



# **RUCH TURYSTYCZNY NA PODHALU**

**RAPORT NA PODSTAWIE DANYCH Z BADANIA  
RUCHU TURYSTYCZNEGO MAŁOPOLSKI  
W 2017 ROKU**

**ZAMAWIAJĄCY:**

**ANDRZEJ GUT-MOSTOWY**

**WYKONAWCA:**

**PRACOWNIA ANALIZ SPOŁECZNYCH IPSYLON**

**autor raportu: Iwona Żuk**



## 1. SPIS TREŚCI

1.	SPIS TREŚCI .....	2
2.	WPROWADZENIE.....	3
3.	CECHY SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNE ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE.....	5
3.1	PŁEĆ.....	5
3.2	WYKSZTAŁCENIE.....	5
3.3	WIEK .....	6
3.4	WIELKOŚĆ MIEJSCA ZAMIESZKANIA .....	6
3.5	SYTUACJA FINANSOWA .....	7
3.6	STATUS ZAWODOWY .....	8
3.7	ZWIĄZEK ODWIEDZAJĄCYCH ZAGRANICZNYCH Z POLSKĄ .....	9
3.8	OBECNOŚĆ DZIECI PODCZAS PODRÓŻY NA PODHALE .....	10
4.	POCHODZENIE OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE .....	11
4.1	POCHODZENIE ODWIEDZAJĄCYCH KRAJOWYCH .....	11
4.2	POCHODZENIE ODWIEDZAJĄCYCH ZAGRANICZNYCH .....	14
5.	CHARAKTERYSTYKA PRZYJAZDÓW NA PODHALE .....	15
5.1	CEL PRZYJAZDU.....	15
5.2	SPOSÓB ORGANIZACJI PRZYJAZDU .....	19
5.3	ŚRODEK TRANSPORTU WYKORZYSTYWANY W DRODZE NA PODHALE.....	20
5.4	CZĘSTOTLIWOŚĆ PRZYJAZDÓW .....	21
5.5	DŁUGOŚĆ POBYTU NA PODHALU .....	22
5.6	FORMA ZAKWATEROWANIA.....	22
5.7	ŹRÓDŁA WIEDZY O ODWIEDZANYCH MIEJSCACH.....	23
6.	OCENA OFERTY TURYSTYCZNEJ PODHAŁA .....	25
6.1	JAKOŚĆ OFERTY TURYSTYCZNEJ .....	25
6.2	CENY USŁUG TURYSTYCZNYCH .....	26
6.3	OFERTA SPECJALISTYCZNA .....	29
7.	POZIOM ZADOWOLENIA Z POBYTU NA PODHALU.....	33
7.1	SATYSFAKCJA Z POBYTU I ATRAKCYJNOŚĆ PODHAŁA.....	33
7.2	SŁABE STRONY PODHAŁA, JAKO REGIONU TURYSTYCZNEGO .....	35
7.3	PODHALE A NAJATRAKCYJNIEJSZE MIEJSCA MAŁOPOLSKI .....	36
8.	PODSUMOWANIE.....	38
9.	ANEKSY .....	38
9.1	SPIS RYSUNKÓW .....	41
9.2	SPIS TABEL.....	42

## 2. WPROWADZENIE

Niniejszy raport został opracowany w listopadzie 2017 roku na zlecenie Pana Andrzeja Guta-Mostowego. Wszystkie wykorzystane w nim dane pochodzą z „Badania ruchu turystycznego w województwie małopolskim”, realizowanego dla Województwa Małopolskiego.

Niniejszy raport obejmuje dane zebrane w I i III kwartale 2017 roku przez konsorcjum dwóch firm: Pracownia Analiz Społecznych IPSYLON Iwona Żuk oraz Pracownia Badawcza BOSQO Hubert Kawalec. Właścicielem wspomnianych danych jest Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego, który wyraził zgodę na wykorzystanie ich dla potrzeb niniejszego opracowania.

Badanie ruchu turystycznego Małopolski prowadzone jest niezmiennie od 2003 roku, na próbie co najmniej 6000 osób odwiedzających atrakcyjne turystycznie miejscowości i obiekty w regionie. Badanie realizowane jest corocznie w dwóch etapach, tj. w sezonie zimowym oraz w sezonie letnim – każdorazowo ankietyzacja prowadzona jest przez 6 dni (3 dni weekendowe i 3 dni robocze) w godzinach od 9:00 do 19:00. W sezonie zimowym, ankietyzacja realizowana jest w 16 lokalizacjach regionu (w tym główne ośrodki narciarskie), natomiast w sezonie letnim – w 25 lokalizacjach na obszarze całego województwa. Podczas badania wykorzystywany jest wystandaryzowany kwestionariusz, dostępny w wersji polskiej oraz w sześciu wersjach obcojęzycznych (angielskiej, niemieckiej, francuskiej, rosyjskiej, hiszpańskiej oraz włoskiej).

Przygotowując raport dotyczący ruchu turystycznego na Podhalu, wyselekcjonowano z ogółu zrealizowanych wywiadów kwestionariuszowych te, które przeprowadzone zostały na obszarze Podhala, a więc w:

- Zakopanem, Bukowinie Tatrzańskiej, Białce Tatrzańskiej i Szczawnicy (I i III kwartał),
- Kluszkowcach (I kwartał),
- Rabce Zdroju, Dębnie, Sromowcach i Nowym Targu (III kwartał).

W niniejszej analizie uwzględniano wyłącznie ankiety zrealizowane z tymi osobami, które zadeklarowały, iż cały swój pobyt spędziły na obszarze Podhala. Założono, że w ich przypadku opinie wyrażone w ankiecie, są opiniami odnoszącymi się do Podhala, a nie całego województwa. W ramach badania uwzględniono opinie zarówno osób odwiedzających Podhale przez nie więcej jak jeden dzień (tzw. goście), jak i opinie osób spędzających na tym obszarze przynajmniej jedną noc (turyści).

Dane dotyczące Podhala, zebrane w 2017 roku, opierają się na ankietach wypełnionych przez 1467 osób, w tym przez 52 odwiedzających zagranicznych. Wyjaśnić należy, że zgodnie z przyjętą metodologią procesu badawczego, za odwiedzającego zagranicznego uznaje się każdą osobę, która w ciągu ostatnich 12 miesięcy zamieszkiwała poza granicami Polski. Tym

samym, obywatele Polski, którzy wyemigrowali z kraju i zamieszkiwali przez ostatni rok zagranicą uznawani są za odwiedzających zagranicznych. W przypadkach, w których analiza danych wykazuje istotne różnice w cechach lub opiniach odwiedzających krajowych i zagranicznych, dane prezentowane są w podziale na dwie kategorie odwiedzających, jednak większość danych prezentowanych jest łącznie, ze względu na zbyt małą reprezentację rezydentów innych państw w próbie badawczej. Zaznaczyć należy, że niewielka liczba odwiedzających zagranicznych jest konsekwencją faktu, że uwzględniano wyłącznie opinie osób, które cały swój pobyt spędziły na Podhalu, a odwiedzający zagraniczni w zdecydowanej większości odwiedzają również inne części województwa (głównie Kraków, Wieliczkę i Oświęcim).

Największy odsetek ankiet wykorzystanych w celu opracowania niniejszego raportu, zrealizowano w Zakopanem – niemal 30% ogółu ankiet z rejonu Podhala, co wynika z faktu, iż na terenie Zakopanego ankietowano w obu sezonach i w kilku lokalizacjach, tj. na Krupówkach, w okolicach kolejki na Kasprowy Wierch, przy wejściu do TPN oraz na Gubałówce. Najmniejszy odsetek ankiet wykorzystanych w niniejszym opracowaniu stanowią te, zrealizowane w Rabce Zdrój oraz w Dębnie. Szczegółowe informacje dotyczące miejsca realizacji ankiet, wykorzystanych do opracowania niniejszego raportu, prezentuje tabela nr 1.

**Tabela 1 Liczba zrealizowanych ankiet według miejsca ankietyzacji w 2016 roku.**

Lp.	Lokalizacja	Liczba ankiet	Udział w ogólnej liczbie ankiet
1.	Zakopane (Krupówki i Kasprowy Wierch)	394	26,9
2.	Bukowina Tatrzańska	219	14,9
4.	Białka Tatrzańska	170	11,6
3.	Szczawnica	208	14,2
5.	Kluszkowce	124	8,5
7.	Rabka Zdrój	127	8,7
8.	Sromowce	84	5,7
9.	Nowy Targ	61	4,2
6.	Dębno	80	5,5
<b>Ogółem</b>		<b>1467</b>	<b>100%</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego.

Większość informacji, dotyczących roku 2017, została przedstawiona w zestawianiu z wynikami uzyskanymi za rok 2016, co umożliwia dokonanie porównań i uchwycenie kierunku dokonujących się zmian. Wszystkie tabele i rysunki zawarte w raporcie zostały opracowane samodzielnie przez wykonawcę, na podstawie danych zebranych w trakcie badania kwestionariuszowego.

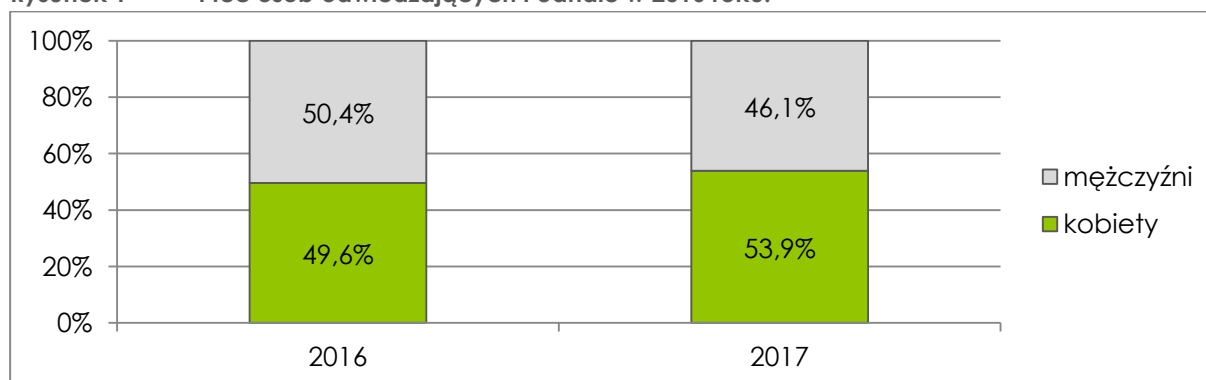
### 3. CECHY SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNE ODWIEDZAJĄCYCH PODHAŁE

W ramach badania kwestionariuszowego zbierano informacje o cechach społeczno-demograficznych osób odwiedzających Podhale. Uwzględniono takie charakterystyki jak: płeć, wiek, wykształcenie, wielkość miejsca zamieszkania, status zawodowy oraz sytuacja finansowa. Odwiedzających spoza Polski pytano dodatkowo o posiadanie polskiego pochodzenia oraz posiadanie rodziny w Polsce.

#### 3.1 PŁEĆ

W 2017 roku Podhale odwiedziło więcej kobiet (53,9%) niż mężczyzn (46,1%), jednak przewaga ta nie jest duża. Przewaga liczby kobiet obserwowalna jest wyłącznie wśród odwiedzających krajowych, w przypadku przyjezdnych z innych państw liczniejsi są mężczyźni (59,6%).

Rysunek 1 Płeć osób odwiedzających Podhale w 2016 roku.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1598; N<sub>2017</sub>=1441).

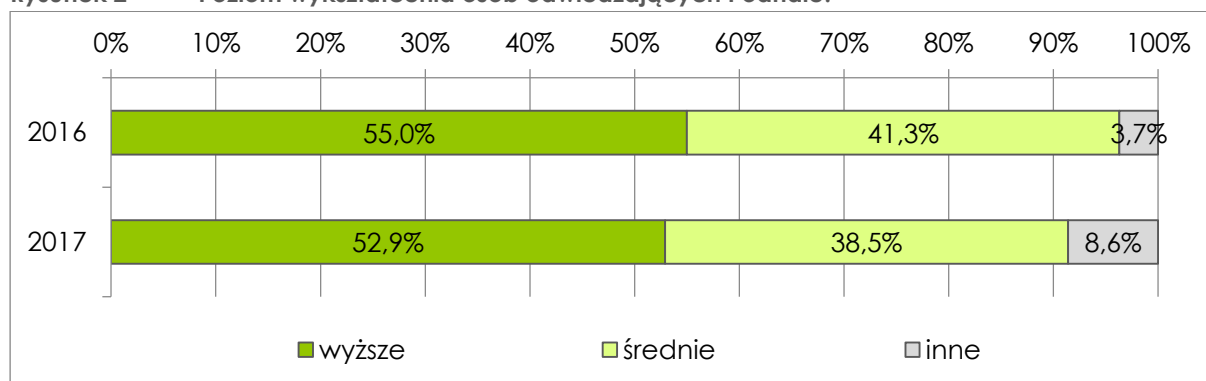
#### 3.2 WYKSZTAŁCENIE

Pytanie o poziom wykształcenia dawało ankietowanym możliwość wyboru spośród trzech odpowiedzi, gdyż kwestionariusz uwzględniał wykształcenie wyższe oraz średnie, a wszystkie pozostałe typy wykształcenia (podstawowe, gimnazjalne, zasadnicze zawodowe) połączone zostały w kategorię: „inne” - ze względu na bardzo rzadkie ich występowanie we wszystkich badaniach z lat poprzednich.

Na podstawie uzyskanych danych, stwierdzić można, iż ponad połowa osób odwiedzających Podhale (52,9%) posiada wykształcenie wyższe, a niemal 39% - wykształcenie średnie. Tym samym, inny typ wykształcenia dotyczy mniej niż 9% odwiedzających. Porównanie z rokiem poprzednim pokazuje zwiększenie wskaźnika osób z wykształceniem niższym od średniego, kosztem wykształcenia średniego i wyższego. Poziom

wykształcenia osób odwiedzających Podhale w 2017 roku nie różnicuje istotnie odwiedzających krajowych i zagranicznych.

**Rysunek 2 Poziom wykształcenia osób odwiedzających Podhale.**

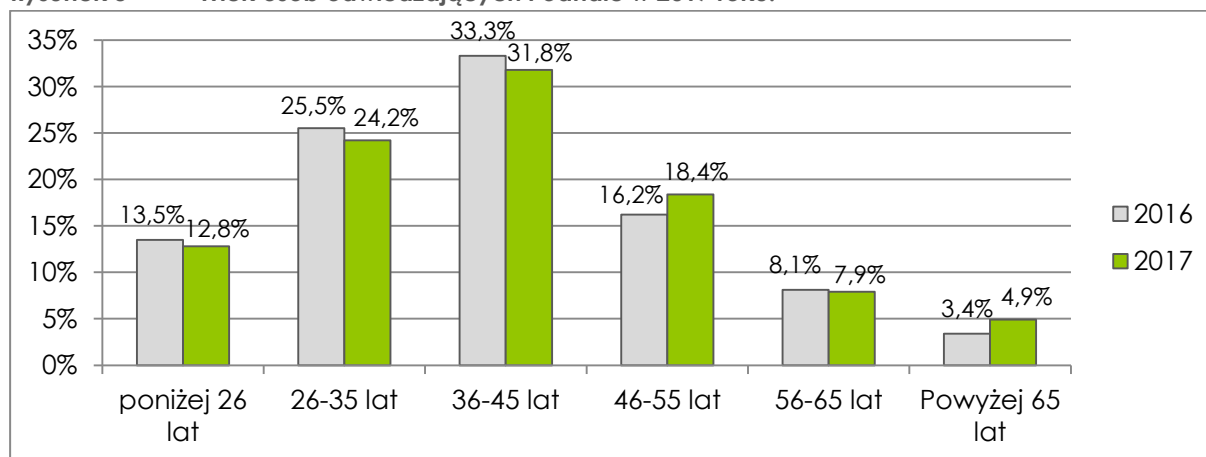


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1630; N<sub>2017</sub>=1461).

### 3.3 WIEK

Odwiedzający Podhale to najczęściej osoby pomiędzy 36 a 45 rokiem życia. Stanowią one blisko 1/3 ogółu odwiedzających. Co czwarty przyjezdny ma od 26 do 25 lat. Osoby po 55 roku życia stanowią dość liczną kategorię osób odwiedzających region, tj. 12,8% ogółu odwiedzających. Należy zauważyć, że średnia wieku osób odwiedzających Podhale jest znacznie wyższa od średniej wieku odwiedzających całą Małopolskę. W przypadku Małopolski osoby do 35 roku życia stanowią niemal 48% przyjezdnych, a na Podhalu 37%.

**Rysunek 3 Wiek osób odwiedzających Podhale w 2017 roku.**



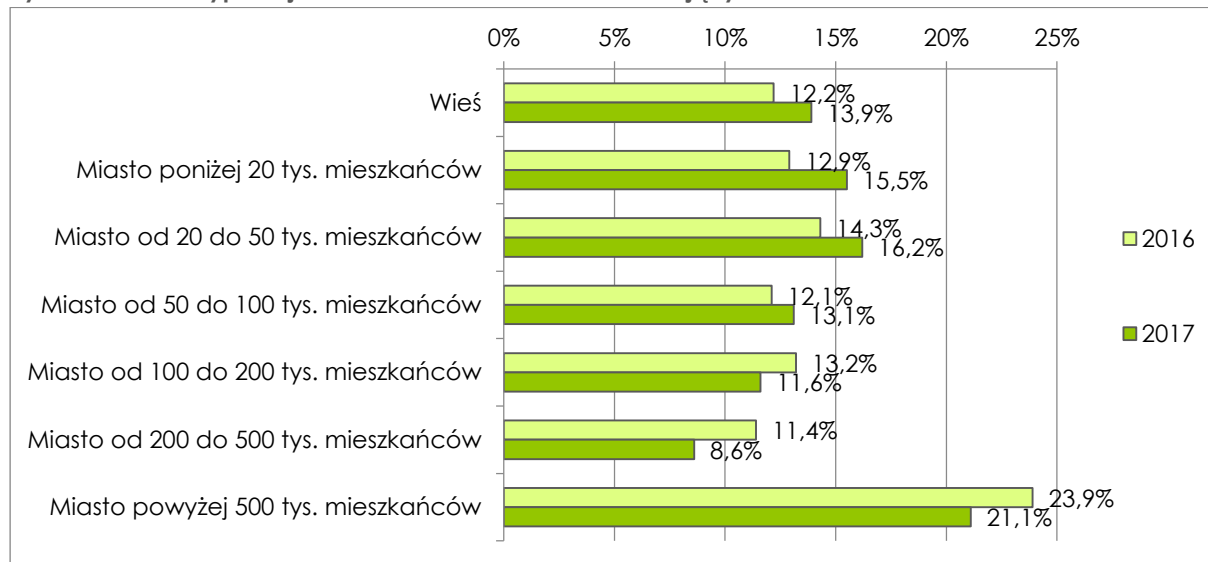
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1638; N<sub>2017</sub>=1464).

