

# **RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2011 ROKU RAPORT KOŃCOWY**

(opracowanie autorskie)

Metoda badań i raport końcowy opracowane przez ekspertów:

**Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej  
Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie  
Akademii Wychowania Fizycznego w Krakowie  
Krakowskiej Akademii im. A. Frycza Modrzewskiego w Krakowie  
Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie**

Kierownik projektu:

**dr Krzysztof Borkowski**

Zespół:

**prof. dr hab. Tadeusz Grabiński**

**dr Krzysztof Borkowski**

**dr Renata Seweryn**

**dr Anna Wilkońska**

**mgr Leszek Mazanek**

Koordinator MOT:

**mgr Paweł Mierniczak**

**mgr inż. Jan Wieczorkowski**

Recenzja naukowa:

**prof. dr hab. Leszek Koziol**

**prof. dr hab. Anna Nowakowska**

**dr hab. Krzysztof Kaganek**

### **Autorstwo rozdziałów.**

- Rozdział: I, II, XIX - Tadeusz Grabiński  
Rozdział: III, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XIX - Renata Seweryn  
Rozdział: IV, V, XIX – Krzysztof Borkowski  
Rozdział: XII, XIII – Leszek Mazanek  
Rozdział: XIV, XV, XVI, XVII, XVIII – Anna Wilkońska

Główne wnioski końcowe z badań ankietowych ruchu turystycznego w 2011 r.:

Krzysztof Borkowski, Tadeusz Grabiński, Renata Seweryn, Leszek Mazanek,  
Anna Wilkońska

Główne wnioski końcowe z analizy ruchu rejestrowanego przez Urząd Statystyczny:  
Tadeusz Grabiński

### **Aneks.**

Charakterystyka najważniejszych zagranicznych rynków turystycznych w Krakowie w roku 2011:

Krzysztof Borkowski, Tadeusz Grabiński, Renata Seweryn, Leszek Mazanek,  
Anna Wilkońska

OPERAT. Turystyka biznesowa: - Renata Seweryn

OPERAT. Turystyka religijna: - Krzysztof Borkowski

## SPIS TREŚCI

Rozdział I. Metoda badań.....	5
1.1. Cel badań.....	5
1.2. Narzędzia analizy.....	5
1.3. Zasady ankietowania.....	6
1.4. Konstrukcja ankiety.....	6
1.5. Ustalanie wielkości próby.....	7
1.6. Operat losowania.....	8
Rozdział II. Analiza liczby korzystających z bazy noclegowej w Krakowie w latach 2001–2011.....	9
2.1. Analiza danych miesięcznych.....	9
2.1.1. Wielkość ruchu turystycznego.....	10
2.1.2. Indeksy dynamiki.....	18
2.1.3. Turystyka krajowa a zagraniczna.....	21
2.1.4. Wskaźniki sezonowości.....	24
2.2. Analiza danych kwartalnych.....	30
2.3. Analiza danych rocznych.....	36
Rozdział III. Wielkość ruchu turystycznego w Krakowie w latach 2005-2011.....	41
3.1. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w latach 2005-2011.....	41
3.2. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2005-2011.....	42
3.3. Analiza ruchu turystycznego w ujęciu kwartalnym w latach 2005-2011.....	42
3.2. Struktura odwiedzających ze względu na miejsce noclegu w latach 2005-2011.....	44
Rozdział IV. Charakterystyka osób przyjeżdżających do Krakowa.....	47
4.1. Kryterium geograficzne.....	47
4.2. Kryterium demograficzne.....	68
4.3. Kryteria społeczne.....	71
4.4. Kryterium ekonomiczne.....	75
Rozdział V. Analiza informacji dotyczących pobytu w Krakowie.....	77
5.1. Struktura procentowa odwiedzających z kraju według kierunków przyjazdów.....	77
5.2. Przyjazdy zagraniczne do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd.....	79
5.3. Struktura odwiedzających według towarzystwa w trakcie podróży.....	81
5.4. Struktura czasowa pobytu osób odwiedzających Kraków.....	83
5.5. Struktura wielokrotnego wyborów celów przyjazdu odwiedzających do Krakowa.....	85
5.6. Główny cel przyjazdu ogółem odwiedzających do Krakowa.....	89
5.7. Struktura wykorzystanych środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa.....	93
Rozdział VI. Baza noclegowa wykorzystywana przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie.....	100
Rozdział VII. Kwoty wydatkowane podczas pobytu turystycznego w Krakowie.....	106
7.1. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu gości odwiedzających Kraków.....	106
7.2. Szacunkowe wpływy Krakowa z turystyki.....	108

Rozdział VIII. Możliwości zwiększenia wydatków przez odwiedzających Kraków .....	110
Rozdział IX. Organizator przyjazdu do Krakowa .....	113
Rozdział X. Wykorzystywane przez odwiedzających Kraków źródła informacji o mieście. ....	116
Rozdział XI. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających .....	120
Rozdział XII. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto .....	123
12.1. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych .....	126
12.2. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych.....	139
Rozdział XIII. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług .....	142
Rozdział XIV. Odwiedzane przez respondentów miejsca poza Krakowem .....	146
Rozdział XV. Atrakcje w Krakowie wskazywane przez respondentów .....	148
Rozdział XVI. Potencjalne produkty turystyczne Krakowa .....	150
Rozdział XVII. Rekomendacja Krakowa znajomym .....	151
Rozdział XVIII. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa .....	152
Rozdział XIX. Prognoza ruchu turystycznego na lata 2012-2013 .....	154
19.1. Prognozy liczby odwiedzających m. Kraków .....	154
19.2. Prognozy liczby turystów w m. Krakowie .....	157
19.3. Trendy i prognozy udziałów zagranicznych rynków emisyjnych w przyjazdach do Krakowa .....	160
Główne wnioski końcowe z badań ankietowych ruchu turystycznego w 2011 r.....	172
Główne wnioski końcowe z analizy ruchu rejestrowanego przez Urząd Statystyczny .....	183
Spis tabel .....	188
Spis rysunków .....	193
Aneks. Charakterystyka najważniejszych zagranicznych rynków turystycznych w Krakowie w roku 2011 .....	198
GB- WIELKA BRYTANIA .....	198
NIEMCY .....	201
HISZPANIA.....	204
FRANCJA .....	210
USA Stany Zjednoczone Ameryki Północnej .....	213
ROSJA.....	216
IRLANDIA .....	219
OPERAT. Turystyka biznesowa .....	222
OPERAT. Turystyka religijna.....	233

## Rozdział I. Metoda badań

### 1.1. Cel badań

W 2011 r. na zlecenie Urzędu Miasta Krakowa został przeprowadzony według jednolitej metody badawczej pomiar ruchu turystycznego w Krakowie. Ten stały, systematycznie prowadzony od 2003 r. monitoring pozwala na coraz lepsze poznanie ruchu turystycznego przyjazdowego do Krakowa. Ponadto umożliwia prowadzenie analiz porównawczych tendencji zachodzących w branży turystycznej.

Głównym celem badań było otrzymanie całościowego obrazu wielkości i jakości turystyki przyjazdowej do Krakowa. W szczególności chodziło o zrealizowanie 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. Przeprowadzenie analizy porównawczej kształtowania się ruchu turystycznego na przestrzeni lat 2003–2011.
7. Scharakteryzowanie odwiedzających krajowych i zagranicznych z punktu widzenia ich motywacji i struktury przyjazdów.
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., jak również odniesienia jakości świadczonych usług do obowiązujących cen.

### 1.2. Narzędzia analizy

Badania wykonano przy pomocy dwóch podstawowych narzędzi: badania typu *deskresearch* oraz wywiady bezpośrednie.

Pierwsza grupa narzędzi (badania typu *deskresearch*) 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 szerokiego rozumianego sektora turystycznego, przewodników, gestorów atrakcji turystycznych, organizatorów ruchu turystycznego – służby celnej, MPL w Balicach. W analizach wykorzystano własne doświadczenia, jak również opracowane wcześniej raporty z badań ruchu turystycznego w Krakowie za lata 2003–2009.

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 lub nauką w mieście.

### **1.3. Zasady ankietowania**

Badania ruchu turystycznego w Krakowie przeprowadzono w sześciu turach czasowych po 2 dni (w II i III kwartale), w okresie od maja do września 2011 r. Badania były przeprowadzone pomiędzy 10 a 22 dniem każdego miesiąca. Miejsca ankietowania zostały dobrane na bazie poprzednich doświadczeń Małopolskiej Organizacji Turystycznej zdobytych w trakcie badań w latach 2003–2010. 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 ankieterów.

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 jednego jej przedstawiciela;
- w przypadku ankietowania grupy zorganizowanej badaniem obejmowano, co najwyżej dwie dorosłe osoby z tej grupy;
- w przypadku ankietowania turysty obcojęzycznego ankieter przekazywał mu szablon ankiety w danym języku, a sam zaznaczał odpowiedzi na ankiecie w wersji polskiej.

### **1.4. 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)
- adresu e-mailowego respondenta (jeżeli ankietowany wyrażał na to zgodę);

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

### 1.5. Ustalanie wielkości próby

Wielkość próby ustalano kierując się dwiema przesłankami:

- dostępne środki finansowe 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,  $u_\alpha$  to dystrybuanta standaryzowanego rozkładu normalnego  $N(0,1)$  dla założonego poziomu istotności  $\alpha$  (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 tab. 1. 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. Uwzględniając fakt, że badania terenowe odbywały się w 6 turach na przestrzeni 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  $n \approx 3200$ .

**Tabela 1.** Wielkość próby w zależności od wielkości populacji generalnej w losowaniu prostym przy różnym poziomie istotności  $\alpha$  oraz różnym rzędzie precyzji  $d$

Ufność	90%	95%	99%	90%	95%	99%	90%	95%	99%	90%	95%	99%
Istotność $\alpha$	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

## 1.6. Operat losowania

Operat losowania ustalono w oparciu o dane GUS z 2010 roku 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 **3492** ankiety. Warto nadmienić, że liczba ankiet w kolejnych latach wzrastała i wynosiła:

- 3492 w roku 2011,
- 3378 w roku 2010,
- 3060 w roku 2009,
- 3215 w roku 2008.



## Rozdział II. Analiza liczby korzystających z bazy noclegowej w Krakowie w latach 2001–2011

Punktem wyjścia analizy są informacje udostępnione przez Wojewódzki Urząd Statystyczny w Krakowie o liczbie korzystających z noclegów w obiektach noclegowych turystyki, według miesięcy w latach 2003–2011 oraz według kwartałów w latach 2001–2011. Uzyskane dane, w połączeniu z informacjami otrzymanymi w drodze badań ankietowych przeprowadzonych w latach 2003–2011 przez MOT, zostały wykorzystane do szacowania wielkości ruchu turystycznego w Krakowie w roku 2011 w różnych układach.

W stosunku do poprzednich raportów, za lata 2004–2010, wyjściowe dane zostały skorygowane. Odnosi się to głównie do danych za ostatnie 4–5 miesięcy roku, które w momencie analizy nie były dostępne i musiały zostać doszacowane. W rezultacie poszczególne wskaźniki i parametry w kolejnych raportach różnią się od siebie. W niniejszym raporcie szacunki dotyczą okresu sierpień-grudzień 2011 roku, natomiast informacje za poprzednie lata zostały uaktualnione na podstawie danych ze sprawozdań KT-1 uzyskanych z Głównego Urzędu Statystycznego.

### 2.1. Analiza danych miesięcznych

Na dzień sporządzenia prognozy dostępne były informacje za miesiące styczeń – lipiec 2011 r. oraz dane szacunkowe za sierpień 2011r. W tab. 2 zebrano wyznaczone na podstawie udostępnionych przez GUS ze sprawozdań KT-1 danych za pierwsze 8 miesięcy w latach 2003–2011 ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie. W tabl. 3 przytoczono te same indeksy dla ostatnich 4 miesięcy - w okresie 2003–2010 na podstawie danych rzeczywistych natomiast za rok 2011 są to indeksy założone dla celów prognozy. Szacunków dokonywano na podstawie bieżących informacji (za okres wrzesień - październik) o dynamice liczby odwiedzających wybrane obiekty turystyczne (Kopalnia Soli w Wieliczce, Komnaty na Zamku Wawelskim, Fabryka Schindlera, Muzeum Narodowe) oraz statystyk liczby pasażerów na lotnisku w Balicach. Liczby korzystających z noclegów w ostatnich dwóch miesiącach 2011 roku oszacowano w oparciu o analogiczne wielkości w tych miesiącach w poprzednich 3 latach.

Wynikowe roczne indeksy dynamiki zebrano w tab. 4. Dla lat 2003–2010 mają one charakter rzeczywisty (oparte są na danych GUS) natomiast dla ostatniego roku 2011, są to dane szacunkowe, przy czym szacunki w 2/3 (8 miesięcy) opierają się na informacjach rzeczywistych, w 1/6 (2 miesiące IX-X) na danych szacowanych na podstawie wybranych obiektów turystycznych, oraz w 1/6 (2 miesiące XI-XII) na danych szacowanych metodą interpolacji.

**Tabela 2. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w miesiącach styczeń – sierpień w latach 2003–2011 (wyrażone w %)**

I-VIII	2004/3	2005/4	2006/5	2007/6	2008/7	2009/8	2010/09	2011/10
Ogółem	121,7	117,6	105,3	112,1	92,0	101,7	110,4	108,2
Kraj	108,1	106,1	111,5	114,7	100,5	106,6	111,0	115,1
Zagr.	134,3	126,1	101,4	110,4	86,0	97,6	109,8	101,8

**Tabela 3. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w miesiącach wrzesień – grudzień w latach 2003–2011 (wyrażone w %)**

IX-XII	2004/3	2005/4	2006/5	2007/6	2008/7	2009/8	2010/09	2011/10
Ogółem	128,5	112,8	117,2	102,3	84,9	109,6	117,8	106,7
Kraj	118,7	105,5	121,6	107,2	93,6	110,9	117,4	109,4
Zagr.	137,8	118,7	114,1	98,5	77,7	108,3	118,4	103,9

**Tabela 4. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2003–2011 (wyrażone w %)**

I-XII	2004/3	2005/4	2006/5	2007/6	2008/7	2009/8	2010/09	2011/10
Ogółem	123,9	116,0	109,1	108,7	89,7	104,1	112,8	107,7
Kraj	111,5	105,9	114,9	112,0	98,1	108,0	113,2	113,1
Zagr.	135,4	123,7	105,3	106,4	83,4	100,7	112,5	102,5

Jak można zauważyć, kryzys jaki miał miejsce w 2008 roku (ujemne wskaźniki dynamiki) posiadał charakter epizodyczny. Począwszy od roku 2009 obserwuje się dodatnie wskaźniki dynamiki, podobnie jak to było w latach 2003-2007. Warto zauważyć, że w 2011 roku wzrostowe indeksy dynamiki kształtują się na wyraźnie niższym poziomie niż to było rok wcześniej. Wzrost ogólnej liczby korzystających z noclegów 2011 roku w porównaniu z rokiem ubiegłym wynosi 7,7% wobec 12,8% w roku poprzednim. Szczególnie widoczne jest obniżenie tempa przyrostu w segmencie turystów zagranicznych, gdzie indeks dynamiki jest na znacznie niższym poziomie (2,5%) niż to obserwowano rok wcześniej (12,5%). Indeks dynamiki w segmencie turystów krajowych kształtuje się na identycznym poziomie w ostatnich dwóch latach i wynosi ok. 13%.

**Zakłada się tu, że w roku 2011 nastąpi wzrost liczby korzystających z obiektów turystycznych o ok. 8%, przy czym będzie on zdecydowanie wyższy w segmencie turystów krajowych (13%) niż w segmencie turystów zagranicznych (2,5%).**

### 2.1.1. Wielkość ruchu turystycznego

Przyjęte założenia doprowadziły do prognoz podanych w tab. 5 i przedstawionych w różnych przekrojach na rys. 1–3. Rysunki te ilustrują globalną wielkość ruchu turystycznego w latach 2006–2011, wraz z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych, według miesięcy. Generalnie można stwierdzić, że we wszystkich latach obserwuje się podobne wielkości ruchu w jednoimiennych miesiącach.

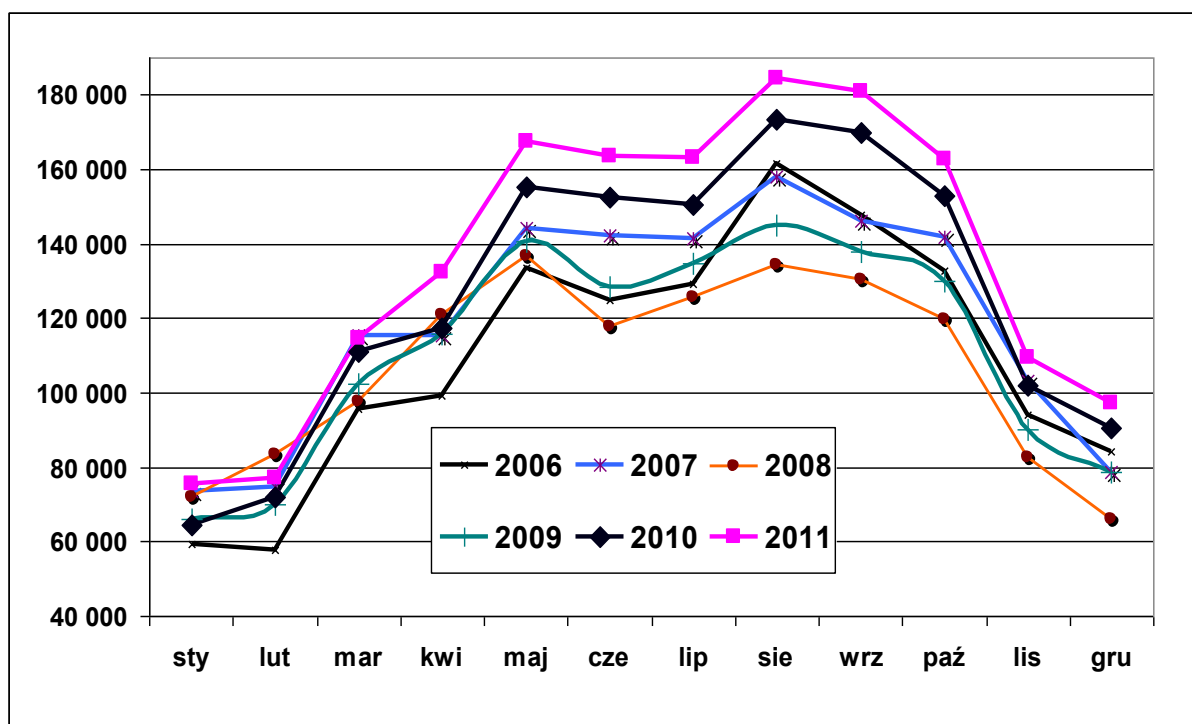
W tab. 6 przytoczono wielkości różnic pomiędzy liczbą zagranicznych oraz krajowych turystów w analizowanym okresie czasu według kolejnych miesięcy. Wielkości te zostały przedstawione na rys. 4.

**Tabela 5. Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2003–2011, według miesięcy**

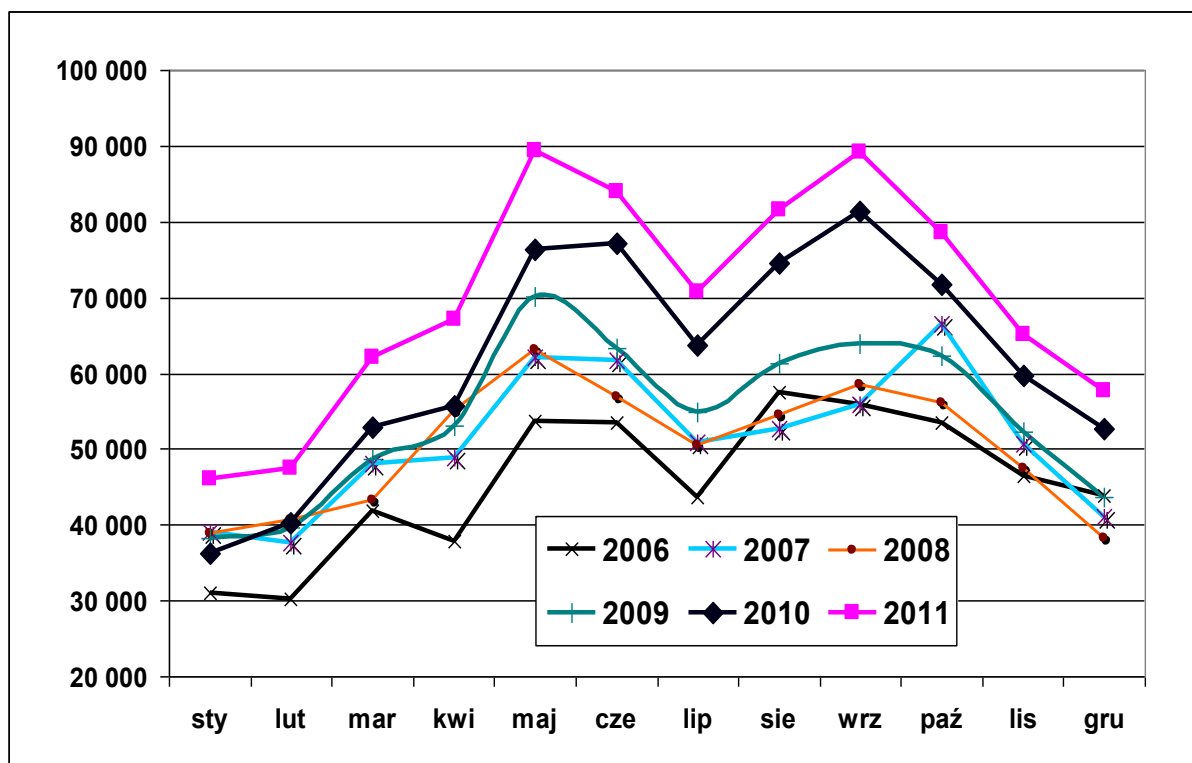
	ROK	sty	lut	mar	kwi	maj	cze	lip	sie	wrz	paź	lis	gru	Razem
Ogółem	2003	39 213	35 894	58 812	74 852	102 219	80 731	82 546	96 926	93 274	85 756	50 645	40 436	841 304
	2004	38 726	42 355	69 227	86 723	109 904	112 604	108 821	126 987	115 638	104 191	66 879	60 482	1 042 537
	2005	58 732	51 314	81 844	94 621	132 154	122 758	129 371	147 031	127 410	113 332	84 512	66 266	1 209 345
	2006	59 237	57 588	95 630	99 023	133 545	124 865	129 365	161 515	147 577	132 858	94 142	84 391	1 319 736
	2007	73 488	74 921	115 391	115 463	144 390	142 129	141 396	158 020	146 114	141 662	103 325	78 505	1 434 804
	2008	72 075	83 600	97 517	120 743	136 750	117 681	125 610	134 322	130 304	119 697	82 683	66 241	1 287 223
	2009	66 031	69 803	102 213	115 951	140 784	128 373	134 880	145 126	137 993	130 133	90 302	78 831	1 340 420
	2010	64 427	71 836	111 141	117 556	155 368	152 635	150 413	173 449	169 807	153 034	102 072	90 625	1 512 363
	2011	75 659	77 286	114 572	132 331	167 568	163 750	163 064	184 300	181 000	162 900	109 300	97 100	1 628 830
Kraj.	2003	25 995	24 030	32 354	35 345	51 563	40 253	30 919	32 844	34 195	41 683	31 193	24 039	404 413
	2004	24 446	27 449	33 618	34 156	48 635	49 526	38 582	39 005	43 506	42 047	37 678	32 426	451 074
	2005	32 478	29 083	34 187	38 476	47 678	47 399	40 680	43 396	44 669	46 099	41 710	31 731	477 586
	2006	31 091	30 151	41 837	37 792	53 742	53 432	43 737	57 558	55 863	53 436	46 534	43 770	548 943
	2007	38 992	37 662	48 044	48 775	62 116	61 658	50 872	52 653	55 890	66 469	50 603	41 092	614 826
	2008	38 823	40 686	43 207	55 175	63 122	56 836	50 520	54 458	58 429	56 163	47 562	38 186	603 167
	2009	38 261	39 656	48 728	52 983	70 152	63 255	54 970	61 403	63 868	62 214	52 326	43 733	651 549
	2010	36 142	40 240	52 848	55 741	76 284	77 086	63 628	74 601	81 405	71 798	59 619	52 728	742 120
	2011	46 076	47 504	62 143	67 199	89 394	83 999	70 736	81 600	89 100	78 500	65 200	57 700	839 151
Zagr.	2003	13 218	11 864	26 458	39 507	50 656	40 478	51 627	64 082	59 079	44 073	19 452	16 397	436 891
	2004	14 280	14 906	35 609	52 567	61 269	63 078	70 239	87 982	72 132	62 144	29 201	28 056	591 463
	2005	26 254	22 231	47 657	56 145	84 476	75 359	88 691	103 635	82 741	67 233	42 802	34 535	731 759
	2006	28 146	27 437	53 793	61 231	79 803	71 433	85 628	103 957	91 714	79 422	47 608	40 621	770 793
	2007	34 496	37 259	67 347	66 688	82 274	80 471	90 524	105 367	90 224	75 193	52 722	37 413	819 978
	2008	33 252	42 914	54 310	65 568	73 628	60 845	75 090	79 864	71 875	63 534	35 121	28 055	684 056
	2009	27 770	30 147	53 485	62 968	70 632	65 118	79 910	83 723	74 125	67 919	37 976	35 098	688 871
	2010	28 285	31 596	58 293	61 815	79 084	75 549	86 785	98 848	88 402	81 236	42 453	37 897	770 243
	2011	29583	29782	52429	65132	78174	79751	92 328	102 700	91 900	84 400	44 100	39 400	789 679

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



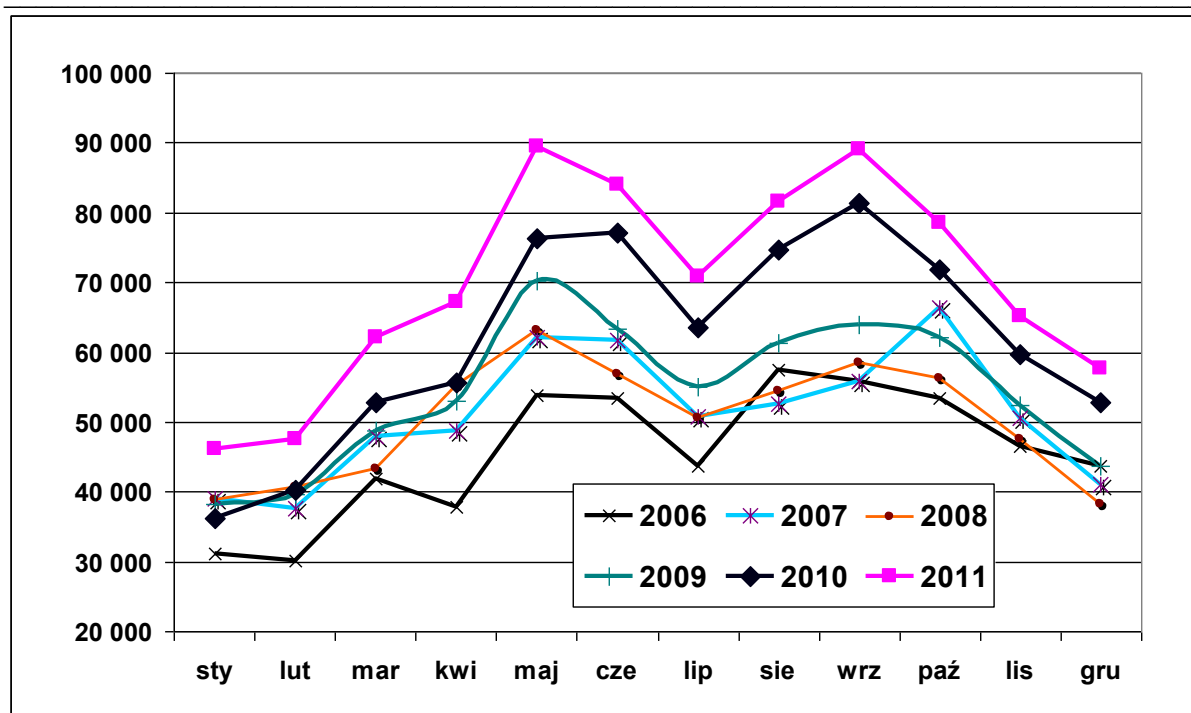
Rysunek 1. Liczba turystów ogółem korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011



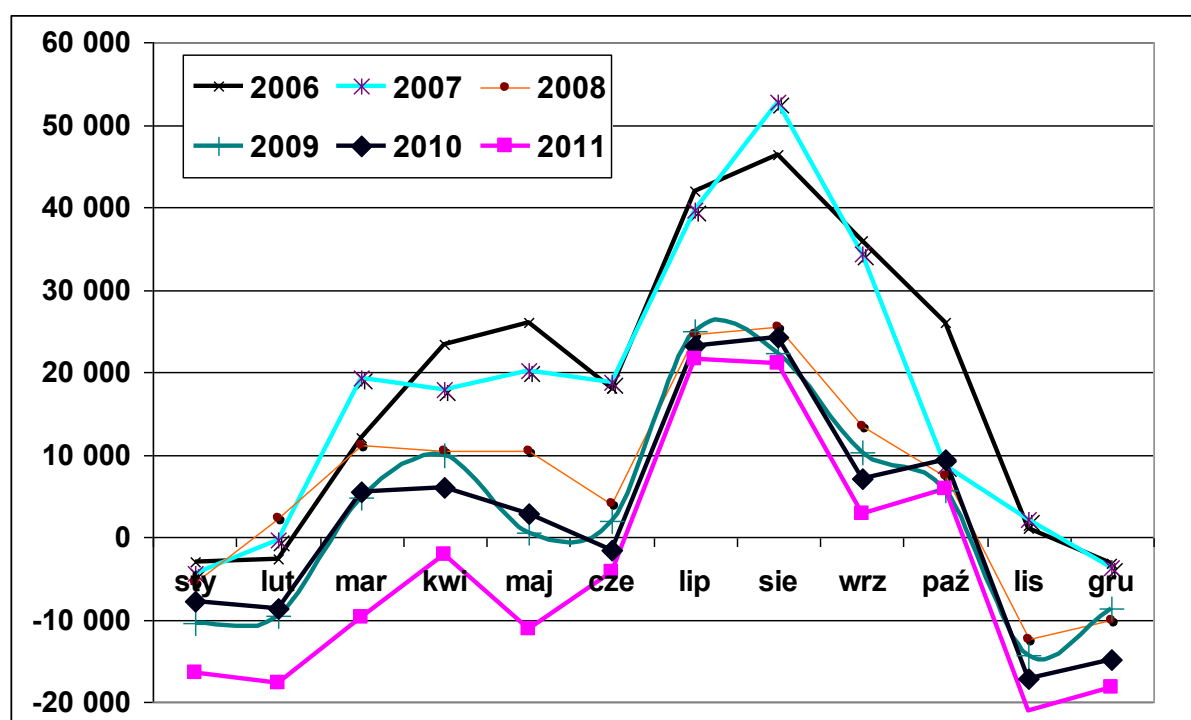
Rysunek 2. Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Rysunek 3. Liczba turystów zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011



Rysunek 4. Różnica między liczbą turystów zagranicznych i krajowych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011

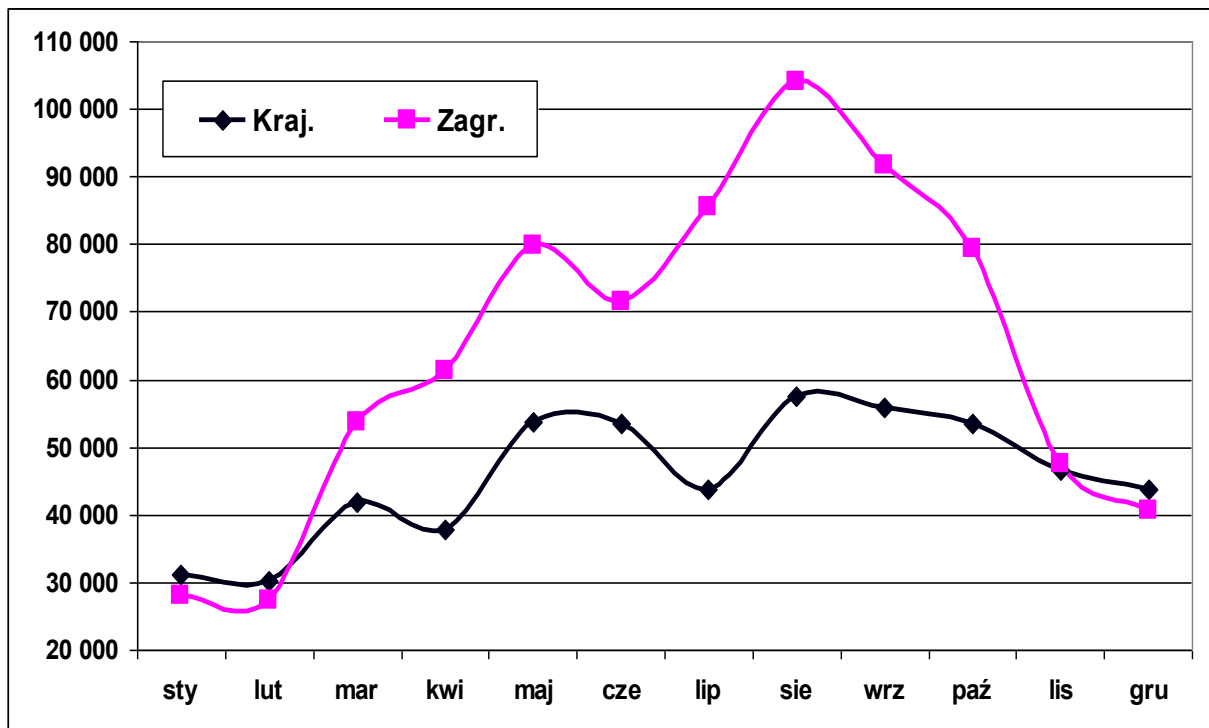
Analiza rys. 4 prowadzi do interesujących wniosków. W początkowych latach 2006-2007 wielkość zagranicznego ruchu turystycznego w Krakowie przekraczała wielkość krajowego ruchu turystycznego, za wyjątkiem okresu zimowego (listopad – luty). Największe różnice na korzyść turystów zagranicznych miały miejsce w miesiącach lipiec – wrzesień, z kumulacją w sierpniu. W latach 2008-2010 nadwyżka liczby turystów zagranicznych wyraźnie zmalała. W czerwcu obserwuje się w tych latach zbliżony poziom ruchu turystycznego w obydwóch segmentach. W miesiącach zimowych (listopad – luty) w tych latach stopniowo powiększała się nadwyżka krajowego ruchu turystycznego nad zagranicznym. W roku 2011 nastąpiła kolejna zmiana na niekorzyść zagranicznego ruchu turystycznego. Ma on przewagę nad ruchem krajowym tylko w okresie lipiec-październik, natomiast w pozostałych 8 miesiącach roku obserwuje się sytuację odwrotną.

Prawidłowości te potwierdzają także rys. 5-10, na których przedstawiono liczbę turystów krajowych i zagranicznych w ujęciu miesięcznym dla kolejnych lat okresu 2006-2011. Jak można zauważyć, relacje pomiędzy wielkością ruchu turystycznego w obydwóch segmentach (krajowym i zagranicznym) kształtują się w latach 2006-2008 inaczej niż w latach 2009-2011.

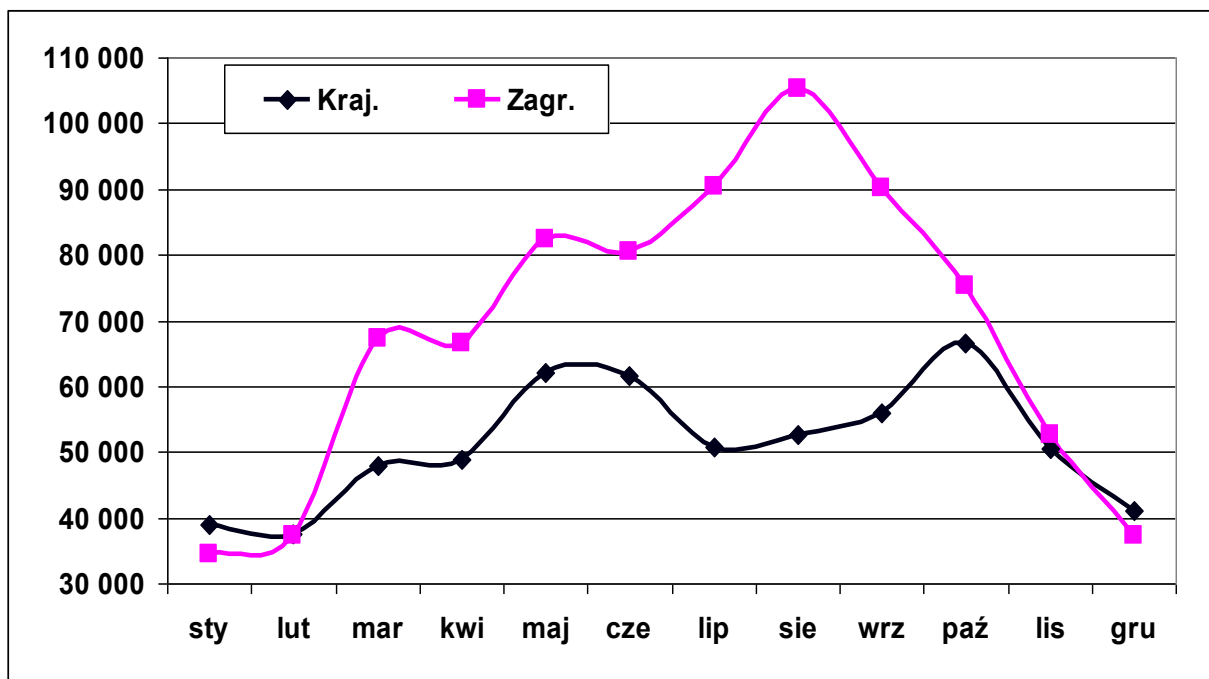
W skali całego roku wyraźna nadwyżka turystów zagranicznych nad turystami krajowymi pojawiła się w 2004 r. oraz pogłębiła się w latach 2005-2007. Od roku 2008 nadwyżka ta ulega wyraźnemu zmniejszeniu, a w latach 2009-2010 ukształtowała się na nieco wyższym poziomie niż w roku 2003. W roku 2011 po raz pierwszy w ciągu analizowanego okresu pojawia się nadwyżka liczby turystów krajowych nad zagranicznymi (por. ostatni wiersz tab. 6 oraz rys.11).

**Tabela 6. Nadwyżka turystów zagranicznych nad turystami krajowymi w Krakowie w latach 2003-2011**

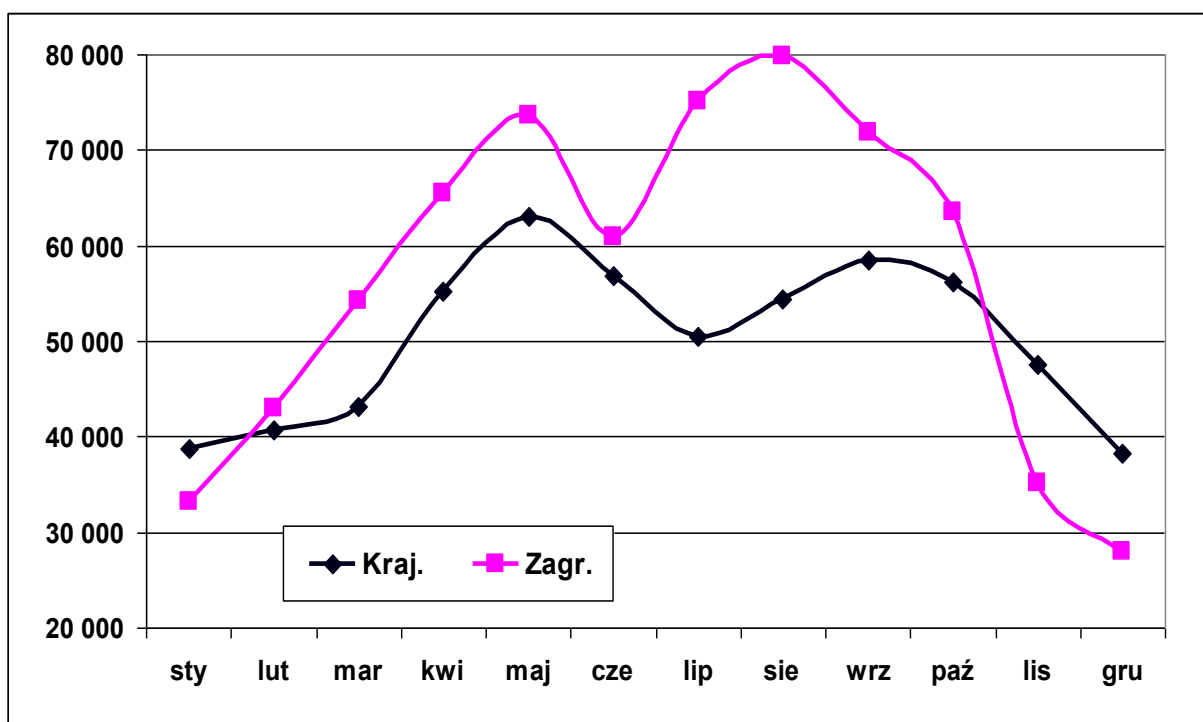
M-c	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
sty	-12 777	-10 166	-6 224	-2 945	-4 496	-5 571	-10 491	-7 857	-16 493
lut	-12 166	-12 543	-6 852	-2 714	-403	2 228	-9 509	-8 644	-17 722
mar	-5 896	1 991	13 470	11 956	19 303	11 103	4 757	5 445	-9 714
kwi	4 162	18 411	17 669	23 439	17 913	10 393	9 985	6 074	-2 067
maj	-907	12 634	36 798	26 061	20 158	10 506	480	2 800	-11 220
cze	225	13 552	27 960	18 001	18 813	4 009	1 863	-1 537	-4 248
lip	20 708	31 657	48 011	41 891	39 652	24 570	24 940	23 157	21 592
sie	31 238	48 977	60 239	46 399	52 714	25 406	22 320	24 247	21 100
wrz	24 884	28 626	38 072	35 851	34 334	13 446	10 257	6 997	2 800
paź	2 390	20 097	21 134	25 986	8 724	7 371	5 705	9 438	5 900
lis	-11 741	-8 477	1 092	1 074	2 119	-12 441	-14 350	-17 166	-21 100
gru	-7 642	-4 370	2 804	-3 149	-3 679	-10 131	-8 635	-14 831	-18 300
<b>Razem</b>	32 478	140 389	254 173	221 850	205 152	80 889	37 322	28 123	-49 472



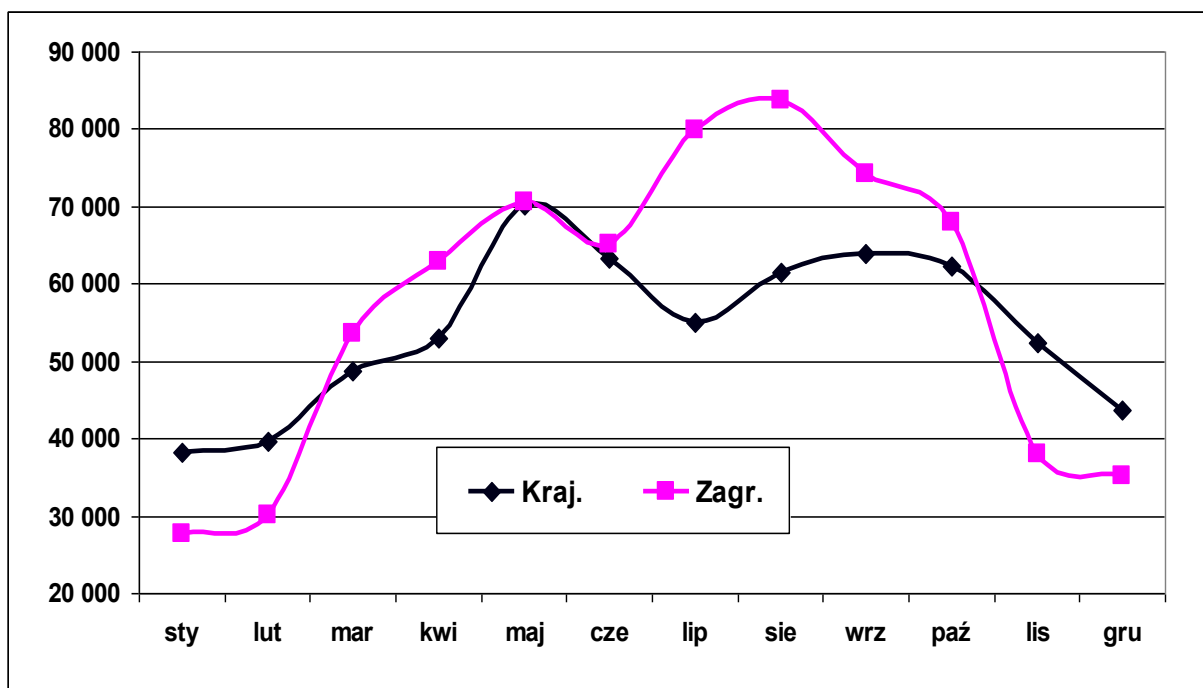
Rysunek 5. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2006 r.



Rysunek 6. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2007 r.

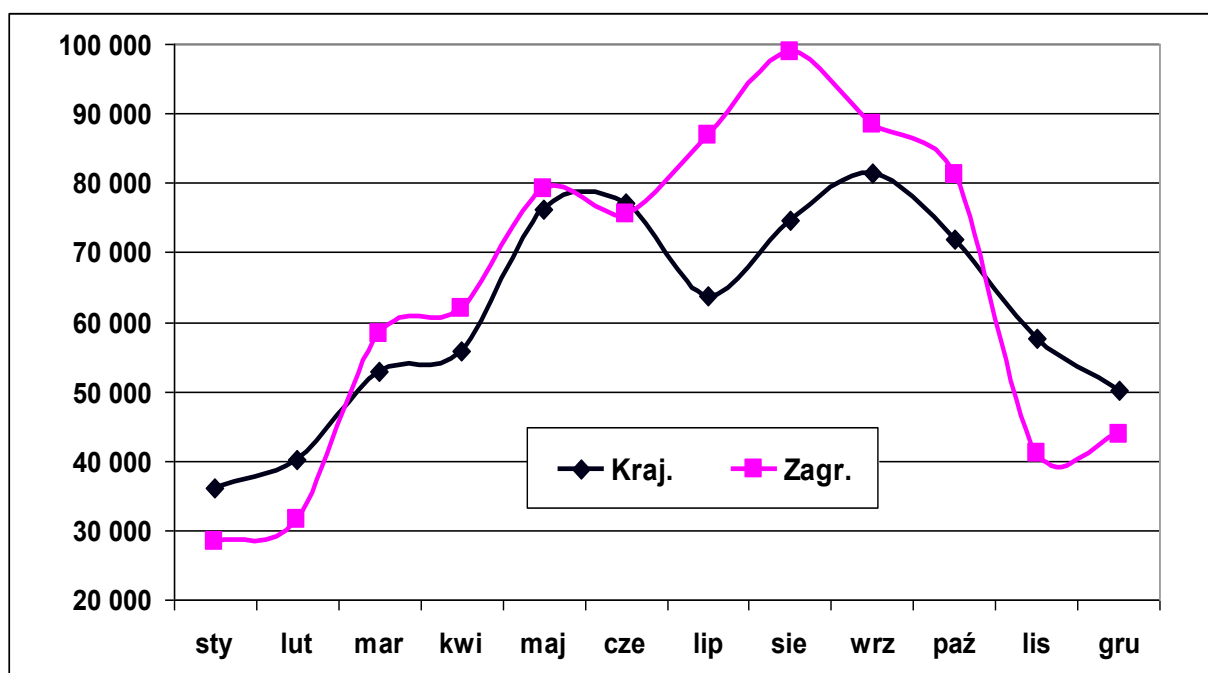


Rysunek 7. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2008 r.

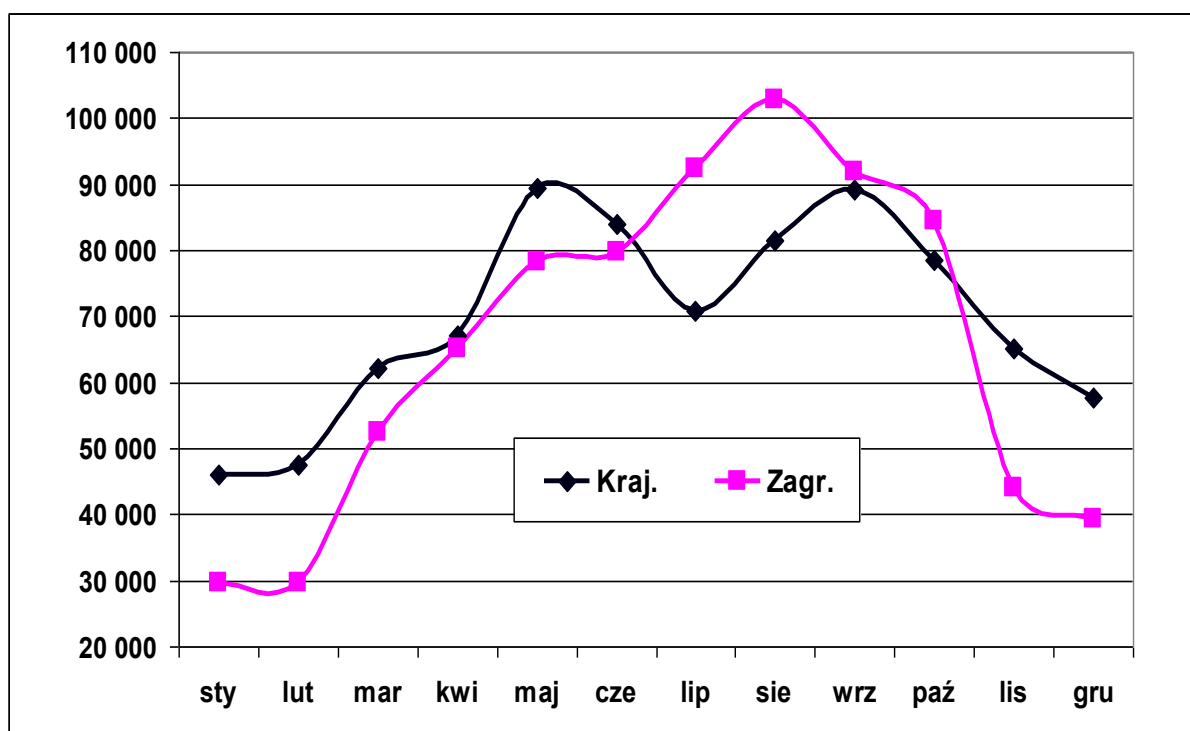


Rysunek 8. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2009 r.

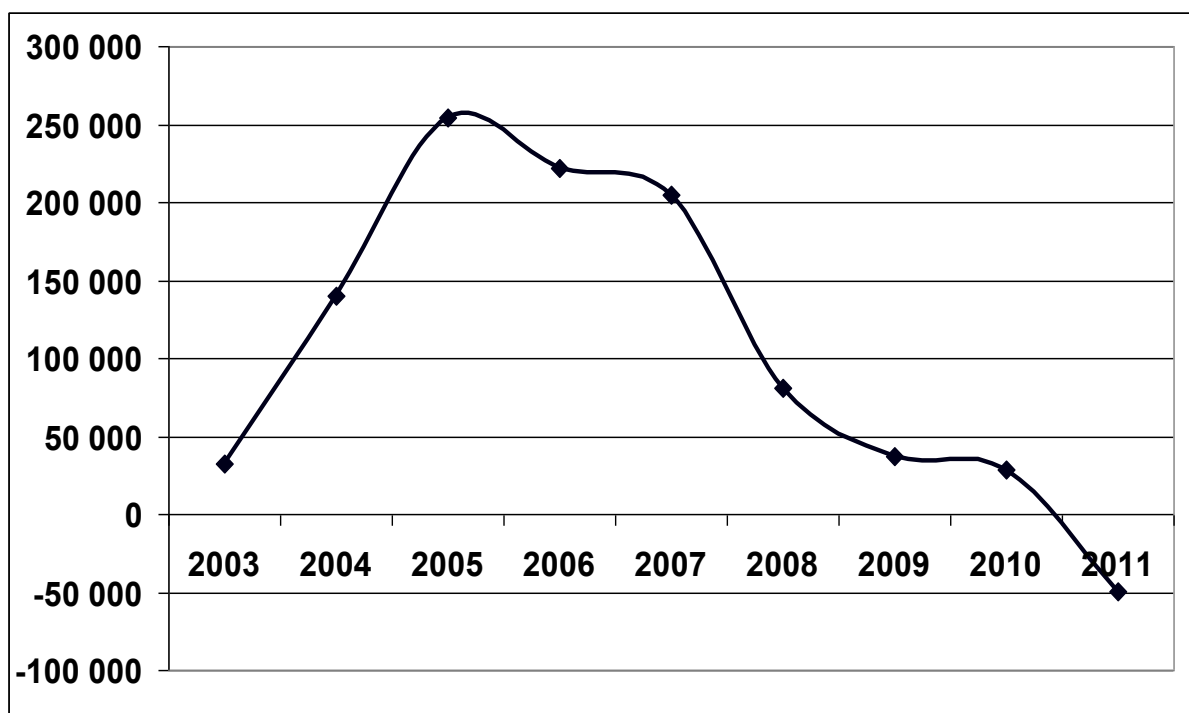




Rysunek 9. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2010 r.



Rysunek 10. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2011 r.



Rysunek 11. Nadwyżka turystów zagranicznych nad krajowymi w Krakowie w latach 2003–2011

### 2.1.2. Indeksy dynamiki

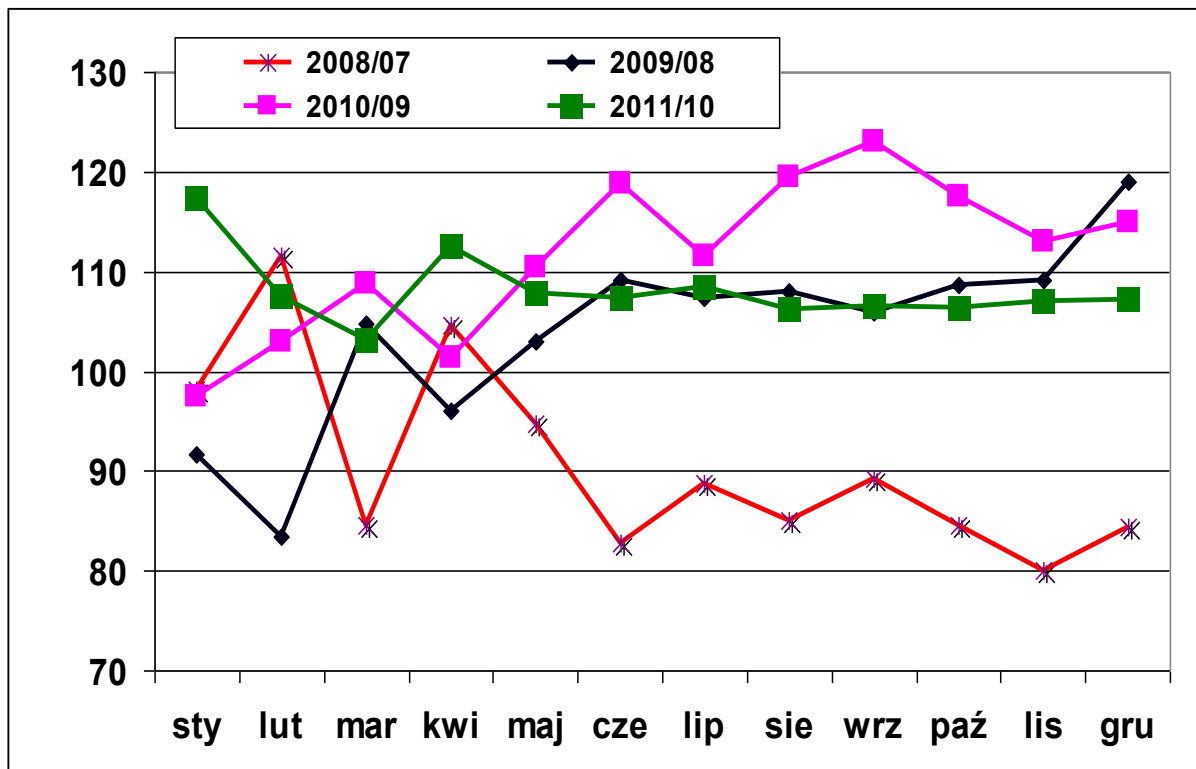
W tab. 7 zamieszczono ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w latach 2004–2011, natomiast na rys. 12-14 przedstawiono kształtowanie się tych indeksów w ostatnich czterech latach, odrębnie dla turystów ogółem, krajowych i zagranicznych. Nie ma tu wyraźnych prawidłowości – indeksy dynamiki kształtują się w poszczególnych miesiącach na różnym poziomie. W latach 2009-2010 w porównaniu do 2008 r. występuje wyraźny wzrost indeksów dynamiki w miesiącach czerwiec-grudzień, natomiast w pierwszych czterech miesiącach indeksy dynamiki są zbliżone. W roku 2011 ruchome indeksy dynamiki ogólnego ruchu turystycznego kształtują się na ustabilizowanym poziomie 7-10% (w zależności od miesiąca). Są one wyższe dla krajowego ruchu turystycznego niż zagranicznego. We wszystkich analizowanych przekrojach rok 2011 na tle wcześniejszych lat charakteryzuje się indeksami znajdującymi się pośrodku wartości tych indeksów w latach 2006-2011.

**Tabela 7. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z obiektów turystycznych w Krakowie dla turystów ogółem, krajowych i zagranicznych w latach 2004–2011 (w %)**

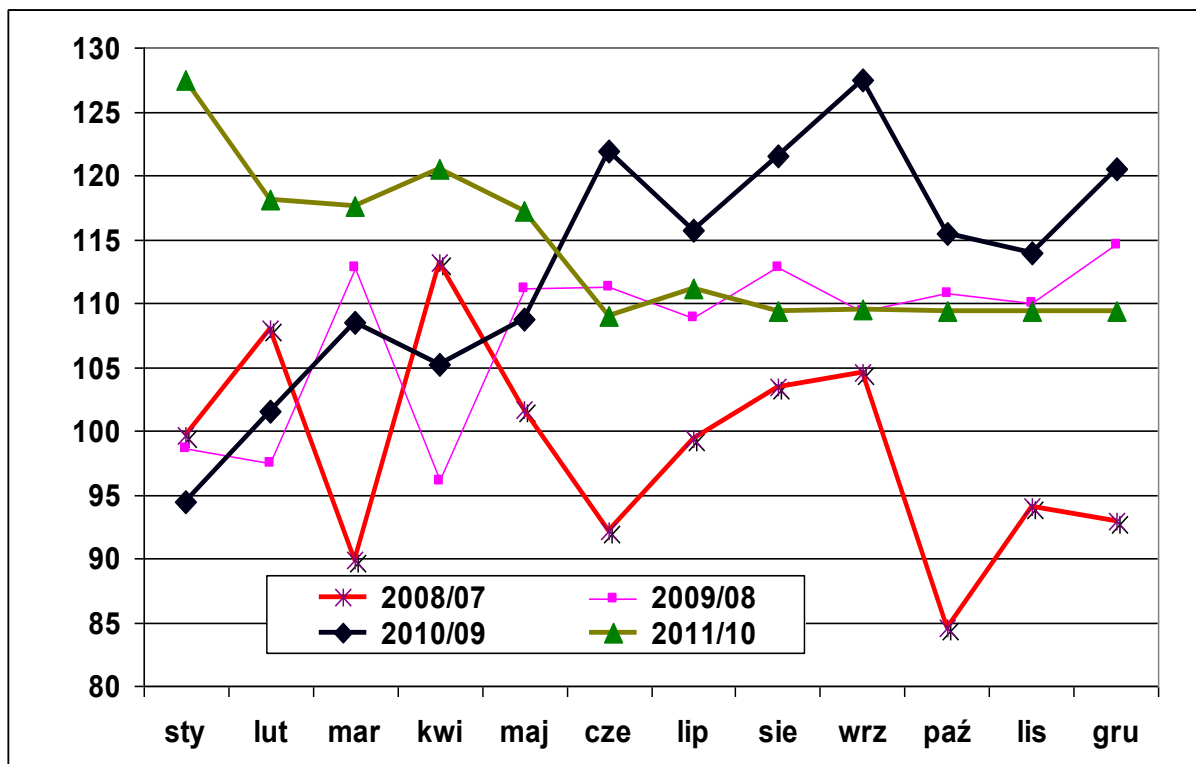
M-c	2005/2004			2006/2005			2007/2006			2008/2007			2009/2008			2010/2009			2010/2009		
	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.
sty	151,7	132,9	183,9	100,9	95,7	107,2	124,1	125,4	122,6	98,1	99,6	96,4	91,6	98,6	83,5	97,6	94,5	101,9	117,4	127,5	104,6
lut	121,2	106,0	149,1	112,2	103,7	123,4	130,1	124,9	135,8	111,6	108,0	115,2	83,5	97,5	70,2	102,9	101,5	104,8	107,6	118,1	94,3
mar	118,2	101,7	133,8	116,8	122,4	112,9	120,7	114,8	125,2	84,5	89,9	80,6	104,8	112,8	98,5	108,7	108,5	109,0	103,1	117,6	89,9
kwi	109,1	112,6	106,8	104,7	98,2	109,1	116,6	129,1	108,9	104,6	113,1	98,3	96,0	96,0	96,0	101,4	105,2	98,2	112,6	120,6	105,4
maj	120,2	98,0	137,9	101,1	112,7	94,5	108,1	115,6	103,1	94,7	101,6	89,5	102,9	111,1	95,9	110,4	108,7	112,0	107,9	117,2	98,8
cze	109,0	95,7	119,5	101,7	112,7	94,8	113,8	115,4	112,7	82,8	92,2	75,6	109,1	111,3	107,0	118,9	121,9	116,0	107,3	109,0	105,6
lip	118,9	105,4	126,3	100,0	107,5	96,5	109,3	116,3	105,7	88,8	99,3	83,0	107,4	108,8	106,4	111,5	115,8	108,6	108,4	111,2	106,4
sie	115,8	111,3	117,8	109,9	132,6	100,3	97,8	91,5	101,4	85,0	103,4	75,8	108,0	112,8	104,8	119,5	121,5	118,1	106,3	109,4	103,9
wrz	110,2	102,7	114,7	115,8	125,1	110,8	99,0	100,0	98,4	89,2	104,5	79,7	105,9	109,3	103,1	123,1	127,5	119,3	106,6	109,5	104,0
paź	108,8	109,6	108,2	117,2	115,9	118,1	106,6	124,4	94,7	84,5	84,5	84,5	108,7	110,8	106,9	117,6	115,4	119,6	106,4	109,3	103,9
lis	126,4	110,7	146,6	111,4	111,6	111,2	109,8	108,7	110,7	80,0	94,0	66,6	109,2	110,0	108,1	109,2	110,0	108,1	107,1	109,4	103,9
gru	109,6	97,9	123,1	127,4	137,9	117,6	93,0	93,9	92,1	84,4	92,9	75,0	119,0	114,5	125,1	119,0	114,5	125,1	107,1	109,4	104,0
Razem	116,0	105,9	123,7	109,1	114,9	105,3	108,7	112,0	106,4	89,7	98,1	83,4	104,1	108,0	100,7	112,8	113,2	112,5	107,7	113,1	102,5

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



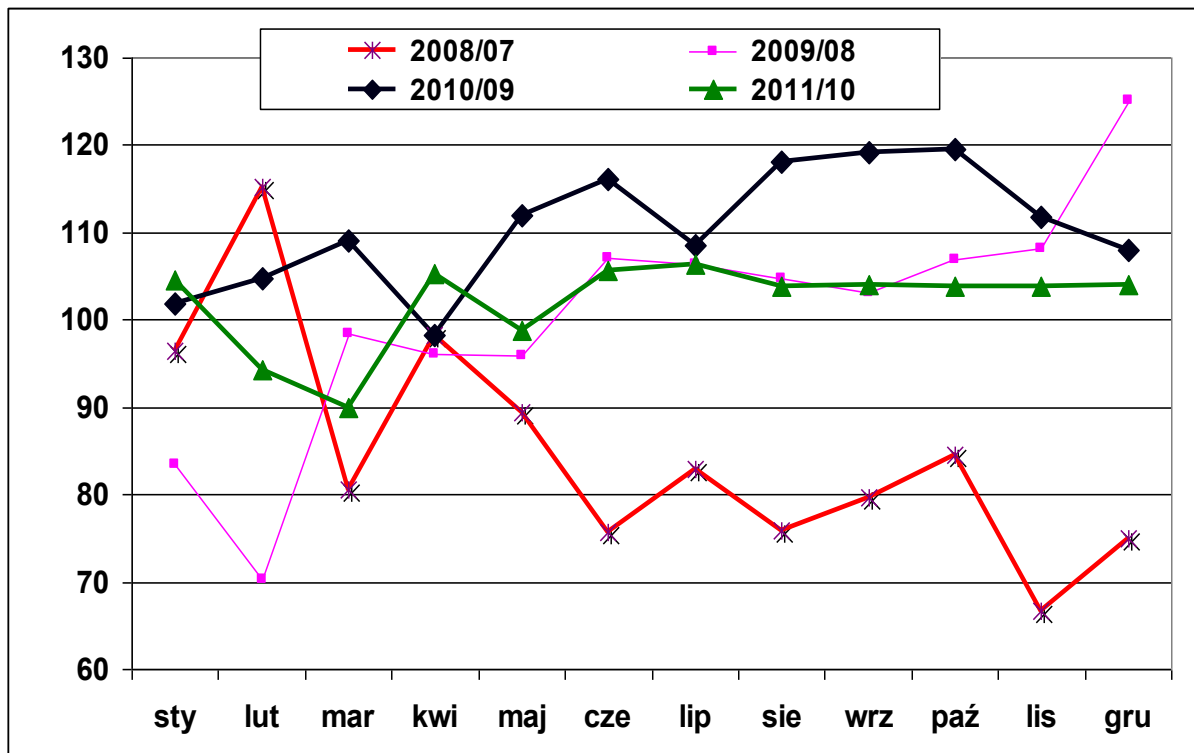
Rysunek 12. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2007–2011 (w %)



Rysunek 13. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów turystów krajowych w Krakowie w latach 2007–2011 (w %)

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



*Rysunek 14. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów turystów zagranicznych w Krakowie w latach 2007–2011 (w %)*

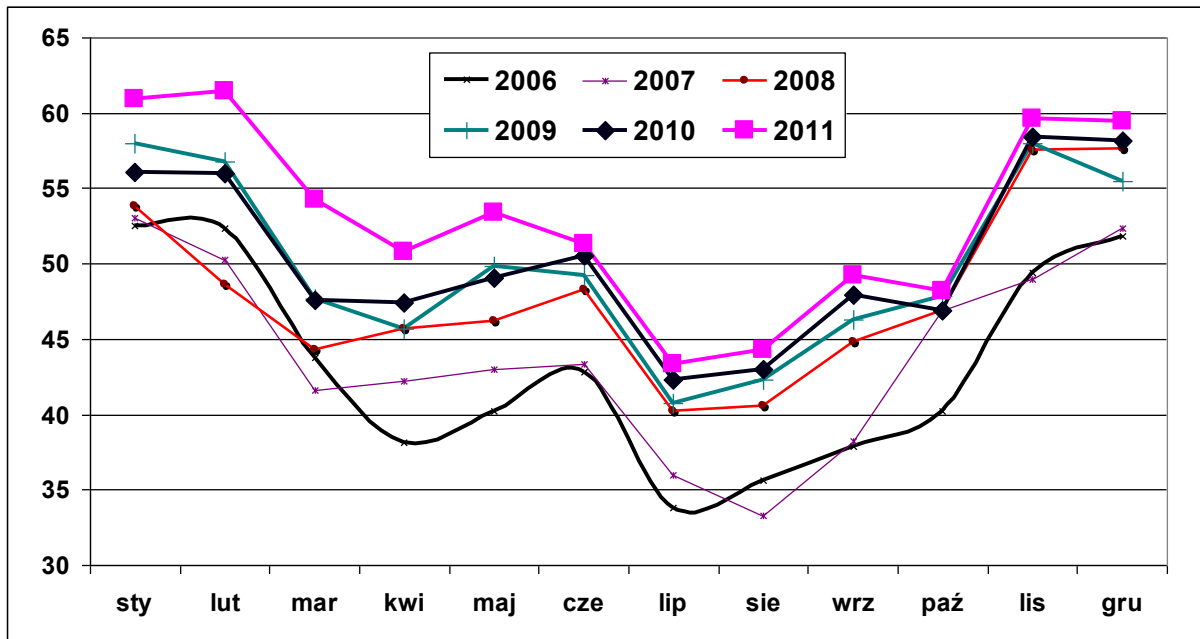
### 2.1.3. Turystyka krajowa a zagraniczna

W tab. 8 zebrano wskaźniki udziału turystów krajowych i zagranicznych w ogólnej liczbie korzystających z noclegów w latach 2003–2011. Struktura ta pokazana jest na rys. 15 – rys.17. W całym analizowanym okresie nie obserwuje się wyraźnych zmian tych wskaźników w przekroju miesięcy. Na rys. 17 daje się zauważyć przewagę liczby turystów zagranicznych nad liczbą turystów krajowych, począwszy od lipca aż do października. Największą różnicę notuje się w miesiącach letnich: lipiec – sierpień, natomiast w pozostałych miesiącach nadwyżka zagranicznych turystów jest mniejsza. W miesiącach maj – czerwiec obserwuje równowagę w obydwóch segmentach. W pozostałych miesiącach: listopad – luty, notuje się przewagę liczby turystów krajowych nad zagranicznymi. Jest to szczególnie widoczne w ostatnim roku analizy, tzn. w roku 2011.

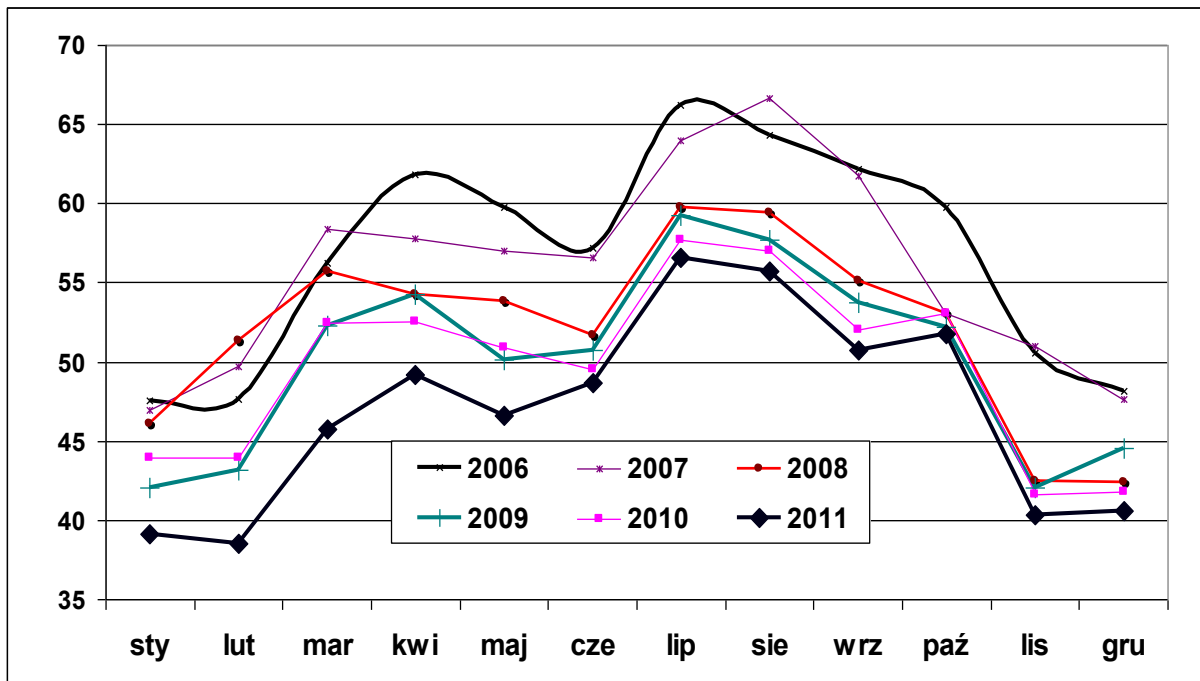
**Tabela 8. Wskaźniki udziału turystów krajowych i zagranicznych w liczbie korzystających z obiektów turystycznych w Krakowie w latach 2003–2011 (w %)**

M-c	Turyści krajowi								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
sty	66,3	63,1	55,3	52,5	53,1	53,9	57,9	56,1	60,9
lut	66,9	64,8	56,7	52,4	50,3	48,7	56,8	56,0	61,5
mar	55,0	48,6	41,8	43,7	41,6	44,3	47,7	47,6	54,2
kwi	47,2	39,4	40,7	38,2	42,2	45,7	45,7	47,4	50,8
maj	50,4	44,3	36,1	40,2	43,0	46,2	49,8	49,1	53,3
cze	49,9	44,0	38,6	42,8	43,4	48,3	49,3	50,5	51,3
lip	37,5	35,5	31,4	33,8	36,0	40,2	40,8	42,3	43,4
sie	33,9	30,7	29,5	35,6	33,3	40,5	42,3	43,0	44,3
wrz	36,7	37,6	35,1	37,9	38,3	44,8	46,3	47,9	49,2
paź	48,6	40,4	40,7	40,2	46,9	46,9	47,8	46,9	48,2
lis	61,6	56,3	49,4	49,4	49,0	57,5	57,9	58,4	59,7
gru	59,4	53,6	47,9	51,9	52,3	57,6	55,5	58,2	59,4
<b>Razem</b>	<b>48,1</b>	<b>43,3</b>	<b>39,5</b>	<b>41,6</b>	<b>42,9</b>	<b>46,9</b>	<b>48,6</b>	<b>49,1</b>	<b>51,5</b>

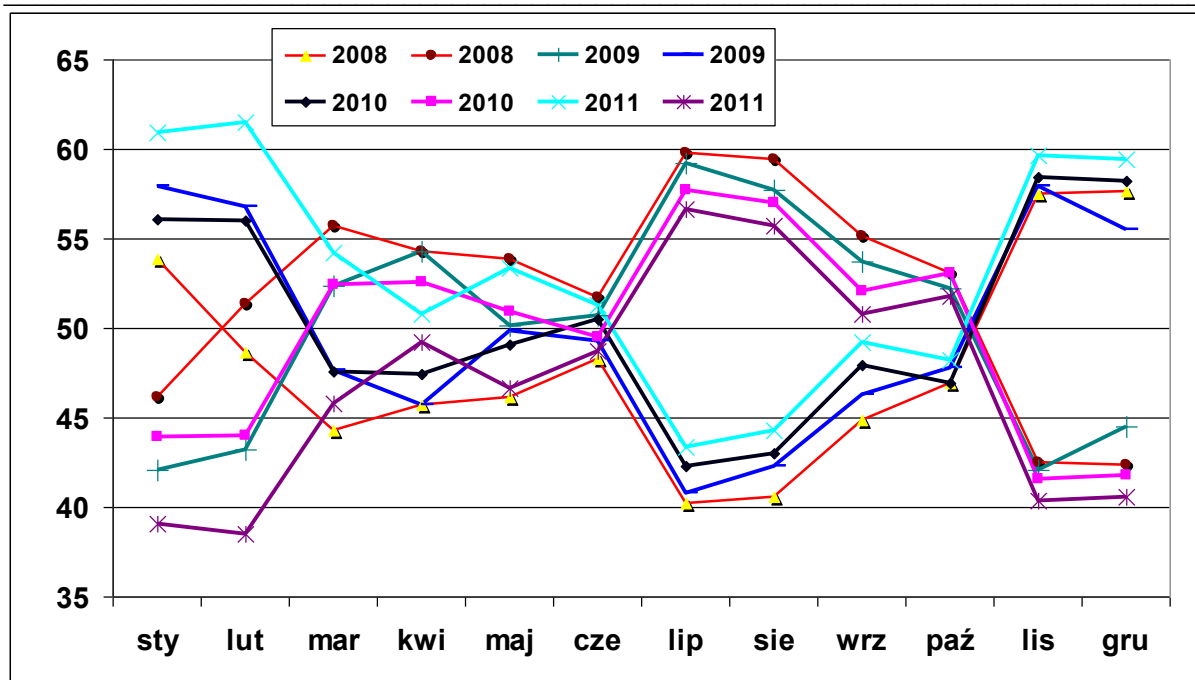
M-c	Turyści zagraniczni								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
sty	33,7	36,9	44,7	47,5	46,9	46,1	42,1	43,9	39,1
lut	33,1	35,2	43,3	47,6	49,7	51,3	43,2	44,0	38,5
mar	45,0	51,4	58,2	56,3	58,4	55,7	52,3	52,4	45,8
kwi	52,8	60,6	59,3	61,8	57,8	54,3	54,3	52,6	49,2
maj	49,6	55,7	63,9	59,8	57,0	53,8	50,2	50,9	46,7
cze	50,1	56,0	61,4	57,2	56,6	51,7	50,7	49,5	48,7
lip	62,5	64,5	68,6	66,2	64,0	59,8	59,2	57,7	56,6
sie	66,1	69,3	70,5	64,4	66,7	59,5	57,7	57,0	55,7
wrz	63,3	62,4	64,9	62,1	61,7	55,2	53,7	52,1	50,8
paź	51,4	59,6	59,3	59,8	53,1	53,1	52,2	53,1	51,8
lis	38,4	43,7	50,6	50,6	51,0	42,5	42,1	41,6	40,3
gru	40,6	46,4	52,1	48,1	47,7	42,4	44,5	41,8	40,6
<b>Razem</b>	<b>51,9</b>	<b>56,7</b>	<b>60,5</b>	<b>58,4</b>	<b>57,1</b>	<b>53,1</b>	<b>51,4</b>	<b>50,9</b>	<b>48,5</b>



Rysunek 15. Wskaźniki udziału turystów krajowych wśród korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2006–2011 (w %)



Rysunek 16. Wskaźniki udziału turystów zagranicznych wśród korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2006–2011 (w %)



Rysunek 17. Wskaźniki udziału turystów krajowych i zagranicznych wśród korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2008–2011 (w %)

#### 2.1.4. Wskaźniki sezonowości

Na koniec warto przeanalizować wskaźniki sezonowości dla wyróżnionych kategorii turystów i kolejnych lat. Wskaźniki te zebrano w tab. 9 oraz zilustrowano na rys. 18–23 (dla poszczególnych lat w okresie 2006–2011) oraz na rys. 24–26 (dla poszczególnych kategorii turystów).

Jak można zauważyć, ruch turystyczny cechuje się dużą sezonowością – w szczycie sezonu wielkość ruchu przekracza przeciętny poziom o 40–45%, natomiast w innych okresach może spaść do 45–50% poniżej przeciętnego poziomu. Nieco większe są wskaźniki sezonowości dla turystów zagranicznych – minimalne na poziomie 40% i maksymalne na poziomie 150%, natomiast mniejsze dla turystów krajowych – odpowiednio od 60% do 130%.

Szczyt sezonowości ruchu turystycznego obserwuje się w miesiącach lipiec-wrzesień, oraz drugi (nieco mniejszy) od maja do lipca a także w październiku. Największe spadki ruchu turystycznego mają miejsce w miesiącach zimowych grudzień-luty. W przypadku turystów krajowych wyjątkowym jest miesiąc lipiec, kiedy to wskaźniki sezonowości wyraźnie spadają w stosunku wskaźników z sąsiednich miesięcy: maj-czerwiec oraz sierpień-wrzesień.

Generalnie sezonowość ruchu turystycznego w tych latach kształtowała się na zbliżonym poziomie w poszczególnych miesiącach w każdym z analizowanych segmentów ruchu.

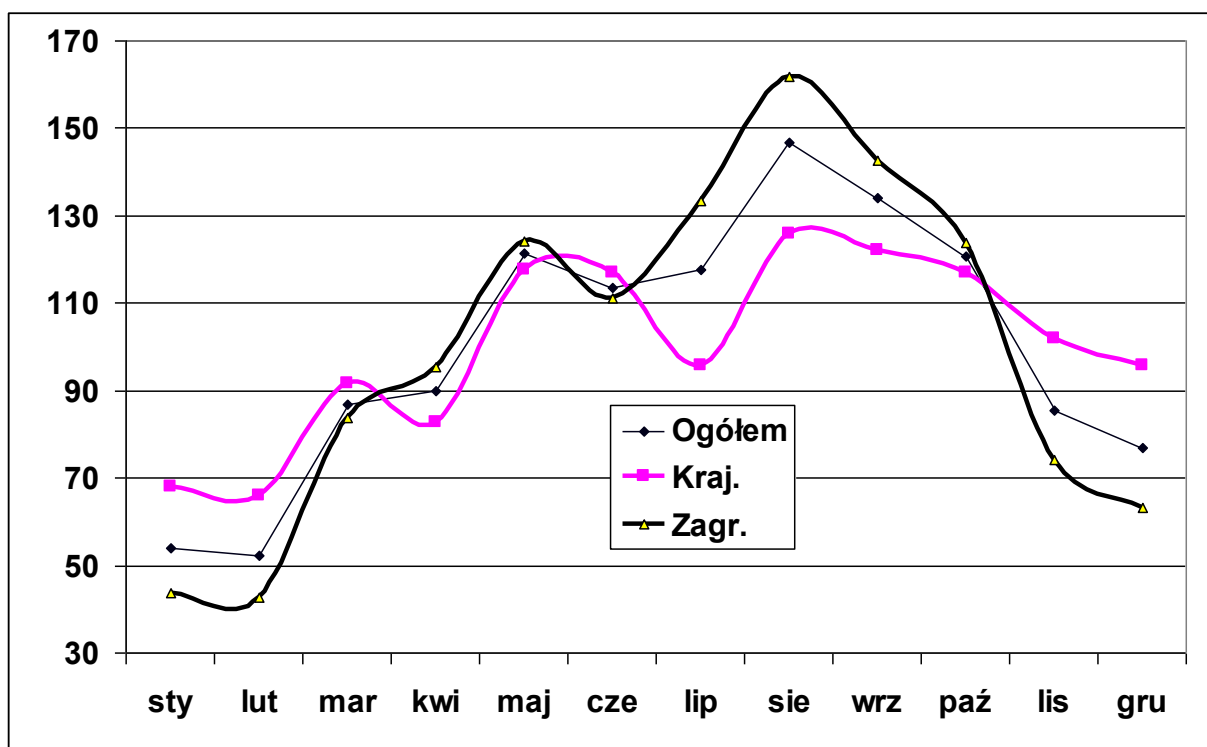


**Tabela 9. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2003–2011, w podziale na turystów ogółem, krajowych i zagranicznych (w %)**

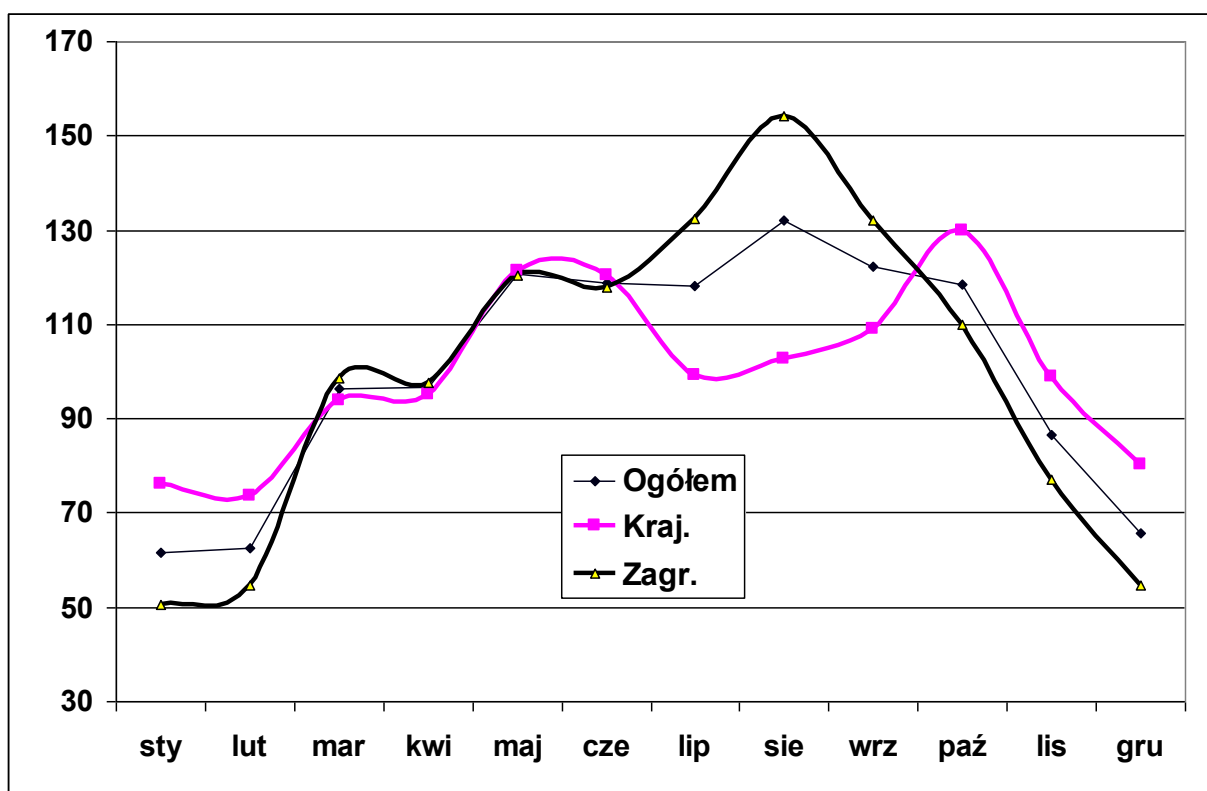
M-c	2006			2007			2008			2009			2010			2011		
	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.
	2006	2006	2006	2007	2007	2007	2008	2008	2008	2009	2009	2009	2010	2010	2010	2011	2011	2011
<b>sty</b>	53,9	68,0	43,8	61,5	76,1	50,5	67,2	77,2	58,3	59,1	70,5	48,4	51,1	58,4	44,1	55,7	65,9	45,0
<b>lut</b>	52,4	65,9	42,7	62,7	73,5	54,5	77,9	80,9	75,3	62,5	73,0	52,5	57,0	65,1	49,2	56,9	67,9	45,3
<b>mar</b>	87,0	91,5	83,7	96,5	93,8	98,6	90,9	86,0	95,3	91,5	89,7	93,2	88,2	85,5	90,8	84,4	88,9	79,7
<b>kwi</b>	90,0	82,6	95,3	96,6	95,2	97,6	112,6	109,8	115,0	103,8	97,6	109,7	93,3	90,1	96,3	97,5	96,1	99,0
<b>maj</b>	121,4	117,5	124,2	120,8	121,2	120,4	127,5	125,6	129,2	126,0	129,2	123,0	123,3	123,4	123,2	123,5	127,8	118,8
<b>cze</b>	113,5	116,8	111,2	118,9	120,3	117,8	109,7	113,1	106,7	114,9	116,5	113,4	121,1	124,6	117,7	120,6	120,1	121,2
<b>lip</b>	117,6	95,6	133,3	118,3	99,3	132,5	117,1	100,5	131,7	120,8	101,2	139,2	119,3	102,9	135,2	120,1	101,2	140,3
<b>sie</b>	146,9	125,8	161,8	132,2	102,8	154,2	125,2	108,3	140,1	129,9	113,1	145,8	137,6	120,6	154,0	135,8	116,7	156,1
<b>wrz</b>	134,2	122,1	142,8	122,2	109,1	132,0	121,5	116,2	126,1	123,5	117,6	129,1	134,7	131,6	137,7	133,3	127,4	139,7
<b>paź</b>	120,8	116,8	123,6	118,5	129,7	110,0	111,6	111,7	111,5	116,5	114,6	118,3	121,4	116,1	126,6	120,0	112,3	128,3
<b>lis</b>	85,6	101,7	74,1	86,4	98,8	77,2	77,1	94,6	61,6	80,8	96,4	66,2	81,0	96,4	66,1	80,5	93,2	67,0
<b>gru</b>	76,7	95,7	63,2	65,7	80,2	54,8	61,8	76,0	49,2	70,6	80,5	61,1	71,9	85,3	59,0	71,5	82,5	59,9

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

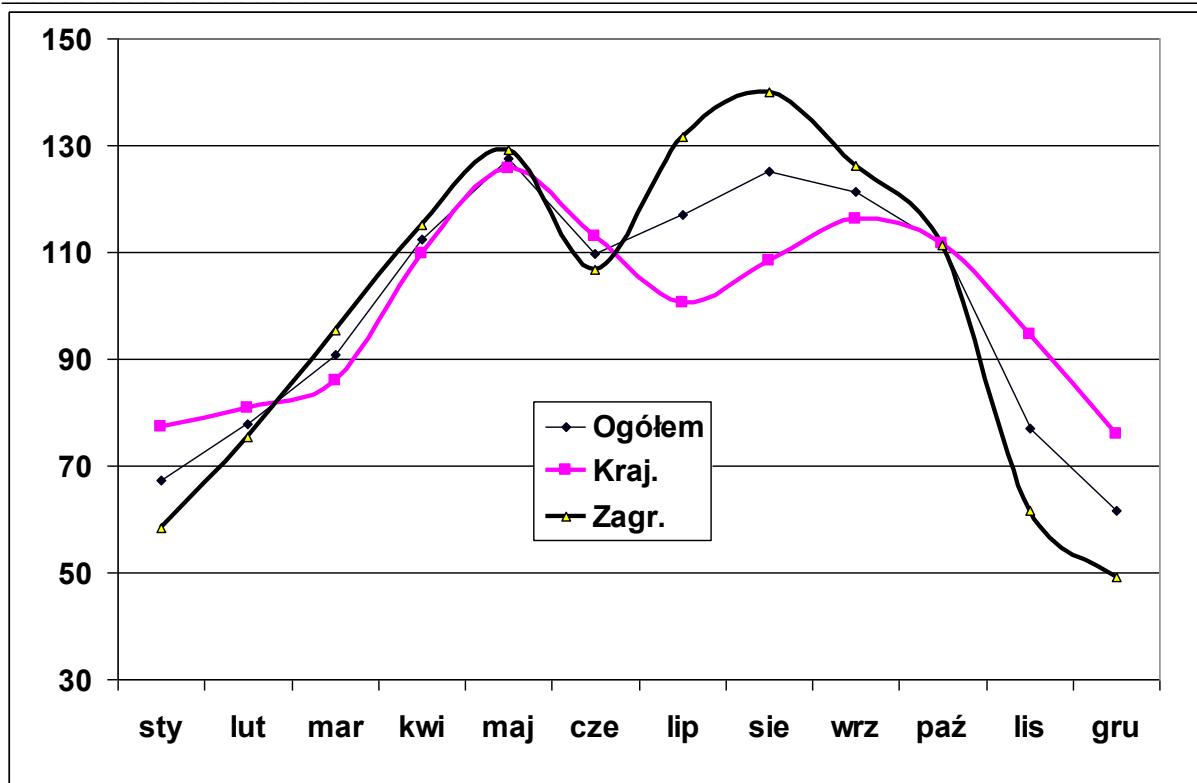
prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



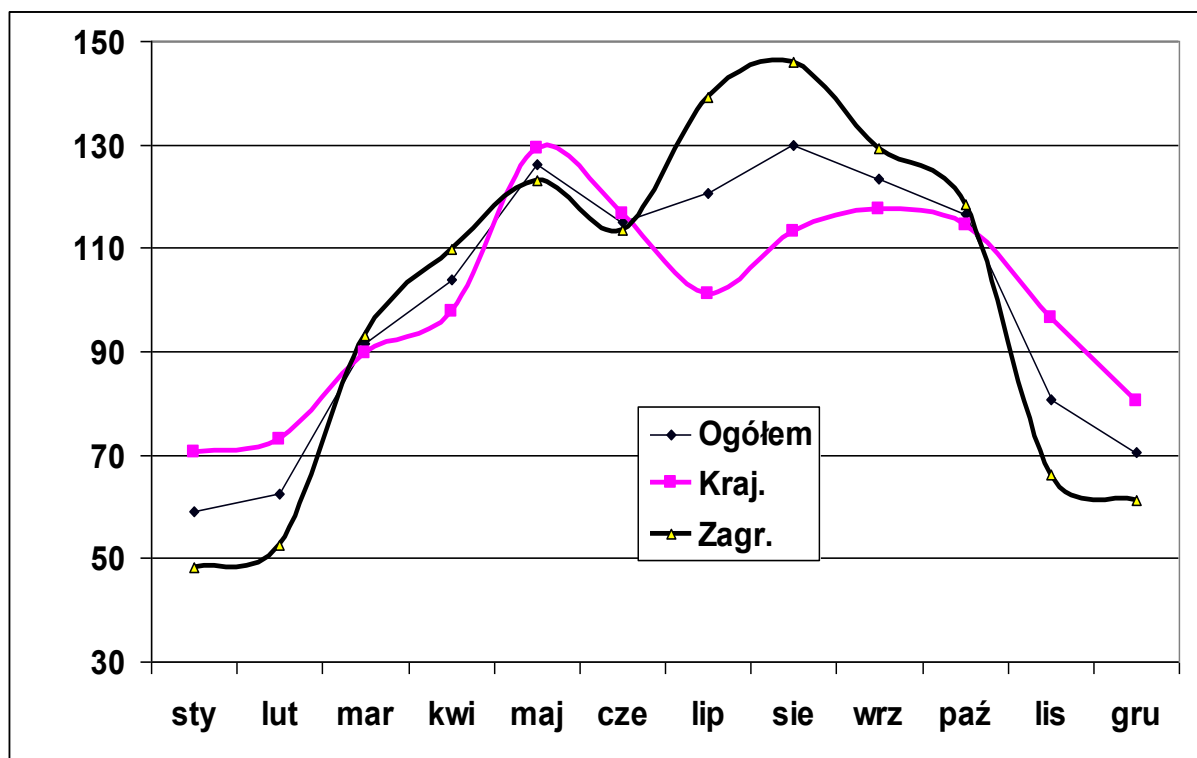
Rysunek 18. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2006 r.



