</li> <li>▪ 1/4 uznaje swoją sytuację finansową za satysfakcjonującą, a prawie 17% za niesatysfakcjonującą,</li> <li>▪ Brak specyficznego typu miejsca zamieszkania (niewielka przewaga osób ze wsi i najmniejszych miast),</li> <li>▪ Dominacja osób aktywnych zawodowo, następnie studenci oraz emeryci, renciści i uczniowie.</li> </ul>
<b>ODWIEDZAJĄCY ZAGRANICZNI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wyrównana proporcja płci (lekka przewaga mężczyzn – 51,2%),</li> <li>▪ Dominacja osób do 35 roku życia (52,8%),</li> <li>▪ Wykształcenie wyższe posiada 63% odwiedzających, a 11% – wykształcenie niższe od średniego,</li> <li>▪ Połowa uznaje swoją sytuację finansową za satysfakcjonującą, a tylko 5,5% za niesatysfakcjonującą,</li> <li>▪ Przewaga osób z miast liczących powyżej 500 tys. mieszkańców,</li> <li>▪ Dominacja osób aktywnych zawodowo z bardzo liczną reprezentacją osób studiujących,</li> <li>▪ Ponad 1/3 ma rodzinę w Polsce a prawie 1/3 ma polskie pochodzenie.</li> </ul>