### 3.4 WIELKOŚĆ MIEJSCA ZAMIESZKANIA

Na Podhale najliczniej przybywają mieszkańcy dużych miast, liczących ponad 500 tysięcy mieszkańców, choć przewaga ta zmalała w stosunku do roku 2016. Dość licznie reprezentowani są również mieszkańcy małych miast – liczących do 20 tys. mieszkańców oraz od 20 tys. do 50 tys. mieszkańców (łącznie 31,7%). W stosunku do roku ubiegłego, widoczna

jest większa reprezentacja przyjezdnych z mniejszych miast i miejscowości, czego dowodzi wzrost wskaźników dla obszarów wiejskich i miast do 100 tys. mieszkańców, przy jednoczesnym spadku wskaźników dla miast od 100 tys. mieszkańców wzwyż.

**Rysunek 4** Typ miejsca zamieszkania osób odwiedzających Podhale.

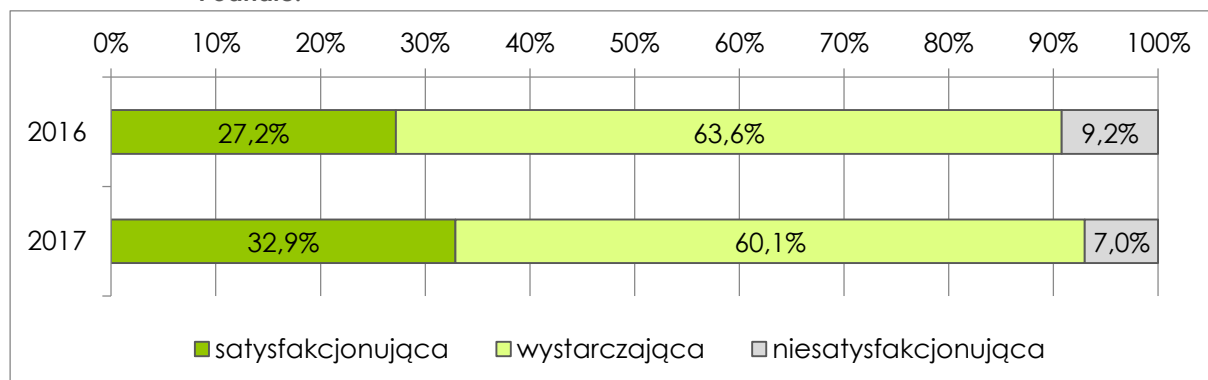


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1583; N<sub>2017</sub>=1416).

### 3.5 SYTUACJA FINANSOWA

Aktywność turystyczna społeczeństwa jest silnie determinowana czynnikami ekonomicznymi, dlatego istotną zmienną charakteryzującą osoby, które zdecydowały się odwiedzić Podhale, jest ich sytuacja finansowa. Ze względu na obserwowaną w badaniach społecznych niechęć ankietowanych do podawania dokładnego poziomu swoich dochodów, a także na obecność w grupie badawczej rezydentów zagranicznych, zarabiających w różnych walutach, zdecydowano się na zastosowanie subiektywnego wskaźnika sytuacji finansowej odwiedzających. Poproszono o ocenę własnej sytuacji ekonomicznej przy zastosowaniu trzech kategorii: „satisfakcjonująca”, „wystarczająca” oraz „niesatisfakcjonująca”.

**Rysunek 5** Subiektywna ocena własnej sytuacji finansowej dokonana przez osoby odwiedzające Podhale.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1605; N<sub>2017</sub>=1442).

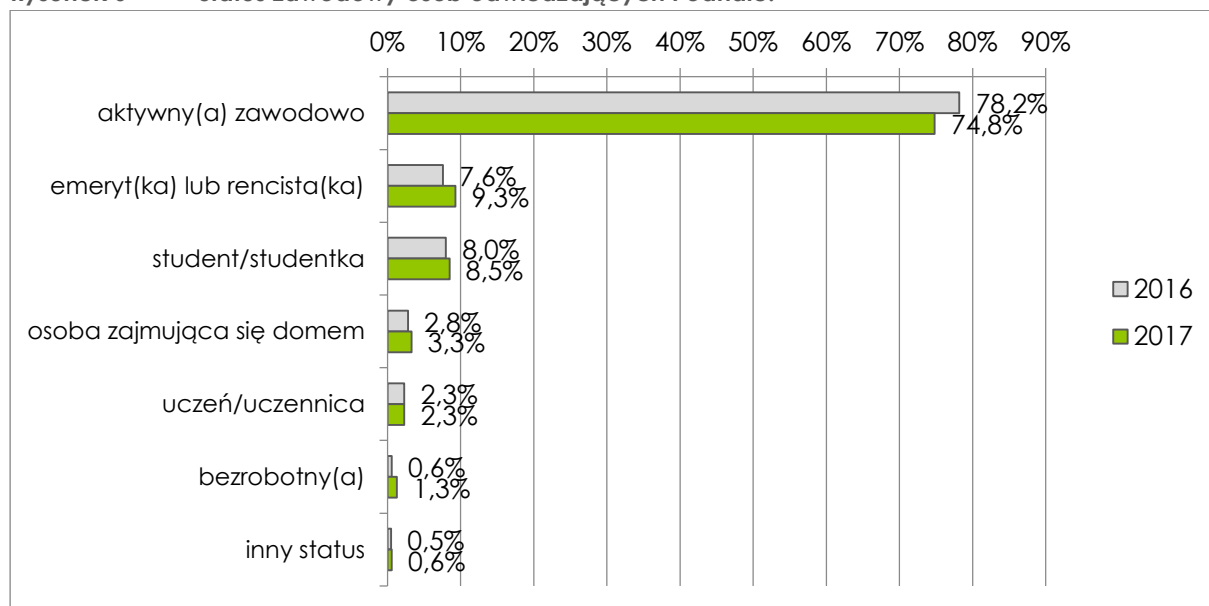


Uzyskane wyniki pokazują, że zdecydowana większość odwiedzających Podhale w 2017 roku to osoby uznające swoją sytuację finansową za wystarczającą (60,1%), natomiast osoby określające swój status finansowy jako niesatysfakcjonujący to tylko 7% przyjezdnych. Sytuacja finansowa jest zmienną, która silnie różnicuje odwiedzających krajowych i zagranicznych. Wskaźnik osób deklarujących satysfakcjonującą sytuację finansową wśród rezydentów krajowych wynosi 34%, natomiast wśród rezydentów innych państw – 48%, przy czym pamiętać należy, że liczba odwiedzających zagranicznych w próbie badawczej była niewielka. Porównując dane z rokiem ubiegłym, widać poprawę w zakresie sytuacji finansowej odwiedzających. Zmniejszyła się częstotliwość wskazań na sytuację niesatysfakcjonującą (-2,2%), a wzrosła częstotliwość wskazań na sytuację satysfakcjonującą (+5,7%).

### 3.6 STATUS ZAWODOWY

Najliczniejszą kategorię osób odwiedzających Podhale stanowią osoby aktywne zawodowo (3/4 przyjezdnych). W drugiej kolejności wymienić należy osoby kształcące się (tj. studentów i uczniów), stanowiące łącznie ponad 10,8% ogółu odwiedzających. Na trzecim miejscu plasują się osoby przebywające na rencie lub emeryturze – status taki deklaruje 8,5% przyjezdnych. Nie widać istotnych różnic w statusie zawodowym osób odwiedzających w porównaniu z rokiem poprzednim.

Rysunek 6 Status zawodowy osób odwiedzających Podhale.

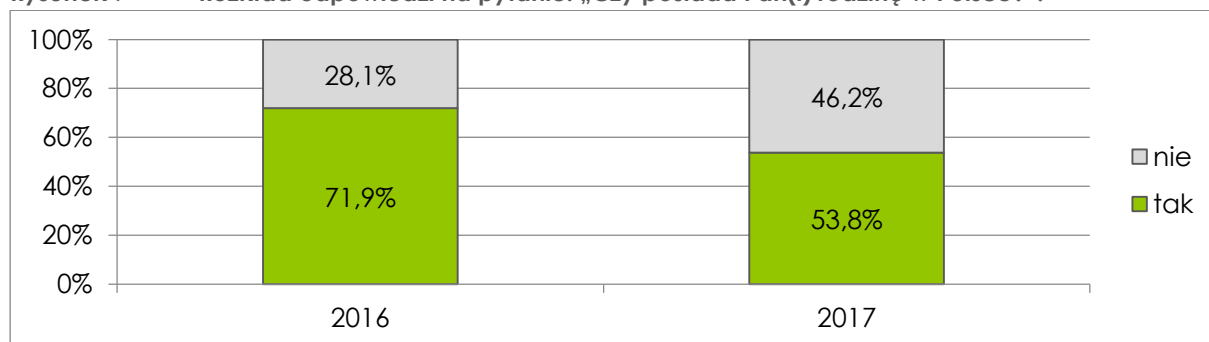


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1636; N<sub>2017</sub>=1464).

### 3.7 ZWIĄZEK ODWIEDZAJĄCYCH ZAGRANICZNYCH Z POLSKĄ

Podczas analizy danych, dotyczących osób przybywających na Podhale z zagranicy, zrodziło się pytanie o to, jaką część tych odwiedzających stanowią nie związani z Polską cudzoziemcy, a jaką - osoby posiadające polskie pochodzenie lub rodzinę w Polsce. Mimo niewielkiej reprezentacji rezydentów zagranicznych, warto prześledzić informacje uzyskane w tym zakresie. Jak pokazują wyniki, przyjazdy odwiedzających zagranicznych na Podhale nie są w roku 2017 tak silnie determinowane posiadaniem pochodzenia czy rodziną, jak w roku poprzednim.

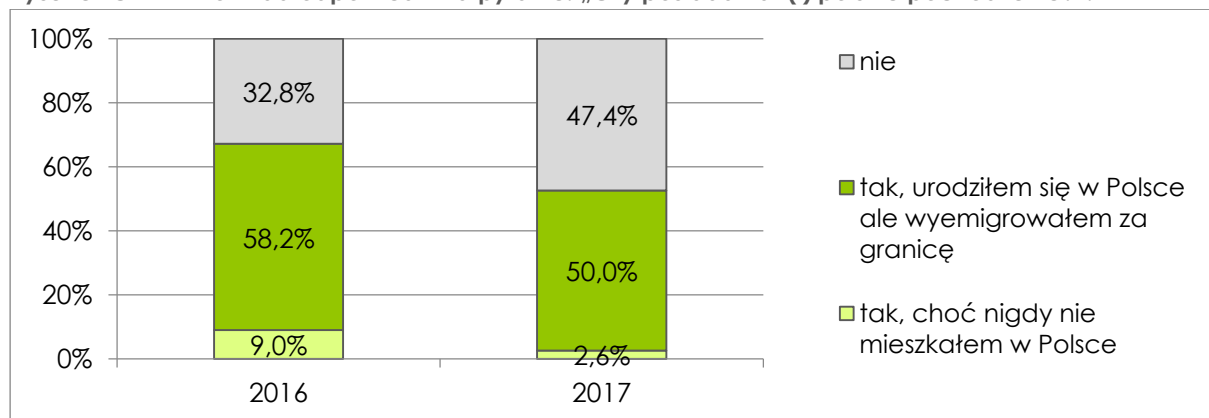
**Rysunek 7** Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy posiada Pan(i) rodzinę w Polsce?”.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=64; N<sub>2017</sub>=39).

Około 53% rezydentów zagranicznych ma w Polsce rodzinę lub posiada polskie pochodzenie. Wśród osób posiadających polskie pochodzenie, zdecydowaną większość stanowią osoby urodzone w Polsce, które z niej wyemigrowały. W stosunku do roku 2016, wzrosła liczba odwiedzających zagranicznych nie związanych z Polską. Zestawiając ze sobą dane dotyczące posiadania polskiego pochodzenia i rodziny w Polsce można stwierdzić, iż w 2017 roku 17 spośród 38 odwiedzających zagranicznych (którzy udzielili odpowiedzi na dwa analizowane pytania) nie było związanych w żaden sposób z naszym krajem, a więc wybierając Podhale na miejsce podróży, nie kierowało się względami sentymentalnymi czy rodzinnymi.

**Rysunek 8** Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy posiada Pan(i) polskie pochodzenie?”.

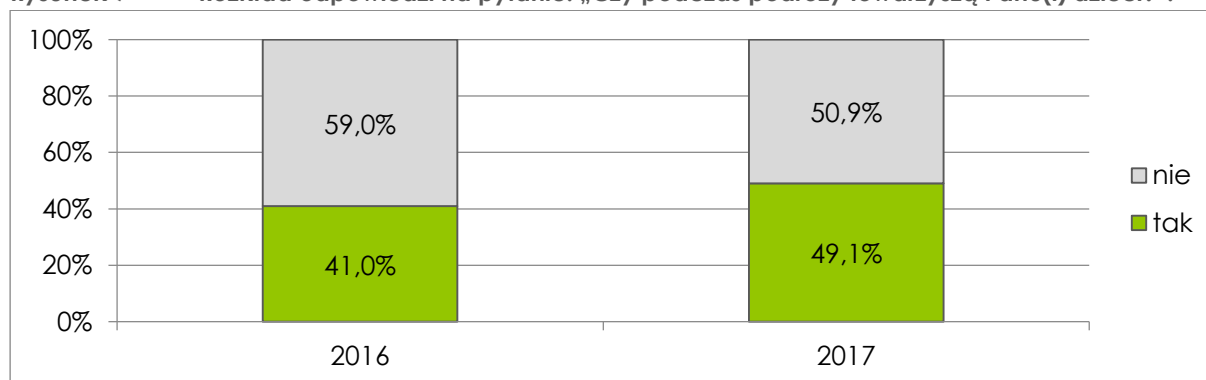


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=67; N<sub>2017</sub>=38).

### 3.8 OBECNOŚĆ DZIECI PODCZAS PODRÓŻY NA PODHALE

Ważną częścią oferty turystycznej, jest oferta skierowana do najmłodszych odwiedzających, dlatego, zapytano osoby przebywające na Podhalu o to, czy towarzyszą im dzieci, a jeśli tak, to ile ich jest i w jakim są one wieku. Blisko połowa odwiedzających zadeklarowała w roku 2017, że przyjechała na Podhale wraz z dziećmi, co pokazuje jak istotną kategorią odwiedzających są osoby niepełnoletnie. Odsetek podróżujących w towarzystwie dzieci jest wyższy wśród turystów (51%) niż odwiedzających jednodniowych (39%). Zauważyć da się wzrost skali przyjazdów w towarzystwie dzieci, w stosunku do 2016 roku.

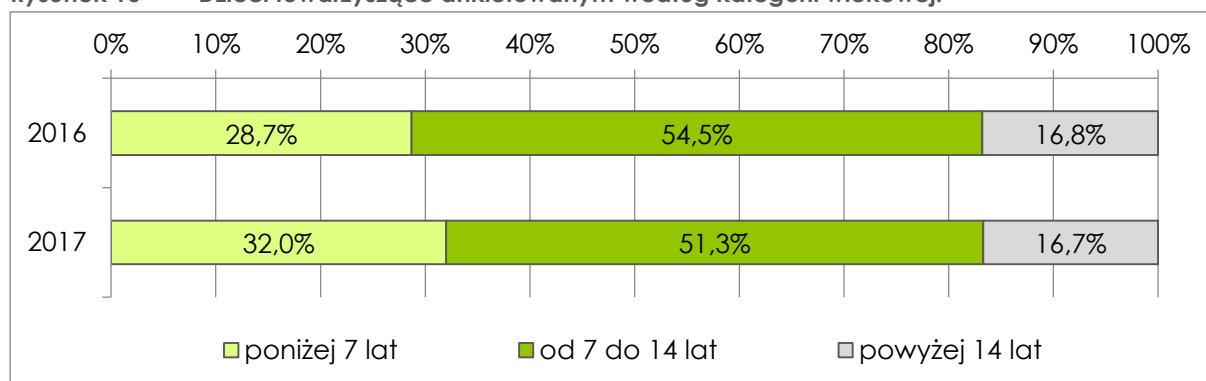
**Rysunek 9 Rozkład odpowiedzi na pytanie: „Czy podczas podróży towarzyszą Panu(i) dzieci?”.**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1619; N<sub>2017</sub>=1458).

Najliczniej Podhale odwiedzają dzieci w wieku od 7 do 14 lat (51,3% ogółu dzieci), a następnie poniżej 7 lat (32%). Najrzadziej, dorosłym towarzyszyły dzieci powyżej 14 roku życia (niespełna 17% niepełnoletnich). W stosunku do roku poprzedniego, nieznacznie wzrosła liczba najmłodszych odwiedzających, ale ogólne proporcje nie uległy zmianie.

**Rysunek 10 Dzieci towarzyszące ankietowanym według kategorii wiekowej.**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania.