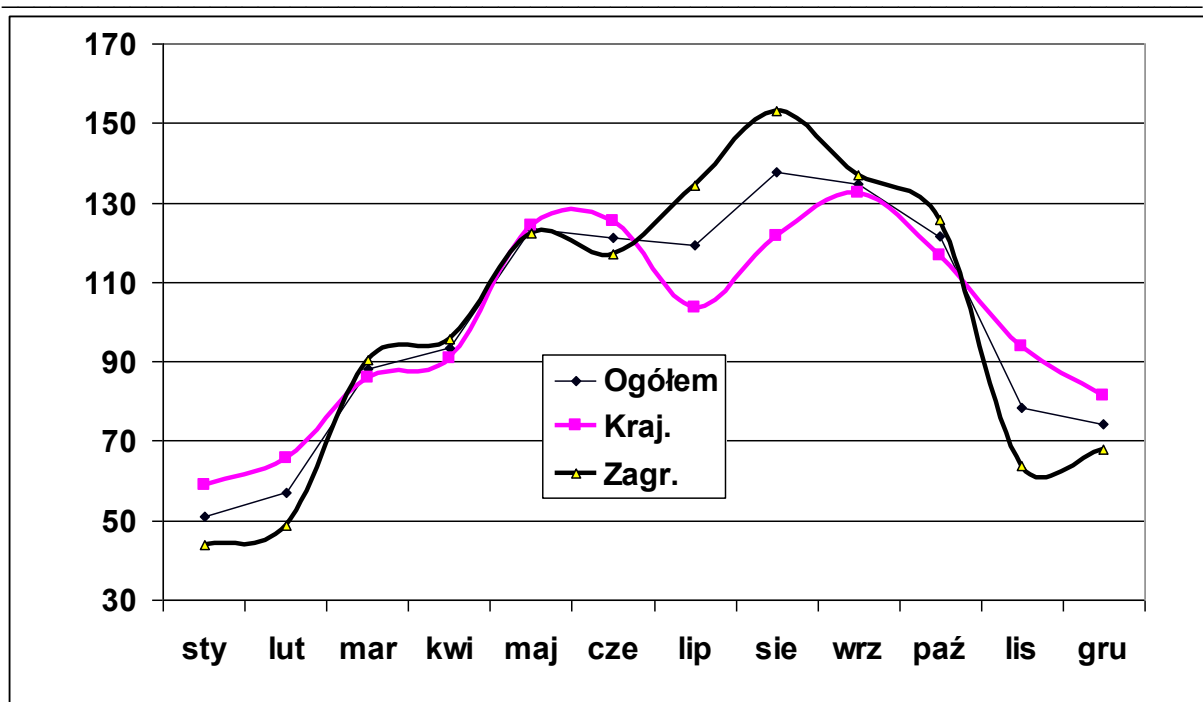
Rysunek 19. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2007 r.



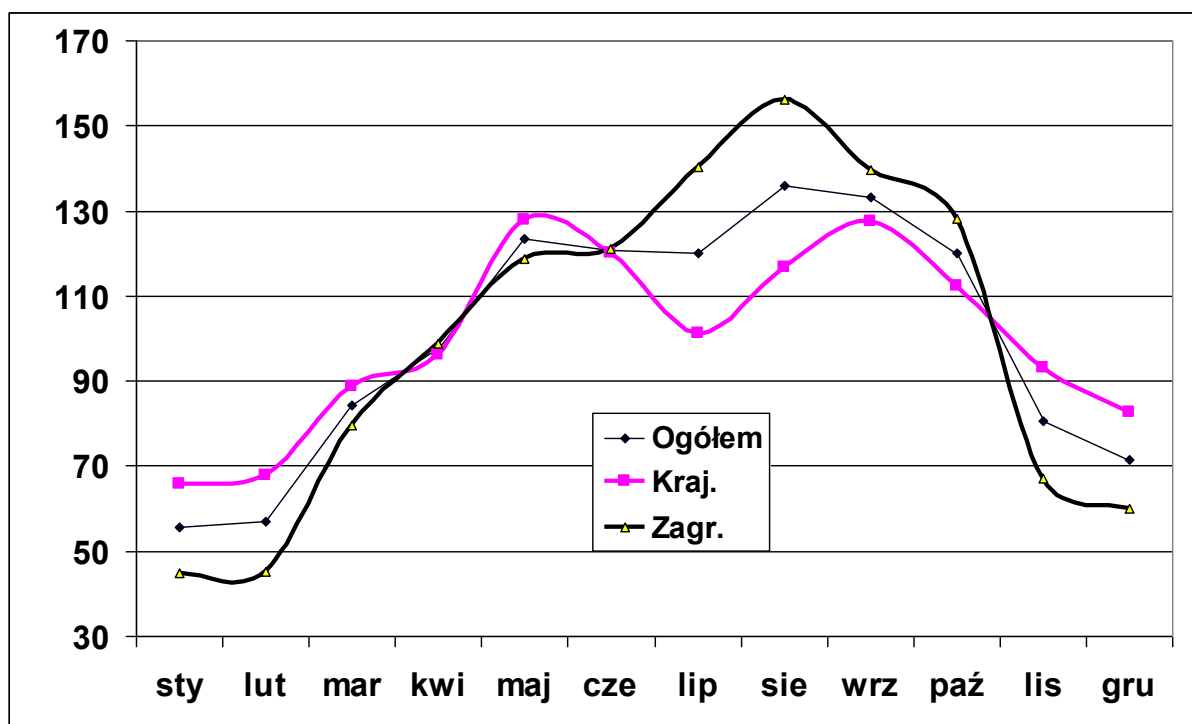
Rysunek 20. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2008 r.



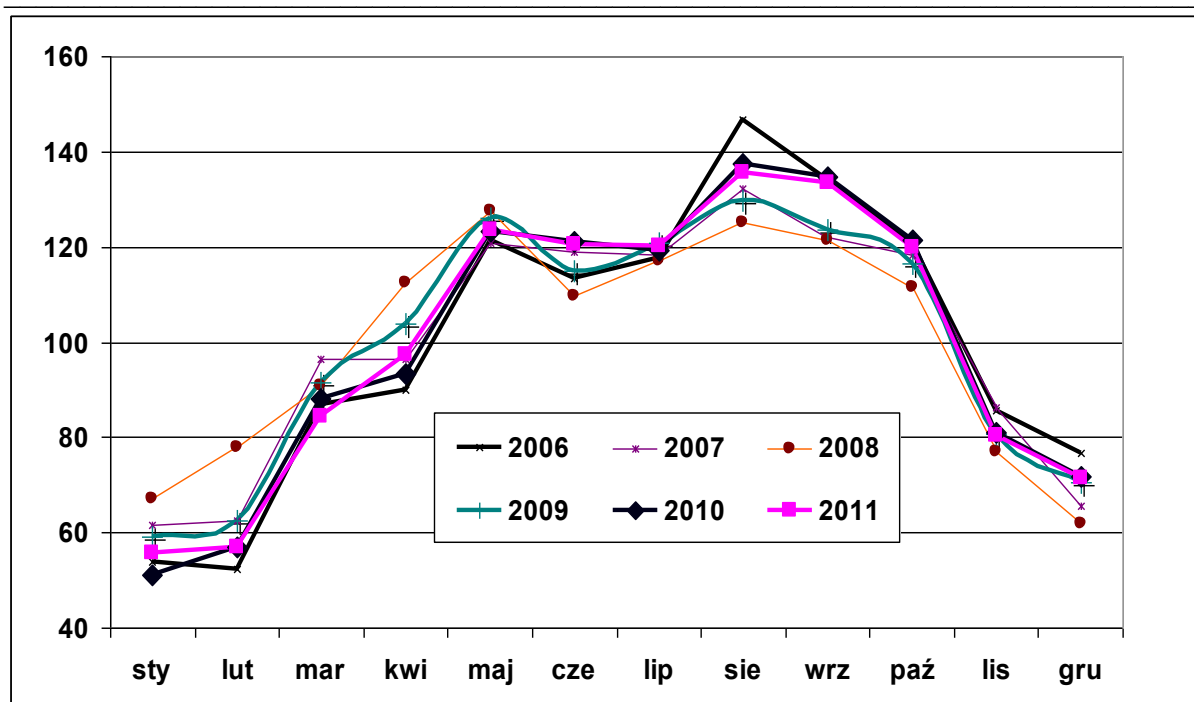
Rysunek 21. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2009 r.



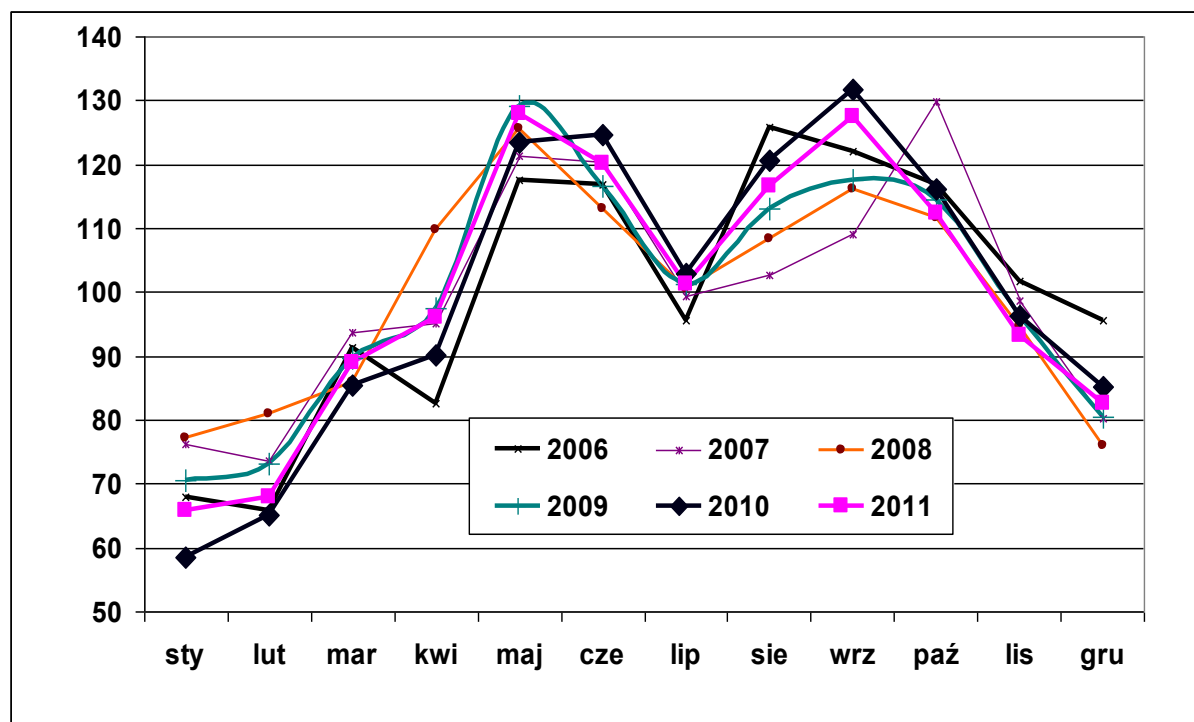
Rysunek 22. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2010 r.



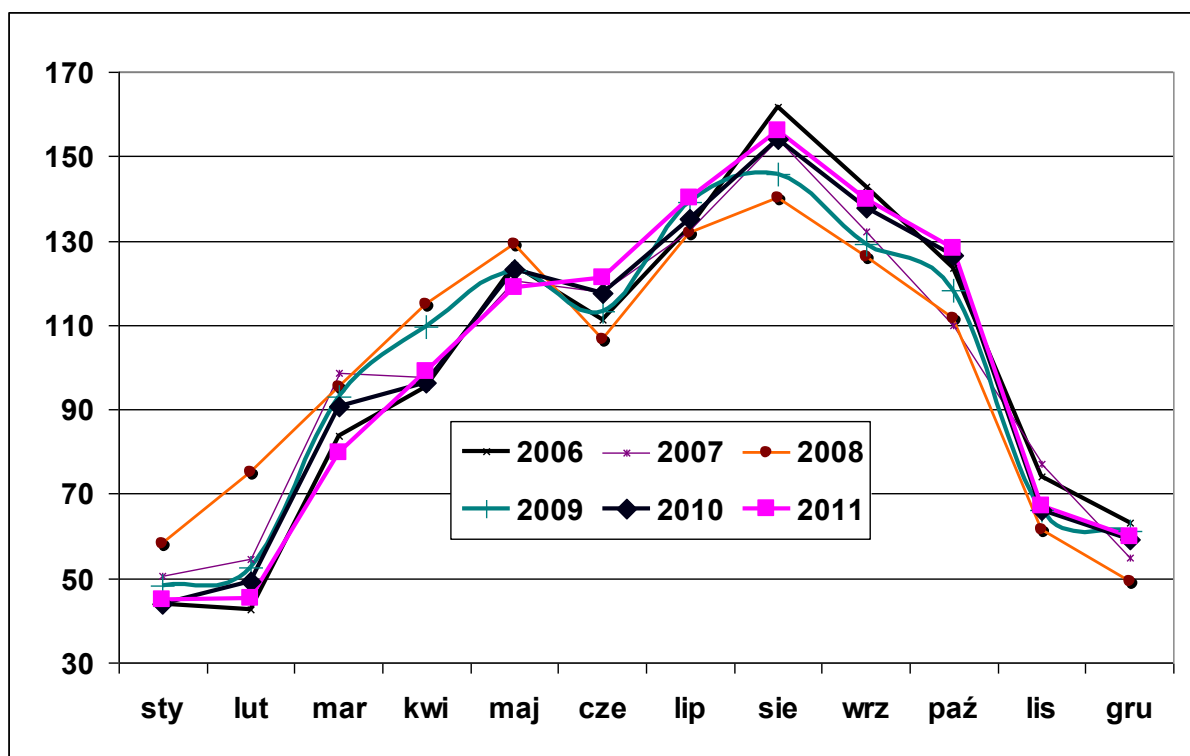
Rysunek 23. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2011 r.



Rysunek 24. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2006–2011



Rysunek 25. Wskaźniki sezonowości liczby turystów krajowych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011



**Rysunek 26.** Wskaźniki sezonowości liczby turystów zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011

## 2.2. Analiza danych kwartalnych

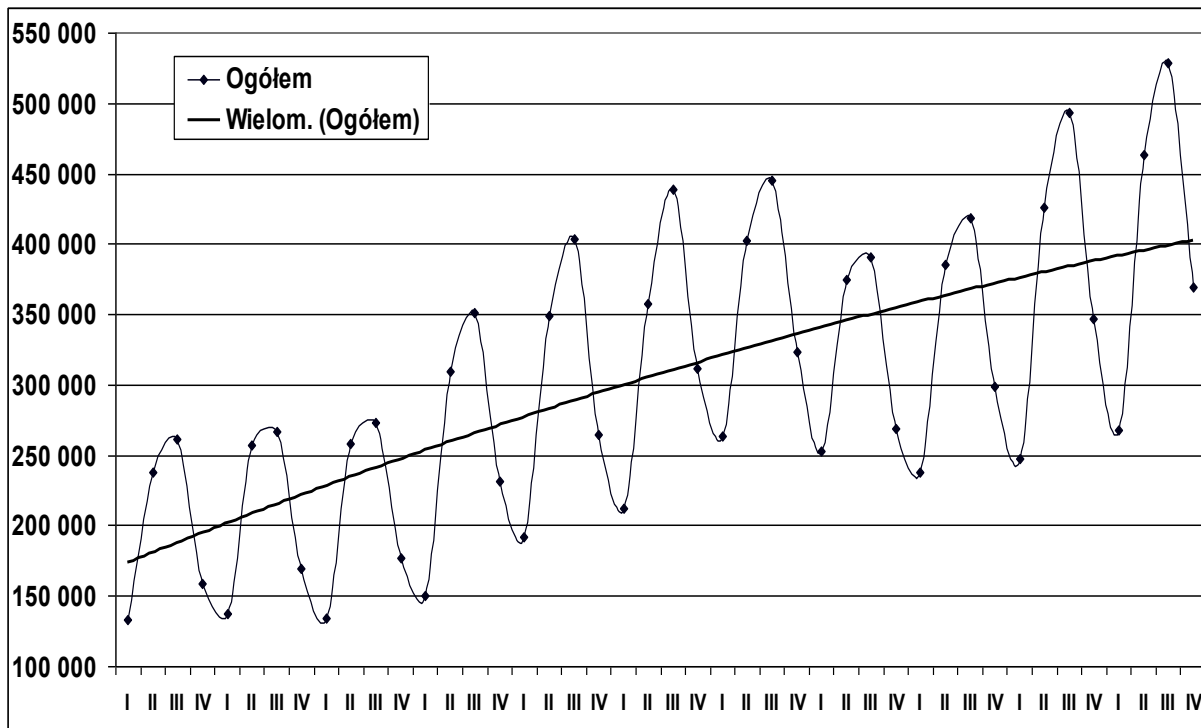
Dane o liczbie korzystających z noclegów ogółem oraz w podziale na turystów krajowych i zagranicznych w ujęciu kwartalnym w latach 2001–2011, a więc obejmującym szerszy horyzont czasowy niż w przypadku analizy danych miesięcznych, zebrano w tab. 10 oraz zilustrowano na rys. 27 (turyści ogółem) i na rys. 28 (turyści zagraniczni i krajowi). Jak można zauważyć, w latach 2001–2007 miał miejsce ciągły wzrost liczby korzystających z noclegów, z dwoma podokresami. W pierwszym podokresie 2001–2003 ruch turystyczny kształtował się na niższym poziomie, natomiast drugi obejmował lata 2004–2007 i cechował się dużym (i rosnącym) natężeniem ruchu turystycznego. W roku 2008 nastąpiło obniżenie wielkości ruchu turystycznego, *zwłaszcza w segmencie turystyki zagranicznej*. Liczba korzystających z noclegów ogółem ukształtowała się na poziomie sprzed dwóch – trzech lat, natomiast turystów zagranicznych na poziomie sprzed trzech lat. To załamanie zostało zatrzymane rok później (w 2009 roku) i od tego roku obserwuje się dalszy wzrost ruchu turystycznego. Rok 2011 dla ruchu turystycznego ogółem dla m. Krakowa jest kolejnym (po roku 2010) najlepszym rokiem w pierwszej dekadzie XXI wieku.

Zarówno w segmencie turystyki krajowej, jak i zagranicznej szczyt przyjazdów przypada na drugi kwartał, natomiast najmniejszy ruch turystyczny ma miejsce w pierwszym i czwartym kwartale. Różnicowanie ruchu w przekroju kwartałów jest szczególnie widoczne w przypadku turystów zagranicznych, natomiast w przypadku turystów krajowych te różnice między kwartałami są wyraźnie mniejsze.

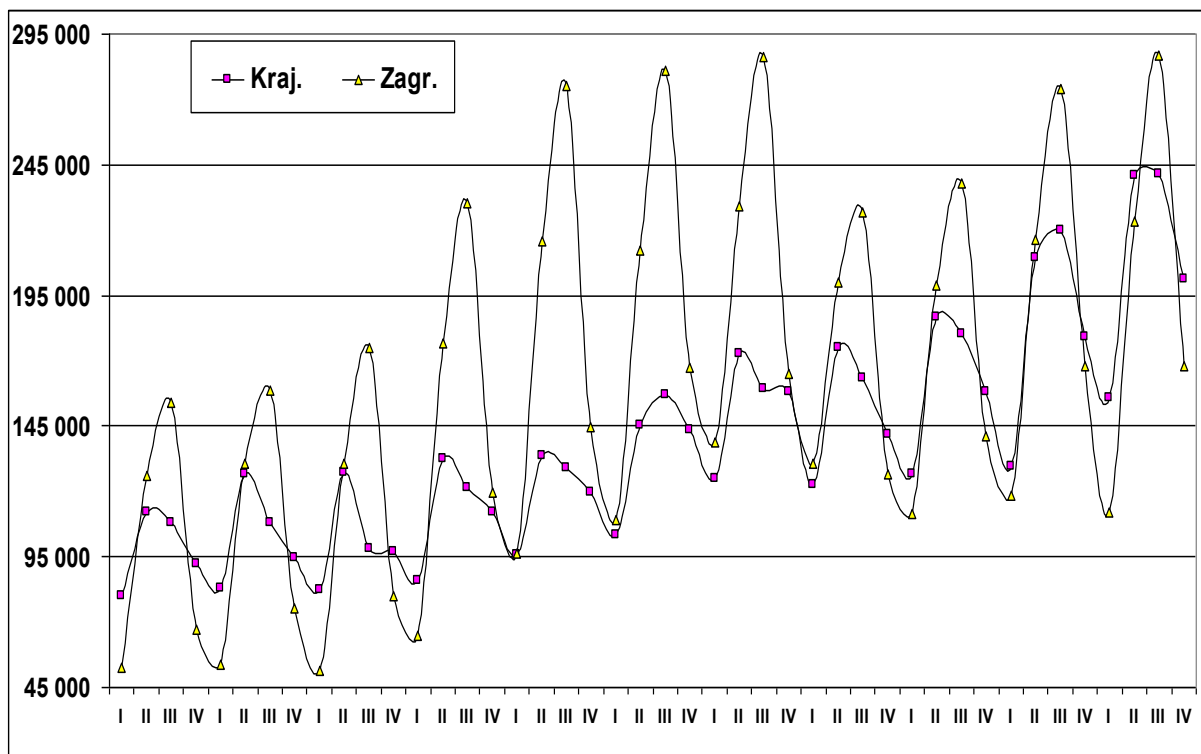
**Tabela 10. Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w kolejnych kwartałach lat 2001–2011**

Rok	Kwart.	Liczba korzystających z noclegów			Rok	Kwart.	Liczba korzystających z noclegów		
		Ogółem	Kraj.	Zagr.			Ogółem	Kraj.	Zagr.
2001	I	133 014	80 233	52 781	2006	I	212 455	103 079	109 376
	II	238 164	112 006	126 158		II	357 433	144 966	212 467
	III	261 767	107 787	153 980		III	438 457	157 158	281 299
	IV	159 285	91 997	67 288		IV	311 391	143 740	167 651
2002	I	137 027	83 154	53 873	2007	I	263 800	124 698	139 102
	II	257 216	126 351	130 865		II	401 982	172 549	229 433
	III	266 829	108 182	158 647		III	445 530	159 415	286 115
	IV	169 777	94 670	75 107		IV	323 492	158 164	165 328
2003	I	133 919	82 379	51 540	2008	I	253 192	122 716	130 476
	II	257 802	127 161	130 641		II	375 174	175 133	200 041
	III	272 746	97 958	174 788		III	390 236	163 407	226 829
	IV	176 837	96 915	79 922		IV	268 621	141 911	126 710
2004	I	150 308	85 513	64 795	2009	I	238 047	126 645	111 402
	II	309 231	132 317	176 914		II	385 108	186 390	198 718
	III	351 446	121 093	230 353		III	417 999	180 241	237 758
	IV	231 552	112 151	119 401		IV	299 266	158 273	140 993
2005	I	191 890	95 748	96 142	2010	I	247 404	129 230	118 174
	II	349 533	133 553	215 980		II	425 559	209 111	216 448
	III	403 812	128 745	275 067		III	493 669	219 634	274 035
	IV	264 110	119 540	144 570		IV	347 034	178 798	168 236
					2011	I	267 517	155 723	111 794
						II	463 649	240 592	223 057
						III	528 364	241 436	286 928
						IV	369 300	201 400	167 900

Na podstawie powyższych danych wyznaczono udziały procentowe liczby turystów krajowych i zagranicznych w ogólnej liczbie turystów oraz wskaźniki sezonowości dla poszczególnych kwartałów w latach 2001–2011. Otrzymane wartości zebrano w tab. 11 (dla kolejnych lat) oraz w tab. 12 (uśrednione wartości wskaźników za cały okres 2001–2011). Natomiast na rys. 29–30 przedstawiono kształtowanie się wyznaczonych wskaźników w kolejnych kwartałach okresu 2001–2011.



**Rysunek 27.** Liczba korzystających z noclegów turystów ogółem w Krakowie w kolejnych kwartałach lat 2001–2011

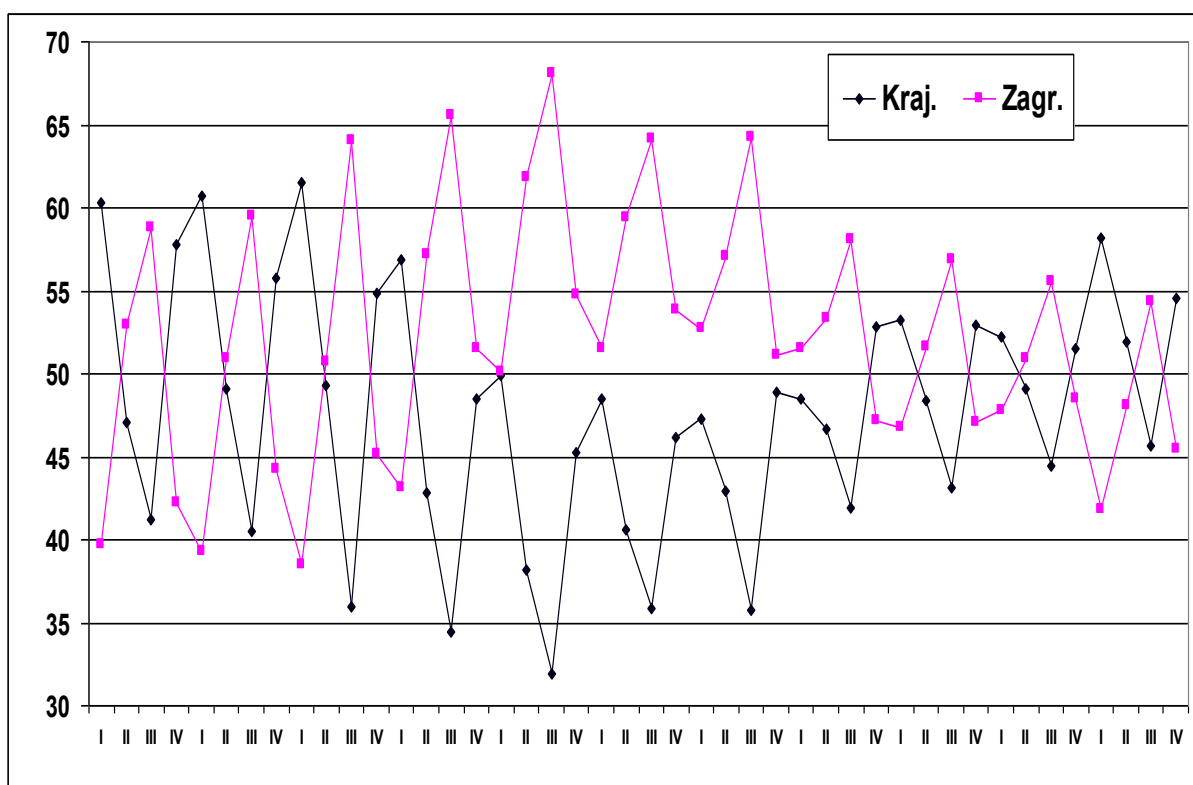


**Rysunek 28.** Liczba korzystających z noclegów turystów krajowych i zagranicznych w Krakowie w kolejnych kwartałach lat 2001–2011

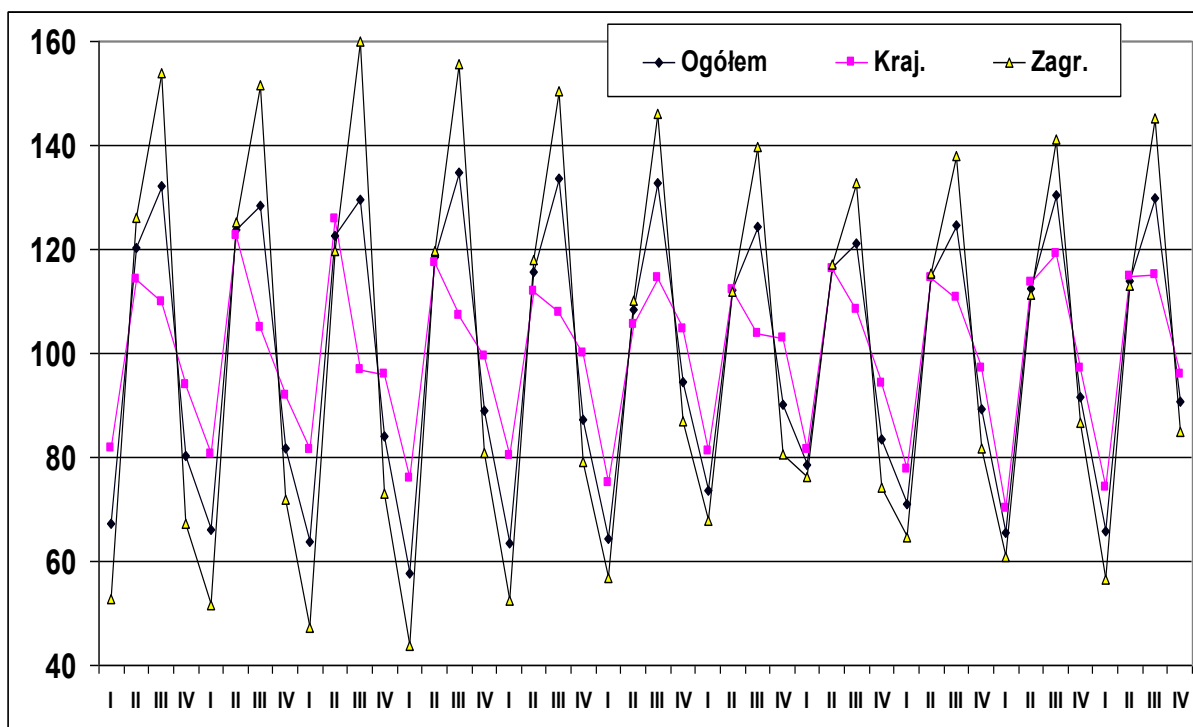
Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek





**Rysunek 29.** Udziały procentowe turystów krajowych i zagranicznych w ogólnej liczbie korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011 w ujęciu kwartalnym



**Rysunek 30.** Wskaźniki sezonowości ruchu turystycznego w Krakowie w latach 2001–2011 w ujęciu kwartalnym

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

**Tabela 11. Udział turystów krajowych i zagranicznych w liczbie korzystających z noclegów w Krakowie oraz kwartalne wskaźniki sezonowości w latach 2001–2011**

Rok	Kwart.	Wsk. udziału			Wsk. sezonowości		
		Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.
2001	I	100	60,3	39,7	67,2	81,9	52,8
	II	100	47,0	53,0	120,2	114,3	126,1
	III	100	41,2	58,8	132,2	110,0	153,9
	IV	100	57,8	42,2	80,4	93,9	67,3
2002	I	100	60,7	39,3	66,0	80,7	51,5
	II	100	49,1	50,9	123,8	122,6	125,1
	III	100	40,5	59,5	128,5	104,9	151,6
	IV	100	55,8	44,2	81,7	91,8	71,8
2003	I	100	61,5	38,5	63,7	81,5	47,2
	II	100	49,3	50,7	122,6	125,8	119,6
	III	100	35,9	64,1	129,7	96,9	160,0
	IV	100	54,8	45,2	84,1	95,9	73,2
2004	I	100	56,9	43,1	57,7	75,8	43,8
	II	100	42,8	57,2	118,6	117,3	119,6
	III	100	34,5	65,5	134,8	107,4	155,8
	IV	100	48,4	51,6	88,8	99,5	80,7
2005	I	100	49,9	50,1	63,5	80,2	52,6
	II	100	38,2	61,8	115,6	111,9	118,1
	III	100	31,9	68,1	133,6	107,8	150,4
	IV	100	45,3	54,7	87,4	100,1	79,0
2006	I	100	48,5	51,5	64,4	75,1	56,8
	II	100	40,6	59,4	108,3	105,6	110,3
	III	100	35,8	64,2	132,9	114,5	146,0
	IV	100	46,2	53,8	94,4	104,7	87,0
2007	I	100	47,3	52,7	73,5	81,1	67,9
	II	100	42,9	57,1	112,1	112,3	111,9
	III	100	35,8	64,2	124,2	103,7	139,6
	IV	100	48,9	51,1	90,2	102,9	80,6
2008	I	100	48,5	51,5	78,7	81,4	76,3
	II	100	46,7	53,3	116,6	116,1	117,0
	III	100	41,9	58,1	121,3	108,4	132,6
	IV	100	52,8	47,2	83,5	94,1	74,1
2009	I	100	53,2	46,8	71,0	77,8	64,7
	II	100	48,4	51,6	114,9	114,4	115,4
	III	100	43,1	56,9	124,7	110,7	138,1
	IV	100	52,9	47,1	89,3	97,2	81,9
2010	I	100	52,2	47,8	65,4	70,2	60,8
	II	100	49,1	50,9	112,5	113,5	111,4
	III	100	44,5	55,5	130,5	119,2	141,1
	IV	100	51,5	48,5	91,7	97,1	86,6
2011	I	100	58,2	41,8	65,7	74,2	56,6
	II	100	51,9	48,1	113,9	114,7	113,0
	III	100	45,7	54,3	129,8	115,1	145,3
	IV	100	54,5	45,5	90,7	96,0	85,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

**Tabela 12.** Średnie wskaźniki udziału turystów krajowych i turystów zagranicznych w liczbie korzystających z noclegów w Krakowie oraz średnie wskaźniki sezonowości w latach 2001–2011

Kwartał	Wsk. udziałów			Wsk. sezonowości		
	Ogółem	Kraj.	Zagr.	Ogółem	Kraj.	Zagr.
I	100	54,3	45,7	67,0	78,2	57,4
II	100	46,0	54,0	116,3	115,3	117,0
III	100	39,2	60,8	129,3	109,0	146,8
IV	100	51,7	48,3	87,5	97,6	78,8

Analiza wskaźników udziałów wykazuje (por. rys. 29), że mamy do czynienia z trzema różnymi podokresami. W latach 2001–2003 w drugich i trzecich kwartałach wyraźnie przeważał ruch turystów z zagranicy, natomiast w pierwszych i czwartych kwartałach do Krakowa przyjeżdżało więcej turystów krajowych. Drugi okres obejmuje lata 2004–2007, kiedy to zawsze przeważali turyści zagraniczni (nawet w sezonie jesienno-zimowym). Począwszy od 2008 roku mamy do czynienia ze zmianą sytuacji. Nadwyżka zagranicznego ruchu turystycznego nad krajowym (znacznie mniejsza niż w poprzednich 3 latach) występuje, ale tylko w III kwartale, natomiast w pozostałych kwartałach obydwa segmenty się wyrównują, a nawet w IV i I kwartale obserwuje się przewagę krajowego ruchu turystycznego nad zagranicznym. W III kwartale 2011 roku odnotowano nadwyżkę zagranicznego ruchu turystycznego (8,5%), natomiast w pozostałych kwartałach występowała nadwyżka krajowego ruchu turystycznego – 16,4% w I kwartale, 9% w IV kwartale oraz 3,8% w II kwartale.

Wskaźniki sezonowości (por. rys. 30) potwierdzają wnioski wynikające z analizy danych miesięcznych. Daje się zauważyć wysoką sezonowość polegającą na większym natężeniu ruchu turystycznego w drugich i trzecich kwartałach roku oraz niższym natężeniu ruchu w pierwszych i czwartych kwartałach. Dla turystów ogółem w sezonie wiosenno-letnim ruch turystyczny jest o 30–40% większy od przeciętnego, liczonego w skali roku, natomiast w sezonie jesienno-zimowym odpowiednio mniejszy.

Sezonowość kwartalna (podobnie jak miesięczna) jest bardziej widoczna dla turystów z zagranicy (szczyt w III kwartale, o 60% powyżej średniorocznego poziomu), aniżeli dla turystów krajowych (szczyt w II kwartale, o 25% powyżej poziomu średniorocznego).

Sezonowość ruchu turystycznego po okresie niewielkiego wzrostu do roku 2003 (najwyższe wskaźniki sezonowości) w kolejnych latach uległa obniżeniu (najniższe wskaźniki w latach 2007–2008). W kolejnych dwóch latach 2009–2010 wskaźniki sezonowości nieznacznie wzrosły, aby w 2011 roku ponownie się obniżyć do poziomu z lat 2007–2008, co można uznać za zjawisko korzystne.

### 2.3. Analiza danych rocznych

Najbardziej ogólne dane dotyczą analizy w okresach rocznych. Informacje o liczbie korzystających z noclegów w tym układzie zebrano w tab. 13 oraz zilustrowano na rys. 31 – 32. W tab. 14 oraz na rys. 33 przedstawiono wskaźniki udziałów liczby turystów krajowych i turystów z zagranicy w ogólnej liczbie korzystających z noclegów, natomiast w tab. 15 oraz na rys. 34 – ruchome indeksy dynamiki dla poszczególnych kategorii turystów.

**Tabela 13.** Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011

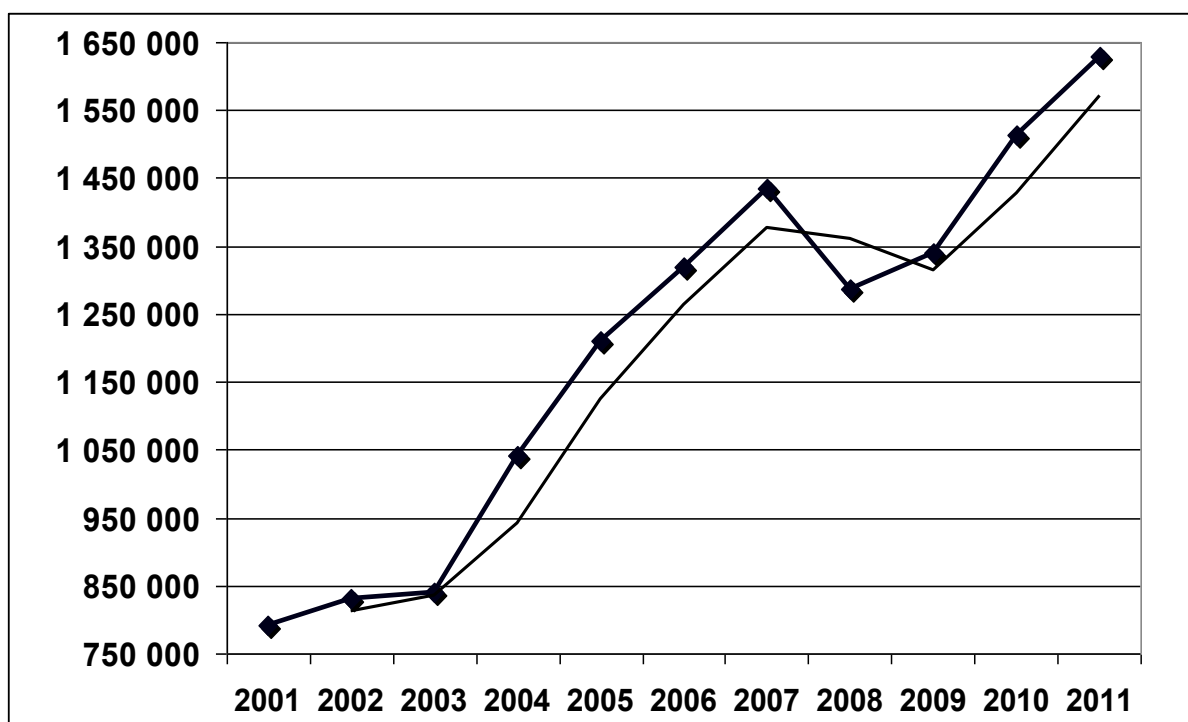
Rok	Ogółem	Kraj.	Zagr.
2001	792 230	392 023	400 207
2002	830 849	412 357	418 492
2003	841 304	404 413	436 891
2004	1 042 537	451 074	591 463
2005	1 209 345	477 586	731 759
2006	1 319 736	548 943	770 793
2007	1 434 804	614 826	819 978
2008	1 287 223	603 167	684 056
2009	1 340 420	651 549	688 871
2010	1 513 666	736 773	776 893
2011	1 628 830	839 151	789 679

**Tabela 14.** Udziały turystów krajowych i turystów zagranicznych w ogólnej liczbie korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011

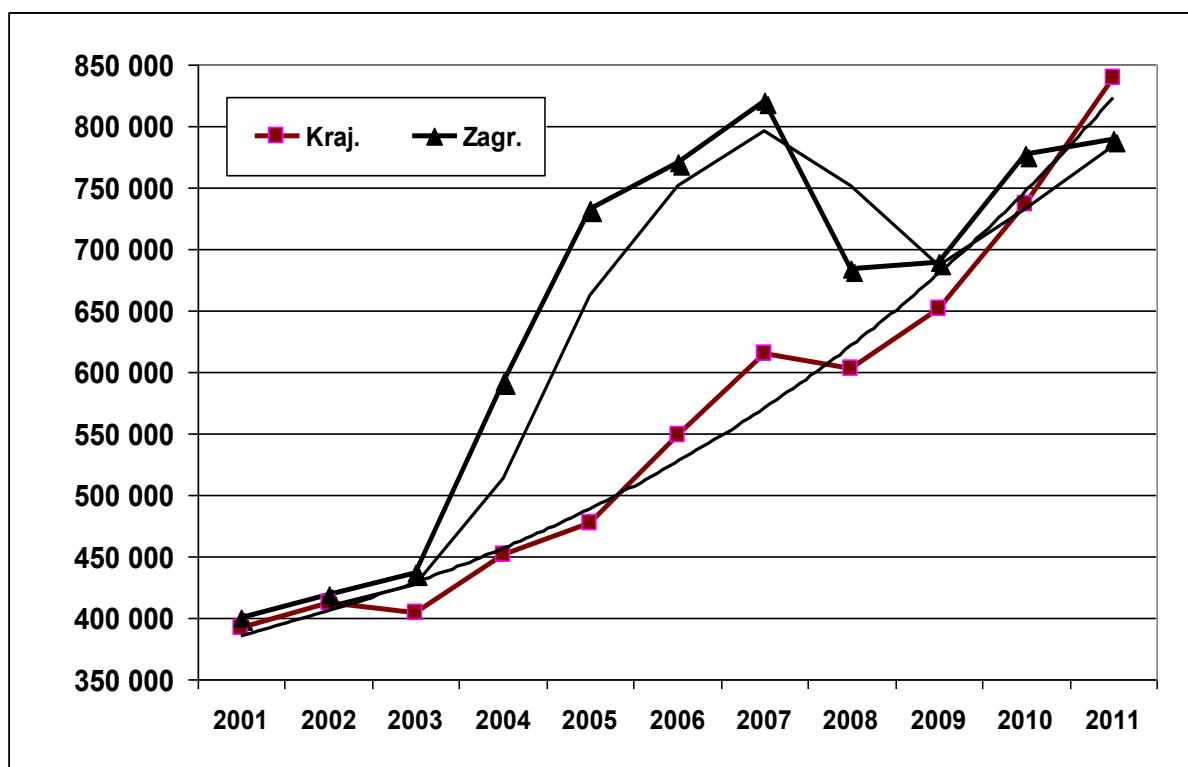
Rok	Ogółem	Kraj.	Zagr.
2001	100	49,5	50,5
2002	100	49,6	50,4
2003	100	48,1	51,9
2004	100	43,3	56,7
2005	100	39,5	60,5
2006	100	41,6	58,4
2007	100	42,9	57,1
2008	100	46,9	53,1
2009	100	48,6	51,4
2010	100	48,7	51,3
2011	100	51,5	48,5
2001-11	100	46,3	53,7

**Tabela 15.** *Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011*

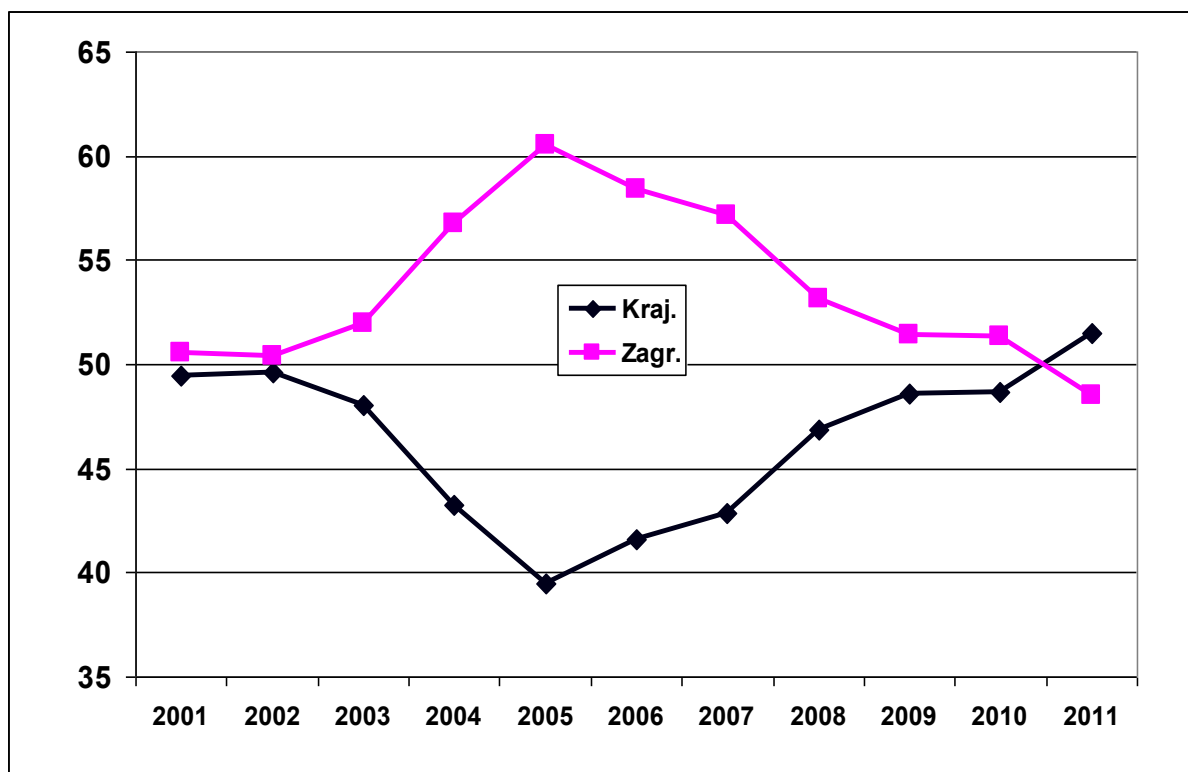
<b>Lata</b>	<b>Ogółem</b>	<b>Kraj.</b>	<b>Zagr.</b>
<b>02/01</b>	<b>104,9</b>	<b>105,2</b>	<b>104,6</b>
<b>03/02</b>	<b>101,3</b>	<b>98,1</b>	<b>104,4</b>
<b>04/03</b>	<b>123,9</b>	<b>111,5</b>	<b>135,4</b>
<b>05/04</b>	<b>116,0</b>	<b>105,9</b>	<b>123,7</b>
<b>06/05</b>	<b>109,1</b>	<b>114,9</b>	<b>105,3</b>
<b>07/06</b>	<b>108,7</b>	<b>112,0</b>	<b>106,4</b>
<b>08/07</b>	<b>89,7</b>	<b>98,1</b>	<b>83,4</b>
<b>09/08</b>	<b>104,1</b>	<b>108,0</b>	<b>100,7</b>
<b>10/09</b>	<b>112,9</b>	<b>113,1</b>	<b>112,8</b>
<b>11/10</b>	<b>107,6</b>	<b>113,9</b>	<b>101,6</b>



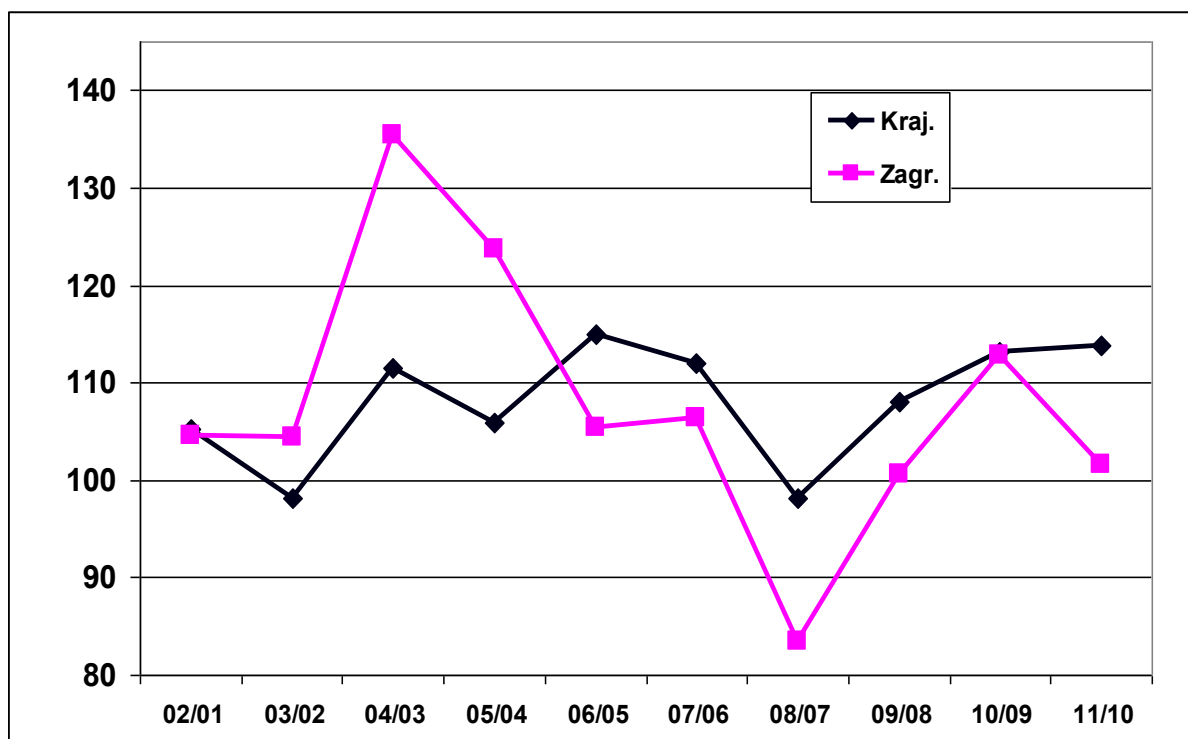
Rysunek 31. Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011



Rysunek 32. Liczba turystów krajowych i zagranicznych w Krakowie w latach 2001–2011



**Rysunek 33.** Wskaźniki udziału liczby turystów krajowych i zagranicznych w ogólnej liczbie korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011 (w %)



**Rysunek 34.** Ruchome indeksy dynamiki liczby turystów krajowych i zagranicznych w Krakowie w latach 2001–2011

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Jak widać z przytoczonych danych i wskaźników, w latach 2001–2007 w Krakowie notowano systematyczny wzrost liczby korzystających z noclegów (rys. 31–32). Stosunkowo niewielki przyrost miał miejsce w latach 2001–2003, natomiast bardzo wyraźny (zwłaszcza w segmencie turystów zagranicznych) w latach 2004–2007. **W roku 2008 miało miejsce wyraźne załamanie ruchu turystycznego, zwłaszcza w segmencie turystyki zagranicznej, a także zahamowanie wzrostu krajowego ruchu turystycznego. Od roku 2009 następuje okres ponownego wzrostu ruchu turystycznego. Rok 2011 jest rokiem rekordowym w minionej dekadzie, jeżeli chodzi o wielkość ruchu turystycznego ogółem oraz liczbę turystów krajowych. W przypadku liczby turystów z zagranicy osiągnięto poziom zbliżony do rekordowego roku 2007.**

Jeżeli chodzi o udziały liczby turystów krajowych i zagranicznych w liczbie korzystających z noclegów ogółem (tab. 14 oraz rys. 33), to w latach 2001–2002 były one prawie jednakowe. Począwszy od 2003 r. aż do roku 2005 miała miejsce coraz to większa przewaga turystów zagranicznych – w roku 2005 przewaga ta przekraczała 20%. Od roku 2006 zaczyna ona maleć, a w latach 2009–2010 zmalała do niecałych 10%. **W 2011 roku po raz pierwszy w badanym okresie liczba turystów krajowych przekroczyła liczbę turystów zagranicznych.**

Analiza ruchomych indeksów dynamiki (tab. 15 oraz rys. 34) wskazuje, że w latach 2003–2005 większą dynamiką cechowała się liczba turystów zagranicznych aniżeli krajowych. Np. w roku 2004 w stosunku do roku 2003 indeks dynamiki turystyki zagranicznej kształtował się na poziomie 135%, w porównaniu do indeksu dynamiki ruchu krajowego wynoszącego odpowiednio 111%. Po roku 2005 sytuacja się odwróciła i obserwuje się większą dynamikę w zakresie ruchu krajowego. W latach 2006–2009 indeksy dynamiki dla turystów krajowych były o 6–14% wyższe od indeksów dla turystów zagranicznych. **W 2011 roku indeksy wzrostu w porównaniu z rokiem poprzednim dla turystyki krajowej były o ponad 12% większe niż dla zagranicznego ruchu turystycznego.**



## Rozdział III. Wielkość ruchu turystycznego w Krakowie w latach 2005-2011

### 3.1. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w latach 2005-2011

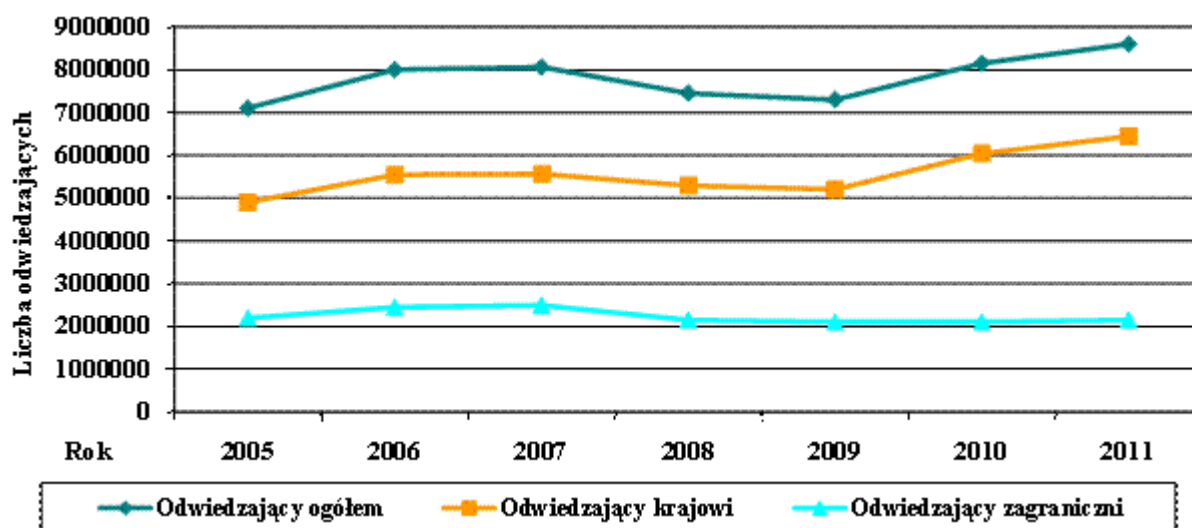
Po okresie załamania wielkości ruchu turystycznego w Krakowie w latach 2008-2009, rok 2011 zapisał się kolejnym już przyrostem liczby odwiedzających miasto (zob. Tabela 16) – tym razem na poziomie 5,52%. Wzrost dotyczył tak przyjeżdżających do miasta gości krajowych (o 6,61%), jak i zagranicznych (o 2,38%).

*Tabela 16. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w latach 200-2011*

Wyszczególnienie	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Odwiedzający ogółem	7.100.000	7.500.000 + 500.000 <sup>1</sup>	8.060.000	7.450.000	7.300.000	8.150.000	<b>8.600.000</b>
Odwiedzający krajowi	4.900.000	5.100.000 + 450.000 <sup>1</sup>	5.560.000	5.300.000	5.200.000	6.050.000	<b>6.450.000</b>
Odwiedzający zagraniczni	2.200.000	2.400.000 + 50.000 <sup>1</sup>	2.500.000	2.150.000	2.100.000	2.100.000	<b>2.150.000</b>

Źródło: Opracowanie własne.

Trzeba jednocześnie zauważyć, że o ile w latach 2008-2009 miał miejsce spadek w zakresie zagranicznego ruchu turystycznego, a w 2010 r. – stabilizacja, to w 2011 r. niekorzystna tendencja została przełamana. Liczba gości zagranicznych wróciła do wielkości z roku 2008, aczkolwiek była jeszcze i tak o 14% mniejsza niż w rekordowym, jak dotychczas, pod tym względem roku 2007 (zob. Rysunek 35).



*Rysunek 35. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w latach 2005-2011*

Źródło: Opracowanie własne.

<sup>1</sup> W związku z wizytą Papieża.

### 3.2. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2005-2011

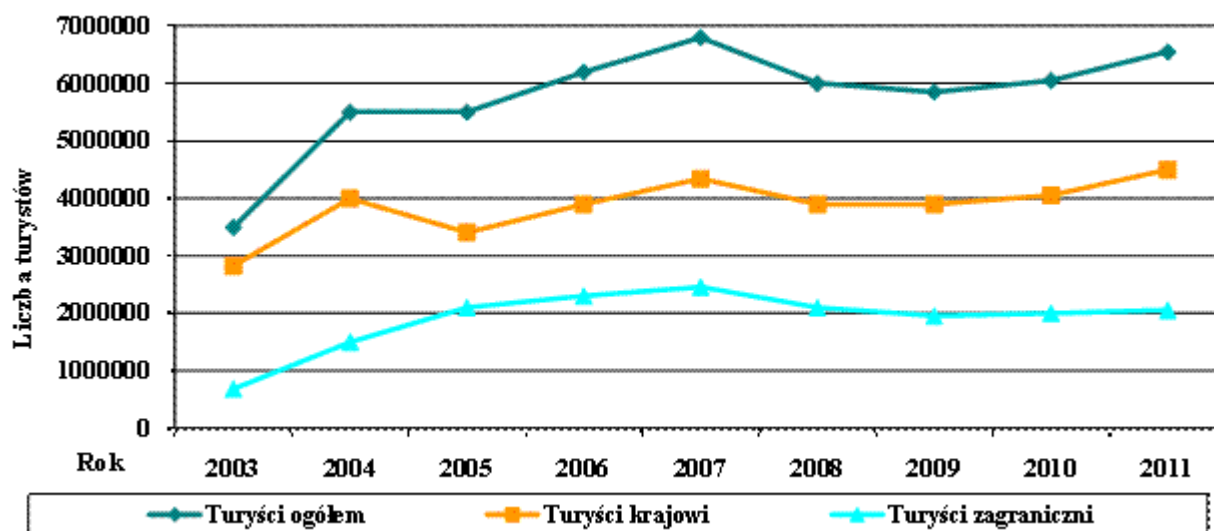
W zakresie liczby turystów (gości nocujących) w Krakowie w 2011 r. również odnotowano przyrost o 8,26% (zob. Tabela 17). Odnosił się on tak do turystów krajowych, jak i zagranicznych, przy czym w tej pierwszej grupie okazał się znacznie większy (o 11,11%, a turystów zagranicznych – o 2,50%).

*Tabela 17. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2005-2011*

Wyszczególnienie	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Turyści ogółem	5.500.000	6.200.000	6.800.000	6.000.000	5.850.000	6.050.000	<b>6.550.000</b>
Turyści krajowi	3.400.000	3.900.000	4.340.000	3.900.000	3.900.000 <sup>2</sup>	4.050.000	<b>4.500.000</b>
Turyści zagraniczni	2.100.000	2.300.000	2.460.000	2.100.000	1.950.000	2.000.000	<b>2.050.000</b>

Źródło: Opracowanie własne.

Niemniej jednak w segmencie turystów zagranicznych nie osiągnięto jeszcze rekordowej wielkości z 2007 r. (o 16,67% mniej). Turystów z Polski było natomiast o 3,69% więcej. W sumie liczba turystów przybywających do Krakowa była w 2011 r. mniejsza od wielkości zaobserwowanych w 2007 r. o 3,68% (zob. Rysunek 36).



*Rysunek 36. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2003-2011*

Źródło: Opracowanie własne.

### 3.3. Analiza ruchu turystycznego w ujęciu kwartalnym w latach 2005-2011

Analiza danych kwartalnych (zob. Tabela 18) dowodzi, że w 2011 r., odmiennie niż w latach poprzednich, więcej gości przyjechało do Krakowa w III niż w II kwartale (o 16,60%). Okres letni dominował nad wiosennym pod względem krajowego (o 10,29% więcej), a zwłaszcza zagranicznego ruchu turystycznego (o 35,00% więcej odwiedzających z zagranicy w III niż w II kwartale). Z pewnością nie bez znaczenia na taką sytuację pozostawały warunki pogodowe – deszczowy II kwartał nie skłaniał do podejmowania podróży turystycznych.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

*Tabela 18. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w II i III kwartałach lat 2005-2011*

Wyszczególnienie	2005		2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	II kwartał	III kwartał	II kwartał	III kwartał	II kwartał	III kwartał	II kwartał	III kwartał	II kwartał	III kwartał	II kwartał	III kwartał	II kwartał	III kwartał
Odwiedzający ogółem	2.000.000	2.350.000	2.200.000	2.450.000	2.500.000	2.380.000	2.180.000	2.150.000	2.370.000	2.260.000	2.680.000	2.300.000	<b>2.350.000</b>	<b>2.740.000</b>
w tym turyści	1.549.600	1.840.129	1.774.300	1.881.500	b.d.	b.d.	1.780.000	1.720.000	1.870.000	1.710.000	1.845.000	1.760.000	<b>1.790.000</b>	<b>2.110.000</b>
Odwiedzający krajowi	1.300.000	1.610.000	1.500.000	1.650.000	1.750.000	1.600.000	1.580.000	1.450.000	1.770.000	1.590.000	2.050.000	1.610.000	<b>1.750.000</b>	<b>1.930.000</b>
w tym turyści	865.280	1.115.891	1.110.000	1.105.500	b.d.	b.d.	1.200.000	1.040.000	1.300.000	1.100.000	1.240.000	1.090.000	<b>1.240.000</b>	<b>1.340.000</b>
Odwiedzający zagraniczni	700.000	740.000	700.000	800.000	750.000	780.000	600.000	700.000	600.000	670.000	630.000	690.000	<b>600.000</b>	<b>810.000</b>
w tym turyści	648.320	724.238	664.300	776.000	b.d.	b.d.	580.000	680.000	570.000	610.000	605.000	670.000	<b>550.000</b>	<b>770.000</b>

Źródło: Opracowanie własne.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Liczba turystów też była większa w III kwartale (o 17,88% więcej niż w II kwartale) i analogicznie jak w przypadku liczby odwiedzających, dotyczyło to turystów krajowych (o 8,07% więcej), ale w szczególności zagranicznych (o 40,00% więcej).

W porównaniu do III kwartału roku poprzedniego liczba przyjeżdżających do Krakowa w III kwartale 2011 r. uległa wzrostowi – ogółem o 19,13%, odwiedzających krajowych o 19,88%, a zagranicznych o 17,39%. W II kwartale 2011 r. w odniesieniu do II kwartału roku ubiegłego odnotowano natomiast spadek w liczbie gości (o 12,31%), który odnosił się szczególnie do odwiedzających z Polski (o 14,63%; gości zagranicznych było tylko o 4,76% mniej).

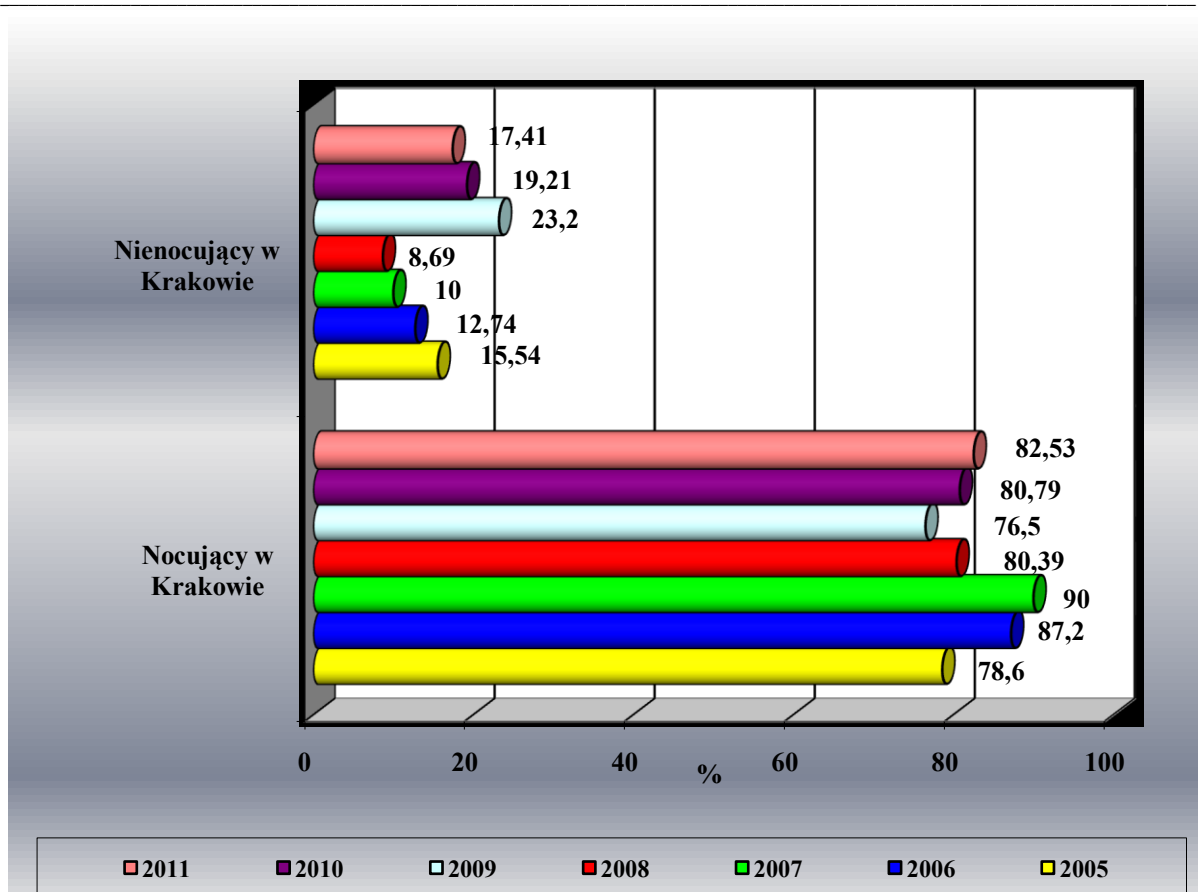
Także liczba turystów okazała się w III kwartale 2011 r. większa niż w III kwartale 2010 r. – ogółem o 19,89%. Było to spowodowane zarówno wzrostem rozmiarów ruchu turystycznego, jak i nieznacznym zwiększeniem odsetka gości nocujących w Krakowie – o 0,49 pkt%. W III kwartale 2011 r. w relacji do III kwartału 2010 r. turystów z Polski przyjechało do Krakowa aż o 22,94% więcej (i na dodatek większy o 1,73 pkt% odsetek z nich korzystał z zakwaterowania w mieście), a z zagranicy – tylko o 14,93% więcej (co m.in. było skutkiem zmniejszenia się procentu nocujących o 2,04 pkt%). Co się tyczy II kwartału 2011 r. w relacji do II kwartału 2010 r. to, mimo istotnego przyrostu procentu korzystających z noclegu w Krakowie (aż o 7,33 pkt%), zapisał się on spadkiem liczby turystów – o 2,98%. Uwagę zwraca w tym przypadku zwłaszcza grupa turystów zagranicznych, ponieważ w II kwartale 2011 r. w stosunku do II kwartału 2010 r. zmniejszyła się zarówno ich liczba (o 9,09%), jak i odsetek nocujących (o 4,36 pkt%). Natomiast liczba turystów krajowych, mimo dużego przyrostu procentu korzystających z zakwaterowania w Krakowie (o 10,37 pkt%), utrzymała się w II kwartale 2011 r. na niezmiennym poziomie z II kwartału roku poprzedniego.

### **3.2. Struktura odwiedzających ze względu na miejsce noclegu w latach 2005-2011**

W ujęciu rocznym odsetek turystów, czyli gości nocujących w Krakowie w 2011 r., wynosił ponad 82%. Nastąpił, zatem jego wzrost w relacji do roku poprzedniego o 1,74 pkt%, a w stosunku do roku 2009 aż o 6,03 pkt% (zob. Rysunek 37).

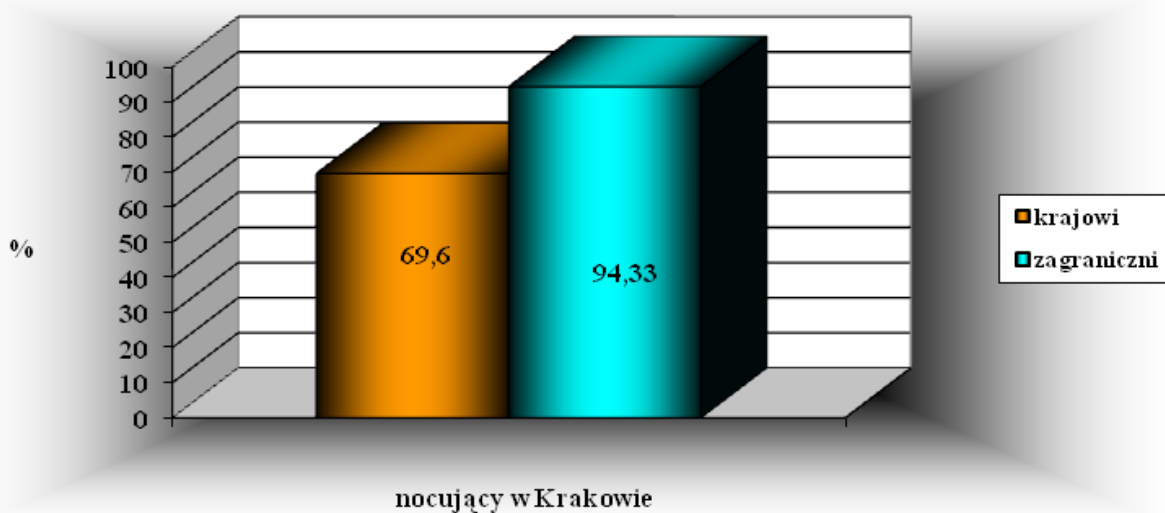
Analogicznie jak w latach poprzednich, turyści stanowili większy procent wśród odwiedzających z zagranicy (ponad 94%), niż wśród gości krajowych (około 70%) – zob. Rysunek 38.

W stosunku do roku ubiegłego w 2011 r. miał miejsce niewielki spadek udziału jednodniowych odwiedzających (a tym samym wzrost odsetka turystów) w grupie gości krajowych (o 2,81 pkt%). Odwrotny trend zaobserwowano wśród przybyszów z zagranicy – nastąpił wzrost odsetka jednodniowych odwiedzających (a tym samym spadek udziału turystów o 2,22 pkt%). Szczegółowe dane w tym zakresie prezentuje Tabela 18.



**Rysunek 37.** Struktura odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 ze względu na miejsce noclegu (w %)

Źródło: Opracowanie własne



**Rysunek 38.** Odsetek odwiedzających nocujących w Krakowie w 2011 roku

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 19.** Struktura odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 ze względu na miejsce noclegu (w %)

	Ogółem						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nocujący w Krakowie	78,60	87,20	90	80,39	76,50	80,79	<b>82,53</b>
Nienocujący w Krakowie	15,54	12,74	10	8,69	23,20	19,21	<b>17,41</b>
Brak odpowiedzi	5,86	0,06	0	10,92	0,30	0,00	<b>0,06</b>

	Krajowi						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nocujący w Krakowie	69,39	69,48	89	73,58	66,20	66,85	<b>69,60</b>
Nienocujący w Krakowie	21,22	30,41	11	13,94	33,48	33,15	<b>30,34</b>
Brak odpowiedzi	9,39	0,11	0	12,48	0,32	0,00	<b>0,06</b>

	Zagraniczni						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nocujący w Krakowie	96,80	96,19	99	96,60	92,24	96,55	<b>94,33</b>
Nienocujący w Krakowie	2,70	3,78	0	2,24	7,51	3,45	<b>5,67</b>
Brak odpowiedzi	0,50	0,03	1	1,16	0,25	0,00	<b>0,00</b>

Źródło: Opracowanie własne

## Rozdział IV. Charakterystyka osób przyjeżdżających do Krakowa

### 4.1. Kryterium geograficzne

Tak, jak w latach poprzednich i tym razem należy wyraźnie zaznaczyć, że badania omawiane w niniejszym rozdziale mają charakter badań ankietowych i są corocznie prowadzone w drugim i trzecim kwartale. Analiza kierunków przyjazdów przeprowadzona wśród obcokrajowców odwiedzających Kraków w 2011 roku wskazuje, że najwięcej gości przyjechało ponownie z Wielkiej Brytanii (20%). Pomimo spadku udziałów przyjazdów z rynku brytyjskiego o ponad pkt 6% w stosunku do roku 2010, badanie roku 2011, sygnalizuje dominującą pozycję Wielkiej Brytanii w przyjazdach do Krakowa pomimo pogłębiającego się w całej Europie kryzysu finansowo-gospodarczego.

*Tabela 20. Struktura procentowa udziałów przyjazdów odwiedzających zagranicznych do Krakowa według wybranych państw w latach 2005 - 2011*

PAŃSTWO	2005r.	2006r.	2007r. <sup>2</sup>	2008r.	2009r.	2010r.	2011r.
Wielka Brytania	18,1%	16,6%	14%	25,83%	28,74%	26,17%	20,00%
Niemcy	20,9%	15,9%	10%	11,25%	11,81%	11,22%	12,60%
Hiszpania	2,6%	2,4%	3%	4,08%	4,13%	6,30%	10,50%
Włochy	7,0%	6,7%	8%	7,36%	5,53%	9,08%	9,50%
Francja	8,5%	7,6%	4%	6,81%	8,09%	8,32%	7,50%
USA	6,5%	9,3%	6%	6,47%	5,04%	5,17%	5,30%
Rosja	1,1%	2,0%	2%	2,11%	2,39%	3,03%	4,90%
Irlandia	1,6%	3,8%	2%	4,5%	3,14%	3,85%	4,20%
<b>∑ - Suma pośrednia</b>	<b>66,30%</b>	<b>64,30%</b>	<b>49,00%</b>	<b>68,41%</b>	<b>68,87%</b>	<b>73,14%</b>	<b>74,50%</b>
Izrael	0,4%	2,2%	3%	2,38%	2,48%	1,70%	2,90%
Ukraina	1,9%	1,5%	4%	2,59%	2,39%	3,03%	2,80%
Norwegia	1,2%	2,3%	4%	1,29%	1,90%	1,51%	1,50%
Słowacja	1,2%	1,6%	BD	3,0%	1,98%	2,14%	1,50%
Austria	4,6%	1,8%	BD	1,56%	1,16%	0,94%	1,40%
Kanada	0,6%	1,5%	BD	1,9%	1,16%	1,13%	1,40%
Szwecja	3,3%	1,4%	2%	1,02%	1,65%	1,32%	1,30%
Czechy	2,1%	2,0%	BD	2,11%	1,49%	2,08%	1,20%
Japonia	1,1%	2,0%	BD	1,77%	1,73%	1,51%	1,10%
Holandia	1,9%	3,1%	BD	1,56%	1,16%	1,39%	1,00%
Węgry	3,1%	2,0%	3%	1,29%	0,50%	0,63%	0,90%
Belgia	0,9%	2,1%	BD	1,15%	1,49%	1,20%	0,70%
Białoruś							0,70%
Słowenia	0,0%	0,0%	BD	0,4%	0,00%	0,06%	
Chorwacja	0,1%	0,1%	BD	0,6%	0,66%	0,12%	
Chorwacja+Serbia+Słowenia							0,60%
Meksyk							0,60%
Dania	1,1%	0,6%	BD	0,7%	0,58%	1,00%	0,50%
Portugalia	0,6%	0,4%	BD	0,7%	1,40%	0,57%	0,50%

<sup>2</sup>BD - brak danych 2007 IPSOS

<b>Islandia</b>							0,50%
<b>Finlandia</b>	0,0%	0,0%	BD	1,09%	0,58%	0,50%	0,40%
<b>Argentyna</b>							0,30%
<b>Australia</b>	0,6%	1,3%	BD	1,15%	0,83%	0,06%	0,30%
<b>Brazylia</b>							0,30%
<b>Ekwador+Kolumbia+ Wenezuela</b>							0,30%
<b>Grecja</b>	0,0%	0,0%	BD	0,4%	0,00%	0,06%	0,00%
<b>Grecja+Turcja+Albania+ Malta</b>							0,30%
<b>Liechtenstein+Luxemburg+ Monako</b>							0,30%
<b>Litwa</b>	0,7%	0,7%	BD	0,4%	0,40%	0,12%	0,00%
<b>Estonia+Litwa</b>							0,30%
<b>Rumunia</b>							0,30%
<b>Szwajcaria</b>							0,30%
<b>Bulgaria</b>							0,20%
<b>Indie+Bangladesz</b>							0,20%
<b>Korea Płd.+Płn.</b>							0,20%
<b>Martynika+Puerto Rico</b>							0,20%
<b>Algeria+Kenia</b>							0,20%
<b>Kazachstan</b>							0,10%
<b>Chiny</b>	0,0%	0,0%	BD	0,34%	0,33%	0,12%	0,10%
<b>Korea Południowa</b>	0,3%	0,4%	BD	0,0%	0,00%	0,38%	0,10%
<b>Indie</b>	0,0%	0,0%	BD	0,4%	0,00%	0,06%	0,00%
<b>Pozostałe kraje</b>	6,6%	8,2%	BD <sup>2</sup>	3,45%	6,43%	4,47%	0,00%

Źródło: Opracowanie własne

Po czterech kolejnych latach widać, że rynek przyjazdów z Wielkiej Brytanii, pomimo wszystko okazał się być stosunkowo mało wrażliwy na problemy światowego kryzysu gospodarczego a spadek przyjazdów w 2011 roku uplasował go w pozycji Niemiec z roku 2005 (pierwsze miejsce w rankingu, w rekordowym dla nich roku 2005). W dalszym ciągu wiążemy ten efekt z dużą nową<sup>3</sup> diasporą<sup>4</sup> polską w Wielkiej Brytanii i osobistą, mieszkających tam Polaków, promocją naszego kraju wśród swoich brytyjskich znajomych i przyjaciół. (Patrz tabela omawiająca wyniki badania źródeł informacji o Krakowie.<sup>5</sup>) Swoją udział w sukcesie tego rynku mają niewątpliwie również niskobudżetowi (tani) przewoźnicy lotniczy (LCC) operujący na tym kierunku.

<sup>3</sup> Nowa, czyli powstała po 1989 roku.

<sup>4</sup> Diaspora - słowo pochodzenia greckiego. Oznacza ono rozproszenie członków danego narodu wśród innych narodów lub też wyznawców danej religii wśród wyznawców innej. Nazywa się tak również społeczność rozproszonych osób. Wspólne cechy diaspor to: przenoszenie się z pierwotnej ojczyzny na nowy obszar lub wiele obszarów, wspólna pamięć ojczyzny wszystkich członków diaspory, pielęgnowana, mimo upływu czasu i przestrzennego rozproszenia tożsamość etniczna, poczucie solidarności członków diaspory, pewne napięcia w relacjach z ludnością krajów zamieszkania, możliwość wniesienia cennego wkładu kulturowego w społeczności krajów zamieszkania. W szczególności tak określani są Żydzi mieszkający poza Izraelem i Ormianie, mieszkający poza Armenią (zob. galut), jak również Grecy. Polska diaspora nosi nazwę Polonii. <http://pl.wikipedia.org/wiki/Diaspora>

<sup>5</sup> Tabela nr 45 Wykorzystywane przez odwiedzających Kraków w latach 2005 – 2011 źródło informacji o mieście (w %) str. 119.



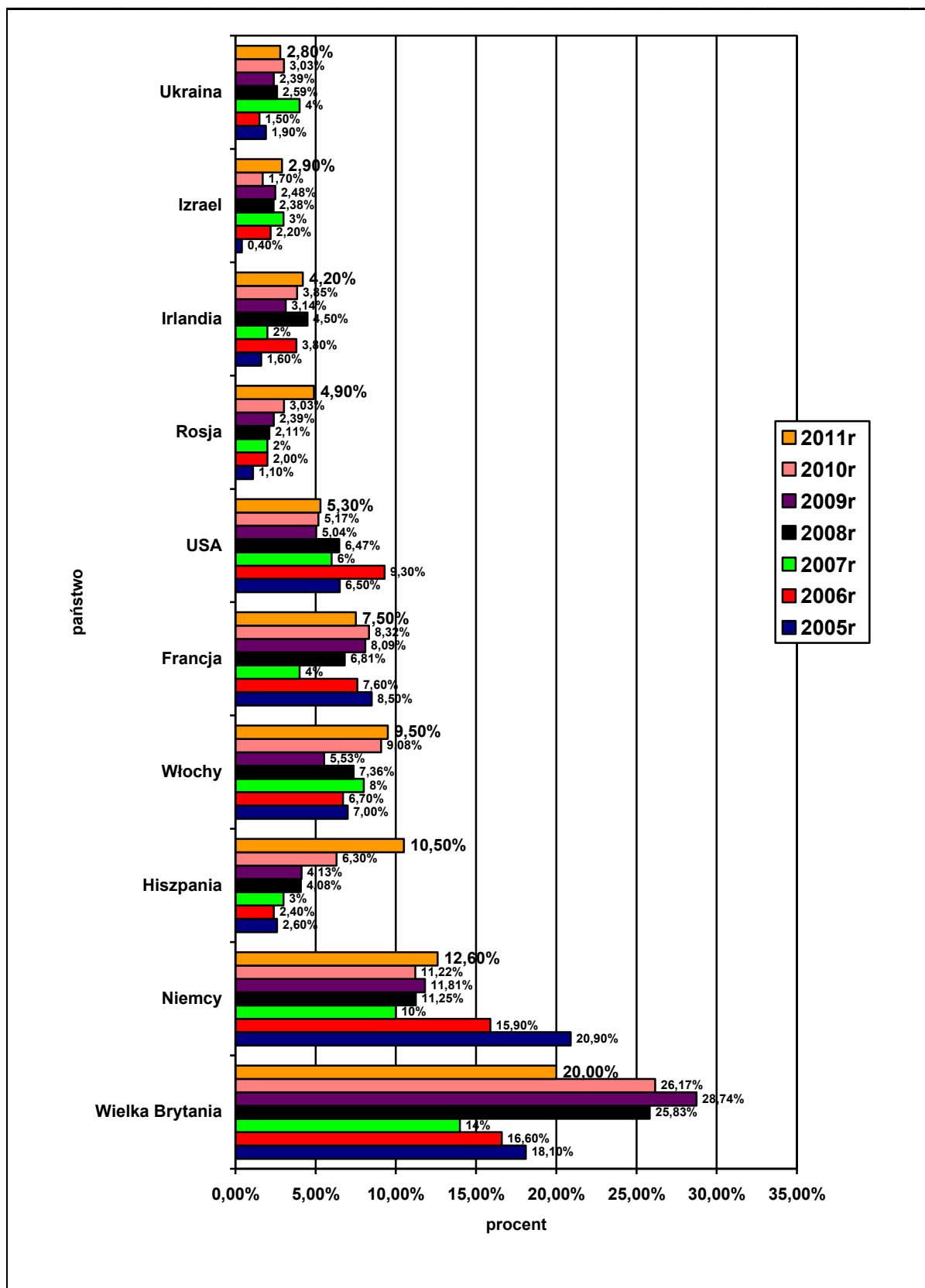
Spadły nieznacznie (w stosunku do roku 2010) udziały przyjazdów z Francji. Odnotowano stabilizację przyjazdów z Niemiec w ciągu ostatnich 4 lat na poziomie ok. 12% udziałów (2008, 2009, 2010, 2011).

Potwierdza się również stabilizacja udziałów przyjazdów ze Stanów Zjednoczonych do notowanego w ostatnich czterech latach poziomu w przedziale (5-6%).

Godnym zwrócenia uwagi jest stały (2005-2011) a w stosunku do 2010 w tym roku ponad 4% wzrost udziałów przyjazdów z Hiszpanii.

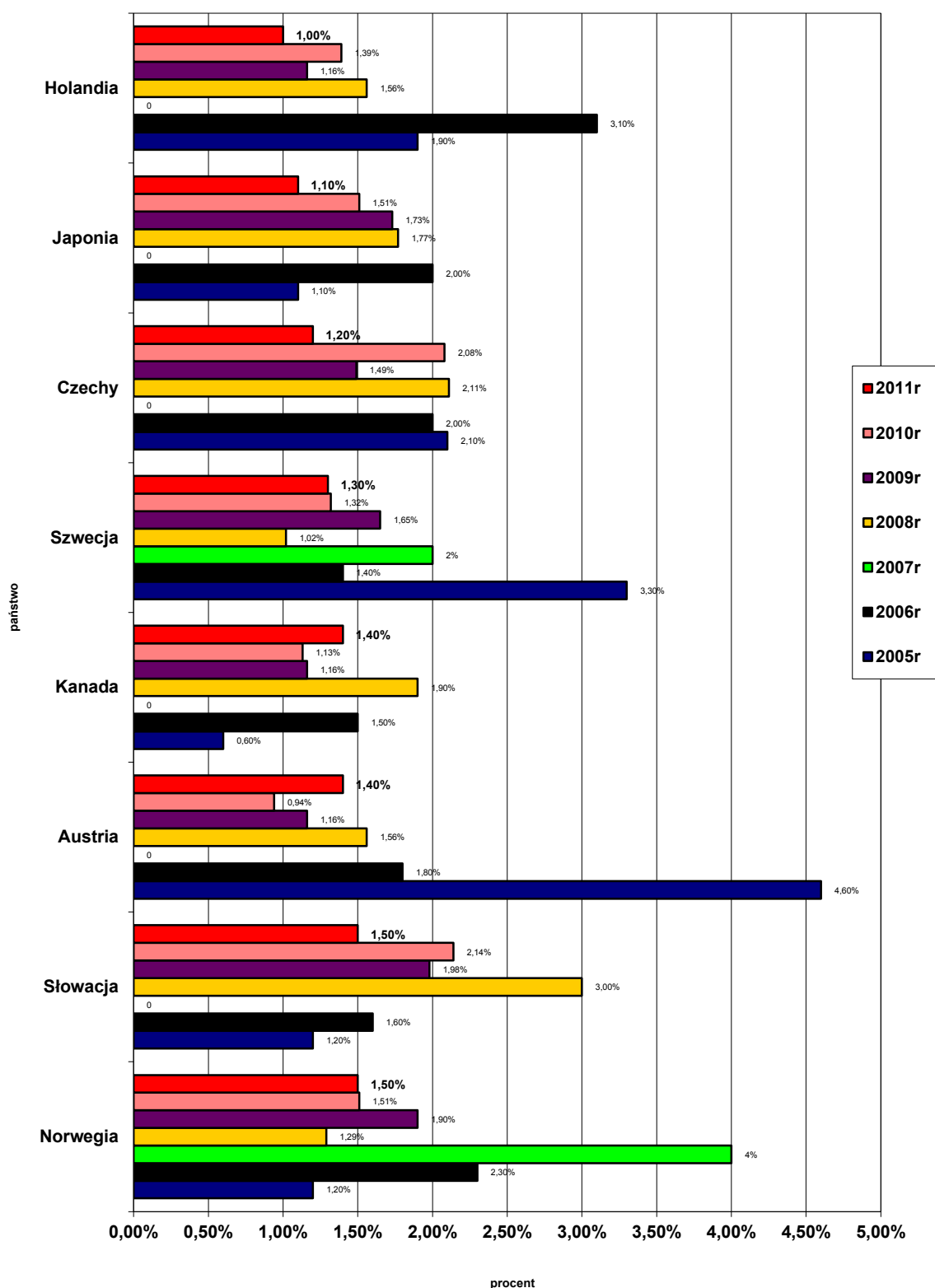
Również odnotować należy wzrost przyjazdów z Rosji do poziomu 5% udziałów, co stanowi 2% skok udziałów w stosunku do roku 2010.

Odwiedzający z pierwszych w rankingu 8 krajów stanowią prawie 75 % udziałów wszystkich gości z zagranicy przebywających w Krakowie.



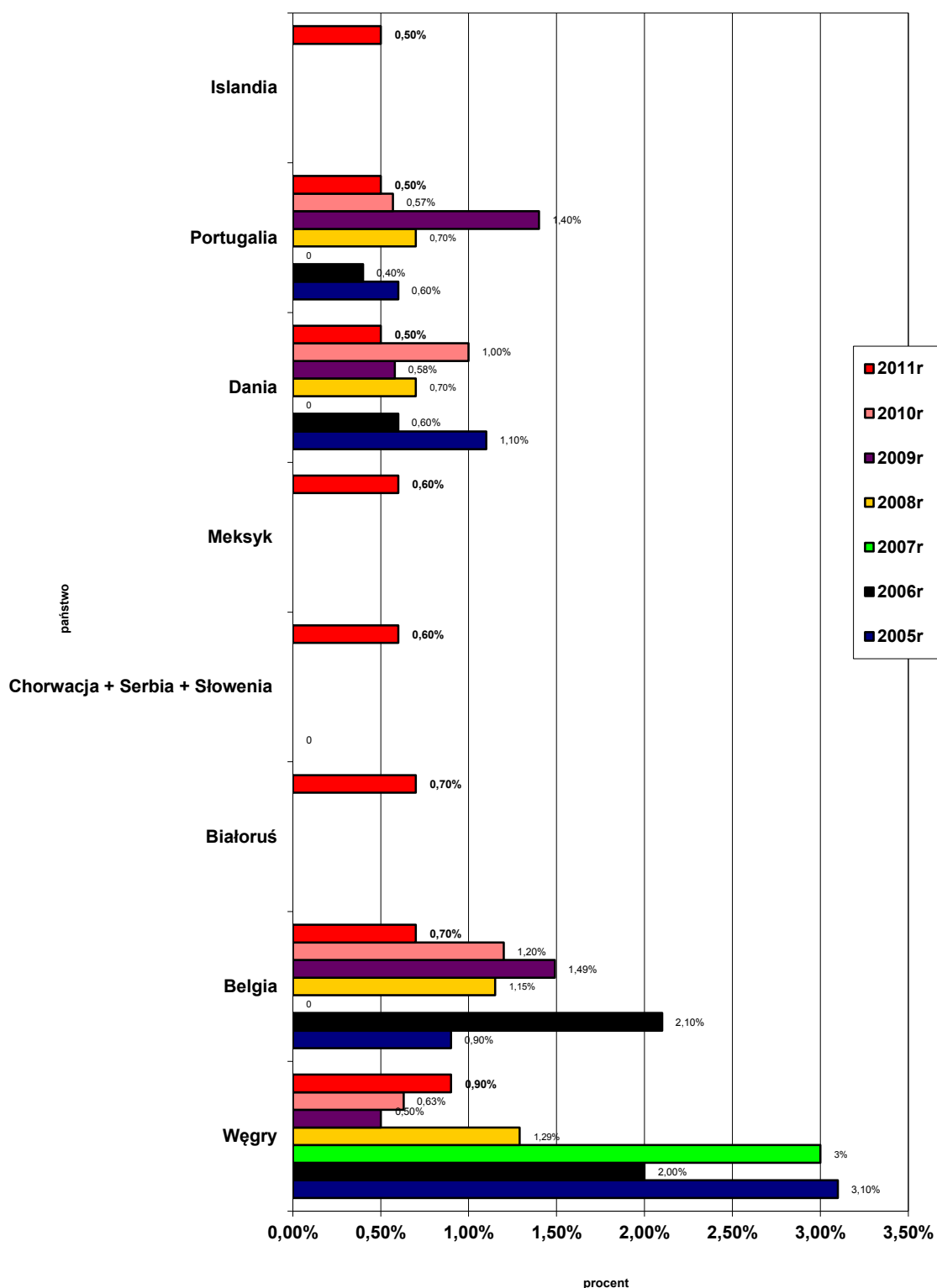
**Rysunek 39.** Struktura procentowa udziałów przyjazdów odwiedzających zagranicznych do Krakowa w/g wybranych państw w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne



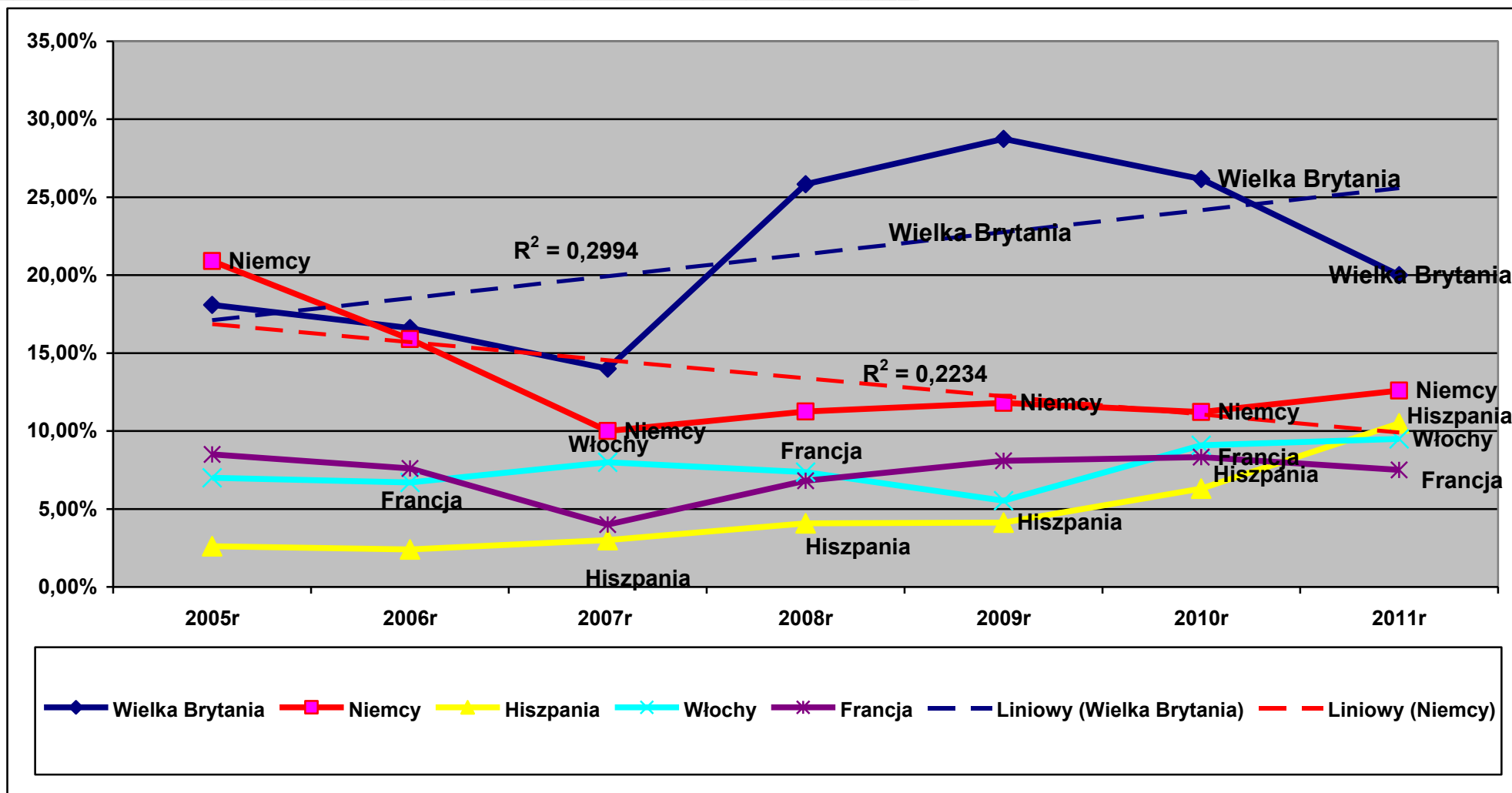
**Rysunek 40.** Pozostałe wybrane państwa, z których zanotowano przyjazdy odwiedzających zagranicznych do Krakowa w latach 2005-2011 (udział pomiędzy 1% a 2%)

Źródło: Opracowanie własne



**Rysunek 41.** Pozostałe wybrane państwa, z których zanotowano przyjazdy odwiedzających zagranicznych do Krakowa w latach 2005-2011 (udział poniżej 1% do 0,50%)

Źródło: Opracowanie własne

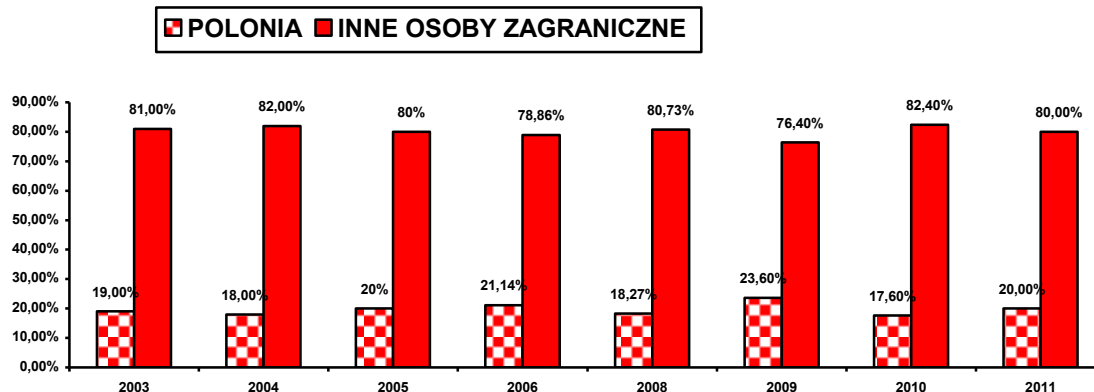


**Rysunek 42.** Trendy przyjazdów odwiedzających zagranicznych do Krakowa w/g wybranych państw w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



**Rysunek 43.** Udział Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2003 - 2006, i<sup>6</sup>2008 - 2011.

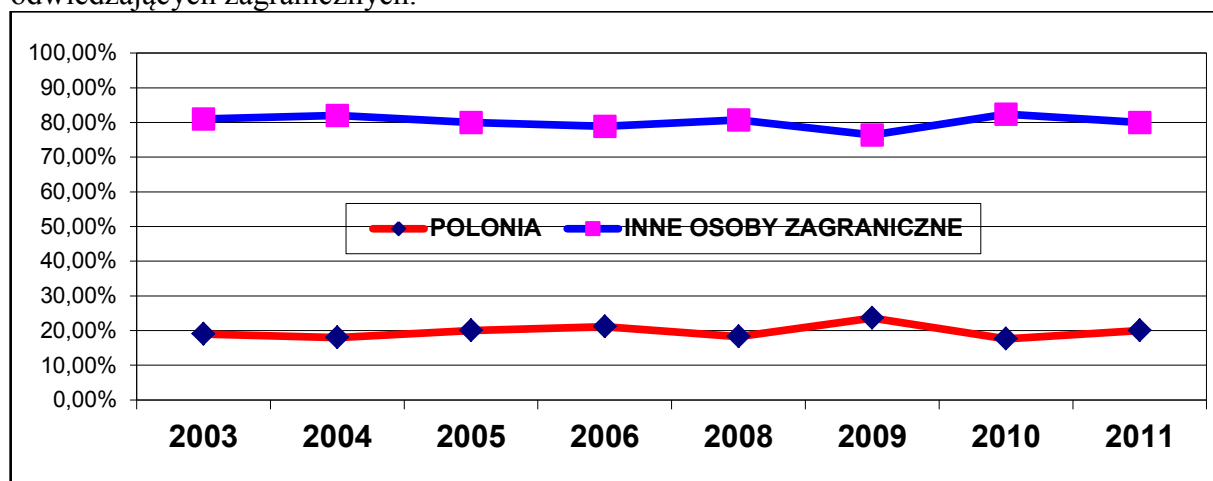
Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 21.** Udział procentowy Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2003 - 2006 i 2008 - 2011.