## 4. POCHODZENIE OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE

W niniejszym rozdziale przedstawione zostały informacje dotyczące pochodzenia osób przybywających na Podhale. Dane te wyrażone zostały poprzez wskazanie województwa, z którego przyjechali odwiedzający krajowi oraz kraju, z którego przyjechali odwiedzający zagraniczni. Należy mieć na uwadze, iż dane dotyczące turystów zagranicznych mają ograniczoną reprezentatywność, ze względu na fakt, iż w próbie badawczej znalazło się 52 rezydentów innych państw, co stanowi tylko 3,5% próby. Jak już wspomniano, tak niski udział odwiedzających zagranicznych w próbie badawczej Podhala, wynika z uwzględniania wyłącznie osób, które cały pobyt spędziły na Podhalu, tymczasem dane zebrane w Małopolsce w roku 2017, pokazują, że 88% odwiedzających Małopolskę odwiedza również jej stolicę, czyli Kraków.

### 4.1 POCHODZENIE ODWIEDZAJĄCYCH KRAJOWYCH

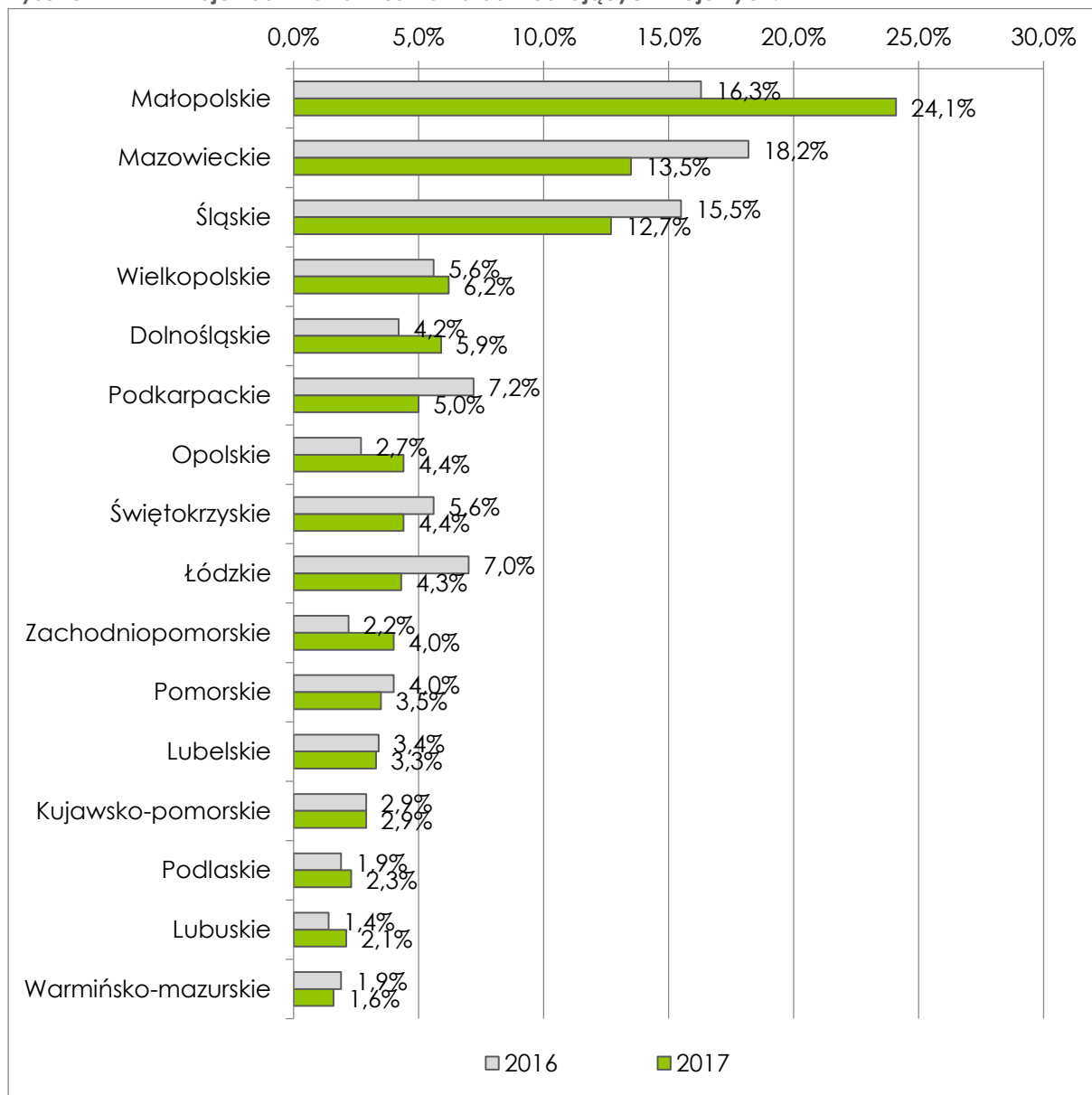
Wśród odwiedzających krajowych odnotowano przedstawicieli wszystkich województw Polski, przy czym reprezentacja poszczególnych regionów jest bardzo zróżnicowana. Podobnie jak w roku ubiegłym, połowa odwiedzających krajowych przybyła z trzech regionów, tj. z Małopolski, Mazowsza i Śląska, przy czym zmieniła się hierarchia tych regionów. O ile w roku 2016 wskaźnik dla trzech wymienionych województw był zbliżony – z przewagą województwa mazowieckiego, o tyle w roku 2017 widoczna jest znaczna dominacja przyjezdnych z Małopolski.

Należy przypomnieć, że osoby zamieszkujące Małopolskę były dopuszczane do badania pod warunkiem, że nie były mieszkańcami miejscowości, w której prowadzono badanie (lub jej najbliższych okolic) i przybyły do danej miejscowości w celach, które uznać można za turystyczne, a więc nie do pracy, urzędu, czy np. lekarza rodzinnego.

W roku 2017, co czwarty ankietowany przybył na Podhale z obszaru Małopolski, a około 13% z województwa śląskiego i mazowieckiego. Stosunkowo liczni są również przyjezdni z Wielkopolski, Dolnego Śląska i Podkarpacia. Najmniej osób przybyło na Podhale z województwa warmińsko-mazurskiego, lubuskiego, podlaskiego i kujawsko-pomorskiego (wskaźniki poniżej 3%). Pełne dane dotyczące pochodzenia odwiedzających krajowych zaprezentowano na rysunku nr 11.

Porównując bieżące dane z danymi za rok ubiegły, widać, że również poza czołówką hierarchii nastąpiły istotne zmiany. Spadła znacząco reprezentacja mieszkańców województwa łódzkiego i podkarpackiego, wzrosła natomiast województwa dolnośląskiego, opolskiego i zachodniopomorskiego.

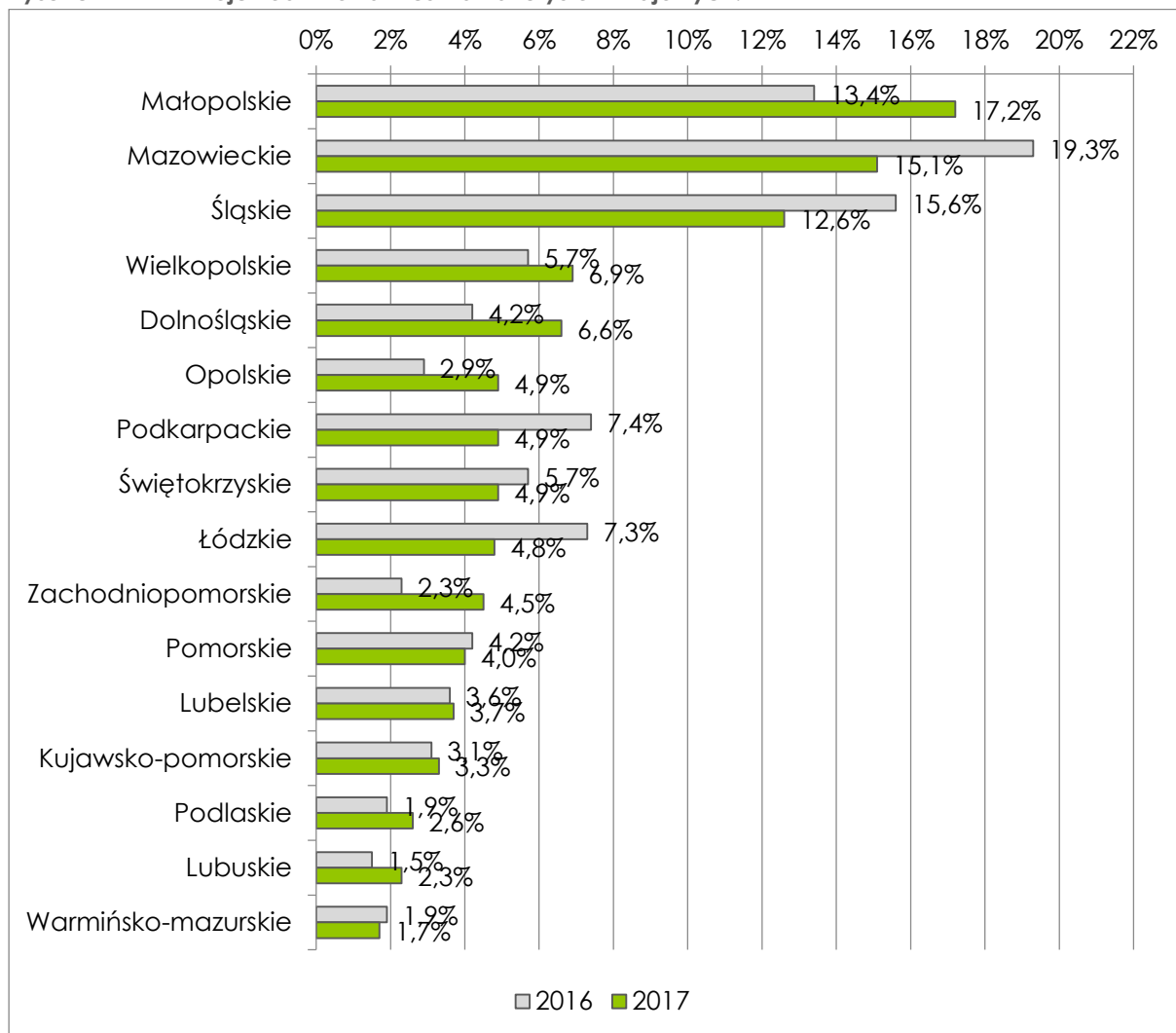
Rysunek 11 Województwo zamieszkania odwiedzających krajowych.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1565; N<sub>2017</sub>=1414).

Pochodzenie odwiedzających krajowych jest odmienne w przypadku turystów oraz gości (osób nie nocujących), co jest konsekwencją odległości możliwych do pokonania w czasie jednego dnia (rysunek 12 i 13). O ile wśród osób, które na terenie Podhala spędziły co najmniej jedną noc, reprezentacja województwa małopolskiego, śląskiego i mazowieckiego jest zbliżona, o tyle w przypadku osób nie nocujących (gości) ponad 3/4 stanowią mieszkańcy Małopolski – na drugiej pozycji plasują się mieszkańcy województwa śląskiego, a na trzeciej – podkarpackiego. W roku 2017, wśród odwiedzających jednodniowych odnotowano przedstawicieli 10 spośród 16 województw – brak województwa lubelskiego i pomorskiego (zarówno w 2016 jak i 2017 roku, a także: kujawsko-pomorskiego, podlaskiego, świętokrzyskiego i zachodniopomorskiego).

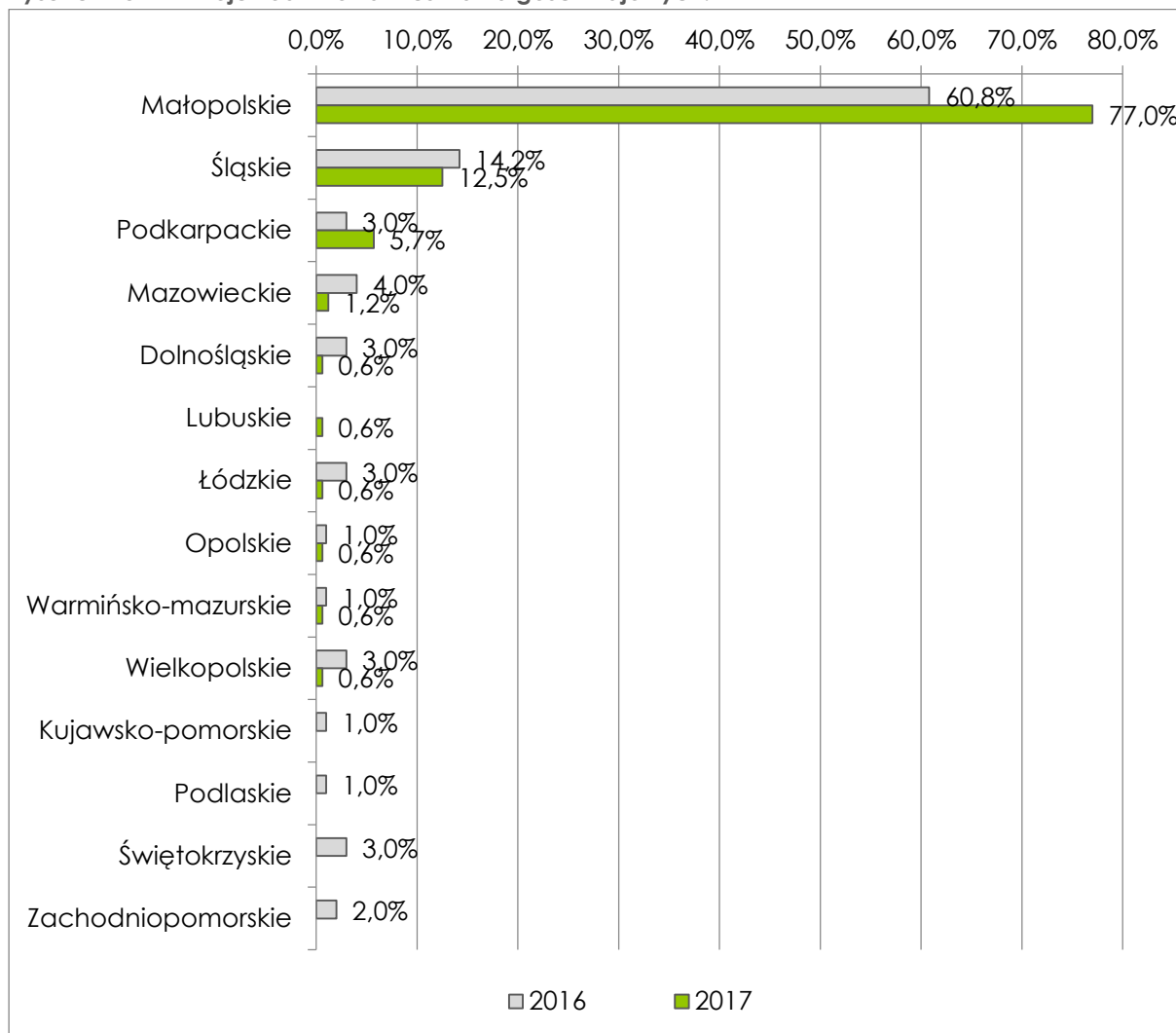
Rysunek 12 Województwo zamieszkania turystów krajowych.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania.

Bardzo wysoki wskaźnik reprezentacji mieszkańców województwa małopolskiego w kategorii odwiedzających jednodniowych, który przekłada się na wysoką ich reprezentację w ogólnej liczbie odwiedzających, z pewnością zawiązany jest z wyjątkowo korzystnymi warunkami pogodowymi w I kwartale 2017 roku. Świetne warunki narciarskie przyciągały dużą liczbę osób do nieodległych stoków. Dla potwierdzenia tego poglądu, wskazać można, że wskaźnik gości z województwa małopolskiego w sezonie letnim 2017 roku wynosił 62%, a w sezonie zimowym 89% ogółu odwiedzających jednodniowych.

Rysunek 13 Województwo zamieszkania gości krajowych.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania.

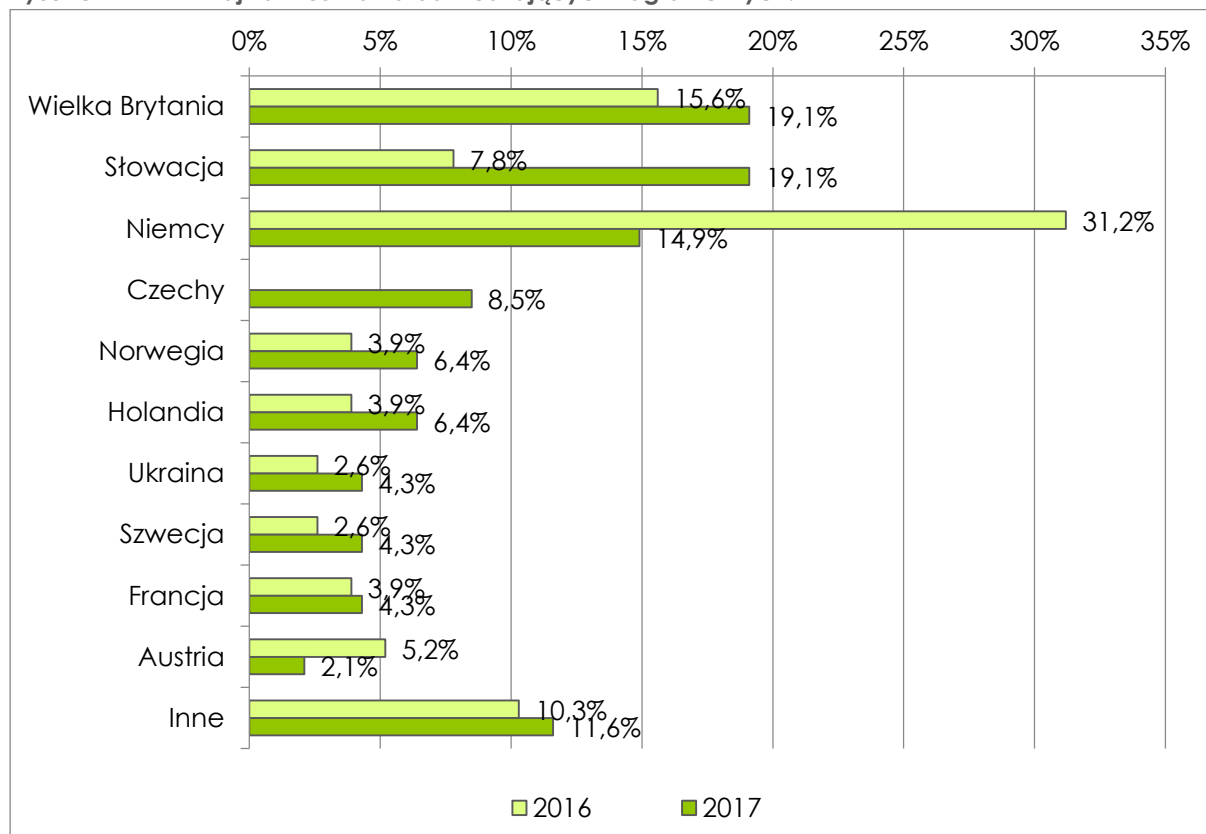
#### 4.2 POCHODZENIE ODWIEDZAJĄCYCH ZAGRANICZNYCH

Państwa, z których w roku 2017 przybyło najwięcej odwiedzających zagranicznych to Wielka Brytania oraz Słowacja, a w trzeciej kolejności Niemcy, przy czym reprezentacja tego kraju, w stosunku do roku ubiegłego, zmalała dwukrotnie.

Dość licznie Podhale odwiedzają również mieszkańcy Czech, Norwegii i Holandii. Łącznie, odnotowano w badaniu obecność rezydentów 15 państw, Na kategorię „inne” składają się takie kraje, jak: Rosja, Słowenia, Australia, Malta, Belgia – wszystkie odnotowane w pojedynczych przypadkach.

Duża różnica w hierarchii państw, z których przybywają rezydenci jest konsekwencją zbyt małej ich reprezentacji w próbie badawczej, stąd jedynym wnioskiem, jaki można w tym zakresie wyciągać z danych za lata 2016 i 2017, jest to, że główne kraje przyjazdowe odwiedzających zagranicznych to Wielka Brytania, Niemcy i Słowacja.

Rysunek 14 Kraj zamieszkania odwiedzających zagranicznych.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego (N<sub>2016</sub>=77; N<sub>2017</sub>=47).

## 5. CHARAKTERYSTYKA PRZYJAZDÓW NA PODHALE

### 5.1 CEL PRZYJAZDU

Chcąc pozyskać wiedzę na temat powodów przyjazdu na Podhale, poproszono respondentów o wskazanie z listy jedenastu zaproponowanych celów – tych, które ich dotyczą. Respondenci mieli również możliwość dopisania dowolnego celu, jeśli zaproponowana w kwestionariuszu lista nie zawierała właściwej dla nich odpowiedzi. Należy pamiętać, że odsetki prezentowane poniżej dla poszczególnych typów odpowiedzi nie sumują się do stu, ze względu na możliwość wskazania kilku celów przyjazdu przez każdego z respondentów. Podane wartości odzwierciedlają odsetek osób, które wskazały daną odpowiedź, a nie odsetek udzielonych odpowiedzi.

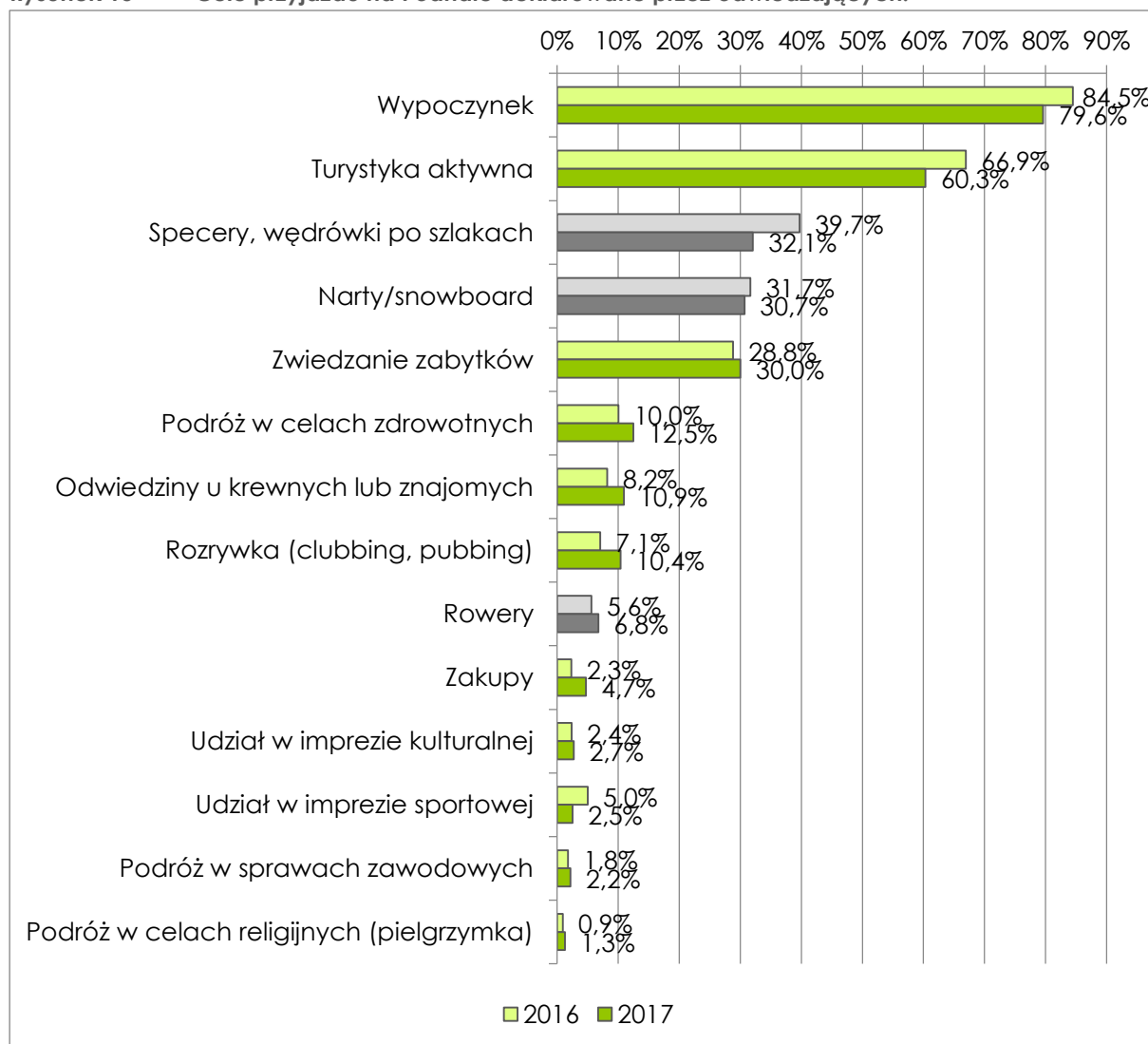
Dwa najważniejsze cele przyjazdu, deklarowane przez odwiedzających Podhale, to wypoczynek oraz turystyka aktywna. Na wypoczynek wskazuje blisko 80% osób odwiedzających region. Na drugim miejscu plasuje się turystyka aktywna (60,3%), do której zalicza się między innymi: „narciarstwo i snowboarding”, „spacery i wędrowki po szlakach” oraz „rowery”, stąd kategorie te oznaczono na wykresie przy zastosowaniu innej kolorystyki.



W 2017 roku, zainteresowanie turystyką aktywną wyraziło ponad 60% odwiedzających Podhale, choć i tak wskaźnik ten jest niższy niż w roku poprzednim. Spacerunki i wędrówki po szlakach turystycznych, jako cel pobytu na Podhalu deklaruje co trzeci odwiedzający. W ujęciu całorocznym, z oferty narciarskiej korzystało 30,7% odwiedzających, jednak biorąc pod uwagę wyłącznie sezon zimowy, wskaźnik ten przekracza 70%. Dokładnie 30% odwiedzających Podhale zadeklarowało chęć zwiedzania zabytków. Stosunkowo licznie (12,5%) wskazywano również na cele zdrowotne, w tym szczególnie często na ofertę SPA&wellness (8,5%) a następnie ofertę sanatoryjną (2,9%). Co dziesiąty przyjezdny deklaruje jako cel odwiedziny u rodziny/znajomych lub rozrywkę.

Jak pokazują dane zaprezentowane na rysunku nr 15, częstotliwość wskazań na poszczególne cele przyjazdu nie różni się znacząco pomiędzy rokiem 2016 i 2017, a hierarchia celów nie uległa większym zmianom na przestrzeni ostatniego roku.

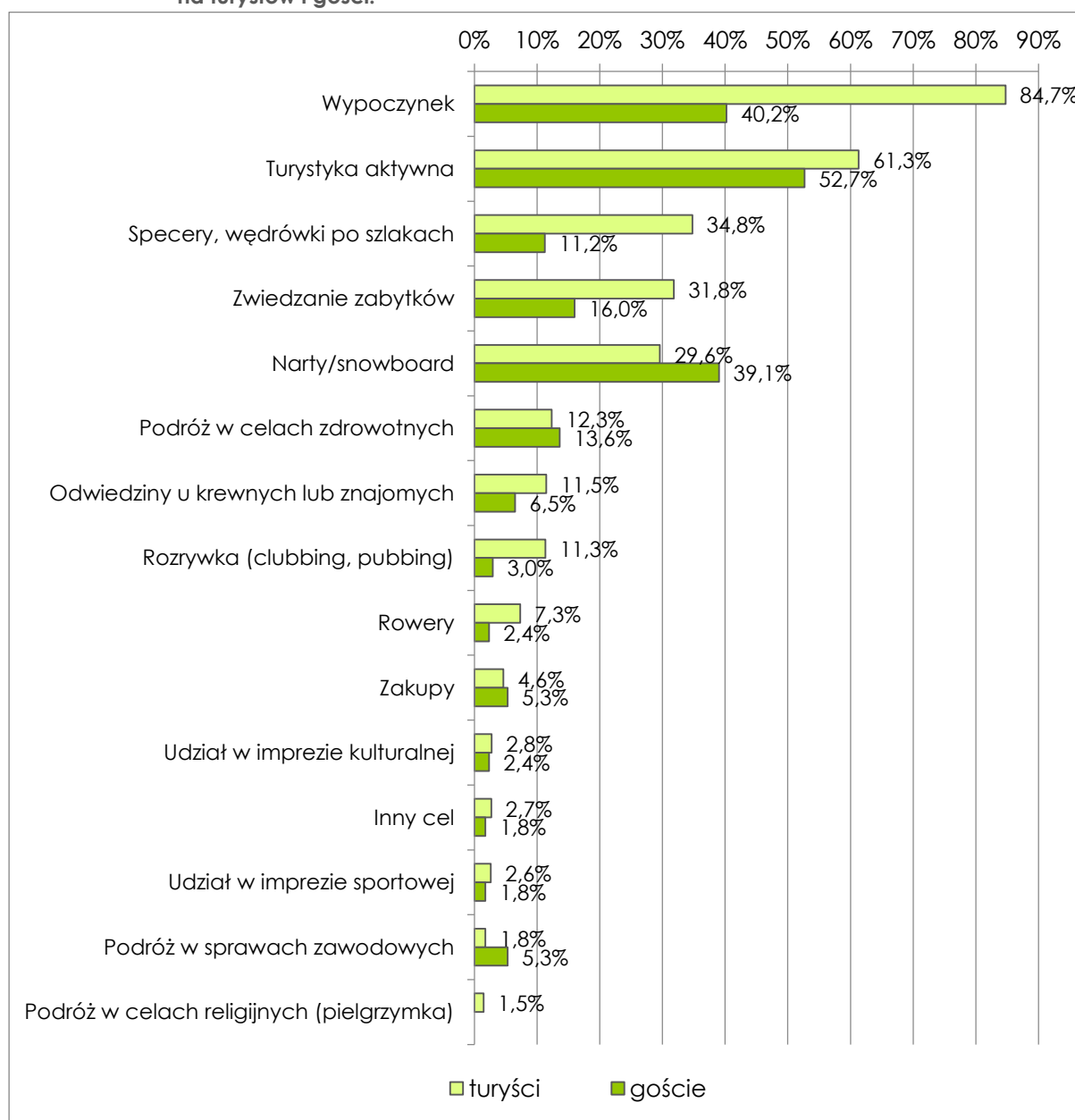
**Rysunek 15** Cele przyjazdu na Podhale deklarowane przez odwiedzających.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1643; N<sub>2017</sub>=1466).

Hierarchia celów przyjazdu, deklarowanych przez przybywających na Podhale w 2017 roku, jest bardzo zbliżona w przypadku kategorii gości i turystów. Odsetek wskazań dla turystów jest zwykle znacznie wyższy, co wynika z faktu, iż osoby spędzające na Podhalu kilka dni, deklarowały więcej celów pobytu niż osoby przyjeżdżające jedynie na kilka lub kilkanaście godzin. Zauważyć można, iż osoby nie nocujące, częściej niż turyści, uzasadniają przyjazd korzystaniem z infrastruktury narciarskiej oraz sprawami zawodowymi. Wypoczynek, zwiedzanie zabytków i wędrówki po szlakach są znacznie popularniejsze wśród turystów. Szczegółowe zestawienie celów przyjazdu w podziale na osoby nocujące i nie nocujące zawiera rysunek nr 16.

**Rysunek 16** Cele przyjazdu na Podhale deklarowane przez przyjezdnych w 2017 roku, w podziale na turystów i gości.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N=1466).

Osoby objęte badaniem ankietowym zostały poproszone o wskazanie celu przyjazdu, który jest dla nich najważniejszy, a więc jest głównym powodem pobytu na Podhalu. Niemal 1/2 odwiedzających za główny cel przyjazdu uznała wypoczynek, a niemal 1/3 turystykę aktywną - w tym 13,3% wskazało na korzystanie z infrastruktury narciarskiej. Ze względu na fakt, iż jest to cel o charakterze sezonowym, istotne wydaje się wskazanie danych dla I kwartału, które pokazują, iż w sezonie zimowym narciarstwo jest głównym celem przyjazdu na Podhale dla 30% turystów i 43% gości. Pozostałe cele wskazywane są ze zdecydowanie mniejszą częstotliwością, co obrazuje tabela nr 2.

**Tabela 2** Główny cel przyjazdu turystów i gości.

Lp.	Lokalizacja	Kategoria odwiedzających		Ogółem
		Turyści	Goście	
1.	Wypoczynek	52,6%	21,2%	48,8%
2.	Turystyka aktywna	28,8%	42,2%	30,3%
w tym:	Narty/snowboard	11,8%	24,2%	13,3%
	Spacery, wędrówki po szlakach	3,9%	0,6%	3,5%
3.	Odwiedziny u krewnych lub znajomych	6,4%	5,6%	6,2%
4.	Zwiedzanie zabytków	3,1%	9,9%	3,9%
5.	Podróż w celach zdrowotnych	3,8%	1,9%	3,7%
6.	Podróż w sprawach zawodowych	1,5%	5,6%	2,0%
7.	SPA& wellness	0,9%	5,6%	1,5%
8.	Rozrywka (clubbing, pubbing)	1,0%	1,2%	1,0%
9.	Udział w imprezie sportowej	0,7%	0,6%	0,7%
10.	Udział w imprezie kulturalnej	0,4%	1,9%	0,6%
11.	Inny cel	0,4%	1,2%	0,5%
12.	Podróż w celach religijnych (pielgrzymka)	0,4%	0,0%	0,4%
13.	Zakupy	0,0%	3,1%	0,4%
<b>Ogółem</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego (N=1377)

Porządkując uzyskane informacje dotyczące celów podróży osób nocujących i nie nocujących, stwierdzić można, że turystyka aktywna, wypoczynek i narciarstwo to trzy główne cele dla obu kategorii odwiedzających jednak ich hierarchia jest odmienna – wypoczynek wśród turystów plasuje się na pierwszej pozycji, a wśród gości na trzeciej pozycji. W dalszej kolejności turyści wskazują na odwiedziny oraz cele zdrowotne, natomiast goście na zwiedzanie zabytków, odwiedziny i sprawy zawodowe.

Tabela 3 Ranking głównych celów przyjazdu na Podhale w 2017 roku w podziale na turystów i gości.

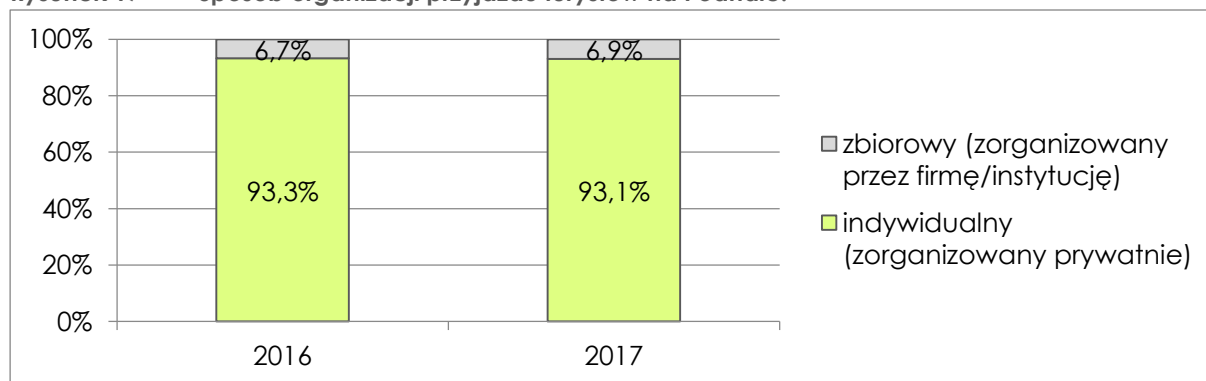
Pozycja	Turyści	Goście
1.	Wypoczynek (52,6%)	Turystyka aktywna (42,2%)
2.	Turystyka aktywna (28,8%)	Narciarstwo i snowboarding (24,2%)
3.	Narciarstwo i snowboarding (11,8%)	Wypoczynek (21,2%)
4.	Odwiedziny u krewnych i znajomych (6,4%)	Zwiedzanie zabytków (9,9%)
5.	Podróż w celach zdrowotnych (3,8%)	Podróż w sprawach zawodowych/biznesowych (5,6%) Odwiedziny u krewnych/znajomych (5,6%)

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego (N=1377).