Udział Polonii	2003	2004	2005	2006	2008	2009	2010	2011
<b>Polonia</b>	<b>19,00%</b>	<b>18,00%</b>	<b>20,00%</b>	<b>21,14%</b>	<b>18,27%</b>	<b>23,6%</b>	<b>17,6%</b>	<b>20,00%</b>
<b>Inne osoby z zagranicy</b>	<b>81,00%</b>	<b>82,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>78,86%</b>	<b>80,73%</b>	<b>76,4%</b>	<b>82,4%</b>	<b>80,00%</b>

Źródło: Opracowanie własne

Analizując wyniki z lat 2003 – 2011 należy zauważyć, że corocznie rozkład przyjazdów Polonii jest równomierny i oscyluje wokół wartości 20% wśród przyjazdów odwiedzających zagranicznych.



**Rysunek 44.** Udziały Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2003-2006 i 2008 - 2011.

Źródło: Opracowanie własne

<sup>6</sup>brak danych 2007 IPSOS

**Tabela 22.** Struktura procentowa udziału Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2008-2011

<b>POLONIA</b>	<b>2008 r.</b>	<b>2009 r.</b>	<b>2010 r.</b>	<b>2011 r.</b>
W. Brytania	14,9%	11,25%	20,37%	17,76%
USA	24,6%	16,45%	16,48%	10,32%
Niemcy	7,8%	13,85%	11,28%	10,03%
Hiszpania	0%	0%	2,25%	10,03%
Włochy	3,4%	2,6%	3,0%	8,88%
Irlandia	0,7%	2,6%	2,63%	7,16%
Francja	7,8%	9,1%	12,03%	5,73%
Rosja	1,1%	2,16%	2,63%	4,87%
Ukraina	3,7%	7,8%	8,65%	4,58%
Izrael	9,3%	8,65%	4,51%	4,29%
<b>∑ suma pośrednia</b>	<b>73,30%</b>	<b>74,46%</b>	<b>83,83%</b>	<b>83,65%</b>
Kanada	7,8%	3,9%	3,38%	2,58%
Islandia				1,72%
Austria	3,7%	1,3%	1,5%	1,43%
Belgia	1,5%	2,16%	1,5%	1,43%
Czechy	0%	0%	0,75%	1,43%
Szwecja	0,7%	0%	1,5%	1,43%
Litwa	1,1%	1,73%	0,38%	1,14%
Białoruś	1,1%	1,3%	1,13%	0,86%
Słowacja	0%	0%	0,75%	0,86%
Australia	2,6%	1,3%	0,75%	0,57%
Dania	0%	0%	0,75%	0,28%
Holandia	0,7%	0,43%	0,75%	0,28%
Norwegia	1,1%	2,6%	0,75%	0,28%
Finlandia	0,7%	0%	0%	0,00%
Szwajcaria	1,5%	2,16%	0,38%	0,00%
Pozostałe kraje	4,2%	8,66%	1,90%	2,06%
Razem	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne

Ponownie głównym udziałowcem rynku podróży polonijnych w 2011 roku okazała się Polonia z Wielkiej Brytanii. Stany Zjednoczone Ameryki Północnej w dalszym ciągu pozostają na drugim miejscu, ale ich pozycja mocno zbliża się do będących ex aequo<sup>7</sup> na trzecim miejscu Niemiec i Hiszpanii.

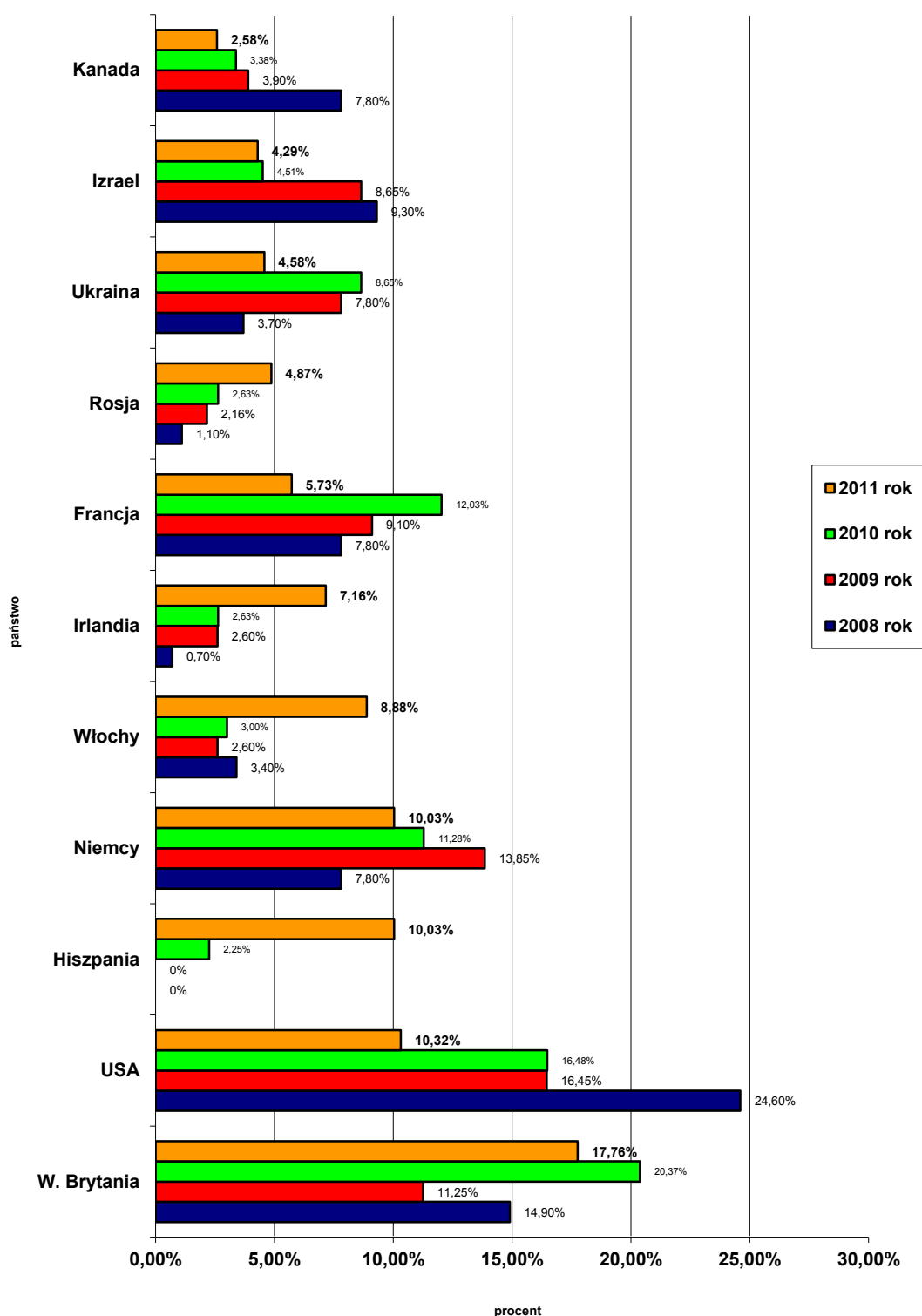
Główni udziałowcy podróży polonijnych z rynku europejskiego (kolejno: Wielka Brytania, Niemcy, Hiszpania, Włochy, Irlandia, Francja, Rosja i Ukraina) tworzą bardzo

<sup>7</sup>ex aequo [eksekwo] (łc.) jednakowo, na równi, w równej mierze.

mocną prawie 70% grupę udziałowców. W pierwszej dziesiątce z wynikiem 4,29% na 10 miejscu uplasował się Izrael. Łącznie podróże polonijne mieszkańców z tych dziesięciu państw stanowią ponad 83 % całości przyjazdów polonijnych [a z Kanadą (11 pozycja) 86%].

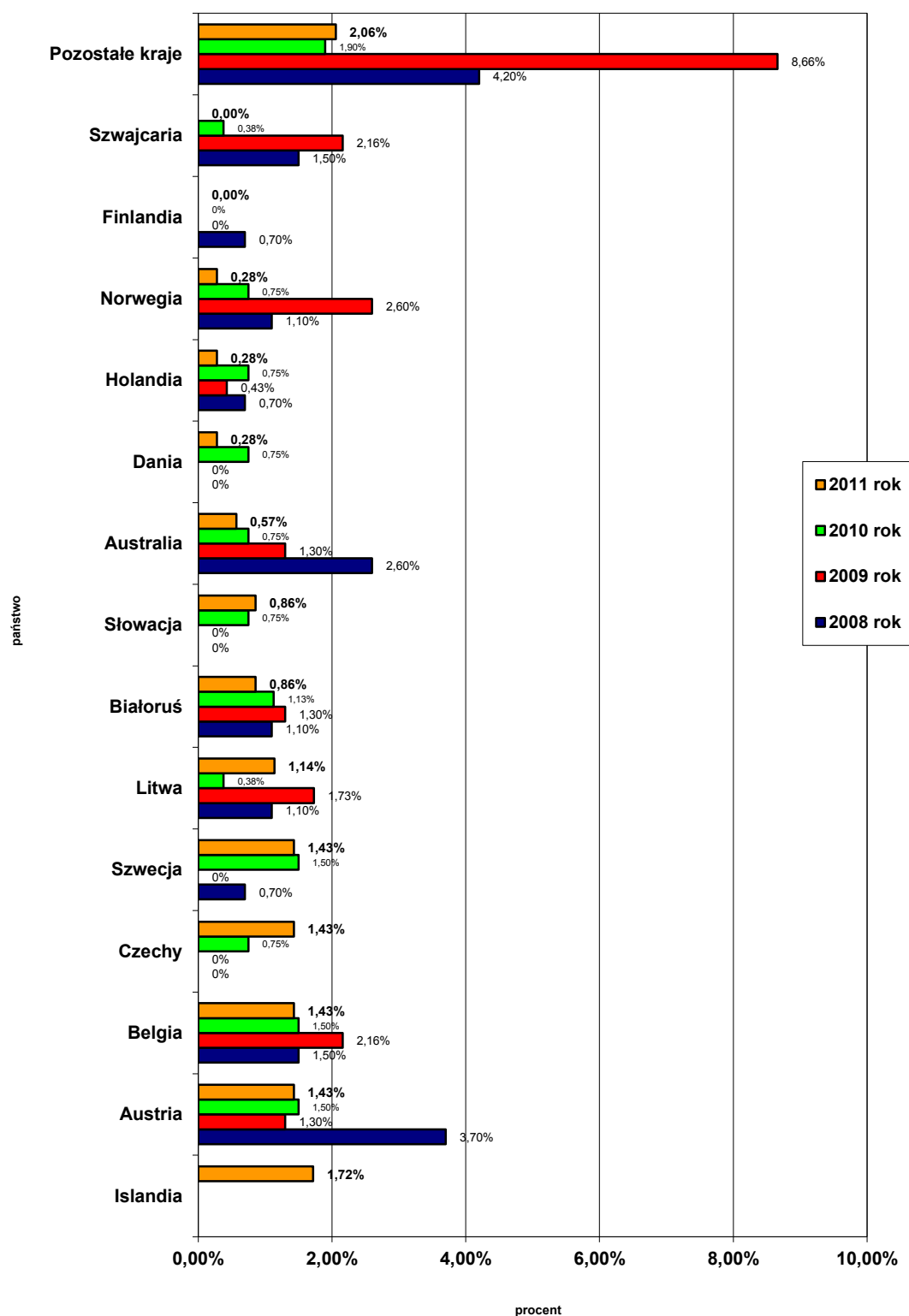
Zwrócić należy uwagę na spektakularny wzrost udziałów przyjazdów polonijnych z Hiszpanii (+7,78%), Włoch (+5,88%) i z Irlandii (+4,53%). Próbować można to wyjaśnić, jako podróż rekonesansową Polonii do kraju przodków w sytuacji narastającego kryzysu w krajach ich stałego zamieszkania. (Porównaj tabelę nr 20 -*Struktura procentowa przyjazdów odwiedzających zagranicznych do Krakowa według wybranych państw w latach 2005 - 2011* str. 46)





**Rysunek 45.** Struktura procentowa głównych udziałowców Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2008 – 2011

Źródło: Opracowanie własne



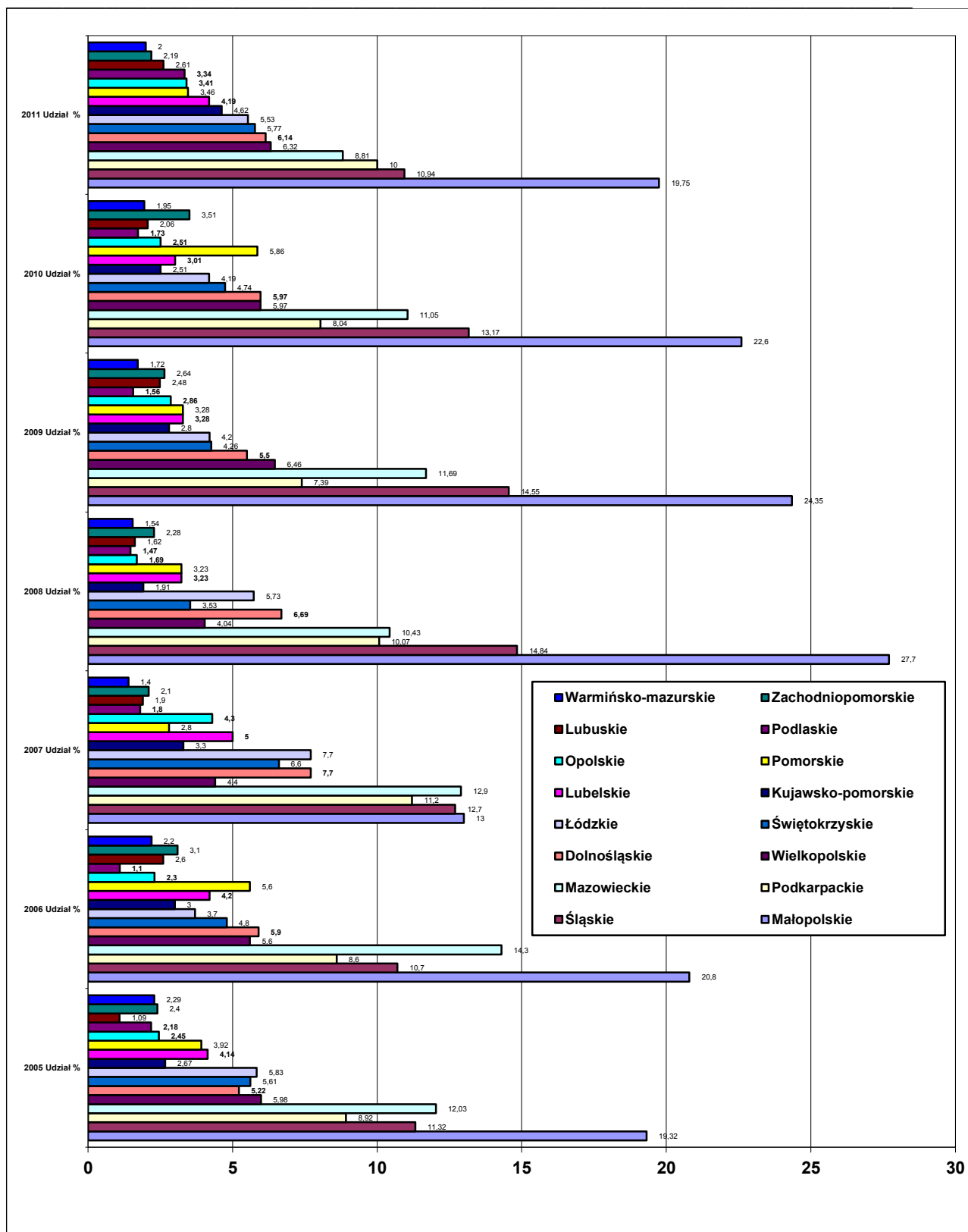
**Rysunek 46.** Struktura procentowa pozostałych udziałowców Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2008 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 23.** Struktura procentowa przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania według województw w latach 2005 - 2011

Województwo	2005 Udział %	2006 Udział %	2007 Udział %	2008 Udział %	2009 Udział %	2010 Udział %	2011 Udział %
Małopolskie	19,32	20,80	13	27,70	24,35	22,60	19,75
Śląskie	11,32	10,70	12,70	14,84	14,55	13,17	10,94
Podkarpackie	8,92	8,60	11,20	10,07	7,39	8,04	10,00
Mazowieckie	12,03	14,30	12,90	10,43	11,69	11,05	8,81
<b>Σ suma pośrednia</b>	<b>51,59</b>	<b>54,40</b>	<b>49,80</b>	<b>63,04</b>	<b>57,98</b>	<b>54,86</b>	<b>49,50</b>
Wielkopolskie	5,98	5,60	4,40	4,04	6,46	5,97	6,32
Dolnośląskie	5,22	5,90	7,70	6,69	5,50	5,97	6,14
Świętokrzyskie	5,61	4,80	6,60	3,53	4,26	4,74	5,77
Łódzkie	5,83	3,70	7,70	5,73	4,20	4,19	5,53
Kujawsko-pomorskie	2,67	3,00	3,30	1,91	2,80	2,51	4,62
Lubelskie	4,14	4,20	5,00	3,23	3,28	3,01	4,19
Pomorskie	3,92	5,60	2,80	3,23	3,28	5,86	3,46
Opolskie	2,45	2,30	4,30	1,69	2,86	2,51	3,41
Podlaskie	2,18	1,10	1,80	1,47	1,56	1,73	3,34
Lubuskie	1,09	2,60	1,90	1,62	2,48	2,06	2,61
Zachodniopomorskie	2,40	3,10	2,10	2,28	2,64	3,51	2,19
Warmińsko-mazurskie	2,29	2,20	1,40	1,54	1,72	1,95	2,00
Brak informacji	4,63	1,50	1,20	0,00	0,98	1,13	0,92
<b>Razem</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

Źródło: Opracowanie własne



Rysunek 47. Struktura procentowa przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsc zamieszkania według województw w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Spośród badanych w Krakowie turystów krajowych, zdecydowanie przeważały osoby z województwa małopolskiego, śląskiego, podkarpackiego i mazowieckiego. Stanowiły one prawie, 50% (co jest kolejnym ponad 4% spadkiem udziałów w stosunku do roku poprzedniego) udziałów w kategorii Polaków z tych województw, odwiedzających miasto.

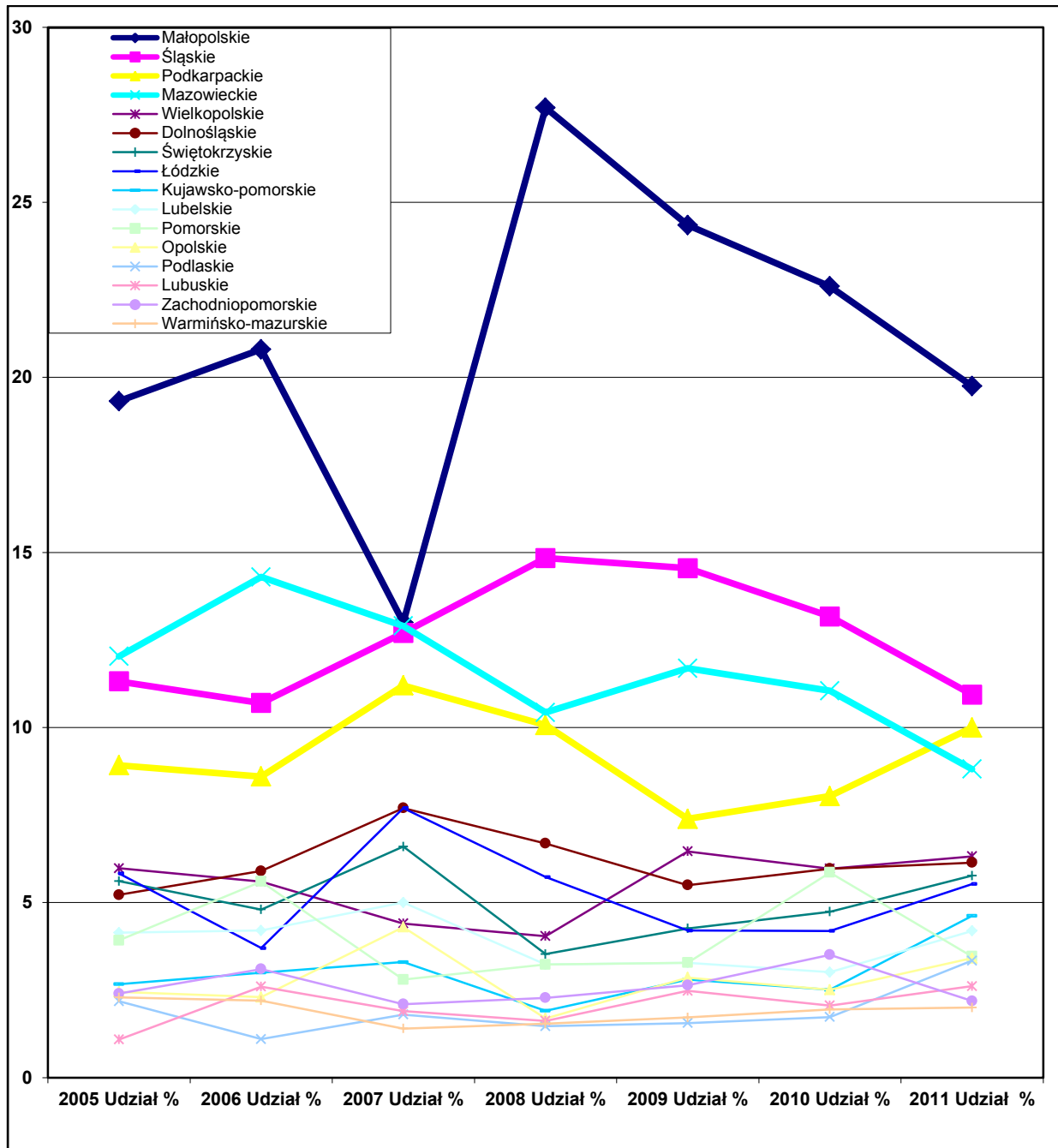
W 2011 roku województwo wielkopolskie nieznacznie wyprzedziło województwo dolnośląskie.

W turystyce krajowej odległość miejsca stałego pobytu mieszkańca Polski od Krakowa, w dalszym stanowi główny wyznacznik ilości osób odwiedzających nasze miasto. Wiąże się to z wykorzystywanymi w przyjeździe do Krakowa przez odwiedzających krajowych środkami transportu. Generalnie jest to komunikacja samochodowa i kolejowa. (Patrz tabela 39. „Struktura procentowa wykorzystanych przez Polaków i obcokrajowców środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku”) Prawdopodobnie ta może ulec zmianie, gdy województwa północne skomunikowane zostaną z Krakowem przy pomocy tanich połączeń lotniczych. Na razie jednak mimo, przeprowadzonej w 2011 roku spektakularnej letniej akcji przez krajowego przewoźnika lotniczego „Eurolot”, konkurującego z połączeniami kolejowymi (szczególnie „Intercity”), na trasie Kraków - Gdańsk, Poznań, Szczecin, wyraźnego wpływu tych działań na przyloty mieszkańców Polski do Krakowa nie zauważono.



**Fotografia 1.** Oferta „Eurolot-u” 2011. Rynek Główny Kraków

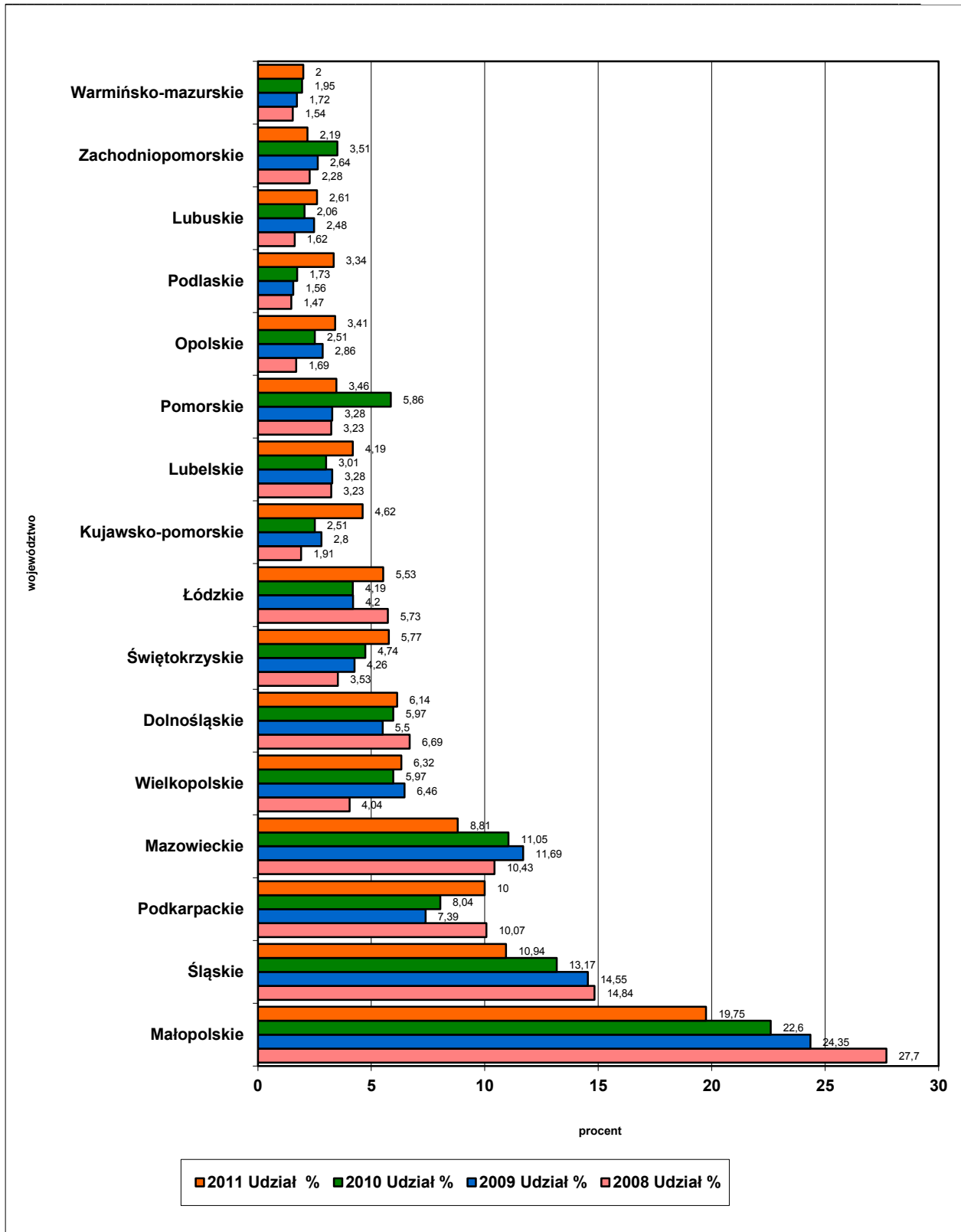
Źródło: Krzysztof Borkowski



**Rysunek 48.** Udziały procentowe przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania według województw w latach 2005 - 2011<sup>8</sup>

Źródło: Opracowanie własne

<sup>8</sup> 2007 Badania IPSOS



Rysunek 49. Struktura przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsc zamieszkania według województw w latach 2008 - 2010

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 24.** Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających w latach 2005 - 2011

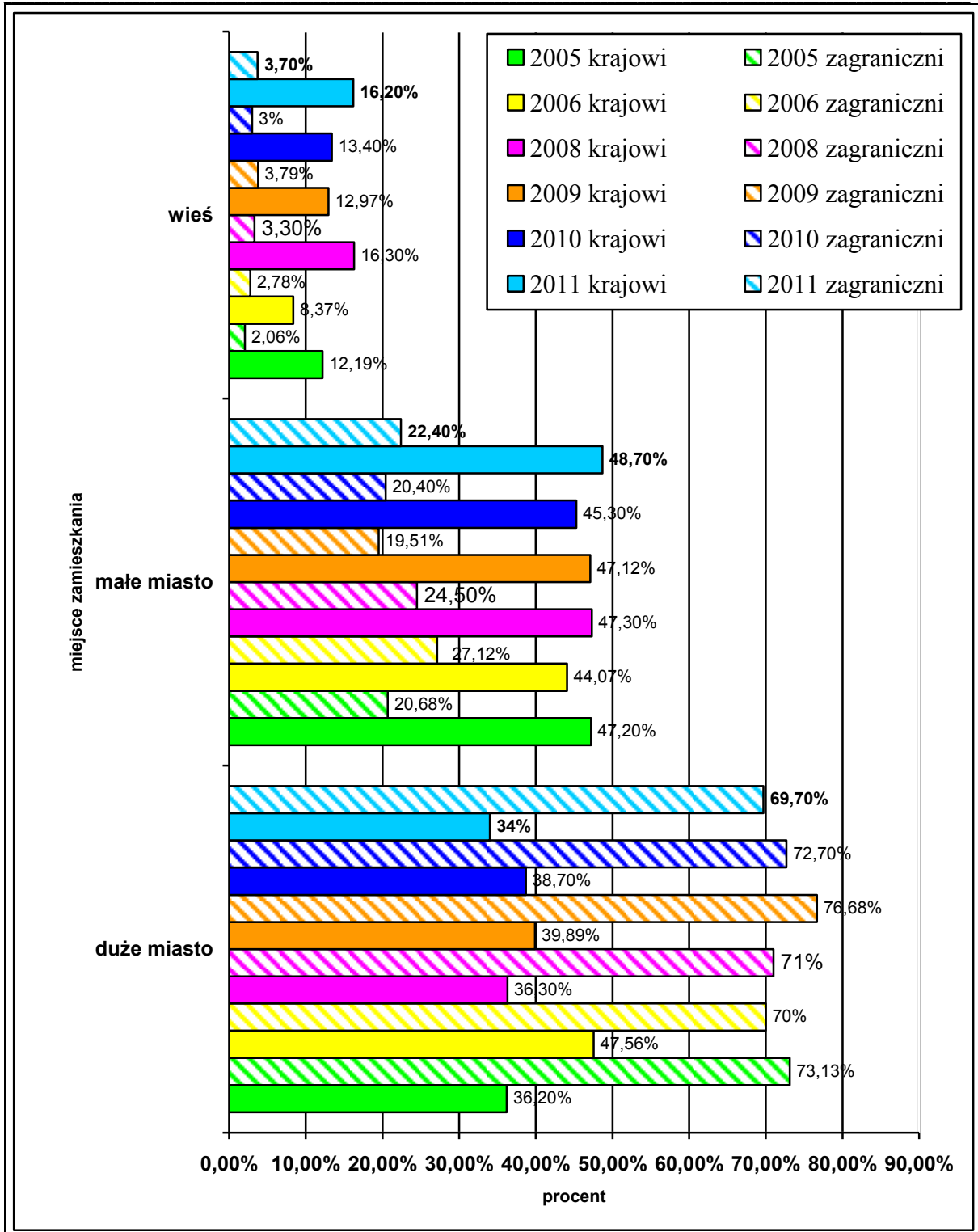
Rok	2005		2006		2008		2009		2010		2011	
	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.
<b>Udział %</b>												
<b>Duże miasto</b>	36,20	73,13	47,56	70,0	36,3	71,0	39,89	76,68	38,7	72,7	34,0	69,7
<b>Małe miasto</b>	47,20	20,68	44,07	27,12	47,3	24,5	47,12	19,51	45,3	20,4	48,7	22,4
<b>Wieś</b>	12,19	2,06	8,37	2,78	16,3	3,3	12,97	3,79	13,4	3,0	16,2	3,7
<b>Brak informacji</b>	4,41	4,13	0,0	0,1	0,1	1,2	0,02	0,02	2,6	3,9	1,1	4,2
<b>Razem</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

Z prowadzonych badań w 2011 roku i uzyskanych w ten sposób danych wynika, że do Krakowa podróżują od lat w stabilnych proporcjach (stały pomiar od roku 2003) mieszkańcy dużych miast (kraj ok. 35%, zagranica ok. 70%), podobnie kształtuje się wynik dla mieszkańców małych miast (kraj ok. 47%, zagranica ok. 22%). Udział mieszkańców wsi oscyluje w granicach 15% dla kraju i 3% dla zagranicy.

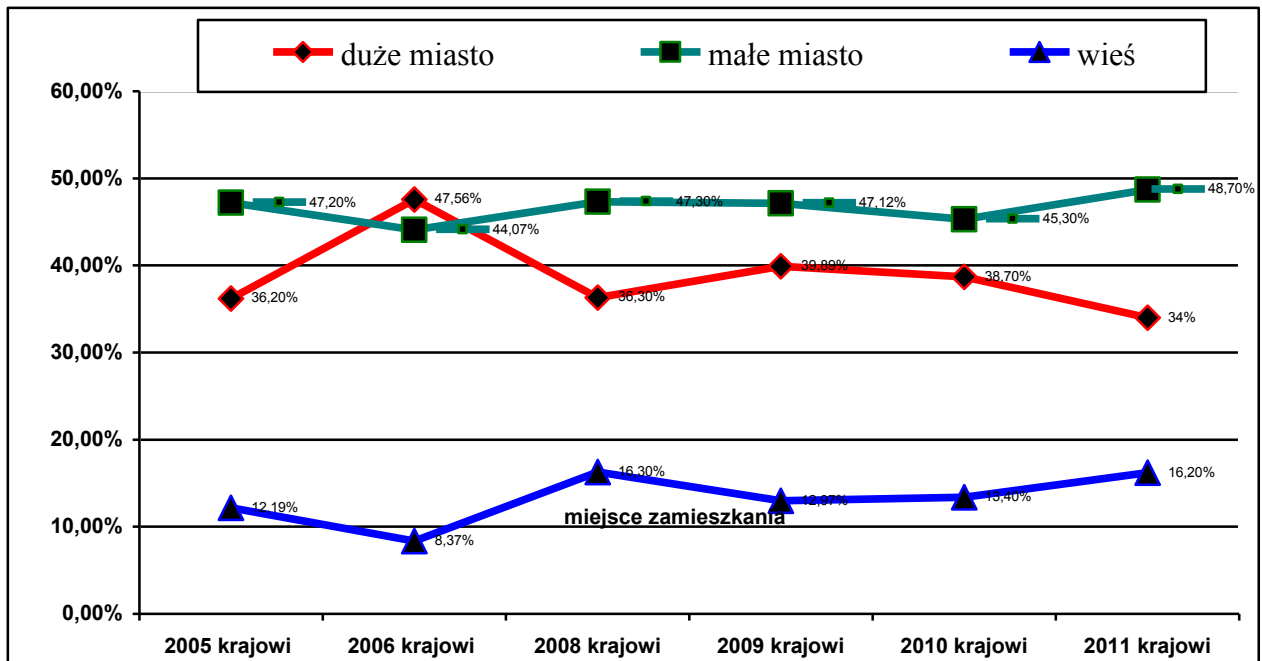
Kategoria: duże miasto, małe miasto, wieś pozostawiona została do subiektywnej oceny i decyzji respondenta, gdyż on we własnym odczuciu wie, z jakiego miejsca w porównaniu z Krakowem przyjechał. W ankiecie w przyszłości można pokusić się na dołożenie jeszcze dwóch kategorii osadniczych: bardzo duże miasto, średniej wielkości miasto.





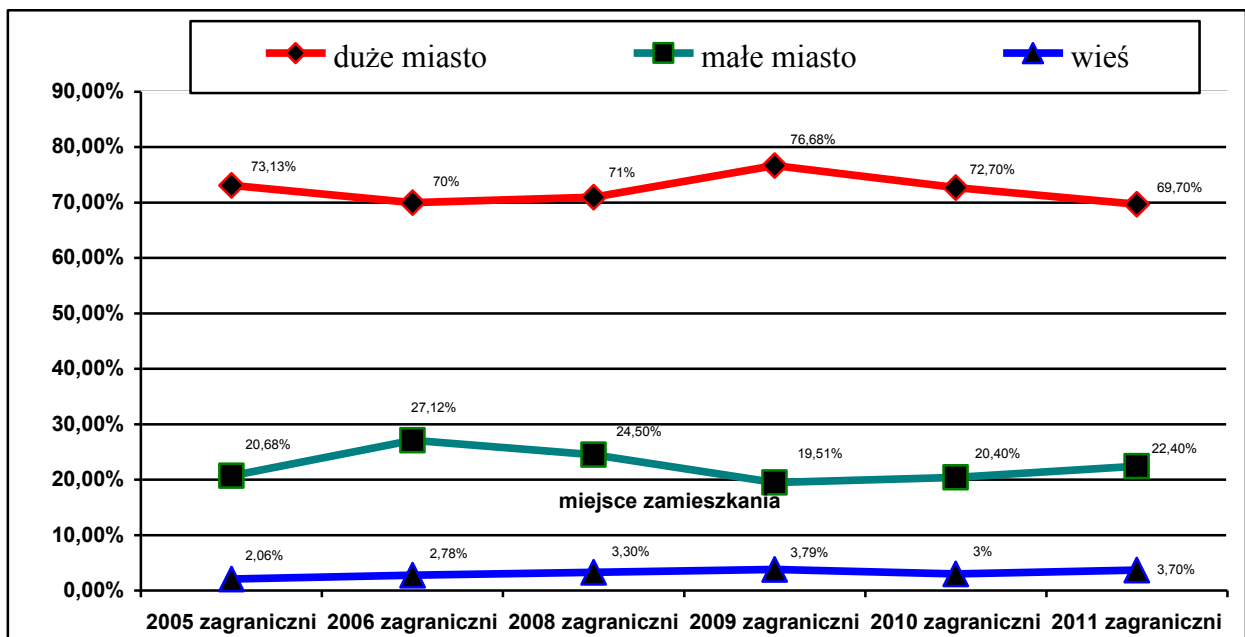
*Rysunek 50. Struktura przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 r.*

Źródło: Opracowanie własne



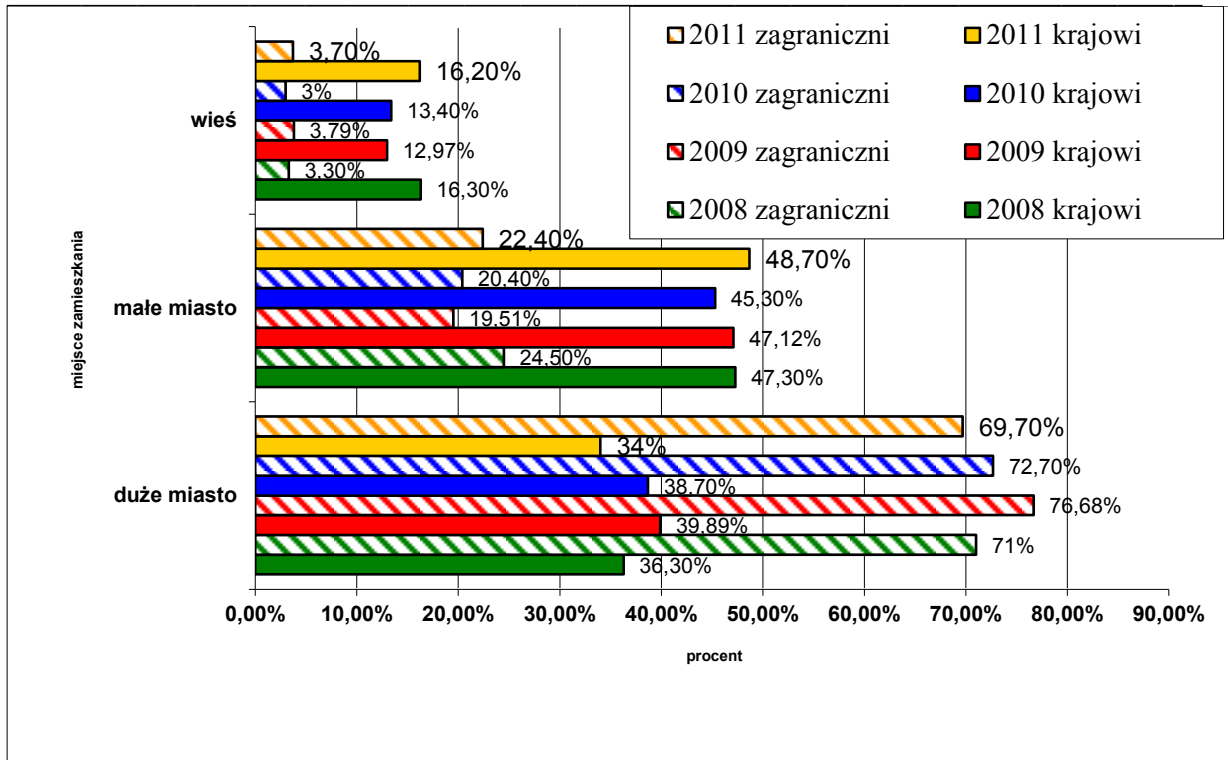
*Rysunek 51. Tendencje w strukturze przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania krajowych odwiedzających w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 r.*

Źródło: Opracowanie własne



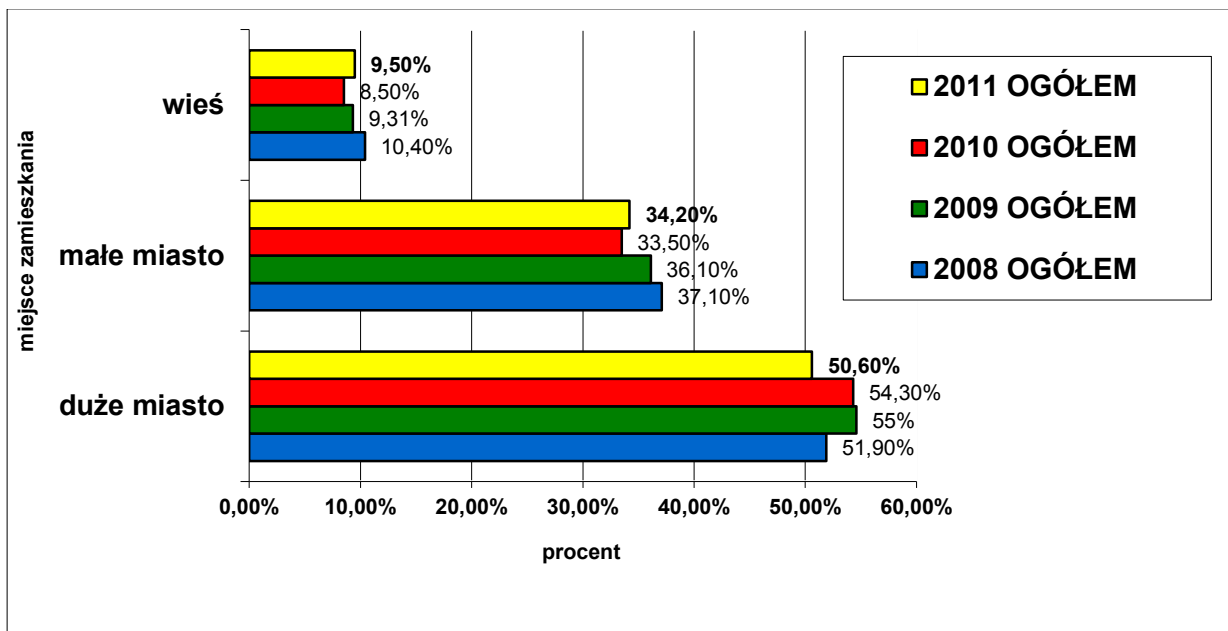
*Rysunek 52. Tendencje w strukturze przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania zagranicznych odwiedzających w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 r.*

Źródło: Opracowanie własne



**Rysunek 53.** Struktura przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających krajowych i zagranicznych w 2008, 2009, 2010, 2011 roku

Źródło: Opracowanie własne



**Rysunek 54.** Ogólna struktura przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających w 2008, 2009, 2010, 2011 roku

Źródło: Opracowanie własne

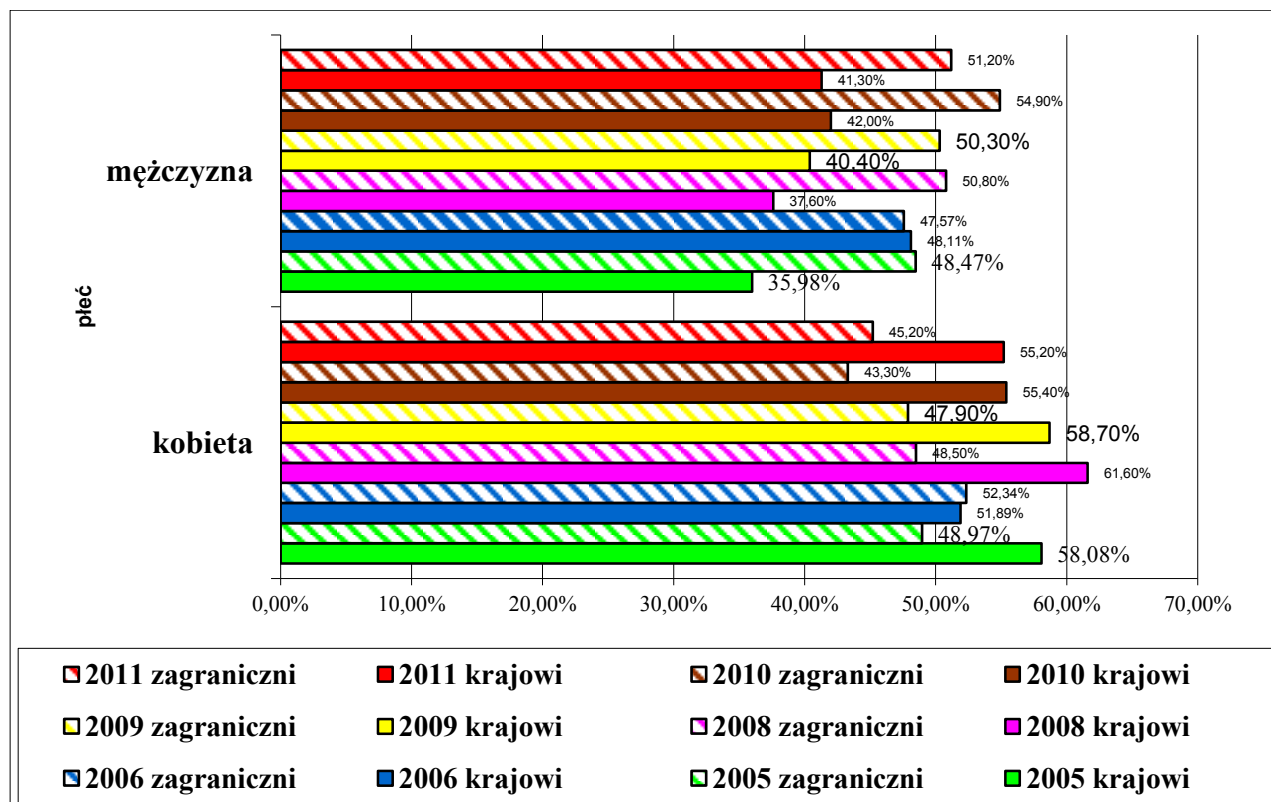
## 4.2. Kryterium demograficzne

Strukturę procentową przyjazdów do Krakowa prezentuje tabela 25 i rysunek 55. W kolejnym 2011 roku, w trakcie badań odnotowano wyniki bardzo zbliżone do wyników z roku 2010. Prawdopodobnie proporcje płci nie powinny gwałtownie zmieniać się w kolejnych latach, chyba, że wprowadzone zostaną na rynek nowe produkty turystyczne np., Kraków „Women Friendly” itp.

**Tabela 25.** Struktura przyjazdów do Krakowa według płci w 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 roku (w %)

Rok	2005		2006		2007 <sup>9</sup>		2008		2009		2010		2011	
Płeć	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr
Kobieta	58,08	48,97	51,89	52,34	46,8	26,4	61,6	48,5	58,7	47,9	55,4	43,3	55,2	45,2
Mężczyzna	35,98	48,47	48,11	47,57	50,7	54,9	37,6	50,8	40,4	50,3	42,0	54,9	41,3	51,2
Brak informacji	5,93	2,56	0	0,09	2,5	18,7	0,80	0,70	0,90	1,80	2,6	1,8	3,5	3,6

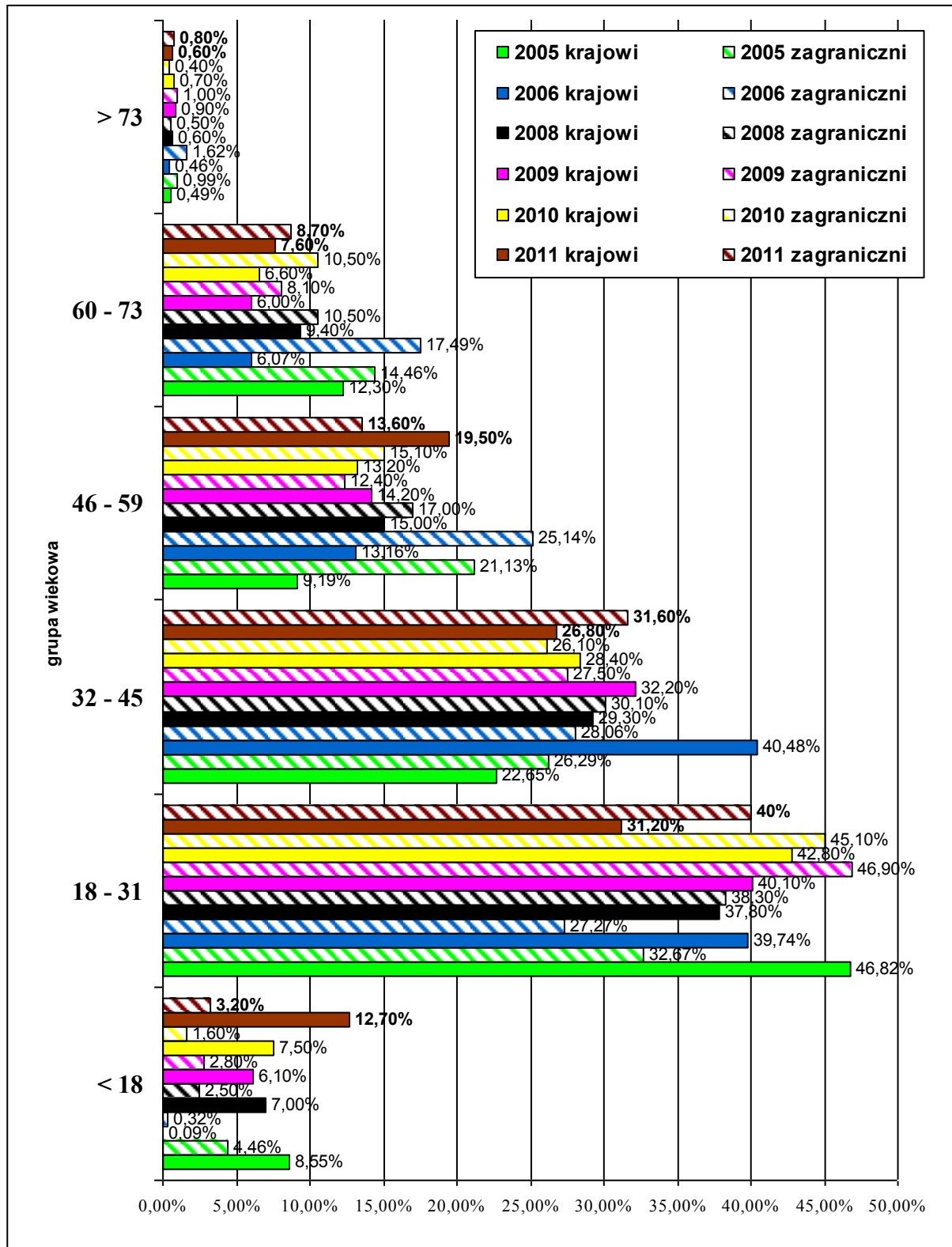
Źródło: Opracowanie własne



**Rysunek 55.** Struktura przyjazdów do Krakowa według płci w 2005 - 2006 i 2000 - 2011 roku.

Źródło: Opracowanie własne

<sup>9</sup> Dane IPSOS 2007



Rysunek 56. Struktura przyjazdów do Krakowa według wieku w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.

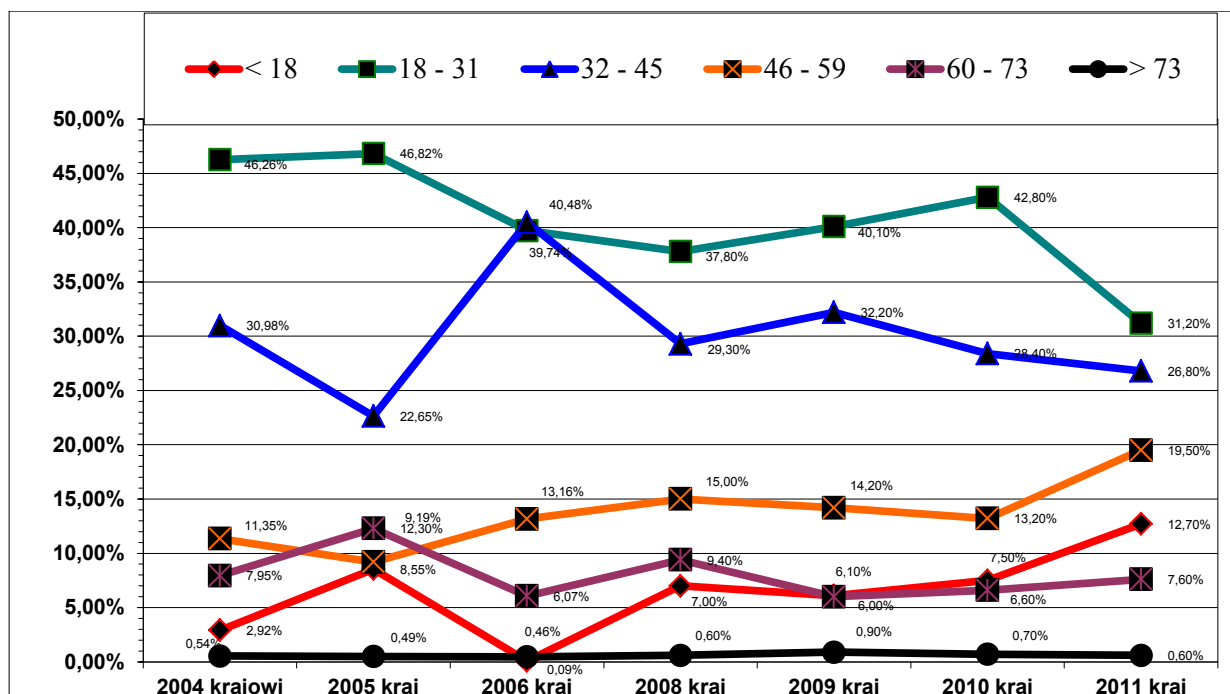
Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 26.** Struktura przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych i zagranicznych według wieku w 2005, 2006, 2008, 2009, 2010, 2011 roku (w %)

ROK	2005		2006		2008		2009		2010		2011	
WIEK	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr
< 18	8,55	4,46	0,09	0,32	7,0	2,5	6,1	2,8	7,50	1,60	12,7	3,2
18 - 31	46,82	32,67	39,74	27,27	37,8	38,3	40,1	46,9	42,80	45,10	31,2	40,0
Σ pośrednia	55,37	37,13	39,83	27,59	44,8	40,8	46,2	49,7	50,3	46,7	43,9	43,2
32 - 45	22,65	26,29	40,48	28,06	29,3	30,1	32,2	27,5	28,40	26,10	26,8	31,6
46 - 59	9,19	21,13	13,16	25,14	15,0	17,0	14,2	12,4	13,20	15,10	19,5	13,6
60 - 73	12,30	14,46	6,07	17,49	9,4	10,5	6,0	8,1	6,60	10,50	7,6	8,7
> 73	0,49	0,99	0,46	1,62	0,6	0,5	0,9	1,0	0,70	0,40	0,6	0,8
Brak infor.	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,1	0,5	1,3	0,8	1,2	1,6	2,1
SUMA	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

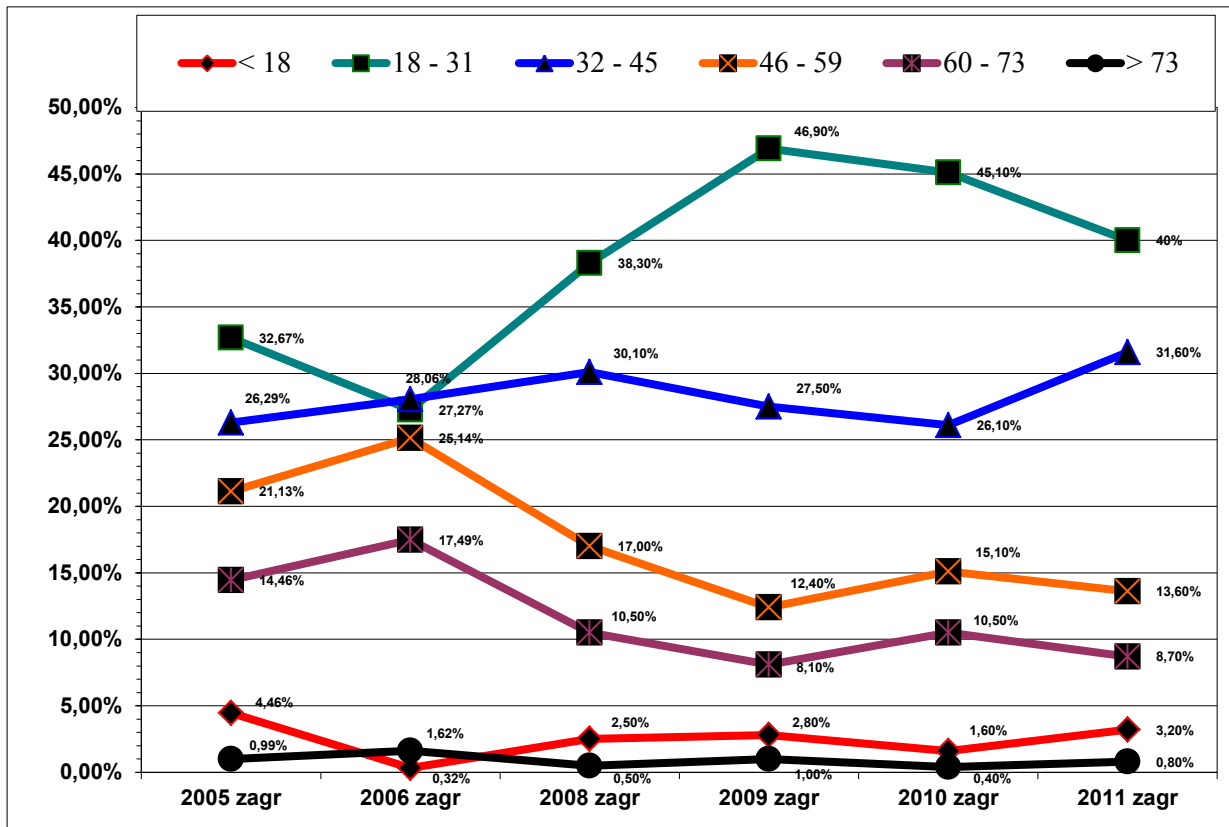
Źródło: Opracowanie własne

Cały czas bardzo duży udział w strumieniu ruchu turystycznego docierającego do Krakowa mają osoby młode w wieku do 31 lat (odwiedzający krajowi w 2011 roku ponad 43% udziałów a odwiedzający zagraniczni ponad 43% udziałów). Kolejno po nich następują osoby w przedziale wiekowym 32-45 lat. Pozostałe grupy wiekowe utrzymują się również w podobnych przedziałach, co w latach poprzednich. Grupa osób powyżej 75 roku życia tak dla odwiedzających zagranicznych, jak i krajowych nie przekroczyła (poza jednym odczytem dla zagranicznych w 2006 roku) poziomu 1% udziałów.



**Rysunek 57.** Tendencje przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych według wieku w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.

Źródło: Opracowanie własne



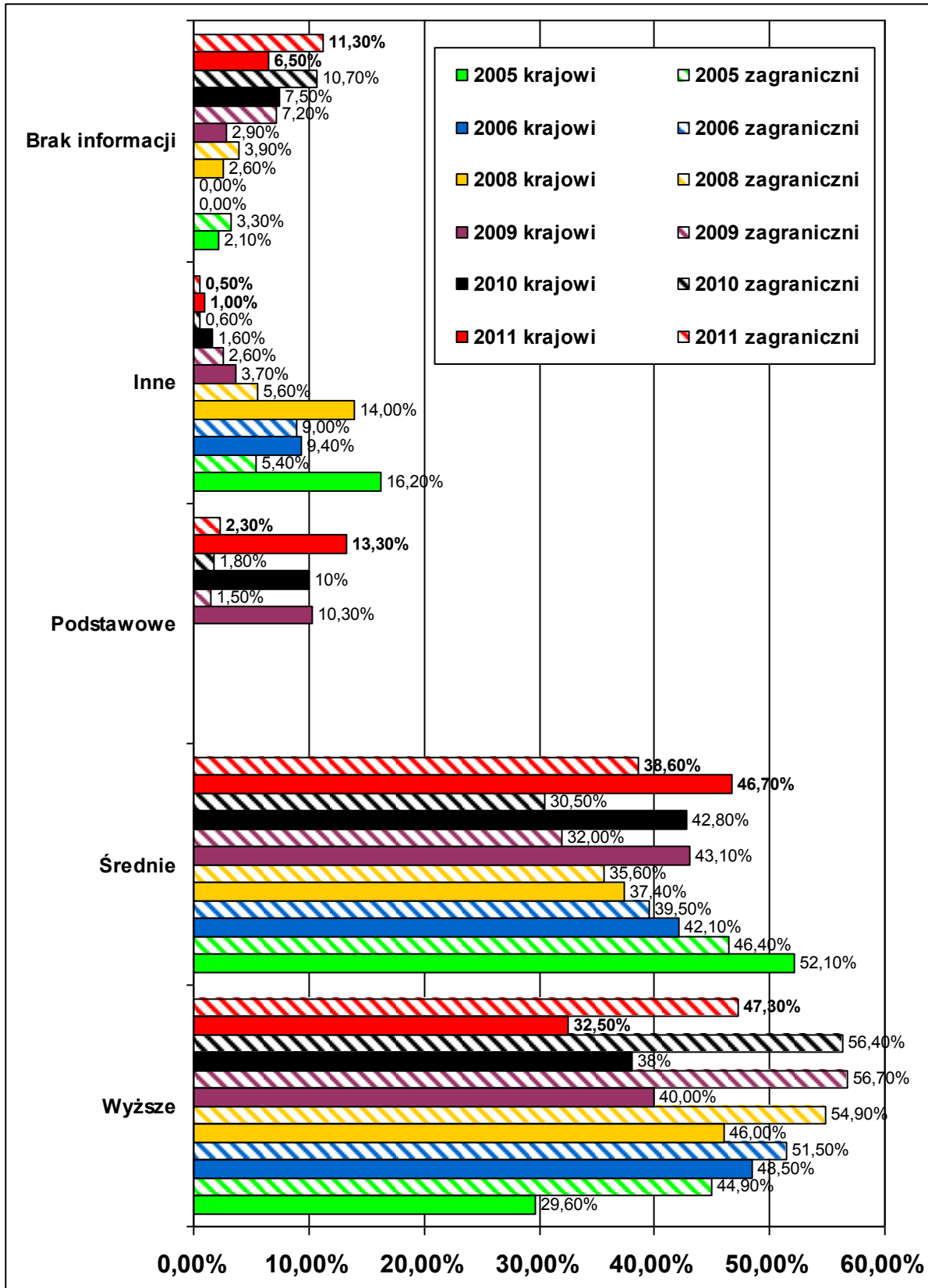
*Rysunek 58. Tendencje przyjazdów do Krakowa odwiedzających zagranicznych według wieku w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.*

Źródło: Opracowanie własne

### 4.3. Kryteria społeczne

#### Poziom wykształcenia

Z analizy danych z roku 2011 wynika, że w stosunku do lat ubiegłych spadła ilość turystów zagranicznych z wykształceniem wyższym osiągając poziom udziałów poniżej 50%. Zwiększył się natomiast udział o 8,1% w przyjazdach do Krakowa turystów zagranicznych z wykształceniem średnim. Wśród turystów krajowych obserwuje się również wyraźny spadek w stosunku do roku ubiegłego (-5,5%) ilości przyjazdów turystów z wykształceniem wyższym na korzyść osób z wykształceniem średnim i podstawowym.



Rysunek 59. Struktura przyjazdów do Krakowa według wykształcenia w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.

Źródło: Opracowanie własne



**Tabela 27.** Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych i zagranicznych według wykształcenia w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku.

Rok	2005		2006		2008		2009		2010		2011	
	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr
wyższe	29,60	44,90	48,50	51,50	46,00	54,90	40,00	56,70	38	56,40	32,50	47,30
średnie	52,10	46,40	42,10	39,50	37,40	35,60	43,10	32,00	42,80	30,50	46,70	38,60
podstawowe	0	0	0	0	0	0	10,30	1,50	10	1,80	13,30	2,30
inne	16,20	5,40	9,40	9,00	14,00	5,60	3,70	2,60	1,60	0,60	1,00	0,50
brak informacji	2,10	3,30	0,00	0,00	2,60	3,90	2,90	7,20	7,60	10,70	6,50	11,30
<b>Razem</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Źródło: Opracowanie własne

Pierwszy raz w 2009 roku do ankiety wprowadzono kategorię „podstawowe” w celu wydzielenia z kategorii „inne” udziału tego typu wykształcenia. Jak wynika z badań roku 2011 w kategorii „inne” pozostało dla turystów krajowych 1% wskazań, a dla turystów zagranicznych 0,5%.

### Status zawodowy

Tak jak i w latach poprzednich, osoby aktywne zawodowo stanowiły w 2011 roku ponad połowę (62%) ankietowanych zagranicznych turystów. Udział turystów krajowych aktywnych zawodowo w stosunku do 2010 roku pozostał na tym samym poziomie (47%). Odnotowano również wzrost w stosunku do roku ubiegłego, przyjazdów tak z kraju, jak i z zagranicy, osób będących na rencie lub emeryturze. Zauważalny jest również jedno procentowy spadek przyjazdów studentów tak z kraju, jak i studentów z zagranicy.

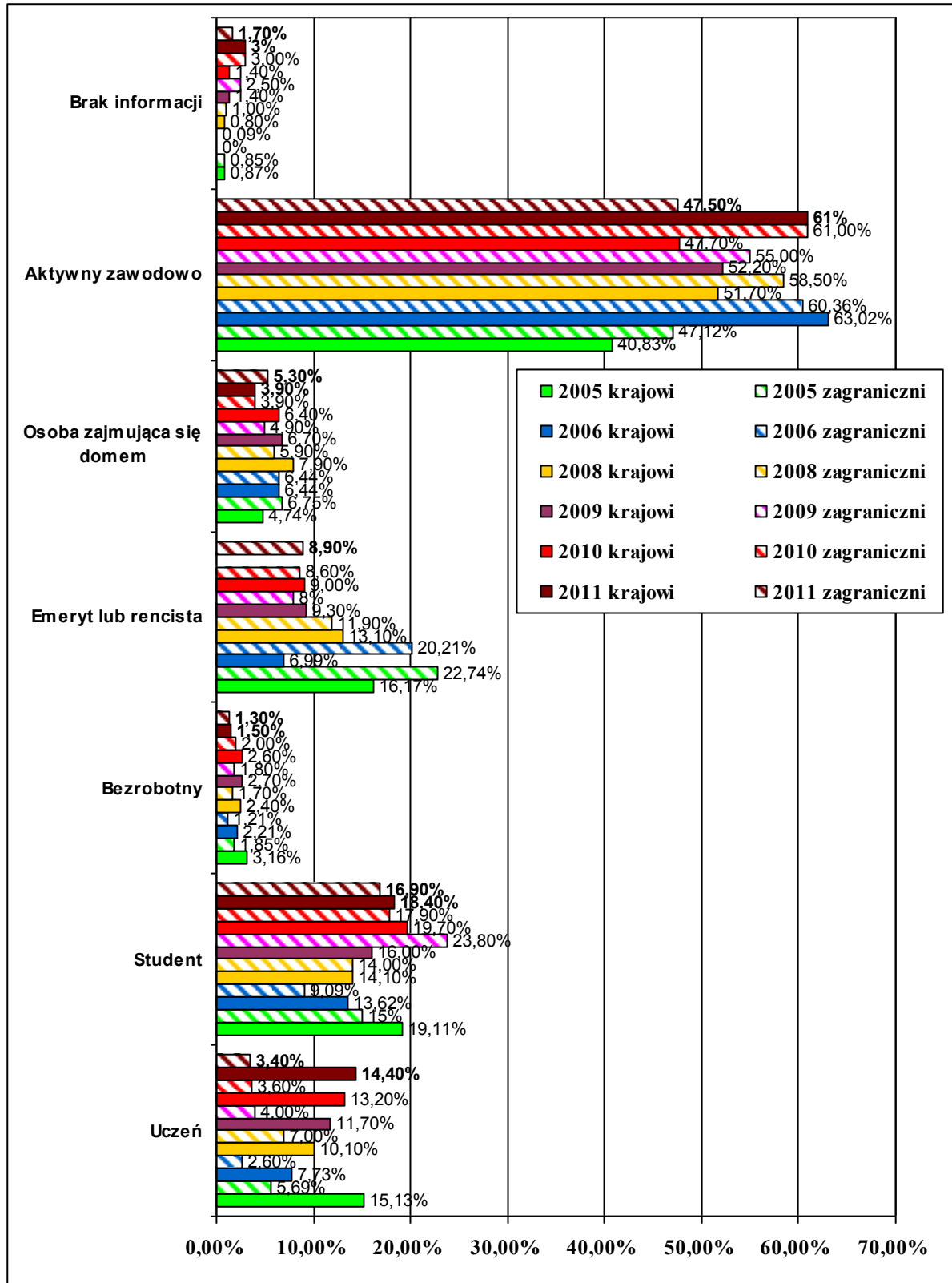
Osoby zajmujące się domem pozostają na prawie niezmiennym poziomie 4-6% udziału. Kategoria „bezrobotni” tak krajowi, jak i zagraniczni osiągnęła najniższy od 2006 roku poziom ok. 1,5% udziałów.

**Tabela 28.** Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa według statusu zawodowego w 2005, 2006 i 2008<sup>10</sup>, 2009, 2010, 2011 roku.

Rok	2005		2006		2008		2009		2010		2011	
	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr
Uczeń	15,1	5,7	7,7	2,6	10,1	7,0	11,7	4,0	13,2	3,6	14,4	3,4
Student	19,1	15,0	13,6	9,1	14,1	14,0	16,0	23,8	19,7	17,9	18,4	16,9
Bezrobotny	3,2	1,9	2,2	1,2	2,4	1,7	2,7	1,8	2,6	2,0	1,5	1,3
Emeryt + rencista	16,2	22,7	7,0	20,2	13,1	11,9	9,3	8	9,00	8,60	11,2	8,9
Emeryt					9,4	8,6	7,6	6,6	5,9	6,9	7,9	7,9
Rencista					3,7	3,3	1,7	1,4	3,1	1,7	3,3	1,0
Osoba zajmująca się domem	4,7	6,8	6,4	6,4	7,9	5,9	6,7	4,9	6,4	3,9	5,3	4,0
Aktywny zawodowo	40,8	47,1	63,0	60,4	51,7	58,5	52,2	55,0	47,7	61,0	47,5	62,3
Brak informacji	0,9	0,9	0,0	0,1	0,8	1,0	1,4	2,5	1,4	3,0	1,7	3,2
<b>Razem</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Źródło: Opracowanie własne

<sup>10</sup> W badaniu z 2008 roku po raz pierwszy rozdzielono w ankiecie kategorię „emeryt lub rencista” na dwie oddzielne. Podział ten kontynuowany jest również w 2011 roku. Dla porównywalności wyników z latami poprzednimi dokonano aglomeracji obu kategorii w kategorię „emeryt lub rencista”.



Rysunek 60. Struktura przyjazdów do Krakowa według statusu zawodowego w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.

Źródło: Opracowanie własne

#### 4.4. Kryterium ekonomiczne

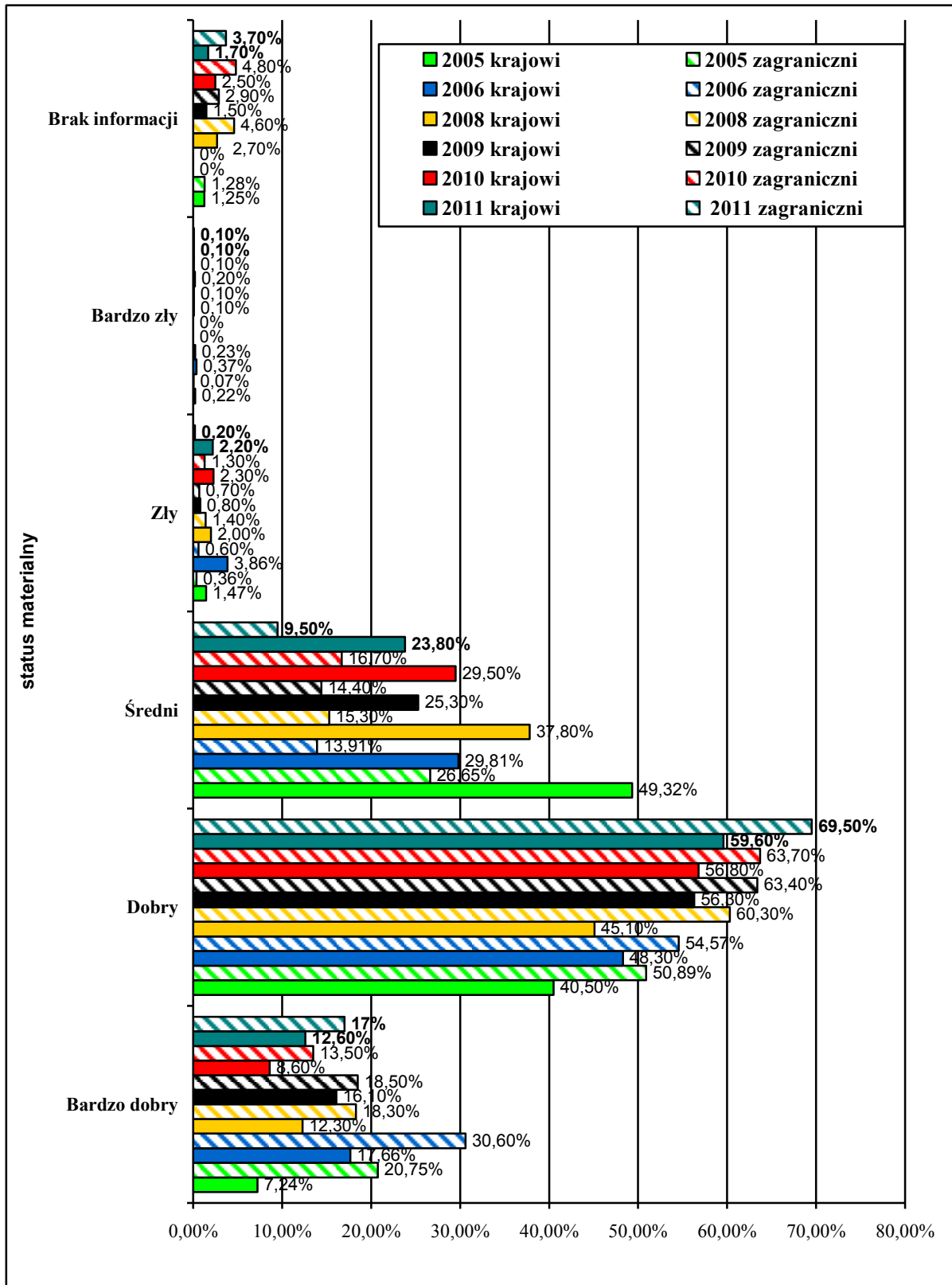
Tradycyjnie zdecydowana większość odwiedzających Kraków określała swój status materialny, jako dobry lub średni. W roku 2011 w grupie osób przyjezdnych tak z kraju, jak i z zagranicy o bardzo dobrym statusie materialnym odnotowano w stosunku do roku ubiegłego 4% wzrost udziałów. Pytanie o status materialny dotyczy subiektywnej oceny własnej zamożności dokonanej przez respondenta. Wyniki z 2011 roku potwierdzają obserwacje z lat poprzednich, że podróżują osoby zamożne. Widać wyraźną tendencję spadkową w grupie osób o średniej sytuacji materialnej, tak wśród Polaków, jak i obcokrajowców. Grupa turystów krajowych o subiektywnym odczuciu bardzo dobrego i dobrego statusu materialnego uzyskała w 2011 roku ponad 72% udziału, co stanowi wzrost udziałów o 7% w stosunku do roku 2010. Wynik ten dla turystów zagranicznych w 2011 roku osiągnął 86% udziału, co w stosunku do 2010 jest również wzrostem udziałów o 9%. W obu przypadkach zmniejsza się kompensacyjnie udział w przyjazdach do Krakowa grupy osób o średnim statusie materialnym. Grupa o złym i bardzo złym statusie materialnym osiągnęła w tym roku bardzo niski wynik – krajowi 2,3%, a zagraniczni 0,3% udziałów. Jest to wyraźnym dowodem na potwierdzenie tezy, że osoby biedne turystycznie nie podróżują.

*Tabela 29. Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych i zagranicznych według statusu materialnego w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku<sup>11</sup>*

L.P.	Rok Status materialny	2005		2006		2008		2009		2010		2011	
		Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr
1.	Bardzo dobry	7,2	20,8	17,7	30,6	12,3	18,3	16,1	18,5	8,6	13,5	12,6	17,0
2.	Dobry	40,5	50,9	48,3	54,6	45,1	60,3	56,3	63,4	56,8	63,7	59,6	69,5
3.	Σ pośrednia (1+2)	47,70	71,70	66,00	85,20	57,40	78,60	72,40	81,90	65,40	77,20	72,2	86,5
4.	Średni	49,3	26,7	29,8	13,9	37,8	15,3	25,3	14,4	29,5	16,7	23,8	9,5
5.	Zły	1,5	0,4	3,9	0,6	2,0	1,4	0,8	0,7	2,3	1,3	2,2	0,2
6.	Bardzo zły	0,2	0,1	0,4	0,2	0	0	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1
7.	Σ pośrednia (5+6)	1,70	0,50	4,30	0,80	2,00	1,40	0,90	0,80	2,5	1,4	2,3	0,3
8.	Brak informacji	1,3	1,3	0,0	0,1	2,8	4,7	1,4	2,9	2,5	4,8	1,7	3,7
	RAZEM	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

<sup>11</sup>Za rok 2007 – Dane nieporównywalne, gdyż IPSOS w 2007 roku do badania respondentów krajowych zastosował skalę sześciopunktową wyrażoną w przedziałach kwotowych PLN. Patrz str. 62, a do badania respondentów zagranicznych zastosował skalę opisową. Patrz str. 64 RAPORT Z BADAŃ – RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2007 R. IPSOS WARSZAWA LISTOPAD 2007.



Rysunek 61. Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa według statusu materialnego w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

## Rozdział V. Analiza informacji dotyczących pobytu w Krakowie

### 5.1. Struktura procentowa odwiedzających z kraju według kierunków przyjazdów

Tabela 30. Struktura procentowa odwiedzających z kraju według kierunków przyjazdów

Kierunek przyjazdu	Udział %						
	2005	2006	2007/ <sup>12</sup>	2008	2009	2010	2011r
Przyjazd bezpośrednio z miejsca zamieszkania	87,32	89,11	92	96,51	87,7	89,6	83,7
Przyjazd z innej miejscowości	12,03	10,86	8	3,48	11,7	10,4	14,5
Brak informacji	0,65	0,03	0	0,01	0,6	0	1,8
Razem	100	100	100	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

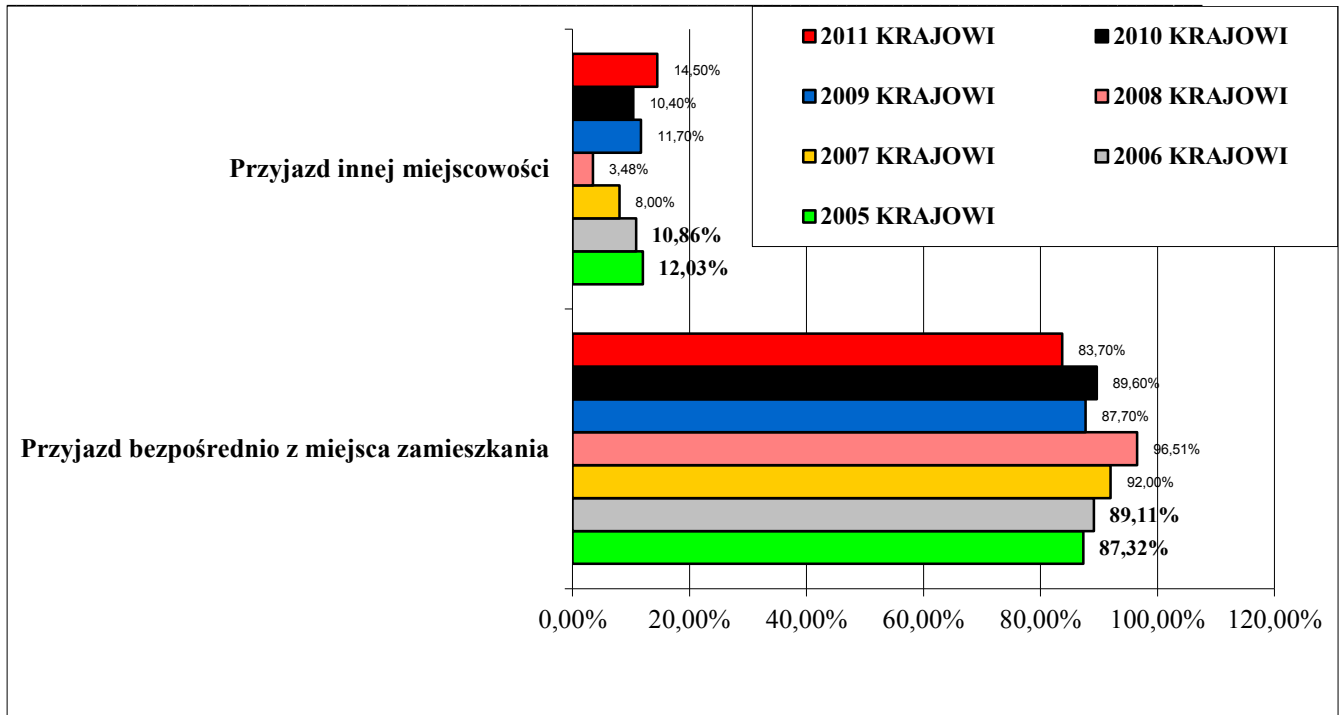
Prawie 84% strumienia krajowego ruchu turystycznego w 2011 roku trafiło bezpośrednio do Krakowa. Oznacza to, że miasto, jako „destynacja”<sup>13</sup> turystyczna w dalszym ciągu posiada wielką siłę grawitacyjną. Od 2005 roku odsetek docierających do miasta bezpośrednio z miejsca zamieszkania oscyluje w granicach 90%, co potwierdza tezę, że Kraków jest dla turystów krajowych miejscem docelowym podróży.

W dobie „światowego kryzysu gospodarczego i politycznego” status „miejscowości docelowej” i to na tak wysokim poziomie jest doskonałym prognostykiem dla branży turystycznej. Oznacza to, że do Krakowa przyjeżdża się celowo i docelowo a nie „zalicza” się go „przy okazji” w podróży tranzytowej lub okrężnej. Niemniej jednak w stosunku do roku ubiegłego wskaźnik ten spadł prawie o 6% z całości udziałów.

<sup>12</sup>Za rok 2007 – Dane IPSOS

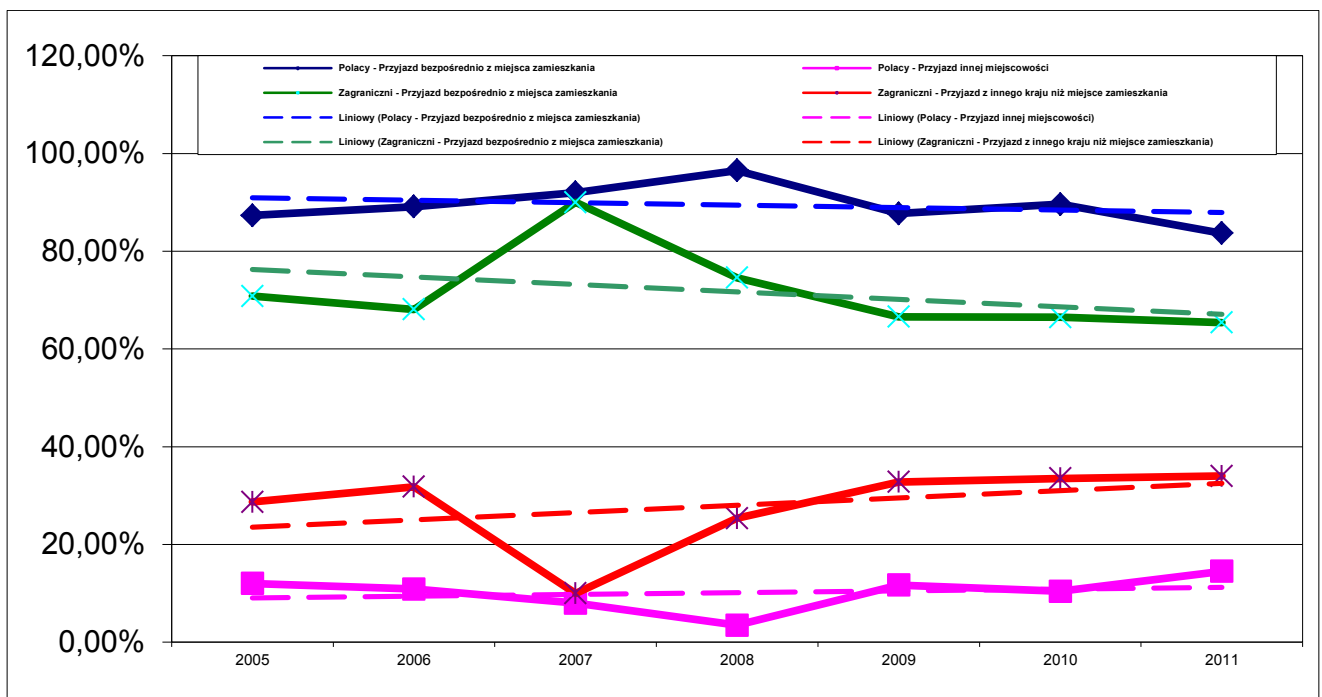
<sup>13</sup>Destynacja - to we współczesnych tekstach na temat turystyki zdecydowanie **‘miejsce przeznaczenia’, ‘cel podróży’**. /.../ Rzeczownik *destynacja* jak wiele innych wyrazów obcych został obecnie zapożyczony do polszczyzny **ponownie** – z angielskiego. W ofertach biur podróży, przewoźników, linii lotniczych występuje nągminnie – podajmy tylko kilka przykładów: *British Airways: 27 destynacji w obniżonych cenach; najpopularniejsze destynacje; profesjonalni rezydenci pomogą Państwu wybrać odpowiednie destynacje na wymarzony urlop; zwiększenie liczby destynacji; stosunkowo nowa destynacja; Azja staje się coraz częściej destynacją podróży; najpopularniejszą feryjną destynacją są Czechy; wyjazdy wypoczynkowe do destynacji na całym świecie; świadczymy wyloty na 60 destynacjach; Cancun to jedna z najlepszych na świecie destynacji.* /.../ Istnienie tego zapożyczenia odnotował już prof. Jan Miodek i uznał je za manieryczne (J.Miodek, „Słowo jest w człowieku”, Wrocław 2007, s. 28). **Używanie tego wyrazu razi wiele osób, nie można jednak się spodziewać, że zostanie z polszczyzny usunięty: niestety pozwala wyrażać pewne treści bardziej skrótowo, wydaje się więc być funkcjonalny.**

Katarzyna Wyrwas. [http://poradniajezykowa.us.edu.pl/baza\\_archiwum.php?TEMAT=Wyrazy%20obce](http://poradniajezykowa.us.edu.pl/baza_archiwum.php?TEMAT=Wyrazy%20obce)  
*Destynacja – miejsce docelowe podróży (obszar recepcji turystyczne) spolszczone słowo angielskie “destination” potocznie używane w branży turystycznej, budzi wiele kontrowersji wśród osób zajmujących się opisywaniem zjawisk turystycznych jak również Polska Organizacja Turystyczna, która zaleca stosowanie polskiego odpowiednika tego słowa „miejsce docelowe”* Krzysztof Borkowski



Rysunek 62. Przyjazdy krajowe do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku

Źródło: Opracowanie własne



Rysunek 63. Trendy przyjazdów krajowych i zagranicznych do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

## 5.2. Przyjazdy zagraniczne do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd

Tabela 31. Przyjazdy zagraniczne do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd w 2005, 2006<sup>14</sup> i 2008, 2009, 2010, 2011 roku.