## 5.2 SPOSÓB ORGANIZACJI PRYJAZDU

Dane, dotyczące sposobu organizacji wyjazdów na Podhale, pozwalają stwierdzić, że zdecydowana większość odwiedzających samodzielnie organizuje przyjazd – bez korzystania z usług jakichkolwiek firm lub instytucji. Niepełna 7% odwiedzających zadeklarowało korzystanie ze zorganizowanej formy przyjazdu zbiorowego, a wynik z roku bieżącego jest analogiczny jak w roku 2016.

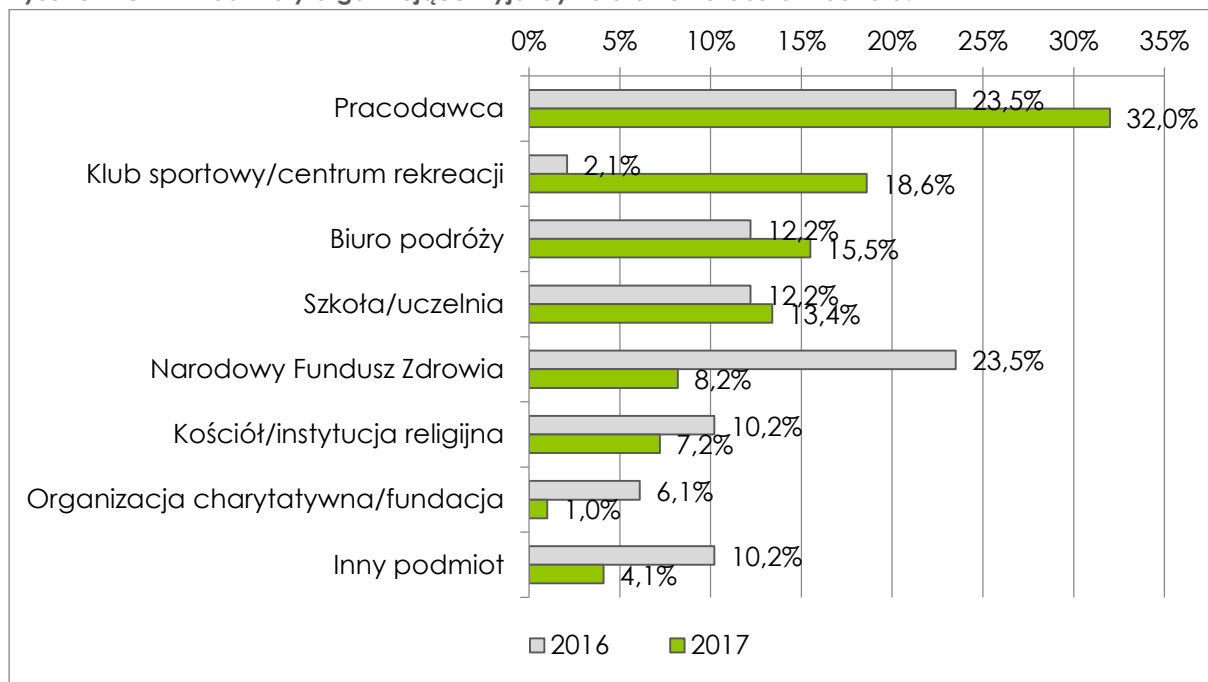
Rysunek 17 Sposób organizacji przyjazdu turystów na Podhale.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1617; N<sub>2017</sub>=1427).

Osoby, które zadeklarowały zbiorową/zorganizowaną formę wyjazdu najczęściej korzystały z wyjazdów proponowanych przez pracodawców (1/3), a następnie przez kluby sportowe, biura podróży i szkoły/uczelnie. W stosunku do roku poprzedniego, znacząco zmniejszył się wskaźnik przyjazdów organizowanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia (wyjazdy sanatoryjne), wzrósł natomiast wskaźnik przyjazdów organizowanych przez organizacje sportowe oraz pracodawców.

Rysunek 18 Podmioty organizujące wyjazdy zbiorowe na obszar Podhala.

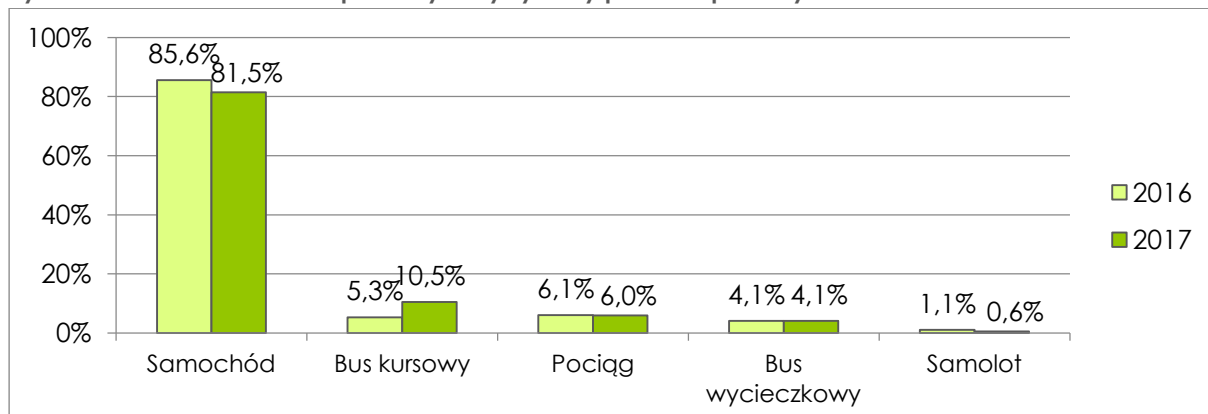


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=98; N<sub>2017</sub>=97).

### 5.3 ŚRODEK TRANSPORTU WYKORZYSTYWANY W DRODZE NA PODHALU

Odwiedzający, podróżując na Podhalu korzystają najczęściej z samochodów. Na wykorzystanie samochodów wskazało w 2017 roku ponad 81% podróżnych. Pozostałe środki transportu wykorzystywane są rzadko. Ze zbliżoną częstotliwością wskazywano na pociągi oraz busey i autobusy wycieczkowe (około 4% - 6%), natomiast co dziesiąty odwiedzający korzystał z busów lub autobusów kursowych. Podkreślić należy, że ze względu na możliwość korzystania z więcej niż jednego środka transportu wartości podane na rysunku nr 19 nie sumują się do stu. Wskazano również na inne środki transportu – głównie rowery i motocykle, jednak dotyczy to mniej niż 1% ogółu podróżnych.

Rysunek 19 Środek transportu wykorzystywany podczas podróży na Podhalu.

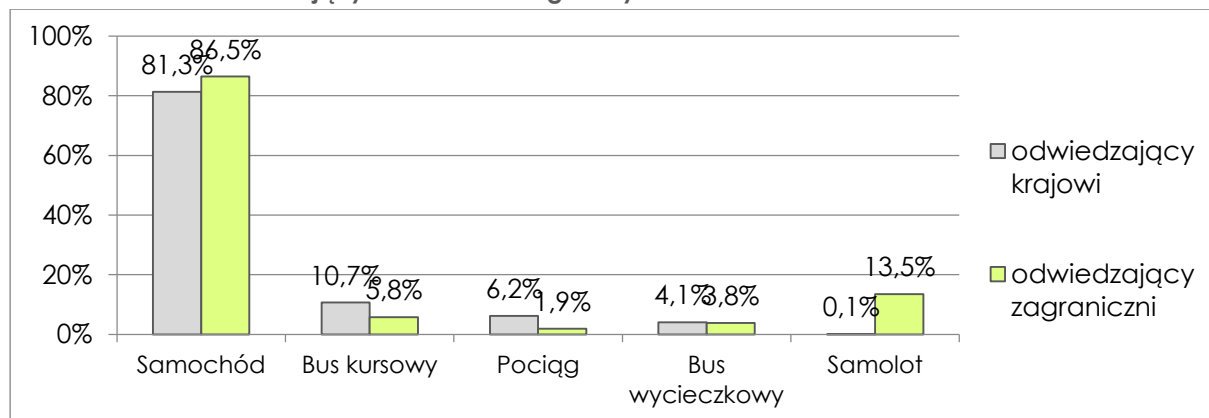


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1636; N<sub>2017</sub>=1447). Procenty nie sumują się do stu ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednego środka transportu.

Porównując dane z bieżącego okresu badawczego z rokiem poprzednim, nie widać znaczących zmian, a jedynie lekkie zwiększenie skali wykorzystania busów i autobusów kursowych, kosztem wykorzystania samochodów.

Częstotliwość wykorzystania samolotów wśród odwiedzających krajowych jest marginalna (0,1%), jednak wśród odwiedzających zagranicznych jest to istotny środek transportu, wykorzystywany przez 13,5% tej kategorii przyjezdnych.

**Rysunek 20** Środek transportu wykorzystywany w 2017 roku podczas podróży na Podhalę przez odwiedzających z Polski i z zagranicy.

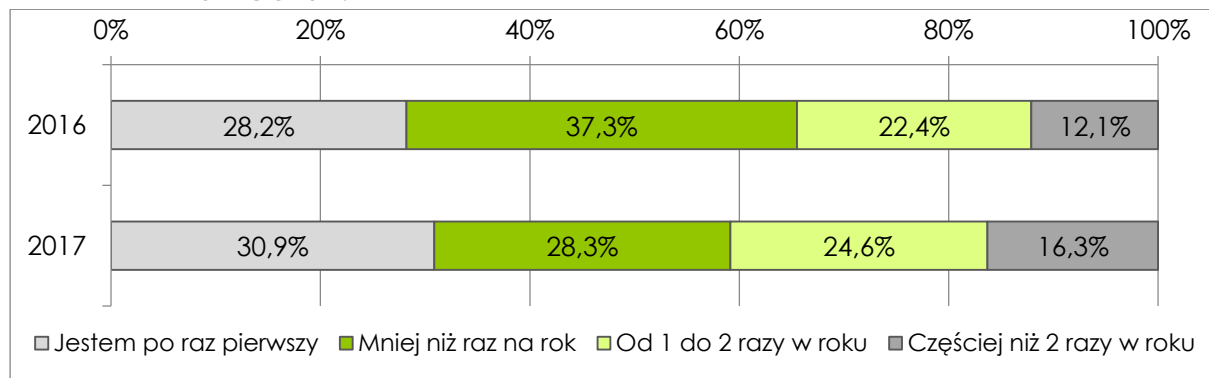


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego (N<sub>kraj</sub>=1395, N<sub>zagranica</sub>=52). Procenty nie sumują się do stu ze względu na możliwość wskazania więcej niż jednego środka transportu.

#### 5.4 CZĘSTOTLIWOŚĆ PRZYJAZDÓW

Rozkład odpowiedzi na pytanie o częstotliwość przyjazdów do miejsca, w którym dana osoba została poddana ankietyzacji (leżącym na obszarze Podhala), pokazuje, że blisko 1/3 odwiedzających przybyła w tamte strony po raz pierwszy. Wśród osób, które odwiedzały już dane miejsce wcześniej, dominują te, które przyjeżdżają z niewielką częstotliwością, to jest rzadziej niż raz w roku. Osoby, które odwiedzają to samo miejsce na terenie Podhala co najmniej 3 razy w roku, stanowią ponad 16% ogółu odwiedzających.

**Rysunek 21** Częstotliwość przyjazdu odwiedzających do miejsca na terenie Podhala, w którym byli ankietowani.



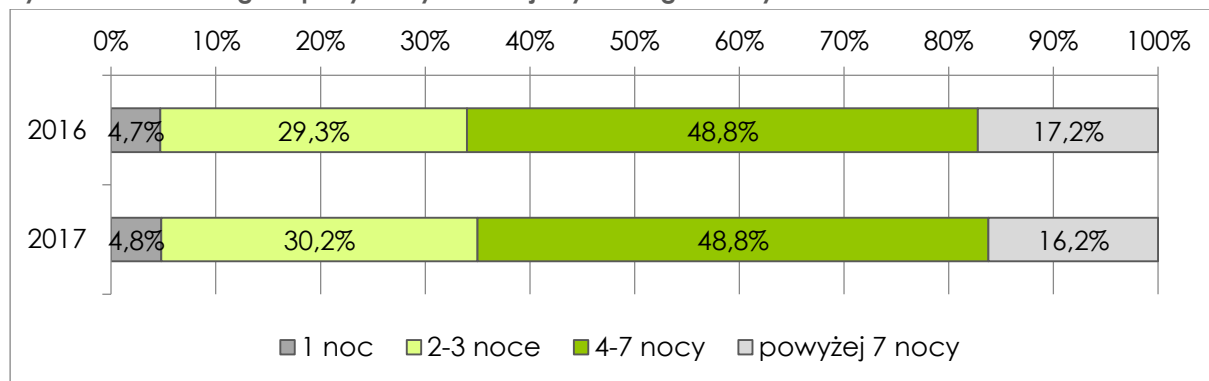
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1623; N<sub>2017</sub>=1440).

Zmiany w stosunku do roku poprzedniego nie są jednokierunkowe, gdyż z jednej strony wzrósł wskaźnik przyjazdów pierwszorazowych, z drugiej strony – wzrósł wskaźnik przyjazdów częstych, tj. ponad 2 razy w roku.

## 5.5 DŁUGOŚĆ POBYTU NA PODHALU

Jedną z istotnych cech, charakteryzujących pobyt turystów na terenie Podhala, jest długość trwania tego pobytu, wyrażana liczbą noclegów. Niemal połowa turystów przebywających na Podhalu w 2017 roku zdecydowała się na pobyt liczący od 4 do 7 nocy, a 30% na pobyt obejmujący od 2 do 3 nocy. Za pozytywny uznać można fakt, iż osoby nocujące tylko 1 raz stanowią mniej niż 5% turystów, natomiast 16,2% odwiedzających spędziło na Podhalu więcej niż 7 nocy.

**Rysunek 22** Długość pobytu turystów krajowych i zagranicznych na Podhalu w 2016 roku.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1531; N<sub>2017</sub>=1293).

Zwraca uwagę fakt, że długość pobytu osób odwiedzających Podhale nie zmieniła się w stosunku do roku 2016. Różnice w częstotliwości wskazań poszczególnych odpowiedzi nie przekraczają jednego punktu procentowego.

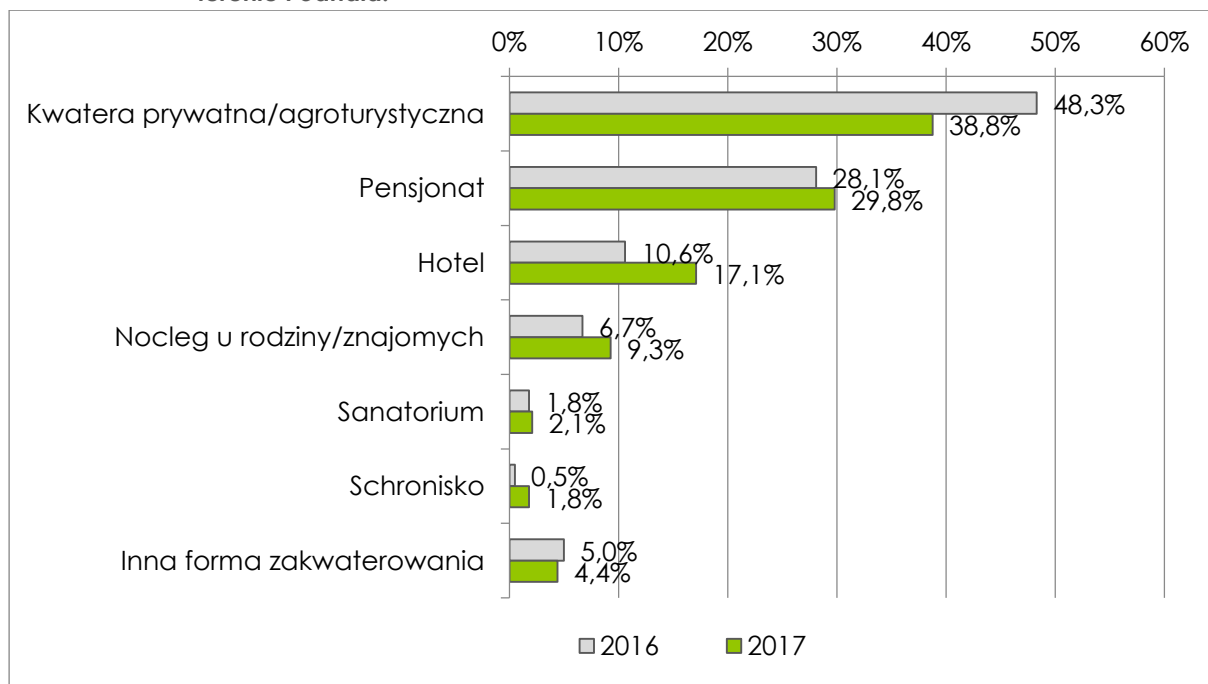
## 5.6 FORMA ZAKWATEROWANIA

Rozbudowana i zróżnicowana baza noclegowa to bardzo istotny czynnik decydujący o atrakcyjności turystycznej regionu. Aby poznać preferencje osób odwiedzających Podhale, dotyczące formy noclegu, poproszono o określenie z jakiego typu obiektów noclegowych korzystali podczas swojej wizyty w 2017 roku.

Wśród turystów, największą popularnością cieszą się kwatery prywatne (w tym agroturystyczne), wybierane przez prawie 39% odwiedzających Podhale, a w drugiej kolejności pensjonaty, wybierane przez niemal 30% turystów. Oznacza to, że ponad 2/3 turystów, nocując na Podhalu korzysta z tych dwóch typów obiektów noclegowych. Dopiero na trzeciej pozycji plasują się hotele (17,1%). Niemal co dziesiąty turysta nie korzysta z bazy noclegowej, lecz z gościnności członków rodziny lub znajomych. W ramach kategorii „inne” mieszczą się najczęściej: domy wycieczkowe, hostele, motele i kempingi. W stosunku do roku

poprzedniego wzrostu częstotliwość noclegów w pensjonatach i hotelach, kosztem kwater prywatnych i agroturystycznych.

**Rysunek 23** Typ obiektów noclegowych wykorzystywanych przez turystów podczas pobytu na terenie Podhala.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1491; N<sub>2017</sub>=1282). Procenty nie sumują się do 100 ze względu na możliwość korzystania z więcej niż jednego typu obiektów.

## 5.7 ŹRÓDŁA WIEDZY O ODWIEDZANYCH MIEJSCACH

Osoby odwiedzające Podhale w celach turystycznych, zostały poproszone o udzielenie odpowiedzi na pytanie o to, z jakich źródeł czerpią wiedzę na temat Małopolski oraz na temat odwiedzanych miejscowości i atrakcji położonych na jej obszarze. Ze względu na fakt, że pytanie dotyczyło nie tylko całego regionu, ale także konkretnych miejscowości i atrakcji, nie wydaje się naduzyciem prześledzenie odpowiedzi udzielonych przez odwiedzających ankietowanych na Podhalu i odniesienie ich do tego właśnie obszaru. Ankietowani mieli możliwość wskazania maksymalnie trzech głównych źródeł wiedzy z zaproponowanej listy lub dopisania własnej odpowiedzi. Możliwość wyboru więcej niż jednej odpowiedzi powoduje, iż odsetki zaprezentowane na rysunku nr 24 nie sumują się do stu.

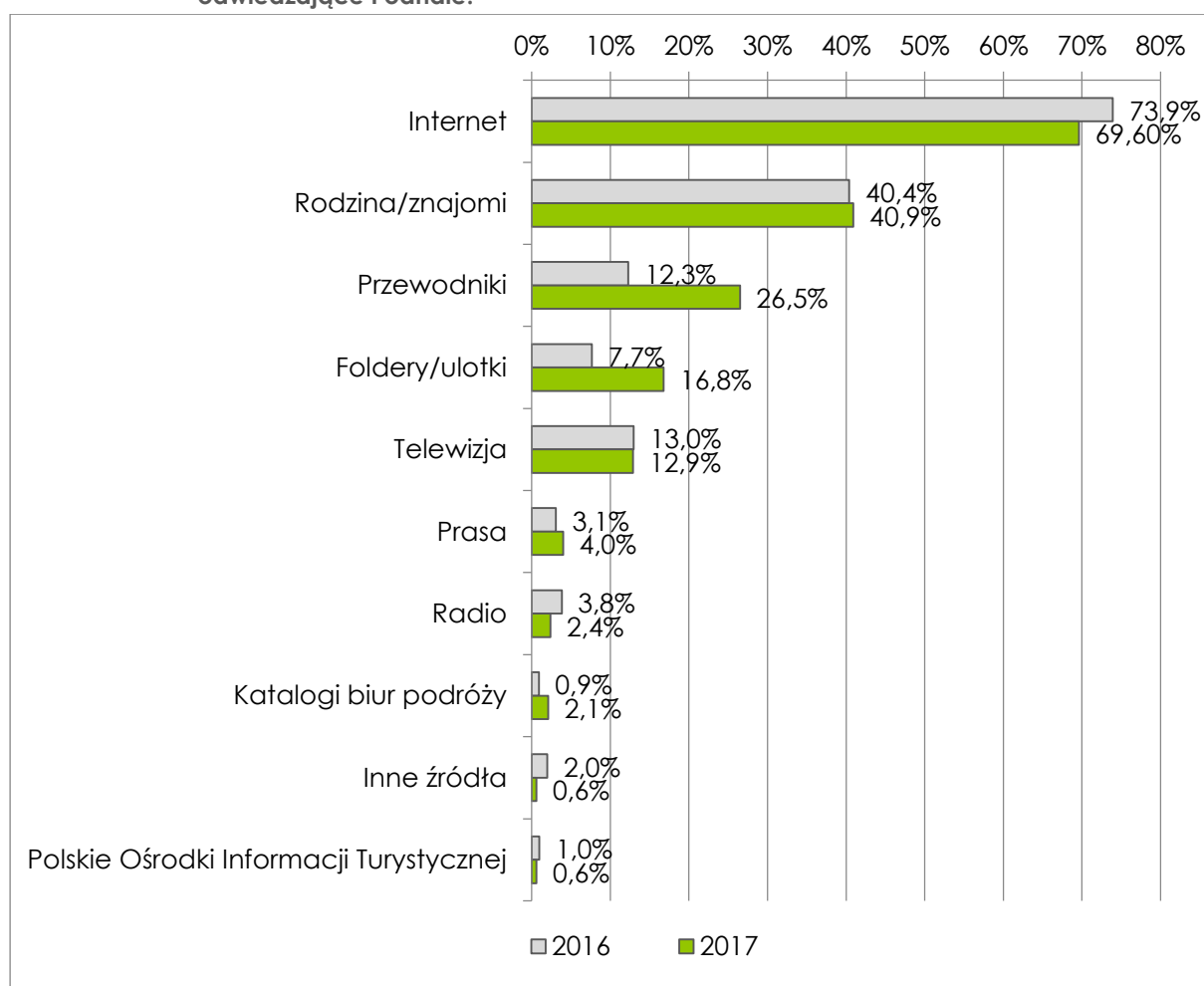
Zdecydowanie, najczęstszym źródłem wiedzy jest Internet, w którym informacji o odwiedzanych miejscach poszukuje niemal 70% osób przybywających na Podhale. Dane, uzyskane w trakcie badania kwestionariuszowego, wykazały bardzo duże znaczenie informacji pozyskiwanych od członków rodziny oraz znajomych. Przyjmując, iż ponad 40% przyjezdnych sugeruje się informacjami zaczerpniętymi od bliskich osób, dostrzec trzeba, jak duże znaczenie dla rozwoju ruchu turystycznego ma poziom zadowolenia odwiedzających, którzy własne obserwacje i opinie przekazują kolejnym potencjalnym odwiedzającym.



Istotnym źródłem informacji o Podhalu są przewodniki (26,5%) oraz foldery i ulotki (16,8%). Częstotliwość wskazań na te dwa źródła wzrosła w stosunku do 2016 roku, pomimo to trudno mówić o znaczących zmianach w hierarchii wykorzystywanych źródeł wiedzy o Podhalu.

Spośród środków masowego przekazu, istotny wpływ na pozyskiwanie informacji o odwiedzanych miejscach ma jedynie telewizja (12,9%), natomiast takie źródła wiedzy, jak: radio, prasa, katalogi biur podróży czy ośrodki Informacji turystycznej mają dość marginalne znaczenie w procesie upowszechniania wiedzy o regionie (każdorazowo poniżej 4%).

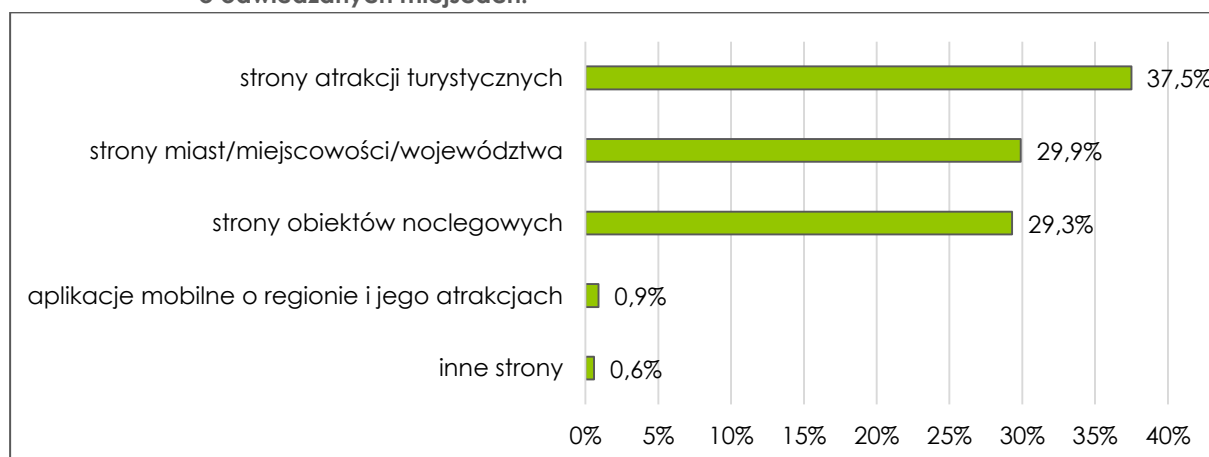
**Rysunek 24** Główne źródła wiedzy o odwiedzanych miejscach deklarowane przed osoby odwiedzające Podhale.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego (N<sub>2016</sub>=1619; N<sub>2017</sub>=1447). Procenty nie sumują się do 100 ze względu na możliwość wskazania do 3 źródeł informacji.

Wśród stron internetowych, największą popularnością cieszą się strony atrakcji turystycznych (37,5%), a następnie strony miast i miejscowości oraz obiektów noclegowych, które odwiedza blisko 30% ankietowanych. Wyniki badań ankietowych pokazują, iż skala wykorzystania aplikacji mobilnych o regionie i jego atrakcjach jest marginalna (niepełna 1% odwiedzających).

**Rysunek 25** Rodzaj stron internetowych wykorzystywanych do pozyskiwania wiedzy o odwiedzanych miejscach.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1197; N<sub>2017</sub>=982). Procenty nie sumują się do 100 ze względu na możliwość wskazania kilku odpowiedzi.

## 6. OCENA OFERTY TURYSTYCZNEJ PODHAŁA

### 6.1 JAKOŚĆ OFERTY TURYSTYCZNEJ

Ocena jakości oferty turystycznej dokonana została przez wszystkie kategorie odwiedzających Podhale w następujących aspektach:

- jakość atrakcji turystycznych,
- jakość bazy noclegowej (pytanie kierowane wyłącznie do turystów),
- jakość bazy gastronomicznej,
- jakość obsługi turystycznej/usług przewodnickich,
- poziom bezpieczeństwa,
- jakość dojazdów,
- jakość obsługi w informacji turystycznej,
- atmosfera/życzliwość/gościnność,
- jakość transportu/poziom skomunikowania,
- czystość w miejscach publicznych.

Oceny dokonywano z wykorzystaniem pięciopunktowej skali ocen, gdzie 1 pkt oznaczał ocenę bardzo złą, a 5 pkt ocenę bardzo dobrą. Podczas oceny każdego aspektu, respondent miał możliwość wybrania odpowiedzi „nie umiem ocenić”, co pozwalało wyeliminować przypadki dokonywania ocen przypadkowych. Odpowiedzi „nie umiem ocenić” zostały wyłączone z analizy - w wyliczeniu średnich ocen wykorzystano wyłącznie opinie jednoznaczne. Rozkład średnich ocen dla każdego z analizowanych aspektów zawiera tabela nr 4.

**Tabela 4** Średnie ocen przyznanych poszczególnym aspektom oferty turystycznej przez osoby odwiedzające Podhale w 2017 roku – w pięciopunktowej skali ocen.

Lp.	Aspekt oferty turystycznej	Liczebność (N)	Średnia ocen	Zmiana 2016/2017
1.	Atrakcje turystyczne	1433	4,49	<b>+ 0,14</b>
2.	Baza noclegowa	1179	4,37	- 0,05
3.	Baza gastronomiczna	1441	4,38	<b>+ 0,04</b>
4.	Obsługa turystyczna/usługi przewodnickie	790	4,21	- 0,12
5.	Bezpieczeństwo	1375	4,33	<b>+ 0,04</b>
6.	Dojazd	1450	3,49	<b>+ 0,09</b>
7.	Informacja turystyczna	1069	4,10	- 0,16
8.	Atmosfera/życzliwość/gościnność	1445	4,71	<b>+ 0,06</b>
9.	Transport/skomunikowanie	1067	3,97	<b>+ 0,09</b>
10.	Czystość w miejscach publicznych	1427	4,07	<b>+ 0,05</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego.

Zestawienie średnich ocen pozwala stwierdzić, iż jakość niemal wszystkich aspektów oferty turystycznej Podhala została oceniona bardzo pozytywnie, na poziomie przekraczającym 4,00 pkt w pięciopunktowej skali ocen. Wyjątek stanowi ocena jakości dojazdów, kształtująca się na poziomie 3,49 pkt oraz transportu i skomunikowania – wynosząca 3,97 pkt. Najwyższą średnią ocen uzyskała atmosfera i życzliwość mieszkańców (4,71 pkt) oraz atrakcje turystyczne (4,49 pkt). Odwiedzający zagraniczni niżej ocenili atmosferę i życzliwość ludzi, korzystniej natomiast niż rezydenci Polski – dojazd oraz czystość w miejscach publicznych.

Porównując dane uzyskane w bieżącym okresie badawczym, ze średnimi ocen uzyskanymi w roku 2016, widać, że w większości aspektów (7 na 10) średnie ocen wzrosły, szczególnie w odniesieniu do oceny atrakcji turystycznych. Bardzo niewielkie pogorszenie ocen widoczne jest w przypadku bazy noclegowej, większe natomiast dotyczy obsługi turystycznej (usług przewodników) oraz informacji turystycznej.

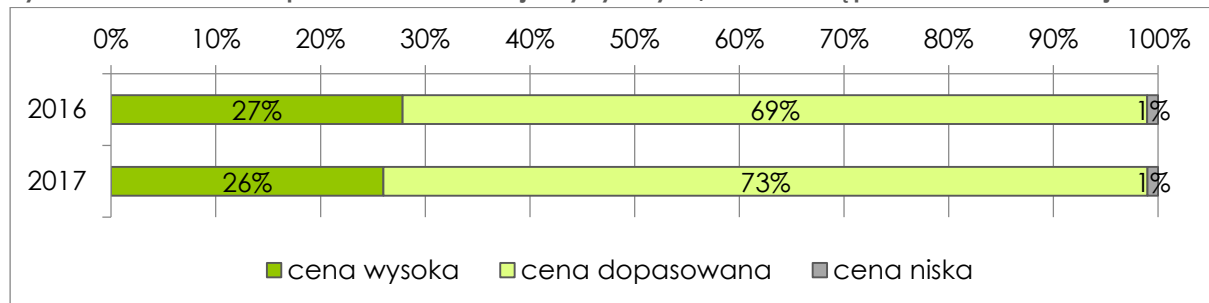
## 6.2 CENY USŁUG TURYSTYCZNYCH

Chcąc uzyskać możliwie pełną wiedzę na temat postrzegania oferty turystycznej przez osoby odwiedzające Podhale, zapytano uczestników badania o to, jak oceniają ceny usług turystycznych w stosunku do ich jakości. Pytanie odnosiło się do następujących aspektów:

- atrakcje turystyczne,
- noclegi/zakwaterowanie (dotyczy wyłącznie osób korzystających z noclegów),
- usługi gastronomiczne,
- obsługa turystyczna i usługi przewodnickie,
- komunikacja i transport.

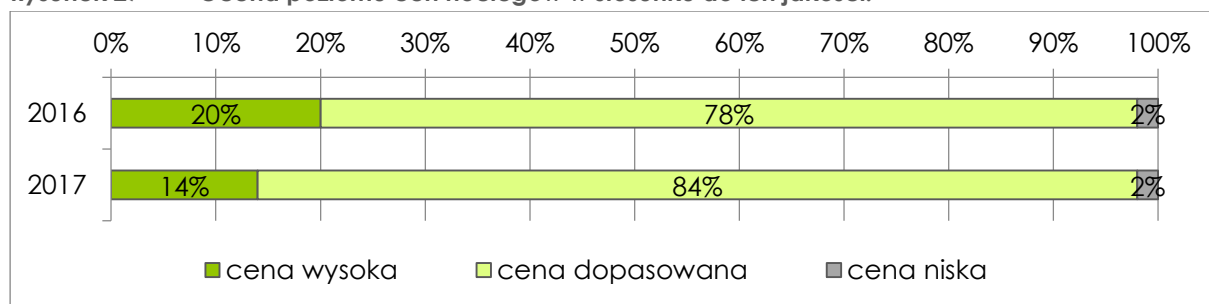
Ocena poziomu cen jest zagadnieniem o tyle istotnym, że nawet najwyższa jakość usług i infrastruktury turystycznej nie przełoży się na zwiększenie poziomu ruchu turystycznego, jeśli ceny tych usług będą nazbyt wygórowane dla przeciętnego odwiedzającego.

**Rysunek 26** Ocena poziomu cen atrakcji turystycznych/biletów wstępu w stosunku do ich jakości.



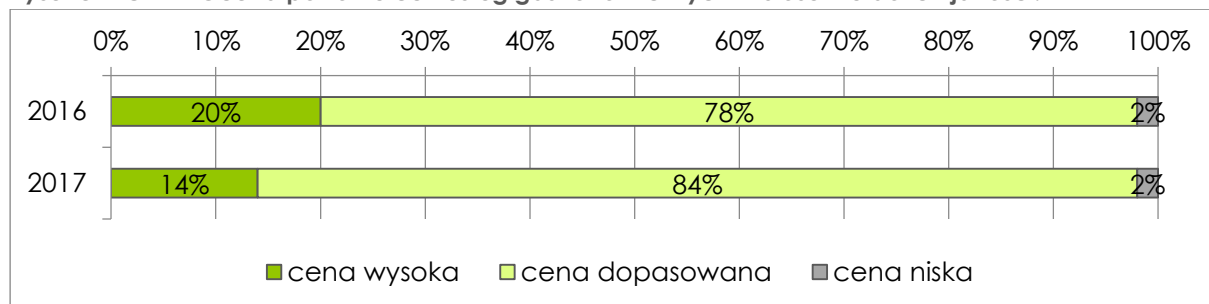
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1554; N<sub>2017</sub>=1368).