Kierunek przyjazdu	Ogółem %					
	2005	2006	2008	2009	2010	2011
Przyjazd bezpośrednio z miejsca zamieszkania	70,8	68,1	74,59	66,6	66,5	65,4
Przyjazd z innego kraju niż miejsce zamieszkania	28,7	31,8	25,34	32,8	33,5	34,0
Brak informacji	1,5	0,1	0,07	0,6	0	0,6

Przyjazd z innego kraju niż miejsce zamieszkania	Udział %					
	2005	2006	2008	2009	2010	2011
Kraj tranzytowy (jaki? / w tym %)	100	100	100	100	100	100
Niemcy	20,9	15,9	18,5	19,4	18,1	18,4
Wielka Brytania	18,1	16,6	10,6	12,5	12,58	18,4
Czechy	2,1	2,0	15,7	6,4	15,04	16,6
Hiszpania	2,6	2,4	3,2	2,4	2,15	9,4
Włochy	7,0	6,7	3,7	3,6	4,6	6,8
Francja	8,5	7,6	7,9	9,2	6,13	6,5
Irlandia	1,6	3,8	5,1	1,2	1,53	4,7
Σ suma pośrednia	60,8	55	64,7	54,7	60,13	80,8
Węgry	3,1	2,0	3,2	0,4	2,76	4,3
Słowacja	1,2	1,6	8,3	0,4	3,68	3,2
Austria	4,6	1,8	5,6	3,6	6,75	2,9
Rosja	1,1	2,0	0,0	2,8	0,31	2,5
Izrael	0,4	2,2	0,9	1,6	0,31	2,0
Ukraina	1,9	1,5	0,9	0,4	2,45	1,0
Finlandia				0,8	0,31	0,7
Meksyk						0,7
Portugalia	0,6	0,4	0,0	0,4	0,0	0,7
Estonia						0,3
Kanada	0,6	1,5	0,5	0,4	0,0	0,3
Litwa	0,7	0,7	0,0	0,0	0,0	0,3
Szwecja	3,3	1,4	1,4	1,2	1,23	0,3
Australia	0,6	1,3	0,0	0,0	0,61	0,0
Belgia	0,9	2,1	1,4	0,8	2,45	0,0
Bułgaria				0,4	0,0	0,0
Chorwacja	0,1	0,1	0,9	0,0	0,0	0,0
Czarnogóra				0,4	0,0	0,0
Dania	1,1	0,6	2,3	0,0	0,61	0,0

<sup>14</sup>Patrz str. 14 rys. 4 RAPORT Z BADAŃ – RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2007 R. IPSOS WARSZAWA LISTOPAD 2007.

Grecja				0,8	0,0	0,0
Holandia	1,9	3,1	2,3	0,4	0,61	0,0
Japonia	1,1	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Korea Południowa	0,3	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburg				0,4	0,0	0,0
Maroko				0,4	0,0	0,0
Norwegia	1,2	2,3	0,5	0,8	0,92	0,0
Szwajcaria	1,4	0,7	1,9	1,2	0,31	0,0
USA	6,5	9,3	4,2	1,2	2,45	0,0
Pozostałe kraje	6,6	8,2	0,9	0,0	0,0	0,0
Brak wskazania				26,5	14,11	0,0

Źródło: Opracowanie własne

W dalszym ciągu 65% wskaźnik przyjazdów turystów zagranicznych docierających do Krakowa bezpośrednio z miejsca zamieszkania, jest bardzo dobrym prognostykiem dla tego segmentu strumienia ruchu turystycznego. W stosunku do 2010 roku odnotowano spadek tego wskaźnika o 1,1%. W kategorii „tranzytu” istotną informacją jest również to, że z turystów zagranicznych, dla których Kraków był jedną z kolejnych stacji w ich podróży, ponad 69% respondentów, przed przyjazdem do Krakowa, przebywało wcześniej w miastach sześciu krajów Unii Europejskiej, z których największym udziałowcem w tej kategorii są kolejno: Niemcy, Wielka Brytania, Czechy, Włochy, Francja i Austria. Należy zwrócić uwagę szczególnie na Czechy, z prawie 16% udziałem, gdyż w 2008 roku spadły przyjazdy turystyczne z tego kierunku tranzytowego w 2009 roku do poziomu 6,4% udziałów, by ponownie w 2010 roku osiągnąć 15% udziałów. Wynik ten w 2011 roku został utrzymany na poziomie 16,6% udziałów. Takie wahania przyjazdów via Czechy do Krakowa, oznaczać mogą poprawę i stabilizację sytuacji tanich linii lotniczych operujących z lotniska w Pradze. Odczyt ten należy dalej weryfikować w kolejnych latach. Podobnie obserwować należy w dalszym ciągu przyjazdy via Austria i Irlandia. Z odczytu wykonanego w 2011 roku wydaje się, że Irlandia powróciła na swoje poprzednie miejsce w rankingu, jako stacja przesiadkowa ruchu turystycznego (podróżniczego) z wynikiem 4,7% udziałów, gdy Austria dalej pozostaje na pozycji z 2003 roku spadając w rankingu na 10 miejsce. Również Francja, jako kraj tranzytowy do Krakowa, spadła w rankingu w stosunku do poziomu roku 2010 dając się zdystansować Włochom i Hiszpanii.



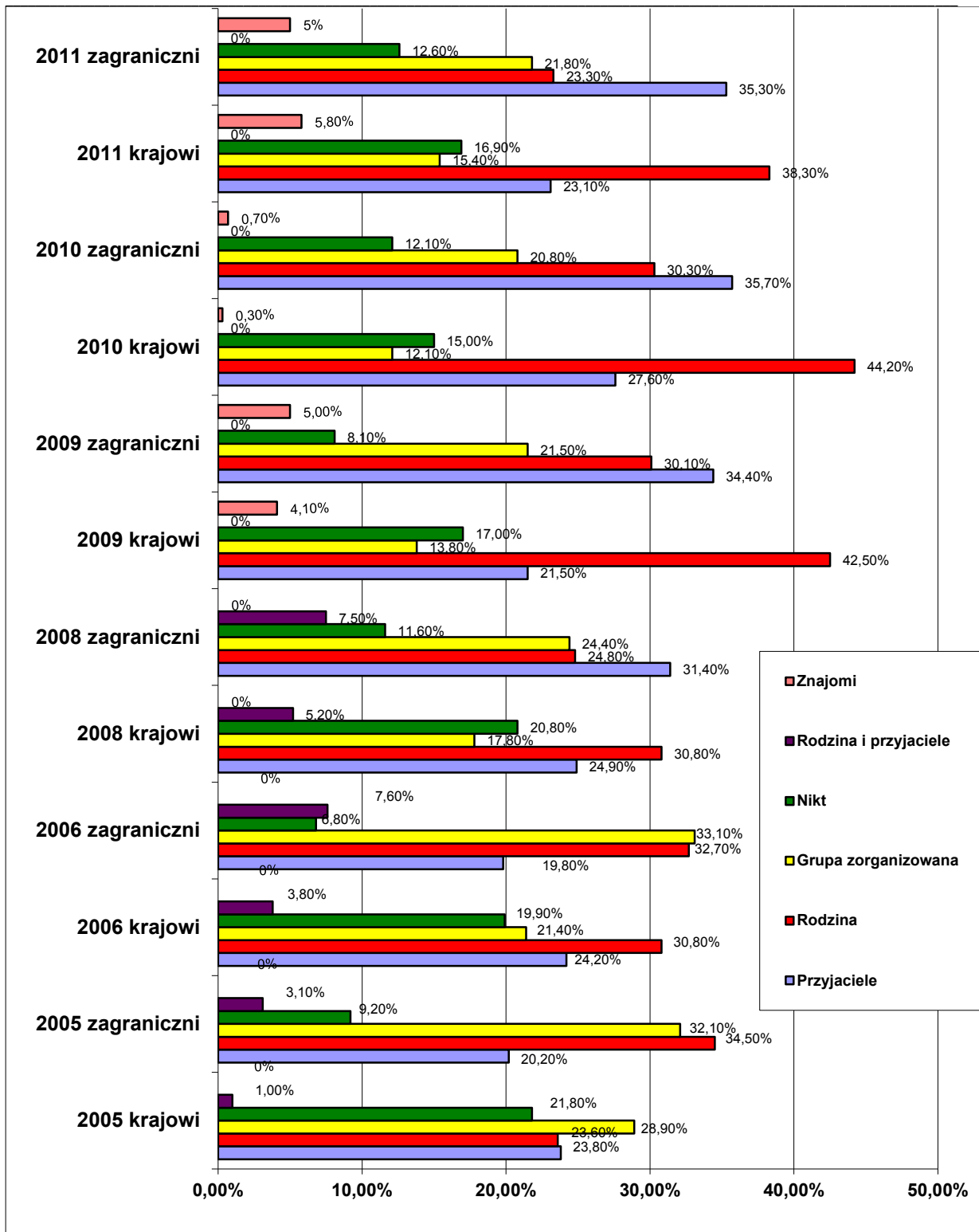
### 5.3. Struktura odwiedzających według towarzystwa w trakcie podróży

Tabela 32. Przyjazdy do Krakowa według towarzyszących osób 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku

Osoby towarzyszące	2005		2006		2008		2009		2010		2011		Ogółem
	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	
Przyjaciele	23,8	20,2	24,2	19,8	24,9	31,4	21,5	34,4	27,6	35,7	23,1	35,3	28,7
Rodzina	23,6	34,5	30,8	32,7	30,8	24,8	42,5	30,1	44,2	30,3	38,3	23,3	30,1
Grupa zorganizowana	28,9	32,1	21,4	33,1	17,8	24,4	13,8	21,5	12,1	20,8	15,4	21,8	18,6
Nikt	21,8	9,2	19,9	6,8	20,8	11,6	17,0	8,1	15,0	12,1	16,9	12,6	15,3
Rodzina i przyjaciele	1,0	3,1	3,8	7,6	5,2	7,5	0,0	0,0	0,0	0,0	5,8	4,7	5,1
Znajomi	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,1	5,0	0,3	0,7	0,0	0,4	0,2
Brak informacji	1,0	1,0	0,0	0,0	0,5	0,3	1,1	0,9	0,8	0,4	0,5	2,0	2,0

Źródło: Opracowanie własne

W 2011 roku Kraków był w dalszym ciągu miejscem docelowym podróży dla odwiedzających krajowych, podróżujących tak w gronie rodzinnym (udział prawie 40% - spadek prawie o 6% w stosunku do roku 2010), jak i w towarzystwie przyjaciół (udział prawie 23%- co oznacza spadek w stosunku do roku 2010 o 4,5%), samotnie (udział 17% - wzrost w stosunku do roku 2010 o 2%), w grupie zorganizowanej (wzrost o 3,3% do poziomu 16% udziałów). Kategoria podróży w towarzystwie znajomych (udział w 2010 roku ledwie 0,3%) w roku bieżącym wzrosła do prawie 6% i wymaga dalszej obserwacji zjawiska. W zagranicznym ruchu turystycznym utrzymująca się od lat równowaga pomiędzy osobami podróżującymi w grupie zorganizowanej i osobami preferującymi wyjazdy typowo rodzinne w 2010 roku ponownie jak w roku poprzednim została wyraźnie naruszona na korzyść podróży rodzinnych. Odczyt roku 2011 wpisuje się w tendencję lat poprzednich z wynikiem 35,3%. Zdaje się to potwierdzać tezę, że tendencja wzrostu udziałów podróży rodzinnych może mieć związek z efektem „rygla”, jako kompensacyjna forma corocznej podróży/wycieczki wakacyjno-urlopowej. Jest to bardzo niekorzystny prognostyk dla organizatorów turystyki grupowej, gdyż w turystyce rodzinnej występuje bardzo duży poziom samoobsługi.



Rysunek 64. Struktura osób towarzyszących w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku

Źródło: Opracowanie własne

## 5.4. Struktura czasowa pobytu osób odwiedzających Kraków

**Tabela 33.** Struktura czasowa pobytu osób odwiedzających Kraków w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku (w %).<sup>15</sup>

Długość pobytu odwiedzających w Krakowie	2005		2006		2008		2009		2010		2011		Ogółem
	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	
Do 3 godzin	2,0	0,6	6,2	0,1	6,2	0,5	3,5	2,5	4,4	1,3	4,1	3,4	3,9
Cały dzień bez noclegu	29,8	1,6	25,4	2,8	26,4	1,8	29,1	4,1	28,6	2,6	21,4	2,5	11,6
1 noc	17,8	6,8	18,3	5,2	18,3	3,0	15,7	4,2	18,5	8,7	15,7	5,2	10,7
2-3 nocy	31,0	31,2	30,9	31,4	23,3	22,0	23,6	22,5	25,6	27,1	29,0	21,4	25,1
4-7 nocy	14,5	44,7	16,5	53,2	19,9	62,6	22,9	55,9	19,3	52,3	24,7	52,3	38,4
>7 nocy	3,1	12,8	2,7	7,3	5,6	9,6	4,2	8,6	2,8	7,2	2,9	13,2	8,0
Brak informacji	1,9	2,2	0,0	0,0	0,3	0,5	1,0	2,2	0,8	0,8	2,2	2,0	2,3
<b>RAZEM</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Źródło: Opracowanie własne

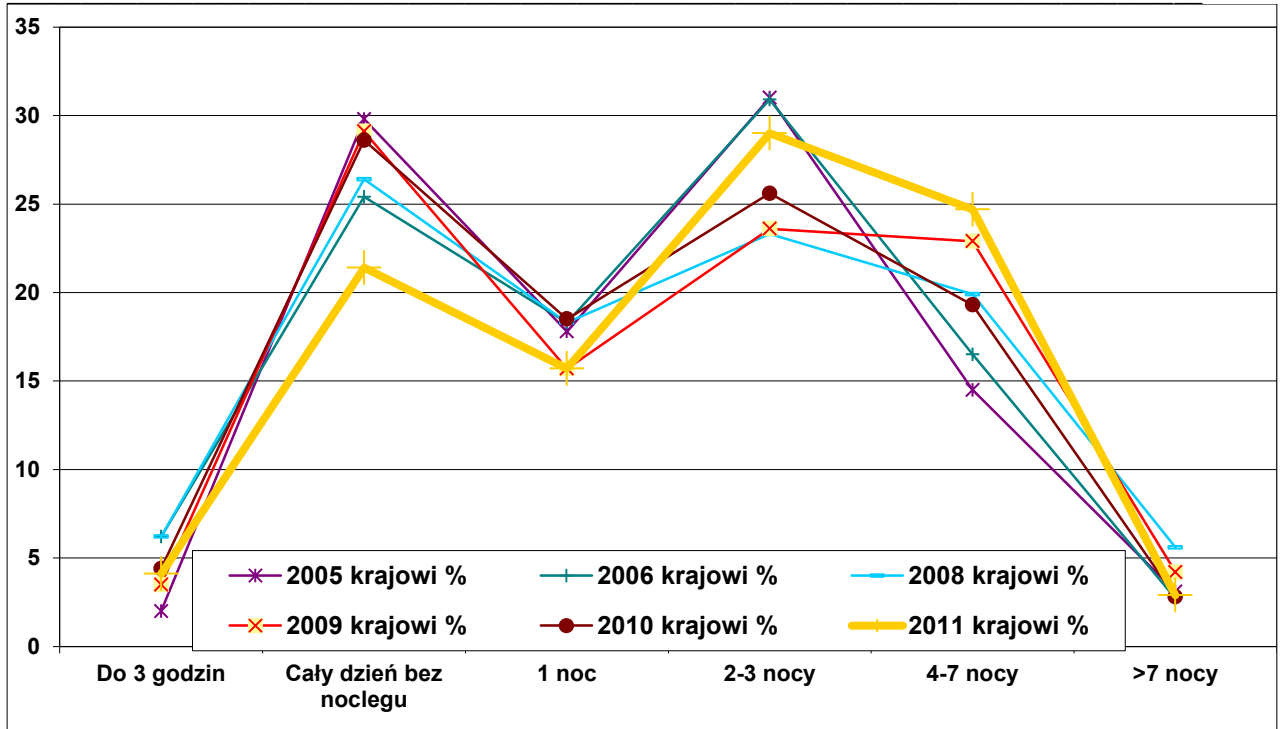
W badaniach z 2011 roku odnotowano następujące zmiany w strukturze czasu pobytu Polaków w Krakowie w stosunku do wyników z roku 2010:

- nastąpił niewielki spadek udziałów o 0,3% pobytów tranzytowych (do 3 godzin),
- odnotowano spadek 7,2% udziałów w kategorii pobytów jednodniowych bez noclegów,
- spadek w kategorii „1 –noc” o prawie 3% udziałów,
- wzrost w kategorii „2-3 noce” o 3,4% udziałów,
- wzrost w kategorii „4-7 – nocy” o ponad 5% udziałów,
- wzrost w kategorii „>7 – nocy” o 0,1% udziałów.

W strukturze czasu pobytów obcokrajowców odnotowano następujące zmiany w stosunku do roku poprzedniego:

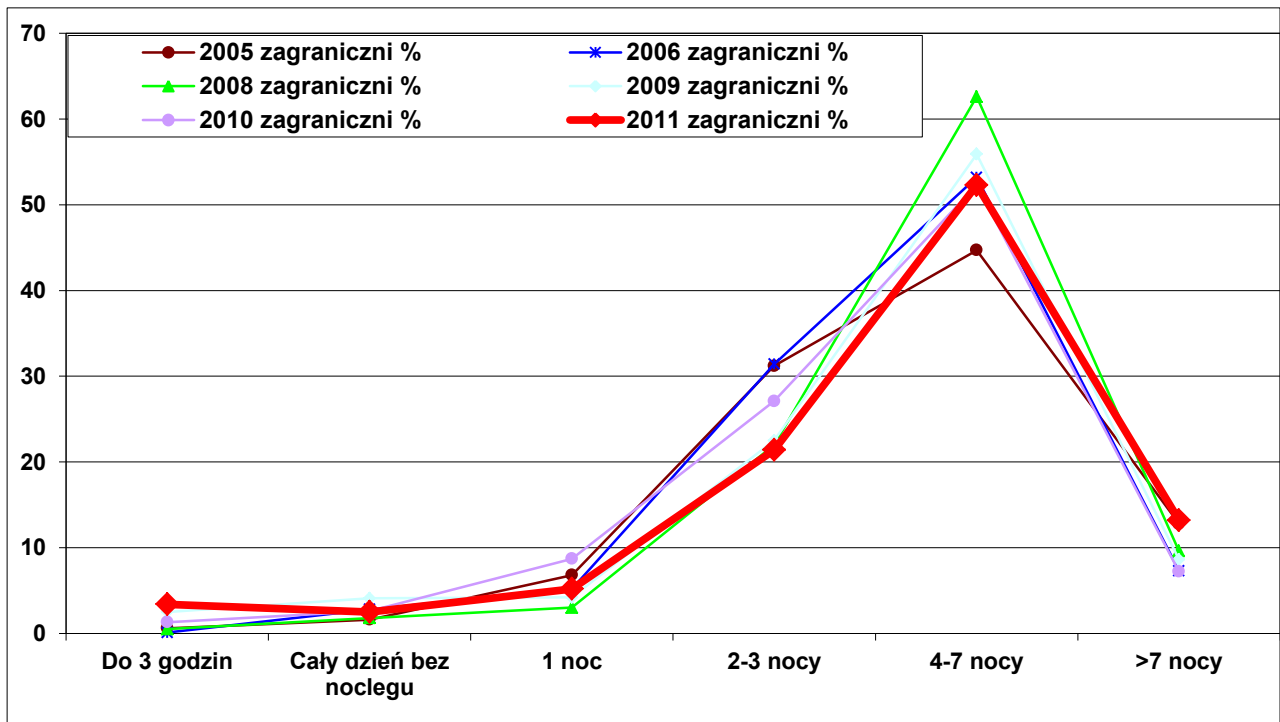
- wzrost udziałów o ponad 2% pobytów tranzytowych (do 3 godzin),
- spadek udziałów o 0,1% w kategorii pobytów jednodniowych bez noclegów,
- spadek udziałów w kategorii „1 –noc” o 3,5%,
- spadek udziałów w kategorii „2-3 noce” o prawie 6%,
- stagnację w kategorii „4-7 – nocy”,
- wzrost udziałów w kategorii „>7 – nocy” o 6%.

<sup>15</sup>Dane z 2007 roku są nieporównywalne. Patrz str. 15 RAPORT Z BADAŃ – RUCH TURYSTYCZNY W KRAKOWIE W 2007 R. IPSOS WARSZAWA LISTOPAD 2007.



**Rysunek 65.** Długość pobytu odwiedzających krajowych w Krakowie w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.

Źródło: Opracowanie własne



**Rysunek 66.** Długość pobytu odwiedzających zagranicznych w Krakowie w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.

Źródło: Opracowanie własne.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

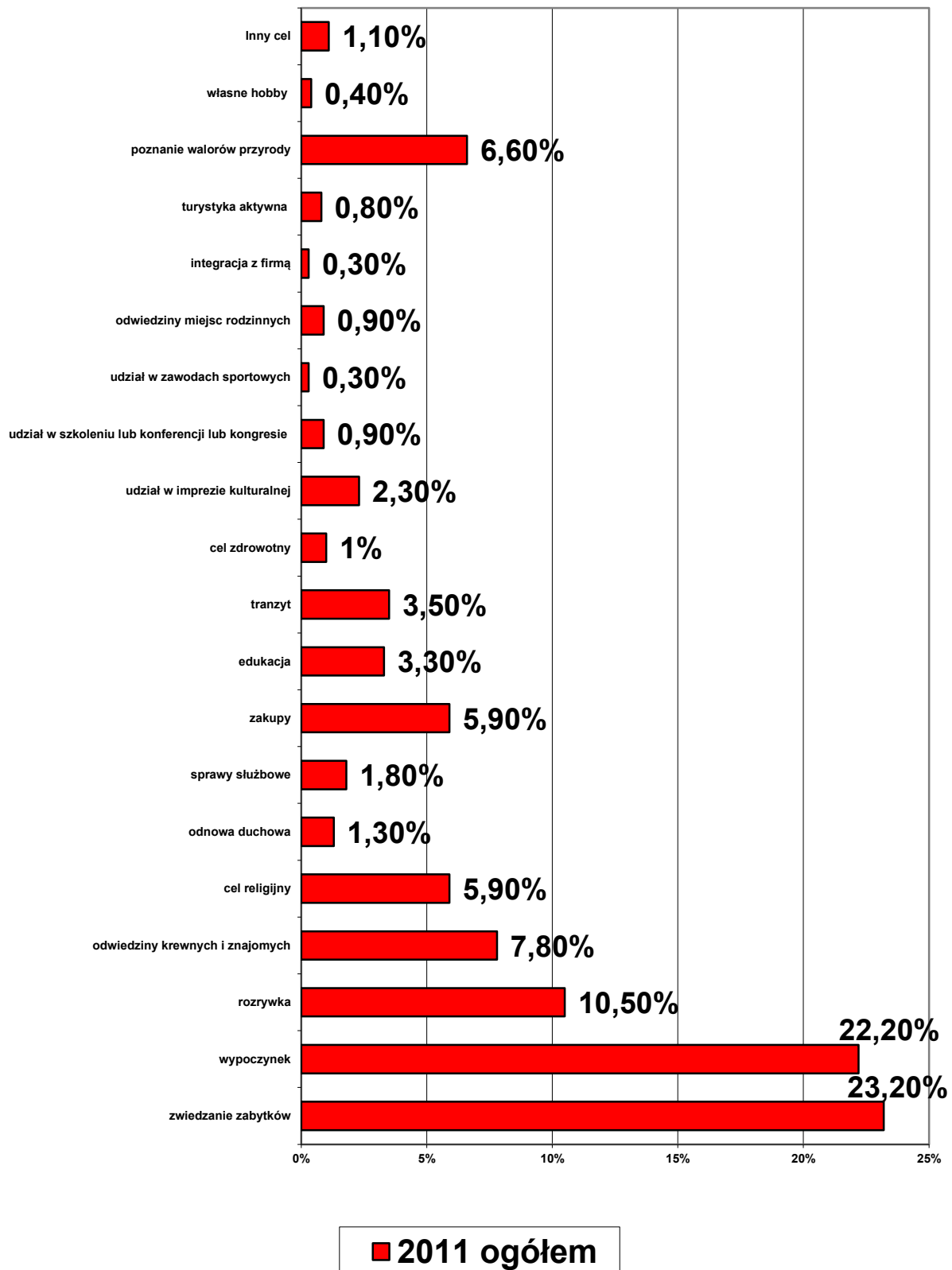
## 5.5. Struktura wielokrotnego wyborów celów przyjazdu odwiedzających do Krakowa

Tabela 34. Struktura wielokrotnego wyborów celów przyjazdu odwiedzających z kraju i z zagranicy do Krakowa w latach 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 (w %)

Struktura celów przyjazdu	2005		2006		2008		2009		2010		2011		
	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Kraj	Zagr	Ogółem
zwiedzanie zabytków	24,8	48,0	25,3	40,1	22	23,87	19	22,6	28,34	45,61	19,5	27,0	23,2
wypoczynek	12,5	19,7	13,3	32,9	19,63	22,42	19,64	22	11,4	15,28	20,0	24,6	22,2
rozrywka	4,0	4,0	4,1	3,7	8,45	12,67	7	11	9,23	12,16	10,0	11,3	10,5
odwiedziny krewnych i znajomych	11,4	7,3	6,9	6,4	8,43	3,27	8,2	3,75	11,43	7,8	10,4	5,7	7,8
odwiedziny znajomych							4,0	2,25	5,3	4,5	4,6	2,8	3,6
odwiedziny krewnych							4,2	1,5	6,13	3,3	5,8	2,9	4,2
cel religijny	5,4	2,6	10,6	3,9	7,73	6,67	3,43	3,25	5,52	2,95	6,3	5,4	5,9
Odnowa duchowa							1,9	1,85	1,29	0,18	1,6	1,1	1,3
sprawy służbowe	7,0	5,8	13,3	4,6	2,17	1,21	1,7	1,2	3,63	3,84	1,9	1,6	1,8
zakupy	0,8	0,5	2,9	0,2	8,76	6,15	6,6	5,7	6,37	0,5	8,8	3,1	5,9
edukacja	1,6	1,1	1,8	1,2	3,95	3,12	4,0	3,8	3,93	2,0	3,8	2,3	3,3
transzjt	0,5	1,9	3,1	1,2	2,79	2,92	2,2	3,5	3,1	1,87	4,1	2,8	3,5
cel zdrowotny	1,1	0,1	1,2	0,1	2,12	0,45	2,33	0,2	4,16	0,5	1,4	0,3	1,0
udział w imprezie kulturalnej	3,3	1,6	5,2	1,0	3,98	1,43	6,6	4,1	2,95	1,5	3,6	1,3	2,3
udział w szkoleniu lub konferencji lub kongresie	3,3	1,8	5,1	1,1	2,17	1,4	1,7	1,5	2,73	2,32	1,0	0,7	0,9
udział w szkoleniu,					1,29	0,3	1,5	0,8	1,97	0,18	0,7	0,3	0,6
udział w konferencji					0,69	0,86	0	0	0	0	0	0	0
udział w kongresie					0,18	0,24	0,2	0,7	0,76	2,14	0,3	0,4	0,3
udział w zawodach sportowych	2,8	0,4	1,6	0,5	0,59	0,35	0,7	0,5	1,06	0,18	0,3	0,2	0,3
odwiedziny miejsc rodzinnych	3,5	1,8	0,6	1,2	2,14	2,47	1,9	1,8	0,23	0,8	0,9	0,8	0,9
Integracja z firmą							0,4	0,2	0,61	0,27	0,4	0,2	0,3
turystyka aktywna	2,1	0,9	0,5	0,7	1,37	2,77	1,1	1,4	0,53	0,36	0,3	1,1	0,8
poznanie walorów przyrody	0,1	0,1	0,3	0,1	1,39	7,82	4,0	8,25	0,15	0,36	3,2	9,7	6,6
Własne hobby									0,08	0,18	0,5	0,4	0,4
Inny cel	15,5	2,1	4,2	1,1	2,25	0,97	2,4	1,8	3,26	1,34	2,0	0,4	1,1
brak informacji	0,3	0,7	0,0	0,1	0,18	0,12	5,2	1,6	0	0	0	0	0
<b>RAZEM</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Źródło: Opracowanie własne

Tradycyjnie, jak co roku, należy zaznaczyć, że ranking ten wykonany został na odpowiedziach wielokrotnego wyboru i stanowi jedynie tło dla celu deklarowanego w następnym pytaniu, w którym to można było wybrać tylko jeden „główny” cel przyjazdu.

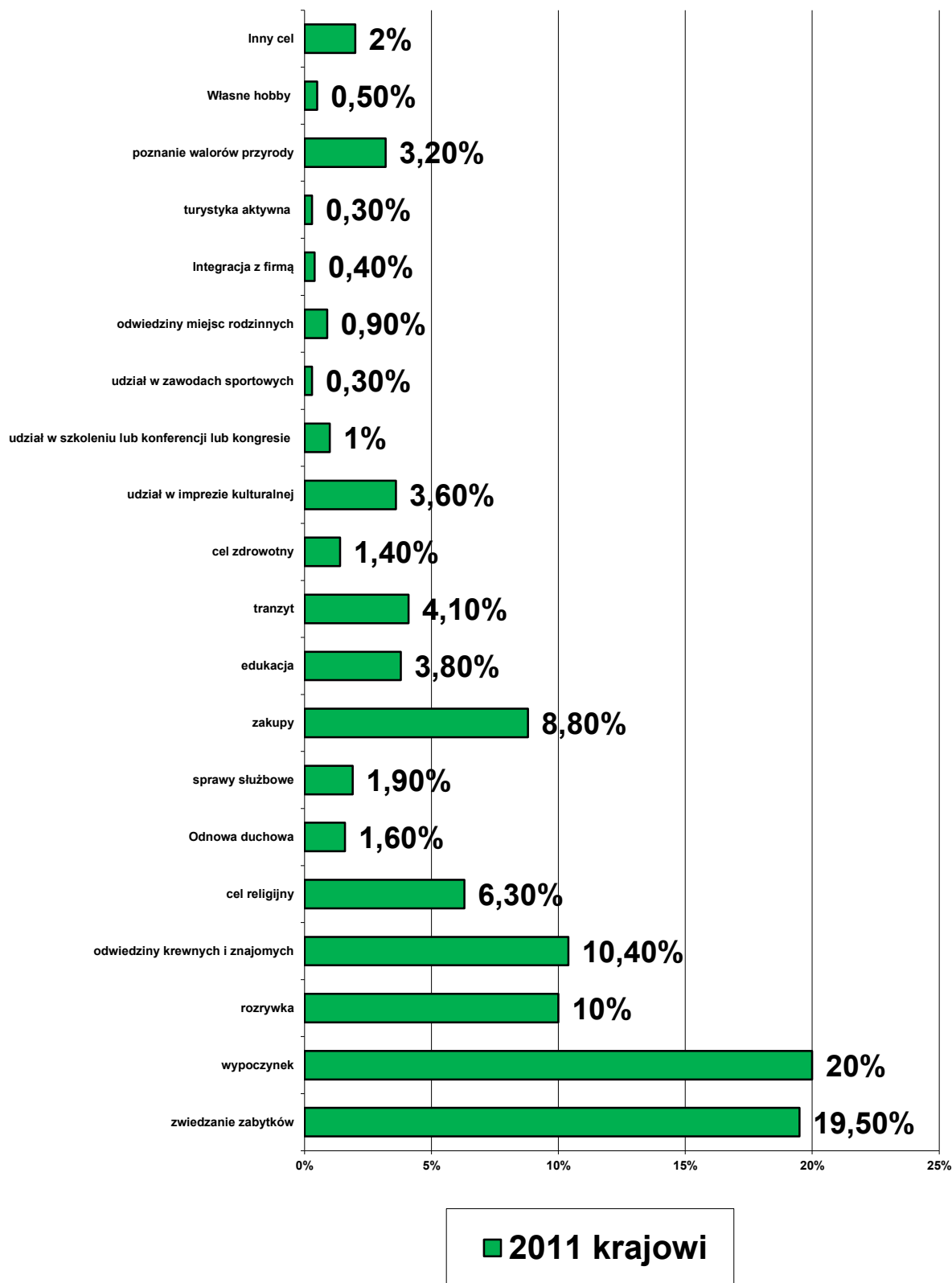


*Rysunek 67. Struktura celów przyjazdu odwiedzających ogółem do Krakowa w 2011 roku*

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

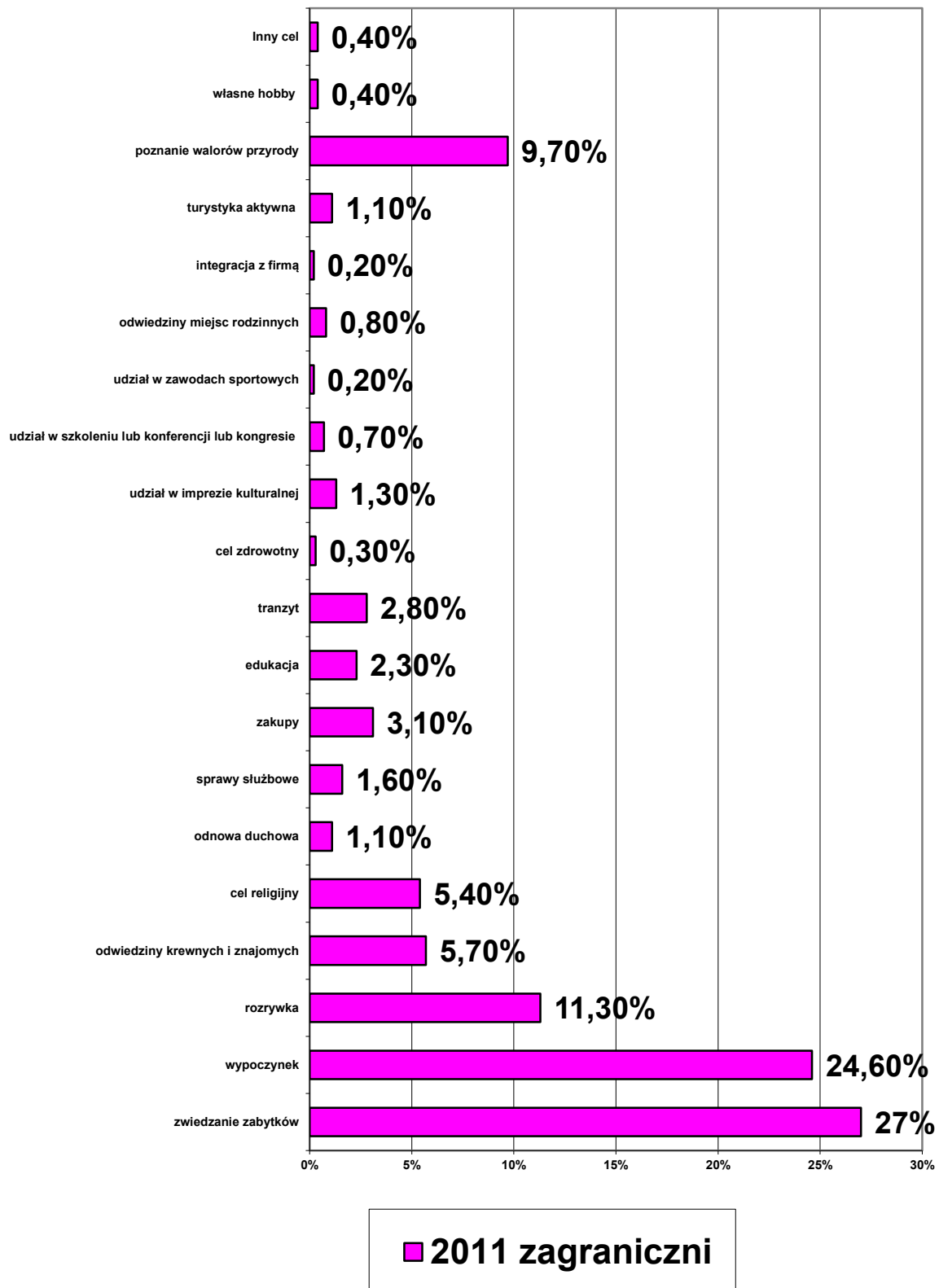


*Rysunek 68. Struktura celów przyjazdu odwiedzających krajowych do Krakowa w 2011 roku*

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



*Rysunek 69. Struktura celów przyjazdu odwiedzających zagranicznych ogółem do Krakowa w 2011 roku*

Źródło: Opracowanie własne

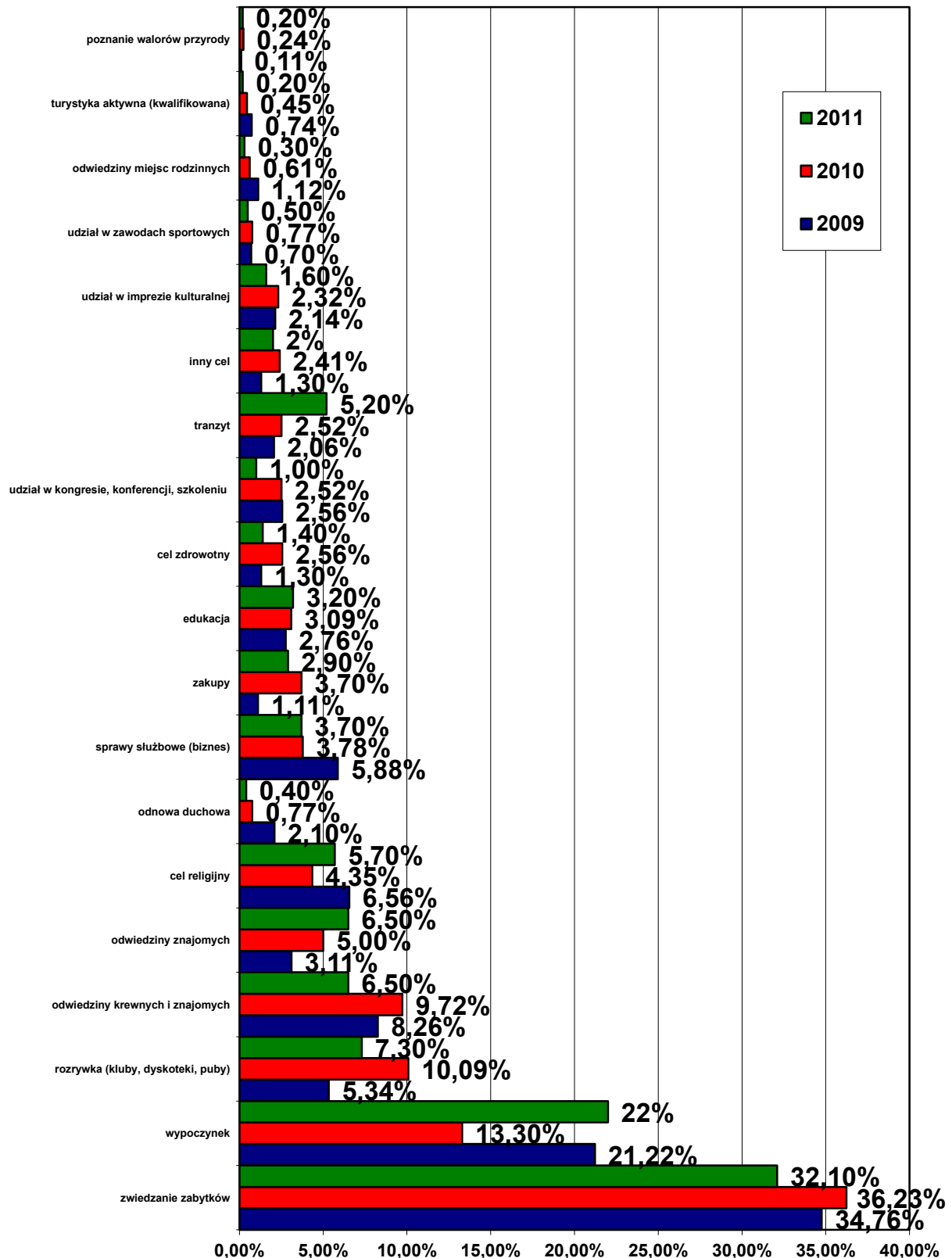


## 5.6. Główny cel przyjazdu ogółem odwiedzających do Krakowa

Tabela 35. Główny cel przyjazdu ogółem odwiedzających do Krakowa w latach 2005 - 2006 i 2008, - 2011

GŁÓWNY CEL PRZYJAZDU	2005	2006	2008	2009	2010	2011
zwiedzanie zabytków	34,9%	35,1%	19,4%	34,76%	36,23%	32,10%
wypoczynek	15,6%	26,3%	22,7%	21,22%	13,30%	22%
rozrywka (kluby, dyskoteki, puby)	4,0%	3,9%	8,9%	5,34%	10,09%	7,30%
odwiedziny krewnych lub znajomych	9,7%	6,6%	7,8%	8,26%	9,72%	6,50%
odwiedziny znajomych				3,11%	5,00%	6,50%
odwiedziny krewnych				5,15%	4,72%	0%
cel religijny	9,7%	6,1%	11,7%	6,56%	4,35%	5,70%
odnowa duchowa				2,10%	0,77%	0,40%
sprawy służbowe (biznes)	6,5%	7,6%	4,0%	5,88%	3,78%	3,70%
zakupy	1,8%	1,1%	1,8%	1,11%	3,70%	2,90%
edukacja	2,6%	1,4%	5,0%	2,76%	3,09%	3,20%
cel zdrowotny	0,7%	0,4%	3,2%	1,3%	2,56%	1,40%
udział w kongresie, konferencji, szkoleniu	2,7%	2,4%	3,8%	2,56%	2,52%	1,00%
udział w konferencji			2,2%		1,0%	0,00%
udział w szkoleniu			1,3%		1,0%	0,70%
udział w kongresie			0,3%		0,52%	0,30%
tranzyt	2,6%	1,8%	2,7%	2,06%	2,52%	5,20%
udział w imprezie kulturalnej	1,4%	2,4%	4,2%	2,14%	2,32%	1,60%
udział w zawodach sportowych	0,7%	0,9%	1,3%	0,7%	0,77%	0,50%
odwiedziny miejsc rodzinnych	1,1%	1,0%	1,6%	1,12%	0,61%	0,30%
brak informacji	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,57%	0%
turystyka aktywna (kwalifikowana)	0,5%	0,7%	0,5%	0,74%	0,45%	0,20%
poznanie walorów przyrody	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,24%	0,20%
inny cel	4,2%	2,2%	1,3%	1,3%	2,41%	2%
Razem	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne



Rysunek 70. Cel główny przyjazdu do Krakowa ogółem w 2009, 2010, 2011 roku

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 36.** Główny cel przyjazdu odwiedzających krajowych do Krakowa w latach: 2005-2006 i 2008 - 2011

Główny cel przyjazdu	2005	2006	2008	2009	2010	2011
Zwiedzanie zabytków	24,8%	25,3%	17,7%	31,7%	28,68%	20,60%
Wypoczynek	12,5%	13,3%	11,9%	14,0%	11,47%	17%
Odwiedziny krewnych lub znajomych	11,4%	6,9%	11,1%	9,46%	11,24%	7,90%
Odwiedziny krewnych				5,25%	6,15%	3,80%
Odwiedziny znajomych				4,21%	5,09%	4,10%
Rozrywka (kluby, dyskoteki, puby)	4,0%	4,1%	5,1%	4,58%	8,45%	9,20%
Cel religijny	15,5%	10,6%	14,8%	9,5%	5,58%	6,60%
Odnowa duchowa				1,6%	1,28%	0,30%
Zakupy	2,8%	2,9%	3,4%	2,14%	6,42%	5,60%
Cel zdrowotny	1,1%	1,2%	5,9%	1,76%	4,15%	2,80%
Edukacja	3,3%	1,8%	5,8%	2,92%	4,00%	5,50%
Sprawy służbowe (biznes)	7,0%	13,3%	4,4%	7,0%	3,62%	3,90%
Tranzyt	3,3%	3,1%	4,4%	2,16%	3,09%	6,50%
Udział w imprezie kulturalnej	1,6%	5,2%	6,2%	3,06%	2,94%	2,90%
Udział w kongresie, konferencji, szkoleniu	3,5%	5,1%	4,1%	3,42%	2,71%	1,60%
Udział w kongresie			0,1%	0,12%	0,75%	0,8%
Udział w konferencji			1,7%	1,52%	0,0%	0,0%
Udział w szkoleniu			2,3%	1,9%	1,96%	0,8%
Udział w zawodach sportowych	0,8%	1,6%	1,4%	0,8%	1,06%	0,70%
Wyjazd integracyjny					0,60%	0,60%
Turystyka aktywna (kwalifikowana)	0,3%	0,5%	0,5%	0,44%	0,53%	0,20%
Odwiedziny miejsc rodzinnych	0,5%	0,6%	1,1%	1,56%	0,40%	0,60%
Poznanie walorów przyrody	0,1%	0,3%	0,0%	0,14%	0,15%	0,20%
Hobby					0,08%	0,20%
Inny cel	5,4%	4,2%	2,2%	3,64%	3,55%	3,00%
Brak informacji	2,1%	0,0%	0,0%	0,12%	0,0%	0,0%
Razem	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Źródło: Opracowanie własne

Powyższa tabela ukazuje konkretne decyzje respondentów krajowych, którzy musieli dokonać pojedynczego wyboru, odpowiadając na pytanie, dlaczego przyjechali do Krakowa.

Na pierwszym miejscu (z wynikiem ponad 20%) uplasowało się „zwiedzanie zabytków”, na drugim (17% udziałów) „wypoczynek”. Na trzecim miejscu z wynikiem ponad 9% udziałów znalazła się „rozrywka”. Na czwartym miejscu z wynikiem prawie 8% udziałów znalazły się „odwiedziny krewnych lub znajomych”. Na piątym miejscu pojawiły się „cel religijny i odnowa duchowa”<sup>16</sup> z wynikiem łącznym prawie 7%. Szóste miejsce w 2011 roku zajął niespodziewanie „tranzyt” z wynikiem 6,5% udziałów. Siódme miejsce w rankingu zajęły zakupy z wynikiem ponad 5,5% udziałów. Tych siedem powyższych kategorii aglomeruje ponad 73% udziałów spośród celów głównych, którymi kierowali się turyści krajowi przyjeżdżając do Krakowa.

<sup>16</sup>W badaniu ruchu turystycznego w Krakowie w 2009 roku po raz pierwszy wydzielono z kategorii „cel religijny” oddzielną kategorię „odnowa duchowa”. Działanie takie pozwoli w przyszłości na bliższą identyfikację tej grupy celów przyjazdu w kolejnych latach.

Cele główne przyjazdów obcokrajowców do Krakowa zawierają się również w sześciu pozycjach rankingowych uwidocznionych w kolejnej tabeli.

Podstawowym celem przyjazdu obcokrajowców do Krakowa w 2011 roku było zwiedzanie zabytków z wynikiem ponad 42% wskazań. Na drugim miejscu znalazł się wypoczynek z ponad 26% wskazań. Na trzecim miejscu ex aequo uplasowała się rozrywka osiągając wynik ponad 5% wskazań i odwiedziny krewnych i znajomych z bardzo podobnym wynikiem. Na czwartym miejscu kategoria łączna „cel religijny i odnowa duchowa” z wynikiem prawie 5% wskazań. Na piątym miejscu znalazł się „tranzyt” z wynikiem 4% wskazań.

**Tabela 37.** Główny cel przyjazdu odwiedzających zagranicznych do Krakowa w latach: 2005-2006 i 2008-2011

Główny cel przyjazdu	2005	2006	2008	2009	2010	2011
Zwiedzanie zabytków	48,00%	40,10%	21,10%	35%	45,45%	42,60%
Wypoczynek	19,70%	32,90%	33,50%	27,20%	15,18%	26,70%
Rozrywka (kluby, dyskoteki, puby)	4,00%	3,70%	12,60%	6%	12,14%	5,60%
Odwiedziny krewnych lub znajomych	7,30%	6,40%	4,60%	7%	7,85%	5,30%
Odwiedziny krewnych				2,0%	3,30%	2,90%
Odwiedziny znajomych				5,0%	4,55%	2,40%
Sprawy służbowe (biznes)	5,80%	4,60%	3,60%	4,20%	3,84%	3,60%
Cel religijny	2,10%	3,90%	8,70%	5,10%	2,95%	4,90%
Odnowa duchowa				0,5%	0,18%	0,40%
Udział w kongresie, konferencji, szkoleniu	1,80%	1,10%	3,40%	4,40%	2,32%	0,50%
Udział w kongresie			0,50%	0,80%	2,14%	0,30%
Udział w konferencji			2,60%	3,10%	0,00%	0,20%
Udział w szkoleniu			0,30%	0,50%	0,18%	0,00%
Edukacja	1,60%	1,20%	4,30%	3,10%	2,05%	1,00%
Tranzyt	1,80%	1,20%	1,00%	0,80%	1,88%	4,00%
Udział w imprezie kulturalnej	1,10%	1,00%	2,30%	1,80%	1,52%	0,40%
Odwiedziny miejsc rodzinnych	1,90%	1,20%	2,00%	1,50%	0,89%	0,10%
Cel zdrowotny	0,10%	0,10%	0,50%	0,40%	0,54%	0,20%
Zakupy	0,40%	0,20%	0,30%	0,25%	0,54%	0,40%
Turystyka aktywna (kwalifikowana)	0,70%	0,70%	0,50%	0,80%	0,36%	0,20%
Poznanie walorów przyrody	0,10%	0,10%	0,00%	0,20%	0,36%	0,10%
Udział w zawodach sportowych	0,50%	0,50%	1,20%	0,60%	0,18%	0,30%
Wyjazd integracyjny						0,10%
Hobby						0,10%
Inny cel	2,20%	1,10%	0,40%	1,15%	1,32%	1,10%
Brak informacji	0,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,00%
Razem	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Źródło: Opracowanie własne

## 5.7. Struktura wykorzystanych środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa

**Tabela 38.** Struktura ogółem wykorzystanych środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i<sup>17</sup> 2008, 2009, 2010, 2011 roku (w %)

STRUKTURA ŚRODKÓW TRANSPORTU	2005	2006	2008	2009	2010	2011r
Samolotem <sup>18</sup>	21,4%	38,4%	31,19%	27,40%	32,0%	34,6%
Samolot rejsowy			12,3%	11,90%	11,6%	13,3%
Samolot tanich linii			18,8%	15,00%	20,0%	20,6%
Samolot czarterowy				0,50%	0,4%	0,7%
Samochodem	26,2%	26,5%	28,5%	33,70%	29,5%	27,6%
Pociągiem	16,9%	13,1%	16,67%	17,20%	17,1%	14,9%
Autokarem turystycznym	25,9%	17,1%	11,58%	9,70%	9,6%	8,6%
Autobusem (A+B) <sup>19</sup>	7,9%	3,2%	10,45%	10,60%	10,5%	12,9%
Autobusem linii regularnej (A)	7,9%	3,2%	4,72%	5,30%	4,9%	6,1%
Bussem (B)	0,0%	0,0%	5,73%	5,30%	5,6%	6,8%
Innym	1,3%	1,8%	0,64%	0,40%	0,6%	0,8%
Brak informacji	0,3%	0,0%	0,97%	1,00%	0,8%	0,6%

Źródło: Opracowanie własne

Ogółem nastąpił wzrost udziałów w komunikacji lotniczej w przylotach do Krakowa o 2,6 pkt%, również w komunikacji kołowej w kategorii łącznej (A+B) dla autobusu linii regularnej i busa zanotowano wzrost udziałów o 1,2 pkt%.

Rozbicie struktury środków transportu z podziałem na odwiedzających krajowych i zagranicznych pozwala na bardziej precyzyjniejszą ocenę stopnia ich wykorzystania.

<sup>17</sup> W 2007 roku IPSOS patrz raport [http://www.bip.krakow.pl/?sub\\_dok\\_id=19949](http://www.bip.krakow.pl/?sub_dok_id=19949) str 74 rys 55 nie potrafił przedstawić struktury środków transportu odwiedzających w rozbiciu na kraj i zagranicę, Potrafił jednak podać strukturę środków transportu dla Wielkiej Brytanii, Niemiec, USA, Ukrainy, Irlandii i Europy Środkowej

<sup>18</sup> W raporcie z 2006 roku napisano, że wyraźnie rysuje się tendencja wzrostowa przylotów turystów zagranicznych do Krakowa z 19% w 2003 roku przez 30,34% w 2004 roku w 2005 roku 47,83 % do 56% w 2006 roku. Aby uściślić i zdywersyfikować obserwację tego środka transportu w ankiecie z 2008 roku wprowadzono dodatkowe dwie kategorie pierwsza „samolot rejsowy” i druga „samolot tanich linii lotniczych” Podobnie w 2009 roku dodano kategorię „samolot czarterowy”. Dla ciągłości obrazu i porównywalności z obserwacjami z lat poprzednich obserwacje z kategorii „samolot rejsowy”, „samolot tanich linii lotniczych” i „samolot czarterowy” zaglomerowano w zbiorczą kategorię „samolotem”. Nakładka ta powinna być stosowana przez jeszcze minimum jedno kolejne badanie, aby umożliwić identyfikację respondenta i obserwację zjawiska związanego z przyjazdami tym środkiem transportu.

<sup>19</sup> W raporcie z 2006 roku zauważono, że nastąpił wyraźny spadek przyjazdów turystów krajowych do Krakowa autobusem z ponad 13% w 2005 na 7% w 2006 roku. Aby uściślić i zdywersyfikować obserwację tego środka transportu również w tegorocznej ankiecie zastosowano wprowadzone w 2008 roku dodatkowe dwie kategorie pierwsza „autobus linii regularnej” i druga „bus”. Tak jak w roku ubiegłym dla ciągłości obrazu i porównywalności z obserwacjami z lat poprzednich obserwacje z kategorii „autobus linii regularnej”, „bus”, zaglomerowano w zbiorczą kategorię „autobusem”. Nakładka ta powinna być stosowana przez jeszcze minimum jedno kolejne badanie.

Ogólnie najpopularniejszym środkiem transportu wykorzystywanym przez turystów jest samolot, następnie samochód osobowy, pociąg i komunikacja autokarowa. Obserwując przyjazdy turystów krajowych i zagranicznych ranking ten zmienia się diametralnie.

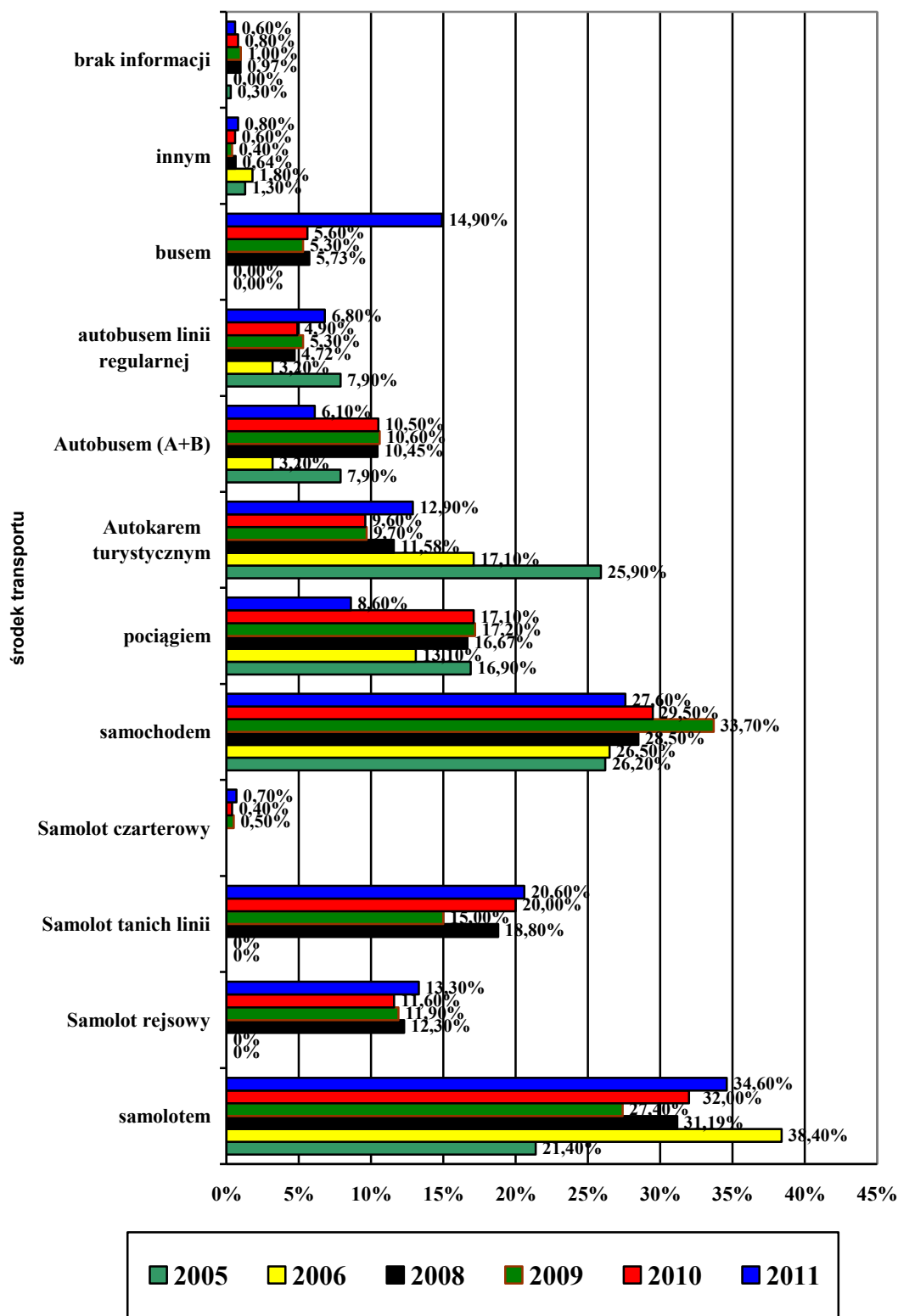
*Tabela 39. Struktura procentowa wykorzystanych przez Polaków i obcokrajowców środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku*

STRUKTURA ŚRODKÓW TRANSPORTU	2005 Ogółem	2005 krajowi	2005 zagranica	2006 Ogółem	2006 krajowi	2006 zagranica	2008 Ogółem	2008 krajowi	2008 zagranica	2009 Ogółem	2009 krajowi	2009 zagranica	2010 Ogółem	2010 krajowi	2010 zagranica	2011 Ogółem	2011 krajowi	2011 zagranica
Samolotem	21,4	1,1	47,8	38,4	3,2	56,1	31,19	0,7	68,4	27,40	0,60	68,5	32,0	1,1	67,1	34,6%	0,8%	63,6%
Samolot rejsowy	0	0	0	0	0	0	12,35	0,3	27,1	11,90	0,40	29,60	11,6	0,3	24,5	13,3%	0,4%	25,8%
Samolot tanich linii	0	0	0	0	0	0	18,84	0,4	41,3	15,00	0,20	37,70	20,0	0,7	41,8	20,6%	0,4%	37,8%
Samolot czarterowy										0,50	0,00	1,20	0,4	0,1	0,8	0,7%	0,0%	0,5%
Samochodem	26,2	34,0	16,1	26,5	48,5	15,4	28,5	41,9	12	33,70	49,20	10,00	29,5	45,4	11,4	27,6%	44,0%	12,9%
Autokarem turystycznym	25,9	26,7	24,7	17,1	17,3	16,9	11,58	15,4	6,8	17,20	12,80	5,00	17,1	11,6	7,3	8,6%	11,7%	6,1%
Autobusem (A+B)	7,9	13,1	1,2	3,2	7,1	1,3	10,45	17,5	1,8	9,70	15,60	2,90	9,6	17,5	2,5	12,9%	22,8%	4,1%
Autobusem linii regularnej	7,9	13,1	1,2	3,2	7,1	1,3	4,72	7,7	1,1	10,60	7,60	1,70	10,5	7,9	1,5	6,1%	10,4%	2,3%
Bussem	0	0	0	0	0	0	5,73	9,8	0,7	5,30	8,00	1,20	4,9	9,6	1,0	6,8%	12,4%	1,8%
Pociągiem	16,9	23,0	9,0	13,1	21,0	9,1	16,67	22,9	9,0	5,30	21,10	11,10	5,6	23,0	10,3	14,9%	19,7%	11,1%
Innym	1,3	1,6	1,0	1,8	2,9	0,1	0,64	1,5	2,0	0,40	0,20	0,80	0,6	0,5	0,8	0,8%	0,4%	1,3%
Brak informacji	0,3	0,4	0,2	0,0	0,0	1,2	1,0	0,1	0	1,00	0,50	1,70	0,8	0,9	0,5	0,6%	0,6%	0,5%
<b>RAZEM</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

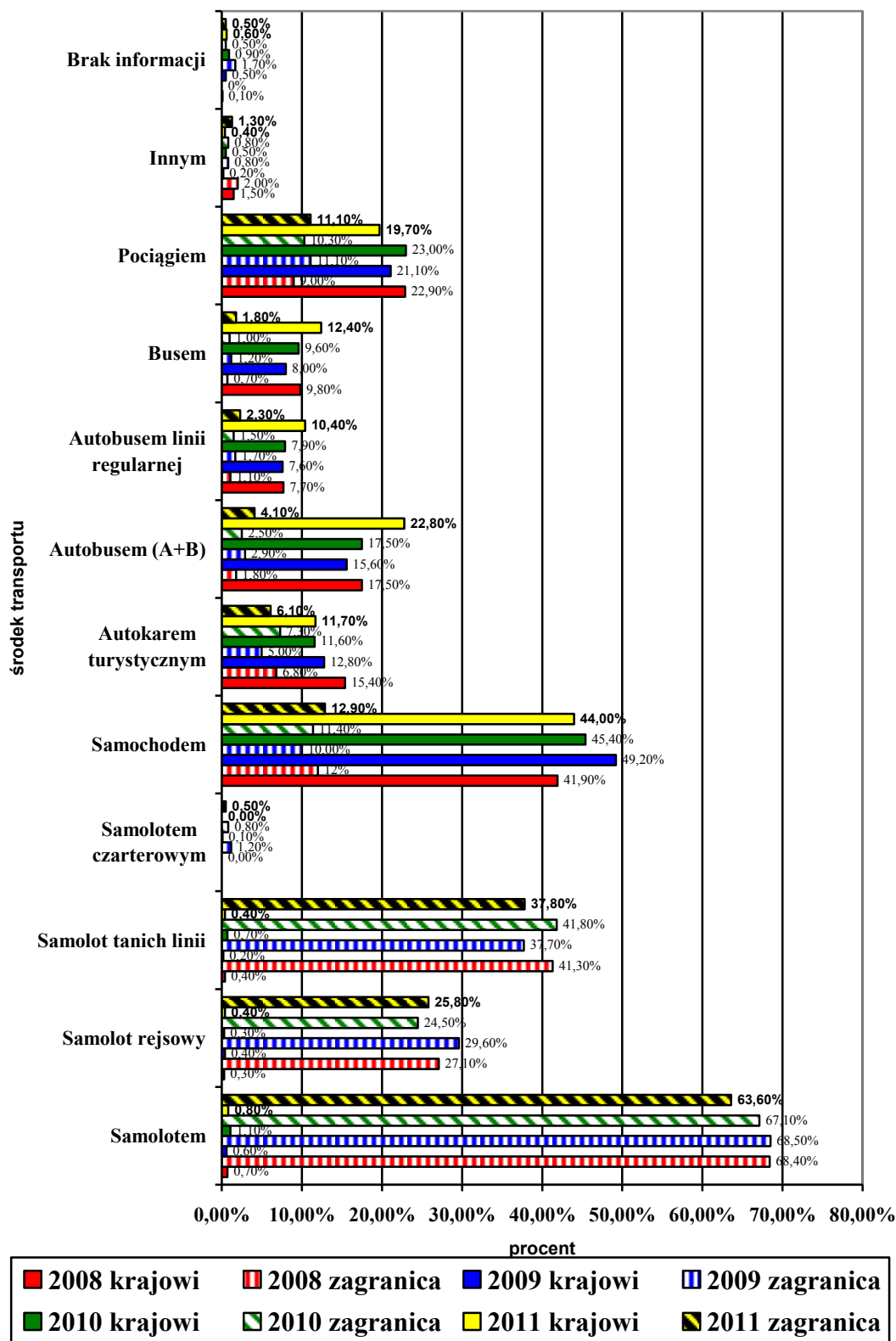


Rysunek 71. Struktura wykorzystanych OGÓŁEM środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w latach 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



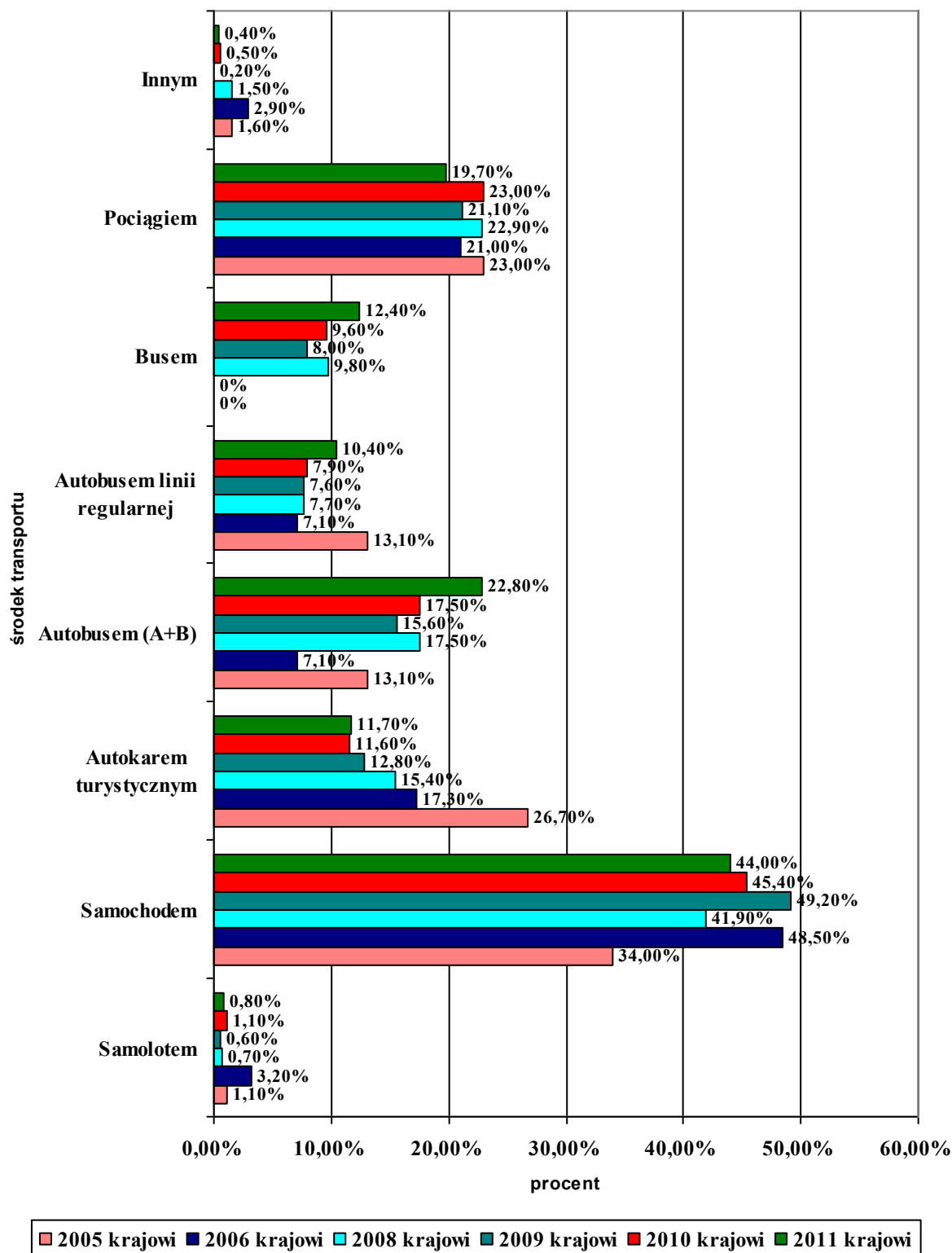
Rysunek 72. Środki transportu wykorzystane w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2008, 2009, 2010, 2011 roku (struktura procentowa udziałów podróży turystów krajowych i zagranicznych)

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Źródło: Opracowanie własne

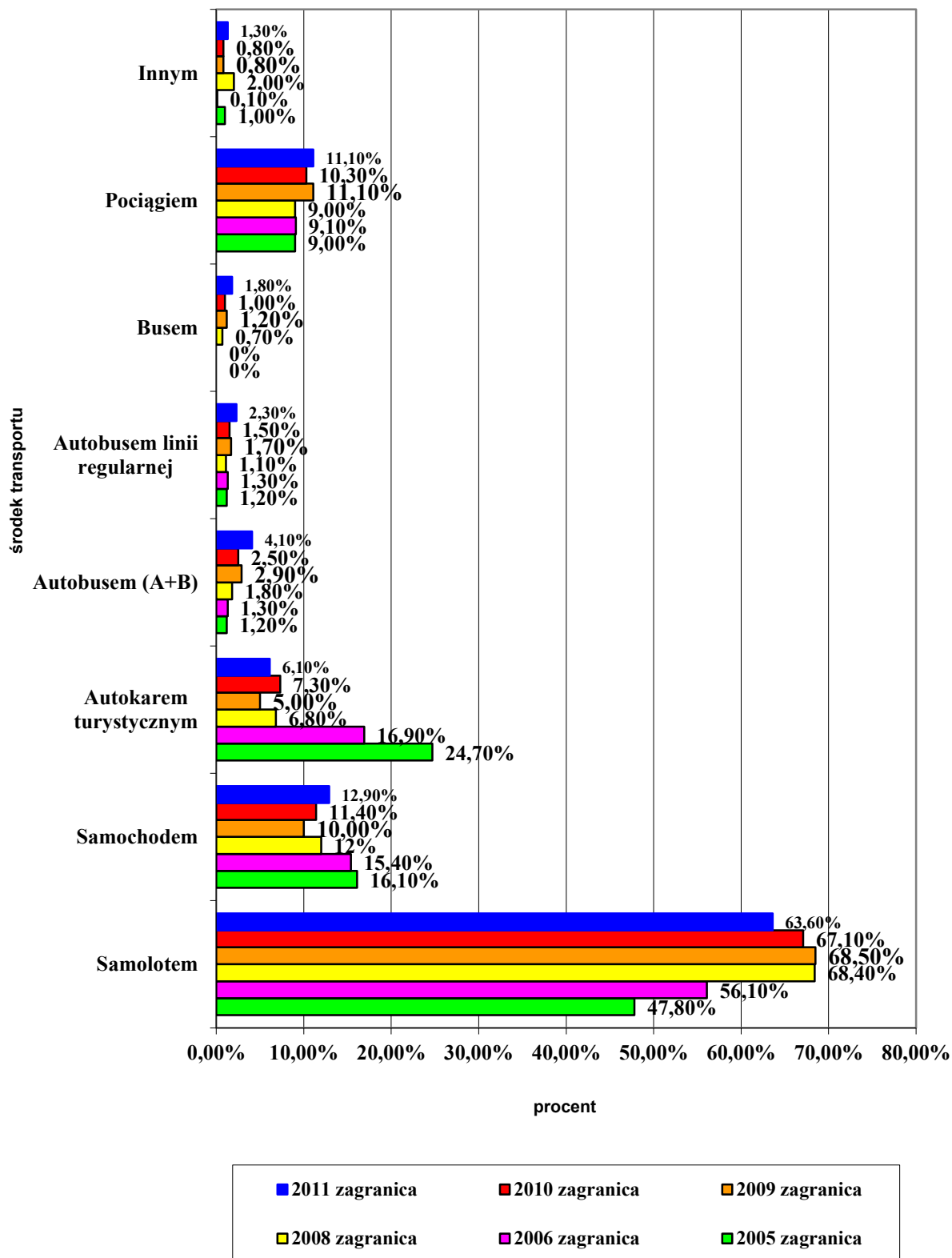


Rysunek 73. Struktura wykorzystanych środków transportu przez odwiedzających krajowych w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Źródło: Opracowanie własne

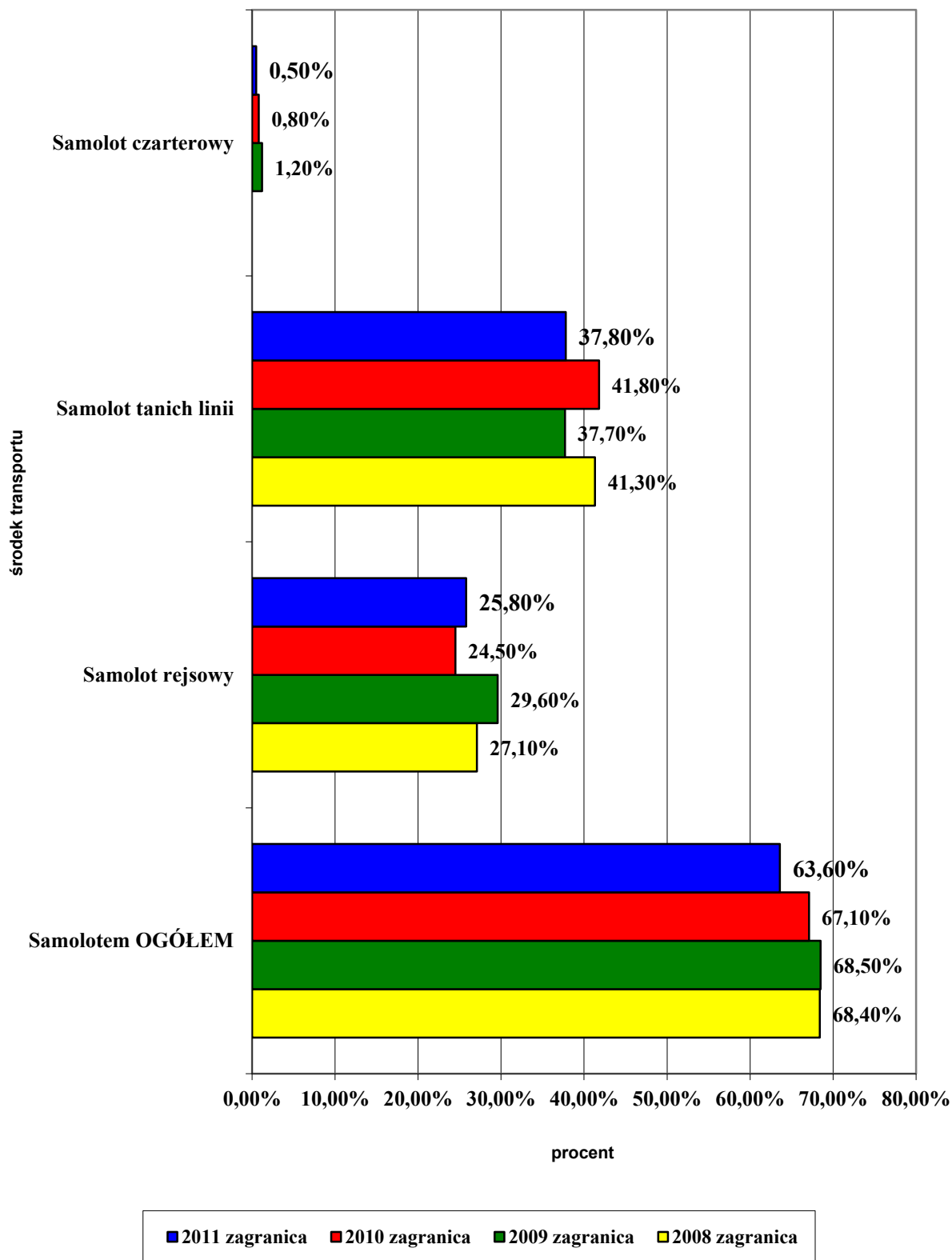


Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

**Rysunek 74.** Struktura wykorzystanych środków transportu przez odwiedzających zagranicznych w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku

Źródło: Opracowanie własne



Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

**Rysunek 75.** *Struktura wykorzystanych środków transportu lotniczego przez odwiedzających z zagranicy w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2008, 2009, 2010, 2011 roku*

Źródło: Opracowanie własne

## Rozdział VI. Baza noclegowa wykorzystywana przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie

Goście przyjeżdżający do Krakowa w 2011 r., analogicznie jak w latach poprzednich (zob. Tabela 40), na miejsce noclegu wybierali najczęściej hotele (ponad 1/4), szczególnie trzygwiazdkowe (ponad 35% – zob. Rysunek 76). Z tych ostatnich w większym zakresie korzystali jednak turyści krajowi (około 44%), którzy równocześnie bardziej preferowali hotele dwugwiazdkowe – ponad 6% (turyści zagraniczni tylko niecałe 2%). Turyści z zagranicy częściej niż turyści z Polski nabywali natomiast usługi obiektów wyższych kategorii – czterogwiazdkowych ponad 22% (podczas gdy wśród turystów krajowych tylko około 9%) i pięciogwiazdkowych prawie 4% (a w grupie turystów z Polski nikt nie wskazał tej kategorii).

W relacji do roku ubiegłego zauważa się duży spadek popularności obiektów czterogwiazdkowych (o 9,72 pkt%) i to tak wśród turystów zagranicznych (o 9,02 pkt%), ale przede wszystkim wśród krajowych (o 14,65 pkt%). Turyści z Polski częściej korzystali w 2011 r. z obiektów trzygwiazdkowych (o 11,55 pkt% więcej). Natomiast w grupie turystów zagranicznych nie odnotowano wzrostu w żadnej kategorii hoteli, a odsetek nocujących w obiektach trzygwiazdkowych zmniejszył się aż o 10,14 pkt%. Należy przy tym podkreślić, że zdecydowanie wzrósł w 2011 r. udział gości hotelowych nieokreślających kategorii obiektu – ogółem o 20,89 pkt%, krajowych o 20,36 pkt%, a zagranicznych aż o 22,00 pkt%.

Niewiele mniejszym zainteresowaniem niż hotele cieszyły się wśród odwiedzających Kraków w 2011 r. tzw. inne obiekty (prawie 23%), w tym zwłaszcza hostele (niemal 20%). Relatywnie dużo osób korzystało ponadto z noclegów u rodziny i znajomych (ponad 14%). Na uwagę zasługują jeszcze kwatery prywatne/apartamenty oraz schroniska młodzieżowe, usługi, których zakupiło odpowiednio ponad 5% i ponad 3% przybywających do Krakowa w 2011 r.

Na tle lat poprzednich rysuje się stała tendencja wzrostowa w zakresie korzystania przez turystów przyjeżdżających do miasta z hosteli (przyrost o 7,09 pkt% od 2008 r.). Sukcesywnie wzrasta też znaczenie rodziny i znajomych (przyrost o 4,26 pkt% od 2008 r.).

W 2011 r. hotele i hostele były wybierane najczęściej tak przez gości krajowych, jak i zagranicznych, przy czym i jedno i drugie odgrywały większą rolę wśród turystów z zagranicy (zob. Rysunek 77). Odwiedzający z Polski stosunkowo często nocowali ponadto u rodziny i znajomych (ponad 22%, szczególnie u rodziny – ponad 12%), jak również w kwaterach prywatnych/apartamentach i w domach wycieczkowych (po prawie 5%). Należy przy tym podkreślić, że w ujęciu historycznym wśród turystów krajowych spada rola hoteli (o ponad 2/3 od 2006 r.), a wzrasta zainteresowanie hostelami (o 5,31 pkt% od 2008 r., w tym o 1,11 pkt% w stosunku do 2010 r.) oraz noclegami u rodziny i znajomych (o 7,65 pkt% od 2008 r., w tym o 2,88 pkt% w odniesieniu do roku 2010). Istotny przyrost (prawie dwukrotny) w relacji do roku poprzedniego odnotowano też w przypadku domów wycieczkowych.

Odwiedzający zagraniczni wykazywali w 2011 r. podobne preferencje jak goście z Polski – oprócz hoteli i hosteli (odpowiednio prawie 41% i prawie 26%), relatywnie często korzystali z gościnności rodziny/znajomych (ponad 7%, w tym rodziny – ponad 4%). Przy czym o ile w odniesieniu do roku poprzedniego spadła wśród nich popularność hoteli (o 8,16 pkt%), a zainteresowanie hostelami nieznacznie wzrosło (o 0,71 pkt%), to skłonność do spędzania nocy u rodziny i znajomych sukcesywnie zwiększa się od 2007 r. (w sumie ponad dwukrotnie, w tym o 1,53 pkt% w odniesieniu do roku ubiegłego), aczkolwiek i tak nadal jest zdecydowanie mniejsza niż wśród turystów krajowych. Duży odsetek zagranicznych przybyszów (około 6%) wskazywał też na noclegi w kwaterach prywatnych/apartamentach, przy czym udział tej formy zakwaterowania zmniejszył się w relacji do roku ubiegłego o 1,10 pkt%. Zwiększyło się natomiast w tej grupie gości znaczenie domów pielgrzymia<sup>20</sup> (ponad dwukrotnie).

**Tabela 40.** Baza noclegowa wykorzystywana przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie w latach 2005-2011 (w %)

Rodzaj bazy	Ogółem						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Hotel	45,22	53,87	22	32,91	26,37	29,31	<b>25,52</b>
Motel	0,83	0,98		1,80	1,44	0,39	<b>3,92</b>
Pensjonat	3,27	1,73	12	1,77	1,11	0,39	<b>1,06</b>
Dom wycieczkowy	4,32	2,14		4,09	2,81	1,87	<b>2,95</b>
Schronisko młodzieżowe	5,86	6,05	6	1,92	3,40	3,11	<b>3,35</b>
Kemping/pole namiotowe	2,59	2,11		0,94	0,42	0,41	<b>1,46</b>
Zakład uzdrowiskowy	0,00	0,03		1,34	1,44	1,33	<b>0,11</b>
Ośrodek wczasowy	0,00	0,22		0,12	0,26	0,21	<b>0,43</b>
Kwatera prywatna/ apartament	0,89	1,42	18	5,79	3,92	6,42	<b>5,15</b>
Znajomi lub rodzina	11,77	7,02	23	10,03	12,22	12,96	<b>14,29</b>
w tym:							
- u rodziny					6,18	6,60	<b>8,05</b>
- u znajomych					6,04	6,36	<b>6,24</b>
Własny dom /mieszkanie	0,59	0,94		1,01	0,82	0,92	<b>0,92</b>
Inny obiekt	3,05	8,91	9	18,30	22,29	23,47	<b>22,80</b>
w tym:							
- Hostel		6,42		12,41	15,65	18,00	<b>19,50</b>
- Dom Pielgrzymia		0,47		2,84	2,65	2,07	<b>2,61</b>
Brak odpowiedzi, co do miejsca noclegu	0,21	1,78	0	0,37	0,00	0,00	<b>0,57</b>
Odwiedzający jednodniowi	15,54	12,74	10	8,69	23,20	19,21	<b>17,41</b>
Całkowity brak odpowiedzi, co do noclegu w Krakowie lub poza miastem	5,86	0,06	0	10,92	0,30	0,00	<b>0,06</b>

<sup>20</sup> Przez dom pielgrzymia należy rozumieć prowadzony zazwyczaj przez osoby duchowne, usytuowany w pobliżu kościoła lub sanktuarium ośrodek formacyjno-rekolekcyjny, świadczący usługi noclegowe (w pokojach dwu- i wieloosobowych, ewentualnie apartamentach), często również usługi gastronomiczne (np. kawiarnia) lub dysponujący pomieszczeniem do przygotowywania i spożywania posiłków (zaplecze kuchenne, jadalnia), posiadający kaplicę, a czasem wyposażony też w sale wielofunkcyjne (na przyjęcia okolicznościowe, rodzinne, biznesowe). W Krakowie tego typu obiekty to m.in. Dom duszpasterski przy Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach, dom pielgrzymia w Domu Sióstr Józefitek w Mogile, Mariacki Dom Rekolekcyjny w Bronowicach, Katolicki Dom Kultury Eden w Bieżanowie, Salezjańskie Schronisko Młodzieżowe w Dębnikach.

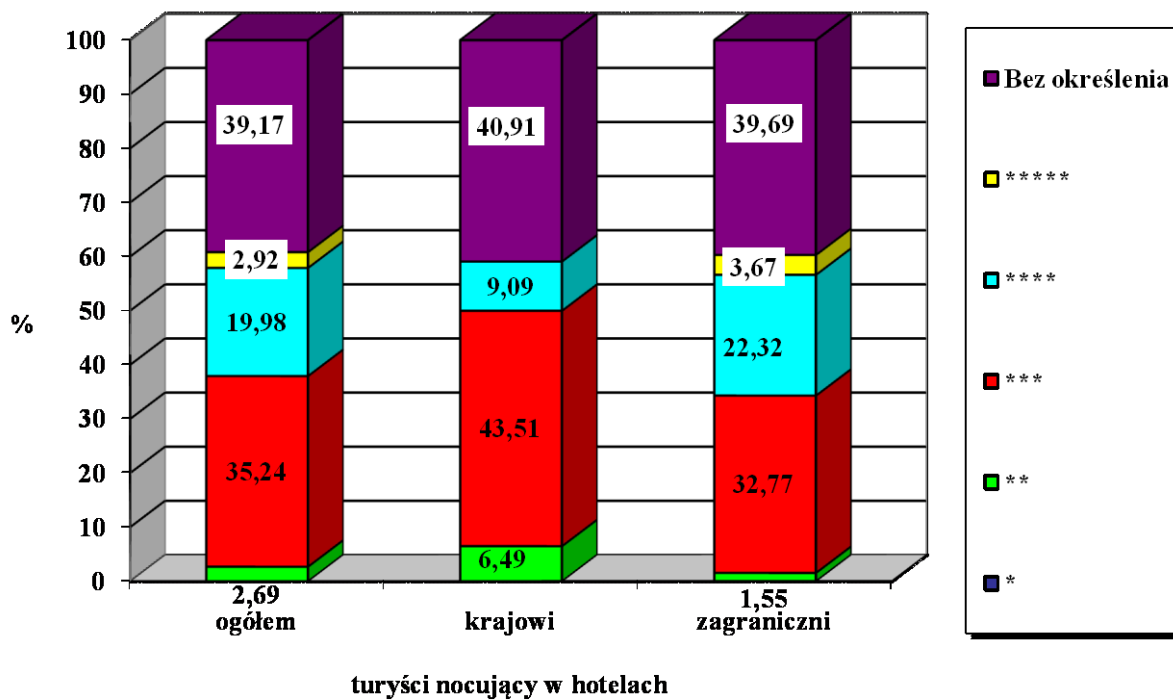
Rodzaj bazy	Krajowi						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Hotel	25,20	26,68	16	14,66	13,79	12,22	<b>9,34</b>
Motel	0,98	0,92		1,99	1,30	0,22	<b>2,91</b>
Pensjonat	3,76	2,12	12	2,60	1,41	0,67	<b>1,64</b>
Dom wycieczkowy	4,57	3,22		4,92	3,52	2,57	<b>4,85</b>
Schronisko młodzieżowe	7,02	12,42	7	2,49	3,73	3,79	<b>4,19</b>
Kemping/pole namiotowe	2,40	1,10		0,77	0,49	0,22	<b>1,03</b>
Zakład uzdrowskiowy	0,00	0,09		2,10	2,38	2,23	<b>0,12</b>
Ośrodek wczasowy	0,00	0,46		0,17	0,38	0,06	<b>0,79</b>
Kwaterna prywatna/ apartament	1,03	1,75	19	7,69	3,89	6,25	<b>4,98</b>
Znajomi lub rodzina	16,77	10,49	25	14,44	16,82	19,20	<b>22,09</b>
w tym:							
- u rodziny					8,71	10,49	<b>12,14</b>
- u znajomych					8,11	8,71	<b>9,95</b>
Własny dom /mieszkanie	0,60	2,12		1,16	1,24	0,78	<b>0,79</b>
Inny obiekt	2,72	7,45	10	13,66	17,25	18,64	<b>16,38</b>
w tym:							
- Hostel		4,69		7,13	9,09	11,33	<b>12,44</b>
- Dom Pielgrzyma		0,64		3,10	3,35	3,18	<b>3,03</b>
Brak odpowiedzi, co do miejsca noclegu	4,34	0,66	0	6,93	0,00	0,00	<b>0,49</b>
Odwiedzający jednodniowi	21,22	30,41	11	13,94	33,48	33,15	<b>30,34</b>
Całkowity brak odpowiedzi, co do noclegu w Krakowie lub poza miastem	9,39	0,11	0	12,48	0,32	0,00	<b>0,06</b>

Rodzaj bazy	Zagraniczni						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Hotel	71,36	68,02	76	55,34	45,58	49,11	<b>40,95</b>
Motel	0,64	1,01		1,56	1,65	0,57	<b>3,76</b>
Pensjonat	2,63	1,53	14	0,75	0,66	0,06	<b>0,52</b>
Dom wycieczkowy	3,98	1,58		3,06	1,74	1,09	<b>1,33</b>
Schronisko młodzieżowe	4,34	2,73	2	1,22	2,89	2,36	<b>2,72</b>
Kemping/pole namiotowe	2,84	2,63		1,15	0,33	0,64	<b>1,97</b>
Zakład uzdrowskiowy	0,00	0,00		0,41	0,00	0,19	<b>0,11</b>
Ośrodek wczasowy	0,00	0,10		0,07	0,08	0,38	<b>0,12</b>
Kwaterna prywatna/ apartament	0,71	1,24	4	3,47	3,96	6,71	<b>5,61</b>
Znajomi lub rodzina	5,26	5,22	3	4,62	5,20	5,93	<b>7,46</b>
w tym:							
- u rodziny					2,31	2,23	<b>4,34</b>
- u znajomych					2,89	3,70	<b>3,12</b>
Własny dom /mieszkanie	0,57	0,34		0,82	0,17	1,09	<b>1,04</b>
Inny obiekt	3,48	9,66		23,99	29,98	28,42	<b>28,34</b>
w tym:							
- Hostel		7,32		18,90	25,68	24,97	<b>25,68</b>
- Dom Pielgrzyma		0,38		2,51	1,57	0,83	<b>2,14</b>
Brak odpowiedzi, co do miejsca noclegu	0,99	2,13	0	0,14	0,00	0,00	<b>0,40</b>
Odwiedzający jednodniowi	2,7	3,78	0	2,24	7,51	3,45	<b>5,67</b>
Całkowity brak odpowiedzi, co do noclegu w Krakowie lub poza miastem	0,5	0,03	1	1,16	0,25	0,00	<b>0,00</b>

Źródło: Opracowanie własne

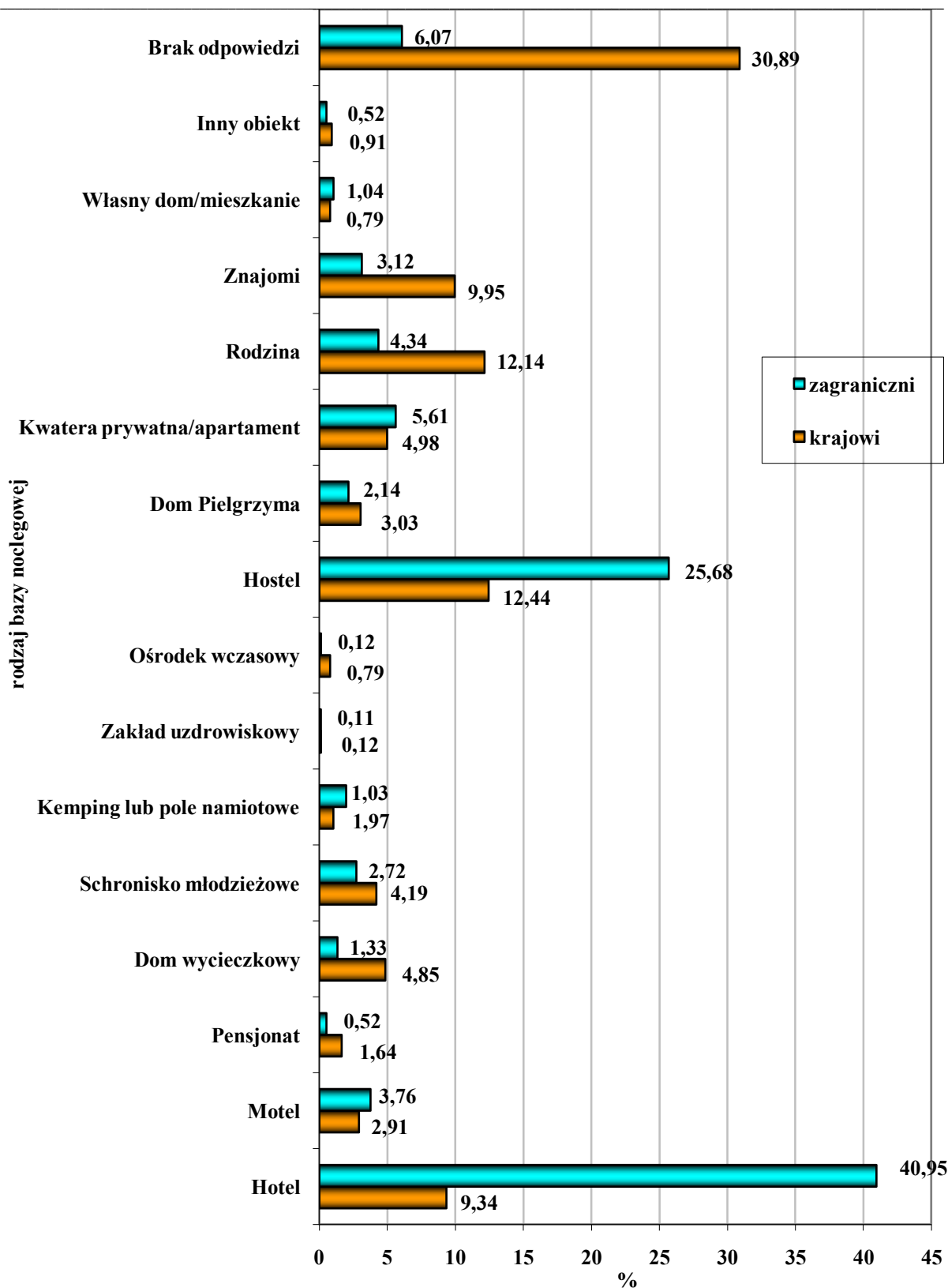
Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



**Rysunek 76.** Struktura turystów nocujących w Krakowie w 2011 roku w hotelach wg kategorii (w %)

Źródło: Opracowanie własne



**Rysunek 77.** Baza noclegowa wykorzystywana przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku (w %)

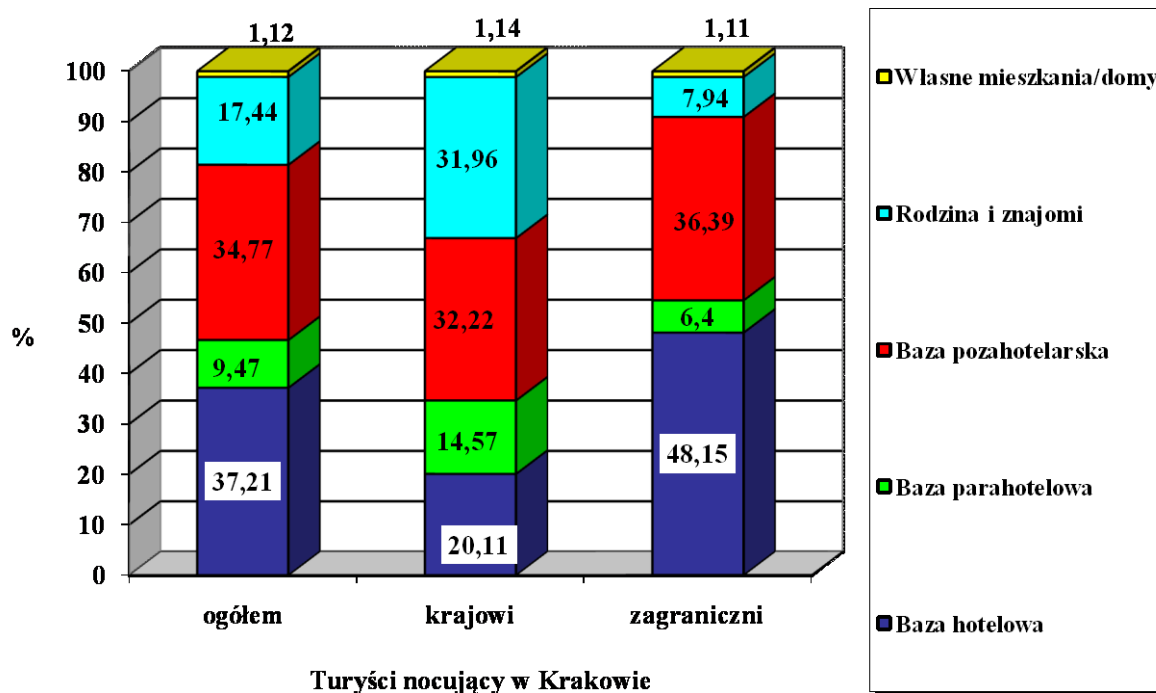
Źródło: Opracowanie własne.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Uzyskane podczas badań ruchu turystycznego w Krakowie w 2011 r. wyniki potwierdzają wskazywaną także w latach poprzednich prawidłowość – najliczniejsza grupa nocujących mieście nabywa usługi bazy hotelowej i pozahotelarskiej (w sumie ponad 70%) – zob. Rysunek 78. Rozkład procentowy jest jednak odmienny, jeśli chodzi o preferencje turystów krajowych i zagranicznych. Ci pierwsi mianowicie korzystają głównie z infrastruktury pozahotelarskiej oraz gościnności rodziny i znajomych (po prawie 1/3). Z kolei turyści z zagranicy preferują bardziej infrastrukturę hotelową (ponad 48%). Większe jest ponadto wśród nich niż w grupie turystów z Polski zainteresowanie bazą pozahotelarską (o 4,17 pkt%). Mniejszą popularnością cieszy się natomiast zakwaterowanie u rodziny i znajomych (tylko około 8%) i w bazie parahotelowej (tylko około 6%, podczas gdy wśród turystów krajowych – około 15%).



Legenda:

- baza hotelowa – hotele, motele i pensjonaty
- baza parahotelowa – domy wycieczkowe, schroniska młodzieżowe, kempingi / pola biwakowe
- baza pozahotelarska – kwatery prywatne, ośrodki wczasowe, zakłady uzdrowiskowe i tzw. inne obiekty, w tym hostele, domy pielgrzymia, akademiki, hotele studenckie itp.

**Rysunek 78.** Struktura turystów nocujących w Krakowie w 2011 roku wg miejsca zakwaterowania (w %)

Źródło: Opracowanie własne

W relacji do roku ubiegłego zaznaczył się istotny spadek roli bazy pozahotelarskiej (o 4,14 pkt%) i nieznaczny hotelowej (o 0,02 pkt%). Przy czym o ile pierwszy objął obie grupy turystów (choć bardziej był widoczny wśród turystów krajowych – aż o 8,43 pkt%, podczas gdy wśród turystów zagranicznych tylko o 0,58 pkt%), to drugi odnosił się tylko do turystów z zagranicy (o 3,38 pkt%), bo wśród turystów z Polski miał miejsce przyrost – o 0,49 pkt%. Zwiększyło się ponadto znaczenie noclegów u rodziny i znajomych – ogółem o 1,38 pkt%, wśród turystów krajowych o 3,25 pkt%, a wśród turystów zagranicznych o 1,79 pkt%.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

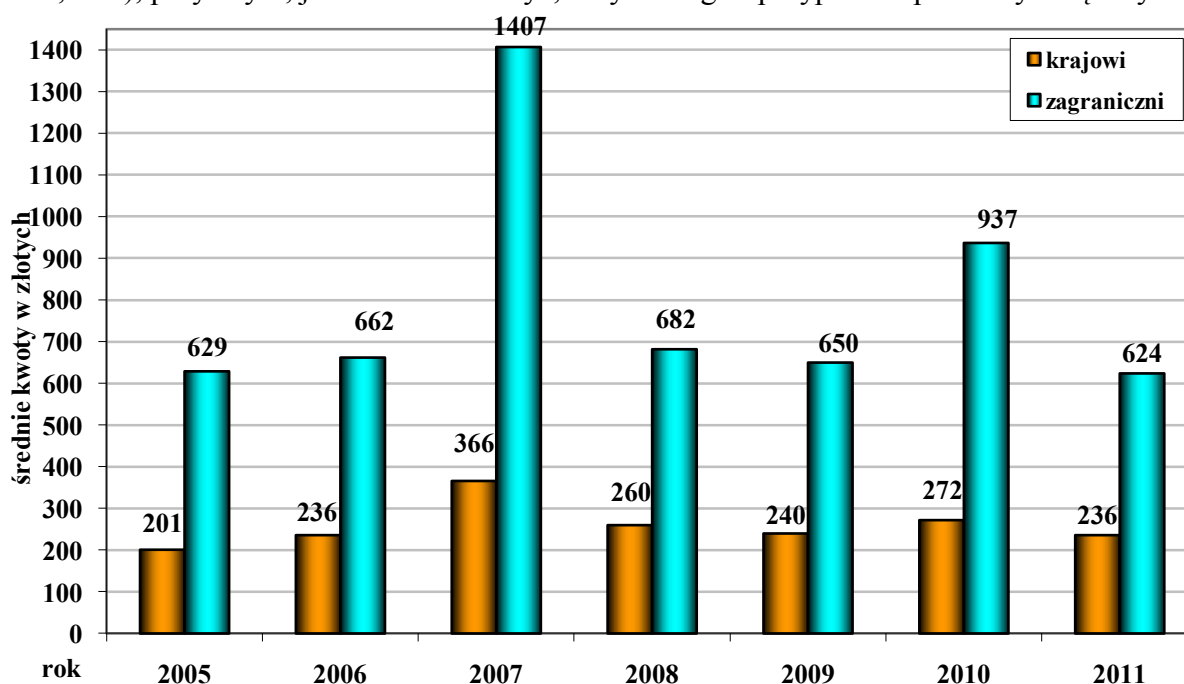
prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

## Rozdział VII. Kwoty wydatkowane podczas pobytu turystycznego w Krakowie

### 7.1. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu gości odwiedzających Kraków

Kwota średniego wydatku na osobę ponoszonego przez odwiedzających Kraków w 2011 r. uległa istotnemu zmniejszeniu w relacji do roku poprzedniego, a niewielkiemu nawet w odniesieniu do 2009 – zob. Rysunek 79. Jest to z pewnością efekt kryzysu gospodarczego, a konkretniej – przejaw jego drugiej fali.

Spadek odnosił się tak do sum ponoszonych przez gości krajowych (o 13,24% w stosunku do 2010 r. i o 1,67% – do 2009 r.), jak i zagranicznych (odpowiednio o 33,40% i o 4,00%), przy czym, jak łatwo zauważyć, w tym drugim przypadku spadek był większy.



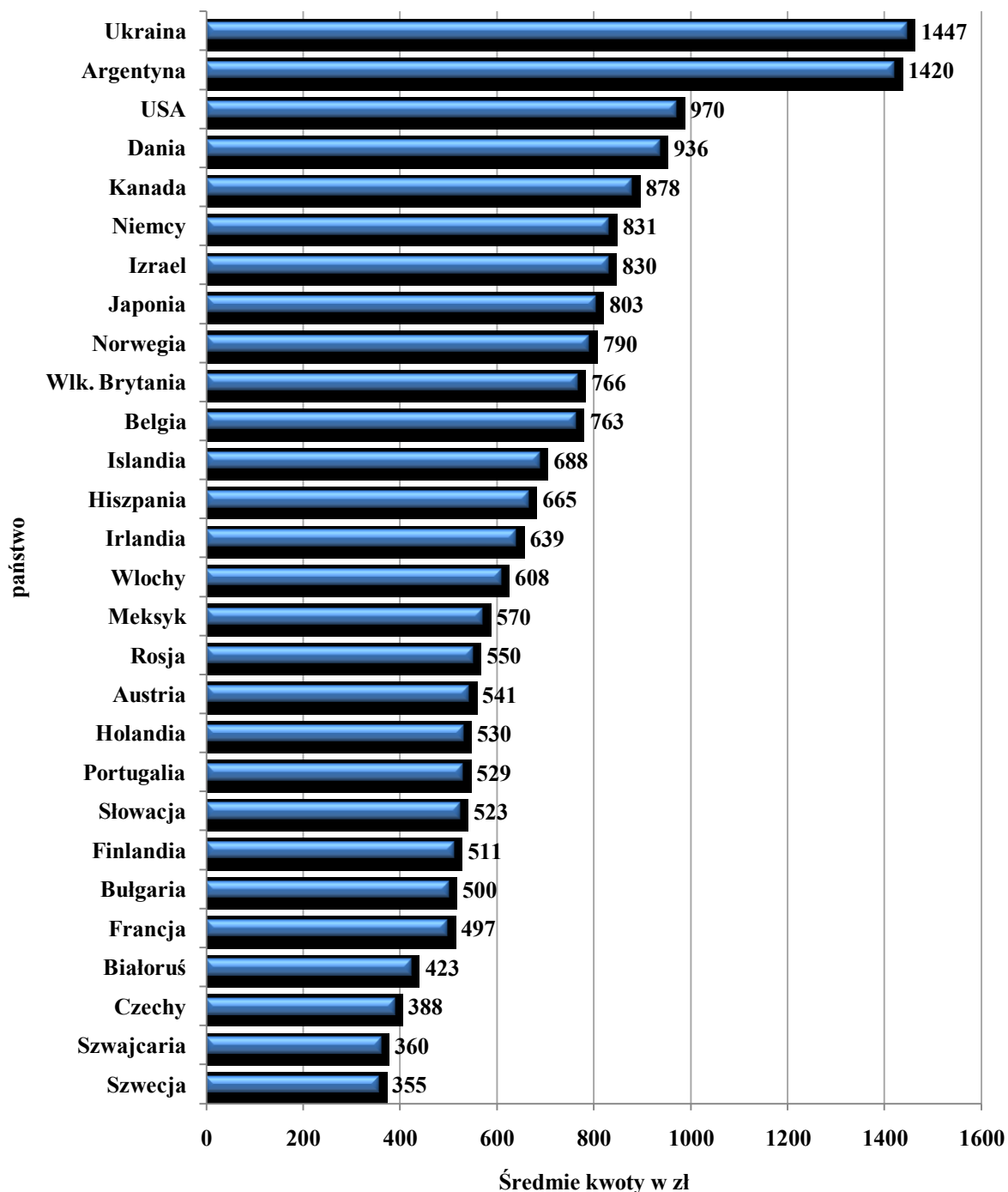
**Rysunek 79.** Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu gości odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 (w zł na osobę)<sup>21</sup>

Źródło: Opracowanie własne

Jeśli chodzi o wydatki odwiedzających zagranicznych, to najwyższymi charakteryzowali się obywatele Ukrainy (niemal 1,5 tys. zł na osobę) i Argentyny (ponad 1,4 tys. zł na osobę), a także USA (prawie 1 tys. zł na osobę), Dani (ponad 0,9 tys. zł na osobę) i Kanady (prawie 0,9 tys. zł na osobę) – zob. Rysunek 80. Sumy wydatkowane przez mieszkańców Ukrainy zwiększyły się w relacji do 2010 r. aż o 92,68%. Z kolei wysokość kwot przeznaczanych na pobyt w Krakowie Amerykanów zmniejszyła się najmniej spośród państw, w których odnotowano spadki (tylko o 3,10%). Duńczycy natomiast należeli do nielicznych

<sup>21</sup> W roku 2007 z kosztami transportu.

krajów (6 na 23), w przypadku, których zaobserwowano w 2011 r. wzrosty wydatkowanych kwot (ich wydatki zwiększyły się aż o 31,65%). Co się tyczy sumy ponoszonych przez Kanadyjczyków wydatków, to, mimo że uległy istotnemu ograniczeniu w odniesieniu do roku ubiegłego (aż o 57,69%) i tak okazały się jednymi z najwyższych. Najbardziej obniżyły się jednak wydatki Szwedów – o 71,58% i Francuzów – o 59,36%.



*Rysunek 80. Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez gości zagranicznych podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku według wybranych państw (w zł na osobę)*

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Wyjątkami w 2011 r. byli nasi sąsiedzi (zob. Tabela 41) – wydatki Słowaków wzrosły o 49,00%, a Niemców o 8,49%. U nich, podobnie jak na Ukrainie, ceny wielu artykułów są bowiem wyższe, stąd korzystnym jest ich zakup w Polsce.

**Tabela 41.** Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie w latach 2005-2011 według wybranych państw (w zł na osobę)

Kraj pochodzenia	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Polska	201	236	366 <sup>22</sup>	260	240	272	<b>236</b>
Austria	418	509	b.d.	640	360	464	<b>541</b>
Belgia	1383	595	b.d.	663	722	1089	<b>763</b>
Czechy	290	445	b.d.	396	382	411	<b>388</b>
Dania	909	695	b.d.	814	490	711	<b>936</b>
Francja	470	611	b.d.	694	745	1223	<b>497</b>
Hiszpania	639	657	b.d.	759	657	719	<b>665</b>
Holandia	562	564	b.d.	936	488	863	<b>530</b>
Irlandia	545	1019	b.d.	737	593	693	<b>639</b>
Izrael	800	590	b.d.	1038	317	619	<b>830</b>
Japonia	246	879	b.d.	908	878	939	<b>803</b>
Kanada	416	1143	b.d.	855	775	2075	<b>878</b>
Niemcy	402	682	b.d.	599	635	766	<b>831</b>
Norwegia	385	721	b.d.	475	743	1357	<b>790</b>
Rosja	297	412	b.d.	740	602	686	<b>550</b>
Słowacja	185	280	b.d.	289	233	351	<b>523</b>
Szwajcaria	632	323	b.d.	1040	513	600	<b>360</b>
Szwecja	721	545	b.d.	600	574	1249	<b>355</b>
Ukraina	415	208	b.d.	439	262	751	<b>1447</b>
USA	1089	849	b.d.	1058	759	1001	<b>970</b>
Węgry	352	467	b.d.	533	181	526	<b>291</b>
Wielka Brytania	1002	753	b.d.	641	680	1129	<b>766</b>
Włochy	460	825	b.d.	596	749	883	<b>608</b>

Źródło: Opracowanie własne.

Na uwagę zasługują ponadto sumy przeznaczane na pobyt w Krakowie przez obywateli Izraela i Austrii – okazały się one istotnie wyższe niż rok wcześniej – odpowiednio o 34,09% i o 16,59%.

## 7.2. Szacunkowe wpływy Krakowa z turystyki

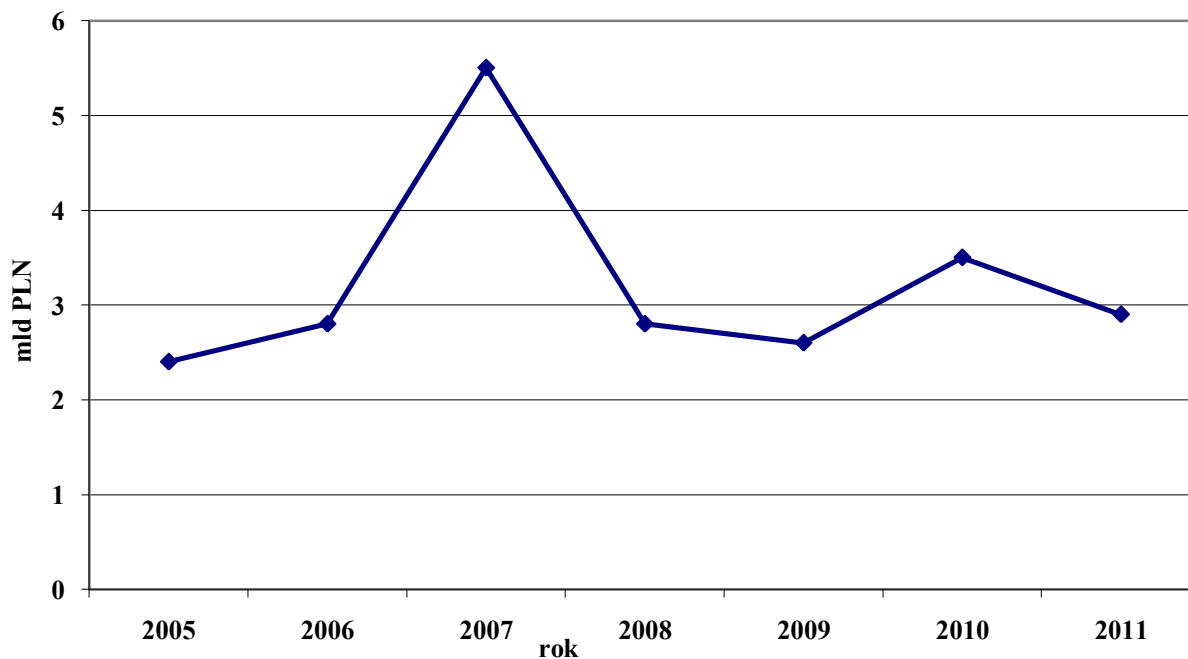
Rozmiary ruchu turystycznego w Krakowie oraz wysokość wydatków odwiedzających pozwalają szacować, że wpływy miasta z turystyki wynosiły w 2011 r. około 2,9 mld zł. Jest to o 17,14% mniej niż w roku ubiegłym (na skutek niższych wydatków tak gości krajowych, jak i zagranicznych), ale o 11,54% więcej niż w roku 2009 – zob. Tabela 41 i Rysunek 81.

<sup>22</sup> Wraz z kosztami transportu.

**Tabela 42.** Szacunkowe wpływy Krakowa z turystyki w latach 2005-2011 (w zł)

Rok	Kwota (w zł)
2005	2.400.000.000
2006	2.800.000.000
2007 <sup>23</sup>	5.500.000.000
2008	2.800.000.000
2009	2.600.000.000
2010	3.500.000.000
2011	2.900.000.000

Źródło: Opracowanie własne



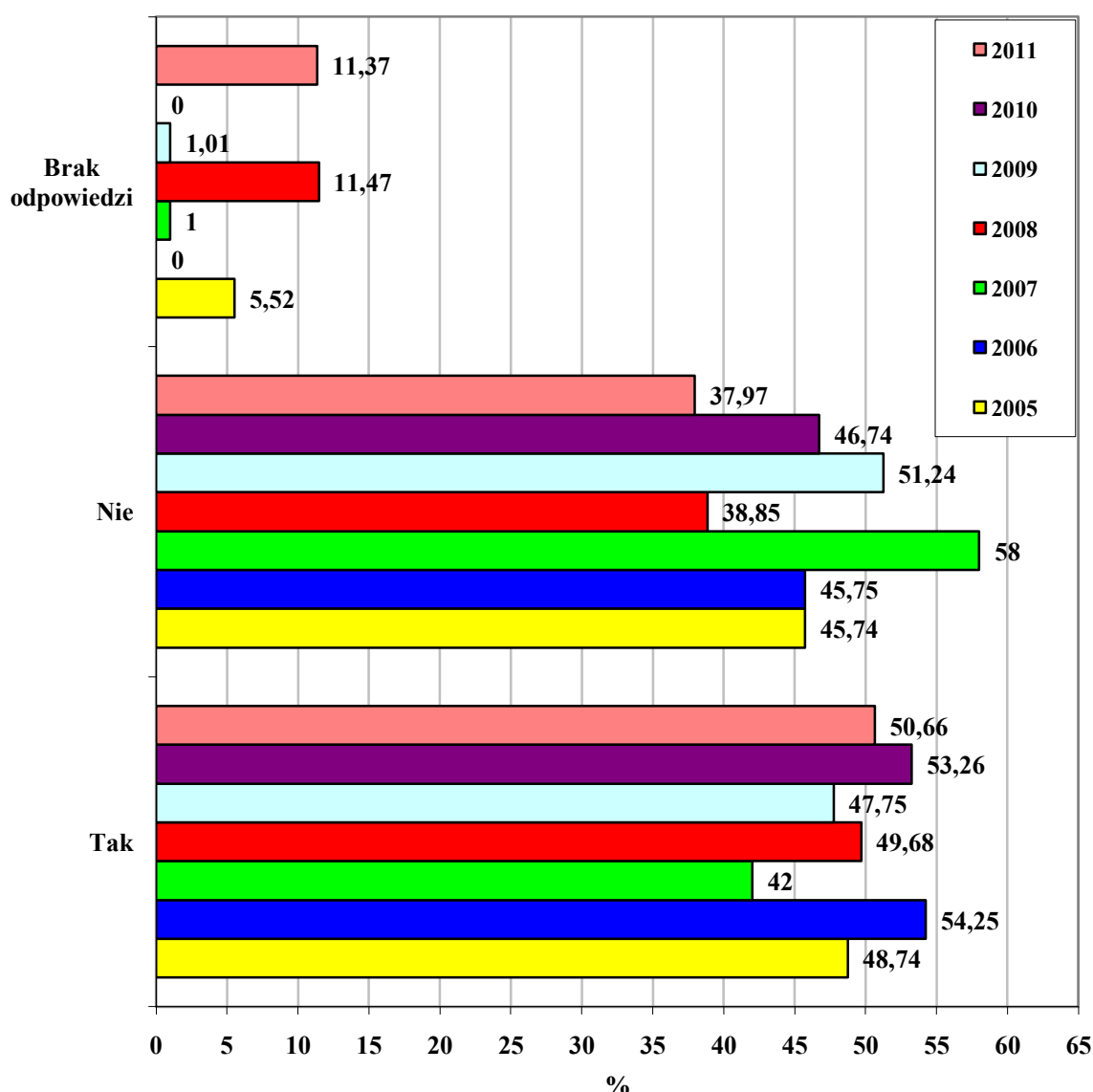
**Rysunek 81.** Szacunkowe wpływy Krakowa z turystyki w latach 2005-2011 (w mld zł)

Źródło: Opracowanie własne

<sup>23</sup> Wraz z kosztami transportu.

## Rozdział VIII. Możliwości zwiększenia wydatków przez odwiedzających Kraków

Połowa odwiedzających Kraków w 2011 r. deklarowała, że byłaby skłonna zwiększyć swoje wydatki. Odnotowano jednak spadek odsetka gości wskazujących tę odpowiedź – o 2,60 pkt% w relacji do roku ubiegłego, aczkolwiek było to i tak o 2,91 pkt% więcej niż w roku 2009. Należy dodać, że zmniejszył się także udział gości, którzy definitywnie nie byłiby chętni przeznaczyć większych sum na pobyt w Krakowie (o 8,77 pkt% w odniesieniu do roku poprzedniego i o 13,27 pkt% w stosunku do roku 2009). Istotny wzrost zaobserwowano natomiast w przypadku niezdecydowanych – zob. Rysunek 82.



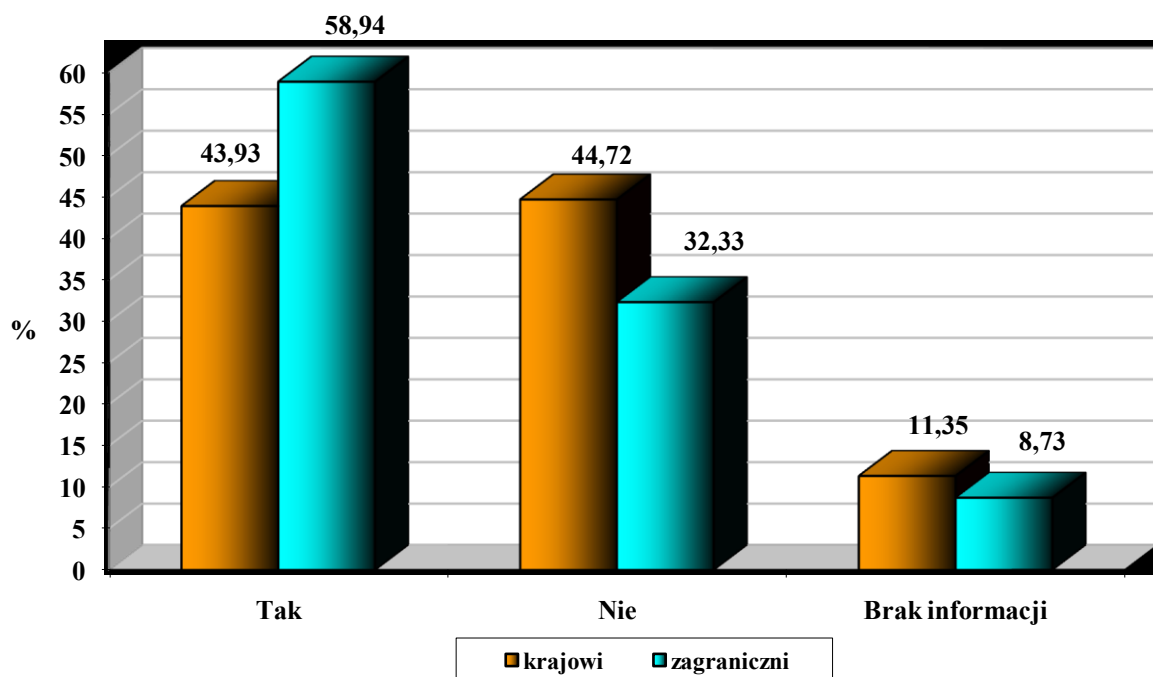
**Rysunek 82.** Deklaracje odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %)

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Odsetek skłonnych wydać więcej był odmienny, jeśli chodzi o gości z Polski i z zagranicy. Ci pierwsi mianowicie częściej wskazywali na „nie” (prawie 45%), natomiast przybysze z zagranicy – na „tak” (prawie 60%) – zob. Rysunek 83. Trzeba przy tym zauważyć, że w odniesieniu do roku ubiegłego w obu grupach odwiedzających miał miejsce spadek odsetka deklarujących możliwość zwiększenia wydatków (odpowiednio o 4,01 pkt% i o 0,83 pkt%) i niedeklarujących takiej ewentualności (odpowiednio o 7,34 pkt% i o 7,90 pkt%), a wzrost nieudzielających odpowiedzi w tym względzie – zob. Tabela 43.



**Rysunek 83.** Deklaracje odwiedzających Kraków w 2011 roku o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %)

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 43.** Deklaracje odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %)

Rodzaj deklaracji	Ogółem						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Tak	48,74	54,25	42	49,68	47,75	53,26	<b>50,66</b>
Nie	45,74	45,75	58	38,85	51,24	46,74	<b>37,97</b>
Brak odpowiedzi	5,52	0,00	1	11,47	1,01	0,00	<b>11,37</b>

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Rodzaj deklaracji	Krajowi						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Tak	48,61	45,72	40	40,15	42,24	47,94	<b>43,93</b>
Nie	44,97	54,28	59	47,90	57,11	52,06	<b>44,72</b>
Brak odpowiedzi	6,42	0,00	1	11,95	0,65	0,00	<b>11,35</b>

Rodzaj deklaracji	Zagraniczni						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Tak	48,90	58,69	54	61,39	56,15	59,77	<b>58,94</b>
Nie	46,77	41,31	46	27,74	42,28	40,23	<b>32,33</b>
Brak odpowiedzi	4,33	0,00	0	10,88	1,57	0,00	<b>8,73</b>

Źródło: Opracowanie własne

Wśród sugerowanych celów dodatkowych wydatków znalazły się m.in.:

- konsumpcja (jedzenie, gastronomia, restauracje) – niemal 29%,
- zwiedzanie (m.in. atrakcji turystycznych, muzeów, wycieczki) – ponad 31,5%,
- rozrywka (np. imprezy, puby, kluby) – blisko 17%,
- zakupy (głównie pamiątek, upominków, prezentów, książek, przewodników, albumów) – prawie 29%,
- ogólnie pobyt (w tym noclegi, życie, komunikacja) – niemal 21%,
- inne (np. atrakcje dla dzieci, „jeszcze nie wiem”, „na wszystko”, „konieczne wydatki, „bieżące potrzeby”) – około 4%<sup>24</sup>.

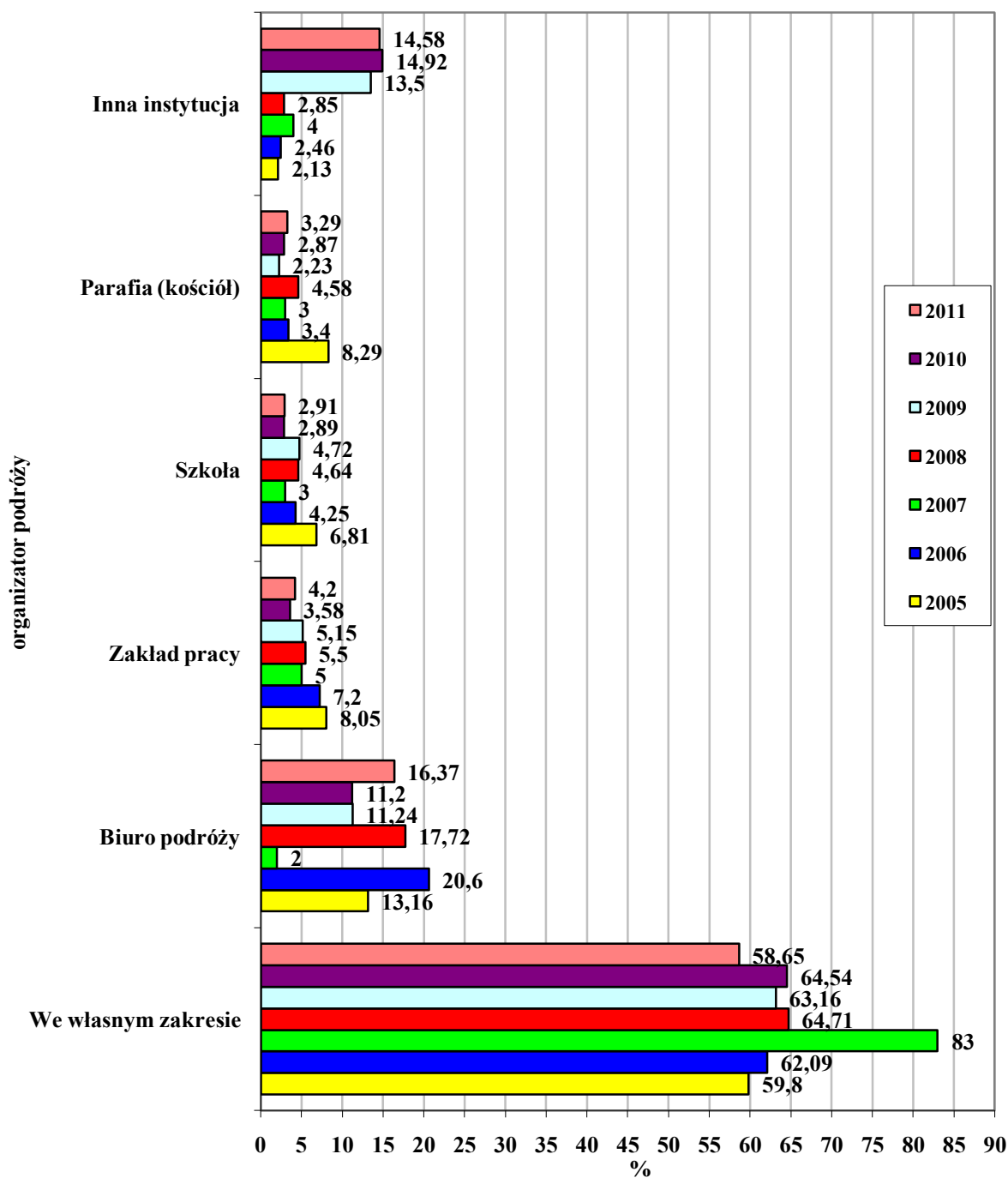
Zakładając, że każdy deklarujący możliwość zwiększenia wydatków, powiększyłby je tylko o 1/10, to w skali całego 2011 r. Kraków mógłby zyskać dodatkowo około 146 mln zł.

<sup>24</sup> Udziały nie sumują się do 100%, ponieważ wielu respondentów wskazywało dwa, trzy, a nawet cztery cele dodatkowych wydatków.



## Rozdział IX. Organizator przyjazdu do Krakowa

Większość odwiedzających Kraków w 2011 r., analogicznie jak w latach ubiegłych, zorganizowała sobie przyjazd we własnym zakresie (prawie 59%) – zob. Rysunek 84. Z biurem podróży przyjechało do miasta tylko niewiele ponad 16% gości. Relatywnie często wskazywana była też inna instytucja (około 15%), tj.: rodzina (niemal 7%), znajomi (około 6%) oraz klub sportowy, Związek Emerytów, harcerstwo czy dom kultury.



Rysunek 84. Organizator podróży do Krakowa w latach 2005-2011 (w %)

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

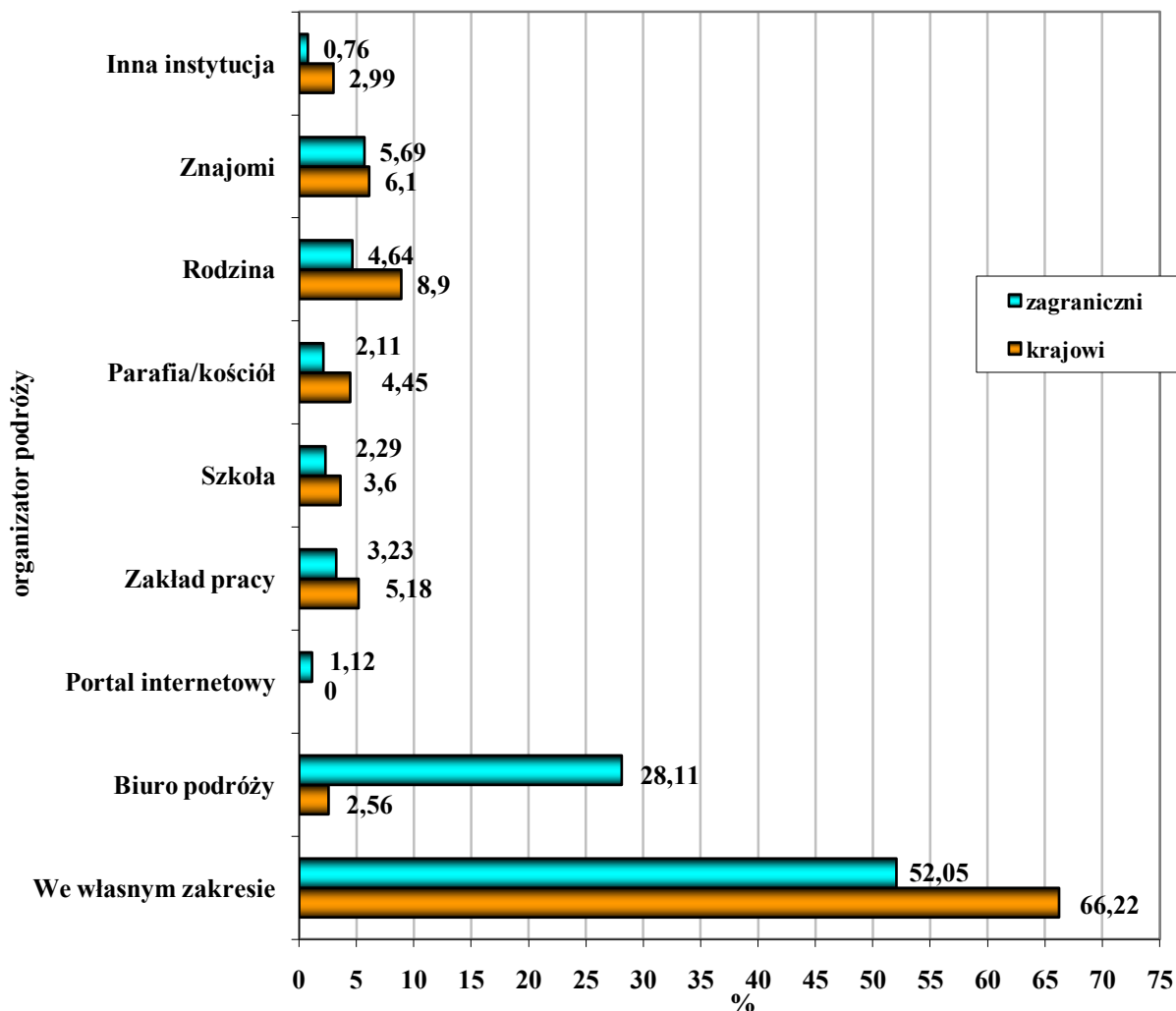
W stosunku do roku ubiegłego zaobserwowano spadek odsetka odwiedzających przygotowujących sobie wizytę we własnym zakresie (o 5,89 pkt%) – zob. Tabela 44. Przyrost odnosił się natomiast do znaczenia biur podróży (o 5,17 pkt%), zakładów pracy (o 0,62 pkt%) oraz parafii/kościół (o 0,42 pkt%). Udział osób przybywających ze szkołą utrzymał się na zbliżonym poziomie.

**Tabela 44. Organizator podróży do Krakowa w latach 2005-2011 (w %)**

Organizator	Ogółem						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
We własnym zakresie	59,80	62,09	83	64,71	63,16	64,54	<b>58,65</b>
Biuro podróży, w tym internetowe	13,16	20,60	2	17,72	11,24 0,49	11,20 0,54	<b>16,37</b> <b>0,58</b>
Zakład pracy	8,05	7,20	5	5,50	5,15	3,58	<b>4,20</b>
Szkoła	6,81	4,25	3	4,64	4,72	2,89	<b>2,91</b>
Parafia (kościół)	8,29	3,40	3	4,58	2,23	2,87	<b>3,29</b>
Inna instytucja, w tym: - rodzina - znajomi	2,13	2,46	4	2,85	13,50 5,93 5,11	14,92 7,28 6,24	<b>14,58</b> <b>6,79</b> <b>5,97</b>
Organizator	Krajowi						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
We własnym zakresie	62,55	68,19	82	76,50	71,65	68,93	<b>66,22</b>
Biuro podróży, w tym internetowe	1,42	1,83	1	4,86 0,06	1,90 0,00	1,40 0,22	<b>2,56</b> <b>0,00</b>
Zakład pracy	9,69	13,93	5	5,36	5,05	4,05	<b>5,18</b>
Szkoła	9,15	7,70	3	4,52	5,59	3,48	<b>3,60</b>
Parafia (kościół)	13,72	5,87	3	6,03	2,66	4,44	<b>4,45</b>
Inna instytucja, w tym: - rodzina - znajomi	1,74	2,48	4	2,73	13,15 6,74 3,53	17,70 10,39 5,06	<b>17,99</b> <b>8,90</b> <b>6,10</b>
Organizator	Zagraniczni						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
We własnym zakresie	56,22	58,95	89	50,41	50,25	59,42	<b>52,05</b>
Biuro podróży, w tym internetowe	28,50	30,17	7	33,61 1,64	25,45 1,24	22,38 0,90	<b>29,23</b> <b>1,12</b>
Zakład pracy	5,90	3,86	0	5,67	4,22	3,02	<b>3,23</b>
Szkoła	3,77	2,56	0	4,64	4,46	2,25	<b>2,29</b>
Parafia (kościół)	1,21	2,09	0	2,66	1,57	1,09	<b>2,11</b>
Inna instytucja, w tym: - rodzina - znajomi	2,63	2,37	4	3,01	14,05 4,71 7,52	11,84 3,80 7,59	<b>11,09</b> <b>4,64</b> <b>5,69</b>

Źródło: Opracowanie własne.

We własnym zakresie wizytę w Krakowie w 2011 r. przygotowywali sobie najczęściej tak odwiedzający krajowi (prawie 2/3), jak i zagraniczni (około 52%). Wśród tych ostatnich relatywnie dużą rolę odgrywały jeszcze usługi biur podróży (ponad 28%) i pomoc znajomych (prawie 6%). Z kolei gościom z Polski stosunkowo często podróż zorganizowała rodzina (prawie 9%), znajomi (ponad 6%) i zakład pracy (ponad 5%) – zob. Rysunek 85.



Rysunek 85. Organizator podróży do Krakowa w 2011 roku (w %)

Źródło: Opracowanie własne

W porównaniu z latami ubiegłymi z roku na rok zmniejsza się odsetek przybyszów krajowych przyjeżdżających we własnym zakresie (o 15,78 pkt% od 2007 r.). Wzrasta natomiast znaczenie innych instytucji (o 15,26 pkt% od 2008 r.), w tym szczególnie znajomych (o 2,57 pkt% od 2009 r.). W odniesieniu do 2010 r. w 2011 r. odwiedzający z Polski w większym zakresie skorzystali też z usług biur podróży (przyrost o 1,16 pkt%) i zakładów pracy (wzrost o 1,13 pkt%).

Goście zagraniczni z kolei coraz rzadziej przybywają z tzw. inną instytucją (spadek o 2,96 pkt% od 2009 r.). W stosunku do roku ubiegłego wzrosło wśród nich zainteresowanie biurami podróży (o 6,85 pkt%) oraz kościołem/parafią (o 1,02 pkt%), a zmniejszył się udział podróży przygotowywanych we własnym zakresie (aż o 7,37 pkt%).

## Rozdział X. Wykorzystywane przez odwiedzających Kraków źródła informacji o mieście

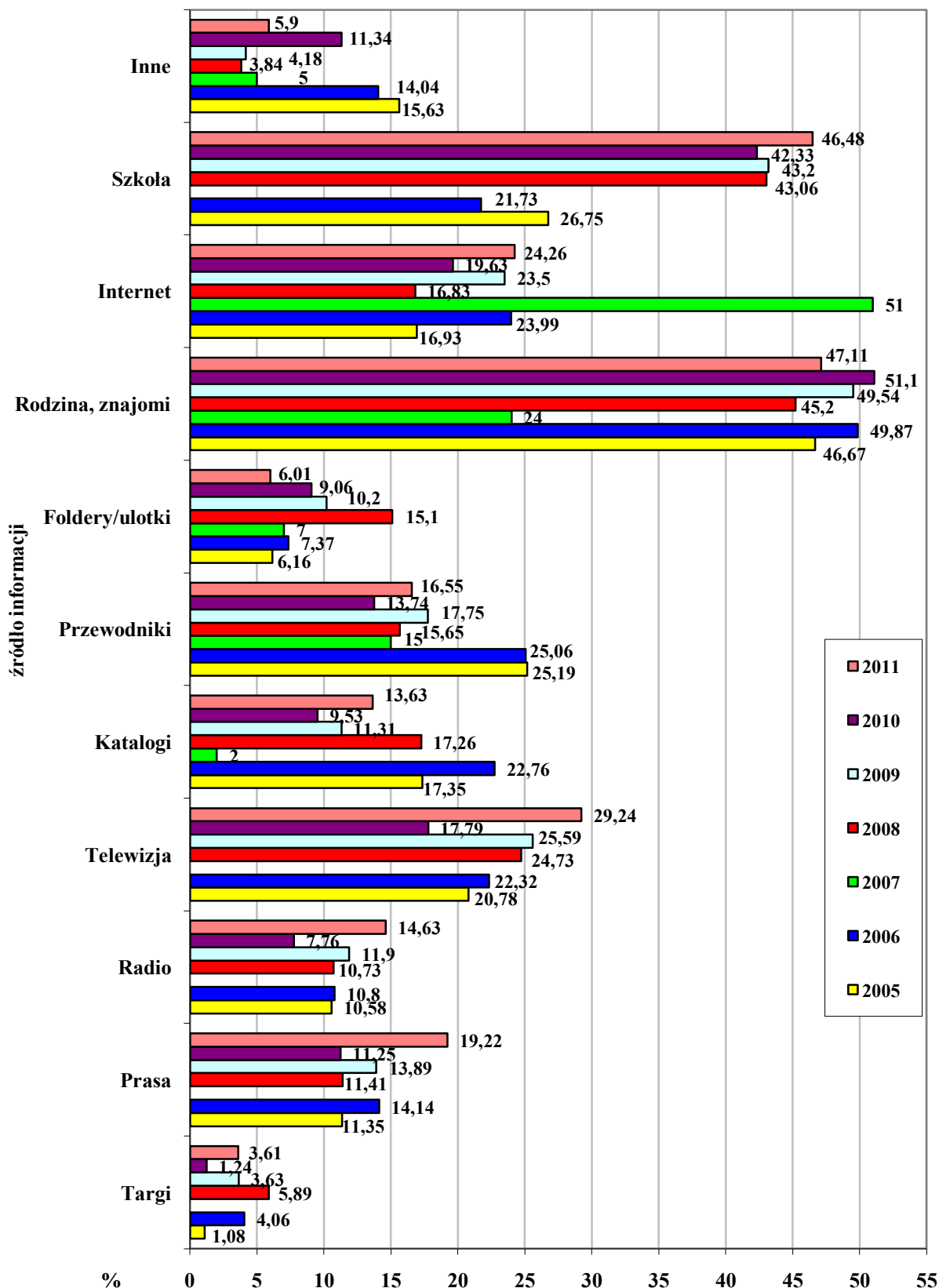
Podczas przygotowywania podróży do Krakowa odwiedzający miasto w 2011 r., analogicznie w latach ubiegłych, korzystali przede wszystkim z porad rodziny i znajomych (ponad 47%) lub posiadali wiedzę o dawnej stolicy Polski ze szkoły (ponad 46%) – zob. Rysunek 86. Stosunkowo ważną rolę odgrywały też media, czyli telewizja (prawie 29%), Internet (ponad 24%), prasa (ponad 19%) i radio (prawie 15%), jak również przewodniki (około 17%) i katalogi biur podróży (około 14%).

Należy zauważyć, że w roku 2011 wszystkie kanały szerzenia informacji o Krakowie, z wyjątkiem rodziny i znajomych, folderów/ulotek oraz tzw. innych źródeł, zyskały na znaczeniu. Największy wzrost odnosił się do telewizji (aż o 11,45 pkt%) oraz prasy (o 7,97 pkt%) i radia (o 6,87 pkt%). Szczegółowe dane w tym zakresie prezentuje Tabela 45. Na jej podstawie można ponadto wnioskować, że z roku na rok sukcesywnie zmniejsza się zainteresowanie folderami/ulotkami (o 9,09 pkt% od 2008 r.).

Preferencje w zakresie wykorzystania poszczególnych źródeł informacji o Krakowie przed przyjazdem do miasta były nieco odmienne, jeśli chodzi o gości krajowych i zagranicznych – zob. Rysunek 87. Wprawdzie i jedni i drudzy wskazywali w 2011 r. przede wszystkim rodzinę i znajomych oraz szkołę, ale ich kolejność była już inna. Mianowicie odwiedzający z Polski częściej deklarowali, że o Krakowie dowiedzieli się ze szkoły (ponad 62%), a goście z zagranicy, że od rodziny i znajomych (ponad 41%, aczkolwiek i tak ich odsetek w tym względzie był mniejszy niż odwiedzających krajowych – prawie 54%). W obu grupach na trzecim miejscu pod względem popularności uplasowała się telewizja (wśród gości krajowych było to ponad 29%, a wśród zagranicznych – ponad 30%). Odwiedzający z Polski, jako kolejne ważne źródła informacji wskazywali prasę (ponad 18%) i Internet (prawie 18%), a goście z zagranicy – częściej Internet (ponad 30%), przewodniki (ponad 26%), katalogi biur podróży (ponad 23%) i dopiero prasę (ponad 21%).

W relacji do roku ubiegłego wśród gości krajowych na znaczeniu zyskały przede wszystkim media, czyli telewizja (o 12,46 pkt%), prasa (o 7,71 pkt%) i radio (o 6,03 pkt%), a także szkoła (o 8,18 pkt%) oraz rodzina i znajomi (4,37 pkt%). Mniej natomiast przybyszów z Polski odpowiadało, że czerpało informacje z tzw. innych źródeł (o 10,98 pkt%) oraz folderów/ulotek (o 3,49 pkt%). Ponadto od 2009 r. z roku na rok wzrasta w tej grupie odwiedzających rola szkoły (w sumie o 11,31 pkt%), a zmniejsza się zainteresowanie przewodnikami (w sumie o 6,23 pkt%).

Wśród gości zagranicznych także w 2011 r. w relacji do roku ubiegłego zwiększyła się popularność mediów, tj. telewizji (o 11,05 pkt%), prasy (o 9,02 pkt%) i radia (o 7,85 pkt%), jak również katalogów biur podróży (o 7,65 pkt%) i przewodników (o 6,86 pkt%). Wzrósł ponadto udział targów turystycznych (o 4,23 pkt%) i szkoły (o 4,18 pkt%). Z kolei porady rodziny i znajomych oraz foldery/ulotki straciły na znaczeniu (odpowiednio o 11,81 pkt% i o 3,24 pkt%). Odsetek odwiedzających zagranicznych preferujących te ostatnie źródła informacji o Krakowie zmniejsza się zresztą sukcesywnie od 2008 r. (w sumie o 12,52 pkt%), a wzrasta od 2009 r. procent wskazujących na tzw. inne źródła, takie jak: wiedza ogólna, historia, praca, studia, książki, pochodzenie (w sumie o 2,73 pkt%).



**Rysunek 86.** Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2005-2011 (w %)

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

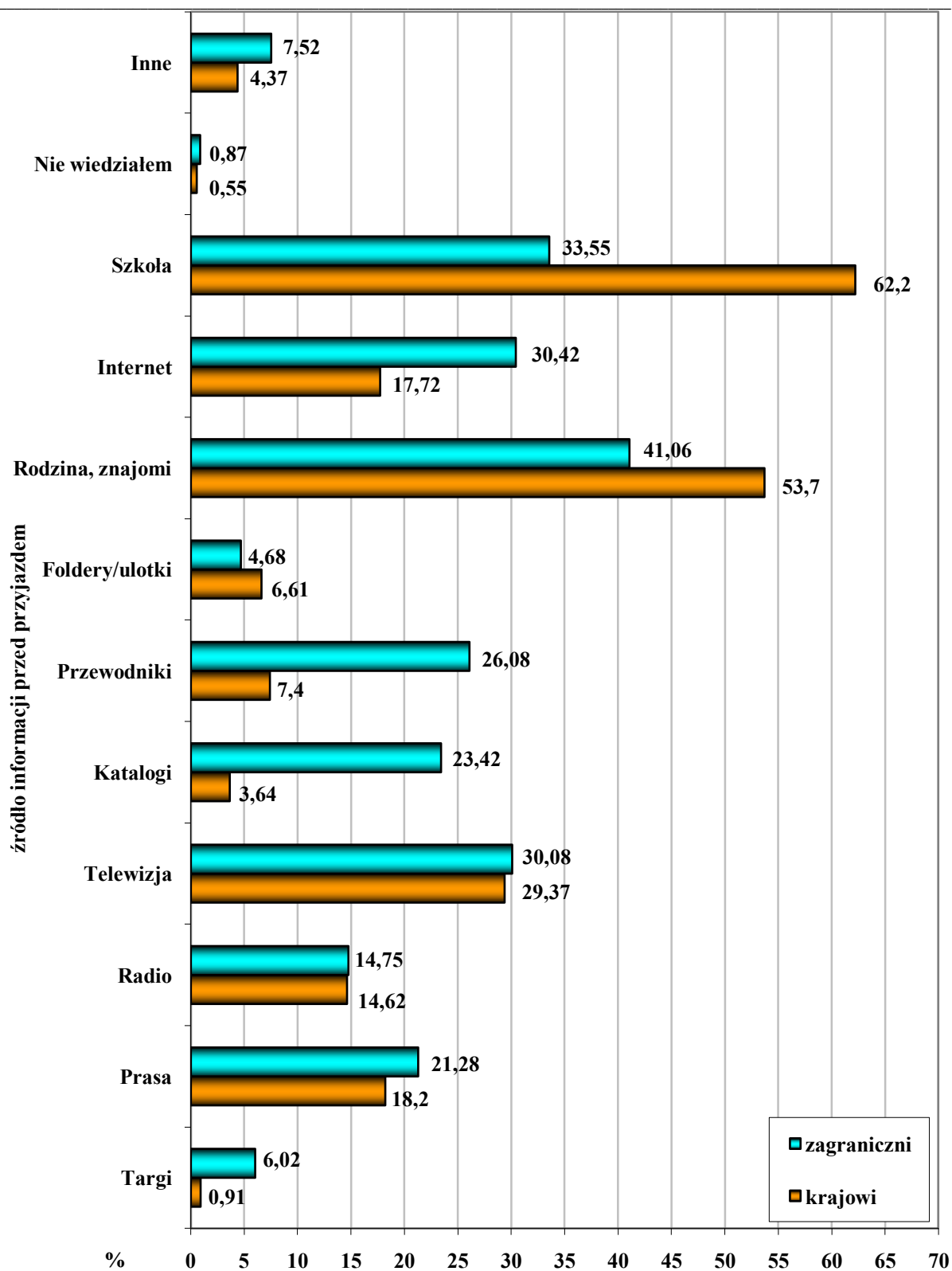
**Tabela 45.** Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2005-2011 (w %)

Źródło informacji przed przyjazdem	Ogółem						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Targi turystyczne	1,08	4,06		5,89	3,63	1,24	<b>3,61</b>
Prasa	11,35	14,14		11,41	13,89	11,25	<b>19,22</b>
Radio	10,58	10,80		10,73	11,90	7,76	<b>14,63</b>
Telewizja	20,78	22,32		24,73	25,59	17,79	<b>29,24</b>
Katalogi biur podróży	17,35	22,76	2	17,26	11,31	9,53	<b>13,63</b>
Przewodniki	25,19	25,06	15	15,65	17,75	13,74	<b>16,55</b>
Foldery/ulotki	6,16	7,37	7	15,10	10,20	9,06	<b>6,01</b>
Rodzina, znajomi	46,67	49,87	24	45,20	49,54	51,10	<b>47,11</b>
Strony internetowe	16,93	23,99	51	16,83	23,50	19,63	<b>24,26</b>
Szkoła	26,75	21,73		43,06	43,20	42,33	<b>46,48</b>
Brak wcześniejszej informacji	0,46	0,28	25	0,76	1,14	1,30	<b>0,83</b>
Inne źródło informacji	15,63	14,04	5	3,84	4,18	11,34	<b>5,90</b>
Źródło informacji przed przyjazdem	Krajowi						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Targi turystyczne	0,16	1,01		1,16	1,24	0,78	<b>0,91</b>
Prasa	11,70	15,92		9,96	14,76	10,49	<b>18,20</b>
Radio	10,94	15,82		12,11	14,55	8,59	<b>14,62</b>
Telewizja	19,76	19,41		18,81	26,50	16,91	<b>29,37</b>
Katalogi biur podróży	5,28	3,50	2	5,48	3,41	4,07	<b>3,64</b>
Przewodniki	19,05	7,82	14	8,90	13,63	8,98	<b>7,40</b>
Foldery/ulotki	3,48	2,76	7	13,38	10,06	10,10	<b>6,61</b>
Rodzina, znajomi	50,84	56,12	25	47,12	52,08	49,33	<b>53,70</b>
Strony internetowe	8,44	8,37	48	8,30	18,23	10,71	<b>17,72</b>
Szkoła	34,51	33,85		53,15	50,89	54,02	<b>62,20</b>
Brak wcześniejszej informacji	0,16	0,09	27	0,22	0,05	0,33	<b>0,55</b>
Inne źródło informacji	21,34	23,37	5	3,04	3,79	15,35	<b>4,37</b>
Źródło informacji przed przyjazdem	Zagraniczni						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Targi turystyczne	2,27	5,65		11,69	7,27	1,79	<b>6,02</b>
Prasa	10,87	13,21		13,19	12,55	12,26	<b>21,28</b>
Radio	10,09	8,19		9,04	7,84	6,90	<b>14,75</b>
Telewizja	22,10	23,84		32,02	24,19	19,03	<b>30,08</b>
Katalogi biur podróży	33,12	32,79	4	31,75	23,37	15,77	<b>23,42</b>
Przewodniki	33,19	34,04	29	23,93	24,03	19,22	<b>26,08</b>
Foldery/ulotki	9,67	9,77	7	17,20	10,40	7,92	<b>4,68</b>
Rodzina, znajomi	41,22	46,63	14	42,83	45,66	52,87	<b>41,06</b>
Strony internetowe	28,00	32,12	78	27,33	31,54	29,95	<b>30,42</b>
Szkoła	16,63	15,41		30,66	31,46	29,37	<b>33,55</b>
Brak wcześniejszej informacji	0,85	0,38	7	1,43	2,81	2,43	<b>0,87</b>
Inne źródło informacji	8,17	9,19	6	4,83	4,79	6,77	<b>7,52</b>

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



*Rysunek 87. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w 2011 roku (w %)*

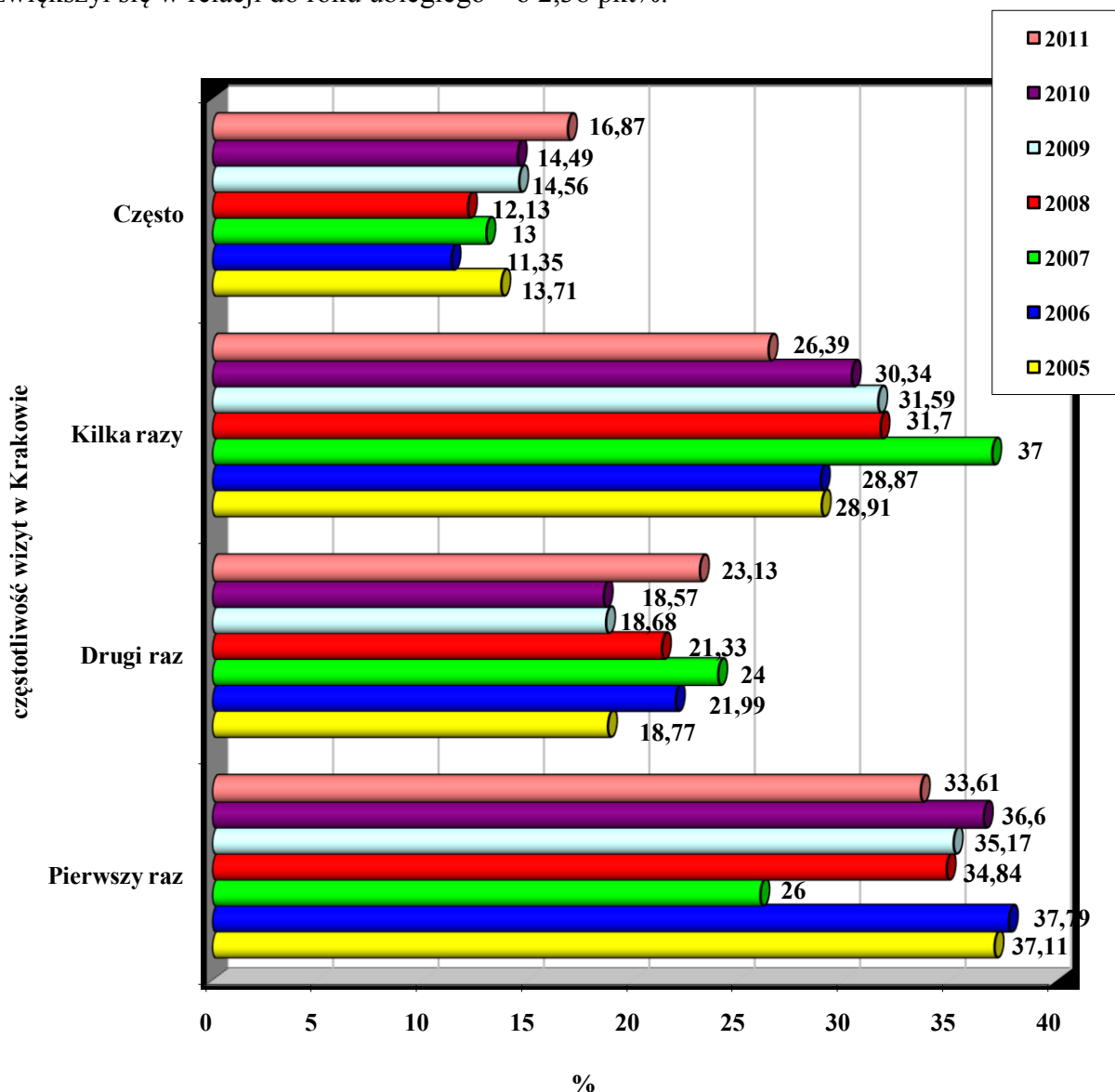
Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

## Rozdział XI. Częstotliwość wizyt w Krakowie osób odwiedzających

Najliczniejsza grupa odwiedzających Kraków (około 1/3) przyjechała do miasta w 2011 r. (analogicznie jak w trzech poprzednich latach) po raz pierwszy (zob. Rysunek 88), ale ich udział zmniejszył się w stosunku do roku poprzedniego o 2,99 pkt%, co należy uznać za korzystną tendencję. Porównywalne zbiorowości tworzyli w 2011 r. goście wizytujący dawną stolicę Polski już kilka razy (ponad 26%) oraz ci, którzy w bieżącym roku przybyli tutaj po raz drugi (ponad 23%). Niestety najmniejszy udział posiadały osoby podróżujący do Krakowa często (około 17%), aczkolwiek, co trzeba wyraźnie podkreślić, ich odsetek zwiększył się w relacji do roku ubiegłego – o 2,38 pkt%.



**Rysunek 88.** Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 (w %)

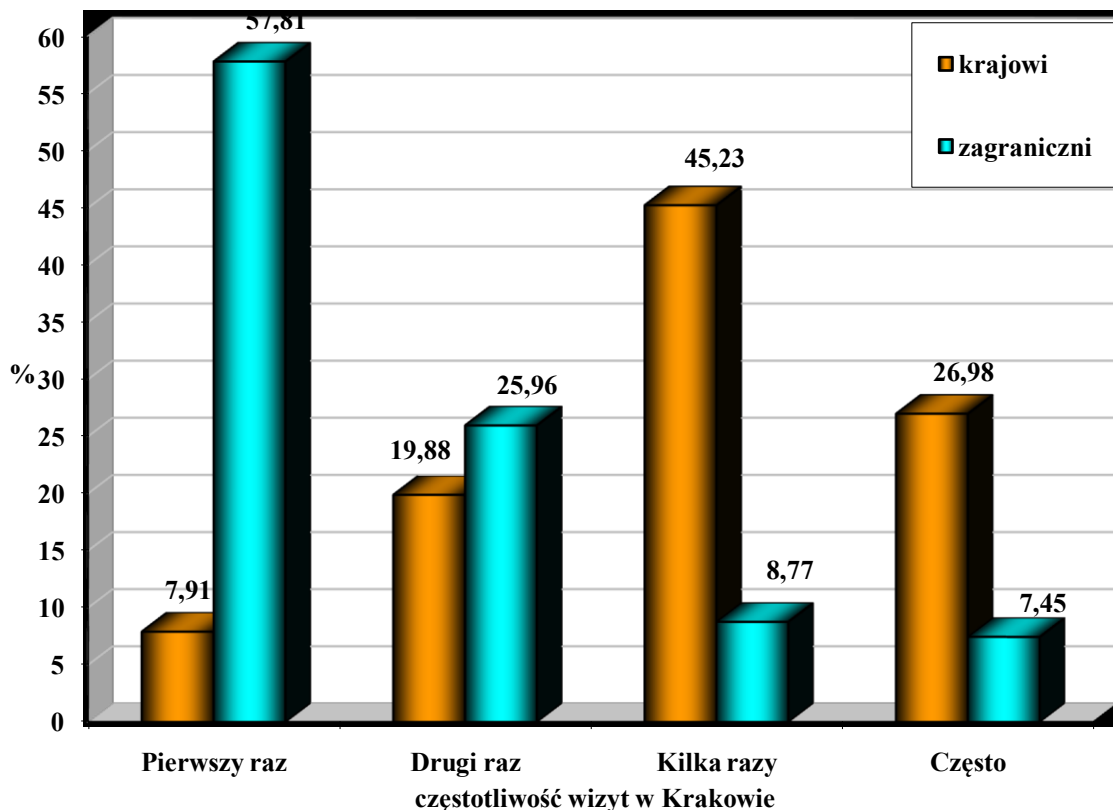
Źródło: Opracowanie własne.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Nowymi klientami-turystami dla miasta w 2011 r. byli przede wszystkim goście zagraniczni (prawie 58%), gdyż odwiedzający z Polski najliczniej widzieli już Kraków kilka razy (ponad 45%) i przyjeżdżają tu często (ponad 1/4) – zob. Rysunek 89.



**Rysunek 89.** Częstość wizyt osób odwiedzających Kraków w 2011 roku (w %)

Źródło: Opracowanie własne.

Na dodatek w grupie gości krajowych sukcesywnie od 2007 r. coraz mniej jest odwiedzających Kraków po raz pierwszy (w sumie o 13,09 pkt%), a coraz więcej przyjeżdżających często (w sumie o 12,98 pkt%) – zob. Tabela 46.

**Tabela 46.** Częstość wizyt osób odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 (w %)

Częstość	Ogółem						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pierwszy raz	37,11	37,79	26	34,84	35,17	36,60	<b>33,61</b>
Drugi raz	18,77	21,99	24	21,33	18,68	18,57	<b>23,13</b>
Kilka razy	28,91	28,87	37	31,70	31,59	30,34	<b>26,39</b>
Często	13,71	11,35	13	12,13	14,56	14,49	<b>16,87</b>

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Częstość	Krajowi						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pierwszy raz	15,41	6,05	21	14,36	13,96	8,27	<b>7,91</b>
Drugi raz	19,32	14,57	24	17,15	17,03	18,36	<b>19,88</b>
Kilka razy	42,19	51,79	40	48,83	46,76	48,86	<b>45,23</b>
Często	21,34	27,59	14	19,66	22,25	24,51	<b>26,98</b>

Częstość	Zagraniczni						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pierwszy raz	65,46	53,88	65	60,14	67,50	68,72	<b>57,81</b>
Drugi raz	18,05	25,76	22	26,48	21,19	18,62	<b>25,96</b>
Kilka razy	11,58	17,25	10	10,55	8,46	9,48	<b>8,77</b>
Często	3,77	3,11	3	2,83	2,85	3,18	<b>7,45</b>

Źródło: Opracowanie własne

Bardzo korzystne zmiany nastąpiły w 2011 r. także wśród przybyszów z zagranicy. Mianowicie wyraźnie zmniejszył się odsetek przyjeżdżających po raz pierwszy (o 10,91 pkt%) na korzyść przybywających po raz drugi (wzrost o 7,34 pkt%) i odwiedzających Kraków często (o 4,27%, tj. prawie 2,5-krotnie).

## Rozdział XII. Usługi turystyczne Krakowa w opinii odwiedzających miasto

Odwiedzający Kraków w 2011 roku oceniali pobyt i usługi w mieście, korzystając z pięciostopniowej skali (bardzo dobrze, dobrze, przeciętnie, źle, bardzo źle). Niezmiennie, jak we wszystkich poprzednich badaniach, atmosfera miasta - specyficzny walor Krakowa - jest oceniana przez przybywających do miasta najchętniej i uzyskuje najwyższe oceny. Ten kształtujący opinię i zarazem unikatowy walor miasta bardzo dobrze lub dobrze oceniło 90% gości zagranicznych jak i krajowych (w roku 2010 92% zagranicznych i 93% krajowych). W 2011 roku na tym samym poziomie jak w 2010 roku utrzymała się proporcja ocen bardzo dobrych do dobrych i choć opinia jest mniej entuzjastyczna w porównaniu z 2008 i 2009 rokiem, może to jednak świadczyć o stabilizacji oferty turystycznej miasta i ugruntowanej pozycji Krakowa w świadomości odwiedzających.

Gościnność mieszkańców Krakowa była w dotychczasowych badaniach zawsze bardzo wysoko oceniana przez odwiedzających miasto. W 2009 roku oceniono ją najbardziej przychylnie - poziom ocen bardzo dobrych sięgnął 45% w kategorii gości zagranicznych i 42% gości krajowych. Kilkuprocentowy spadek w porównaniu z 2009 roku odnotowano w 2010 roku przy wyraźnie zmienionej proporcji ocen dobrych do bardzo dobrych. Opinia gości zagranicznych w 2011 roku utrzymała poziom i proporcję ocen z 2010 roku, a w przypadku gości krajowych proporcja ocen dobrych do bardzo dobrych uległa wyrównaniu i osiągnęła podobny poziom jak w przypadku gości zagranicznych. Jednak, w 2011 roku prawie 10% mniej gości krajowych niż w 2010 roku poddało ocenie gościnność mieszkańców. Niezmiennie lepsze zdanie o gościnności i życzliwości mieszkańców Krakowa mają odwiedzający zagraniczni niż krajowi, ale różnica w tych ocenach znacznie się zmniejsza. W 2011 roku te cechy mieszkańców bardzo dobrze i dobrze oceniło 87% gości zagranicznych i prawie 80% gości krajowych, przy czym ci ostatni wystawili 10% ocen przeciętnych i w ostatnich latach jest to najwyższy poziom tego stopnia skali ocen. Goście przyjeżdżający do miasta w dalszym ciągu bardzo wysoko oceniają specyficzną ofertę Krakowa, na którą składają się atrakcje, świadczone usługi, gościnność i życzliwość mieszkańców, łącznie tworzące charakterystyczną atmosferę tego miejsca.

Bardzo ważną pozycję w tym pozytywnym obrazie miasta zajmuje szeroko rozumiana rozrywka. Można bez wątplenia przyjąć, że jest to szczególna sfera usług w Krakowie, z której korzystają i dobrze ją oceniają generalnie wszyscy odwiedzający miasto goście, tak zagraniczni jak i krajowi. Należy zwrócić uwagę, że w 2011 roku z oferowanej w mieście rozrywki równie chętnie korzystali goście zagraniczni (75%) jak i krajowi (68%), podobnie oceniając poziom oferowanych usług.

Istotnym atutem turystycznym Krakowa są lokale gastronomiczne chętnie odwiedzane i bardzo dobrze oceniane przez turystów zagranicznych i krajowych (bardzo dobrze lub dobrze ocenia łącznie 80% gości zagranicznych i 83% gości krajowych) i ta ocena niezmiennie jest bardzo wysoka. W 2011 roku, podobnie jak w roku ubiegłym, uległa zmianie proporcja ocen dobrych do bardzo dobrych kosztem opinii bardzo dobrych. Jednak wśród ocen gości zagranicznych, po ubiegłorocznym obniżeniu oceny, ponownie wzrósł odsetek ocen bardzo dobrych w porównaniu z odsetkiem ocen dobrych w stosunku ocen bardzo dobrych do dobrych. Utrzymała się odnotowana w 2010 roku zmiana frekwencji w lokalach gastronomicznych wśród gości krajowych, a procent odpowiedzi udzielanych przez gości krajowych po raz pierwszy był większy niż udzielanych przez gości zagranicznych. Wysoka ocena lokali gastronomicznych

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

to pozytywna informacja dotycząca sposobów spędzania wolnego czasu, świadcząca o tym, że obok spacerów po mieście preferowane są również pobyty w lokalach gastronomicznych. Utrzymywanie dobrego poziomu usług jest dla Krakowa bardzo istotne.

Imprezy i wydarzenia kulturalne w 2011 roku, które stają się coraz ważniejszym elementem oferty turystycznej Krakowa, ponownie były bardzo dobrze lub dobrze oceniane przez gości zagranicznych. Łącznie w tej grupie badanych oceny takie wystawiło 63%, co daje wzrost aż 12% w stosunku do 2010 r. (51%), a ponadto odsetek ocen bardzo dobrych był wyższy niż ocen dobrych. Również wśród gości krajowych należy odnotować wzrost ocen bardzo dobrych w stosunku do dobrych. W obu badanych grupach, z uwzględnieniem ocen przeciętnych, w imprezach kulturalnych i masowych uczestniczyło w 2011 roku o 8% więcej gości zagranicznych i o 3% więcej gości krajowych niż w 2010 roku. Wydaje się, że wyznaczone kierunki promocji miasta związane z podnoszeniem jakości imprez kulturalnych zostały przez odwiedzających Kraków kolejny raz pozytywnie ocenione zarówno za pomocą skali ocen jak i poprzez frekwencję.

W ocenie informacji turystycznej i oznakowania turystycznego w 2011 roku odnotować należy w grupie gości zagranicznych kilkunastopunktowy skok nie tylko jeśli chodzi o odsetek udzielających odpowiedzi, ale również o oceny bardzo dobre. Oceny bardzo dobre oscyływały w granicach 30%, a dobre na poziomie 45%. Uwzględniając odsetek ocen przeciętnych, który obniżył się w obu przypadkach do 10%, przy statystycznie nieistotnym poziomie ocen negatywnych, opinia gości zagranicznych w 2011 roku była niezwykle przychylna. W grupie gości krajowych utrzymał się poziom i rozkład ocen bardzo dobrych, dobrych i przeciętnych, a procent ocen przeciętnych jest niezmiennie stosunkowo wysoki i waha się w granicach 16-17% w tej grupie badanych.

Dostępność komunikacyjna Krakowa w ocenie gości zagranicznych systematycznie ulega poprawie, co odzwierciedliło się również w badaniach w 2011 roku. Wzrósł, wśród tej grupy badanych, odsetek ocen bardzo dobrych aż o 13% (w 2010 o 4%), a dobrych uzyskał poziom z 2009 roku. Zdecydowanie, aż o 7 punktów procentowych, spadł odsetek ocen przeciętnych i wyniósł 11%. Odsetek ocen negatywnych obniżył się z 7% do 2%. Zważywszy na rodzaj transportu i kierunki z jakich docierają do miasta goście zagraniczni ocena ta wydaje się uzasadniona. Połączenie kolejowe z Warszawą, autostrada A4 oraz dostępność lotniska w Balicach, jak można przyjąć, nie budzą większych zastrzeżeń. Niezmiennie gorszą opinię o dostępności miasta wyrazili goście krajowi, chociaż opinia ta uległa poprawie w stosunku do 2010 roku, ale ilościowo oraz jakościowo wróciła do poziomu z 2009 roku. Na uwagę zasługuje w tej grupie badanych spadek ocen złych i bardzo złych. Zmianom na lepsze znacznie uległa również ocena transportu lokalnego wśród gości zagranicznych. Wśród gości krajowych poziomy ocen bardzo dobrych i dobrych, a także przeciętnych i złych utrzymały wartości z 2010 roku.

Baza noclegowa w Krakowie stale jest ważnym elementem w ocenie oferty turystycznej miasta i nie budzi zastrzeżeń gości. Turyści zagraniczni w 2011 roku oceniali usługi noclegowe dobrze (47%), bardzo dobrze (30%), przeciętnie (9%), a w ocenie tych usług, odwrotnie niż w 2010 roku, nieznacznie wzrosła ilość ocen bardzo dobrych kosztem dobrych. Podobnie jak w latach poprzednich – wyłączając rok 2006 - turyści krajowi oceniali bazę noclegową gorzej niż turyści zagraniczni, a poziom ocen w stosunku do 2010 roku nie uległ znaczącym zmianom. Podejmując próbę wyjaśnienia różnic w ocenie bazy noclegowej przez turystów zagranicznych i krajowych, można podtrzymać stanowisko, że turyści zagraniczni korzystają częściej z obiektów hotelowych wyższej kategorii niż turyści krajowi, a więc mają do czynienia z wyższym standardem usług noclegowych.

Ocena usług przewodnickich w Krakowie wśród gości zagranicznych uległa w 2011 roku znacznej poprawie. W porównaniu z 2010 rokiem poziom zadowolenia sięgnął 63%,

co odzwierciedliło się w 2% wzroście ocen bardzo dobrych i 10 % wzroście ocen dobrych. Natomiast wśród odwiedzających Kraków gości krajowych, po dwóch kolejnych latach wzrostu pozytywnych ocen, nastąpił w 2011 roku drastyczny spadek ilości udzielanych odpowiedzi jak i spadek ocen bardzo dobrych i dobrych, przy jednoczesnym wzroście o 5% odsetka ocen przeciętnych. Tendencja z lat 2009-2010, kiedy goście krajowi coraz częściej korzystali z profesjonalnych usług przewodnickich, w 2011 roku została załamana.

Czystość na ulicach Krakowa, budząca zazwyczaj najwięcej zastrzeżeń, w 2011 r. uległa niewielkiej poprawie w opinii gości zagranicznych i krajowych. Obie grupy generalnie akceptują poziom czystości miasta, co uwidocznia się w znacznym odsetku ocen przeciętnych oraz stosunku ocen bardzo dobrych do złych i bardzo złych. Nie ulega jednak wątpliwości, że pomimo stosunkowo przychylnych ocen odwiedzających Kraków gości, poziom czystości miasta musi ulec poprawie.

Toalety publiczne w 2011 roku bardzo podobnie zostały oceniane przez gości z obu badanych grup. W obu grupach odnotowano wzrost ocen bardzo dobrych i dobrych, a wśród gości krajowych wzrost ten był bardzo znaczący (4% w ocenie bardzo dobrej i 15% w ocenie dobrej). Również w obu badanych grupach znacznie obniżył się poziom ocen przeciętnych i złych. Można przyjąć, że toalety publiczne nie budzą już większych zastrzeżeń.

W 2011 roku, podobnie jak w poprzednich latach, wysoko oceniona została jakość obsługi (oceny dobre i bardzo dobre wystawiło 67% odwiedzających zagranicznych i 57% krajowych). W obu badanych grupach wzrosła ilość ocen bardzo dobrych kosztem ocen przeciętnych i dobrych, co zachwiało nieco tendencję do oceniania usług jako dobre. Tradycyjnie już, poziom obsługi lepiej oceniają goście zagraniczni niż krajowi.

Niezmienne wysoko przez gości zagranicznych oceniana jest sieć punktów handlowo-usługowych akceptujących płatności przy użyciu karty płatniczej, gdzie wzrósł odsetek ocen bardzo dobrych i spadł odsetek ocen przeciętnych. Jeszcze lepiej został oceniony poziom nasycenia miasta bankomatami - odsetek ocen bardzo dobrych w 2011 roku wzrósł do poziomu 37% czyli o 15 punktów procentowych. W grupie gości krajowych w 2011 roku skala i proporcja ocen nie uległa znaczącym zmianom i poziom tych usług jest zadawalający.

Dostęp do Internetu pozytywnie oceniali w 2011 roku goście zagraniczni. Poziom ocen bardzo dobrych wzrósł o 20 punktów procentowych do poziomu 38% i zrównał się z poziomem ocen dobrych. Odnotować również należy spadek ocen przeciętnych do 8%, przy jednocześnie nieistotnym poziomie ocen złych i bardzo złych. W ocenie gości krajowych dostęp do Internetu nie uległ istotnym zmianom, można jedynie zauważyć 5% spadek ocen przeciętnych, który osiągnął poziom 11%. Oznacza to, że zainteresowani dostępem do Internetu raczej nie mają z tym problemów.

Kraków w 2011 r., podobnie jak w latach poprzednich, był odbierany jako miasto bezpieczne, a ocena bezpieczeństwa w opinii odwiedzających po raz kolejny nawet nieznacznie wzrosła- zarówno w grupie gości zagranicznych jak i krajowych. Odnotować należy również niewielki spadek ocen negatywnych w stosunku do lat ubiegłych.

Można zauważyć, że ocena wybranych elementów oferty turystycznej miasta w 2011 r. uległa poprawie.

## 12.1. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych

Tabela 47. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych w latach 2003–2006 i 2008–2011 (w %)

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	2011	32,6	34,2	7,1	0,5	0,1
	2010	28,7	35,3	8,3	1,0	0,2
	2009	18,1	36,8	17,3	1,3	0,1
	2008	35,08	31,48	5,44	0,82	0,14
	2006	20,6	51,7	27,0	0,0	0,4
	2005	20,7	31,0	8,6	3,8	0,1
	2004	21,5	31,6	8,5	0,7	0,1
Gościnność	2011	37,5	41,5	6,7	0,5	0,1
	2010	37,0	44,6	7,6	0,8	0,1
	2009	45	35	6,9	0,6	0,2
	2008	43,44	37,19	5,64	0,61	0,00
	2006	26,0	60,0	11,3	0,4	0,0
	2005	40,3	51,1	3,2	0,8	0,2
	2004	43,9	42,8	5,6	0,6	0,4
Jakość obsługi turystycznej	2011	19,6	49,1	8,3	0,6	0,1
	2010	14,5	50,0	11,2	1,6	0,2
	2009	23,5	39,7	18,5	1,6	0,1
	2008	20,46	39,90	10,33	5,51	0,07
	2006	6,5	65,0	24,0	0,6	0,0
	2005	15,2	55,9	11,7	2,0	0,2
	2004	21,6	42,1	12,5	1,8	0,5
Toalety publiczne	2011	11,6	41,5	18,7	4,7	2,3
	2010	8,4	35,1	26,4	7,2	2,2
	2009	9,4	31,9	27,7	8,9	4
	2008	6,12	22,30	23,39	19,51	8,50
	2006	3,4	31,6	47,0	16,0	1,6
	2005	4,2	30,2	24,0	12,6	4,7
	2004	3,5	13,9	26,5	13,5	6,1
2003	2,0	21,0	22,00	17,0	8,0	

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Imprezy kulturalne masowe	2011	32,3	30,8	8,6	0,3	0,1
	2010	20,9	30,1	12,3	0,5	0,1
	2009	23,2	27,3	9	0,3	0,2
	2008	26,24	31,68	6,22	1,46	0,03
	2006	25,0	55,3	19,0	0,4	0,0
	2005	15,2	27,4	14,0	2,1	0,2
	2004	12,6	21,5	12,4	0,8	0,1
	2003	11,0	27,0	13,0	2,0	0,0
Bezpieczeństwo	2011	22,8	45,3	15,7	1,4	0,5
	2010	20,9	52,1	16,3	1,8	0,2
	2009	22,8	42,9	22,7	2	0,9
	2008	13,53	46,84	19,92	6,87	2,38
	2006	0,7	47,5	39,0	11,3	1,3
	2005	10,9	55,	16,9	4,8	0,6
	2004	10,9	40,7	20,1	6,1	1,1
	2003	6,0	36,0	28,0	7,0	1,0
Czystość na ulicach	2011	17,8	46,7	14,7	3,6	1,9
	2010	18,1	49,4	20,9	4,6	0,9
	2009	20,1	35,8	23,8	7,9	4
	2008	7,95	26,51	21,75	20,12	14,41
	2006	0,9	26,5	41,2	26,6	4,6
	2005	11,1	44,1	21,3	12,4	1,0
	2004	14,1	34,8	24,4	10,1	2,9
	2003	9,0	31,0	28,0	17,0	7,0
Dostępność bankomatów	2011	36,8	39,5	6,9	0,9	0,2
	2010	21,3	46,2	10,9	0,9	0,2
	2009	26,9	38,7	13,6	0,8	0,3
	2008	23,18	45,07	13,12	1,90	0,14
	2006	2,7	31,9	61,0	4,0	0,3
	2005	14,7	30,8	16,4	7,5	0,9
	2004	16,3	27,3	21,9	1,1	0,5
	2003	8,0	41,0	20,0	3,0	0,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Gastronomia	2011	38,0	42,2	6,1	0,5	0,0
	2010	34,3	48,6	9,1	0,6	0,1
	2009	47,8	34,5	8,3	0,7	0,1
	2008	39,77	43,44	5,57	1,84	0,00
	2006	20,2	67,4	11,5	0,6	0,0
	2005	47,6	42,0	4,0	0,4	0,0
	2004	45,0	40,5	3,9	0,7	0,6
	2003	31,0	46,0	12,0	3,0	0,0
Baza noclegowa	2011	30,1	47,1	9,0	0,3	0,0
	2010	28,3	52,2	10,8	1,0	0,0
	2009	38,1	43,6	8,2	0,6	0,1
	2008	29,30	43,85	13,94	1,29	0,20
	2006	8,6	60,4	28,7	2,0	0,0
	2005	31,5	46,6	7,6	2,1	0,1
	2004	26,9	48,8	7,2	1,5	0,6
	2003	19,0	38,0	19,0	3,0	0,0
Informacja turystyczna	2011	29,4	46,6	10,1	0,5	0,1
	2010	16,3	49,9	14,0	2,6	0,3
	2009	15,6	45,33	15,22	5,1	0,2
	2008	15,23	44,53	13,87	5,64	0,14
	2006	4,0	37,4	57,4	0,9	0,0
	2005	10,7	43,8	15,1	5,3	0,3
	2004	13,0	32,4	18,4	3,7	0,7
	2003	7,0	37,0	24,0	3,0	2,0
Życzliwość mieszkańców	2011	44,7	41,5	4,2	0,3	0,1
	2010	37,0	47,8	5,9	0,8	0,1
	2009	42,9	37,5	7,9	1	0,2
	2008	48,06	36,51	5,37	0,82	0,00
	2006	29,7	61,4	8,0	0,6	0,0
	2005	34,1	45,3	4,5	1,8	0,3
	2004	36,3	40,0	7,2	1,9	0,7
	2003	28,0	44,0	13,0	5,0	2,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Oznakowanie turystyczne	2011	30,1	45,1	10,1	1,6	0,3
	2010	14,9	49,1	16,9	3,8	0,6
	2009	20,1	42,1	15,4	2,3	0,2
	2008	18,69	38,55	17,40	2,65	0,20
	2006	5,4	36,6	54,7	2,2	0,8
	2005	17,3	46,6	15,1	3,4	1,1
	2004	13,6	41,1	15,4	3,9	1,2
	2003	6,0	34,0	26,0	6,0	3,0
Atmosfera miejscowości	2011	55,3	34,5	2,3	0,4	0,0
	2010	53,4	38,7	4,2	0,2	0,1
	2009	67,5	27	2,2	0,3	0,1
	2008	66,83	29,03	1,22	0,27	0,00
	2006	55,1	41,0	3,6	0,0	0,0
	2005	68,2	25,8	1,9	0,1	0,1
	2004	64,3	24,3	1,2	0,2	0,1
	2003	56,0	28,0	6,0	1,0	0,0
Usługi przewodnickie	2011	18,9	44,5	7,4	0,3	0,1
	2010	16,5	34,4	9,1	0,5	0,2
	2009	24,6	29,6	11,9	0,4	0,3
	2008	18,63	33,65	13,39	0,95	0,07
	2006	2,2	34,2	60,3	3,0	0,0
	2005	12,4	37,2	10,1	0,7	0,00
	2004	10,8	30,4	14,2	0,5	0,2
	2003	9,0	26,0	14,0	2,0	1,0
Dojazd do miejscowości	2011	35,4	39,8	11,3	1,3	0,5
	2010	22,2	46,5	18,7	5,4	1,3
	2009	18,3	40	21,9	4,3	1
	2008	14,96	35,76	15,70	15,70	3,20
	2006	2,4	33,0	50,4	12,5	1,5
	2005	8,1	46,7	15,6	12,3	1,1
	2004	8,0	35,6	19,8	7,2	1,2
	2003	8,0	33,0	15,0	5,0	6,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Transport lokalny	2011	20,9	39,2	14,3	1,9	0,3
	2010	12,2	40,3	19,6	4,1	1,1
	2009	14,5	33,7	22,7	5,2	2
	2008	6,39	26,65	20,53	11,69	6,87
	2006	1,3	19,3	56,7	20,8	1,6
	2005	5,8	27,7	19,9	9,8	0,8
	2004	4,3	14,9	22,2	5,3	1,4
	2003	7,0	20,0	18,0	6,0	5,0
Możliwość płatności kartą kredytową	2011	33,0	41,5	7,4	0,9	0,3
	2010	21,5	45,8	10,7	1,3	0,3
	2009	26,5	34,8	10,9	1,1	0,1
	2008	23,25	37,93	14,21	1,50	0,20
	2006	2,7	17,7	74,7	4,6	0,0
	2005	7,9	25,1	17,2	4,7	2,8
	2004	Bd	bd	Bd	bd	Bd
	2003	Bd	bd	Bd	bd	Bd
Dostępność do Internetu	2011	37,8	38,7	8,7	0,9	0,2
	2010	17,0	33,2	18,8	3,0	1,3
	2009	23,9	34,5	13,4	1,7	0,7
	2008	22,64	34,06	13,26	1,77	0,34
	2006	4,4	16,7	70,5	8,1	0,0
	2005	8,5	28,1	14,4	4,2	0,8
	2004	Bd	bd	Bd	bd	Bd
	2003	Bd	bd	Bd	bd	Bd

Źródło: Opracowanie własne

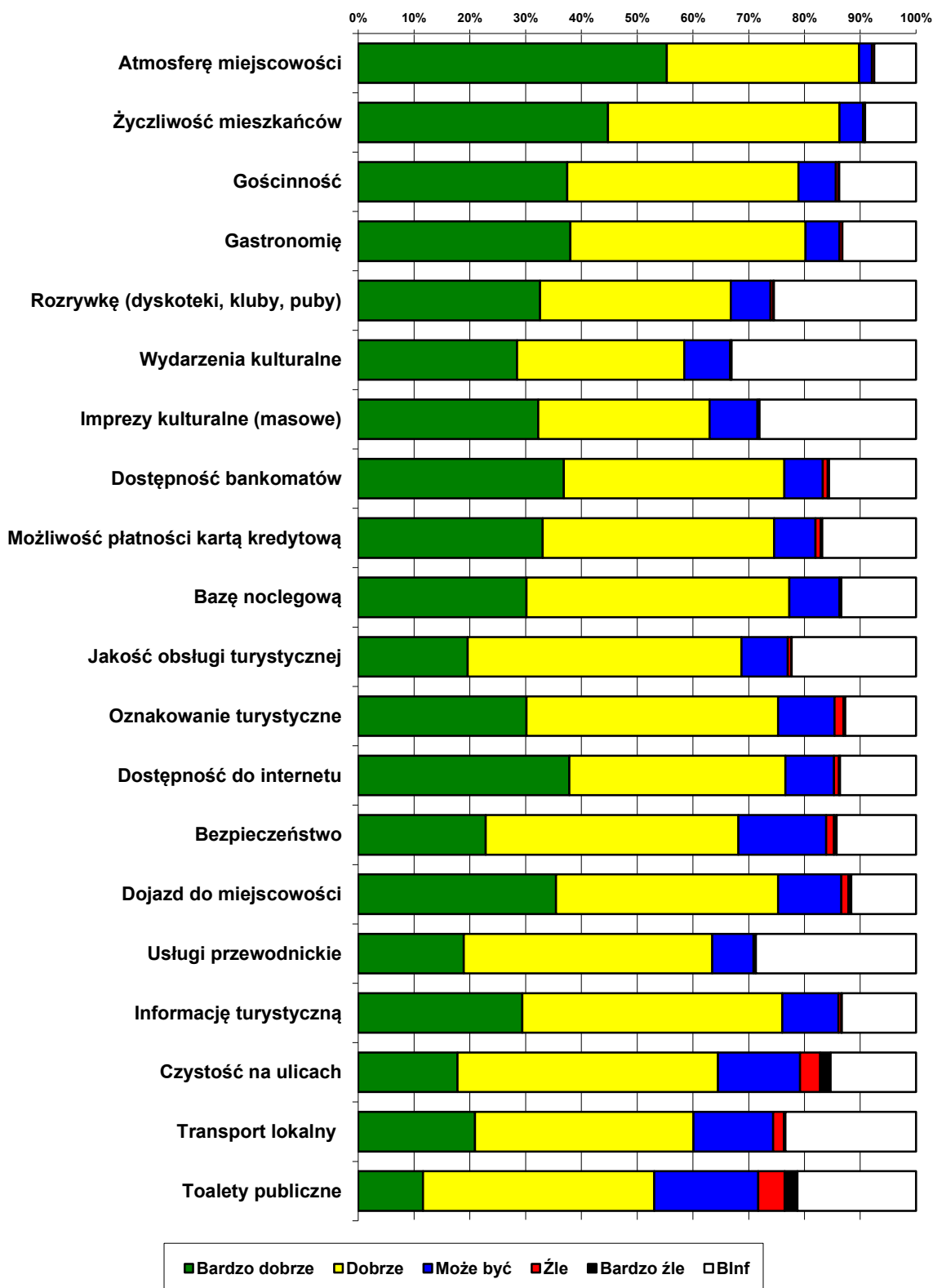
Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

**Tabela 48.** Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych w roku 2011 (w %)

Ocena	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	32,6	34,2	7,1	0,5	0,1
Gościnność	37,5	41,5	6,7	0,5	0,1
Jakość obsługi turystycznej	19,6	49,1	8,3	0,6	0,1
Toalety publiczne	11,6	41,5	18,7	4,7	2,3
Imprezy kulturalne	32,3	30,8	8,6	0,3	0,1
Bezpieczeństwo	22,8	45,3	15,7	1,4	0,5
Czystość na ulicach	17,8	46,7	14,7	3,6	1,9
Dostęp do bankomatów	36,8	39,5	6,9	0,9	0,2
Gastronomia	38,0	42,2	6,1	0,5	0,0
Bazę noclegową	30,1	47,1	9,0	0,3	0,0
Informacja turystyczna	29,4	46,6	10,1	0,5	0,1
Życzliwość mieszkańców	44,7	41,5	4,2	0,3	0,1
Oznakowanie turystyczne	30,1	45,1	10,1	1,6	0,3
Atmosfera miejscowości	55,3	34,5	2,3	0,4	0,0
Usługi przewodnickie	18,9	44,5	7,4	0,3	0,1
Dojazd do miejscowości	35,4	39,8	11,3	1,3	0,5
Transport lokalny	20,9	39,2	14,3	1,9	0,3
Możliwość płatności kartą kredytową	33,0	41,5	7,4	0,9	0,3
Dostęp do internetu	37,8	38,7	8,7	0,9	0,2
Wydarzenia kulturalne	28,5	30,0	8,2	0,2	0,1