**Rysunek 27** Ocena poziomu cen noclegów w stosunku do ich jakości.



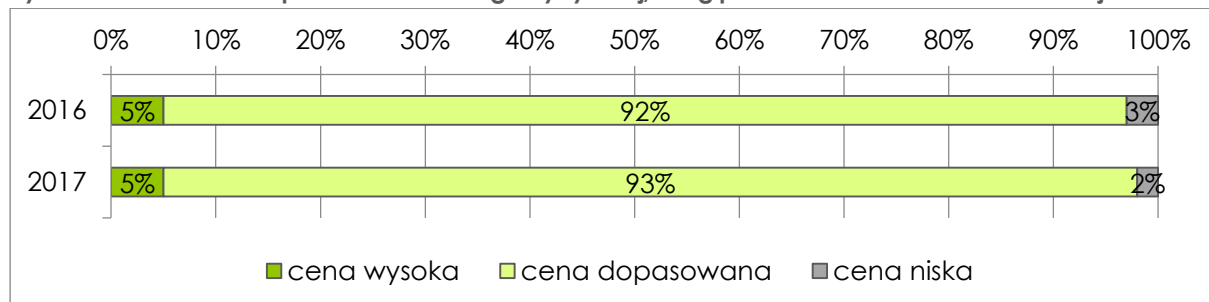
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1425; N<sub>2017</sub>=1154).

**Rysunek 28** Ocena poziomu cen usług gastronomicznych w stosunku do ich jakości.



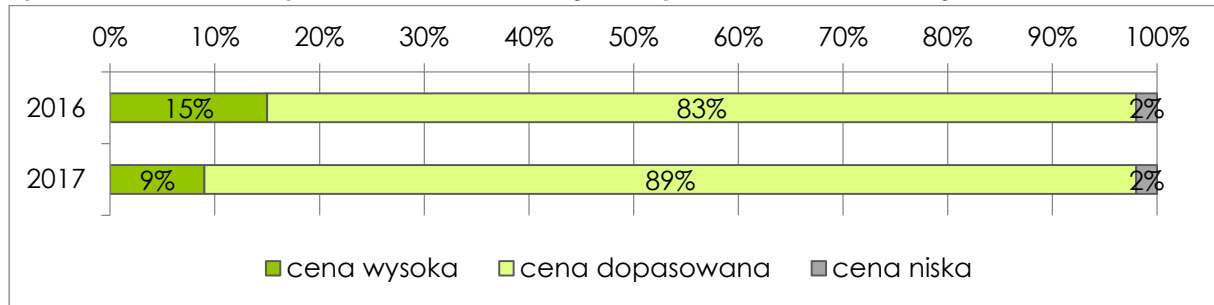
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1569; N<sub>2017</sub>=1423).

**Rysunek 29** Ocena poziomu cen obsługi turystycznej/usług przewodnickich w stosunku do ich jakości.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=682; N<sub>2017</sub>=803).

Rysunek 30 Ocena poziomu cen komunikacji i transportu w stosunku do ich jakości.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=899; N<sub>2017</sub>=981).

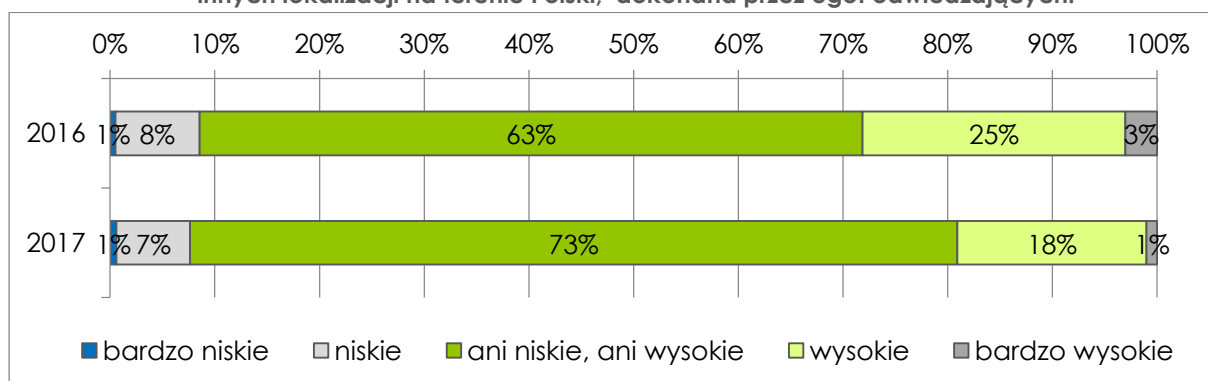
Na podstawie uzyskanych danych, stwierdzić można, że zdecydowana większość odwiedzających Podhale (tj. od 73% do 93%) uważa ceny poszczególnych usług turystycznych w regionie za adekwatne do ich jakości. Częstotliwość opinii o cenach niskich w stosunku do jakości jest marginalna i nie przekracza poziomu trzech punktów procentowych. Opinie o zbyt wygórowanych cenach dotyczyły najczęściej biletów wstępu do atrakcji turystycznych (zabytki, termy, muzea, wyciągi, itp.) i były wyrażane przez 26% odwiedzających Podhale. Najmniejszą skalę opinii o cenach zbyt wygórowanych, odnotowano w odniesieniu do usług przewodnickich. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawiają rysunki nr 26 do 30.

W stosunku do roku poprzedniego, nie odnotowano zmian w częstotliwości poglądów o cenach niskich w stosunku do jakości – wskaźniki te utrzymały się na marginalnym poziomie. Pozytywny jest natomiast fakt, że w żadnym z pięciu analizowanych aspektów, wskaźnik cen zbyt wysokich nie zwiększył się, a w przypadku cen komunikacji, noclegów i gastronomii – zmalał o sześć punktów procentowych.

Ceny usług turystycznych oceniane były nie tylko w kontekście ich jakości, ale także w porównaniu z cenami analogicznych usług dostępnych w innych regionach Polski oraz w innych krajach. Biorąc pod uwagę fakt, że nie wszyscy ankietowani podróżują po różnych częściach Polski oraz do innych państw, istniała możliwość wskazania odpowiedzi „nie potrafię ocenić”. Odpowiedzi te zostały wyłączone z analizy, tak więc rozkład odpowiedzi opiera się wyłącznie na opiniach osób, które miały realne podstawy do dokonania tego typu porównań.

Niemal 3/4 odwiedzających Podhale w 2017 roku uznało wydatki poniesione na tym obszarze za przeciętne – nie odstające od wydatków ponoszonych podczas pobytów turystycznych w innych częściach kraju. Mniej niż 1/5 odwiedzających uznała, że koszty pobytu na Podhalu są wyższe niż w innych miejscach w Polsce, natomiast 8% odwiedzających uznało, że koszty pobytu na Podhalu są niższe. Należy zaznaczyć, że w porównaniu z rokiem 2016, nastąpiła poprawa w sposobie postrzegania poziomu wydatków koniecznych do poniesienia podczas wyjazdów o charakterze turystycznym. Wskaźnik opinii o cenach wyższych niż w innych lokalizacjach na terenie Polski zmniejszył się o 9%.

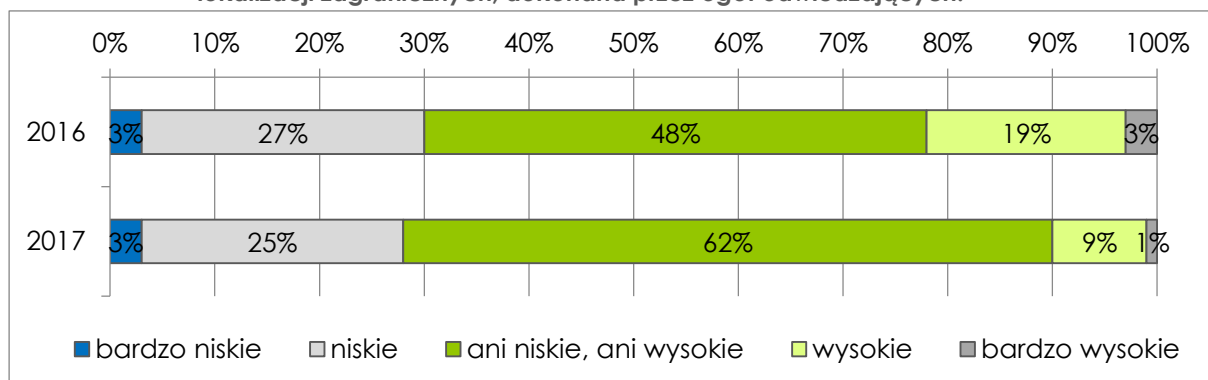
**Rysunek 31 Ocena poziomu wydatków poniesionych podczas pobytu na Podhalu w stosunku do innych lokalizacji na terenie Polski, dokonana przez ogół odwiedzających.**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1510; N<sub>2017</sub>=1373).

Biorąc za punkt odniesienia atrakcyjne turystycznie lokalizacje, leżące poza granicami kraju, aż 28% odwiedzających uznało wydatki ponoszone na Podhalu za stosunkowo niskie, a 10% za wysokie lub bardzo wysokie. Także w tym zakresie widać jest korzystną zmianę w stosunku do roku poprzedniego. Wskaźnik osób przekonanych, że ceny są wysokie w porównaniu z zagranicą, zmniejszył się o 12%.

**Rysunek 32 Ocena poziomu wydatków poniesionych podczas pobytu na Podhalu w stosunku do lokalizacji zagranicznych, dokonana przez ogół odwiedzających.**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1071; N<sub>2017</sub>=1081).

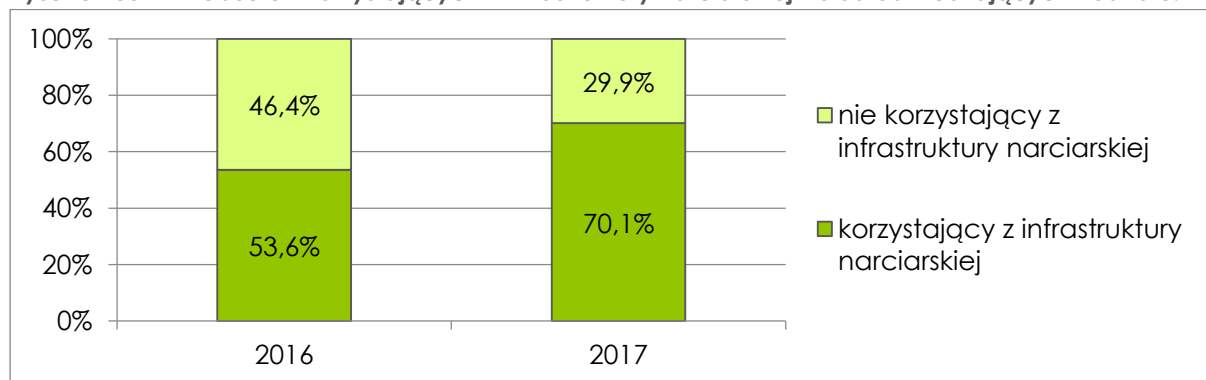
### 6.3 OFERTA SPECJALISTYCZNA

W sezonie zimowym (I kwartał 2017 roku) oceniano szczegółowo ofertę narciarską Podhala, natomiast w sezonie letnim (III kwartał 2017 roku) ocenie poddana została oferta agroturystyczna oraz oferta dla osób podróżujących z dziećmi. We wszystkich przypadkach, uwzględniano wyłącznie opinie osób mających podstawy do formułowania tego typu ocen, a więc osób korzystających z infrastruktury narciarskiej, osób korzystających z obiektów agroturystycznych oraz osób, które przybyły na Podhale w towarzystwie dzieci.

Przypomnieć można omawiane już dane, pokazujące, że **narciarstwo i snowboarding** to cel podróży, który w I kwartale 2017 roku przyciągnął na Podhale 70,2% ogółu odwiedzających, a dla 31,8% odwiedzających był głównym powodem przyjazdu w te strony. W stosunku do

I kwartału 2016 roku, skala zainteresowania ofertą narciarską wśród odwiedzających Podhalę istotnie wzrosła – z 53,6% do 70,1%, na co z pewnością wpływ miały bardzo dobre warunki pogodowe w okresie ferii zimowych 2017 roku. Skala zainteresowania ofertą narciarską jest identyczna wśród turystów i odwiedzających jednodniowych.

**Rysunek 33** Odsetek korzystających z infrastruktury narciarskiej wśród odwiedzających Podhalę.

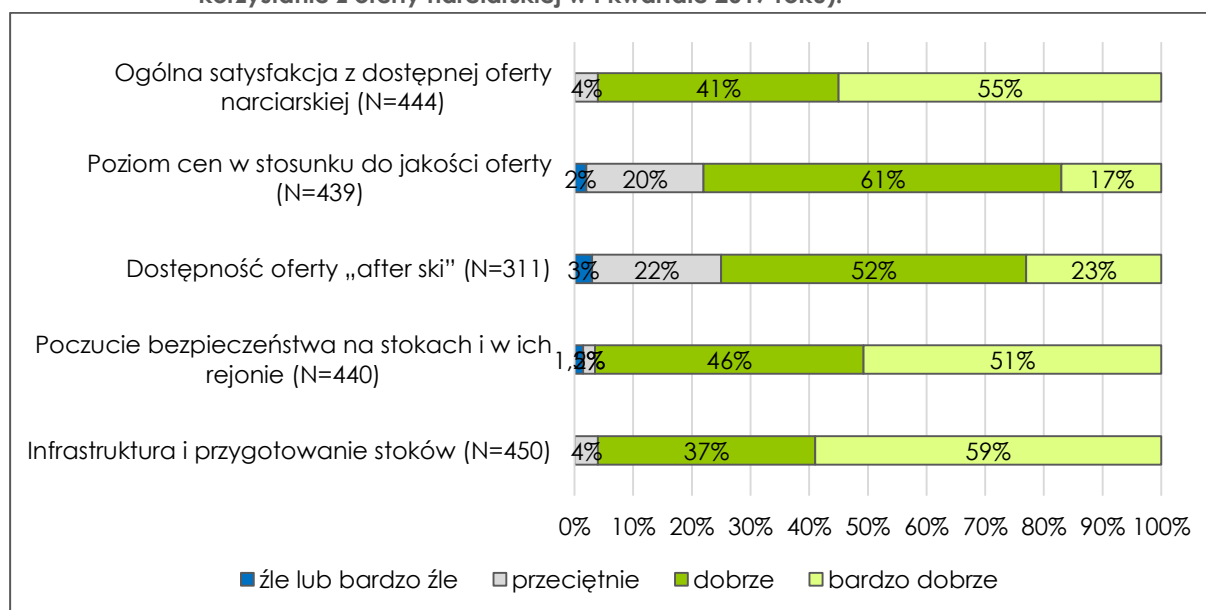


Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=972; N<sub>2017</sub>=637).

Ofertę narciarską regionu oceniano w pięciu aspektach, z zastosowaniem pięciopunktowej skali ocen. Pytanie to było kierowane wyłącznie do osób deklarujących korzystanie z infrastruktury narciarskiej, a więc mających podstawy do dokonania rzetelnej oceny.

Ponad połowa respondentów oceniła bardzo dobrze bezpieczeństwo na stokach oraz infrastrukturę i przygotowanie stoków. W obu tych aspektach, oceny negatywne nie przekroczyły jednego punktu procentowego, a oceny przeciętne przyznało nie więcej jak 4% narciarzy.

**Rysunek 34** Ocena oferty narciarskiej Podhala (dokonana przez odwiedzających deklarujących korzystanie z oferty narciarskiej w I kwartale 2017 roku).



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N podane na rysunku).

Stabiej wypadła ocena dostępności oferty „after ski” oraz poziomu cen w stosunku do jakości oferty narciarskiej, co nie znaczy, iż była ona negatywna. W tych dwóch aspektach dominowały oceny dobre. Oceny dobre i bardzo dobre stanowiły łącznie 3/4 wszystkich wskazań, natomiast opinie negatywne wyraziło nie więcej jak 3% odwiedzających, korzystających z oferty narciarskiej Podhala.

W celu łatwiejszego porównania oceny poszczególnych aspektów oferty narciarskiej, dokonano wyliczenia średniej ocen dla każdego z pięciu aspektów oferty zimowej. Jak pokazują uzyskane wyniki (tabela nr 5), osoby korzystające ze stoków narciarskich oceniły najwyżej przygotowanie oraz infrastrukturę stoków (4,55 pkt), a następnie poczucie bezpieczeństwa na stokach i w ich rejonie (4,47 pkt). Najniżej oceniono poziom cen w stosunku do jakości oferty (3,91 pkt).

Poziom ogólnej satysfakcji z oferty narciarskiej dostępnej na Podhalu jest bardzo wysoki i wynosi 4,50 pkt w pięciopunktowej skali ocen. Warto podkreślić, iż poziom ogólnej satysfakcji z oferty narciarskiej wzrósł w porównaniu z I kwartałem 2016 roku. W pozostałych aspektach widoczne są niewielkie wzrosty lub spadki średniej, ale zmiany te są mało znaczące.