Źródło: Opracowanie własne

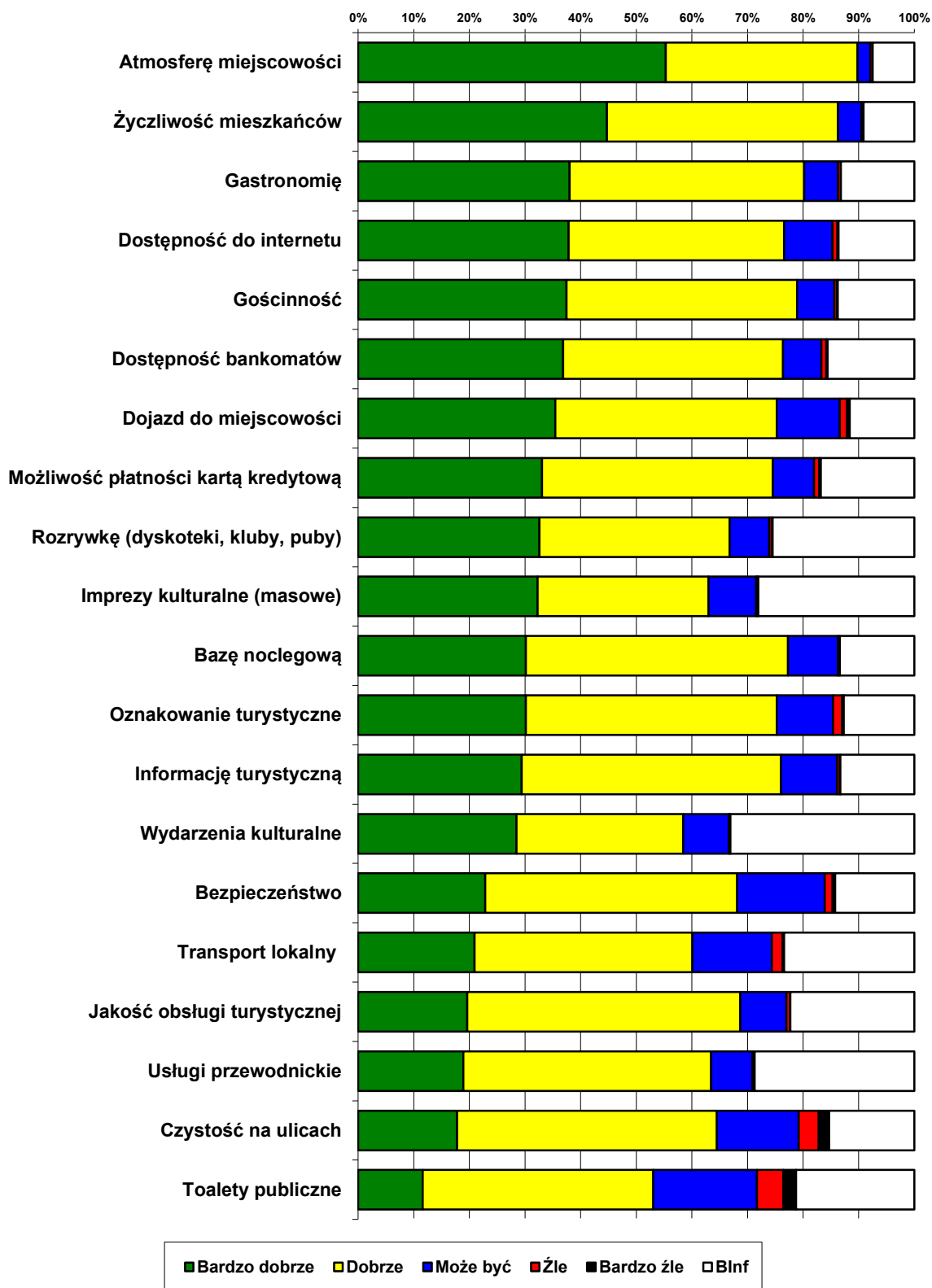


**Rysunek 90.** Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych roku 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Rysunek 91. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych roku 2011 (ranking)

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

**Tabela 49.** Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających Kraków gości krajowych w latach 2003–2006 i 2008–2011 (w %)

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	2011	28,3	26,6	11,2	0,8	0,1
	2010	27,8	30,6	12,3	0,7	0,2
	2009	34,8	45	14,9	0,9	0,2
	2008	29,98	21,57	3,32	0,66	0,06
	2006	26,5	41,1	31,3	0,0	0,5
	2005	27,7	26,3	10,9	2,1	1,5
	2004	26,4	31,1	6,5	0,7	0,3
	2003	20,0	38,0	3,0	1,0	0,0
Gościnność	<b>2011</b>	34,6	38,6	9,0	0,8	0,2
	<b>2010</b>	<b>33,6</b>	<b>47,3</b>	<b>8,5</b>	<b>0,8</b>	<b>0,1</b>
	2009	42,8	29,4	7,6	0,4	0,1
	2008	37,39	31,75	4,42	0,83	0,06
	2006	30,8	57,3	10,8	0,5	0,0
	2005	33,9	53,8	5,1	2,3	1,0
	2004	29,4	52,1	8,9	0,9	0,3
	2003	22,0	63,0	3,0	1,0	0,0
Jakość turystycznej obsługi	2011	15,3	42,2	16,3	0,5	0,1
	2010	10,9	45,9	15,7	1,1	0,2
	2009	18,4	29,4	19	0,9	0,1
	2008	14,99	31,19	7,13	3,48	0,11
	2006	8,4	66,4	24,0	0,5	0,0
	2005	9,3	55,3	10,4	1,5	1,2
	2004	11,0	41,7	16,8	2,5	0,7
	2003	15,0	55,0	9,0	1,0	1,0
Toalety publiczne	2011	10,7	41,6	25,6	5,3	1,5
	2010	4,7	26,6	34,9	12,0	3,4
	2009	8,2	26,2	31,4	10,4	2,9
	2008	5,25	20,96	27,82	15,82	9,24
	2006	6,7	36,6	40,6	13,6	2,0
	2005	3,5	33,0	26,6	14,4	3,9
	2004	4,1	16,0	31,3	14,8	5,6
	2003	2,0	15,0	29,0	12,0	5,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Imprezy kulturalne	2011	32,4	29,6	11,9	0,7	0,3
	2010	26,8	33,4	12,7	0,5	0,2
	2009	23,3	20,07	8,7	0,3	0,1
	2008	24,70	20,14	2,71	0,67	0,17
	2006	25,2	51,3	22,5	0,5	0,0
	2005	18,5	31,9	13,4	1,7	0,6
	2004	14,3	29,8	12,2	2,0	0,3
	2003	9,0	22,0	5,0	1,0	0,0
Bezpieczeństwo	2011	16,3	43,6	24,9	4,4	1,5
	2010	14,2	46,7	23,7	4,6	1,1
	2009	22,2	37,4	20,2	3,2	1,7
	2008	13,55	42,81	17,20	5,75	2,99
	2006	2,0	40,6	44,8	11,0	1,0
	2005	6,6	44,3	26,0	11,3	1,2
	2004	6,7	27,3	32,1	15,2	2,7
	2003	14,0	46,0	21,0	5,0	1,0
Czystość na ulicach	2011	11,8	38,3	28,3	9,4	3,9
	2010	7,1	40,6	33,9	8,5	3,2
	2009	<b>17,5</b>	<b>32,3</b>	<b>21,8</b>	<b>8,5</b>	<b>5,6</b>
	2008	8,46	28,98	20,91	14,27	12,78
	2006	1,7	27,0	43,1	24,5	3,1
	2005	6,5	47,2	19,9	15,3	1,8
	2004	7,4	24,5	41,4	13,1	2,1
	2003	16,0	45,0	24,0	5,0	2,0
Dostępność bankomatów	2011	22,6	39,6	11,8	0,7	0,1
	2010	23,7	41,2	13,2	0,7	0,2
	2009	21,8	35,1	11,6	1	0,1
	2008	21,02	39,38	12,11	0,94	0,44
	2006	3,5	36,0	56,2	2,8	0,9
	2005	10,7	44,5	11,8	4,5	1,2
	2004	15,4	46,3	11,6	2,4	0,5
	2003	14,0	50,0	12,0	2,0	1,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Gastronomia	2011	32,0	51,0	9,2	0,6	0,1
	2010	37,3	48,6	8,0	0,4	0,2
	2009	40,9	38,6	7,1	0,2	0,1
	2008	31,69	50,17	4,81	0,72	0,11
	2006	21,9	61,8	13,6	2,2	0,0
	2005	33,0	45,2	9,2	1,5	0,9
	2004	28,1	55,8	5,8	0,8	0,1
	2003	33,0	48,0	6,0	1,0	0,0
Baza noclegowa	2011	21,7	40,8	14,4	0,5	0,1
	2010	20,4	42,9	13,5	0,7	0,2
	2009	28,3	27,1	19	0,9	0,1
	2008	15,93	28,65	11,45	1,16	0,06
	2006	11,1	55,3	30,3	2,7	0,0
	2005	21,1	38,2	9,1	2,7	0,6
	2004	16,9	45,6	13,3	1,9	0,7
	2003	8,0	26,0	11,0	2,0	0,0
Informacja turystyczna	2011	12,7	44,1	17,7	0,9	0,1
	2010	15,7	44,1	17,5	0,9	0,2
	2009	11,7	36,54	9,68	4,13	0,1
	2008	10,79	31,69	8,63	3,43	0,06
	2006	4,3	41,0	54,3	1,3	0,0
	2005	6,5	44,0	16,1	3,6	1,0
	2004	7,0	26,8	22,6	4,2	0,7
	2003	4,0	51,0	14,0	3,0	1,0
Życzliwość mieszkańców	2011	34,5	45,1	10,4	0,8	0,2
	2010	30,5	53,6	9,0	0,7	0,2
	2009	42,2	32,4	9,4	0,8	0,2
	2008	39,49	33,85	5,48	1,33	0,11
	2006	27,3	63,1	7,2	1,9	0,0
	2005	27,0	46,9	8,2	5,0	0,6
	2004	22,2	43,0	17,1	1,8	0,9
	2003	22,0	61,0	8,0	1,0	0,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Oznakowanie turystyczne	2011	15,1	45,4	16,6	1,5	0,1
	2010	17,5	45,0	16,4	1,7	0,4
	2009	17,6	39,4	17,1	1,2	0,2
	2008	13,99	35,95	12,28	1,55	0,22
	2006	4,8	42,5	50,9	1,0	0,2
	2005	17,7	47,5	14,9	3,5	1,1
	2004	14,8	40,0	14,5	5,1	0,9
	2003	21,0	52,0	18,0	2,0	2,0
Atmosfera miejscowości	<b>2011</b>	<b>55,6</b>	<b>34,1</b>	<b>5,6</b>	<b>0,3</b>	<b>0,2</b>
	<b>2010</b>	<b>53,9</b>	<b>39,5</b>	<b>4,9</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>
	2009	71,4	20,9	3,1	0,2	0
	2008	64,16	28,65	1,77	0,11	0,06
	2006	52,5	40,6	6,3	0,0	0,0
	2005	72,2	21,0	1,9	0,5	0,6
	2004	65,5	25,2	2,3	0,5	0,1
	2003	73,0	18,0	1,0	0,0	0,0
Usługi przewodnickie	2011	10,9	26,2	14,3	0,6	0,3
	2010	16,5	34,4	9,1	0,5	0,2
	2009	15,1	20,03	12,2	0,6	0,1
	2008	11,06	16,26	6,69	0,77	0,22
	2006	3,0	33,7	61,6	1,3	0,0
	2005	5,8	32,1	14,8	0,8	0,7
	2004	3,9	22,3	12,3	0,8	0,2
	2003	3,0	14,0	4,0	0,0	0,0
Dojazd do miejscowości	2011	19,4	43,8	23,5	3,4	1,3
	2010	11,1	40,3	29,6	9,1	3,5
	2009	20	38,9	20,9	7,1	4,1
	2008	12,50	32,36	21,07	13,77	5,92
	2006	3,5	34,3	44,3	15,0	2,3
	2005	11,6	53,7	12,7	10,2	1,2
	2004	12,0	41,9	21,2	12,6	1,0
	2003	14,0	57,0	9,0	2,0	1,0

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Oferta	Ocena Rok	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Transport lokalny	2011	14,0	37,9	21,4	3,1	0,9
	2010	13,3	37,5	20,8	4,5	1,5
	2009	9,1	26,8	21	5,4	1,5
	2008	7,74	25,94	12,06	7,74	5,37
	2006	0,9	24,8	53,0	17,1	3,6
	2005	7,7	38,1	14,3	8,2	1,8
	2004	5,7	27,0	22,1	6,9	1,3
	2003	3,0	20,0	15,0	3,0	1,0
Możliwość płatności kartą kredytową	2011	24,9	35,9	8,9	0,1	0,1
	2010	25,3	38,9	11,2	0,6	0,2
	2009	18,9	27,9	11,3	0,3	0,1
	2008	19,41	28,32	9,24	0,50	0,06
	2006	3,6	24,3	67,0	4,6	0,0
	2005	6,3	25,9	17,7	5,9	1,4
	2004	Bd	bd	Bd	bd	bd
	2003	Bd	bd	Bd	bd	bd
Dostęp do Internetu	2011	22,0	31,7	10,9	0,5	0,2
	2010	18,0	32,4	15,9	1,8	0,5
	2009	14,8	24,2	12,2	0,9	0,1
	2008	13,55	21,29	8,85	1,99	0,44
	2006	5,6	22,3	63,8	7,8	0,0
	2005	8,1	28,0	19,6	3,4	1,0
	2004	Bd	bd	Bd	bd	bd
	2003	Bd	bd	Bd	bd	bd

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

## 12.2. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych

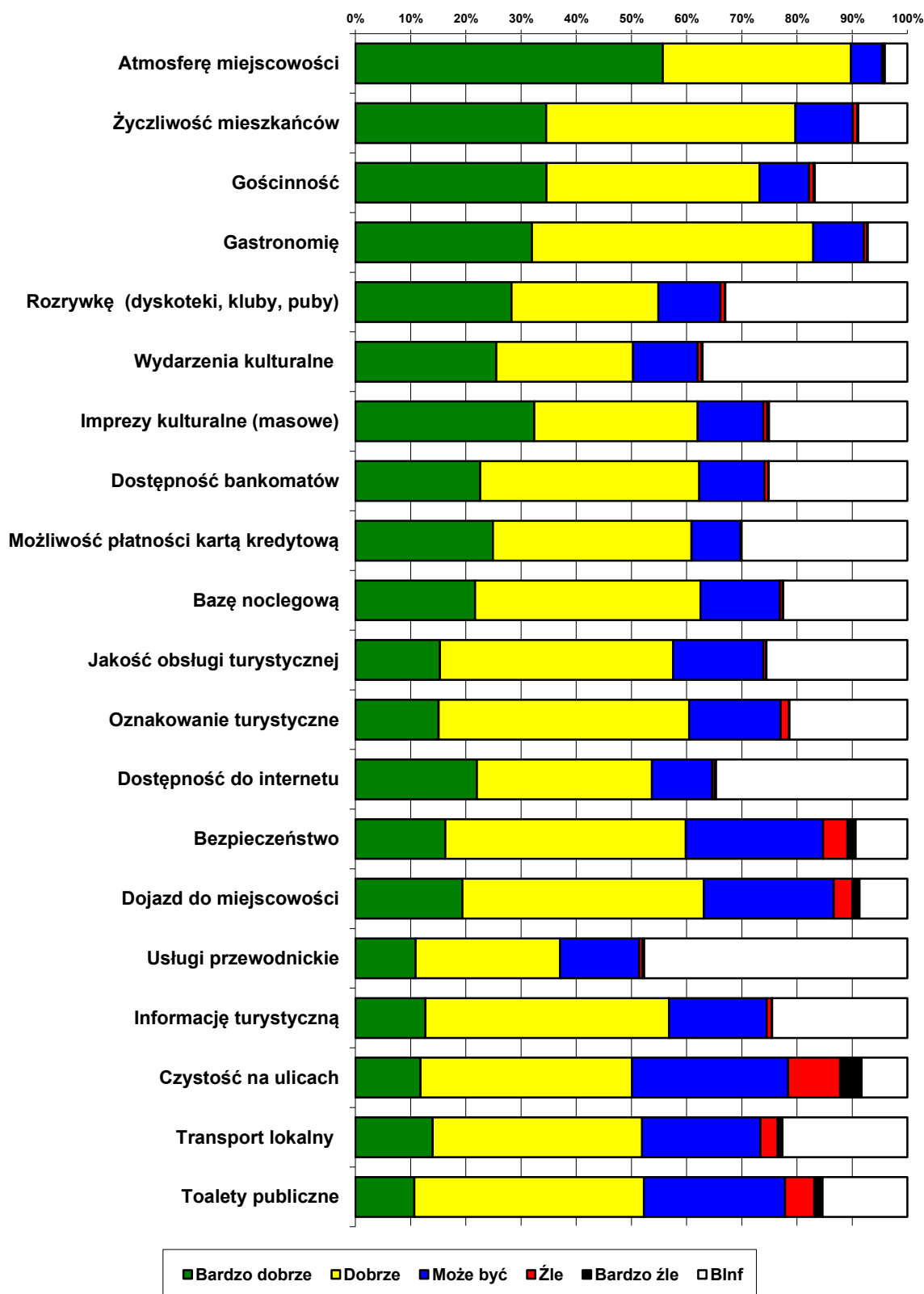
**Tabela 50.** Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych w roku 2011 (w %)

Ocena	Bardzo dobrze	Dobrze	Może być	Źle	Bardzo źle
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	28,3	26,6	11,2	0,8	0,1
Gościnność	34,6	38,6	9,0	0,8	0,2
Jakość obsługi turystycznej	15,3	42,2	16,3	0,5	0,1
Toalety publiczne	10,7	41,6	25,6	5,3	1,5
Imprezy kulturalne masowe	32,4	29,6	11,9	0,7	0,3
Bezpieczeństwo	16,3	43,6	24,9	4,4	1,5
Czystość na ulicach	11,8	38,3	28,3	9,4	3,9
Dostęp do bankomatów	22,6	39,6	11,8	0,7	0,1
Gastronomia	32,0	51,0	9,2	0,6	0,1
Bazę noclegową	21,7	40,8	14,4	0,5	0,1
Informacja turystyczna	12,7	44,1	17,7	0,9	0,1
Życzliwość mieszkańców	34,5	45,1	10,4	0,8	0,2
Oznakowanie turystyczne	15,1	45,4	16,6	1,5	0,1
Atmosfera miejscowości	55,6	34,1	5,6	0,3	0,2
Usługi przewodnickie	10,9	26,2	14,3	0,6	0,3
Dojazd do miejscowości	19,4	43,8	23,5	3,4	1,3
Transport lokalny	14,0	37,9	21,4	3,1	0,9
Możliwość płatności kartą kredytową	24,9	35,9	8,9	0,1	0,1
Dostęp do Internetu	22,0	31,7	10,9	0,5	0,2
Wydarzenia kulturalne	25,5	24,8	11,7	0,7	0,2

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

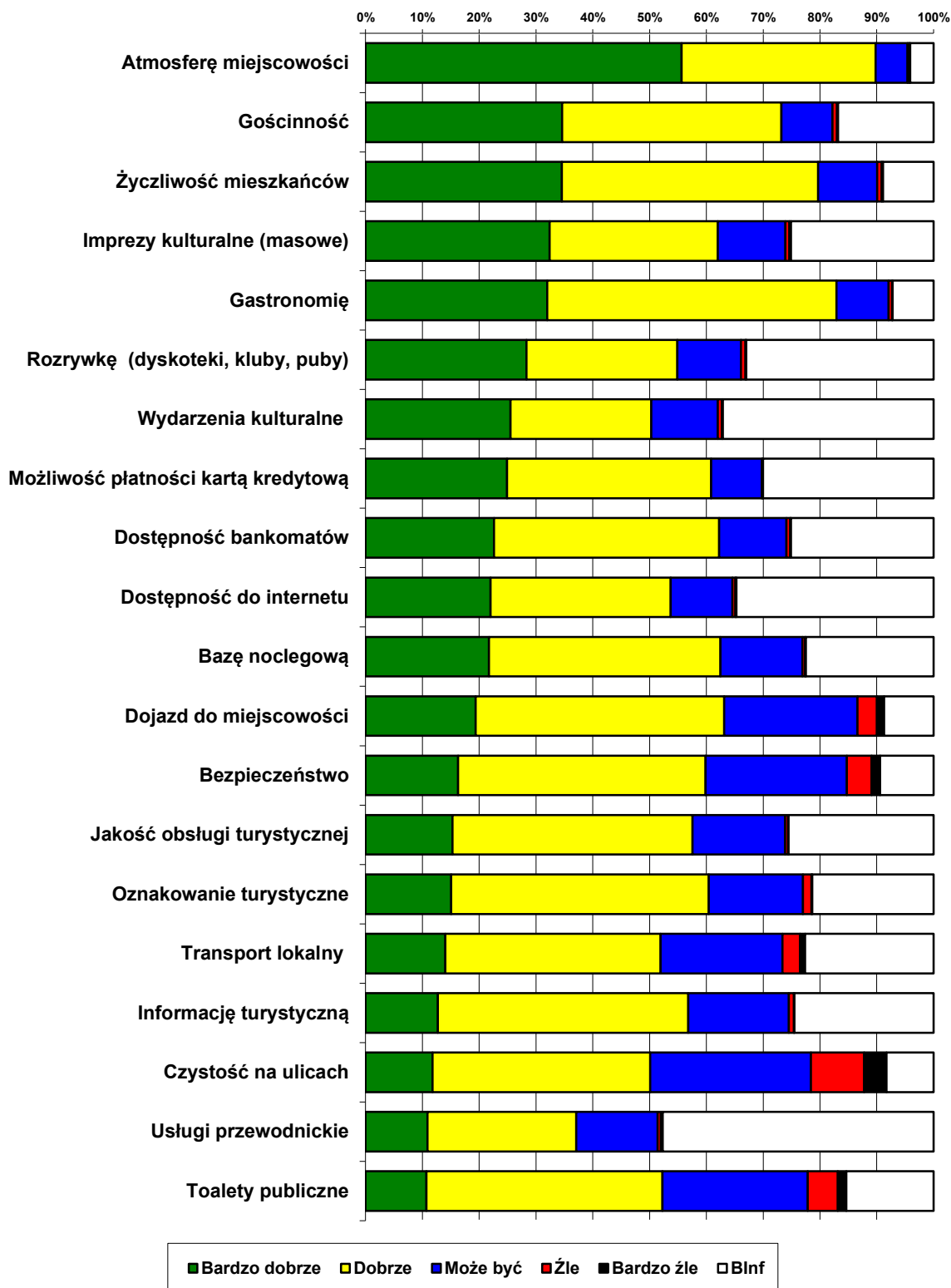


*Rysunek 92. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych w roku 2009*

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



**Rysunek 93.** Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych w roku 2009 (ranking)

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

## Rozdział XIII. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości usług

Odwiedzający Kraków w 2011 roku, jak w poprzednich latach, wyrażali swoją opinię na temat wysokości cen w stosunku do jakości świadczonych usług, korzystając z trzystopniowej skali ocen: ceny niskie, odpowiednie, wysokie z pozostawioną możliwością niewyrażania opinii.

Nieziennie goście zagraniczni i krajowi najchętniej wyrażali swoją opinię dotyczącą stosunku cen do jakości świadczonych usług gastronomicznych oraz noclegowych. Bez względu na deklarowany cel przyjazdu te podstawowe w turystyce usługi podlegają bacznej obserwacji gości zarówno z nich korzystających jak i tych, którzy z nich rezygnują, a wskaźnik braku opinii w zakresie cen i usług gastronomicznych (5-6%) i noclegowych (12-15%) kształtuje się w kolejnych już badaniach na bardzo niskim poziomie.

Dla 62% gości zagranicznych w 2011 r. ceny usług noclegowych były odpowiednie w stosunku do ich jakości, choć należy odnotować 5% spadek w stosunku do 2010 roku. W tej grupie badanych gości nie zmienił się poziom wyrażanych opinii, że ceny świadczonych usług noclegowych są za wysokie (10%) oraz praktycznie bez zmian pozostała ilość odpowiedzi, że ceny usług są niskie (16%). W opinii gości krajowych na temat cen usług noclegowych, po pogorszeniu wszystkich ocen w 2010 roku, w 2011 roku odnotowano jedynie 4% wzrost w opinii, że ceny są wysokie.

Po raz kolejny badania wykazały, że wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych usług gastronomicznych w opinii gości zagranicznych jest odpowiednia. Uważa tak prawie 58% badanych, chociaż podkreślić należy, że ilość takich opinii obniżyła się o 6% w porównaniu do 2010 roku i wróciła do poziomu z 2009 roku. Na uwagę zasługuje jeszcze wzrost o 7% w ilości odpowiedzi, że ceny usług gastronomicznych są wysokie. Pozostałe wskazania utrzymały się na podobnym poziomie jak w 2009 i 2010 roku. Inne wskaźniki są porównywalne ze wskaźnikami z lat 2009 oraz 2010 i możemy odnotować pewną stabilizację oceny.

Zdaniem gości zagranicznych jak i krajowych usługi rozrywkowe (dyskoteki, puby, kluby) mają odpowiednią cenę w stosunku do ich jakości. Liczba wskazań ceny odpowiedniej do jakości świadczonych usług utrzymała się w grupie badanych gości zagranicznych na tym samym poziomie co w 2010 roku, a w grupie gości krajowych spadła o 6%, to jest do poziomu 40%. Z tej formy usług w 2011 roku tak jak w 2010 roku korzystali równie często goście krajowi i zagraniczni. Odnotować możemy jednak ponowny wzrost opinii gości krajowych, że ceny są za wysokie - 20% w stosunku do 18% w 2010 roku - i po raz pierwszy 5% wzrost takich opinii wyrażanych przez gości zagranicznych, chociaż w dalszym ciągu poziom tych ocen nie jest wysoki i wynosi tylko 9%.

W 2011 roku znacznym zmianom uległa opinia gości zagranicznych i krajowych na temat cen w stosunku do jakości oferty krakowskich muzeów. W obu badanych grupach wzrosła ilość osób udzielających odpowiedzi, przy czym goście zagraniczni udzielili ich aż o 10% więcej niż w 2010 roku. Chociaż w dalszym ciągu ceny zdecydowanie uznawane są za odpowiednie przez gości zagranicznych 54%, to o 9 punktów procentowych spadła ilość takich wskazań wśród gości krajowych (z 49% w 2010 r. do 40% w 2011 r.). O ile jeszcze w 2010 roku goście zagraniczni tylko w znikomym procencie (3%) uznawali ceny w muzeach za wysokie, o tyle w 2011 roku odsetek ten wzrósł o 11%. Również wśród gości krajowych opinie takie wzrosły o 13%, czyli osiągnęły znaczący poziom 30%. Jednocześnie w obu badanych grupach obniżyła się ilość odpowiedzi, że ceny w krakowskich muzeach są niskie.

Kino, teatr i imprezy masowe w dalszym ciągu nie stanowią preferowanej formy spędzania czasu i są najrzadziej poddawane ocenie zarówno przez gości zagranicznych jak i krajowych. Odnotowując znaczącą poprawę ilości odpowiedzi wśród gości zagranicznych, stwierdzić należy, że poziom ten nie przekroczył 50% ankietowanych. Jeżeli goście wyrażają opinię, to zgodnie wskazują, że ceny są odpowiednie i jedynie większy odsetek gości krajowych niż zagranicznych wskazuje ceny tych usług w stosunku do jakości świadczeń jako wysokie.

Transport lokalny i ceny usług transportowych w 2011 roku były stosunkowo często poddawane ocenie gości. O ile w poprzednim roku ceny nie budziły zastrzeżeń gości w obu badanych grupach, o tyle w aktualnych badaniach zdecydowanie spadła aprobata cen wśród gości krajowych (do 38% z 54% w 2010 roku). Przez gości zagranicznych ceny transportu lokalnego w dalszym ciągu uznawane są za odpowiednie (44%) i niskie (22%), a dla gości krajowych są one odpowiednie (38%) i wysokie (30%).

Opinia gości zagranicznych i krajowych na temat cen za usługi przewodnickie w stosunku do ich jakości po raz pierwszy od kilku lat uległa pewnym zmianom. Przede wszystkim aż o 16% wzrósł odsetek gości zagranicznych udzielających odpowiedzi. Dla tej grupy badanych ceny usług przewodnickich są odpowiednie (48% w 2011 r. w stosunku do 40% w 2010 r. ), ale o 5% wzrósł odsetek opinii, że ceny są wysokie. Wśród gości krajowych również dominuje opinia, że ceny są odpowiednie (29%), ale i tu odnotować należy kilkuprocentowy spadek (34%). W obu badanych grupach wzrósł w 2011 roku odsetek opinii wskazujących, że ceny usług przewodnickich są wysokie.

Baza sportowo-rekreacyjna Krakowa jest równie rzadko oceniana przez gości krajowych i zagranicznych jak kina i teatry. Goście poddający ocenie jakość usług w stosunku do cen w zdecydowanej większości w obu badanych grupach wskazywali, że ceny za usługi są odpowiednie. Za istotne należy uznać, że do 16% wzrosła wśród gości krajowych ilość wskazań, że ceny te są wysokie.

Analizując opinie na temat cen poszczególnych usług w stosunku do poziomu świadczeń, po raz kolejny można przyjąć, że większość cen jest uważanych za odpowiednie w stosunku do jakości świadczeń, a opinia tylko w wybranych sferach usług uległa zmianom.

**Tabela 51.** Ocena wysokości cen w stosunku do jakości świadczonych usług dokonana przez odwiedzających Kraków w latach 2005, 2006, 2008-2011 (w %)

Ocena		Transport lokalny	Teatr, kino	Przewodnik	Noclegi	Muzea	Imprezy	Gastronomia	Kluby, dyskoteki, puby	Baza sportowo-rekreacyjna
<b>2011</b>										
Brak oceny	Zagr.	26,9	53,0	29,8	12,0	19,1	34,5	5,1	28,5	56,3
	Kraj.	23,1	44,0	49,9	15,0	26,2	38,4	6,1	36,8	45,3
Ceny niskie	Zagr.	22,1	9,4	11,0	15,7	12,5	10,4	24,5	17,2	7,4
	Kraj.	8,1	4,9	1,9	2,7	3,5	3,9	6,1	2,5	2,4
Ceny odpowiednie	Zagr.	44,5	32,9	48,1	61,9	54,2	45,3	57,8	45,5	31,4
	Kraj.	38,3	34,9	29,2	35,1	40,7	37,0	48,5	40,2	36,0
Ceny wysokie	Zagr.	6,5	4,7	11,1	10,4	14,2	9,8	12,6	8,8	4,9
	Kraj.	30,5	16,3	19,0	47,2	29,6	20,7	39,3	20,4	16,4

Ocena		Transport lokalny	Teatr, kino	Przewodnik	Noclegi	Muzea	Imprezy	Gastronomia	Kluby, dyskoteki, puby	Baza sportowo rekreacyjna
<b>2010</b>										
Brak oceny	Zagr.	26,9	65,7	46,2	9,1	30,6	50,6	5,7	32,4	63,1
	Kraj.	22,0	46,9	51,6	20,2	28,5	40,6	4,7	32,3	49,7
Ceny niskie	Zagr.	22,2	8,6	8,6	14,1	23,7	11,7	24,9	16,9	8,7
	Kraj.	4,5	3,4	1,5	1,3	5,4	4,1	3,3	2,9	3,1
Ceny odpowiednie	Zagr.	46,8	23,7	39,5	66,9	42,9	34,8	63,6	46,9	26,2
	Kraj.	54,0	35,2	33,8	35,4	49,3	42,1	63,4	46,1	36,2
Ceny Wysokie	Zagr.	4,1	2,0	5,6	9,9	2,8	2,9	5,8	3,8	2,0
	Kraj.	19,5	14,6	13,2	43,0	16,8	13,3	28,5	18,7	11,0

Ocena		Transport lokalny	Teatr, kino	Przewodnik	Noclegi	Muzea	Imprezy	Gastronomia	Kluby, dyskoteki, puby	Baza sportowo rekreacyjna
<b>2009</b>										
Brak oceny	Zagr.	27,7	66,5	38,6	9,30	27,3	48,9	4,5	35,5	58,1
	Kraj.	41,6	56,2	57,9	30,40	35,0	57,2	9,1	50,0	63,2
Ceny niskie	Zagr.	25,7	8,8	8,9	21,60	21,3	11,8	29,5	29,8	8,7
	Kraj.	6,7	3,3	1,8	3,70	7,1	5,7	2,8	4,7	2,6
Ceny odpowiednie	Zagr.	41,8	22,8	43,1	63,00	47,5	35,6	59,5	40,3	31,5
	Kraj.	36,5	28,9	27,3	39,30	47,8	29,2	58,2	33,9	27,0
Ceny Wysokie	Zagr.	4,9	2,0	9,4	6,1	3,7	3,7	6,60	3,6	1,8
	Kraj.	15,3	11,6	13,0	26,6	10,1	8,0	29,90	11,5	7,2

Ocena		Transport lokalny	Teatr, kino	Przewodnik	Noclegi	Muzea	Imprezy	Gastronomia	Kluby, dyskoteki, puby	Baza sportowo rekreacyjna
<b>2008</b>										
Brak oceny	Zagr.	30,73	68,66	38,95	10,20	22,09	43,24	3,47	32,77	60,37
	Kraj.	39,05	56,80	65,32	34,35	37,33	61,06	8,68	48,45	69,14
Ceny niskie	Zagr.	9,52	2,58	14,34	18,49	15,30	12,44	28,14	19,31	8,09
	Kraj.	2,60	1,66	1,33	0,39	3,98	1,44	1,55	3,82	1,71
Ceny odpowiednie	Zagr.	44,12	23,18	40,45	63,97	46,84	38,75	52,89	36,85	24,47
	Kraj.	40,98	30,37	20,85	33,35	42,31	25,94	42,37	29,65	18,31
Ceny Wysokie	Zagr.	15,36	5,51	6,12	7,21	15,57	5,57	15,43	11,01	7,00
	Kraj.	17,37	11,17	12,44	31,69	16,37	11,56	47,29	17,98	10,79

Ocena		Transport lokalny	Teatr, kino	Przewodnik	Noclegi	Muzea	Imprezy	Gastronomia	Kluby, dyskoteki, puby	Baza sportowo rekreacyjna
<b>2006</b>										
Brak oceny	Zagr.	33,43	78,3	37,83	8,76	40,84	61,71	2,78	57,21	68,89
	Kraj.	27,41	49,77	59,8	24,93	36,98	45,72	2,94	41,67	50,78
Ceny niskie	Zagr.	25,82	5,89	9,78	12,98	18,31	10,52	28,33	20,45	13,4
	Kraj.	3,59	2,39	2,76	3,96	3,68	3,4	2,58	5,89	4,42
Ceny odpowiednie	Zagr.	36,07	14,65	47,43	68,38	37,88	23,92	62,91	20,07	15,48
	Kraj.	41,21	35,42	19,78	36,15	46,64	35,14	58,6	39,01	29,25
Ceny Wysokie	Zagr.	4,59	1,07	4,87	9,78	2,87	3,76	5,89	2,18	2,13
	Kraj.	27,78	12,42	17,66	34,96	12,7	15,73	35,88	13,43	15,55

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Ocena		Transport lokalny	Teatr, kino	Przewodnik	Noclegi	Muzea	Imprezy	Gastronomia	Kluby, dyskoteki, puby	Baza sportowo rekreacyjna
<b>2005</b>										
Brak oceny	Zagr.	47,12	84,58	48,26	7,96	35,54	70,58	4,12	55,15	86,14
	Kraj.	36,09	52,80	58,90	32,12	40,39	52,86	8,76	48,56	63,26
Ceny niskie	Zagr.	19,40	5,33	11,51	12,79	21,32	10,09	26,37	14,36	4,19
	Kraj.	1,74	1,09	0,65	1,69	3,21	3,54	0,93	1,80	1,36
Ceny odpowiednie	Zagr.	27,72	9,45	36,32	66,81	39,16	18,12	60,91	27,86	8,96
	Kraj.	38,49	33,86	30,10	26,29	44,53	37,89	51,77	32,23	25,04
Ceny Wysokie	Zagr.	5,76	0,64	3,91	12,44	3,98	1,21	8,60	2,63	0,71
	Kraj.	23,68	12,25	10,34	39,90	11,87	5,72	38,54	17,42	10,34

Źródło: Opracowanie własne

## Rozdział XIV. Odwiedzane przez respondentów miejsca poza Krakowem

Podobnie jak w latach poprzednich, w pierwszej trójce miejscowości, do których najczęściej wyjeżdżali z Krakowa odwiedzający krajowi i zagraniczni była Wieliczka, Oświęcim i Zakopane (tab. 52). Te pierwsze pozycje w rankingu nie zmieniają się od wielu lat. Tatry, podobnie jak w roku 2010, utrzymały czwartą pozycję. Kolejne miejscowości zanotowały wzrost, a są to miejsca związane z turystyką religijną i osobą, beatyfikowanego w 2011 r., Ojca Świętego Jana Pawła II.

**Tabela 52.** Miejsca poza Krakowem odwiedzane przez respondentów – rozkład procentowy w stosunku do udzielonych odpowiedzi i ranking za lata 2010 i 2011<sup>25</sup>

Miejsca	Odwiedzający krajowi – udział %		Odwiedzający zagraniczni – udział %		Pozycja w rankingu	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Wieliczka	33,9%	13,6%	51,1%	23,6%	1	1
Oświęcim	12,6%	7,0%	43,5%	18,1%	2	2
Zakopane	26,6%	12,1%	21,7%	12,5%	3	3
Tatry	10,3%	6,3%	10,3%	8,7%	4	4
Wadowice	10,2%	6,8%	4,5%	3,7%	6	5
Częstochowa	5,5%	3,4%	4,6%	3,7%	9	6
Kalwaria Zebrzydowska	7,4%	4,6%	3,1%	3,0%	10	7
Pieniny (spływ Dunajcem, Czorsztyn, Niedzica)	4,8%	2,1%	9,2%	4,1%	5	8
Ojcowski Park Narodowy (Ojców, Pieskowa Skala)	12,1%	3,7%	2,6%	3,0%	8	9
Warszawa	1,3%	0,9%	11,0%	3,6%	7	10
Niepołomice	3,3%	1,9%	2,5%	2,4%	12	11
Bochnia	3,0%	1,9%	1,0%	0,9%	14	12
Bukowina Tatrzańska	-*	2,3%	-	0,3%	-	13
Inwałd	-	1,4%	-	0,8%	-	13
Wrocław	1,1%	0,5%	3,5%	1,0%	13	14
Słowacja	2,5%	1,9%	0,5%	0,2%	17	15
Krynica Zdrój	-	1,2%	-	0,4%	-	16
Nowy Sącz	-	1,2%	-	0,4%	-	16
Nowy Targ	-	1,2%	-	0,3%	-	16
Czechy	1,9%	0,2%	1,4%	0,8%	15	17

\*obszar nie występował bądź osiągnął w 2010 r. pozycję w rankingu poniżej pierwszej dwudziestki

Źródło: Opracowanie własne

<sup>25</sup> Respondent mógł wskazać maksymalnie 3 miejsca.

Wśród destynacji turystycznych będących na dalszych miejscach w rankingu, większe spadki odnotowały Pieniny, Warszawa i Czechy. W pierwszej dwudziestce pojawiło się kilka nowych miejscowości, m.in. Bukowina Tatrzańska, Inwałd, czy Nowy Sącz. Wyższe niż w ubiegłym roku miejsca w rankingu odnotowały Niepołomice, Bochnia i Słowacja.

Należy zauważyć, że podobnie jak w latach poprzednich, wystąpiły różnice w odpowiedziach udzielonych przez odwiedzających krajowych i zagranicznych. Patrząc na całość rozkładu należy zauważyć, że wszystkie destynacje były rzadziej wskazywane przez respondentów, co jest związane z faktem, że w 2011 r. było wymienionych znacznie więcej miejsc. Podobnie jak w roku ubiegłym, odwiedzający zagraniczni częściej niż Polacy podążali w 2011 r. do Wieliczki, Oświęcimia, w Pieniny oraz do Warszawy. Z kolei Polacy znacznie częściej udawali się do Wadowic, Kalwarii Zebrzydowskiej, Białki Tatrzańskiej, Krynicy Zdrój, Nowego Sącza, Nowego Targu czy na Słowację.

## Rozdział XV. Atrakcje w Krakowie wskazywane przez respondentów

Lista tegorocznych wskazań respondentów dotyczących atrakcji turystycznych Krakowa uległa niekiedy sporym zmianom w porównaniu z rokiem poprzednim (tab. 53).

*Tabela 53.54 Atrakcje turystyczne w Krakowie wskazywane przez odwiedzających krajowych i zagranicznych wraz z rankingiem odpowiedzi (lata 2010-2011).*

Atrakcje w Krakowie	Odwiedzający krajowi – udział %		Odwiedzający zagraniczni – udział %		Pozycja w rankingu	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Rynek Główny (Stare Miasto, Droga Królewska)	72,7%	55,2%	62,9%	47,6%	1	1
Wawel (Komnaty, Katedra, Dzwon Zygmunta, smok)	41,6%	35,2%	53,6%	59,1%	2	2
Dzielnica Kazimierz (synagogi, kawiarnie, koncerty itd.)	24,7%	19,0%	31,4%	23,9%	3	3
Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Łagiewnikach	13,9%	12,5%	4,0%	12,4%	5	4
Sukiennice	7,4%	12,7%	6,5%	11,2%	6	5
Muzeum Podziemia Rynku Głównego	-*	8,8%	-	13,8%	-	6
Bazylika Mariacka (w tym ołtarz Wita Stwosza)	9,1%	10,2%	13,9%	9,1%	4	7
Rzeka Wisła (Bulwary Wiślane)	3,5%	6,2%	2,2%	4,9%	10	8
Galeria Krakowska (centrum handlowe)	8,0%	8,6%	1,7%	1,2%	7	9
Barbakan (w tym Brama Floriańska)	1,8%	3,9%	2,2%	5,3%	15	10
Nowa Huta (pl. Centralny, szlak socrealizmu i in.)	3,7%	3,9%	6,1%	4,1%	8	11
Festiwal Kultury Żydowskiej	-	1,8%	-	3,3%	-	12
Planty	4,1%	3,7%	1,2%	1,1%	11	13
Fabryka Schindlera	0,4%	1,1%	5,9%	3,4%	9	14
Las Wolski (Zoo)	3,8%	2,2%	0,3%	1,2%	14	15

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Kopiec Kościuszki	2,2%	1,4%	0,9%	0,9%	17	16
Muzeum Narodowe	-	0,9%	-	1,3%	-	17
Park Wodny	2,7%	1,8%	0,9%	0,2%	16	18
Muzeum Sztuki Średniowiecznej Erazma Ciołka	-	1,0%	-	1,0%	-	19
Bazylika Bożego Ciała	-	1,0%	-	0,9%	-	20

*\*obszar nie występował bądź osiągnął w 2009 r. pozycję w rankingu poniżej 20 miejsca*

Źródło: Opracowanie własne

Podobnie jak w latach poprzednich respondenci najczęściej wskazywali Rynek Główny, Wawel i Kazimierz jako największe atrakcje turystyczne miasta. Na kolejnych miejscach nastąpiły przesunięcia. Wzrosło zainteresowanie Sanktuarium Bożego Miłosierdzia, co zapewne związane było z beatyfikacją Ojca Świętego Jana Pawła II, oraz Barbakanem. Spadły wskazania dotyczące Bazyliki Mariackiej, Nowej Huty, czy Fabryki Schindlera. Na bardzo wysokiej pozycji pojawiło się w tym roku po raz pierwszy Muzeum w Podziemiach rynku Głównego w Krakowie. Stosunkowo dużo wskazań otrzymał też Festiwal Kultury Żydowskiej.

W przypadku kilku atrakcji turystycznych Krakowa widoczne są dysproporcje w odpowiedziach pomiędzy odwiedzającymi krajowymi i zagranicznymi. Zauważalne są wyższe wskaźniki odpowiedzi odwiedzających zagranicznych w porównaniu z Polakami w przypadku: Wawelu, Kazimierza, Muzeum w Podziemiach Rynku Głównego. Z kolei zdecydowanie wyższe wskaźniki odpowiedzi odwiedzających krajowych dotyczyły Galerii Krakowskiej. Warte odnotowania jest wyrównanie proporcji między oba segmentami w przypadku Sanktuarium Bożego Miłosierdzia.

W bieżącym roku, podobnie jak w latach poprzednich respondenci wskazali kilkaset atrakcji turystycznych Krakowa.

## Rozdział XVI. Potencjalne produkty turystyczne Krakowa

Odpowiedzi udzielone przez odwiedzających krajowych i zagranicznych dotyczące potencjalnych produktów turystycznych Krakowa podzielono na trzy kategorie. W pierwszej grupie znalazły się typy obiektów, z którymi respondenci wiąźali przyszły program pobytu w mieście (tab. 55).

**Tabela 55. Zainteresowanie produktami turystycznymi Krakowa podczas następnego pobytu, według typów obiektów (dane z 2010 i 2011 r.)**

Rodzaj obiektu	Odwiedzający krajowi – udział %		Odwiedzający zagraniczni – udział %		Suma		Ranking	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Teatry	85,7%	87,5%	14,3%	12,5%	100,0%	100,0%	2	1
Puby, knajpki	57,7%	58,0%	42,3%	42,0%	100,0%	100,0%	1	2
Kina	93,8%	100,0%	6,2%	0,0%	100,0%	100,0%	7	3
Muzea	43,2%	59,4%	56,8%	40,6%	100,0%	100,0%	3	4
Kluby	59,1%	79,2%	40,9%	20,8%	100,0%	100,0%	5	5
Obiekty sakralne	46,2%	72,7%	53,8%	27,3%	100,0%	100,0%	8	6
Dyskoteki	57,9%	92,9%	42,1%	7,1%	100,0%	100,0%	6	7
Restauracje	34,8%	50,0%	65,2%	50,0%	100,0%	100,0%	4	8

\*obszar nie występował bądź osiągnął w 2010 r. pozycję w rankingu poniżej 8 miejsca

Źródło: Opracowanie własne

Biorąc pod uwagę pierwszą grupę produktów, czyli rodzaje obiektów, to w stosunku do roku 2010 nastąpiły niewielkie zmiany. Widoczne jest wzmocnienie znaczenia kin a spadek zainteresowania restauracjami. Z punktu widzenia segmentów rynku odwiedzający krajowi zgłaszają zapotrzebowanie w przyszłości na kina, dyskoteki i teatry, a goście z zagranicy bardziej wskazują na restauracje, puby i muzea.

Podobnie jak w roku poprzednim, czynności, które respondenci chcieliby podczas następnej wizyty w Krakowie wykonywać to: „zwiedzanie”, „bawienie się, imprezowanie, rozrywka”, „odpoczynek, relaks”, „zakupy”, „uczestnictwo w wydarzeniach kulturalnych” oraz „spotkania towarzyskie”. Ciekawą kategorią, która została wskazana po raz pierwszy w bieżącym roku przez pewną grupę respondentów było „pielgrzymowanie”.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Trzecia grupa wyodrębnionych odpowiedzi związana była ze wskazaniem konkretnych miejsc, które w przyszłości znalazłyby się w kręgu zainteresowań turystycznych. I tak w bieżącym roku najczęściej pojawiło się Muzeum w Podziemiach Rynku Głównego, oraz – w dalszej kolejności – Wawel, Rynek i Park Wodny.

## Rozdział XVII. Rekomendacja Krakowa znajomym

Podobnie jak w latach ubiegłych ogólna ocena pobytu w Krakowie dokonana zarówno przez odwiedzających krajowych, jak i zagranicznych, była wysoka (tab. 56).

*Tabela 56. Zestawienie odpowiedzi odwiedzających krajowych i zagranicznych dotyczących deklaracji rekomendowania Krakowa według badań w latach 2005–2011.*

Deklaracja	2005		2006		2007		2008	
	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Zagr.	Zagr.	Kraj.	Zagr.
Tak	98%	95%	91%	91%	86%	92%	99%	99%
Nie	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Nie wiem	2%	5%	8%	8%	14%	8%	0%	0%
Brak odpowiedzi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Deklaracja	2009		2010		2011	
	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.
Tak	95%	90%	93%	90%	89%	90%
Nie	0%	0%	0%	1%	1%	1%
Nie wiem	2%	8%	7%	9%	10%	9%
Brak odpowiedzi	3%	2%	0%	0%	0%	0%

Źródło: Opracowanie własne (za rok 2007 dane IPSOS)

Badania bieżące ruchu turystycznego w Krakowie wskazują na stabilną sytuację w ogólnej ocenie miasta, jako destynacji turystycznej. Zauważalny jest jedynie lekki spadek deklaracji wśród odwiedzających krajowych, kosztem wzrostu niepewności. Jak co roku negatywne wskazania dotyczące rekomendacji Krakowa osiągnęły poziom nie wyższy niż 1%.

## Rozdział XVIII. Deklaracja ponownych odwiedzin Krakowa

Tegoroczny rozkład deklaracji respondentów dotyczących ponownego przyjazdu do miasta przedstawia tab. 57.

**Tabela 57. Zestawienie deklaracji ponownych odwiedzin Krakowa w latach 2003–2011, z podziałem na odwiedzających krajowych i zagranicznych**

Deklaracja	2003		2004		2005		2006		2007	
	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.
Na pewno tak	80%	34%	72%	40%	72%	39%	71%	55%	60%	63%
Raczej tak	19%	49%	25%	44%	26%	52%	27%	35%	31%	23%
Nie wiem	–*	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Raczej nie	1%	16%	2%	15%	1%	9%	1%	8%	8%	13%
Na pewno nie	0%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Brak odpowiedzi	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%

Deklaracja	2008		2009		2010		2011	
	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.	Kraj.	Zagr.
Na pewno tak	59%	23%	60%	23%	51%	29%	51%	30%
Raczej tak	30%	42%	31%	42%	41%	36%	37%	43%
Nie wiem	10%	30%	7%	25%	8%	31%	12%	23%
Raczej nie	1%	4%	0%	6%	0%	4%	1%	3%
Na pewno nie	0%	1%	0%	2%	0%	0%	0%	1%
Brak odpowiedzi	0%	0%	2%	2%	0%	0%	0%	0%

\* brak wskazania w ankiecie

Źródło: Opracowanie własne (za rok 2007 dane IPSOS)

W roku 2011 wskaźnik deklaracji ponownych przyjazdów do Krakowa w segmencie odwiedzających krajowych (razem liczone deklaracje pozytywne), osiągnął wysoki poziom blisko 90%. Jednakże należy odnotować tutaj niewielki spadek w stosunku do roku wcześniejszego (o 4 punkty procentowe). Natomiast respondenci zagraniczni częściej niż w ubiegłym roku deklarowali zamiar ponownego przyjazdu, różnica w stosunku do roku 2010 wyniosła aż 8%.

W przypadku odwiedzających zagranicznych widoczny jest spadek niepewności, zaś wśród Polaków kilku procentowy wzrost. Deklaracje negatywne w obu grupach badawczych były wskazywane na podobnym poziomie.

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Biorąc pod uwagę osoby spoza Polski, wskazujące na swoje polskie korzenie, należy zauważyć, że łącznie deklarację „na pewno tak” i „raczej tak” złożyło ponad 87% osób, co stanowiło więcej niż w roku ubiegłym (tab. 58) i więcej niż statystyczny odwiedzający zagraniczny. W segmencie tym spadł również wskaźnik niepewności, co do ponownego przyjazdu.

**Tabela 58.** *Zamiar ponownego przyjazdu do Krakowa ze strony odwiedzających zagranicznych, z uwzględnieniem podziału na osoby z polskimi korzeniami (badania z roku 2010 i 2011)*

Deklaracja przyjazdu Polskie pochodzenie rodziny	Na pewno tak		Raczej tak		Nie wiem		Raczej nie		Na pewno nie		Brak odpowiedzi		Ogółem	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Tak	43,1%	50,5%	28,8%	36,6%	25,5%	12,2%	1,5%	0,6%	0,4%	0,1%	0,7%	0,0%	100,0%	100,0%
Nie	25,6%	26,6%	36,5%	44,7%	32,2%	24,3%	5,0%	3,7%	0,2%	0,7%	0,5%	0,0%	100,0%	100,0%

Źródło: Opracowanie własne

## Rozdział XIX. Prognoza ruchu turystycznego na lata 2012-2013

### 19.1. Prognozy liczby odwiedzających m. Kraków

Podstawą prognoz były szacunki liczby odwiedzających m. Kraków w latach 2003-2011 przedstawione w tab. 59. Prognozy wyznaczono odrębnie dla liczby odwiedzających OGÓŁEM oraz dla liczby odwiedzających KRAJOWYCH. Z uwagi na konieczność bilansowania się wszystkich kategorii, prognozy liczby odwiedzających ZAGRANICZNYCH ustalano na zasadzie różnicy między prognozami odwiedzających ogółem i prognozami odwiedzających krajowych.

**Tabela 59.** Liczba odwiedzających Kraków w latach 2003-2011

Lata	Odwiedzający (mln osób)		
	Ogółem	Krajowi	Zagraniczni
<b>2003</b>	5,500	4,800	0,700
<b>2004</b>	6,400	4,860	1,540
<b>2005</b>	7,100	4,900	2,200
<b>2006</b>	7,500	5,100	2,400
<b>2007</b>	8,060	5,560	2,500
<b>2008</b>	7,450	5,300	2,150
<b>2009</b>	7,300	5,200	2,100
<b>2010</b>	8,150	6,050	2,100
<b>2011</b>	8,600	6,450	2,150

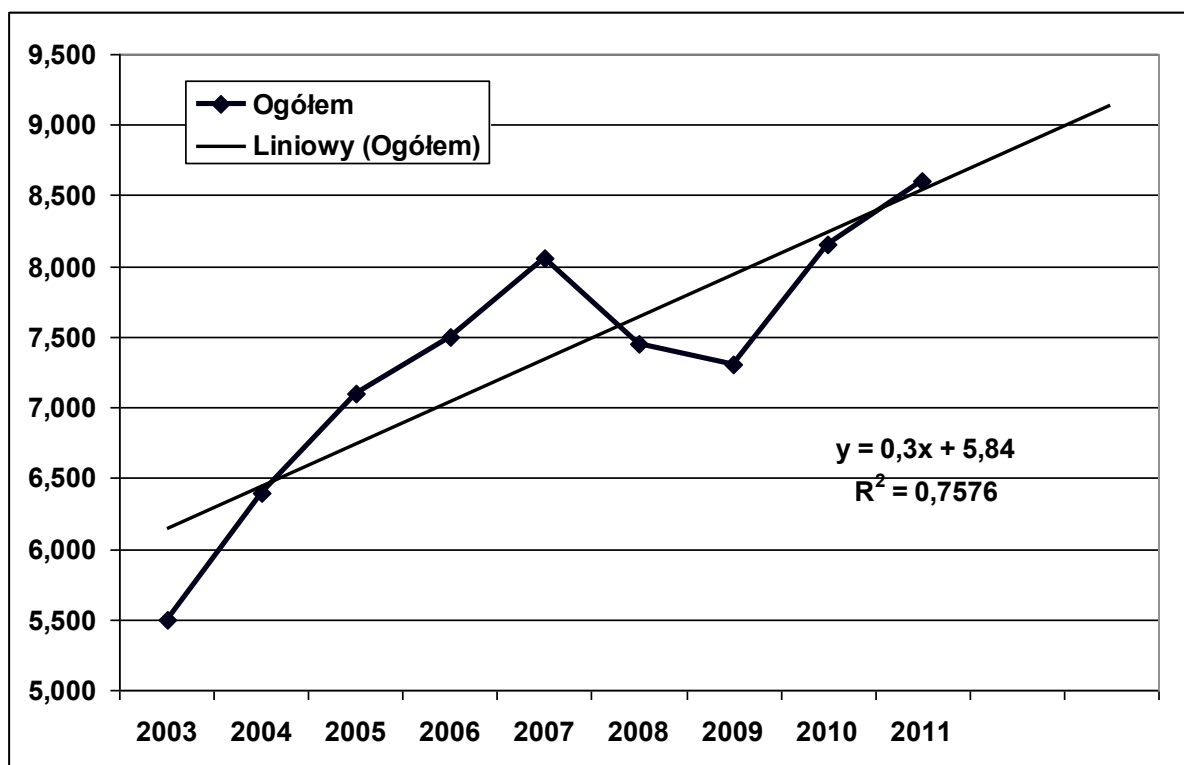
Jako metodę prognozowania wybrano ekstrapolację funkcji trendu dopasowanych do poszczególnych szeregów czasowych. Postać analityczna funkcji trendu dobierana była odpowiednio do przebiegu empirycznych wartości szeregów. W przypadku liczby odwiedzających ogółem była to liniowa funkcja trendu (rys.73) natomiast w przypadku liczby odwiedzających krajowych wybrano dwie funkcje: liniową oraz paraboliczną (rys. 74). Wynikało to z niedoszacowania prognozy liczby odwiedzających krajowych na podstawie liniowej funkcji trendu.

Ponadto wyznaczono trzeci wariant prognoz, w którym prognozy liczby odwiedzających krajowych ustalono na poziomie średniej z prognoz wynikających z funkcji liniowej oraz parabolicznej. Ten wariant prognoz przyjęto jako ostateczny rezultat analizy. Wynikowe prognozy liczby odwiedzających zagranicznych wynikające z tej procedury przedstawione są na rys. 75, natomiast wartości prognoz wraz z ruchomymi indeksami dynamiki podano w tab. 59.

Jak wynika z przytoczonych informacji liczba odwiedzających OGÓŁEM m. Kraków w roku 2012 wzrośnie o 2,8%, natomiast w 2013 roku wzrośnie o 3,4% (w porównaniu z rokiem ubiegłym). Liczba odwiedzających KRAJOWYCH także wzrośnie, przy czym nieznacznie w 2012 roku (o 0,7%) natomiast więcej w roku 2013 (o 4,9%). Prognozy liczby odwiedzających ZAGRANICZNYCH różnią się w zależności od założonej funkcji trendu. W roku 2012 powinien to być wzrost (nawet rzędu 9%) natomiast w 2013 roku możliwy jest spadek tej liczby w porównaniu z rokiem 2012.

**Tabela 60.** Prognozy liczby odwiedzających m. Kraków w latach 2012-2013

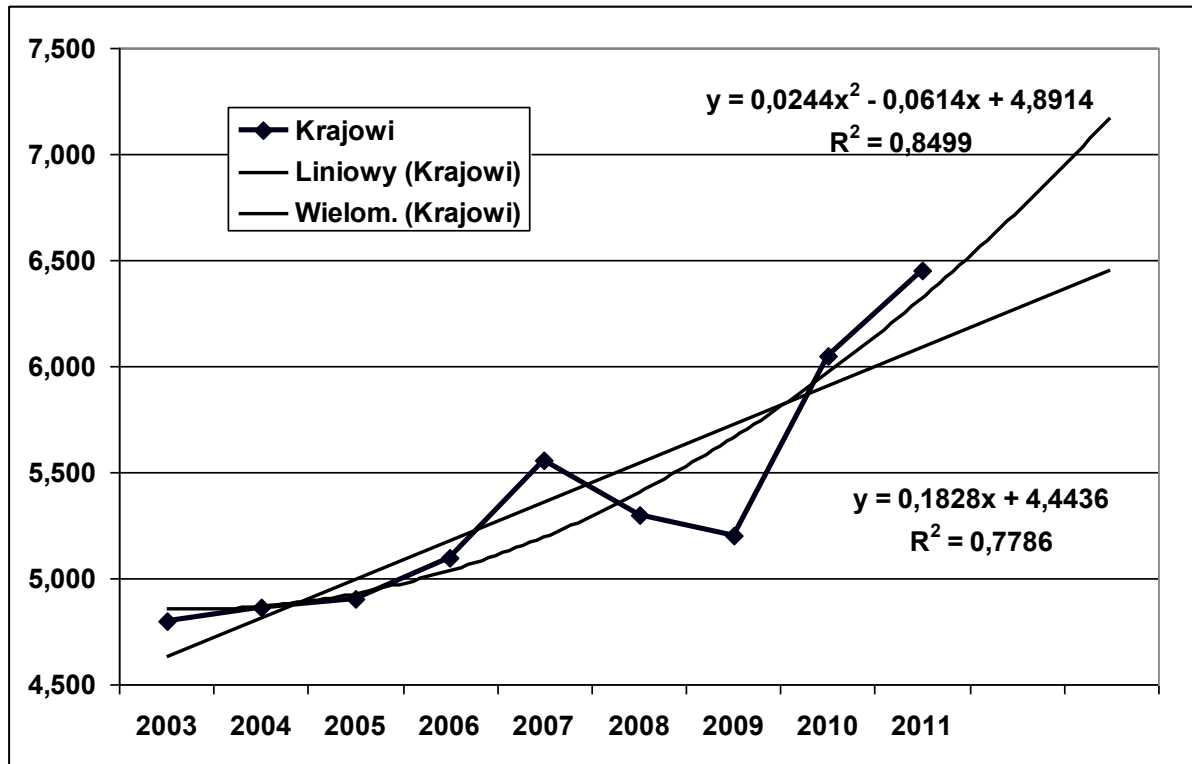
Lata	Odwiedzający		
	Ogółem	Krajowi	Zagraniczni
	LIN	PAR	
2012	8,840	6,717	2,123
2013	9,140	7,168	1,972
	%	%	%
2012	102,8	111,0	101,1
2013	103,4	106,7	92,9
	LIN	LIN	
2012	8,840	6,272	2,568
2013	9,140	6,454	2,686
	%	%	%
2012	102,8	<b>97,2</b>	119,5
2013	103,4	102,9	104,6
	LIN	LIN/PAR	
2012	8,840	6,495	2,346
2013	9,140	6,811	2,329
	%	%	%
2012	102,8	100,7	109,1
2013	103,4	104,9	99,3



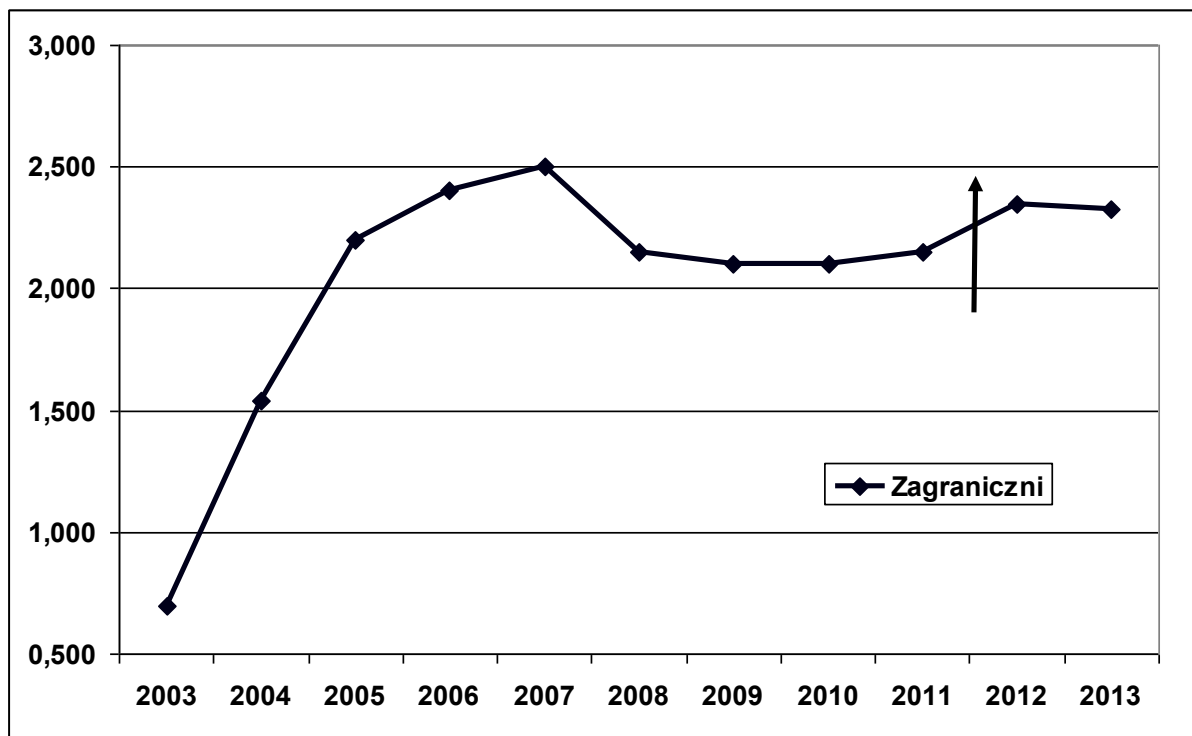
**Rysunek 94.** Szacunkowa liczba ODWIEDZAJĄCYCH OGÓŁEM w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Rysunek 95. Szacunkowa liczba ODWIEDZAJĄCYCH KRAJOWYCH w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013



Rysunek 96. Szacunkowa liczba ODWIEDZAJĄCYCH ZAGRANICZNYCH w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

## 19.2. Prognozy liczby turystów w m. Krakowie

Podobną analizę, przy pomocy analogicznych narzędzi prognoz jak w przypadku liczby odwiedzających m. Kraków, przeprowadzono także dla liczby turystów. Dane szacunkowe tych wielkości dla lat 2003-2011 przytoczono w tab. 60 natomiast wynikowe prognozy – w tab. 61. Na rys. 76-78 przedstawiono kształtowanie się analizowanych wielkości wraz z wynikowymi prognozami. Jedyną różnicą było w tym przypadku zastąpienie parabolicznej funkcji trendu wykorzystanej w segmencie odwiedzających krajowych – funkcją wykładniczą, która okazała się być lepiej dopasowaną do przebiegu liczby turystów krajowych.

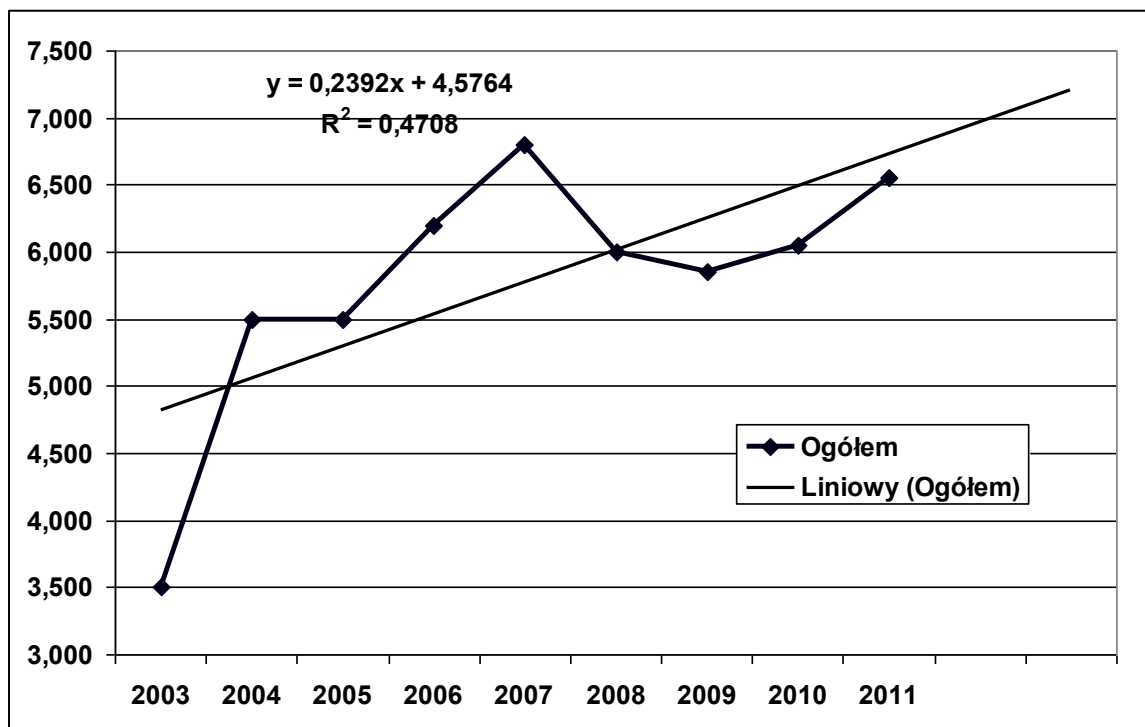
**Tabela 61.** Liczba turystów w m. Krakowie w latach 2003-2011

Lata	Turyci (mln osób)		
	Ogółem	Krajowi	Zagraniczni
<b>2003</b>	3,500	2,820	0,680
<b>2004</b>	5,500	4,000	1,500
<b>2005</b>	5,500	3,400	2,100
<b>2006</b>	6,200	3,900	2,300
<b>2007</b>	6,800	4,340	2,460
<b>2008</b>	6,000	3,900	2,100
<b>2009</b>	5,850	3,900	1,950
<b>2010</b>	6,050	4,050	2,000
<b>2011</b>	6,550	4,500	2,050

W przypadku turystów ogółem w roku 2012 przewiduje się wyższe tempo przyrostu niż było to dla prognoz liczby odwiedzających (6,4% zamiast 2,8%) oraz analogiczne tempo przyrostu w roku 2013 (3,4%). W przypadku prognoz liczby turystów krajowych indeksy dynamiki kształtują się na podobnym poziomie jak dla prognoz liczby odwiedzających i wynoszą odpowiednio - 1,4% w 2012 roku oraz 3,3% w 2013 roku. Zdecydowanie wyższe są natomiast prognozy liczby turystów zagranicznych. Wynikowy indeks dynamiki liczby tych turystów w 2012 roku kształtuje się na poziomie 17% (dla prognoz liczby odwiedzających było to 9%) natomiast w 2013 roku prognoza wzrostu liczby turystycznych jest już mniejsza i kształtuje się na poziomie 3,7%.

**Tabela 62.. Prognozy liczby turystów w m. Krakowie w latach 2012-2013**

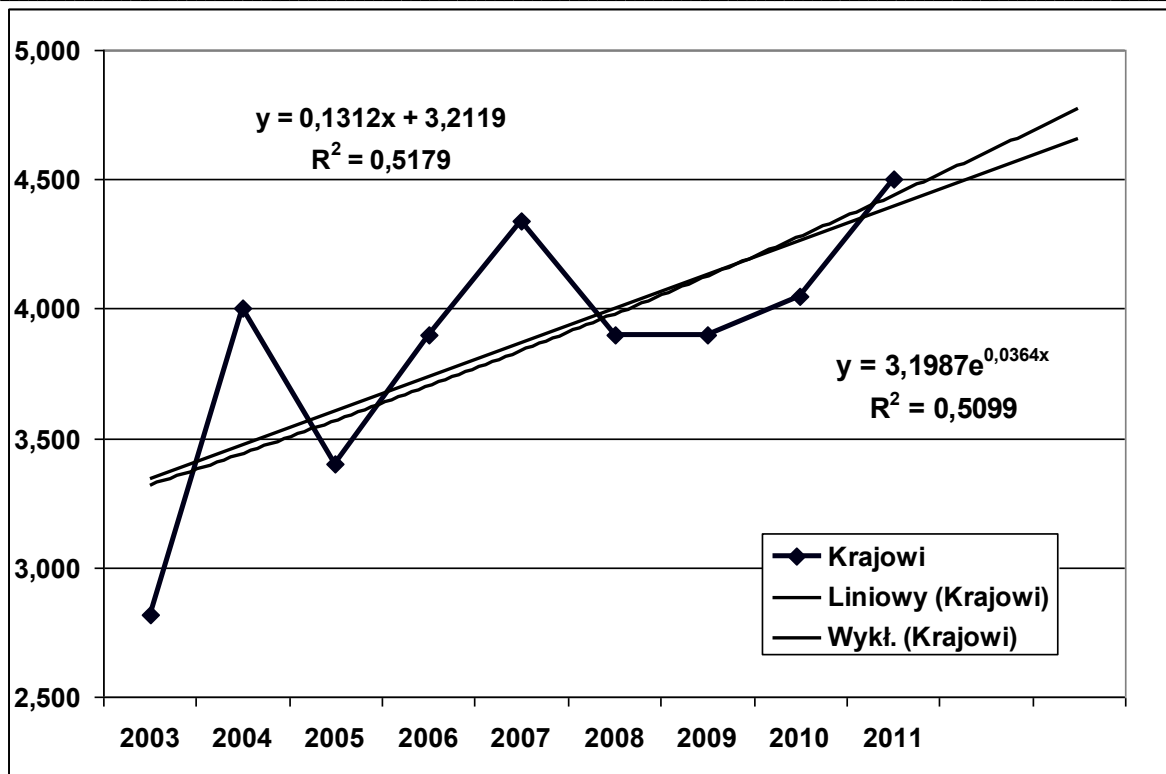
Lata	Turyści (mln osób)		
	Ogółem	Krajowi	Zagraniczni
	LIN	EXP	
2012	6,968	4,603	2,365
2013	7,208	4,774	2,434
	%	%	%
2012	106,4	102,3	115,4
2013	103,4	103,7	102,9
	LIN	LIN	
2012	6,968	4,524	2,445
2013	7,208	4,655	2,553
	%	%	%
2012	106,4	100,5	119,2
2013	103,4	102,9	104,4
	LIN	LIN/EXP	
2012	6,968	4,564	2,405
2013	7,208	4,714	2,493
	%	%	%
2012	106,4	101,4	117,3
2013	103,4	103,3	103,7



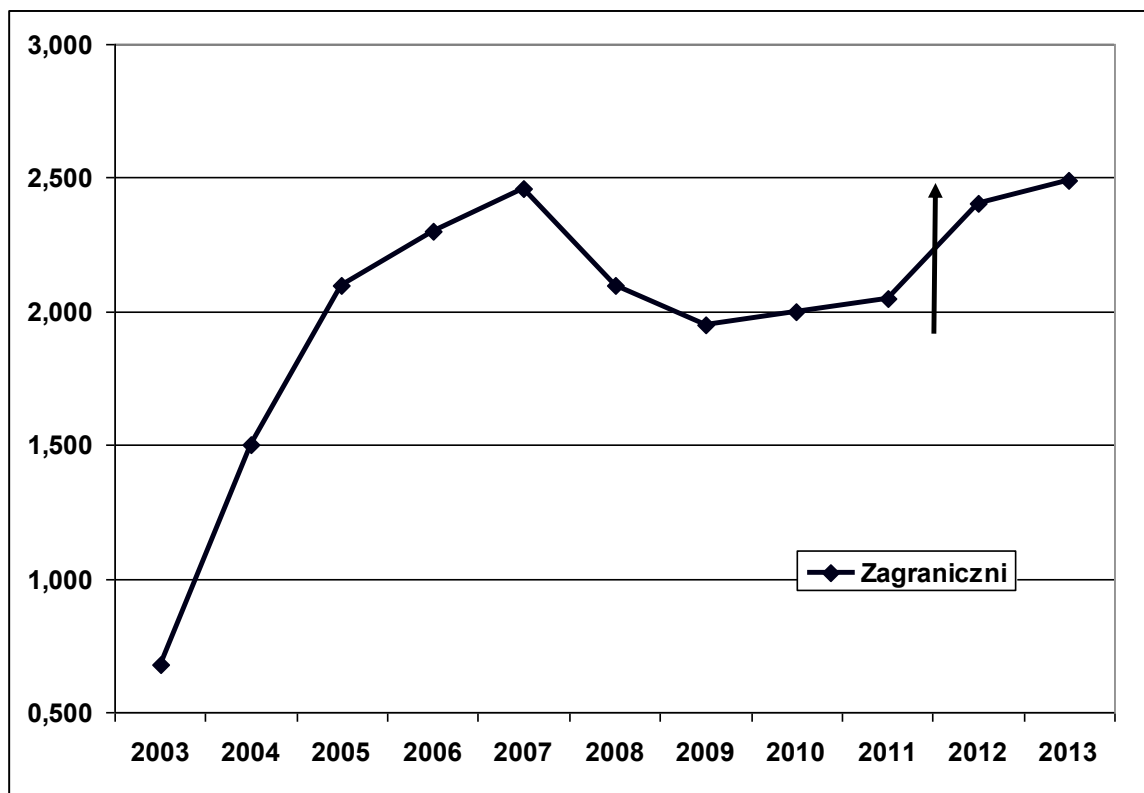
**Rysunek 97. Szacunkowa liczba TURYSTÓW OGÓŁEM w m.Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013**

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



Rysunek 98. Szacunkowa liczba TURYSTÓW KRAJOWYCH w m.Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013



Rysunek 99. Szacunkowa liczba TURYSTÓW ZAGRANICZNYCH w m.Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013.

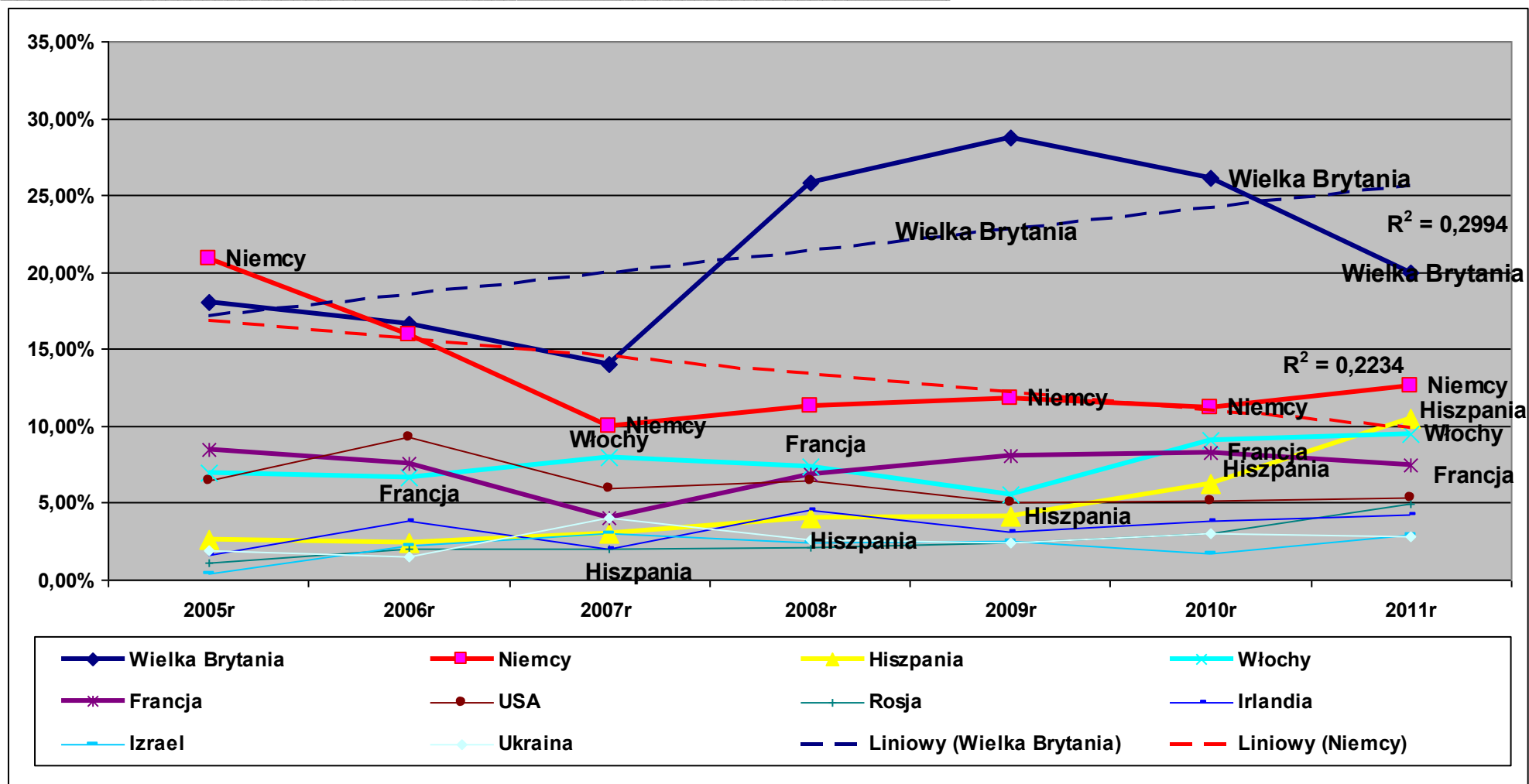
Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

### **19.3. Trendy i prognozy udziałów zagranicznych rynków emisyjnych w przyjazdach do Krakowa**

Zamieszczone w tym podrozdziale wykresy przedstawiają trendy udziałów rynków zagranicznych w przyjazdach do Krakowa. W przyszłości należałoby przeprowadzić oddzielną analizę tendencji rozwojowych sześciu, siedmiu najważniejszych dla Krakowa rynków turystyki przyjazdowej. Jeszcze raz należy zaznaczyć, że wykresy i funkcje na nich opisane przedstawiają trendy udziałów a nie trendy liczby odwiedzających Kraków.



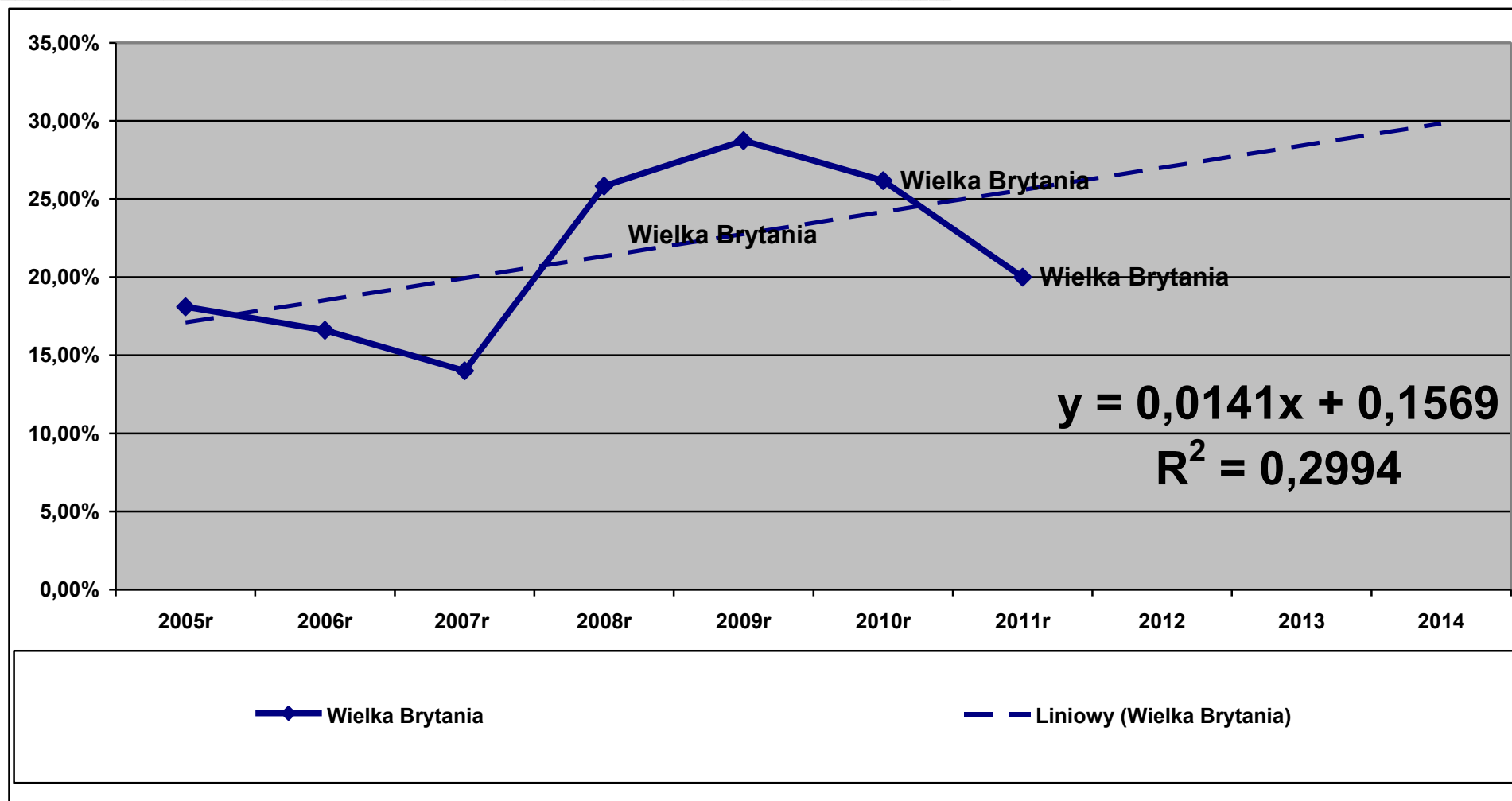


Rysunek 100. Trendy udziałów odwiedzających zagranicznych do Krakowa w/g wybranych państw w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

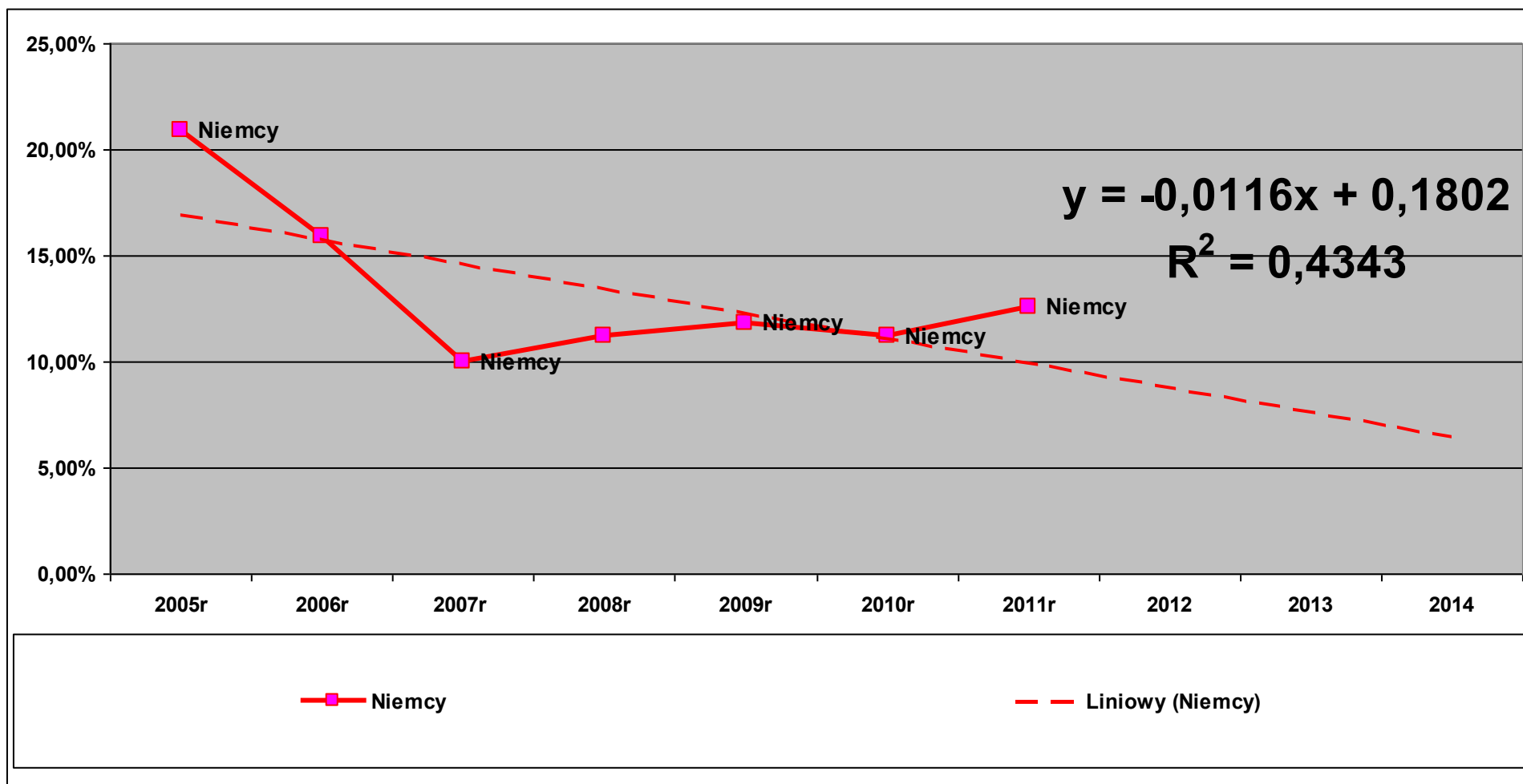


**Rysunek 101.** Trendy udziałów odwiedzających z Wielkiej Brytanii do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

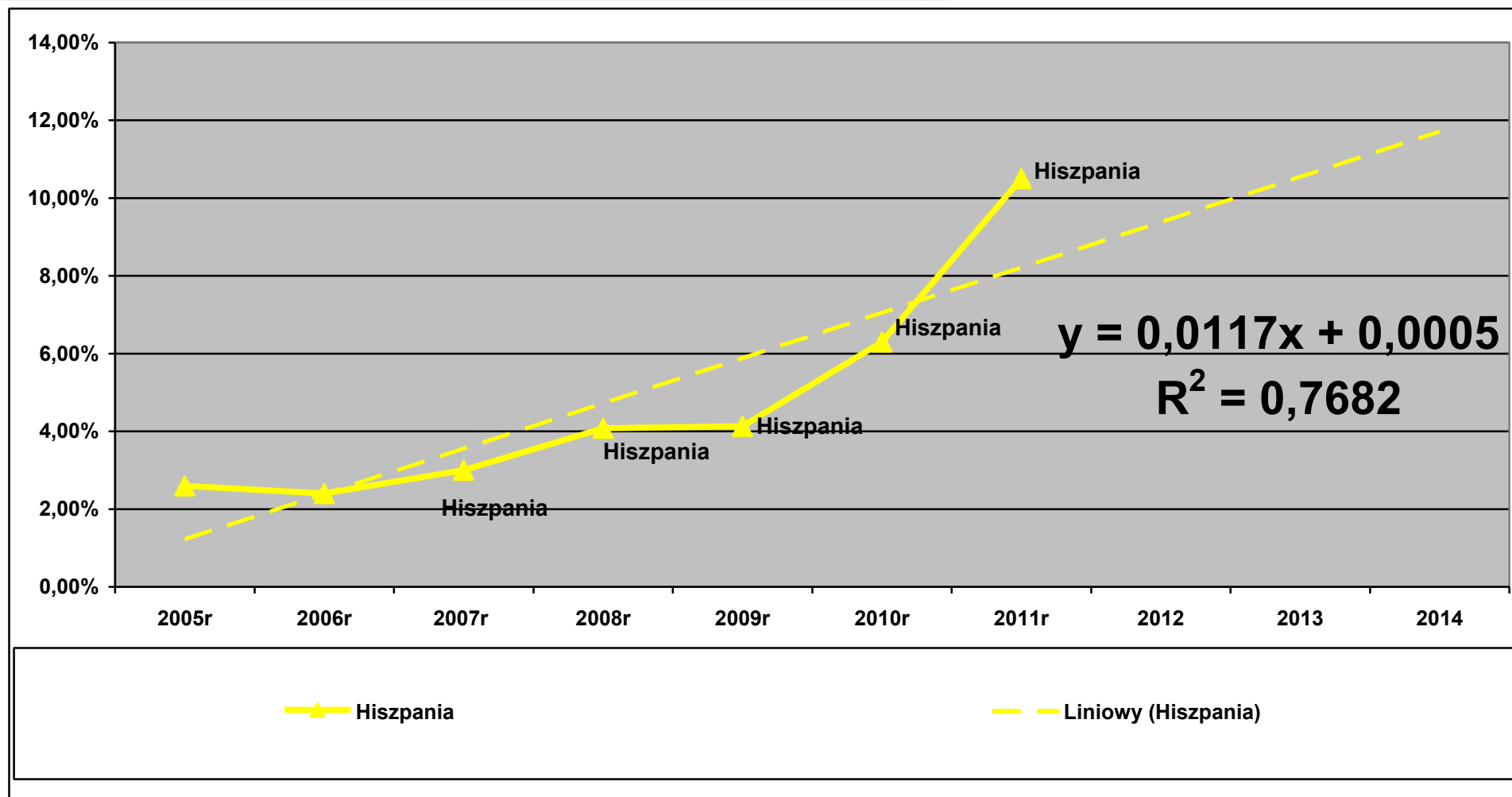


*Rysunek 102. Trendy udziałów odwiedzających z Niemiec do Krakowa w latach 2005 - 2011*

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

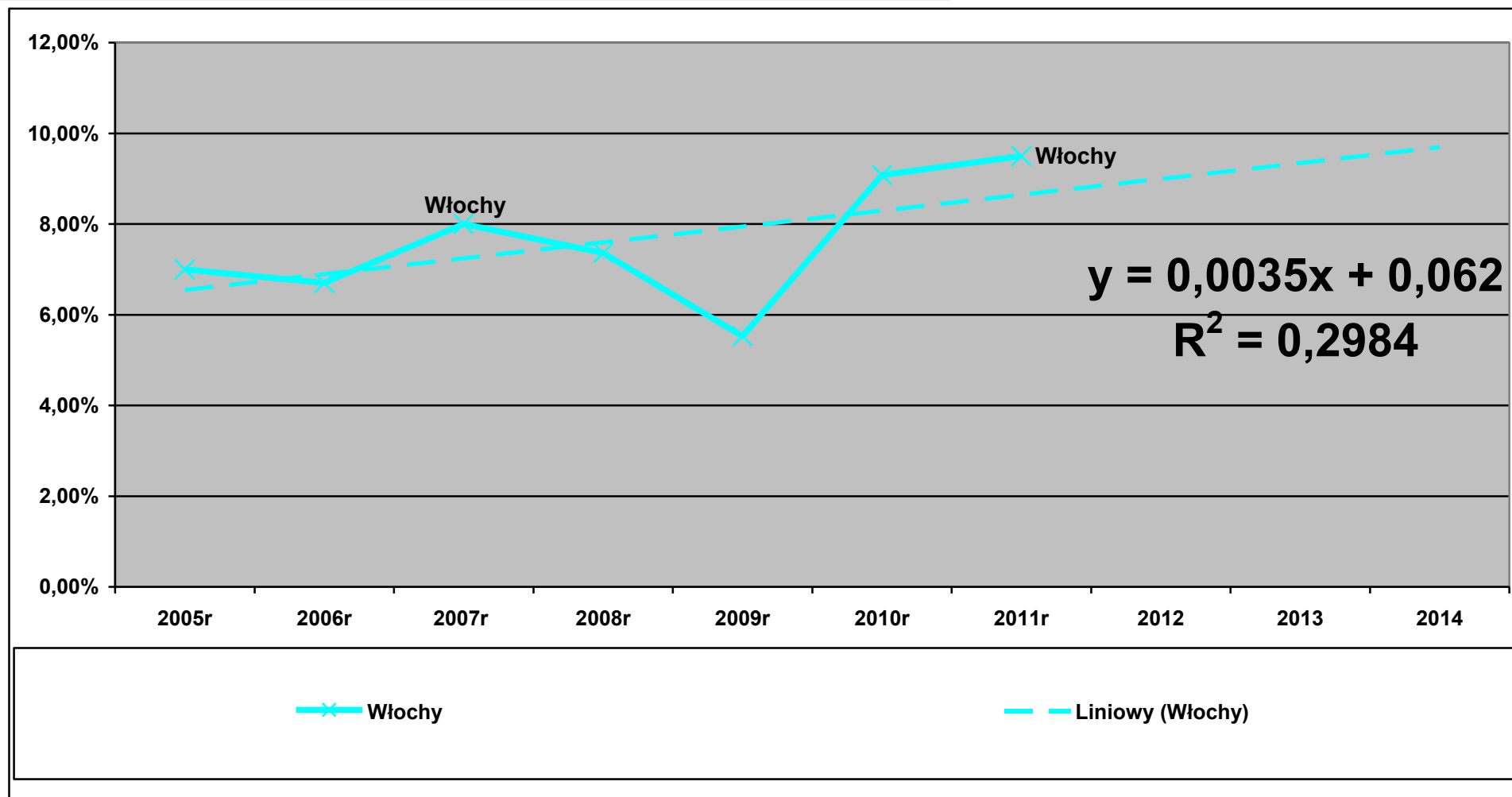


**Rysunek 103.** Trendy udziałów odwiedzających z Hiszpanii do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

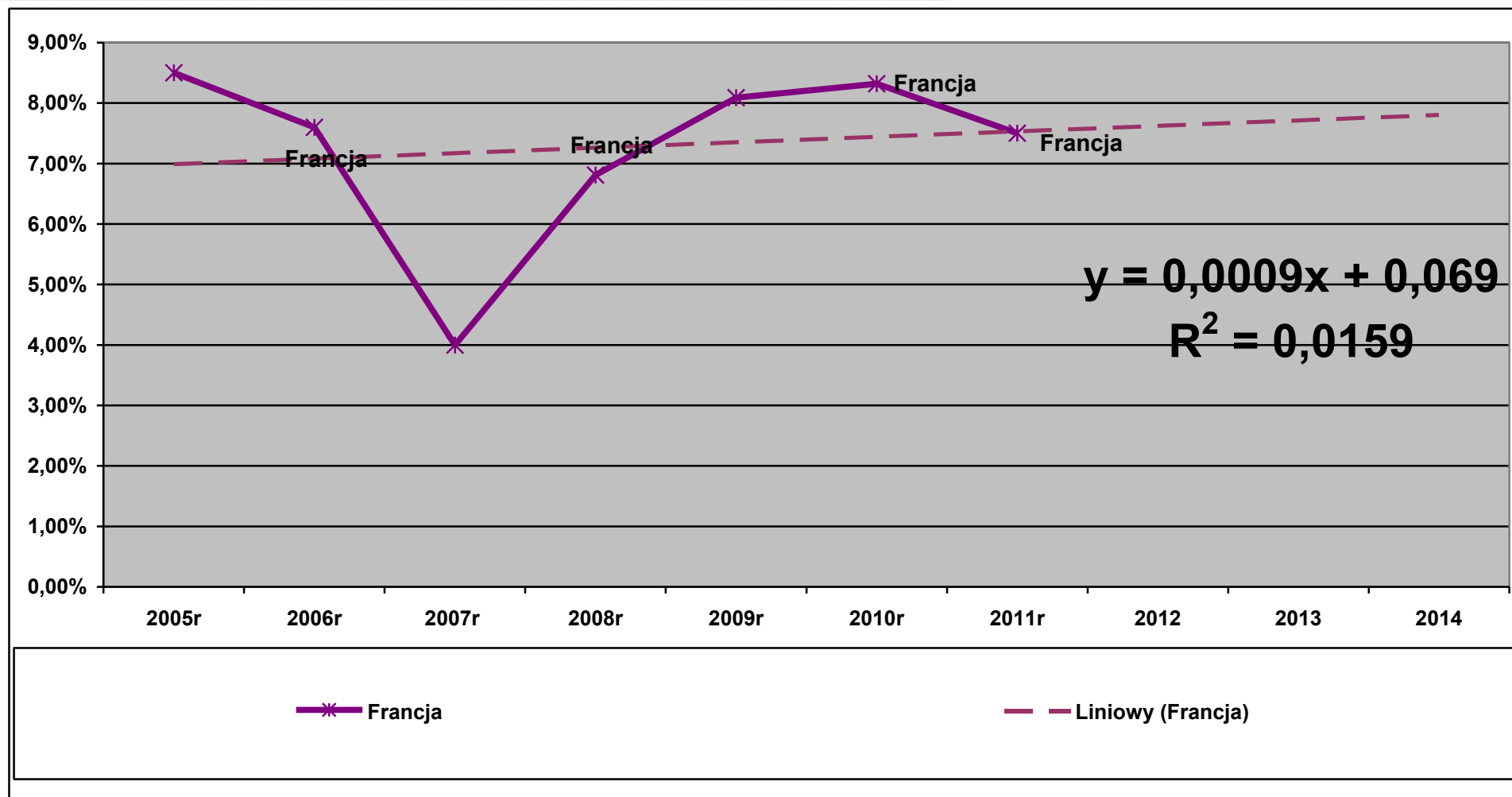


**Rysunek 104.** Trendy udziałów odwiedzających z Włoch do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

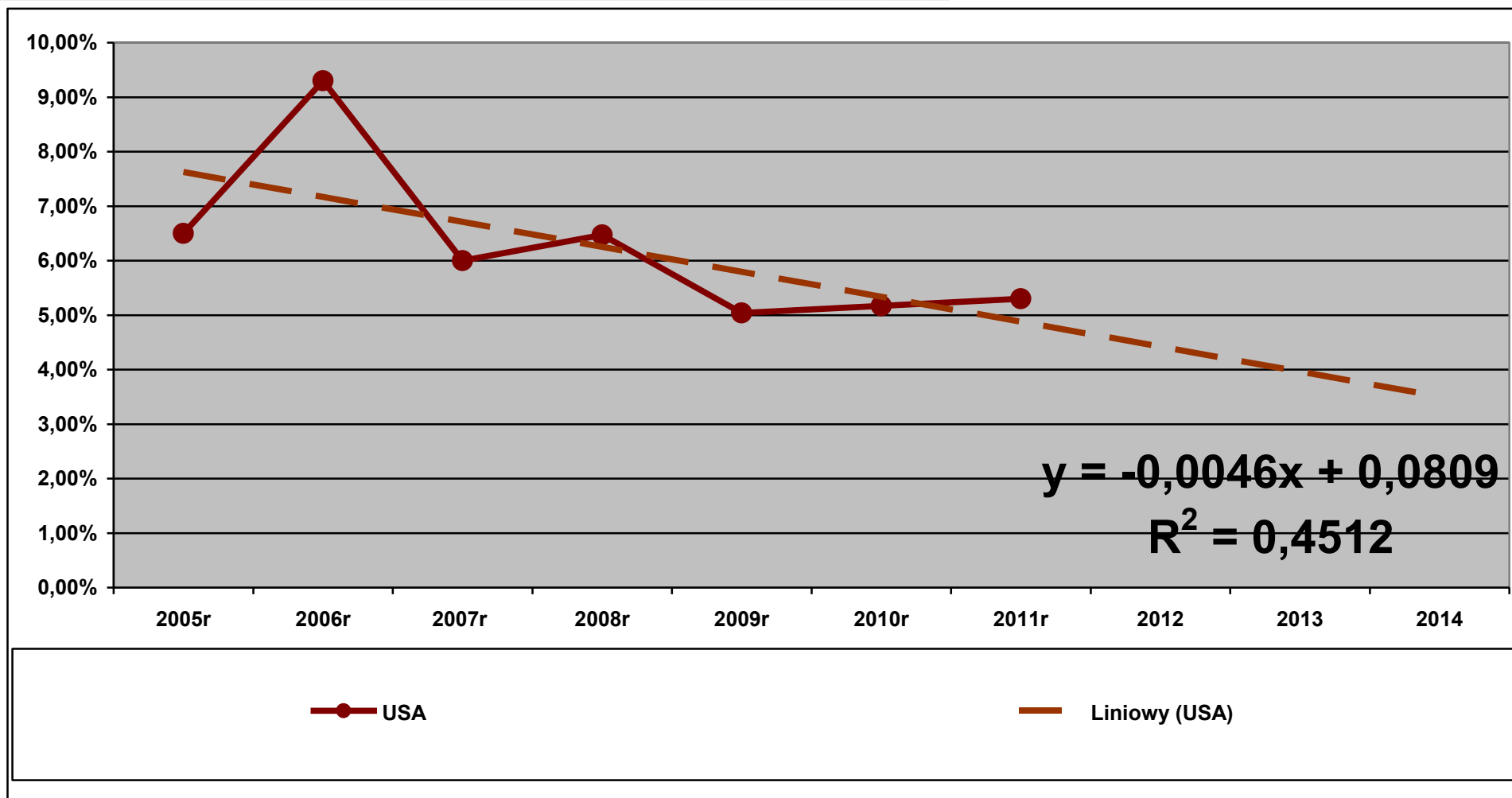


**Rysunek 105.** Trendy udziałów odwiedzających z Francji do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

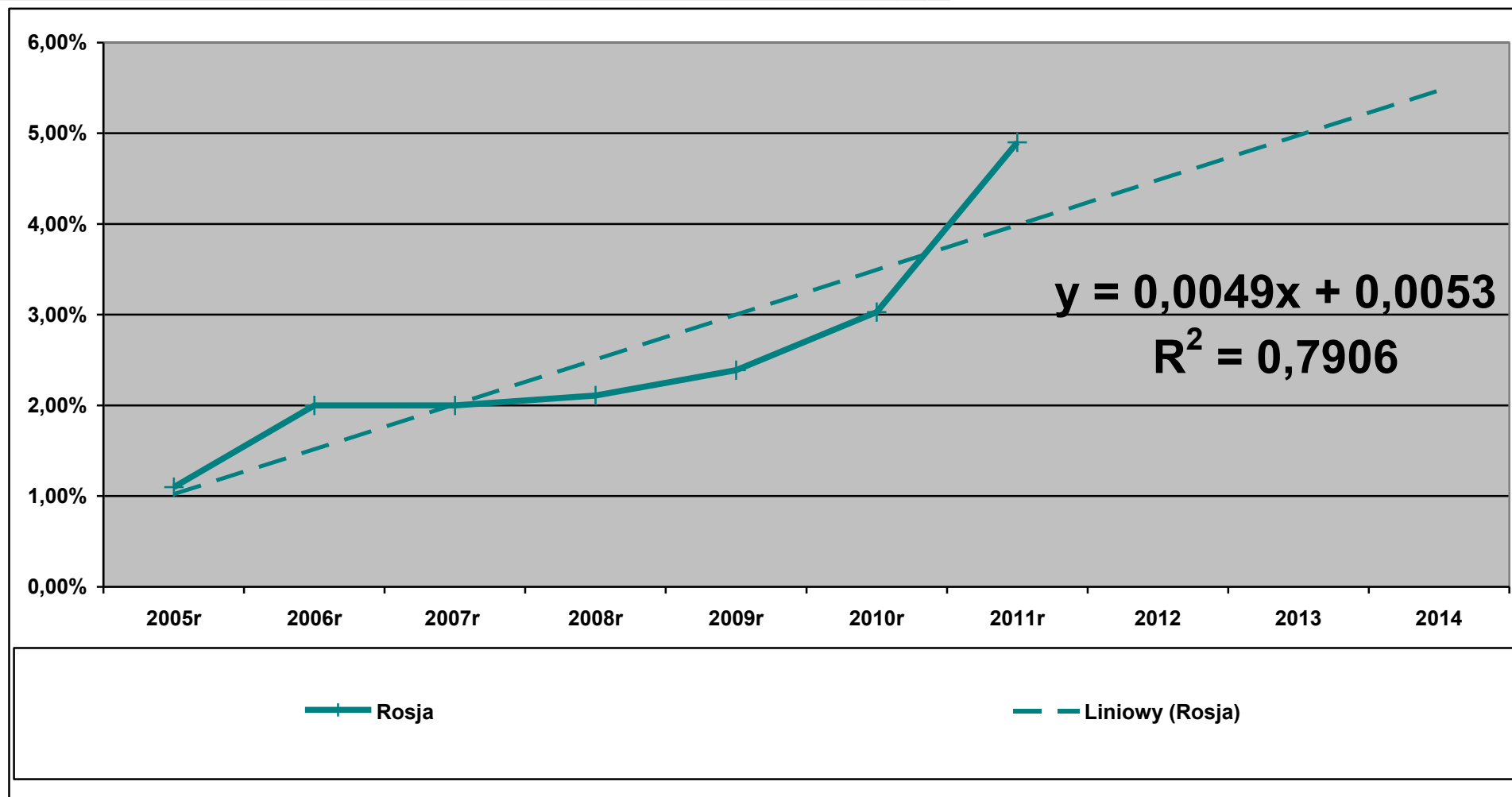


**Rysunek 106.** Trendy udziałów odwiedzających z USA do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



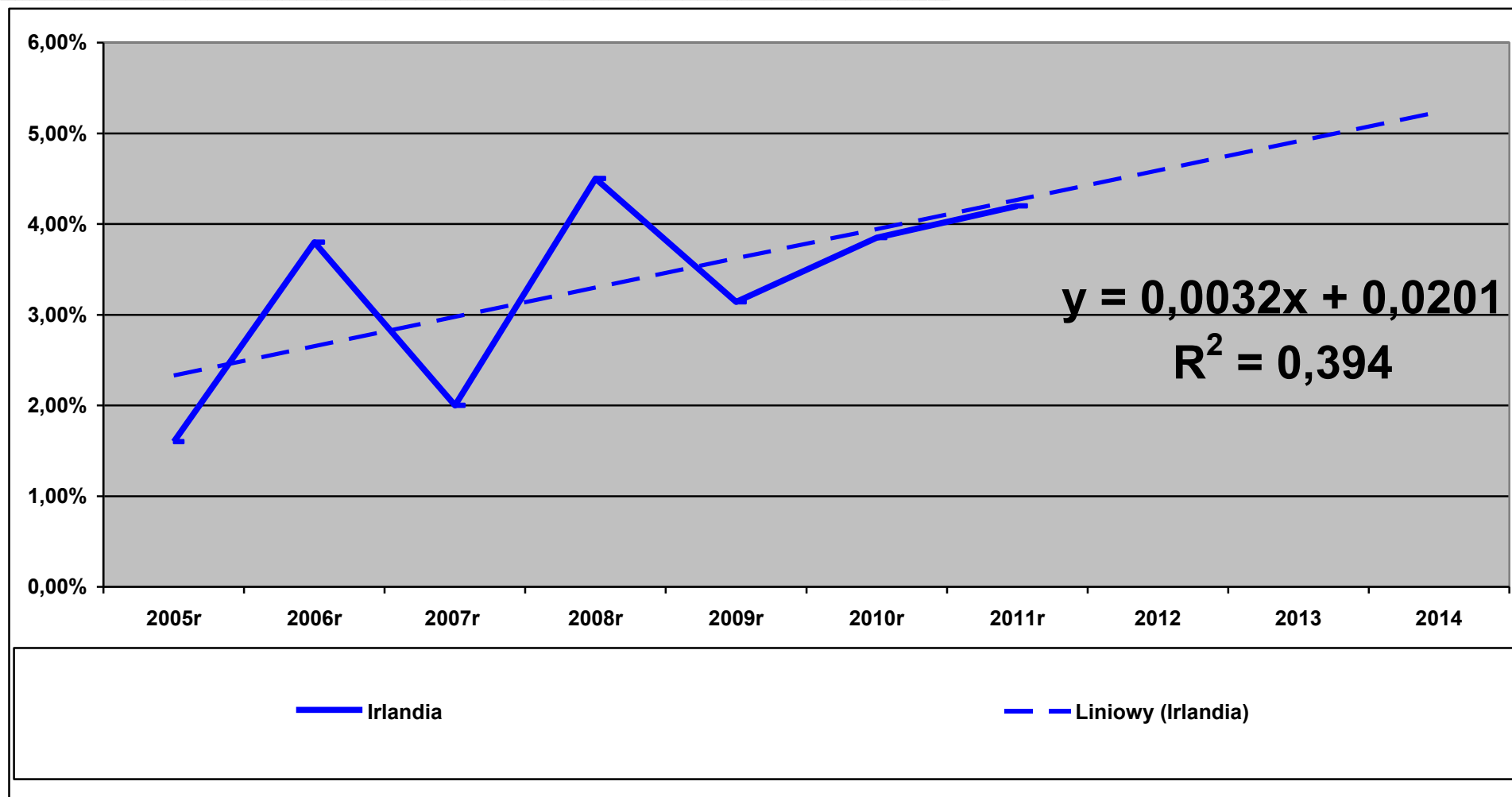
**Rysunek 107.** Trendy udziałów odwiedzających z Rosji do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



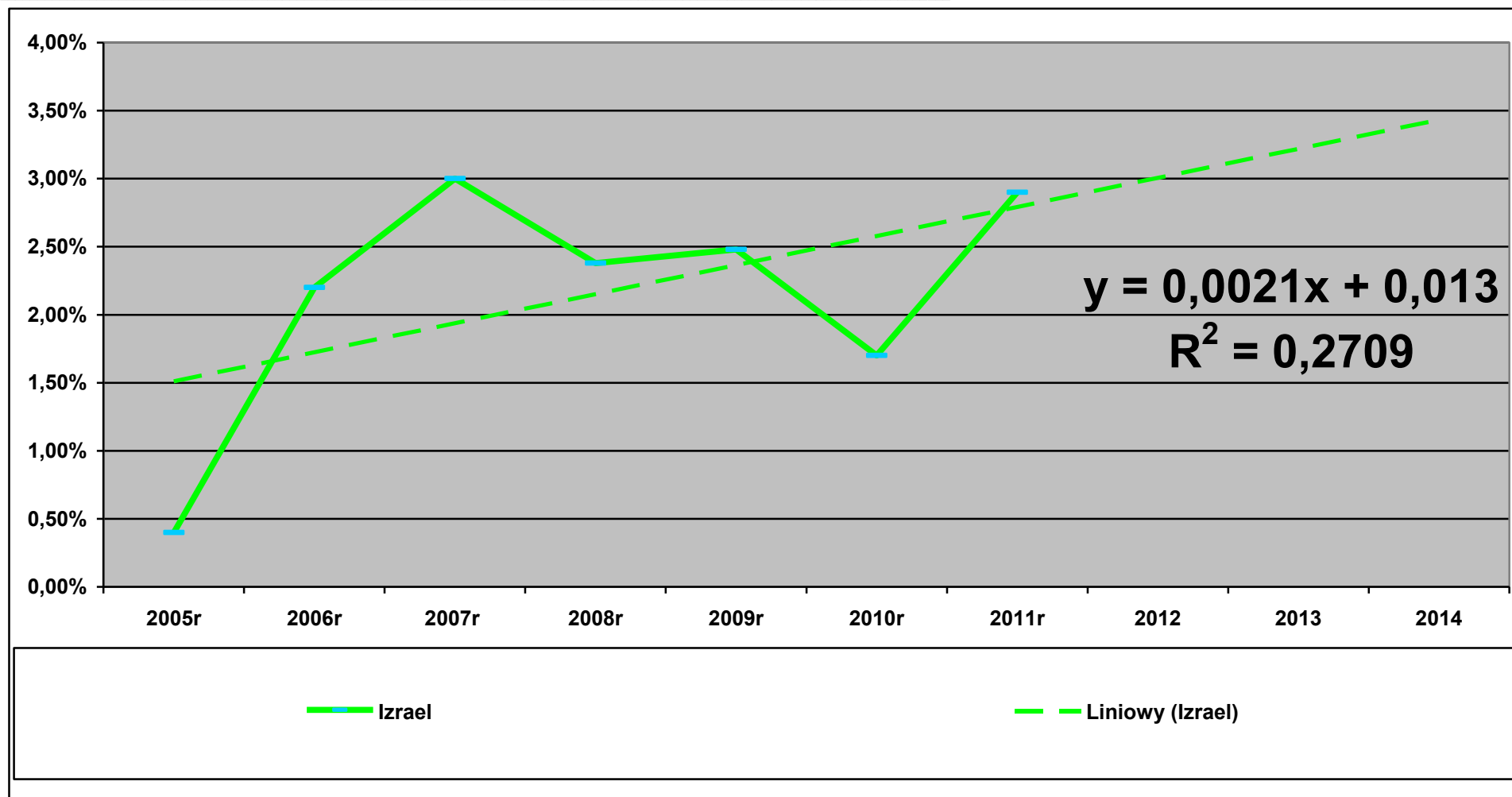


**Rysunek 108.** Trendy udziałów odwiedzających z Irlandii do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

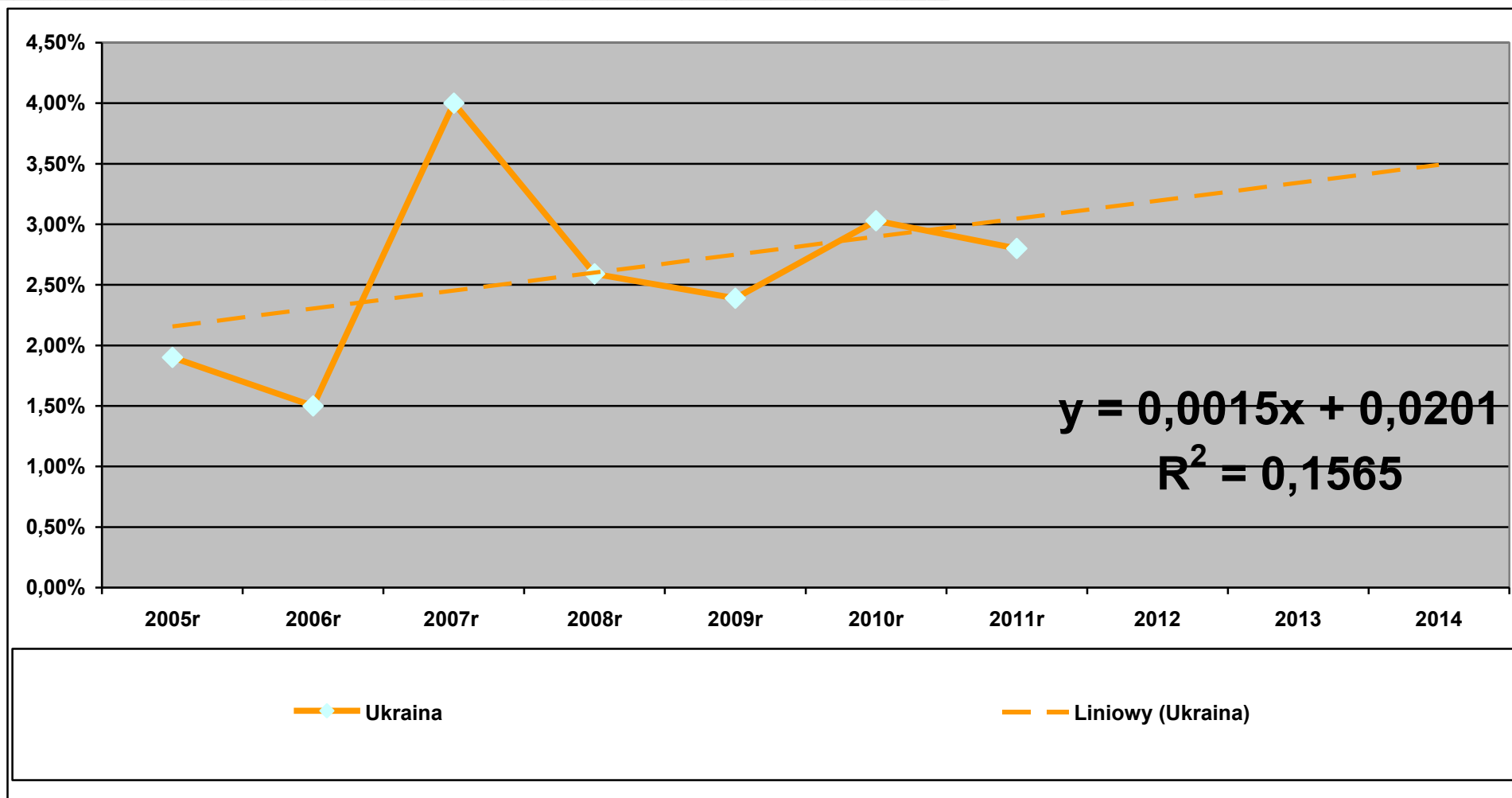


**Rysunek 109.** Trendy udziałów odwiedzających z Izraela do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek



**Rysunek 110.** Trendy udziałów odwiedzających z Ukrainy do Krakowa w latach 2005 - 2011

Źródło: Opracowanie własne

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

## Główne wnioski końcowe z badań ankietowych ruchu turystycznego w 2011 r.

### Rozmiary ruchu turystycznego

- Po okresie załamania wielkości ruchu turystycznego w Krakowie w latach 2008-2009, rok 2011 zapisał się kolejnym przyrostem liczby odwiedzających. Wzrost dotyczył tak przyjeżdżających do miasta gości z Polski, jak i z zagranicy. W przypadku gości zagranicznych została ponadto przełamana tendencja spadkowa i liczba odwiedzających wróciła do wielkości z roku 2008.
- W zakresie liczby turystów (gości nocujących) i ich udziału w ogólnej liczbie odwiedzających Kraków w 2011 r. również odnotowano przyrost. Odnosił się on tak do gości krajowych, jak i zagranicznych, przy czym w tej pierwszej grupie okazał się znacznie większy.
- Analiza danych kwartalnych dowodzi, że w 2011 r., odmiennie niż w poprzednich latach, więcej gości przyjechało do Krakowa w III niż w II kwartale. Pomimo, że w relacji do 2010 r. przyrost odsetka nocujących w mieście w większym stopniu odnosił się do kwartału II, tylko kwartał III zapisał się przyrostem liczby odwiedzających i liczby turystów (w II zanotowano istotne spadki w obu wielkościach, co z pewnością było efektem niekorzystnych warunków pogodowych).

### Sylwetka turysty

- Analiza kierunków przyjazdów przeprowadzona wśród obcokrajowców odwiedzających Kraków w 2011 roku wskazuje, że najczęściej gości przyjechało ponownie z Wielkiej Brytanii (20%). Pomimo spadku udziałów przyjazdów z rynku brytyjskiego o ponad pkt 6% w stosunku do roku 2010 w dalszym ciągu, badanie roku 2011, sygnalizuje dominującą pozycję Wielkiej Brytanii w przyjazdach do Krakowa mimo pogłębiającego się w całej Europie kryzysu finansowo-gospodarczego.
- Po czterech kolejnych latach widać, że rynek przyjazdów z Wielkiej Brytanii, mimo wszystko okazał się być stosunkowo mało wrażliwy na problemy światowego kryzysu gospodarczego a spadek przyjazdów w 2011 roku uplasował go w pozycji Niemiec z roku 2005 (pierwsze miejsce w rankingu, w rekordowym dla nich roku 2005). W dalszym ciągu wiążemy ten efekt z dużą nową diasporą polską w Wielkiej Brytanii i osobistą, mieszkających tam Polaków, promocją naszego kraju wśród swoich brytyjskich znajomych i przyjaciół. Patrz tabela omawiająca wyniki badania źródeł informacji o Krakowie. Swój udział w sukcesie tego rynku mają niewątpliwie również niskobudżetowi (tani) przewoźnicy lotniczy (LCC) operujący na tym kierunku.
- Spadły nieznacznie (w stosunku do roku 2010) udziały przyjazdów z Francji. Odnotowano stabilizację przyjazdów z Niemiec w ciągu ostatnich 4 lat na poziomie ok. 12% udziałów (2008, 2009, 2010, 2011).
- Potwierdza się również stabilizacja udziałów przyjazdów ze Stanów Zjednoczonych do notowanego w ostatnich czterech latach poziomu w przedziale (5-6%).
- Godnym zwrócenia uwagi jest stały (2005-2011) a w stosunku do 2010 w tym roku ponad 4% wzrost udziałów przyjazdów z Hiszpanii.

6. Również odnotować należy wzrost przyjazdów z Rosji do poziomu 5% udziałów, co stanowi 2% skok udziałów w stosunku do roku 2010.
7. Odwiedzający z pierwszych w rankingu 8 krajów stanowią prawie 75 % udziałów wszystkich gości z zagranicy przebywających w Krakowie.
8. Analizując wyniki z lat 2003 – 2011 należy zauważyć, że corocznie rozkład przyjazdów Polonii jest równomierny i oscyluje wokół wartości 20% wśród przyjazdów odwiedzających zagranicznych.
9. Ponownie głównym udziałowcem rynku podróży polonijnych w 2011 roku okazała się Polonia z Wielkiej Brytanii. Stany Zjednoczone Ameryki Północnej dalszym ciągu pozostają na drugim miejscu, ale ich pozycja mocno zbliża się do będących ex aequo na trzecim miejscu Niemiec i Hiszpanii.
10. Główni udziałowcy podróży polonijnych z rynku europejskiego (kolejno: Wielka Brytania, Niemcy, Hiszpania, Włochy, Irlandia, Francja, Rosja i Ukraina tworzą bardzo mocną prawie 70% grupę udziałowców. W pierwszej dziesiątce z wynikiem 4,29% na 10 miejscu uplasował się Izrael. Łącznie podróże polonijne mieszkańców z tych dziesięciu państw stanowią ponad 83 % całości przyjazdów polonijnych [a z Kanadą (11 pozycja) 86%].
11. Zwrócić należy uwagę na spektakularny wzrost przyjazdów polonijnych z Hiszpanii (+7,78%), Włoch (+5,88) i Irlandii (+4,53). Próbować można to wyjaśnić, jako podróż rekonesansową Polonii do kraju przodków w sytuacji narastającego kryzysu w krajach ich stałego zamieszkania.
12. Spośród badanych w Krakowie turystów krajowych, zdecydowanie przeważały osoby z województwa małopolskiego, śląskiego, podkarpackiego i mazowieckiego. Stanowiły one prawie, 50% (co jest kolejnym ponad 4% spadkiem udziałów w stosunku do roku poprzedniego) udziałów w kategorii Polaków z tych województw, odwiedzających miasto.
13. W 2011 roku województwo wielkopolskie nieznacznie wyprzedziło województwo dolnośląskie.
14. Generalnie odległość od Krakowa w turystyce krajowej w dalszym stanowi główny wyznacznik ilości osób odwiedzających miasto. Prawdopodobnie ta może ulec zmianie, gdy województwa północne skomunikowane zostaną z Krakowem przy pomocy tanich połączeń lotniczych.
15. Z prowadzonych badań w 2011 roku i uzyskanych w ten sposób danych wynika, że do Krakowa podróżują od lat w stabilnych proporcjach (stały pomiar od roku 2003) mieszkańcy dużych miast (kraj ok 35%, zagranica ok 70%), podobnie kształtuje się wynik dla mieszkańców małych miast (kraj ok. 47%, zagranica ok 22%). Udział mieszkańców wsi oscyluje w granicach 15% dla kraju i 3% dla zagranicy. Kategoria: duże miasto, małe miasto, wieś pozostawiona została do subiektywnej oceny i decyzji respondenta, gdyż on we własnym odczuciu wie, z jakiego miejsca w porównaniu z Krakowem przyjechał. W ankiecie w przyszłości można pokusić się na dołożenie jeszcze dwóch kategorii osadniczych: Bardzo duże miasto, średniej wielkości miasto.
16. W kolejnym 2011 roku, w trakcie badań odnotowano wyniki bardzo zbliżone do wyników z roku 2010. Prawdopodobnie proporcje płci nie powinny gwałtownie zmieniać się kolejnych latach, chyba, że wprowadzone zostaną na rynek nowe produkty turystyczne np., Kraków „Women Friendly itp.
17. Cały czas bardzo duży udział w strumieniu ruchu turystycznego docierającego do Krakowa mają osoby młode w wieku do 31 lat (odwiedzający krajowi w 2011 roku ponad 43% udziałów a odwiedzający zagraniczni ponad 43% udziałów). Kolejno po nich następują osoby w przedziale wiekowym 32-45 lat. Pozostałe grupy wiekowe

utrzymują się również w podobnych przedziałach, co w latach poprzednich. Grupa osób powyżej 75 roku życia tak dla odwiedzających zagranicznych jak i krajowych nie przekroczyła (poza jednym odczytem dla zagranicznych w 2006 roku) poziomu 1% udziałów.

18. Z analizy danych z roku 2011 wynika, że w stosunku do lat ubiegłych spadła ilość turystów zagranicznych z wykształceniem wyższym osiągając poziom udziałów poniżej 50%. Zwiększył się natomiast udział o 8,1% w przyjazdach do Krakowa turystów zagranicznych z wykształceniem średnim. Wśród turystów krajowych obserwuje się również wyraźny spadek w stosunku do roku ubiegłego (-5,5%) ilości przyjazdów turystów z wykształceniem wyższym na korzyść osób z wykształceniem średnim i podstawowym.
19. Tak jak i w latach poprzednich, osoby aktywne zawodowo stanowiły w 2011 roku ponad połowę (62%) ankietowanych zagranicznych turystów. Udział turystów krajowych aktywnych zawodowo w stosunku do 2010 roku pozostał na tym samym poziomie (47%). Odnotowano również wzrost w stosunku do roku ubiegłego, przyjazdów tak z kraju jak i z zagranicy, osób będących na rencie lub emeryturze. Zauważalny jest również jedno procentowy spadek przyjazdów studentów tak z kraju jak i studentów z zagranicy. Osoby zajmujące się domem pozostają na prawie niezmiennym poziomie 4-6% udziału. Kategoria „bezrobotni” tak krajowi jak i zagraniczni osiągnęła najniższy od 2006 roku poziom ok. 1,5% udziałów.
20. Tradycyjnie zdecydowana większość odwiedzających Kraków określała swój status materialny, jako dobry lub średni. W roku 2011 w grupie osób przyjezdnych tak z kraju jak i z zagranicy o bardzo dobrym statusie materialnym odnotowano w stosunku do roku ubiegłego 4% wzrost udziałów. Pytanie o status materialny dotyczy subiektywnej oceny własnej zamożności dokonanej przez respondenta. Wyniki z 2011 roku potwierdzają obserwacje z lat poprzednich, że podróżują osoby zamożne. Widać wyraźną tendencję spadkową w grupie osób o średniej sytuacji materialnej tak wśród Polaków jak i obcokrajowców. Grupa turystów krajowych o subiektywnym odczuciu bardzo dobrego i dobrego statusu materialnego uzyskała w 2011 roku ponad 72% udziału, co stanowi wzrost udziałów o 7% w stosunku do roku 2010. Wynik ten dla turystów zagranicznych w 2011 roku osiągnął 86% udziału, co w stosunku do 2010 jest również wzrostem udziałów o 9%. W obu przypadkach zmniejsza się kompensacyjnie udział w przyjazdach do Krakowa grupy osób o średnim statusie materialnym. Grupa o złym i bardzo złym statusie materialnym osiągnęła w tym roku bardzo niski wynik – krajowi 2,3%, a zagraniczni 0,3% udziałów. Jest to wyraźnym dowodem na potwierdzenie tezy, że osoby biedne turystycznie nie podróżują.
21. Prawie 84% strumienia krajowego ruchu turystycznego w 2011 roku trafiło bezpośrednio do Krakowa. Oznacza to, że miasto, jako „destynacja” turystyczna w dalszym ciągu posiada wielką siłę grawitacyjną. Od 2005 roku odsetek docierających do miasta bezpośrednio z miejsca zamieszkania oscyluje w granicach 90%, co potwierdza tezę, że Kraków jest dla turystów krajowych miejscem docelowym podróży.
22. W dobie „światowego kryzysu gospodarczego i politycznego” status „miejscowości docelowej” i to na tak wysokim poziomie jest doskonałym prognostykiem dla branży turystycznej. Oznacza to, że do Krakowa przyjeżdża się celowo i docelowo a nie „zalicza” się go „przy okazji” w podróży tranzytowej lub okružnej. Niemniej jednak w stosunku do roku ubiegłego wskaźnik ten spadł prawie o 6% z całości udziałów.
23. W dalszym ciągu 65% wskaźnik przyjazdów turystów zagranicznych docierających do Krakowa bezpośrednio z miejsca zamieszkania, jest bardzo dobrym prognostykiem

dla tego segmentu strumienia ruchu turystycznego. W stosunku do 2010 roku odnotowano spadek tego wskaźnika o 1,1%. W kategorii „tranzytu” istotną informacją jest również to, że z turystów zagranicznych, dla których Kraków był jedną z kolejnych stacji w ich podróży, ponad 69% respondentów, przed przyjazdem do Krakowa, przebywało wcześniej w miastach sześciu krajów Unii Europejskiej, z których największym udziałowcem w tej kategorii są kolejno: Niemcy, Wielka Brytania, Czechy, Włochy, Francja i Austria. Należy zwrócić uwagę szczególnie na Czechy, z prawie 16% udziałem gdyż w 2008 roku spadły przyjazdy turystyczne z tego kierunku tranzytowego w 2009 roku do poziomu 6,4% udziałów, by ponownie w 2010 roku osiągnąć 15% udziałów. Wynik ten w 2011 roku został utrzymany na poziomie 16,6% udziałów. Takie wahania przyjazdów via Czechy do Krakowa, oznaczać mogą poprawę i stabilizację sytuacji tanich linii lotniczych operujących z lotniska w Pradze. Odczyt ten należy dalej weryfikować w kolejnych latach. Podobnie obserwować należy w dalszym ciągu przyjazdy via Austria i Irlandia. Z odczytu wykonanego w 2011 roku wydaje się, że Irlandia powróciła na swoje poprzednie miejsce w rankingu, jako stacja przesiadkowa ruchu turystycznego (podróżniczego) z wynikiem 4,7% udziałów, gdy Austria dalej pozostaje na pozycji z 2003 roku spadając w rankingu na 10 miejsce. Również Francja, jako kraj tranzytowy do Krakowa spadła w rankingu w stosunku do poziomu roku 2010 dając się zdystansować Włochom i Hiszpanii.

### Cele przyjazdów

1. Na pierwszym miejscu (z wynikiem ponad 20%) uplasowało się „zwiedzanie zabytków”, na drugim (17% udziałów) „wypoczynek”. Na trzecim miejscu wynikiem ponad 9% udziałów znalazła się „rozrywka”. Na czwartym miejscu z wynikiem prawie 8% udziałów znalazły się „odwiedziny krewnych lub znajomych”. Na piątym miejscu pojawiły się „cel religijny i odnowa duchowa”. z wynikiem łącznym prawie 7%, Szóste miejsce w 2011 roku zajął niespodziewanie „tranzyt” z wynikiem 6,5% udziałów. Siódme miejsce w rankingu zajęły zakupy z wynikiem ponad 5,5% udziałów. Tych siedem powyższych kategorii aglomeruje ponad 73% udziałów spośród celów głównych, którymi kierowali się turyści krajowi przyjeżdżając do Krakowa.
2. Cele główne przyjazdów obcokrajowców do Krakowa zawierają się również w sześciu pozycjach rankingowych uwidoczonych w kolejnej tabeli.
3. Podstawowym celem przyjazdu obcokrajowców do Krakowa w 2011 roku było zwiedzanie zabytków z wynikiem ponad 42% wskazań. Na drugim miejscu znalazł się wypoczynek z ponad 26% wskazań. Na trzecim miejscu ex aequo uplasowała się rozrywka osiągając wynik ponad 5% wskazań i odwiedziny krewnych i znajomych z bardzo podobnym wynikiem. Na czwartym miejscu kategoria łączna „cel religijny i odnowa duchowa” z wynikiem prawie 5% wskazań. Na piątym miejscu znalazł się „tranzyt” z wynikiem 4% wskazań.

4.

### Organizacja pobytu

1. W 2011 roku Kraków był w dalszym ciągu miejscem docelowym podróży dla odwiedzających krajowych, podróżujących tak w gronie rodzinnym (udział prawie 40% - spadek prawie o 6% w stosunku do roku 2010), jak i w towarzystwie przyjaciół (udział prawie 23%- co oznacza spadek w stosunku do roku 2010 o 4,5%), samotnie (udział 17% - wzrost w stosunku do roku 2010 o 2%), w grupie zorganizowanej (wzrost o 3,3% do poziomu 16% udziałów).
2. Kategoria podróży w towarzystwie znajomych (udział w 2010 roku ledwie 0,3%) w roku bieżącym wzrosła do prawie 6% i wymaga dalszej obserwacji zjawiska. W zagranicznym ruchu turystycznym utrzymująca się od lat równowaga pomiędzy osobami podróżującymi w grupie zorganizowanej i osobami preferującymi wyjazdy typowo rodzinne w 2010 roku ponownie jak w roku poprzednim została wyraźnie naruszona na korzyść podróży rodzinnych. Odczyt roku 2011 wpisuje się w tendencję lat poprzednich z wynikiem 35,3%. Zdaje się to potwierdzać tezę, że tendencja wzrostu udziałów podróży rodzinnych może mieć związek z efektem „rygla”, jako kompensacyjna forma corocznej podróży/wycieczki wakacyjno-urlopowej. Jest to bardzo niekorzystny prognostyk dla organizatorów turystyki grupowej, gdyż w turystyce rodzinnej występuje bardzo duży poziom samoobsługi
3. W badaniach z 2011 roku odnotowano następujące zmiany w strukturze czasu pobytu Polaków w Krakowie w stosunku do wyników z roku 2010:
  - nastąpił niewielki spadek udziałów o 0,3% pobytów tranzytowych (do 3 godzin),
  - odnotowano spadek 7,2% udziałów w kategorii pobytów jednodniowych bez noclegów,
  - spadek w kategorii „1 –noc” o prawie 3% udziałów,
  - wzrost w kategorii „2-3 noce” o 3,4% udziałów,
  - wzrost w kategorii „4-7 – nocy” o ponad 5% udziałów,
  - wzrost w kategorii „>7 – nocy” o 0,1% udziałów.
4. W strukturze czasu pobytów obcokrajowców odnotowano następujące zmiany w stosunku do roku poprzedniego:
  - wzrost udziałów o ponad 2% pobytów tranzytowych (do 3 godzin),
  - spadek udziałów o 0,1% w kategorii pobytów jednodniowych bez noclegów,
  - spadek udziałów w kategorii „1 –noc” o 3,5%,
  - spadek udziałów w kategorii „2-3 noce” o prawie 6%,
  - stagnację w kategorii „4-7 – nocy”
  - wzrost udziałów w kategorii „>7 – nocy” o 6%.
5. Ogólnie najpopularniejszym środkiem transportu wykorzystywanym przez turystów jest samolot, następnie samochód osobowy, pociąg i komunikacja autokarowa. Obserwując przyjazdy turystów krajowych i zagranicznych ranking ten zmienia się diametralnie. Obserwując przyjazdy turystów krajowych dominuje samochód osobowy, komunikacja autobusowa i pociąg. Obserwując turystów zagranicznych można zauważyć, że głównym środkiem transportu jest samolot z bardzo znaczącym udziałem mają tanich przewoźników lotniczych, kolejno samochód osobowy, pociąg i autokar.
6. Turyści przyjeżdżający do Krakowa w 2011 r. na miejsce noclegu wybierali najczęściej hotele, szczególnie trzygwiazdkowe. Na tle lat poprzednich rysuje się tendencja wzrostowa w zakresie korzystania z hosteli. Zwiększa się też rola rodziny i znajomych.



7. Najlichniesza grupa odwiedzających miasto nabywa usługi bazy hotelowej i pozahotelarskiej, aczkolwiek tracą one na znaczeniu, zwłaszcza wśród turystów zagranicznych (na korzyść noclegów u rodziny i znajomych).
8. Kwota średniego wydatku na osobę ponoszonego przez odwiedzających Kraków w 2011 r. zmniejszyła się w relacji do roku poprzedniego (a nawet nieznacznie w odniesieniu do 2009). Spadek odnosił się tak do sum ponoszonych przez gości krajowych, jak i zagranicznych.
9. Można szacować, że wpływy miasta z turystyki wynosiły w 2011 r. około 2,9 mld zł. Kwota ta była wprawdzie niższa niż rok wcześniej, ale wyższa niż w roku 2009.
10. Połowa odwiedzających Kraków w 2011 r. deklarowała, że byłaby skłonna zwiększyć swoje wydatki. Odnotowano jednak spadek odsetka gości wskazujących tę odpowiedź.
11. Odwiedzający Kraków w 2011 r. w zdecydowanej większości, analogicznie jak w latach ubiegłych, zorganizowali sobie przyjazd we własnym zakresie. Relatywnie często wskazywana była ponadto inna instytucja, jak rodzina, znajomi oraz klub sportowy, harcerstwo czy dom kultury. Z usług biur podróży korzystali przede wszystkim goście zagraniczni.
12. Krakowie odwiedzający miasto w 2011 r. dowiedzieli się przede wszystkim od rodziny i znajomych oraz ze szkoły. Podczas pozyskiwania informacji przed przyjazdem do miasta stosunkowo dużą popularnością cieszyły się też media, czyli Internet, telewizja i prasa (które istotnie zyskały na znaczeniu), jak również przewodniki i katalogi biur podróży. Wśród gości krajowych od 2009 r. zwiększa się znaczenie szkoły, a spada zainteresowanie przewodnikami. W grupie odwiedzających z zagranicy z kolei od 2008 r. obserwuje się powolną tendencję spadkową w zakresie wykorzystania folderów/ulotek, a wzrasta rola tzw. innych źródeł informacji, jak: wiedza ogólna, historia, praca, studia, książki, pochodzenie.
13. Najlichniesza grupa odwiedzających Kraków przyjechała do miasta w 2011 r. po raz pierwszy, aczkolwiek niewiele mniej było takich, którzy odwiedzili dawną stolicę Polski już kilka razy. W ujęciu historycznym od 2007 r. powoli, ale stopniowo i sukcesywnie wzrasta odsetek gości krajowych przybywających do Krakowa często, a coraz mniej jest takich, którzy Krakowa jeszcze wcześniej nie widzieli. Także w grupie gości zagranicznych w 2011 r. wyraźnie zmniejszył się w relacji do roku ubiegłego odsetek przyjeżdżających po raz pierwszy na korzyść przybywających po raz drugi i odwiedzających Kraków często.

### Oferta i atrakcje turystyczne

1. Odwiedzający Kraków w 2011 roku oceniali pobyt i usługi w mieście, korzystając z pięciostopniowej skali (bardzo dobrze, dobrze, przeciętnie, źle, bardzo źle). Niezmiennie, jak we wszystkich poprzednich badaniach, atmosfera miasta - specyficzny walor Krakowa - jest oceniana przez przybywających do miasta najchętniej i uzyskuje najwyższe oceny. Ten kształtujący opinię i zarazem unikatowy walor miasta bardzo dobrze lub dobrze oceniło 90% gości zagranicznych jak i krajowych (w roku 2010 92% zagranicznych i 93% krajowych). W 2011 roku na tym samym poziomie jak w 2010 roku utrzymała się proporcja ocen bardzo dobrych do dobrych i choć opinia jest mniej entuzjastyczna w porównaniu z 2008 i 2009 rokiem, może to jednak świadczyć o stabilizacji oferty turystycznej miasta i ugruntowanej pozycji Krakowa w świadomości odwiedzających.

2. Gościnność mieszkańców Krakowa była w dotychczasowych badaniach zawsze bardzo wysoko oceniana przez odwiedzających miasto. W 2009 roku oceniono ją najbardziej przychylnie - poziom ocen bardzo dobrych sięgnął 45% w kategorii gości zagranicznych i 42% gości krajowych. Kilkuprocentowy spadek w porównaniu z 2009 roku odnotowano w 2010 roku przy wyraźnie zmienionej proporcji ocen dobrych do bardzo dobrych. Opinia gości zagranicznych w 2011 roku utrzymała poziom i proporcję ocen z 2010 roku, a w przypadku gości krajowych proporcja ocen dobrych do bardzo dobrych uległa wyrównaniu i osiągnęła podobny poziom jak w przypadku gości zagranicznych. Jednak, w 2011 roku prawie 10% mniej gości krajowych niż w 2010 roku poddało ocenie gościnność mieszkańców. Niezmiennie lepsze zdanie o gościnności i życzliwości mieszkańców Krakowa mają odwiedzający zagraniczni niż krajowi, ale różnica w tych ocenach znacznie się zmniejsza. W 2011 roku te cechy mieszkańców bardzo dobrze i dobrze oceniło 87% gości zagranicznych i prawie 80% gości krajowych, przy czym ci ostatni wystawili 10% ocen przeciętnych i w ostatnich latach jest to najwyższy poziom tego stopnia skali ocen. Goście przyjeżdżający do miasta w dalszym ciągu bardzo wysoko oceniają specyficzną ofertę Krakowa, na którą składają się atrakcje, świadczone usługi, gościnność i życzliwość mieszkańców, łącznie tworzące charakterystyczną atmosferę tego miejsca.
3. Bardzo ważną pozycję w tym pozytywnym obrazie miasta zajmuje szeroko rozumiana rozrywka. Można bez wątplenia przyjąć, że jest to szczególna sfera usług w Krakowie, z której korzystają i dobrze ją oceniają generalnie wszyscy odwiedzający miasto goście, tak zagraniczni jak i krajowi. Należy zwrócić uwagę, że w 2011 roku z oferowanej w mieście rozrywki równie chętnie korzystali goście zagraniczni (75%) jak i krajowi (68%), podobnie oceniając poziom oferowanych usług.
4. Istotnym atutem turystycznym Krakowa są lokale gastronomiczne chętnie odwiedzane i bardzo dobrze oceniane przez turystów zagranicznych i krajowych (bardzo dobrze lub dobrze ocenia łącznie 80% gości zagranicznych i 83% gości krajowych) i ta ocena niezmiennie jest bardzo wysoka. W 2011 roku, podobnie jak w roku ubiegłym, uległa zmianie proporcja ocen dobrych do bardzo dobrych kosztem opinii bardzo dobrych. Jednak wśród ocen gości zagranicznych, po ubiegłorocznym obniżeniu oceny, ponownie wzrósł odsetek ocen bardzo dobrych w porównaniu z odsetkiem ocen dobrych w stosunku ocen bardzo dobrych do dobrych. Utrzymała się odnotowana w 2010 roku zmiana frekwencji w lokalach gastronomicznych wśród gości krajowych, a procent odpowiedzi udzielanych przez gości krajowych po raz pierwszy był większy niż udzielanych przez gości zagranicznych. Wysoka ocena lokali gastronomicznych to pozytywna informacja dotycząca sposobów spędzania wolnego czasu, świadcząca o tym, że obok spacerów po mieście preferowane są również pobyty w lokalach gastronomicznych. Utrzymywanie dobrego poziomu usług jest dla Krakowa bardzo istotne.
5. Imprezy i wydarzenia kulturalne w 2011 roku, które stają się coraz ważniejszym elementem oferty turystycznej Krakowa, ponownie były bardzo dobrze lub dobrze oceniane przez gości zagranicznych. Łącznie w tej grupie badanych oceny takie wystawiło 63%, co daje wzrost aż 12% w stosunku do 2010 r. (51%), a ponadto odsetek ocen bardzo dobrych był wyższy niż ocen dobrych. Również wśród gości krajowych należy odnotować wzrost ocen bardzo dobrych w stosunku do dobrych. W obu badanych grupach, z uwzględnieniem ocen przeciętnych, w imprezach kulturalnych i masowych uczestniczyło w 2011 roku o 8% więcej gości zagranicznych i o 3% więcej gości krajowych niż w 2010 roku. Wydaje się,

- że wyznaczone kierunki promocji miasta związane z podnoszeniem jakości imprez kulturalnych zostały przez odwiedzających Kraków kolejny raz pozytywnie ocenione zarówno za pomocą skali ocen jak i poprzez frekwencję.
6. W ocenie informacji turystycznej i oznakowania turystycznego w 2011 roku odnotować należy w grupie gości zagranicznych kilkunastopunktowy skok nie tylko jeśli chodzi o odsetek udzielających odpowiedzi, ale również o oceny bardzo dobre. Oceny bardzo dobre oscylowały w granicach 30%, a dobre na poziomie 45%. Uwzględniając odsetek ocen przeciętnych, który obniżył się w obu przypadkach do 10%, przy statystycznie nieistotnym poziomie ocen negatywnych, opinia gości zagranicznych w 2011 roku była niezwykle przychylna. W grupie gości krajowych utrzymał się poziom i rozkład ocen bardzo dobrych, dobrych i przeciętnych, a procent ocen przeciętnych jest niezmiennie stosunkowo wysoki i waha się w granicach 16-17% w tej grupie badanych.
  7. Dostępność komunikacyjna Krakowa w ocenie gości zagranicznych systematycznie ulega poprawie, co odzwierciedliło się również w badaniach w 2011 roku. Wzrósł, wśród tej grupy badanych, odsetek ocen bardzo dobrych aż o 13% (w 2010 o 4%), a dobrych uzyskał poziom z 2009 roku. Zdecydowanie, aż o 7 punktów procentowych, spadł odsetek ocen przeciętnych i wyniósł 11%. Odsetek ocen negatywnych obniżył się z 7% do 2%. Zważywszy na rodzaj transportu i kierunki z jakich docierają do miasta goście zagraniczni ocena ta wydaje się uzasadniona. Połączenie kolejowe z Warszawą, autostrada A4 oraz dostępność lotniska w Balicach, jak można przyjąć, nie budzą większych zastrzeżeń. Niezmiennie gorszą opinię o dostępności miasta wyrazili goście krajowi, chociaż opinia ta uległa poprawie w stosunku do 2010 roku, ale ilościowo oraz jakościowo wróciła do poziomu z 2009 roku. Na uwagę zasługuje w tej grupie badanych spadek ocen złych i bardzo złych. Zmianom na lepsze znacznie uległa również ocena transportu lokalnego wśród gości zagranicznych. Wśród gości krajowych poziomy ocen bardzo dobrych i dobrych, a także przeciętnych i złych utrzymały wartości z 2010 roku.
  8. Baza noclegowa w Krakowie stale jest ważnym elementem w ocenie oferty turystycznej miasta i nie budzi zastrzeżeń gości. Turyści zagraniczni w 2011 roku oceniali usługi noclegowe dobrze (47%), bardzo dobrze (30%), przeciętnie (9%), a w ocenie tych usług, odwrotnie niż w 2010 roku, nieznacznie wzrosła ilość ocen bardzo dobrych kosztem dobrych. Podobnie jak w latach poprzednich – wyłączając rok 2006 - turyści krajowi oceniali bazę noclegową gorzej niż turyści zagraniczni, a poziom ocen w stosunku do 2010 roku nie uległ znaczącym zmianom. Podejmując próbę wyjaśnienia różnic w ocenie bazy noclegowej przez turystów zagranicznych i krajowych, można podtrzymać stanowisko, że turyści zagraniczni korzystają częściej z obiektów hotelowych wyższej kategorii niż turyści krajowi, a więc mają do czynienia z wyższym standardem usług noclegowych.
  9. Ocena usług przewodnickich w Krakowie wśród gości zagranicznych uległa w 2011 roku znacznej poprawie. W porównaniu z 2010 rokiem poziom zadowolenia sięgnął 63%, co odzwierciedliło się w 2% wzroście ocen bardzo dobrych i 10 % wzroście ocen dobrych. Natomiast wśród odwiedzających Kraków goście krajowych, po dwóch kolejnych latach wzrostu pozytywnych ocen, nastąpił w 2011 roku drastyczny spadek ilości udzielanych odpowiedzi jak i spadek ocen bardzo dobrych i dobrych, przy jednoczesnym wzroście o 5% odsetka ocen przeciętnych. Tendencja z lat 2009-2010, kiedy goście krajowi coraz częściej korzystali z profesjonalnych usług przewodnickich, w 2011 roku została załamana.
  10. Czystość na ulicach Krakowa, budząca zazwyczaj najwięcej zastrzeżeń, w 2011 r. uległa niewielkiej poprawie w opinii gości zagranicznych i krajowych. Obie grupy

- generalnie akceptują poziom czystości miasta, co uwidocznia się w znacznym odsetku ocen przeciętnych oraz stosunku ocen bardzo dobrych do złych i bardzo złych. Nie ulega jednak wątpliwości, że pomimo stosunkowo przychylnych ocen odwiedzających Kraków gości, poziom czystości miasta musi ulec poprawie.
11. Toalety publiczne w 2011 roku bardzo podobnie zostały oceniane przez gości z obu badanych grup. W obu grupach odnotowano wzrost ocen bardzo dobrych i dobrych, a wśród gości krajowych wzrost ten był bardzo znaczący (4% w ocenie bardzo dobrej i 15% w ocenie dobrej). Również w obu badanych grupach znacznie obniżył się poziom ocen przeciętnych i złych. Można przyjąć, że toalety publiczne nie budzą już większych zastrzeżeń.
  12. W 2011 roku, podobnie jak w poprzednich latach, wysoko oceniona została jakość obsługi (oceny dobre i bardzo dobre wystawiło 67% odwiedzających zagranicznych i 57% krajowych). W obu badanych grupach wzrosła ilość ocen bardzo dobrych kosztem ocen przeciętnych i dobrych, co zachwiało nieco tendencję do oceniania usług jako dobre. Tradycyjnie już, poziom obsługi lepiej oceniają goście zagraniczni niż krajowi.
  13. Niezmiennie wysoko przez gości zagranicznych oceniana jest sieć punktów handlowo-usługowych akceptujących płatności przy użyciu karty płatniczej, gdzie wzrósł odsetek ocen bardzo dobrych i spadł odsetek ocen przeciętnych. Jeszcze lepiej został oceniony poziom nasycenia miasta bankomatami - odsetek ocen bardzo dobrych w 2011 roku wzrósł do poziomu 37% czyli o 15 punktów procentowych. W grupie gości krajowych w 2011 roku skala i proporcja ocen nie uległa znaczącym zmianom i poziom tych usług jest zadawalający.
  14. Dostęp do Internetu pozytywnie oceniali w 2011 roku goście zagraniczni. Poziom ocen bardzo dobrych wzrósł o 20 punktów procentowych do poziomu 38% i zrównał się z poziomem ocen dobrych. Odnotować również należy spadek ocen przeciętnych do 8%, przy jednocześnie nieistotnym poziomie ocen złych i bardzo złych. W ocenie gości krajowych dostęp do Internetu nie uległ istotnym zmianom, można jedynie zauważyć 5% spadek ocen przeciętnych, który osiągnął poziom 11%. Oznacza to, że zainteresowani dostępem do Internetu raczej nie mają z tym problemów.
  15. Kraków w 2011 r., podobnie jak w latach poprzednich, był odbierany jako miasto bezpieczne, a ocena bezpieczeństwa w opinii odwiedzających po raz kolejny nawet nieznacznie wzrosła- zarówno w grupie gości zagranicznych jak i krajowych. Odnotować należy również niewielki spadek ocen negatywnych w stosunku do lat ubiegłych.
  16. Można zauważyć, że ocena wybranych elementów oferty turystycznej miasta w 2011 r. uległa poprawie.
  17. Odwiedzający Kraków w 2011 roku, jak w poprzednich latach, wyrażali swoją opinię na temat wysokości cen w stosunku do jakości świadczonych usług, korzystając z trzystopniowej skali ocen: ceny niskie, odpowiednie, wysokie z pozostawioną możliwością niewyrażania opinii.
  18. Niezmiennie goście zagraniczni i krajowi najchętniej wyrażali swoją opinię dotyczącą stosunku cen do jakości świadczonych usług gastronomicznych oraz noclegowych. Bez względu na deklarowany cel przyjazdu te podstawowe w turystyce usługi podlegają bacznej obserwacji gości zarówno z nich korzystających jak i tych, którzy z nich rezygnują, a wskaźnik braku opinii w zakresie cen i usług gastronomicznych (5-6%) i noclegowych (12-15%) kształtuje się w kolejnych już badaniach na bardzo niskim poziomie.

19. Dla 62% gości zagranicznych w 2011 r. ceny usług noclegowych były odpowiednie w stosunku do ich jakości, choć należy odnotować 5% spadek w stosunku do 2010 roku. W tej grupie badanych gości nie zmienił się poziom wyrażanych opinii, że ceny świadczonych usług noclegowych są za wysokie (10%) oraz praktycznie bez zmian pozostała ilość odpowiedzi, że ceny usług są niskie (16%). W opinii gości krajowych na temat cen usług noclegowych, po pogorszeniu wszystkich ocen w 2010 roku, w 2011 roku odnotowano jedynie 4% wzrost w opinii, że ceny są wysokie.
20. Po raz kolejny badania wykazały, że wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych usług gastronomicznych w opinii gości zagranicznych jest odpowiednia. Uważa tak prawie 58% badanych, chociaż podkreślić należy, że ilość takich opinii obniżyła się o 6% w porównaniu do 2010 roku i wróciła do poziomu z 2009 roku. Na uwagę zasługuje jeszcze wzrost o 7% w ilości odpowiedzi, że ceny usług gastronomicznych są wysokie. Pozostałe wskazania utrzymały się na podobnym poziomie jak w 2009 i 2010 roku. Inne wskaźniki są porównywalne ze wskaźnikami z lat 2009 oraz 2010 i możemy odnotować pewną stabilizację oceny.
21. Zdaniem gości zagranicznych jak i krajowych usługi rozrywkowe (dyskoteki, puby, kluby) mają odpowiednią cenę w stosunku do ich jakości. Liczba wskazań ceny odpowiedniej do jakości świadczonych usług utrzymała się w grupie badanych gości zagranicznych na tym samym poziomie co w 2010 roku, a w grupie gości krajowych spadła o 6%, to jest do poziomu 40%. Z tej formy usług w 2011 roku tak jak w 2010 roku korzystali równie często goście krajowi i zagraniczni. Odnotować możemy jednak ponowny wzrost opinii gości krajowych, że ceny są za wysokie - 20% w stosunku do 18% w 2010 roku - i po raz pierwszy 5% wzrost takich opinii wyrażanych przez gości zagranicznych, chociaż w dalszym ciągu poziom tych ocen nie jest wysoki i wynosi tylko 9%.
22. W 2011 roku znacznym zmianom uległa opinia gości zagranicznych i krajowych na temat cen w stosunku do jakości oferty krakowskich muzeów. W obu badanych grupach wzrosła ilość osób udzielających odpowiedzi, przy czym goście zagraniczni udzielili ich aż o 10% więcej niż w 2010 roku. Chociaż w dalszym ciągu ceny zdecydowanie uznawane są za odpowiednie przez gości zagranicznych 54%, to o 9 punktów procentowych spadła ilość takich wskazań wśród gości krajowych (z 49% w 2010 r. do 40% w 2011 r.). O ile jeszcze w 2010 roku goście zagraniczni tylko w znikomym procencie (3%) uznawali ceny w muzeach za wysokie, o tyle w 2011 roku odsetek ten wzrósł o 11%. Również wśród gości krajowych opinie takie wzrosły o 13%, czyli osiągnęły znaczący poziom 30%. Jednocześnie w obu badanych grupach obniżyła się ilość odpowiedzi, że ceny w krakowskich muzeach są niskie.
23. Kino, teatr i imprezy masowe w dalszym ciągu nie stanowią preferowanej formy spędzania czasu i są najrzadziej poddawane ocenie zarówno przez gości zagranicznych jak i krajowych. Odnotowując znaczącą poprawę ilości odpowiedzi wśród gości zagranicznych, stwierdzić należy, że poziom ten nie przekroczył 50% ankietowanych. Jeżeli goście wyrażają opinię, to zgodnie wskazują, że ceny są odpowiednie i jedynie większy odsetek gości krajowych niż zagranicznych wskazuje ceny tych usług w stosunku do jakości świadczeń jako wysokie.
24. Transport lokalny i ceny usług transportowych w 2011 roku były stosunkowo często poddawane ocenie gości. O ile w poprzednim roku ceny nie budziły zastrzeżeń gości w obu badanych grupach, o tyle w aktualnych badaniach zdecydowanie spadła aprobatą cen wśród gości krajowych (do 38% z 54% w 2010 roku). Przez gości

zagranicznych ceny transportu lokalnego w dalszym ciągu uznawane są za odpowiednie (44%) i niskie (22%), a dla gości krajowych są one odpowiednie (38%) i wysokie (30%).

25. Opinia gości zagranicznych i krajowych na temat cen za usługi przewodnickie w stosunku do ich jakości po raz pierwszy od kilku lat uległa pewnym zmianom. Przede wszystkim aż o 16% wzrósł odsetek gości zagranicznych udzielających odpowiedzi. Dla tej grupy badanych ceny usług przewodnickich są odpowiednie (48% w 2011 r. w stosunku do 40% w 2010 r. ), ale o 5% wzrósł odsetek opinii, że ceny są wysokie. Wśród gości krajowych również dominuje opinia, że ceny są odpowiednie (29%), ale i tu odnotować należy kilkuprocentowy spadek (34%). W obu badanych grupach wzrósł w 2011 roku odsetek opinii wskazujących, że ceny usług przewodnickich są wysokie.
26. Baza sportowo-rekreacyjna Krakowa jest również rzadko oceniana przez gości krajowych i zagranicznych jak kina i teatry. Goście poddający ocenie jakość usług w stosunku do cen w zdecydowanej większości w obu badanych grupach wskazywali, że ceny za usługi są odpowiednie. Za istotne należy uznać, że do 16% wzrosła wśród gości krajowych ilość wskazań, że ceny te są wysokie.
27. Analizując opinie na temat cen poszczególnych usług w stosunku do poziomu świadczeń, po raz kolejny można przyjąć, że większość cen jest uważanych za odpowiednie w stosunku do jakości świadczeń, a opinia tylko w wybranych sferach usług uległa zmianom.

## Główne wnioski końcowe z analizy ruchu rejestrowanego przez Urząd Statystyczny

ROK 2011

### *Zmiany w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

1. Po okresie załamania wielkości ruchu turystycznego w Krakowie w roku 2008, następne lata zapisały się znacznymi przyrostami liczby odwiedzających miasto – ruchome indesy dynamiki wносиły 4% w 2009 roku, 13% w 2010 roku oraz prawie 8% w 2011 roku.
2. Trzeba jednak zauważyć, że w latach 2009 oraz 2011 wzrost ten dotyczył tylko przyjeżdżających do miasta Polaków (wzrost od 8% do 14%). W tych dwóch latach liczba turystów zagranicznych nie ulegała zmianom w stosunku do ubiegłych lat. Jedynie w 2010 odnotowano wysoki, jednakowy wzrost (po 13%) w obydwóch segmentach ruchu.
3. Rok 2011 jest kolejnym rokiem rekordowym w minionej dekadzie, jeżeli chodzi o wielkość ruchu turystycznego ogółem oraz liczbę turystów krajowych.
4. W przypadku liczby turystów z zagranicy przekroczonego poziom z 2006 roku, poprzedzający rekordowy rok 2007.
5. W 2011 roku indeksy wzrostu w porównaniu z rokiem poprzednim kształtowały się na zróżnicowanym poziomie i wynosiły ponad 13% dla turystów krajowych oraz tylko niecałe 2% dla turystów zagranicznych
6. W 2011 roku po raz pierwszy w okresie po 2001 roku liczba turystów krajowych przekroczyła liczbę turystów zagranicznych.

### *Sezonowość w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

7. Daje się zauważyć przewagę liczby turystów zagranicznych nad liczbą turystów krajowych, począwszy od lipca aż do października. Największą różnicę notuje się w miesiącach letnich: lipiec – sierpień, natomiast w pozostałych miesiącach nadwyżka zagranicznych turystów jest mniejsza. W miesiącach maj-czerwiec obserwuje równowagę w obydwóch segmentach. W pozostałych miesiącach: listopad – luty, notuje się przewagę liczby turystów krajowych nad zagranicznymi. Jest to szczególnie widoczne w ostatnim roku analizy, to w roku 2011.
8. Począwszy od 2008 roku nadwyżka zagranicznego ruchu turystycznego nad krajowym występuje tylko w III kwartale, natomiast w pozostałych kwartałach obydwie segmenty się wyrównują, a nawet IV i I kwartale obserwuje się przewagę krajowego ruchu turystycznego nad zagranicznym. W III kwartale 2011 roku odnotowano nadwyżkę zagranicznego ruchu turystycznego (8,5%), natomiast w pozostałych kwartałach tego roku występowała nadwyżka krajowego ruchu turystycznego – 16,4% w I kwartale, 9% w IV kwartale oraz 3,8% w II kwartale
9. Szczyt sezonowości ruchu turystycznego obserwuje się w miesiącach lipiec-wrzesień, oraz drugi (nieco mniejszy) od maja do lipca a także w październiku. Największe spadki ruchu turystycznego mają miejsce w miesiącach zimowych grudzień-luty. W przypadku turystów krajowych wyjątkowym jest miesiąc lipiec, gdzie wskaźniki sezonowości wyraźnie spadają w stosunku wskaźników z sąsiednich miesięcy: maj-czerwiec oraz sierpień-wrzesień.
10. Daje się zauważyć wysoką sezonowość polegającą na większym natężeniu ruchu turystycznego w drugich i trzecich kwartałach roku oraz niższym natężeniu ruchu

w pierwszych i czwartych kwartałach. Dla turystów ogółem w sezonie wiosenno-letnim ruch turystyczny jest o 30–40% większy od przeciętnego, liczonego w skali roku, natomiast w sezonie jesiennie-zimowym odpowiednio mniejszy.

11. Sezonowość kwartalna, podobnie jak miesięczna, jest bardziej widoczna dla turystów z zagranicy (szczyt w III kwartale o 60% powyżej średniorocznego poziomu), aniżeli dla turystów krajowych (szczyt w II kwartale o 25% powyżej poziomu średniorocznego)
12. W latach 2009-2010 wskaźniki sezonowości nieznacznie wzrosły w stosunku do lat ubiegłych, natomiast w 2011 roku obniżyły się do poziomu z lat 2007-2008, co można uznać za zjawisko korzystne.

## ROK 2010

### *Zmiany w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

1. Rok 2010 był rokiem rekordowym, jeżeli chodzi o wielkość ruchu turystycznego ogółem oraz liczbę turystów krajowych.
2. W przypadku liczby turystów z zagranicy osiągnięto poziom z 2006 roku, poprzedzający rekordowy rok 2007.
3. W 2010 roku indeksy wzrostu w porównaniu z rokiem poprzednim kształtowały się na prawie analogicznym poziomie i wynosiły ok. 13%

## ROK 2009

### *Zmiany w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

1. W roku 2009 nastąpił spadek ogólnej liczby korzystających z obiektów turystycznych o 3,3%, przy czym jest on szczególnie widoczny w segmencie turystów zagranicznych (spadek o 6,5%), natomiast w segmencie turystów krajowych ruch turystyczny kształtuje się na poziomie z roku ubiegłego.
2. W porównaniu do roku 2008 wskaźniki te są korzystne. Wtedy miał miejsce (W porównaniu do roku 2007) spadek we wszystkich segmentach ruchu turystycznego – w przypadku turystyki zagranicznej aż o 16%, a w przypadku turystyki krajowej spadek był niewielki i wynosił tylko 1,7%. Ruch turystyczny ogółem w roku 2008 zmalał w stosunku do roku ubiegłego o 10%. Porównanie tych wskaźników z danymi za rok 2009 co oznacza, że w roku 2009 roku nastąpiło zahamowanie spadku liczby korzystających z noclegów.
3. W latach 2008-2009 ma miejsce wyraźne załamanie ruchu turystycznego zwłaszcza w segmencie turystyki zagranicznej, a także zahamowanie wzrostu krajowego ruchu turystycznego.
4. W 2009 roku przewaga zagranicznego ruchu turystycznego nad krajowym znacznie zmalała, praktycznie do poziomu jaki obserwowano w 2003 roku.

### *Sezonowość w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

5. Wielkość zagranicznego ruchu turystycznego w m. Krakowie przekracza wielkość krajowego ruchu turystycznego, za wyjątkiem okresu zimowego (listopad – luty). Największe różnice na korzyść turystów zagranicznych mają miejsce w miesiącach lipiec – wrzesień, z kumulacją w sierpniu. W czerwcu obserwuje się wprawdzie nadwyżkę turystów zagranicznych, ale wyraźnie mniejszą niż w sąsiednich miesiącach: maju i lipcu.



6. W miesiącach zimowych (listopad – luty), w ostatnich latach następuje stopniowe wyrównanie się krajowego i zagranicznego ruchu turystycznego. W latach 2003–2004 w miesiącach zimowych miała miejsce lekka przewaga ruchu krajowego nad zagranicznym, natomiast w latach 2005–2009 przewaga ta praktycznie nie występuje.
7. Ruch turystyczny cechuje się dużą sezonowością – w szczycie sezonu (lipiec-sierpień) wielkość ruchu przekracza przeciętny poziom o 40–50%, natomiast w innych okresach może spaść do 30–50% poniżej przeciętnego poziomu.
8. Nieco większe są wskaźniki sezonowości dla turystów zagranicznych – minimalne na poziomie 30% i maksymalne na poziomie 140–150%, natomiast mniejsze wskaźniki sezonowości obserwuje się dla turystów krajowych – odpowiednio od 60% do 130%.
9. W 2009 roku szczyt sezonowości ruchu turystycznego obserwuje się w miesiącach lipiec-sierpień, oraz drugi (nieco mniejszy) w maju. W poprzednich dwóch latach przypadła on na miesiące sierpień-wrzesień i był wyraźnie większy od majowego

## ROK 2008

### *Zmiany w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

1. W latach 2001–2007 w m. Krakowie notowano systematyczny wzrost liczby korzystających z noclegów. Stosunkowo niewielki przyrost miał miejsce w latach 2001–2003, natomiast bardzo wyraźny (zwłaszcza w segmencie turystów zagranicznych) w latach 2004–2007. W roku 2008 nastąpiło wyraźne (15%) załamanie zagranicznego ruchu turystycznego –, a także (mniej już znaczące) krajowego ruchu turystycznego (5%). Zmniejszenie ogólnej liczby turystów w 2008 roku w stosunku do 2007 roku szacuje się na 10%.
2. Udziały liczby turystów krajowych i zagranicznych w liczbie korzystających z noclegów ogółem w latach 2001–2002 były prawie jednakowe. Począwszy od 2003 roku aż do roku 2005 miała miejsce coraz to większa przewaga turystów zagranicznych – w roku 2005 sięgała ona 20%. Od roku 2006 przewaga turystów zagranicznych nad krajowym stopniowo zmniejsza się i obecnie kształtuje się na poziomie 10%.
3. Analiza ruchomych indeksów dynamiki wskazuje, że w latach 2003–2005 większą dynamiką cechowała się liczba turystów zagranicznych aniżeli krajowych. Po roku 2005 sytuacja się odwróciła i obserwuje się większą dynamikę w zakresie ruchu krajowego. W ostatnich trzech latach indeksy dla turystów krajowych były o 3–7% wyższe od indeksów dla turystów zagranicznych.

### *Sezonowość w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

4. Ruch turystyczny cechuje się dużą sezonowością miesięczną – w szczycie sezonu wielkość ruchu przekracza przeciętny poziom o 40–50%, natomiast w innych miesiącach spada do 30–50% poniżej przeciętnego poziomu. Nieco większe są wskaźniki sezonowości dla turystów zagranicznych – minimalne na poziomie 30% i maksymalne na poziomie 140–150%, natomiast mniejsze dla turystów krajowych – odpowiednio od 60% do 130%.
5. W 2008 roku szczyt sezonowości ruchu turystycznego obserwuje się w miesiącach sierpień – wrzesień, oraz drugi (nieco mniejszy) w maju. W latach 2006–2007 szczyt przypadła na sierpień i był wyraźnie większy od majowego. Sezonowość w 2008 roku (zwłaszcza w segmencie turystów zagranicznych) uległa niewielkiemu spłaszczeniu w porównaniu z poprzednimi latami, co można uznać za objaw korzystny.
6. W ujęciu kwartalnym również daje się zauważyć wysoką sezonowość polegającą na większym natężeniu ruchu turystycznego w drugich i trzecich kwartałach oraz

niższym natężeniu ruchu w pierwszych i czwartych kwartałach. Dla turystów ogółem w sezonie wiosenno-letnim ruch turystyczny jest o 25–40% większy od przeciętnego, liczonego w skali roku, natomiast w sezonie jesienno-zimowym odpowiednio mniejszy.

7. Sezonowość kwartalna (podobnie jak miesięczna) jest bardziej widoczna dla turystów z zagranicy (szczyt w III kwartale – o 60% powyżej średniorocznego poziomu), aniżeli dla turystów krajowych (szczyt w II kwartale, o 25% powyżej poziomu średniorocznego).

## ROK 2006

### *Zmiany w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

1. Niewątpliwie nowym zjawiskiem jest, na razie nieznaczny, sygnał ożywienia w m. Krakowie krajowego ruchu turystycznego. Indeks dynamiki w tym segmencie rynku turystycznego - 9% - jest wyższy od wielkości tego wskaźnika z poprzednich dwóch lat.
2. Wielkość zagranicznego ruchu turystycznego wzrosła tylko o niecałe 5%, ale należy uznać to za niezły wynik biorąc pod uwagę niezwykle wysokie przyrosty w poprzednich dwóch latach na poziomie 32% i 24%.

### *Sezonowość w ruchu turystycznym rejestrowanym przez Urząd Statystyczny*

3. Za wyjątkiem okresu zimowego (listopad-luty) - w pozostałych miesiącach wielkość zagranicznego ruchu turystycznego w m. Krakowie przekracza wielkość krajowego ruchu turystycznego. Największe różnice na korzyść turystów zagranicznych mają miejsce w miesiącach lipiec - wrzesień z kumulacją w sierpniu. W czerwcu obserwuje się wprawdzie nadwyżkę turystów zagranicznych, ale wyraźnie mniejszą niż w sąsiednich miesiącach – maju i lipcu.
4. W miesiącach zimowych (XI-II) w ostatnich dwóch latach następuje stopniowe wyrównanie się krajowego i zagranicznego ruchu turystycznego. w latach 2003-2004 w miesiącach zimowych miała miejsce lekka przewaga ruchu krajowego nad zagranicznym, natomiast w latach 2005-2006 przewaga ta praktycznie zaniknęła.
5. Zjawisko sezonowości ma charakter trwały – w analizowanym okresie praktycznie nie ma żadnych tendencji ani do spadku ani do wzrostu sezonowości. należy tu zastanowić się jak zwiększyć atrakcyjność turystyczną Krakowa w miesiącach zimowych, w których niewątpliwie istnieją spore rezerwy w dostępnej bazie turystycznej, a z drugiej strony walory turystyczne Krakowa (zabytki historyczne, ośrodek kultury, rozrywka) nie mają charakteru typowo sezonowego.
6. Analiza wskaźników udziałów wykazuje, że średnio biorąc w ostatnich 6 latach w m. Krakowie w drugich i trzecich kwartałach wyraźnie przeważał ruch turystów z zagranicy, natomiast w pierwszych i czwartych kwartałach do Krakowa więcej przyjeżdżało turystów krajowych. Bardziej szczegółowa analiza wykazuje jednak, że taka sytuacja miała miejsce tylko w latach 2001-2003. Począwszy od drugiego kwartału 2004 roku zawsze przeważali turyści z zagranicy. Nawet w pierwszych i czwartych kwartałach w latach 2005-2006 miała miejsce przewaga zagranicznego ruchu turystycznego nad krajowym, za sprawą dużej nadwyżki turystów zagranicznych w miesiącu marcu oraz październiku, która z nawiązką zrekompensowała niewielką nadwyżkę ruchu krajowego nad zagranicznym w miesiącach XI-II.
7. Wskaźniki sezonowości potwierdzają wnioski wynikające z analizy danych miesięcznych. Daje się zauważyć wysoką sezonowość polegającą na większym ruchu

turystycznym w drugich i trzecich kwartałach każdego roku oraz odpowiednio niższym natężeniem ruchu w pierwszych i czwartych kwartałach. Dla turystów ogółem w sezonie wiosenno-letnim ruch turystyczny jest o 26%-40% większy od przeciętnego, natomiast w sezonie jesienno-zimowym odpowiednio mniejszy. Sezonowość kwartalna (podobnie jak miesięczna) jest bardziej widoczna dla turystów z zagranicy aniżeli dla turystów krajowych.

## Spis tabel

Tabela 1. Wielkość próby w zależności od wielkości populacji generalnej w losowaniu prostym przy różnym poziomie istotności $\alpha$ oraz różnym rzędzie precyzji d .....	7
Tabela 2. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w miesiącach styczeń – sierpień w latach 2003–2011 (wyrażone w %) .....	9
Tabela 3. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w miesiącach wrzesień – grudzień w latach 2003–2011 (wyrażone w %).....	10
Tabela 4. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2003–2011 (wyrażone w %).....	10
Tabela 5. Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2003–2011, według miesięcy .....	11
Tabela 6. Nadwyżka turystów zagranicznych nad turystami krajowymi w Krakowie w latach 2003–2011 .....	14
Tabela 7. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z obiektów turystycznych w Krakowie dla turystów ogółem, krajowych i zagranicznych w latach 2004–2011 (w %).....	19
Tabela 8. Wskaźniki udziału turystów krajowych i zagranicznych w liczbie korzystających z obiektów turystycznych w Krakowie w latach 2003–2011 (w %).....	22
Tabela 9. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2003–2011, w podziale na turystów ogółem, krajowych i zagranicznych (w %) .....	25
Tabela 10. Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w kolejnych kwartałach lat 2001–2011 .....	31
Tabela 11. Udział turystów krajowych i zagranicznych w liczbie korzystających z noclegów w Krakowie oraz kwartalne wskaźniki sezonowości w latach 2001–2011 .....	34
Tabela 12. Średnie wskaźniki udziału turystów krajowych i turystów zagranicznych w liczbie korzystających z noclegów w Krakowie oraz średnie wskaźniki sezonowości w latach 2001–2011 .....	35
Tabela 13. Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011 .....	36
Tabela 14. Udziały turystów krajowych i turystów zagranicznych w ogólnej liczbie korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011 .....	36
Tabela 15. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011 .....	37
Tabela 16. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w latach 200-2011 .....	41
Tabela 17. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2005-2011 .....	42
Tabela 18. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w II i III kwartałach lat 2005-2011 .....	43
Tabela 19. Struktura odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 ze względu na miejsce noclegu (w %) .....	46
Tabela 20. Struktura procentowa udziałów przyjazdów odwiedzających zagranicznych do Krakowa według wybranych państw w latach 2005 - 2011 .....	47
Tabela 21. Udział procentowy Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2003 - 2006 i 2008 - 2011.....	54
Tabela 22. Struktura procentowa udziału Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2008 -2011.....	55
Tabela 23. Struktura procentowa przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania według województw w latach 2005 - 2011.....	59

Tabela 24. Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających w latach 2005 - 2011 .....	64
Tabela 25. Struktura przyjazdów do Krakowa według płci w 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 roku (w %).....	68
Tabela 26. Struktura przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych i zagranicznych według wieku w 2005, 2006, 2008, 2009, 2010, 2011 roku (w %).....	70
Tabela 27. Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych i zagranicznych według wykształcenia w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku.....	73
Tabela 28. Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa według statusu zawodowego w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku. ....	73
Tabela 29. Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych i zagranicznych według statusu materialnego w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku.....	75
Tabela 30. Struktura procentowa odwiedzających z kraju według kierunków przyjazdów .....	77
Tabela 31. Przyjazdy zagraniczne do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku.....	79
Tabela 32. Przyjazdy do Krakowa według towarzyszących osób 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku .....	81
Tabela 33. Struktura czasowa pobytu osób odwiedzających Kraków w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku (w %). ....	83
Tabela 34. Struktura wielokrotnego wyborów celów przyjazdu odwiedzających z kraju i z zagranicy do Krakowa w latach 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011(w %).....	85
Tabela 35. Główny cel przyjazdu ogółem odwiedzających do Krakowa w latach 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 .....	89
Tabela 36. Główny cel przyjazdu odwiedzających krajowych do Krakowa w latach: 2005-2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 .....	91
Tabela 37. Główny cel przyjazdu odwiedzających zagranicznych do Krakowa w latach: 2005-2006 i 2008-2011.....	92
Tabela 38. Struktura ogółem wykorzystanych środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku(w %).....	93
Tabela 39. Struktura procentowa wykorzystanych przez Polaków i obcokrajowców środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku.....	94
Tabela 40. Baza noclegowa wykorzystywana przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie w latach 2005-2011 (w %).....	101
Tabela 41. Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie w latach 2005-2011 według wybranych państw (w zł na osobę).....	108
Tabela 42. Szacunkowe wpływy Krakowa z turystyki w latach 2005-2011 (w zł).....	109
Tabela 43. Deklaracje odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %).....	111
Tabela 44. Organizator podróży do Krakowa w latach 2005-2011 (w %).....	114
Tabela 45. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2005-2011 (w %) .....	118
Tabela 46. Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 (w %) .....	121

Tabela 47. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych w latach 2003–2006 i 2008–2011 (w %) .....	126
Tabela 48. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych w roku 2011 (w %).....	131
Tabela 49. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających Kraków gości krajowych w latach 2003–2006 i 2008–2011 (w %) .....	134
Tabela 50. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych w roku 2011 (w %).....	139
Tabela 51. Ocena wysokości cen w stosunku do jakości świadczonych usług dokonana przez odwiedzających Kraków w latach 2005, 2006, 2008-2011 (w %).....	143
Tabela 52. Miejsca poza Krakowem odwiedzane przez respondentów – rozkład procentowy w stosunku do udzielonych odpowiedzi i ranking za lata 2010 i 2011 .....	146
Tabela 53.54 Atrakcje turystyczne w Krakowie wskazywane przez odwiedzających krajowych i zagranicznych wraz z rankingiem odpowiedzi (lata 2010-2011). .....	148
Tabela 55. Zainteresowanie produktami turystycznymi Krakowa podczas następnego pobytu, według typów obiektów (dane z 2010 i 2011 r.).....	150
Tabela 56. Zestawienie odpowiedzi odwiedzających krajowych i zagranicznych dotyczących deklaracji rekomendowania Krakowa według badań w latach 2005–2011.....	151
Tabela 57. Zestawienie deklaracji ponownych odwiedzin Krakowa w latach 2003–2011, z podziałem na odwiedzających krajowych i zagranicznych .....	152
Tabela 58. Zamiar ponownego przyjazdu do Krakowa ze strony odwiedzających zagranicznych, z uwzględnieniem podziału na osoby z polskimi korzeniami (badania z roku 2010 i 2011).....	153
Tabela 59. Liczba odwiedzających Kraków w latach 2003-2011.....	154
Tabela 60. Prognozy liczby odwiedzających m. Kraków w latach 2012-2013 .....	155
Tabela 61.. Liczba turystów w m. Krakowie w latach 2003-2011 .....	157
Tabela 62.. Prognozy liczby turystów w m. Krakowie w latach 2012-2013 .....	158
Tabela 63. Struktura gości biznesowych odwiedzających Kraków w 2011 roku ze względu na geograficzne miejsce noclegu (w %).....	222
Tabela 64. Szacunkowa liczba gości biznesowych odwiedzających Kraków w 2011 roku ze względu na miejsce noclegu .....	222
Tabela 65. Wykorzystane przez gości biznesowych w 2011 roku źródło informacji o Krakowie (w %) .....	223
Tabela 66. Częstotliwość wizyt gości biznesowych w 2011 roku (w %) .....	224
Tabela 67. Organizator podróży do Krakowa gości biznesowych w 2011 roku (w %).....	224
Tabela 68. Środek transportu wykorzystany przez gości biznesowych podczas przyjazdu do Krakowa w 2011 roku (w %) .....	225
Tabela 69. Długość pobytu gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %) .....	226
Tabela 70. Baza noclegowa wykorzystana przez gości biznesowych podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku (w %) .....	227
Tabela 71. Struktura turystów biznesowych nocujących w Krakowie w 2011 roku w hotelach wg kategorii (w %).....	228
Tabela 72. Ocena wybranych elementów pobytu gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %) .....	229

Tabela 73. Ocena wybranych elementów pobytu krajowych gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %)	230
Tabela 74. Ocena wybranych elementów pobytu zagranicznych gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %)	231
Tabela 75. Średnia kwota wydatku turystycznego na osobę ponoszonego przez gości biznesowych podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku (w zł)	232
Tabela 76. Deklaracje gości biznesowych odwiedzających Kraków w 2011 roku o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %)	232
Tabela 77. Wielkość i struktura procentowa według noclegu w podróży osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	233
Tabela 78. Struktura procentowa według płci, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	233
Tabela 79. Struktura procentowa według klas wiekowych, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	233
Tabela 80. Struktura procentowa według wykształcenia, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	234
Tabela 81. Struktura procentowa według zawodu, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	234
Tabela 82. Struktura procentowa według statusu materialnego, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	234
Tabela 83. Struktura procentowa według miejsca przyjazdu, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	235
Tabela 84. Struktura procentowa według towarzystwa w podróży, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	235
Tabela 85. Struktura procentowa według noclegu w podróży, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	235
Tabela 86. Struktura procentowa według długości pobytu, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	236
Tabela 87. Struktura procentowa według wielkości miejsca stałego zamieszkania, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	236
Tabela 88. Struktura procentowa według rodzaju środka transportu wykorzystanego przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	236
Tabela 89. Struktura procentowa według czasu pobytu deklarowanego przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku	237
Tabela 90. Struktura procentowa według celu głównego deklarowanego przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku	237
Tabela 91. Średnia wydatków na osobę podczas pobytu w Krakowie bez kosztów transportu i płatności elektronicznych wykonanych przed przyjazdem przez, przyjezdnych krajowych i zagranicznych przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku	238
Tabela 92. Średnia wydatków na osobę podczas pobytu w Krakowie bez kosztów transportu i płatności elektronicznych wykonanych przed przyjazdem przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku według wybranych krajów	238

Tabela 93. Struktura procentowa przyjezdnych według deklarowanej przez nie chęci promocji osobistej Krakowa. Osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku ..	239
Tabela 94. Struktura procentowa przyjezdnych według deklarowanej przez nie chęci ponownego przyjazdu do Krakowa. Osoby przybyłe do miasta w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku .....	239
Tabela 95. Ocena wybranych elementów pobytu przez gości przybyłych do Krakowa w celu religijnym w 2011 roku (w %) .....	240



## Spis rysunków

Rysunek 1. Liczba turystów ogółem korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011 .....	12
Rysunek 2. Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011 .....	12
Rysunek 3. Liczba turystów zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011 .....	13
Rysunek 4. Różnica między liczbą turystów zagranicznych i krajowych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011 .....	13
Rysunek 5. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2006 r. ....	15
Rysunek 6. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2007 r. ....	15
Rysunek 7. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2008 r. ....	16
Rysunek 8. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2009 r. ....	16
Rysunek 9. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2010 r. ....	17
Rysunek 10. Liczba turystów krajowych i zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w 2011 r. ....	17
Rysunek 11. Nadwyżka turystów zagranicznych nad krajowymi w Krakowie w latach 2003–2011 .....	18
Rysunek 12. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2007–2011 (w %) .....	20
Rysunek 13. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów turystów krajowych w Krakowie w latach 2007–2011 (w %).....	20
Rysunek 14. Ruchome indeksy dynamiki liczby korzystających z noclegów turystów zagranicznych w Krakowie w latach 2007–2011 (w %).....	21
Rysunek 15. Wskaźniki udziału turystów krajowych wśród korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2006–2011 (w %) .....	23
Rysunek 16. Wskaźniki udziału turystów zagranicznych wśród korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2006–2011 (w %).....	23
Rysunek 17. Wskaźniki udziału turystów krajowych i zagranicznych wśród korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2008–2011 (w %).....	24
Rysunek 18. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2006 r. ....	26
Rysunek 19. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2007 r. ....	26
Rysunek 20. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2008 r. ....	27
Rysunek 21. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2009 r. ....	27

Rysunek 22. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2010 r.	28
Rysunek 23. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów w Krakowie w 2011 r.	28
Rysunek 24. Wskaźniki sezonowości liczby korzystających z noclegów ogółem w Krakowie w latach 2006–2011	29
Rysunek 25. Wskaźniki sezonowości liczby turystów krajowych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011	29
Rysunek 26. Wskaźniki sezonowości liczby turystów zagranicznych korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2006–2011	30
Rysunek 27. Liczba korzystających z noclegów turystów ogółem w Krakowie w kolejnych kwartałach lat 2001–2011	32
Rysunek 28. Liczba korzystających z noclegów turystów krajowych i zagranicznych w Krakowie w kolejnych kwartałach lat 2001–2011	32
Rysunek 29. Udziały procentowe turystów krajowych i zagranicznych w ogólnej liczbie korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011 w ujęciu kwartalnym	33
Rysunek 30. Wskaźniki sezonowości ruchu turystycznego w Krakowie w latach 2001–2011 w ujęciu kwartalnym	33
Rysunek 31. Liczba korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011	38
Rysunek 32. Liczba turystów krajowych i zagranicznych w Krakowie w latach 2001–2011	38
Rysunek 33. Wskaźniki udziału liczby turystów krajowych i zagranicznych w ogólnej liczbie korzystających z noclegów w Krakowie w latach 2001–2011 (w %)	39
Rysunek 34. Ruchome indeksy dynamiki liczby turystów krajowych i zagranicznych w Krakowie w latach 2001–2011	39
Rysunek 35. Szacunkowa liczba gości odwiedzających Kraków w latach 2005-2011	41
Rysunek 36. Szacunkowa liczba turystów w Krakowie w latach 2003-2011	42
Rysunek 37. Struktura odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 ze względu na miejsce noclegu (w %)	45
Rysunek 38. Odsetek odwiedzających nocujących w Krakowie w 2011 roku	45
Rysunek 39. Struktura procentowa udziałów przyjazdów odwiedzających zagranicznych do Krakowa w/g wybranych państw w latach 2005 - 2011	50
Rysunek 40. Pozostałe wybrane państwa, z których zanotowano przyjazdy odwiedzających zagranicznych do Krakowa w latach 2005-2011 (udział pomiędzy 1% a 2%)	51
Rysunek 41. Pozostałe wybrane państwa, z których zanotowano przyjazdy odwiedzających zagranicznych do Krakowa w latach 2005-2011 (udział poniżej 1% do 0,50%)	52
Rysunek 42. Trendy przyjazdów odwiedzających zagranicznych do Krakowa w/g wybranych państw w latach 2005 - 2011	53
Rysunek 43. Udział Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2003 - 2006, i 2008 - 2011	54
Rysunek 44. Udziały Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2003-2006 i 2008 - 2011	54
Rysunek 45. Struktura procentowa głównych udziałowców Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2008 – 2011	57
Rysunek 46. Struktura procentowa pozostałych udziałowców Polonii w przyjazdach do Krakowa w latach 2008 - 2011	58
Rysunek 47. Struktura procentowa przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania według województw w latach 2005 - 2011	60

Rysunek 48. Udziały procentowe przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsca zamieszkania według województw w latach 2005 - 2011 .....	62
Rysunek 49. Struktura przyjazdów Polaków do Krakowa z miejsc zamieszkania według województw w latach 2008 - 2010 .....	63
Rysunek 50. Struktura przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 r.....	65
Rysunek 51. Tendencje w strukturze przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania krajowych odwiedzających w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 r. ....	66
Rysunek 52. Tendencje w strukturze przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania zagranicznych odwiedzających w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 r. ....	66
Rysunek 53. Struktura przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających krajowych i zagranicznych w 2008, 2009, 2010, 2011 roku .....	67
Rysunek 54. Ogólna struktura przyjazdów do Krakowa według miejsc zamieszkania odwiedzających w 2008, 2009, 2010, 2011 roku .....	67
Rysunek 55. Struktura przyjazdów do Krakowa według płci w 2005 - 2006 i 2000 - 2011 roku. ....	68
Rysunek 56. Struktura przyjazdów do Krakowa według wieku w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku. ....	69
Rysunek 57. Tendencje przyjazdów do Krakowa odwiedzających krajowych według wieku w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku. ....	70
Rysunek 58. Tendencje przyjazdów do Krakowa odwiedzających zagranicznych według wieku w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku. ....	71
Rysunek 59. Struktura przyjazdów do Krakowa według wykształcenia w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku. ....	72
Rysunek 60. Struktura przyjazdów do Krakowa według statusu zawodowego w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku. ....	74
Rysunek 61. Struktura procentowa przyjazdów do Krakowa według statusu materialnego w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku.....	76
Rysunek 62. Przyjazdy krajowe do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku.....	78
Rysunek 63. Trendy przyjazdów krajowych i zagranicznych do Krakowa według miejsca, z którego nastąpił przyjazd w latach 2005 - 2011 .....	78
Rysunek 64. Struktura osób towarzyszących w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku ..	82
Rysunek 65. Długość pobytu odwiedzających krajowych w Krakowie w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku. ....	84
Rysunek 66. Długość pobytu odwiedzających zagranicznych w Krakowie w 2005 - 2006 i 2008 - 2011 roku. ....	84
Rysunek 67. Struktura celów przyjazdu odwiedzających ogółem do Krakowa w 2011 roku..	86
Rysunek 68. Struktura celów przyjazdu odwiedzających krajowych do Krakowa w 2011 roku .....	87
Rysunek 69. Struktura celów przyjazdu odwiedzających zagranicznych ogółem do Krakowa w 2011 roku.....	88
Rysunek 70. Cel główny przyjazdu do Krakowa ogółem w 2009, 2010, 2011 roku Źródło: Opracowanie własne .....	90

Rysunek 71. Struktura wykorzystanych OGÓŁEM środków transportu w trakcie przyjazdu do Krakowa w latach 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011.....	95
Rysunek 72. Środki transportu wykorzystane w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2008, 2009, 2010, 2011 roku (struktura procentowa udziałów podróży turystów krajowych i zagranicznych) .....	96
Rysunek 73. Struktura wykorzystanych środków transportu przez odwiedzających krajowych w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku .....	97
Rysunek 74. Struktura wykorzystanych środków transportu przez odwiedzających zagranicznych w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2005, 2006 i 2008, 2009, 2010, 2011 roku .....	99
Rysunek 75. Struktura wykorzystanych środków transportu lotniczego przez odwiedzających zagranicznych w trakcie przyjazdu do Krakowa w 2008, 2009, 2010, 2011 roku .....	100
Rysunek 76. Struktura turystów nocujących w Krakowie w 2011 roku w hotelach wg kategorii (w %).....	103
Rysunek 77. Baza noclegowa wykorzystywana przez odwiedzających podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku (w %) .....	104
Rysunek 78. Struktura turystów nocujących w Krakowie w 2011 roku wg miejsca zakwaterowania (w %).....	105
Rysunek 79. Średnie kwoty wydatkowane podczas pobytu gości odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 (w zł na osobę) .....	106
Rysunek 80. Średnia kwota wydatku turystycznego ponoszonego przez gości zagranicznych podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku według wybranych państw (w zł na osobę).....	107
Rysunek 81. Szacunkowe wpływy Krakowa z turystyki w latach 2005-2011 (w mld zł).....	109
Rysunek 82. Deklaracje odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %) .....	110
Rysunek 83. Deklaracje odwiedzających Kraków w 2011 roku o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %).....	111
Rysunek 84. Organizator podróży do Krakowa w latach 2005-2011 (w %).....	113
Rysunek 85. Organizator podróży do Krakowa w 2011 roku (w %).....	115
Rysunek 86. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w latach 2005-2011 (w %).....	117
Rysunek 87. Źródła informacji o Krakowie wykorzystywane przez odwiedzających przed przyjazdem do miasta w 2011 roku (w %) .....	119
Rysunek 88. Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w latach 2005-2011 (w %) .....	120
Rysunek 89. Częstotliwość wizyt osób odwiedzających Kraków w 2011 roku (w %) .....	121
Rysunek 90. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych roku 2011.....	132
Rysunek 91. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości zagranicznych roku 2011 (ranking).....	133
Rysunek 92. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych w roku 2009.....	140
Rysunek 93. Ocena wybranych elementów oferty turystycznej Krakowa przez odwiedzających gości krajowych w roku 2009 (ranking).....	141

Rysunek 94. Szacunkowa liczba ODWIEDZAJĄCYCH OGÓŁEM w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013.....	155
Rysunek 95. Szacunkowa liczba ODWIEDZAJĄCYCH KRAJOWYCH w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013 .....	156
Rysunek 96. Szacunkowa liczba ODWIEDZAJĄCYCH ZAGRANICZNYCH w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013 .....	156
Rysunek 97. Szacunkowa liczba TURYSTÓW OGÓŁEM w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013.....	158
Rysunek 98. Szacunkowa liczba TURYSTÓW KRAJOWYCH w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013.....	159
Rysunek 99. Szacunkowa liczba TURYSTÓW ZAGRANICZNYCH w m. Krakowie w latach 2003-2011 wraz z prognozą na lata 2012-2013.....	159
Rysunek 100. Trendy udziałów odwiedzających zagranicznych do Krakowa w/g wybranych państw w latach 2005 - 2011 .....	161
Rysunek 101. Trendy udziałów odwiedzających z Wielkiej Brytanii do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	162
Rysunek 102. Trendy udziałów odwiedzających z Niemiec do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	163
Rysunek 103. Trendy udziałów odwiedzających z Hiszpanii do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	164
Rysunek 104. Trendy udziałów odwiedzających z Włoch do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	165
Rysunek 105. Trendy udziałów odwiedzających z Francji do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	166
Rysunek 106. Trendy udziałów odwiedzających z USA do Krakowa w latach 2005 - 2011	167
Rysunek 107. Trendy udziałów odwiedzających z Rosji do Krakowa w latach 2005 - 2011	168
Rysunek 108. Trendy udziałów odwiedzających z Irlandii do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	169
Rysunek 109. Trendy udziałów odwiedzających z Izraela do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	170
Rysunek 110. Trendy udziałów odwiedzających z Ukrainy do Krakowa w latach 2005 - 2011 .....	171

## Aneks. Charakterystyka najważniejszych zagranicznych rynków turystycznych w Krakowie w roku 2011

### GB- WIELKA BRYTANIA

Źródło informacji o Krakowie	%
Targi	6,36
Prasa	15,03
Radio	7,80
TV	20,81
Katalogi	23,70
Przewodniki	32,66
Foldery	4,91
Znajomi	44,22
Internet	40,75
Szkoła	20,23
Brak wcześniejszej inform.	0,29
Inne źródła	8,09

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	54,91
2 drugi raz	26,30
Kilka razy	5,78
Często	10,12
Brak informacji	2,89

Kategoria hotelu	%
*	0,00
**	0,00
***	47,33
****	17,56
*****	2,29
Brak informacji	32,82

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	59,25
Rodzina	4,91
Znajomi	6,36
Biura podróży	24,57
Internetowe biura podróży	0,58
Zakład pracy	1,16
Szkoła	1,45
Parafia	0,00
Inna instytucja	0,86
Brak informacji	0,86

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	44,80
Rodzina	22,25
Grupa zorganizowana	12,43
Nikt	13,01
Znajomi	1,73
Rodzina i przyjaciele	4,62
Brak informacji	1,16

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	67,63
Wypoczynek	59,25
Rozrywka	32,08
Krewni	8,67
Znajomi	3,76
Zakupy	9,83
Walory przyrody	14,74
Impreza kulturalna	1,73
Cel religijny	3,47
Odnowa duchowa	0,87
Edukacja	2,60
Tranzyt	5,49
Miejsca rodzinne	1,16
Szkolenie	0,58
Kongres, konferencja	0,58
Biznes	1,73
Cel zdrowotny	0,58
Turystyka aktywna	0,87
Sport	0,87
Integracja z firmą	0,29
Własne zainteresowania	1,73
Inny cel (wieczór kawalerski, ślub)	2,02

Produkt	Ranking
Rynek	1
Wawel	2
Kazimierz	3
Muzeum Podziemia Rynku	4
Rzeka Wisła (Bulwary)	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	57,69
Nie	27,75
Brak informacji	9,62

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	33,82
Raczej tak	36,71
Nie wiem	22,83
Raczej nie	3,76
Nie	0,58
Brak informacji	2,31






Długość pobytu	%
Do 3 godzin	3,18
1 dzień bez noclegu	3,18
1 noc	4,34
2 noce	14,74
3 noce	18,79
4 noce	13,87
5 nocy	15,32
6 nocy	8,67
7 nocy	11,85
8 do 14 nocy	4,91
15 do 20 nocy	0,00
Więcej niż 20 nocy	0,00
Brak informacji	1,15

Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł **766**

Miejsce noclegu	%
Hotel	37,86
Motel	3,18
Pensjonat	0,58
Dom wycieczkowy	0,58
Schronisko	3,18
Kemping /pole namiotowe	0,58
Kwatera prywatna /apartament	3,76
Rodzina	3,18
Znajomi	1,16
Własny dom /mieszkanie	0,00
Hostel	36,98
Dom pielgrzyma	0,00
Inny obiekt	1,45
Brak informacji	7,51

Wykorzystywany środek transportu	%
Samolot rejsowy	17,92
TLL	65,90
Czarter	1,73
Samochód	3,47
Pociąg	5,49
Autokar tur.	2,31
Autobus linii regularnej	1,45
BUS	1,45
Inny	0,00
Brak informacji	0,29

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	88,44
Nie	1,16
Nie wiem	8,09
Brak informacji	2,31

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0,00	0,29	2,02	30,35	60,69	6,65
2. Baza noclegowa	0,00	0,58	8,38	36,71	39,02	15,32
3. Bezpieczeństwo	0,29	0,87	10,12	41,62	26,88	20,23
4. Czystość	0,87	3,47	12,72	44,80	16,47	21,68
5. Dojazd	0,00	0,58	6,65	33,82	41,91	17,05
6. Dostępność bankomatów	0,00	0,58	4,62	32,37	45,38	17,05
7. Dostępność internetu	0,29	1,16	7,23	34,39	38,73	18,21
8. Gastronomia	0,00	0,58	4,34	35,26	43,35	16,47
9. Gościnność	0,00	0,00	4,91	33,82	43,06	18,21
10. Imprezy kulturalne masowe	0,00	0,00	8,38	29,19	25,43	36,99
11. Wydarzenia kulturalne	0,00	0,00	8,96	27,46	24,86	38,73
12. Informacja turystyczna	0,00	0,00	6,36	39,60	36,42	17,63
13. Jakość obsługi	0,29	0,29	4,91	45,38	21,10	28,03
14. Płatności kartą kredytową	0,00	0,00	6,07	37,57	39,60	16,76
15. Oznakowanie	0,58	0,87	6,07	40,17	34,97	17,34
16. Rozrywka (dyskoteki, kluby)	0,00	0,29	6,07	28,90	40,17	24,57
17. Toalety	1,16	4,34	14,45	41,62	12,72	25,72
18. Transport lokalny	0,00	2,02	9,54	34,39	24,86	29,19
19. Usługi przewodnickie	0,29	0,29	5,20	37,86	19,94	36,42
20. Życzliwość mieszkańców	0,00	0,00	4,91	33,53	48,84	12,72

Noclegi w Krakowie	%	Liczba
Tak (turyści)	92,49	397.710
Nie (odwiedzający jednodniowi)	7,51	32.290
Brak informacji	0,00	0
Razem	100,00	430.000

## WIELKA BRYTANIA

1. Brytyjczycy o Krakowie dowiadują się głównie od znajomych i z internetu. Biorąc pod uwagę wysoki stopień zadowolenia z atmosfery panującej w mieście, należy spodziewać się, że nadal będzie się utrzymywać pozytywny przekaz ustny o Krakowie. Trzeba nadal pracować nad dobrym pozycjonowaniem oferty miasta w wyszukiwarkach i zintensyfikować działania promocyjne w portalach internetowych. Zwłaszcza jest to istotne ze względu na samodzielną organizację przyjazdów do Krakowa.
2. Mieszkańcy Wysp stanowią od kilku lat główny rynek przyjazdowy do Krakowa, a jak pokazują badania, ponad 50% osób przyjeżdża do miasta po raz pierwszy. Należy, zatem uznać ten segment za stabilny i można wnioskować, że ruch turystyczny z tego rynku nadal będzie się utrzymywać, na co najmniej podobnym poziomie.
3. Większość przedstawicieli segmentu brytyjskiego przyjeżdża do Krakowa w celach poznawczych i rozrywkowych, są zainteresowani ofertą kulturalno-rozrywkową. Na te elementy trzeba nadal kłaść nacisk w przekazie promocyjnym, przy czym szczególnie zwrócić uwagę na walory związane z rzeką Wisłą i jej nabrzeżem.
4. Brytyjczycy najczęściej śpią w hostelach i hotelach, a docierają do Krakowa, co oczywiste, samolotem, przy czym zdecydowanie dominują tutaj tzw. tani przewoźnicy. Należy utrzymać prowadzenie działań promocyjnych we współpracy z liniami niskokosztowymi.
5. Segment Brytyjczyków przyjeżdża do Krakowa głównie na 3-5 dni i miasto jest najczęściej ich docelowym miejscem pobytu. Wykazują wysoki stopień zainteresowania ponownym przyjazdem, co dobrze rokuje na przyszłość. Należy podjąć działania mające na celu wydłużenie pobytu w mieście.
6. Brytyjczycy negatywnie odnoszą się do krakowskich toalet, czystości i bezpieczeństwa, zatem na te elementy należy zwracać szczególną uwagę z punktu widzenia zarządzania miastem.



## NIEMCY

Źródło informacji o Krakowie	%
Targi	6,88
Prasa	21,10
Radio	16,06
TV	26,61
Katalogi	27,52
Przewodniki	25,23
Foldery	3,67
Znajomi	34,86
Internet	16,97
Szkoła	35,78
Brak wcześniejszej inform.	0,92
Inne źródła	11,01

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	44,04
2 drugi raz	31,65
Kilka razy	15,60
Często	4,59
Brak informacji	4,13

Kategoria hotelu	%
*	0,00
**	1,77
***	23,89
****	22,12
*****	3,54
Brak informacji	48,67

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	35,32
Rodzina	5,05
Znajomi	7,34
Biura podróży	38,53
Internetowe biura podróży	0,00
Zakład pracy	8,26
Szkoła	2,29
Parafia	1,83
Inna instytucja	0,46

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	27,53
Rodzina	19,72
Grupa zorganizowana	31,19
Nikt	17,43
Znajomi	0,00
Rodzina i przyjaciele	2,75
Brak informacji	1,38

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	65,14
Wypoczynek	55,50
Rozrywka	16,97
Krewni	5,05
Znajomi	8,72
Zakupy	7,34
Walory przyrody	21,10
Impreza kulturalna	2,29
Cel religijny	11,93
Odnowa duchowa	2,75
Edukacja	3,67
Tranzyt	5,96
Miejsca rodzinne	2,29
Szkolenie	1,83
Kongres, konferencja	0,92
Biznes	9,63
Cel zdrowotny	0,92
Turystyka aktywna	2,75
Sport	0,00
Integracja z firmą	0,92
Własne zainteresowania	0,46
Inny cel (wycieczka szkolna, jazda na rowerze)	1,38

Produkt	ranking
Wawel	1
Rynek	2
Kazimierz	3
Sanktuarium Bożego Miłosierdzia	4
Sukiennice	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	53,21
Nie	39,45
Brak informacji	7,34

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	22,02
Raczej tak	52,75
Nie wiem	20,64
Raczej nie	2,75
Nie	1,38
Brak informacji	0,46

Długość pobytu	%
Do 3 godzin	0,46
1 dzień bez noclegu	3,67
1 noc	11,01
2 noce	12,84
3 noce	11,47
4 noce	11,93
5 nocy	15,60
6 nocy	16,50
7 nocy	7,80
8 do 14 nocy	7,34
15 do 20 nocy	0,00
Więcej niż 20 nocy	0,46
Brak informacji	0,92






Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł

831

Miejsce noclegu	%
Hotel	51,83
Motel	6,88
Pensjonat	0,46
Dom wycieczkowy	0,92
Schronisko	2,75
Kemping /pole namiotowe	3,21
Kwatera prywatna /apartament	8,26
Rodzina	3,67
Znajomi	5,50
Własny dom /mieszkanie	1,38
Hostel	9,63
Dom pielgrzyma	0,46
Inny obiekt	0,00
Brak informacji	5,05

Wykorzystywany środek transportu	%
Samolot rejsowy	36,23
TLL	14,22
Czarter	0,00
Samochód	17,89
Pociąg	12,39
Autokar turystyczny	12,39
Autobus linii regularnej	1,83
BUS	4,59
Inny (rower)	0,46
Brak informacji	0,00

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	88,99
Nie	0,92
Nie wiem	10,09
Brak informacji	0,00

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0,00	0,92	0,92	37,16	48,62	12,39
2. Baza noclegowa	0,00	0,92	7,34	52,75	26,15	12,84
3. Bezpieczeństwo	0,46	2,29	15,14	41,74	22,48	17,89
4. Czystość	3,21	1,83	14,68	49,54	12,84	17,89
5. Dojazd	0,46	2,29	8,72	44,50	37,61	6,42
6. Dostępność bankomatów	0,00	1,83	10,55	35,78	45,41	6,42
7. Dostępność internetu	0,00	0,92	8,26	36,70	44,95	9,17
8. Gastronomia	0,00	0,46	3,21	38,99	41,74	15,60
9. Gościnność	0,00	0,46	5,50	38,53	43,12	12,39
10. Imprezy kulturalne masowe	0,00	1,83	9,17	32,57	26,15	30,28
11. Wydarzenia kulturalne	0,00	0,46	10,55	33,49	20,64	34,86
12. Informacja turystyczna	0,00	0,46	12,84	41,74	33,94	11,01
13. Jakość obsługi	0,00	0,00	10,55	44,04	16,97	28,44
14. Płatności kartą kredytową	0,46	2,29	8,26	35,32	41,74	11,93
15. Oznakowanie	0,46	2,29	10,09	43,12	32,11	11,93
16. Rozrywka (dyskoteki, kluby)	0,00	0,92	8,72	29,82	25,23	35,32
17. Toalety	6,42	2,75	22,48	38,07	5,05	25,23
18. Transport lokalny	0,92	1,83	13,30	37,16	14,68	32,11
19. Usługi przewodnickie	0,46	0,00	11,01	40,83	16,97	30,73
20. Życzliwość mieszkańców	0,00	0,92	5,50	44,50	42,66	6,42

Noclegi w Krakowie	%	
Tak (turyści)	95,87	259.710
Nie (odwiedzający jednodniowi)	4,13	11.190
Brak informacji	0,00	0
Razem	100,00	270.900

## NIEMCY

1. Niemcy są drugim, co do wielkości rynkiem emisyjnym w turystyce przyjazdowej do Krakowa. Stosunkowo wysoki jest tutaj wskaźnik przyjazdów po raz kolejny, a większość osób nie deklaruje zdecydowanie, że przyjedzie ponownie. Należy podjąć zdecydowane działania promocyjne na rzecz ponownego podniesienia zainteresowania miastem.
2. Segment niemiecki najczęściej dowiadyuje się o Polsce i Krakowie ze szkoły oraz od znajomych. Niemcy pozytywnie oceniają pobyt w mieście, a blisko 90% osób ma zamiar rekomendować Kraków znajomym. Są to dobre rokowania, jednakże należy poprawić jakość obsługi klienta, zwłaszcza dotyczy to osób starszych.
3. Pomimo sąsiedztwa z Polską Niemcy do Krakowa przyjeżdżają w grupach zorganizowanych, za pośrednictwem biur podróży, stąd trzeba nadal utrzymywać ścisłą współpracę z organizatorami przyjazdów do Polski.
4. Niemcy podróżują do Krakowa najczęściej samolotem, przy czym głównie liniami rejsowymi. Nocują w hotelach, pozostając w nich kilka dni. Są zainteresowani podstawową ofertą miasta, a w 2011 roku, poza standardowymi atrakcjami, często przybywali do Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w krakowskich Łagiewnikach. Należy zbadać szczegółowo rynek niemiecki z punktu widzenia sposobów spędzania wolnego czasu i zainteresowań, w celu poprawy i rozszerzenia oferty turystycznej przyjazdowej do miasta.
5. Najbardziej krytykowanymi aspektami pobytu w mieście były toalety, czystość i bezpieczeństwo. Na te elementy trzeba zwracać szczególną uwagę.

## HISZPANIA

Źródło informacji o Krakowie	%
Targi	5,49
Prasa	17,03
Radio	14,84
TV	30,22
Katalogi	25,27
Przewodniki	24,73
Foldery	3,30
Znajomi	24,73
Internet	23,63
Szkoła	24,18
Brak wcześniejszej inform.	0,00
Inne źródła	13,74

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	59,89
2 drugi raz	16,48
Kilka razy	3,30
Często	12,64
Brak informacji	7,69

Kategoria hotelu	%
*	0,00
**	0,00
***	18,00
****	12,00
*****	4,00
Brak informacji	66,00

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	49,45
Rodzina	2,75
Znajomi	4,95
Biura podróży	30,22
Internetowe biura podróży	1,65
Zakład pracy	2,20
Szkoła	1,10
Parafia	4,40
Inna instytucja	0,55
Brak informacji	2,75

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	40,66
Rodzina	17,58
Grupa zorganizowana	20,33
Nikt	15,38
Znajomi	0,00
Rodzina i przyjaciele	1,65
Brak informacji	4,40

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	65,93
Wypoczynek	53,30
Rozrywka	17,58
Krewni	7,69
Znajomi	3,85
Zakupy	4,40
Walory przyrody	23,08
Impreza kulturalna	3,85
Cel religijny	15,93
Odnowa duchowa	6,04
Edukacja	5,49
Tranzyt	11,54
Miejsca rodzinne	0,00
Szkolenie	0,55
Kongres, konferencja	1,65
Biznes	2,75
Cel zdrowotny	0,00
Turystyka aktywna	2,75
Sport	0,00
Integracja z firmą	0,00
Własne zainteresowania	0,00
Inny cel	0,55

Produkt	Ranking
Wawel	1
Rynek	2
Kazimierz	3
Muzeum Podziemia Rynku	4
Sanktuarium Bożego Miłosierdzia	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	58,24
Nie	32,97
Brak informacji	8,79

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	40,66
Raczej tak	35,71
Nie wiem	16,48
Raczej nie	3,30
Nie	0,55
Brak informacji	3,30

Długość pobytu	%
Do 3 godzin	6,59
1 dzień bez noclegu	0,55
1 noc	3,85
2 noce	3,85
3 noce	19,22
4 noce	6,59
5 nocy	16,48
6 nocy	14,84
7 nocy	13,74
8 do 14 nocy	12,64
15 do 20 nocy	0,00
Więcej niż 20 nocy	1,10
Brak informacji	0,55






Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł

**655**

Miejsce noclegu	%
Hotel	27,47
Motel	5,49
Pensjonat	1,65
Dom wycieczkowy	2,75
Schronisko	0,55
Kemping /pole namiotowe	3,30
Kwarta prywatna /apartament	4,40
Rodzina	6,04
Znajomi	3,30
Własny dom /mieszkanie	1,10
Hostel	29,12
Dom pielgrzyma	4,95
Inny obiekt	1,65
Brak informacji	8,23

Wykorzystywany środek transportu	%
Samolot rejsowy	18,68
TLL	54,40
Czarter	0,00
Samochód	3,85
Pociąg	8,79
Autokar turystyczny	6,59
Autobus linii regularnej	1,65
BUS	1,65
Inny (autokemping)	3,30
Brak informacji	1,10

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	92,86
Nie	2,20
Nie wiem	2,75
Brak informacji	2,20

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0,00	1,65	2,75	28,57	60,44	6,59
2. Baza noclegowa	0,00	1,10	7,69	36,26	36,26	18,68
3. Bezpieczeństwo	0,55	2,20	10,99	40,11	32,97	13,19
4. Czystość	1,65	0,55	8,24	48,90	23,63	17,03
5. Dojazd	0,55	2,20	6,04	34,07	45,05	12,09
6. Dostępność bankomatów	0,55	1,10	3,85	30,77	46,70	17,03
7. Dostępność internetu	0,55	0,00	4,95	29,67	45,60	19,23
8. Gastronomia	0,00	0,00	4,95	40,66	37,91	16,48
9. Gościnność	0,00	0,55	5,49	36,26	37,91	19,78
10. Imprezy kulturalne masowe	0,00	0,00	9,89	21,98	32,42	35,71
11. Wydarzenia kulturalne	0,55	0,00	7,14	23,63	28,57	40,11
12. Informacja turystyczna	0,55	1,10	7,69	37,91	40,11	12,64
13. Jakość obsługi	0,00	0,55	7,69	49,45	17,03	25,27
14. Płatności kartą kredytową	0,55	1,65	2,75	33,52	40,11	21,43
15. Oznakowanie	0,00	2,20	7,14	37,91	40,11	12,64
16. Rozrywka (dyskoteki, kluby)	0,00	2,20	3,30	24,73	36,26	33,52
17. Toalety	3,30	3,85	14,29	40,66	11,54	26,37
18. Transport lokalny	0,00	1,65	12,64	35,16	28,57	21,98
19. Usługi przewodnickie	0,00	0,55	4,95	43,41	17,03	34,07
20. Życzliwość mieszkańców	0,00	0,55	2,75	36,81	48,90	10,99

Noclegi w Krakowie	%	Liczba
Tak (turyści)	92,31	208.390
Nie (odwiedzający jednodniowi)	7,69	17.360
Brak informacji	0,00	0
Razem	100,00	225.750

## HISZPANIA

1. Hiszpanie korzystają z różnorodnych źródeł informacji. Duże znaczenie ma telewizja oraz materiały drukowane (przewodniki, katalogi), stąd właśnie na te media należy położyć szczególny nacisk w przekazie informacji o mieście.
2. Segment Hiszpanów dominuje z punktu widzenia przyjazdów po raz pierwszy, zatem trzeba wzmocnić na miejscu informacje o produktach turystycznych Krakowa.
3. Stosunkowo wysoki wskaźnik (1/3 odwiedzających) związany jest z biurami podróży, jako organizatorami przyjazdów do Krakowa, co pociąga również za sobą duży udział przyjazdów grupowych. W tym przypadku trzeba utrzymać i wspierać współpracę z touroperatorami z tego rynku.
4. Hiszpanie w Krakowie zainteresowani są obiektami kulturowymi (m.in. muzea), rozrywkowymi oraz religijnymi. Elementy związane z tymi formami turystyki winny stanowić podstawowy pakiet oferty przyjazdowej do miasta.
5. Segment hiszpański wykazuje znaczne zainteresowanie ponownym przyjazdem do miasta i rekomendowaniem go znajomym, co wiąże się z koniecznością rozbudowy oferty miasta, opartą na języku hiszpańskim. Poparciem są tu również dane dotyczące długości pobytu w Krakowie (ponad 70% Hiszpanów przebywało w mieście 3-7 nocy).
6. Hiszpanie bardzo często korzystają z usług noclegowych hosteli i hoteli, co wymaga zwłaszcza w tym pierwszym przypadku, wsparcia w materiały informacyjne o atrakcjach miasta w języku hiszpańskim.
7. Ze względu na odległość Polski od Hiszpanii, co oczywiste, najczęściej wykorzystywanym środkiem transportu jest samolot, przy czym dominują przewoźnicy niskokosztowi. Należy rozważyć szerszą współpracę z tymi liniami, które operują na rynku hiszpańskim.
8. Segment Hiszpanów najslabiej ocenia w Krakowie toalety i transport lokalny. To ostatnie może być spowodowane licznymi remontami i problemami z aktualizacją informacji, zwłaszcza w innych językach niż polski i angielski.

## WŁOCHY

Źródło informacji	%
Targi	9,1
Prasa	26,7
Radio	23,0
TV	37,6
Katalogi	24,8
Przewodniki	24,2
Foldery	3,6
Znajomi	26,7
Internet	18,2
Polskie plac.dyplomatyczne	0
Polskie oś.inf. tur.	0
Szkoła	36,7
Brak wcześniejszej inform.	1,8
Inne źródła	9,7

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	59,4
2 drugi raz	24,3
kilka razy	4,3
często	8,5
brak informacji	3,5

Kategoria hotelu	%
*	0
**	0
***	8,5
****	6,7
*****	0,6
brak informacji	94,2

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	47,9
Rodzina	2,4
Znajomi	1,2
Biura podróży	34,5
Int. biura podróży	0
Zakład pracy	3,6
Szkoła	0
Parafia	9,7
inna inst	0

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	0
Rodzina	33,9
Grupa zorganizowana	30,3
Nikt	9,1
Znajomi	7,3
brak informacji	19,4

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	72,1
Wypoczynek	64,2
Rozrywka	22,4
Krewni	4,8
Znajomi	3,0
Zakupy	2,4
Walory przyrody	26,1
Impreza kulturalna	1,2
Cel religijny	34,5
Odnowa duchowa	4,8
Edukacja	3,6
Tranzyt	9,1
Miejsca rodzinne	0
Szkolenie	0
Kongres, konfer.	1,2
Biznes	4,3
Cel zdrowotny	0,6
Turyst. aktywna	3,6
Sport	0
Integracja z firmą	1,2
Inny cel	0

Produkt	Ranking
Wawel	1
Rynek	2
Sanktuarium Bożego Miłosierdzia	3
Kazimierz	4
Sukiennice	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	63,6
Nie	30,9
Brak Informacji	5,5

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	27,9
Raczej tak	53,3
Nie wiem	17,6
Raczej nie	1,2
Nie	0
Brak Informacji	0






Długość pobytu	%
Do 3 godzin	5,4
1 dzień bez noclegu	0,6
1 noc	2,4
2 noce	7,9
3 noce	20,0
4 noce	13,3
5 nocy	10,3
6 nocy	20,0
7 nocy	7,3
8 do 14 nocy	5,4
15 do 20 nocy	0
Więcej niż 20 nocy	0
Brak informacji	7,4

Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł 608

Miejsce noclegu	%
Hotel	29,7
Motel	6,1
Pensjonat	0,6
Dom wycieczkowy	0,6
Schronisko	0,6
Kemping /pole namiotowe	2,4
Kwatera prywatna /apartament	11,5
Rodzina	3,6
Znajomi	2,4
Własny dom /mieszkanie	3,6
Hostel	24,8
Dom pielgrzyma	6,1
Inny obiekt	1,2
Brak informacji	6,8

Wykorzystywany środek transportu	%
Samol. rejs	12,7
TLL	52,1
Czarter	0,6
Samochód	7,9
Pociąg	8,4
Autokar tur.	10,3
Autobus linii regularnej	4,3
BUS	0
Inny	3,6
Brak informacji	0,1

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	93,9
Nie	0
Nie wiem	4,8
Brak informacji	1,3

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0	0	0,6	37,0	55,1	7,3
2. Baza noclegowa	0	0	4,8	53,3	24,8	17,1
3. Bezpieczeństwo	0,6	0	13,3	52,7	21,8	11,4
4. Czystość	0	3,6	7,9	49,7	21,2	17,6
5. Dojazd	0	0	9,2	39,4	40,0	11,4
6. Dostępność bankomatów	0	0,6	6,7	33,9	36,4	22,4
7. Dostępność internetu	0	0	7,3	35,1	42,4	15,1
8. Gastronomia	0	0	7,3	45,4	32,7	14,6
9. Gościnność	0	0	5,4	44,8	32,1	17,7
10. Imprezy kulturalne masowe	0	0	4,3	27,3	36,4	32,0
11. Wydarzenia kulturalne	0	0	2,4	24,8	32,1	40,7
12. Informacja turystyczna	0	0	10,3	46,1	32,1	11,5
13. Jakość obsługi	0	0	9,7	49,7	18,2	22,4
14. Płatności kartą kredytową	0	0	8,5	40,6	31,5	19,4
15. Oznakowanie	0	0,6	12,1	46,1	28,5	12,7
16. Dyskoteki, kluby	0,6	0	4,3	35,1	21,8	38,2
17. Toalety	1,2	7,9	10,9	47,3	10,9	21,8
18. Transport lokalny	0	1,2	9,7	39,4	25,4	24,2
19. Usługi przewoźnicze	0	0	6,1	49,6	18,2	26,1
20. Życzliwość mieszkańców	0	0	3,0	45,5	46,1	5,4

Noclegi w Krakowie	%
Tak (turyści)	93,9
Nie (odwiedzający jednodniowi)	6,1
Brak informacji	0
Razem	100



## WŁOCHY

1. Dla Włochów głównym źródłem informacji o Krakowie jest telewizja i szkoła. Biorąc pod uwagę bardzo wysoki wskaźnik celów religijnych i przyjazdów do Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Krakowie-Łagiewnikach, należy w przekazach medialnych oprzeć się na telewizji i postaci bł. Jana Pawła II.
2. W przypadku Włochów stosunkowo wysoki udział dotyczy przyjazdów po raz pierwszy. Jednakże wysokie wskaźniki deklaracji ponownych przyjazdów oraz rekomendacji miasta znajomym dobrze rokują na przyszłość.
3. Włosi najczęściej samodzielnie przygotowują swój wyjazd do Krakowa, choć także często korzystają z usług biur podróży i przyjeżdżają w grupie zorganizowanej. Należy, zatem prowadzić dwutorowe działania promocyjno-informacyjne, z nastawieniem na odbiorcę indywidualnego i grupowego.
4. Średnio Włosi przebywają w Krakowie 3-6 dni, nocują w hotelach i hostelach, a przylatują do miasta tanimi liniami lotniczymi. Na te obiekty należy zwrócić szczególną uwagę w związku z prowadzoną działalnością promocyjną.
5. Segment włoski negatywnie ocenia w Krakowie bezpieczeństwo i oznakowanie. To drugie może wynikać często w braku informacji w języku włoskim, na co należy zwracać uwagę.

## FRANCJA

Źródło informacji o Krakowie	%
Targi	4,6
Prasa	23,8
Radio	14,6
TV	31,5
Katalogi	27,7
Przewodniki	28,5
Foldery	3,2
Znajomi	40,8
Internet	32,3
Polskie pl.dyplomatyczne	0
Polskie oś.inf. tur.	0
Szkoła	33,8
Brak wcześniejszej inform.	1,5
Inne źródła	0

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	61,6
2 drugi raz	25,4
kilka razy	5,4
często	3,1
brak informacji	4,5

Kategoria hotelu	%
*	8
**	0,8
***	15,4
****	23,1
*****	3,8
brak informacji	56,9

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	42,3
Rodzina	5,4
Znajomi	13,8
Biura podróży	33,1
Int. biura podróży	0
Zakład pracy	0,8
Szkoła	3,1
Parafia	1,5
inna inst	0

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	25,4
Rodzina	30,0
Grupa zorganizowana	26,9
Nikt	11,5
Znajomi	5,4
brak informacji	0,8

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	70,0
Wypoczynek	71,5
Rozrywka	33,1
Krewni	6,9
Znajomi	6,1
Zakupy	5,4
Walory przyrody	23,8
Impreza kulturalna	2,3
Cel religijny	7,7
Odnowa duchowa	0,8
Edukacja	2,3
Tranzyt	2,3
Miejsca rodzinne	6,9
Szkolenie	0
Kongres, konfer.	0
Biznes	2,3
Cel zdrowotny	0
Turyst. aktywna	4,6
Sport	2,3
Integracja z firmą	0
Inny cel	0

Produkt	ranking
Wawel	1
Rynek	2
Kazimierz	3
Muzeum Podziemia Rynku	4
Barbakan	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	44,6
Nie	46,9
Brak Informacji	8,5

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	25,4
Raczej tak	46,9
Nie wiem	19,2
Raczej nie	2,3
Nie	2,3
Brak Informacji	3,8






Długość pobytu	%
Do 3 godzin	0
1 dzień bez noclegu	1,5
1 noc	9,2
2 noce	7,7
3 noce	7,7
4 noce	12,3
5 nocy	18,5
6 nocy	12,3
7 nocy	25,4
8 do 14 nocy	2,3
15 do 20 nocy	0
Więcej niż 20 nocy	0
Brak informacji	12,3

Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł 496

Miejsce noclegu	%
Hotel	56,1
Motel	1,5
Pensjonat	0
Dom wycieczkowy	1,5
Schronisko	3,1
Kemping /pole namiotowe	3,1
Kwatera prywatna /apartament	4,6
Rodzina	3,1
Znajomi	0,8
Własny dom /mieszkanie	3,8
Hostel	17,7
Dom pielgrzyma	0,8
Inny obiekt	0
Brak informacji	3,8

Wykorzystywany środek transportu	%
Samol. rejs	33,8
TLL	37,7
Czarter	0
Samochód	3,8
Pociąg	10,8
Autokar tur.	3,8
Autobus linii regularnej	8,5
BUS	0
Inny	1,5
Brak informacji	0

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	90,0
Nie	0
Nie wiem	7,7
Brak informacji	2,3

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0	0	3,1	57,7	36,1	3,1
2. Baza noclegowa	0	0	12,3	60,0	25,4	2,3
3. Bezpieczeństwo	0	0,8	25,4	56,1	10,8	6,9
4. Czystość	0	3,8	26,9	49,2	13,1	6,9
5. Dojazd	0,8	0	11,5	56,1	21,5	10,0
6. Dostępność bankomatów	0	0,8	7,7	59,2	23,1	9,2
7. Dostępność internetu	0	1,5	12,3	56,1	20,8	9,2
8. Gastronomia	0	0,8	10,8	50,8	32,3	5,4
9. Gościnność	0	0	16,1	51,5	26,9	5,4
10. Imprezy kulturalne masowe	0	0,8	13,8	44,6	29,2	12,3
11. Wydarzenia kulturalne	0	0,8	11,5	37,7	31,5	18,5
12. Informacja turystyczna	0	0	14,6	64,6	12,3	8,5
13. Jakość obsługi	0	1,5	10,8	60,8	16,1	10,8
14. Płatności kartą kredytową	0	1,5	6,9	62,3	18,5	10,8
15. Oznakowanie	0	1,5	13,8	51,5	23,1	10,0
16. Dyskoteki, kluby	0	0,8	6,1	46,1	33,1	13,8
17. Toalety	0,8	8,5	25,4	40,0	15,4	10,0
18. Transport lokalny	0	0	23,1	51,5	14,6	10,8
19. Usługi przewoźnicze	0	0	8,5	60,8	21,5	9,2
20. Życzliwość mieszkańców	0	0	5,4	57,7	31,5	5,4

Noclegi w Krakowie	%
Tak (turyści)	94,7
Nie (odwiedzający jednodniowi)	1,5
Brak informacji	3,8
Razem	100

## FRANCJA

1. Francuzi to dla Krakowa młody, rozwijający się rynek. Świadczy o tym stosunkowo wysoki wskaźnik pierwszych przyjazdów do miasta. Biorąc pod uwagę zamiar ponownych odwiedzin i rekomendacji miasta znajomym, należy ocenić obecną sytuację, jako dobrą i prorozwojową.
2. Najczęściej wykorzystywanym przez ten segment źródłem informacji o Krakowie są znajomi, Internet i telewizja. Szczególnie należy zarekomendować Internet, jako narzędzie, które powinno być powszechnie wykorzystywane w kampaniach promocyjnych.
3. Do miasta goście z Francji najczęściej przyjeżdżają samodzielnie bądź z grupą zorganizowaną. Przylatują samolotem rejsowym lub tzw. niskokosztowym i nocują w hotelach. Przebywają w mieście najczęściej 5 do 7 nocy. W związku z powyższym oraz faktem, że najczęstszymi celami przyjazdu są: zwiedzanie zabytków i m.in. rozrywka, należy położyć szczególny nacisk na rozbudowę oferty turystycznej miasta, w powiązaniu z tymi elementami.
4. Francuzi negatywnie odbierają, jakość krakowskich toalet, transport lokalny, czystość i bezpieczeństwo. Gorszy odbiór transportu lokalnego związany jest zapewne z faktem podawania komunikatów m.in. o zmianach w komunikacji jedynie w języku polskim i angielskim.

## USA Stany Zjednoczone Ameryki Północnej

Źródło informacji o Krakowie	%
Targi	2,8
Prasa	36,9
Radio	25,0
TV	38,0
Katalogi	28,3
Przewodniki	22,8
Foldery	9,8
Znajomi	58,7
Internet	30,4
Polskie pl.dyplomatyczne	0
Polskie oś.inf. tur.	0
Szkoła	47,8
Brak wcześniejszej inform.	0
Inne źródła	3,3

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	51,1
2 drugi raz	21,7
kilka razy	21,6
często	2,8
brak informacji	4,6

Kategoria hotelu	%
*	0
**	3,3
***	16,3
****	20,6
*****	1,1
brak informacji	41,3

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	43,5
Rodzina	13,0
Znajomi	3,3
Biura podróży	28,3
Int. biura podróży	0
Zakład pracy	0
Szkoła	8,7
Parafia	1,1
inna inst	0

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	46,8
Rodzina	27,2
Grupa zorganizowana	5,4
Nikt	0
Znajomi	14,1
brak informacji	

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	78,3
Wypoczynek	72,9
Rozrywka	35,9
Krewni	16,3
Znajomi	18,5
Zakupy	16,3
Walory przyrody	43,5
Impreza kulturalna	1,1
Cel religijny	18,5
Odnowa duchowa	6,5
Edukacja	7,6
Tranzyt	1,1
Miejsca rodzinne	6,5
Szkolenie	2,2
Kongres, konfer.	0
Biznes	2,8
Cel zdrowotny	5,4
Turyst. aktywna	2,8
Sport	1,1
Integracja z firmą	1,1
Inny cel	0

Produkt	Ranking
Wawel	1
Rynek	2
Kazimierz	3
Sukiennice	4
Sanktuarium Bożego Miłosierdzia	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	60,9
Nie	27,1
Brak Informacji	12,0

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	20,6
Raczej tak	42,4
Nie wiem	33,7
Raczej nie	3,3
Nie	0
Brak Informacji	0






Długość pobytu	%
Do 3 godzin	0
1 dzień bez noclegu	2,8
1 noc	5,4
2 noce	3,3
3 noce	5,4
4 noce	10,9
5 nocy	17,4
6 nocy	12
7 nocy	4,3
8 do 14 nocy	31,5
15 do 20 nocy	5,4
Więcej niż 20 nocy	0
Brak informacji	

Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł 982

Miejsce noclegu	%
Hotel	66,3
Motel	3,3
Pensjonat	0
Dom wycieczkowy	1,1
Schronisko	5,4
Kemping /pole namiotowe	0
Kwatera prywatna /apartament	5,4
Rodzina	4,3
Znajomi	4,3
Własny dom /mieszkanie	0
Hostel	5,4
Dom pielgrzyma	1,1
Inny obiekt	0
Brak informacji	3,4

Wykorzystywany środek transportu	%
Samol. rejs	60,9
TLL	4,3
Czarter	0
Samochód	9,8
Pociąg	14,1
Autokar tur.	4,3
Autobus linii regularnej	1,1
BUS	3,2
Inny	2,2
Brak informacji	0,1

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	83,7
Nie	1,1
Nie wiem	14,1
Brak informacji	1,1

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0	0	4,3	40,2	52,2	3,3
2. Baza noclegowa	0	0	13	54,3	26,1	6,5
3. Bezpieczeństwo	0	5,4	19,6	53,3	14,1	6,5
4. Czystość	0	9,8	24,0	44,6	10,9	7,6
5. Dojazd	0	4,3	22,8	46,7	18,5	6,5
6. Dostępność bankomatów	1,1	1,1	10,9	48,9	21,8	16,3
7. Dostępność internetu	0	1,1	10,9	46,7	29,3	12,0
8. Gastronomia	0	1,1	12,0	45,6	35,9	5,4
9. Gościnność	0	2,2	7,6	51,1	32,6	6,6
10. Imprezy kulturalne masowe	0	0	6,5	39,1	38,0	16,3
11. Wydarzenia kulturalne	0	0	7,6	40,2	30,4	21,7
12. Informacja turystyczna	0	1,1	17,4	55,4	16,3	9,8
13. Jakość obsługi	0	0	7,6	66,3	17,4	8,7
14. Płatności kartą kredytową	0	0	7,7	52,2	24,0	15,2
15. Oznakowanie	0	3,3	17,4	56,5	18,5	4,3
16. Dyskoteki, kluby	0	0	10,9	50,0	29,3	9,8
17. Toalety	1,1	7,6	28,3	40,2	8,7	14,1
18. Transport lokalny	0	2,2	15,2	48,9	17,4	16,3
19. Usługi przewodnickie	0	1,1	6,5	54,3	20,6	17,4
20. Życzliwość mieszkańców	0	1,1	5,4	50,0	34,8	8,7

Noclegi w Krakowie	%
Tak (turyści)	96,7
Nie (dowiedzający jednodniowi)	3,3
Brak informacji	0
Razem	100

## USA – Stany Zjednoczone Ameryki Północnej

1. Amerykanie najczęściej dowiadują się o Krakowie od znajomych, a często źródłem informacji są także telewizja i prasa. Jednocześnie indywidualnie przygotowując swój pobyt w mieście. Dlatego też trzeba szczególnie położyć nacisk na promocję w głównych mediach.
2. Połowa Amerykanów w Krakowie to goście, którzy przyjechali do miasta po raz pierwszy, jednakże ze względu na odległość od Polski, jedynie nieco powyżej 60% odwiedzających deklaruje zamiar ponownego przyjazdu. Rekomendowanie miasta znajomym też osiąga niższe wskaźniki niż u innych nacji. Stosunkowo niskie oceny goście z USA przypisali takim elementom jak: toalety, czystość, dojazd i bezpieczeństwo. Należy zwrócić uwagę na poprawę jakości obsługi turysty.
3. Amerykanie do Krakowa najczęściej docierają samolotem rejsowym. Nocują w hotelu, pozostając na dłużej w mieście tj. 1/3 gości przebywa od 8 do 14 dni. Łącząc powyższe z celami przyjazdu związanymi ze zwiedzaniem zabytków i wypoczynkiem, należy położyć nacisk na rozbudowę i zróżnicowanie produktu turystycznego miasta i informacji o nim w tym segmencie.

## ROSJA

Źródło informacji o Krakowie	%
Targi	5,9
Prasa	22,6
Radio	30,9
TV	39,3
Katalogi	7,1
Przewodniki	3,6
Foldery	10,7
Znajomi	42,9
Internet	22,6
Polskie pl.dyplomatyczne	0
Polskie oś.inf. tur.	0
Szkoła	52,4
Brak wcześniejszej inform.	0
Inne źródła	0

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	48,8
2 drugi raz	21,4
kilka razy	22,6
często	1,2
brak informacji	6,0

Kategoria hotelu	%
*	0
**	1,2
***	29,8
****	2,9
*****	3,6
brak informacji	62,5

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	55,9
Rodzina	3,6
Znajomi	4,7
Biura podróży	22,6
Int. biura podróży	7,1
Zakład pracy	4,8
Szkoła	0
Parafia	0
inna inst	0

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	29,8
Rodzina	16,7
Grupa zorganizowana	15,5
Nikt	0
Znajomi	32,1
brak informacji	5,9

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	48,8
Wypoczynek	65,5
Rozrywka	17,9
Krewni	2,4
Znajomi	8,3
Zakupy	8,3
Walory przyrody	14,3
Impreza kulturalna	1,2
Cel religijny	11,9
Odnowa duchowa	4,8
Edukacja	16,7
Tranzyt	8,3
Miejsca rodzinne	1,2
Szkolenie	2,4
Kongres, konfer.	2,4
Biznes	9,5
Cel zdrowotny	0
Turyst. aktywna	1,2
Sport	0
Integracja z firmą	0
Inny cel	0

Produkt	Ranking
Wawel	1
Sukiennice	2
Rynek	3
Muzeum Podziemia Rynku	4
Kazimierz	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	39,3
Nie	41,7
Brak Informacji	9,0

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	26,2
Raczej tak	50,0
Nie wiem	19,0
Raczej nie	2,4
Nie	1,2
Brak Informacji	1,2

Długość pobytu	%
Do 3 godzin	0
1 dzień bez noclegu	0
1 noc	4,7
2 noce	13,1
3 noce	14,3
4 noce	11,9
5 nocy	19,0
6 nocy	5,9
7 nocy	3,6
8 do 14 nocy	4,8
15 do 20 nocy	0
Więcej niż 20 nocy	0
Brak informacji	22,7






Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł 690



Miejsce noclegu	%
Hotel	54,8
Motel	7,1
Pensjonat	0
Dom wycieczkowy	2,4
Schronisko	0
Kemping /pole namiotowe	1,2
Kwatera prywatna /apartament	1,2
Rodzina	7,1
Znajomi	3,6
Własny dom /mieszkanie	1,2
Hostel	14,3
Dom pielgrzyma	1,2
Inny obiekt	4,8
Brak informacji	1,1

Wykorzystywany środek transportu	%
Samol. rejs	26,2
TLL	17,1
Czarter	2,4
Samochód	35,7
Pociąg	10,7
Autokar tur.	2,4
Autobus linii regularnej	0
BUS	4,8
Inny	0
Brak informacji	0,7

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	84,5
Nie	3,6
Nie wiem	9,5
Brak informacji	2,4

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0	0	8,3	55,6	27,4	8,3
2. Baza noclegowa	0	0	16,7	60,7	8,3	14,3
3. Bezpieczeństwo	0	0	16,7	61,9	9,5	11,9
4. Czystość	1,2	5,9	10,7	53,6	17,9	10,7
5. Dojazd	1,2	1,2	14,3	46,4	26,2	10,7
6. Dostępność bankomatów	1,2	0	7,1	51,2	23,8	16,7
7. Dostępność internetu	0	1,2	9,5	46,4	30,9	11,9
8. Gastronomia	0	1,2	4,8	57,1	28,6	8,3
9. Gościnność	0	2,4	3,6	47,6	35,8	10,7
10. Imprezy kulturalne masowe	0	0	8,3	32,1	42,8	16,7
11. Wydarzenia kulturalne	0	0	2,4	45,2	32,1	20,2
12. Informacja turystyczna	0	0	4,8	58,3	25,0	11,9
13. Jakość obsługi	1,2	1,2	0	54,8	28,6	14,3
14. Płatności kartą kredytową	0	1,2	10,7	44,0	26,2	17,9
15. Oznakowanie	0	1,2	3,6	55,9	22,6	16,7
16. Dyskoteki, kluby	1,2	0	8,3	45,2	28,6	16,7
17. Toalety	2,4	5,9	14,3	40,5	16,7	20,2
18. Transport lokalny	0	2,4	11,9	42,9	19,0	23,8
19. Usługi przewoźnicze	0	1,2	3,6	52,6	22,6	19,0
20. Życzliwość mieszkańców	1,2	0	2,4	41,7	36,9	17,9

Noclegi w Krakowie	%
Tak (turyści)	96,4
Nie (odwiedzający jednodniowi)	1,2
Brak informacji	2,4
Razem	100

## ROSJA

1. Rosjanie dowiadują się o Krakowie od znajomych i z głównych mediów takich jak radio i telewizja. Na te nośniki należy położyć szczególny nacisk z działaniach promocyjno-informacyjnych.
2. Głównie do miasta Rosjanie przyjeżdżają w celu jego zwiedzania, przy czym można zaobserwować stosunkowo wysokie wskaźniki dotyczące edukacji. W działaniach związanych z budową produktu należy szczególnie uwzględnić ten ostatni element.
3. Stosunkowo dużo Rosjan przyjeżdża do miasta któryś raz, deklarując ponowny przyjazd i zamiar rekomendowania miasta znajomym. Jest to sytuacja nie najgorsza, ale należy podjąć stanowcze działania w celu poprawy oferty.
4. Rosjanie samodzielnie organizują swoje przyjazdy do Krakowa, średnio przebywają w nim 2 do 5 nocy, śpiąc w hotelach. Podróżują do miasta własnym samochodem, często także wykorzystując w tym celu samolot rejsowy. Dojazd i baza noclegowa to elementy stosunkowo często wskazywane, jako niedogodne, związane z pobytem w Krakowie. Należy te elementy poprawić.

## IRLANDIA

Źródło informacji o Krakowie	%
Targi	18,1
Prasa	18,1
Radio	8,3
TV	27,8
Katalogi	13,9
Przewodniki	26,4
Foldery	1,4
Znajomi	43,1
Internet	26,4
Polskie pl.dyplomatyczne	0
Polskie oś.inf. tur.	0
Szkoła	20,8
Brak wcześniejszej inform.	0
Inne źródła	23,6

Częstotliwość odwiedzin Krakowa	%
1 pierwszy raz	51,4
2 drugi raz	18,1
kilka razy	6,9
często	23,6
brak informacji	0

Kategoria hotelu	%
*	0
**	0
***	13,9
****	1,4
*****	0
brak informacji	83,7

Organizator przyjazdu	%
We własnym zakresie	76,4
Rodzina	1,4
Znajomi	1,4
Biura podróży	13,9
Int. biura podróży	5,6
Zakład pracy	0
Szkoła	1,4
Parafia	0
inna inst	0

Towarzystwo w podróży	%
Przyjaciele	50,0
Rodzina	12,5
Grupa zorganizowana	4,8
Nikt	26,4
Znajomi	5,6
brak informacji	1,4

Cel przyjazdu	%
Zwiedzanie zabytków	65,3
Wypoczynek	56,9
Rozrywka	38,9
Krewni	19,4
Znajomi	4,2
Zakupy	8,3
Walory przyrody	27,8
Impreza kulturalna	0
Cel religijny	4,2
Odnowa duchowa	0
Edukacja	1,4
Tranzyt	8,3
Miejsca rodzinne	1,4
Szkolenie	0
Kongres, konfer.	0
Biznes	0
Cel zdrowotny	0
Turyst. aktywna	1,4
Sport	0
Integracja z firmą	0
Inny cel	0

Produkt	ranking
Rynek	1
Wawel	2
Kazimierz	3
Sanktuarium Bożego Miłosierdzia	4
Muzeum Podziemia Rynku	5

Deklaracja wyższych wydatków	%
Tak	63,9
Nie	29,2
Brak Informacji	6,9

Zamiar ponownych odwiedzin Krakowa	%
Na pewno tak	45,8
Raczej tak	36,1
Nie wiem	12,5
Raczej nie	1,4
Nie	0
Brak Informacji	4,2






Długość pobytu	%
Do 3 godzin	6,9
1 dzień bez noclegu	0
1 noc	5,6
2 noce	8,3
3 noce	5,6
4 noce	12,5
5 nocy	23,6
6 nocy	11,1
7 nocy	15,3
8 do 14 nocy	8,3
15 do 20 nocy	0
Więcej niż 20 nocy	0
Brak informacji	15,3

Średni wydatek (bez kosztów dojazdu) w zł 639

Miejsce noclegu	%
Hotel	23,6
Motel	0
Pensjonat	0
Dom wycieczkowy	0
Schronisko	0
Kemping /pole namiotowe	0
Kwatera prywatna /apartament	0
Rodzina	16,7
Znajomi	0
Własny dom /mieszkanie	0
Hostel	51,4
Dom pielgrzyma	0
Inny obiekt	0
Brak informacji	8,3

Wykorzystywany środek transportu	%
Samol. rejs	11,1
TLL	88,9
Czarter	0
Samochód	0
Pociąg	0
Autokar tur.	0
Autobus linii regularnej	0
BUS	0
Inny	0
Brak informacji	0

Zamiar rekomendacji Krakowa	%
Tak	84,7
Nie	2,8
Nie wiem	8,3
Brak informacji	4,2

Ocena wybranych aspektów pobytu	 %	 %	 %	 %	 %	Brak informacji
1. Atmosfera	0	0	1,4	23,6	69,4	5,6
2. Baza noclegowa	0	0	4,2	37,5	43,1	15,3
3. Bezpieczeństwo	0	0	13,9	29,2	51,4	9,7
4. Czystość	0	0	13,9	40,3	36,1	9,7
5. Dojazd	0	0	4,2	33,4	58,3	4,2
6. Dostępność bankomatów	0	0	1,4	33,4	55,6	9,7
7. Dostępność internetu	0	0	4,2	34,5	56,9	1,4
8. Gastronomia	0	0	2,8	29,2	55,6	12,5
9. Gościnność	0	0	1,4	40,3	52,8	5,6
10. Imprezy kulturalne masowe	0	0	9,7	26,4	41,7	22,2
11. Wydarzenia kulturalne	0	0	9,7	27,8	37,5	25,0
12. Informacja turystyczna	0	1,4	8,3	34,8	48,6	6,9
13. Jakość obsługi	0	0	2,8	41,7	36,1	19,4
14. Płatności kartą kredytową	0	0	4,2	36,1	51,4	8,3
15. Oznakowanie	0	2,8	4,2	41,7	45,8	5,6
16. Dyskoteki, kluby	0	0	4,2	34,7	48,6	11,1
17. Toalety	0	2,8	19,4	37,5	22,2	18,1
18. Transport lokalny	0	1,4	19,4	27,8	34,8	18,1
19. Usługi przewoźnicze	0	0	9,7	31,9	9,7	48,6
20. Życzliwość mieszkańców	0	1,4	1,4	34,8	59,8	2,8

Noclegi w Krakowie	%
Tak (turyści)	82
Nie (odwiedzający jednodniowi)	6,9
Brak informacji	11,1
Razem	100

## IRLANDIA

1. Irlandczycy o Krakowie dowiadują się przede wszystkim od znajomych. Biorąc pod uwagę wysoki udział deklaracji ponownego przyjazdu oraz bardzo wysokie oceny atmosfery miasta, gościnności, życzliwości okazywanej ze strony mieszkańców, należy wysoko ocenić rokowania związane z tym rynkiem.
2. Główne cele przyjazdów turystycznych do Krakowa Irlandczyków związane są ze zwiedzaniem zabytków i rozrywką. Należy na te elementy kłaść nacisk w przekazie promocyjnym.
3. Widoczny jest fakt zrównoważenia rynku irlandzkiego z punktu widzenia przyjazdów do Krakowa – połowa odwiedzających to goście przyjeżdżający po raz pierwszy a połowa to wielokrotne wizyty.
4. Irlandczycy samodzielnie organizują swój przyjazd do Krakowa, najczęściej wykorzystując w tym celu tanie linie lotnicze. Stąd należy zwrócić uwagę na promocję Krakowa w materiałach publikowanych (też w internecie), powiązanych z przewoźnikami niskokosztowymi.
5. Irlandczycy przebywają w Krakowie kilka dni, nocując najczęściej w hostelach. Należy utrzymać ścisłą współpracę z pozahotelową bazą noclegową w zakresie dostarczania materiałów promocyjnych.
6. Segment Irlandczyków negatywnie w Krakowie ocenia toalety i transport lokalny, na te elementy trzeba zwracać szczególną uwagę.

## OPERAT. Turystyka biznesowa

Analiza została przeprowadzona w oparciu o 210 ankiet – 6,22% respondentów wskazało na co najmniej jeden z celów biznesowych przy przyjeździe do Krakowa

*Tabela 63. Struktura gości biznesowych odwiedzających Kraków w 2011 roku ze względu na geograficzne miejsce noclegu (w %)*

	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Nocujący w Krakowie (turyści)	90	88	85	100	85	100	57	96	69	96	82
Nienocujący w Krakowie (jednodniowi odwiedzający)	10	12	15	0	15	0	43	4	31	4	18

Źródło: Opracowanie własne

*Tabela 64. Szacunkowa liczba gości biznesowych odwiedzających Kraków w 2011 roku ze względu na miejsce noclegu*

	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Nocujący w Krakowie (turyści)	22.900	38.100	58.400	35.600	28.100	17.800	101.600	173.600	211.000	265.100	476.100
Nienocujący w Krakowie (jednodniowi odwiedzający)	2.600	5.200	10.300	0	5000	0	76600	7200	94.500	12.400	106.900
Razem odwiedzający	25.500	43.300	68.700	35.600	33.100	17.800	178.200	180.800	305.500	277.500	583.000

Opracowanie autorskie zespołu ekspertów:

prof. dr hab. Tadeusz Grabiński, dr Krzysztof Borkowski, dr Renata Seweryn, dr Anna Wilkońska, mgr Leszek Mazanek

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 65.** Wykorzystane przez gości biznesowych w 2011 roku źródło informacji o Krakowie (w %)<sup>26</sup>

Źródło informacji	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Targi turystyczne	0,00	5,88	3,70	0,00	0,00	14,29	0,00	4,23	0,89	5,10	2,86
Prasa	30,00	17,65	3,70	28,57	15,38	28,57	25,71	28,17	20,54	25,51	22,86
Radio (m.in. Eska)	20,00	0,00	14,81	14,29	7,69	14,29	18,57	19,72	16,96	16,33	16,67
Telewizja	20,00	11,76	29,63	14,29	23,08	14,29	30,00	33,80	28,57	27,55	28,10
Katalogi biur podróży	0,00	17,65	3,70	14,29	15,38	14,29	2,86	11,27	4,46	13,27	8,57
Przewodniki	0,00	5,88	7,41	0,00	7,69	0,00	5,71	14,08	5,36	10,20	7,62
Foldery/ulotki	0,00	0,00	22,22	7,14	23,08	14,29	5,71	4,23	9,82	5,10	7,62
Rodzina, znajomi	0,00	23,53	18,52	42,86	15,38	14,29	38,57	28,17	30,36	27,55	29,05
Strony internetowe (wikipedia, google)	20,00	23,53	11,11	35,71	15,38	28,57	22,86	38,03	20,54	32,65	26,19
Szkoła	70,00	23,53	55,56	42,86	30,77	28,57	72,86	42,25	64,29	37,76	51,90
Brak wcześniejszej informacji	0,00	11,76	0,00	0,00	7,69	0,00	1,43	1,41	1,79	2,04	1,90
Inne źródło informacji (m.in. z pracy, z książek, „zawsze wiedziałem”)	10,00	5,88	7,41	0,00	7,69	28,57	7,14	18,31	7,14	15,31	10,95

Źródło: Opracowanie własne

<sup>26</sup> Ankietowani mogli wskazać więcej niż jedną odpowiedź, stąd udziały nie sumują się do 100%.

**Tabela 66.** Częstotliwość wizyt gości biznesowych w 2011 roku (w %)

Częstotliwość	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Pierwszy raz	0,00	23,53	3,70	35,71	15,38	0,00	0,00	15,49	2,68	18,37	10,00
Drugi raz	20,00	41,18	25,93	35,71	38,47	28,57	8,58	23,94	15,18	26,53	20,48
Kilka razy	50,00	23,53	62,96	0,00	15,38	28,57	37,14	52,12	41,07	40,82	40,94
Często	30,00	0,00	7,41	7,14	7,69	0,00	47,14	5,63	33,93	5,10	20,48
Brak informacji	0,00	11,76	0,00	21,44	23,08	42,86	7,14	2,82	7,14	9,18	8,10

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 67.** Organizator podróży do Krakowa gości biznesowych w 2011 roku (w %)

Organizator	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Samodzielnie	20,00	25,00	11,11	8,33	0,00	50,00	45,71	42,03	33,03	35,48	34,15
Rodzina	0,00	0,00	0,00	8,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,08	0,48
Znajomi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,67	1,43	0,00	0,89	1,08	0,98
Biuro podróży	0,00	6,25	0,00	16,67	0,00	0,00	0,00	4,35	0,00	6,45	2,93
Internetowe biuro podróży	0,00	6,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,08	0,48
Zakład pracy	70,00	50,00	85,19	41,67	100,00	33,33	50,00	52,17	62,50	49,45	56,59
Uczelnia	10,00	6,25	3,70	16,67	0,00	0,00	0,00	1,45	1,79	3,23	2,44
Inna instytucja (m.in. związek pszczelarski, Wissenschaftkreis)	0,00	6,25	0,00	8,33	0,00	0,00	2,86	0,00	1,79	2,15	1,95

Źródło: Opracowanie własne



*Tabela 68. Środek transportu wykorzystany przez gości biznesowych podczas przyjazdu do Krakowa w 2011 roku (w %)*

Rodzaj środka transportu	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Samolot rejsowy	10,00	64,72	3,85	35,71	0,00	28,57	4,35	53,52	2,73	50,00	25,00
Samolot tanich linii	0,00	11,76	3,85	14,29	0,00	14,29	4,35	18,31	2,73	17,35	9,62
Samolot czarterowy	0,00	5,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,02	0,48
Samochód	30,00	11,76	30,76	0,00	23,08	28,57	71,01	18,31	55,44	15,31	36,54
Pociąg	40,00	0,00	34,61	28,57	7,69	14,29	15,94	7,04	21,82	10,20	16,35
Autokar turystyczny	10,00	0,00	19,23	14,29	61,54	0,00	2,90	2,82	12,73	4,08	8,65
Autobus linii regularnej	0,00	5,88	3,85	0,00	0,00	0,00	1,45	0,00	1,82	1,02	1,44
Bus	10,00	0,00	3,85	7,14	7,69	14,28	0,00	0,00	2,73	1,02	1,92
Inny	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 69. Długość pobytu gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %)**

Długość pobytu	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Do 3 godzin	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11,43	1,41	7,14	1,02	4,29
1 dzień bez noclegu	10,00	5,88	14,82	0,00	7,69	0,00	27,13	1,41	21,43	2,04	12,38
1 noc	60,00	23,53	14,82	14,29	7,69	57,13	24,29	19,72	23,21	21,43	22,38
2 noce	30,00	11,77	18,52	7,14	23,09	14,29	10,00	15,49	14,29	14,29	14,29
3 noce	0,00	23,53	14,81	7,14	15,38	14,29	10,00	18,31	10,71	13,27	11,90
4 noce	0,00	23,53	11,11	0,00	30,77	0,00	4,29	16,90	8,04	16,33	11,90
5 nocy	0,00	5,88	3,70	28,58	0,00	0,00	5,71	4,23	3,57	9,18	6,19
6 nocy	0,00	0,00	7,41	0,00	7,69	0,00	1,43	7,04	3,57	5,10	4,29
7 nocy	0,00	0,00	7,41	21,43	7,69	0,00	0,00	2,82	2,68	5,10	3,81
8-14 nocy	0,00	5,88	0,00	7,14	0,00	0,00	0,00	5,63	0,00	5,10	2,38
15-21 nocy	0,00	0,00	0,00	7,14	0,00	14,29	0,00	5,63	0,00	5,10	2,38
Więcej niż 21 nocy	0,00	0,00	3,70	0,00	0,00	0,00	4,29	1,41	3,57	1,02	2,38
Brak informacji	0,00	0,00	3,70	7,14	0,00	0,00	1,43	0,00	1,79	1,02	1,43

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 70.** Baza noclegowa wykorzystana przez gości biznesowych podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku (w %)

Rodzaj bazy	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Hotel	50,00	52,95	40,75	35,72	30,77	42,85	28,57	73,24	32,14	63,28	46,67
Motel	0,00	5,88	11,11	7,14	0,00	0,00	2,86	4,23	4,46	5,10	4,76
Pensjonat	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,43	0,00	1,79	0,00	0,95
Schronisko	0,00	0,00	0,00	7,14	0,00	28,57	2,86	0,00	1,79	3,06	2,38
Dom wycieczkowy	0,00	11,76	0,00	7,14	0,00	0,00	0,00	4,23	0,00	3,06	1,43
Kwatera prywatna /apartament	10,00	5,88	11,11	0,00	7,69	14,29	10,00	2,82	8,93	4,08	6,67
Ośrodek wczasowy	0,00	0,00	3,70	0,00	7,69	0,00	0,00	0,00	0,89	0,00	0,48
Rodzina	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Znajomi	0,00	0,00	3,70	0,00	7,69	0,00	1,43	1,40	2,68	1,02	1,90
Własny dom/mieszkanie	0,00	0,00	0,00	21,43	0,00	0,00	1,43	1,40	0,89	4,08	2,38
Hostel	20,00	5,88	11,11	14,29	30,77	14,29	7,14	8,45	12,50	9,18	10,95
Inny obiekt (m.in. domy studenckie)	0,00	0,00	0,00	7,14	0,00	0,00	1,43	0,00	0,89	1,02	0,95
Brak odpowiedzi <sup>27</sup>	10,00	17,65	18,52	0,00	15,39	0,00	42,85	4,23	33,04	6,12	20,48

Źródło: Opracowanie własne

<sup>27</sup> W tym: jednodniowi odwiedzający, nieokreślający rodzaju miejsca noclegu oraz w ogóle nieudzielający odpowiedzi na pytanie odnośnie zakwaterowania.

**Tabela 71.** *Struktura turystów biznesowych nocujących w Krakowie w 2011 roku w hotelach wg kategorii (w %)*

Kategoria hotelu	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
*	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
**	0,00	22,22	9,09	0,00	0,00	0,00	5,00	1,92	2,78	3,23	3,06
***	40,00	0,00	36,36	7,14	75,00	0,00	70,00	15,38	58,33	14,52	30,61
****	40,00	55,56	9,09	0,00	25,00	0,00	10,00	19,23	13,89	19,35	17,35
*****	0,00	11,11	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15,38	0,00	12,90	8,16
Bez określania	20,00	11,11	45,46	92,86	0,00	100	15,00	48,09	25,00	50,00	40,82

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 72. Ocena wybranych elementów pobytu gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %)**

Elementy pobytu	👎%	😞%	😊%	😄%	👍%	Brak informacji
Atmosfera miejscowości	0,00	0,48	6,67	29,05	52,37	11,43
Baza noclegowa	0,00	0,48	8,57	39,52	30,00	21,43
Bezpieczeństwo	0,48	2,86	22,86	34,75	20,00	19,05
Czystość na ulicach	4,76	7,62	25,24	37,61	10,48	14,29
Dojazd do Krakowa	1,43	4,29	20,00	30,00	24,76	19,52
Dostępność bankomatów	0,48	0,48	10,95	35,23	29,05	23,81
Dostępność do Internetu	0,00	1,43	9,05	29,52	35,24	24,76
Gastronomia	0,00	0,00	7,14	50,48	26,19	16,19
Gościnność	0,00	1,43	5,71	37,62	26,67	28,57
Imprezy kulturalne masowe	0,00	0,95	9,05	28,10	20,95	40,95
Wydarzenia kulturalne	0,00	1,43	9,05	21,43	20,48	47,61
Informacja turystyczna	0,00	0,48	16,19	30,95	15,24	37,14
Jakość obsługi turystycznej	0,48	0,48	13,33	30,48	10,95	44,28
Możliwość płatności kartą kredytową	0,00	0,95	3,33	32,86	29,05	33,81
Oznakowanie turystyczne	0,48	0,95	15,24	34,29	15,24	33,80
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	0,48	0,48	10,00	25,24	22,38	41,42
Toalety publiczne	2,86	2,38	24,76	31,43	4,29	34,28
Transport lokalny	0,95	4,29	21,43	21,43	10,00	41,90
Usługi przewodnickie	0,00	0,95	11,43	21,43	9,05	57,14
Życzliwość mieszkańców	0,48	0,48	9,05	37,14	32,38	20,47

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 73. Ocena wybranych elementów pobytu krajowych gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %)**

Elementy pobytu	👎%	😞%	😊%	😄%	👍%	Brak informacji
Atmosfera miejscowości	0,00	0,89	8,04	29,46	58,04	3,57
Baza noclegowa	0,00	0,89	7,14	45,54	25,89	20,54
Bezpieczeństwo	0,89	4,46	26,79	40,18	18,75	8,93
Czystość na ulicach	3,57	9,82	34,82	35,72	9,82	6,25
Dojazd do Krakowa	0,89	6,25	27,68	34,82	21,43	8,93
Dostępność bankomatów	0,00	0,00	12,50	43,75	25,89	17,86
Dostępność do Internetu	0,00	0,00	8,93	36,61	29,46	25,00
Gastronomia	0,00	0,00	7,14	60,72	25,89	6,25
Gościnność	0,00	1,79	7,14	46,43	19,64	25,00
Imprezy kulturalne masowe	0,00	1,79	12,50	27,68	25,89	32,14
Wydarzenia kulturalne	0,00	2,68	12,50	19,64	23,22	41,96
Informacja turystyczna	0,00	0,89	20,54	33,93	8,93	35,71
Jakość obsługi turystycznej	0,00	0,89	19,64	29,47	13,39	36,61
Możliwość płatności kartą kredytową	0,00	0,00	3,57	36,61	26,79	33,03
Oznakowanie turystyczne	0,00	0,89	23,21	34,82	8,04	33,04
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	0,00	0,89	12,50	25,00	24,11	37,50
Toalety publiczne	0,89	2,68	28,57	36,61	4,46	26,79
Transport lokalny	0,89	5,36	27,68	24,11	8,93	33,03
Usługi przewodnickie	0,00	0,89	16,07	15,18	9,82	58,04
Życzliwość mieszkańców	0,00	0,89	13,39	46,43	24,11	15,18

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 74. Ocena wybranych elementów pobytu zagranicznych gości biznesowych w Krakowie w 2011 roku (w %)**

Elementy pobytu	👎%	😞%	😐%	😊%	👍%	Brak informacji
Atmosfera miejscowości	0,00	0,00	5,10	28,57	45,92	20,41
Baza noclegowa	0,00	0,00	10,20	32,65	34,70	22,45
Bezpieczeństwo	0,00	1,02	18,37	28,57	21,43	30,61
Czystość na ulicach	6,12	5,10	14,29	39,80	11,22	23,47
Dojazd do Krakowa	2,04	2,04	11,22	24,49	28,58	31,63
Dostępność bankomatów	1,02	1,02	9,18	25,51	32,66	30,61
Dostępność do Internetu	0,00	3,06	9,18	21,43	41,84	24,49
Gastronomia	0,00	0,00	7,14	38,78	26,53	27,55
Gościnność	0,00	1,02	4,08	27,55	34,70	32,65
Imprezy kulturalne masowe	0,00	0,00	5,10	28,57	15,31	51,02
Wydarzenia kulturalne	0,00	0,00	5,10	23,47	17,35	54,08
Informacja turystyczna	0,00	0,00	11,22	27,55	22,45	38,78
Jakość obsługi turystycznej	1,02	0,00	6,12	31,64	8,16	53,06
Możliwość płatności kartą kredytową	0,00	2,04	3,06	28,57	31,64	34,69
Oznakowanie turystyczne	1,02	1,02	6,12	33,68	23,47	34,69
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	1,02	0,00	7,14	25,51	20,41	45,92
Toalety publiczne	5,10	2,04	20,41	25,51	4,08	42,86
Transport lokalny	1,02	3,06	14,29	18,37	11,22	52,04
Usługi przewodnickie	0,00	1,02	6,12	28,58	8,16	56,12
Życzliwość mieszkańców	1,02	0,00	4,08	26,53	41,84	26,53

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 75.** Średnia kwota wydatku turystycznego na osobę ponoszonego przez gości biznesowych podczas pobytu w Krakowie w 2011 roku (w zł)

	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Wydatek średni	303	594	312	250	282	650	297	798	298	742	491

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 76.** Deklaracje gości biznesowych odwiedzających Kraków w 2011 roku o możliwości wydatkowania większych sum pieniężnych (w %)

Rodzaj deklaracji	Udział w konferencji, kongresie		Udział w szkoleniu		Firmowy wyjazd integracyjny		Sprawy służbowe (biznes)		Cele biznesowe ogółem		
	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
Tak <sup>28</sup>	60,00	29,41	33,33	21,43	30,77	42,86	54,28	50,70	47,32	44,90	46,19
Nie	20,00	52,94	48,15	50,00	38,46	28,57	42,86	43,67	42,86	43,88	43,33
Brak informacji	20,00	17,65	18,52	28,57	30,77	28,57	2,86	5,63	9,82	11,22	10,48

Źródło: Opracowanie własne

<sup>28</sup> Cele dodatkowych wydatków: imprezy kulturalne, gastronomia, rozrywka, pobyt, pamiątki, prezenty i inne zakupy.



## OPERAT. Turystyka religijna

Analiza została przeprowadzona w roku 2011 w oparciu o 527 ankiet – 15,09% respondentów wskazało w trakcie wielokrotnego wyboru celu, że przyjechało do Krakowa w celu religijnym.

**Tabela 77.** Wielkość i struktura procentowa według noclegu w podróży osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku

Czy nocuje w Krakowie	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem	Krajowi	Zagraniczni	Ogółem
TAK (turyści)	68,30%	96,18%	74,90%	676.550	295.410	971.960
NIE (odwiedzający jednodniowi)	31,70%	3,82%	25,10%	314.010	11.730	325.740
Razem	100,00%	100,00%	100,00%	990.560	307.140	1.297.700

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 78.** Struktura procentowa według płci, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.

Płeć	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Kobieta	66,4	55,5	44,4	60,3
Mężczyzna	30,2	41,9	38,9	36,2
B.inf.	3,4	2,5	16,7	3,5
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 79.** Struktura procentowa według klas wiekowych, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.

Wiek w klasach	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
B.inf.	1,3	2,1	5,6	1,9
<18	10,8	1,7	0,0	6,0
19-30	5,2	15,3	44,4	11,5
31-45	21,6	26,7	33,3	24,5
46-59	32,3	25,0	16,7	28,2
60-72	27,6	26,7	0,0	26,1
>73	1,3	2,5	0,0	1,9
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 80.** *Struktura procentowa według wykształcenia, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Wykształcenie	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Wyższe	26,3	37,3	5,6	30,9
Średnie	48,7	54,7	5,6	50,0
Podst.	19,4	2,1	0,0	10,3
Inne	1,7	0,0	5,6	1,0
B.inf.	3,9	5,9	83,3	7,8
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 81.** *Struktura procentowa według zawodu, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Zawód	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Uczeń	10,8	1,7	0,0	6,0
Student	2,6	8,5	27,8	6,4
Dom	9,1	5,5	5,6	7,2
Bezrobotny	0,9	0,4	0,0	0,6
Emeryt	29,3	25,4	5,6	26,5
Aktywny	40,5	55,5	16,7	46,9
Rencista	6,9	1,3	5,6	4,1
B.inf	0,0	1,7	38,9	2,3
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 82.** *Struktura procentowa według statusu materialnego, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Status materialny	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
B.dobry	9,1	11,9	22,2	10,9
Dobry	48,7	72,5	33,3	59,7
Średni	38,4	14,0	16,7	25,7
Zły	3,0	0,4	0,0	1,6
B.zły	0,0	0,0	0,0	0,0
B.inf	0,9	1,3	27,8	2,1
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 83.** *Struktura procentowa według miejsca przyjazdu, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Czy przyjeżdża z miejsca zamieszkania	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
NIE	22,8	29,7	0,0	25,3
TAK	76,3	70,3	66,7	73,0
B.inf.	0,9	0,0	33,3	1,6
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 84.** *Struktura procentowa według towarzystwa w podróży, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Osoby towarzyszące	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Nikt	7,8	4,7	22,2	6,8
Grupa	35,3	52,5	22,2	43,2
Rodzina	40,9	19,1	11,1	29,2
Przyjaciele	9,1	14,4	11,1	11,7
Znajomi	0,0	0,0	0,0	0,0
Rodzina+przyjaciele	6,5	8,1	11,1	7,4
B.inf	0,4	1,3	22,2	1,6
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 85.** *Struktura procentowa według noclegu w podróży, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Czy nocuje w Krakowie	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
NIE	34,1	3,4	0,0	17,9
TAK	65,9	96,6	100,0	82,1
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 86.** *Struktura procentowa według długości pobytu, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Długość pobytu	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Do 3 godz.	3,0	0,8	0,0	1,9
Dzień	23,3	0,4	0,0	11,3
Noc	17,2	4,2	50,0	12,1
Więcej nocy	56,5	94,5	50,0	74,7
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 87.** *Struktura procentowa według wielkości miejsca stałego zamieszkania, osób przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Wielkość miejsca zamieszkania	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Duże miasto	28,9	64,4	0,0	45,1
Małe miasto	50,9	27,5	0,0	37,7
Wieś	19,4	4,2	0,0	11,3
B.inf	0,9	3,8	100,0	6,0
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 88.** *Struktura procentowa według rodzaju środka transportu wykorzystanego przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.*

Środek transportu	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Samolot rejonowy.	0,0	27,5	16,7	14,0
Samolot TLL	0,0	30,5	27,8	15,8
Czarter	0,0	0,4	16,7	0,8
Autokar turystyczny	31,9	11,0	0,0	20,6
Samochód	37,9	9,7	27,8	23,9
Autobus linii regularnej	9,1	1,3	0,0	4,9
Pociąg	10,3	14,4	5,6	12,1
Bus	10,3	2,1	0,0	6,0
Inne	0,4	3,0	0,0	1,6
B.inf	0,0	0,0	5,6	0,2
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 89.** Struktura procentowa według czasu pobytu deklarowanego przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku

Długość pobytu	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Do 3 godzin	3,1	0,9	0,0	1,9
1 dzień	24,1	0,4	0,0	11,6
1 noc	17,9	4,3	50,0	12,4
2-3 noce	31,7	6,9	16,7	18,9
4-7 nocy	21,4	68,7	27,8	44,8
Więcej niż 7 nocy	1,8	18,9	5,6	10,3

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 90.** Struktura procentowa według celu głównego deklarowanego przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku.

CEL GŁÓWNY	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
Cel religijny	42,1	31,2	0,0	36,3
Wypoczynek	14,4	31,6	0,0	23,4
Zabytki	17,4	26,5	0,0	22,1
Tranzyt	8,7	0,5	0,0	4,4
Krewni	7,7	0,9	100,0	4,4
Edukacja	1,5	1,9	0,0	1,7
Znajomi	2,1	0,9	0,0	1,5
Odnowa duchowa	0,5	2,3	0,0	1,5
Zakupy	2,1	0,5	0,0	1,2
Cel zdrowotny	1,5	0,5	0,0	1,0
Miejsca rodzinne	0,5	0,9	0,0	0,7
Biznes	0,5	0,9	0,0	0,7
Rozrywka	0,0	0,9	0,0	0,5
Impreza kulturalna	0,5	0,0	0,0	0,2
Szkolenie	0,5	0,0	0,0	0,2
.Inny cel	0,0	0,5	0,0	0,2
Suma końcowa	100,0	100,0		100,0

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 91.** Średnia wydatków na osobę podczas pobytu w Krakowie bez kosztów transportu i płatności elektronicznych wykonanych przed przyjazdem przez, przyjezdnych krajowych i zagranicznych przyjeżdżających do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku.

Ile pieniędzy wydał średnio na 1 osobę	Średnia PLN
Przyjezdni krajowi	147,9
Przyjezdni zagraniczni	599,7
Anonimowi – bez podania kraju	511,7
Ogółem (średnia)	381,3

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 92.** Średnia wydatków na osobę podczas pobytu w Krakowie bez kosztów transportu i płatności elektronicznych wykonanych przed przyjazdem przez, osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych w 2011 roku według wybranych krajów.

Ile pieniędzy wydał na 1 osobę	% udziałów	Średnia PLN	Ranking
Polska	47,8	147,9	1
Włochy	11,8	529,6	2
Niemcy	6,0	759,6	3
Izrael	4,9	726,2	4
Hiszpania	4,6	647,5	5
USA	3,9	607,6	6
Francja	2,3	730,0	7
Austria	1,6	942,9	8
Anonimowe – bez podania kraju	2,8	511,7	
Wlk. Brytania	2,6	500,0	9
Rosja	1,9	503,8	10
Kanada	1,4	650,0	11
Pozostałe kraje	8,4	176,0	
Razem	100	381,3	

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 93.** Struktura procentowa przyjezdnych według deklarowanej przez nie chęci promocji osobistej Krakowa. Osoby przyjeżdżające do Krakowa w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku

Czy poleci Kraków znajomym	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
TAK	82,3	89,4	44,4	84,4
NIE	0,9	0,8	11,1	1,2
NIE WIE	15,5	8,9	22,2	12,6
(puste)	1,3	0,8	22,2	1,9
Suma końcowa	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

**Tabela 94.** Struktura procentowa przyjezdnych według deklarowanej przez nie chęci ponownego przyjazdu do Krakowa. Osoby przybyłe do miasta w celach religijnych (wybór wielokrotny) w 2011 roku

Czy zamierza przyjechać ponownie	Krajowi	Zagraniczni	B.inf.	Suma
TAK	24,6	9,3	33,3	17,5
RACZEJ TAK	49,6	49,2	22,2	48,4
NIE WIE	22,8	36,4	22,2	29,4
RACZEJ NIE	1,3	3,0	0,0	2,1
NIE	0,0	0,8	0,0	0,4
(puste)	1,7	1,3	22,2	2,3
Suma końcowa	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne

*Tabela 95. Ocena wybranych elementów pobytu przez gości przybyłych do Krakowa w celu religijnym w 2011 roku (w %)*

<b>Elementy pobytu w Krakowie</b>	<b>% udziałów w ocenie odwiedzających Kraków</b>			
	<b>Krajowi</b>	<b>Zagraniczni</b>	<b>Brak informacji</b>	<b>Ogółem</b>
<b>Atmosfera miejscowości</b>				
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
⊖% SŁABO	0,0	0,0	0,0	0,0
☺% PRZECIĘTNIE	11,6	3,0	11,1	7,4
☺% DOBRZE	38,4	34,3	5,6	35,2
☺% BARDZO DOBRZE	48,3	60,6	16,7	53,1
<b>Brak informacji</b>	1,3	2,1	66,7	4,1
Suma	100	100	100	100
<b>Baza noclegowa</b>	<b>Krajowi</b>	<b>Zagraniczni</b>	<b>Brak informacji</b>	<b>Ogółem</b>
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
⊖% SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
☺% PRZECIĘTNIE	13,4	11,9	38,9	13,6
☺% DOBRZE	43,1	54,7	16,7	47,7
☺% BARDZO DOBRZE	12,5	26,3	0,0	18,7
<b>Brak informacji</b>	30,2	7,2	44,4	19,5
Suma	100	100	100	100
<b>Bezpieczeństwo</b>	<b>Krajowi</b>	<b>Zagraniczni</b>	<b>Brak informacji</b>	<b>Ogółem</b>
☹% BARDZO SŁABO	3,9	0,4	0,0	2,1
⊖% SŁABO	4,3	2,5	0,0	3,3
☺% PRZECIĘTNIE	31,9	26,3	27,8	29,0
☺% DOBRZE	42,2	52,1	11,1	45,9
☺% BARDZO DOBRZE	11,6	14,0	5,6	12,6
<b>Brak informacji</b>	6,0	4,7	55,6	7,2
Suma	100	100	100	100
<b>Czystość na ulicach</b>	<b>Krajowi</b>	<b>Zagraniczni</b>	<b>Brak informacji</b>	<b>Ogółem</b>
☹% BARDZO SŁABO	3,9	1,7	5,6	2,9
⊖% SŁABO	12,1	5,1	0,0	8,2
☺% PRZECIĘTNIE	31,9	19,1	16,7	25,1
☺% DOBRZE	34,5	48,3	11,1	40,3
☺% BARDZO DOBRZE	11,6	17,8	0,0	14,2
<b>Brak informacji</b>	6,0	8,1	66,7	9,3
Suma	100	100	100	100



16.5. Dojazd do Krakowa	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,8	0,0	0,6
☹% SŁABO	3,4	1,3	5,6	2,5
☹% PRZECIĘTNIE	24,6	16,5	22,2	20,6
☺% DOBRZE	47,4	50,0	16,7	47,5
☺% BARDZO DOBRZE	17,2	20,8	0,0	18,3
<b>Brak informacji</b>	6,9	10,6	55,6	10,5
Suma	100	100	100	100
16.6. Dostępność bankomatów	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,4	0,0	0,4
☹% SŁABO	0,0	0,0	0,0	0,0
☹% PRZECIĘTNIE	12,1	11,0	16,7	11,7
☺% DOBRZE	28,0	40,3	5,6	33,1
☺% BARDZO DOBRZE	14,2	20,8	11,1	17,3
<b>Brak informacji</b>	45,3	27,5	66,7	37,4
Suma	100	100	100	100
Dostępność do internetu	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,8	0,0	0,6
☹% SŁABO	0,0	1,3	5,6	0,8
☹% PRZECIĘTNIE	11,2	9,3	16,7	10,5
☺% DOBRZE	12,5	46,6	0,0	28,6
☺% BARDZO DOBRZE	11,6	16,9	0,0	13,8
<b>Brak informacji</b>	64,2	25,0	77,8	45,7
Suma	100	100	100	100
Gastronomia	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
☹% SŁABO	1,3	0,0	0,0	0,6
☹% PRZECIĘTNIE	12,1	12,7	5,6	12,1
☺% DOBRZE	56,0	50,8	5,6	51,6
☺% BARDZO DOBRZE	25,4	32,6	0,0	28,0
<b>Brak informacji</b>	4,7	3,8	88,9	7,4
Suma	100	100	100	100

Gościnność	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
⊖% SŁABO	0,0	0,4	0,0	0,2
☹% PRZECIĘTNIE	9,5	8,1	16,7	9,1
☺% DOBRZE	37,5	54,7	5,6	44,7
👉% BARDZO DOBRZE	33,2	24,6	0,0	27,8
<b>Brak informacji</b>	19,4	12,3	77,8	18,1
Suma	100	100	100	100
Imprezy kulturalne masowe	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
⊖% SŁABO	0,0	0,0	0,0	0,0
☹% PRZECIĘTNIE	10,3	7,2	11,1	8,8
☺% DOBRZE	21,1	24,2	0,0	21,8
👉% BARDZO DOBRZE	23,7	37,7	11,1	30,0
<b>Brak informacji</b>	44,4	30,9	77,8	39,1
Suma	100	100	100	100
Wydarzenia kulturalne	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
⊖% SŁABO	0,0	0,0	0,0	0,0
☹% PRZECIĘTNIE	8,6	6,4	5,6	7,4
☺% DOBRZE	13,8	24,2	11,1	18,7
👉% BARDZO DOBRZE	13,8	22,0	0,0	17,3
<b>Brak informacji</b>	63,4	47,5	83,3	56,4
Suma	100	100	100	100
Informacja turystyczna	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,0	0,0	0,2
⊖% SŁABO	0,4	0,8	0,0	0,6
☹% PRZECIĘTNIE	16,4	12,3	5,6	14,0
☺% DOBRZE	46,6	59,7	11,1	51,6
👉% BARDZO DOBRZE	10,8	16,5	0,0	13,2
<b>Brak informacji</b>	25,4	10,6	83,3	20,4
Suma	100	100	100	100

Jakość obsługi turystycznej	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,0	0,4	5,6	0,4
☹% SŁABO	0,4	1,3	0,0	0,8
☹% PRZECIĘTNIE	16,4	16,1	0,0	15,6
😊% DOBRZE	35,8	50,8	11,1	42,2
👍% BARDZO DOBRZE	18,1	22,9	0,0	19,8
<b>Brak informacji</b>	29,3	8,5	83,3	21,2
Suma	100	100	100	100
Możliwość płatności kartą kredytową	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,0	0,0	0,0	0,0
☹% SŁABO	0,4	0,8	0,0	0,6
☹% PRZECIĘTNIE	9,5	13,6	0,0	11,1
😊% DOBRZE	22,4	43,2	11,1	32,1
👍% BARDZO DOBRZE	16,8	18,6	5,6	17,3
<b>Brak informacji</b>	50,9	23,7	83,3	38,9
Suma	100	100	100	100
16.15. Oznakowanie turystyczne	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,0	0,4	0,0	0,2
☹% SŁABO	1,3	1,7	0,0	1,4
☹% PRZECIĘTNIE	20,3	16,5	0,0	17,7
😊% DOBRZE	45,3	53,8	11,1	48,1
👍% BARDZO DOBRZE	11,2	16,5	0,0	13,4
<b>Brak informacji</b>	22,0	11,0	88,9	19,1
Suma	100	100	100	100
Rozrywka (dyskoteki, kluby, puby)	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,0	0,4	0,0	0,2
☹% SŁABO	1,3	0,8	0,0	1,0
☹% PRZECIĘTNIE	9,1	5,1	5,6	7,0
😊% DOBRZE	14,2	36,0	0,0	24,3
👍% BARDZO DOBRZE	8,2	14,8	0,0	11,1
<b>Brak informacji</b>	67,2	42,8	94,4	56,4
Suma	100	100	100	100

Toalety publiczne	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	1,7	0,0	1,0
⊖% SŁABO	1,7	3,8	0,0	2,7
☹% PRZECIĘTNIE	26,3	19,9	0,0	22,2
☺% DOBRZE	47,0	53,8	5,6	48,8
☺% BARDZO DOBRZE	9,5	14,0	0,0	11,3
<b>Brak informacji</b>	15,1	6,8	94,4	14,0
Suma	100	100	100	100
Transport lokalny	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	1,3	0,0	0,0	0,6
⊖% SŁABO	2,2	1,3	5,6	1,9
☹% PRZECIĘTNIE	20,3	10,6	5,6	15,0
☺% DOBRZE	27,6	53,0	5,6	39,1
☺% BARDZO DOBRZE	13,8	18,6	0,0	15,6
<b>Brak informacji</b>	34,9	16,5	83,3	27,8
Suma	100	100	100	100
Usługi przewodnickie	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,0	0,0	0,0	0,0
⊖% SŁABO	0,4	0,8	0,0	0,6
☹% PRZECIĘTNIE	9,9	7,6	0,0	8,4
☺% DOBRZE	15,9	51,7	0,0	32,7
☺% BARDZO DOBRZE	10,8	24,2	0,0	16,9
<b>Brak informacji</b>	62,9	15,7	100,0	41,4
Suma	100	100	100	100
Życzliwość mieszkańców	Krajowi	Zagraniczni	Brak informacji	Ogółem
☹% BARDZO SŁABO	0,4	0,4	0,0	0,4
⊖% SŁABO	0,4	0,4	0,0	0,4
☹% PRZECIĘTNIE	10,8	5,5	5,6	8,0
☺% DOBRZE	45,7	58,1	11,1	50,4
☺% BARDZO DOBRZE	33,6	30,9	0,0	31,1
<b>Brak informacji</b>	9,1	4,7	83,3	9,7
Suma	100	100	100	100

Źródło: Opracowanie własne