**Tabela 5 Średnia ocena poszczególnych aspektów oferty narciarskiej Podhala dokonana przez odwiedzających korzystających z tej oferty w 2017 roku (w pięciopunktowej skali ocen).**

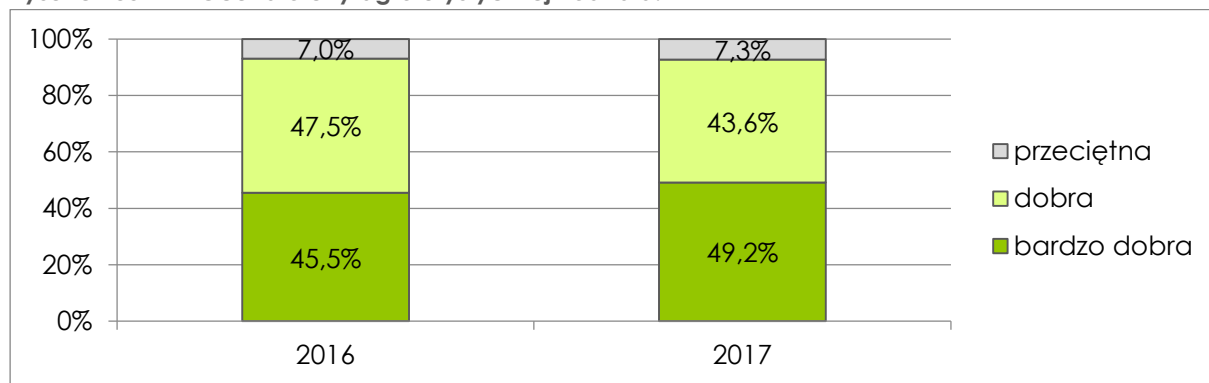
	N	Średnia ocen	Zmiana 2016/2017
Infrastruktura i przygotowanie stoków	450	4,55	+ 0,10
Poczucie bezpieczeństwa na stokach i w ich rejonie	440	4,47	0,00
Dostępność oferty „after ski”	311	3,93	- 0,12
Poziom cen w stosunku do jakości oferty	439	3,91	- 0,01
Ogólna satysfakcja z dostępnej oferty narciarskiej	444	4,50	+ 0,15

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N podane w tabeli).

Ocena **oferty agroturystycznej** Podhala, dokonana przez osoby, które korzystały z obiektów agroturystycznych podczas pobytu w 2017 roku, ukształtowała się na wysokim poziomie 4,42 pkt w pięciostopniowej skali. Żaden z przyjezdnych nie ocenił tej oferty w sposób negatywny – a oceny dobre i bardzo dobre stanowiły prawie 93% wszystkich wskazań.



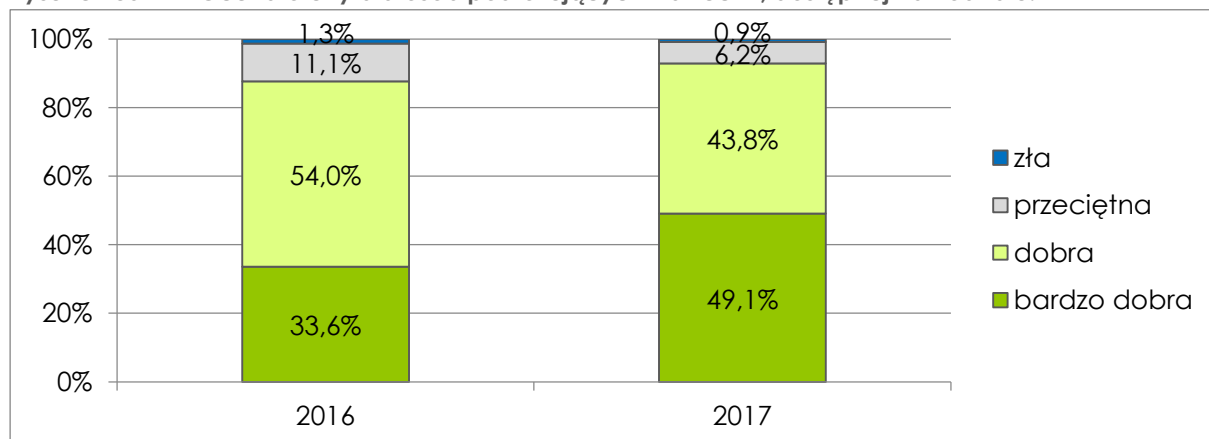
**Rysunek 35 Ocena oferty agroturystycznej Podhala.**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=99; N<sub>2017</sub>=179).

Oferta dla osób podróżujących z dziećmi została uznana przez niemal połowę odwiedzających za bardzo dobrą, a kolejne 43,9% odwiedzających uznało ją za dobrą. Opinie negatywne były marginalne – stanowiły mniej niż 1% wszystkich ocen. Średnia ocena oferty turystycznej dla najmłodszych odwiedzających ukształtowała się na poziomie 4,41 pkt w pięciostopniowej skali ocen. Wskaźnik ocen bardzo dobrych był w bieżącym okresie badawczym znacznie wyższy niż w roku 2016.

**Rysunek 36 Ocena oferty dla osób podróżujących z dziećmi, dostępnej na Podhalu.**



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=226; N<sub>2017</sub>=340).

Dla łatwiejszego porównania oceny oferty agroturystycznej oraz oferty dla dzieci, dokonano zestawienia średnich ocen uzyskanych w roku bieżącym i roku poprzednim. W obu tych wymiarach średnia ocen przyznanych przez osoby korzystające z danego typu oferty wzrosła, a w przypadku oferty dla podróżujących z dziećmi – wzrost ten jest dość duży.

**Tabela 6 Średnia ocen oferty specjalistycznej w 2016 i 2017 roku.**

	Średnia ocen 2016	Średnia ocen 2017	Zmiana 2016/2017
Oferta agroturystyczna	4,38	4,42	+ 0,04
Oferta dla osób podróżujących z dziećmi	4,20	4,41	+ 0,21

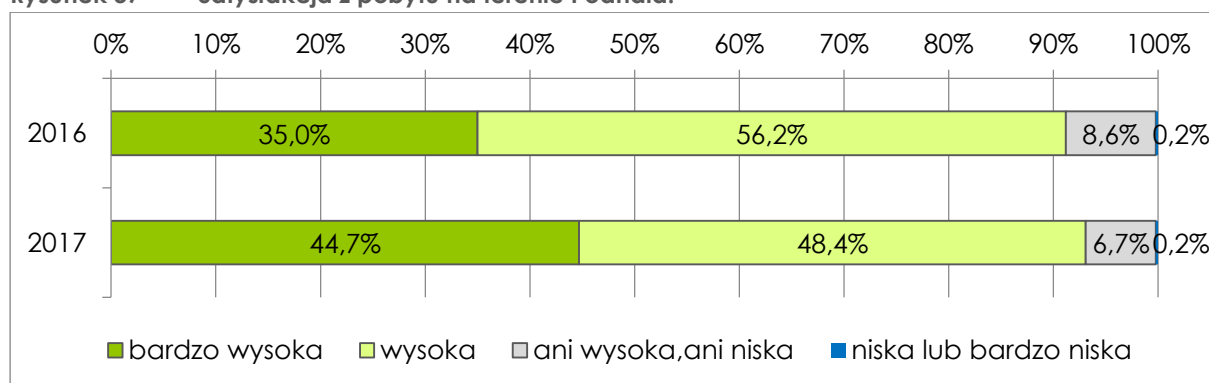
Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania.

## 7. POZIOM ZADOWOLENIA Z POBYTU NA PODHALU

### 7.1 SATYSFAKCJA Z POBYTU I ATRAKCYJNOŚĆ PODHALA

Osoby objęte badaniem ankietowym udzielały odpowiedzi na pytanie o poziom satysfakcji z pobytu na terenie Podhala. Satysfakcję oceniano wykorzystując pięciopunktową skalę ocen. Uzyskane dane pokazują wysoki poziom zadowolenia respondentów. Osoby deklarujące wysoki i bardzo wysoki poziom zadowolenia stanowią łącznie 93,1% odwiedzających, a opinie o niskim lub bardzo niskim poziomie satysfakcji z pobytu to zaledwie 0,2% wskazań. Oznacza to, że wśród 1400 odwiedzających objętych badaniem ankietowym, tylko 3 osoby nie były zadowolone z pobytu turystycznego na Podhalu.

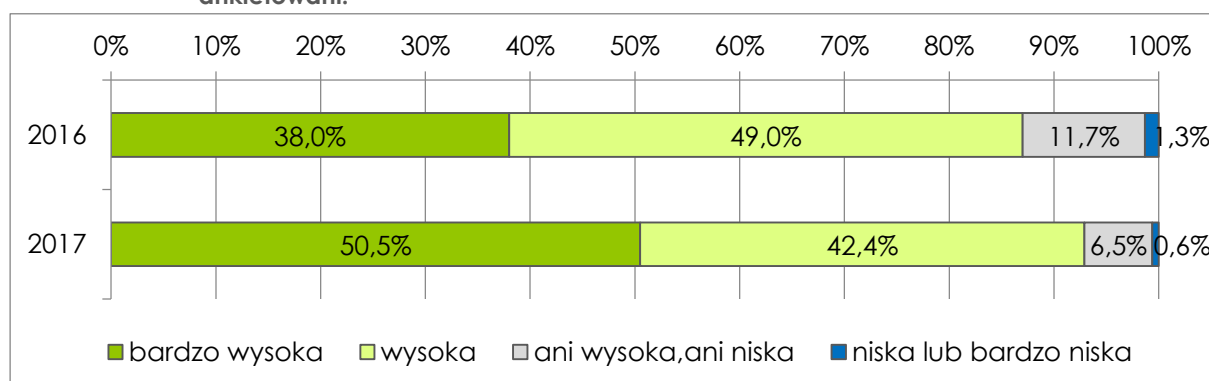
Rysunek 37 Satysfakcja z pobytu na terenie Podhala.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1456; N<sub>2017</sub>=1340).

Informacji na temat zadowolenia z pobytu na Podhalu dostarcza również pytanie o ocenę atrakcyjności miejscowości, w której osoba była ankietowana. Ocena ta wypadła bardzo pozytywnie, o czym świadczy fakt, że ponad połowa ankietowanych przyznała oceny bardzo wysokie, a ponad 42% – oceny wysokie. Osoby negatywnie oceniające atrakcyjność miejscowości, w której były ankietowane, stanowią mniej niż 1% ogółu ankietowanych.

Rysunek 38 Ocena atrakcyjności miejscowości na obszarze Podhala, w której odwiedzający byli ankietowani.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N<sub>2016</sub>=1630; N<sub>2017</sub>=1456).

Porównując wartości procentowe dla roku 2016 i 2017 widać, że w obu przypadkach wzrosła znacząco częstotliwość ocen bardzo dobrych, a częstotliwość ocen przeciętnych zmniejszyła się. Przekładając te dane na średnią ocen widać, że w roku 2017 ogólna satysfakcja odwiedzających z pobytu na Podhalu kształtuje się na poziomie 4,37 pkt w pięciostopniowej skali ocen i jest wyższa od średniej za rok ubiegły. Ocena atrakcyjności miejscowości jest jeszcze wyższa – wynosi 4,43 pkt i również wzrosła w stosunku do roku poprzedniego.

**Tabela 7 Średnia ocen satysfakcji i atrakcyjności miejscowości w 2016 i 2017 roku.**

	Średnia ocen 2016	Średnia ocen 2017	Zmiana 2016/2017
Oferta satysfakcji z pobytu na obszarze Podhala	4,26	4,37	<b>+ 0,11</b>
Ocena atrakcyjności miejscowości na obszarze Podhala, w której odwiedzający byli ankietowani.	4,23	4,43	<b>+ 0,20</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania.

Ocena atrakcyjności poszczególnych miejscowości jest bardzo zróżnicowana i mieści się w przedziale od 3,90 pkt do 4,83 pkt w pięciostopniowej skali. Jedynie Kluszkowce uzyskały średnią ocen poniżej poziomu 4,00 pkt. Warto zwrócić uwagę również na ocenę Szczawnicy, która była w roku ubiegłym najwyższa ze wszystkich miejscowości, natomiast w roku bieżącym średnia ocen spadła o 0,66 pkt i miejscowość ta plasuje się na przedostatniej pozycji. Średnia ocen atrakcyjności wszystkich pozostałych miejscowości wrosła w stosunku do ocen przyznanych w roku 2016, a najwyższy wzrost odnotowano w przypadku Nowego Targu i Bukowiny Tatrzańskiej. Najwyżej w roku 2017 odwiedzający ocenili atrakcyjność Rabki Zdrój – średnia na poziomie 4,83 pkt w pięciopunktowej skali.

**Tabela 8 Średnia ocen atrakcyjności poszczególnych miejscowości na terenie Podhala – w pięciostopniowej skali.**

Miejsce ankietyzacji	Liczebność (N)	Ocena atrakcyjności miejscowości	Zmiana 2016/2017
Rabka Zdrój	127	4,83	<b>+ 0,26</b>
Bukowina Tatrzańska	218	4,78	<b>+ 0,71</b>
Dębno	78	4,67	<b>+ 0,24</b>
Zakopane	392	4,47	<b>+ 0,19</b>
Białka Tatrzańska	168	4,42	<b>+ 0,22</b>
Sromowce	84	4,30	<b>+ 0,06</b>
Nowy Targ	61	4,18	<b>+ 0,88</b>
Szczawnica	207	4,08	<b>- 0,66</b>
Kluszkowce	121	3,90	<b>- 0,05</b>

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N podane w tabeli).

O wysokim poziomie zadowolenia z pobytu świadczy również fakt, iż odwiedzający Podhale deklarują chęć polecenia pobytu swoim znajomym oraz chęć ponownego odwiedzenia tej części kraju – dotyczy to ponad 99% odwiedzających.

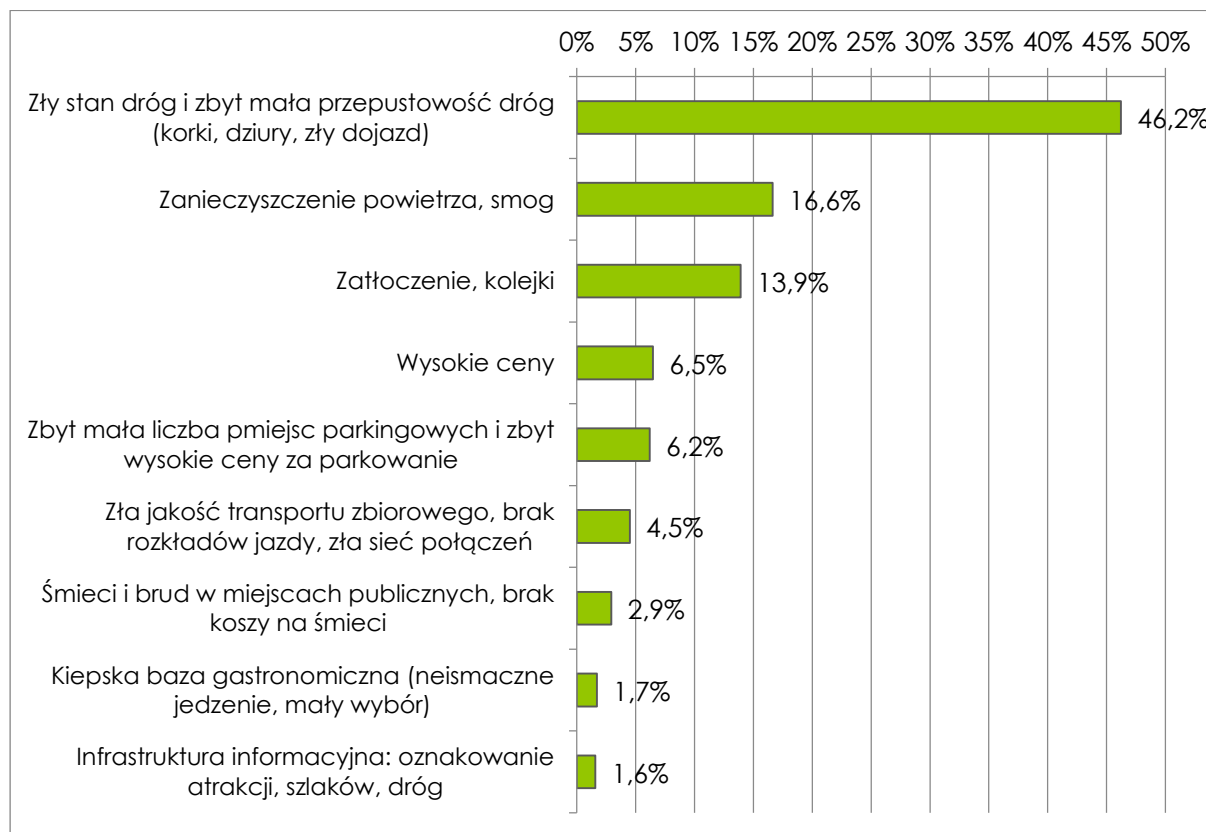
## 7.2 SŁABE STRONY PODHALA, JAKO REGIONU TURYSTYCZNEGO

Aby poszerzyć informacje dotyczące jakości oferty turystycznej, odwiedzający zostali zapytani o słabe strony Podhala jako regionu turystycznego. Pytanie to miało formę otwartą, by nie sugerować żadnych odpowiedzi, ani też nie ograniczać sposobu myślenia przyjezdnych. Po analizie uzyskanych odpowiedzi widać, iż opinie turystów i gości na temat wad Podhala są bardzo zbieżne.

Ponad 46% odwiedzających, pytana o słabe strony Podhala, wskazywała na zły stan i zbyt niską przepustowość dróg na obszarze Podhala oraz dróg prowadzących na Podhale (w tym kontekście powtarzane było regularnie sformułowanie „Zakopianka”). Zły stan dróg i ich niska przepustowość są przyczyną korków, które dla wielu odwiedzających stają się głównym wspomnieniem z pobytu na Podhalu i znacznie utrudniają korzystanie z jego atrakcji.

Drugą kluczową wadą regionu jest zły stan powietrza, na który wskazało blisko 17% odwiedzających Podhale, choć należy zaznaczyć, że w sezonie zimowym aż 36% odwiedzających wskazało na zanieczyszczenie powietrza, smog, duszący zapach, jako kluczową wadę Podhala, jako regionu turystycznego.

Rysunek 39 Słabe strony Podhala jako regionu turystycznego.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania kwestionariuszowego (N=1273)  
Procenty nie sumują się do 100 ze względu na możliwość wskazania kilku słabych stron. Lista nie obejmuje słabych stron wskazywanych przez mniej niż 1% odwiedzających.

Wśród istotniejszych słabych stron Podhala wskazywano także na zatłoczenie i wszechobecne kolejki (do lokali gastronomicznych, wyciągów narciarskich, atrakcji turystycznych, a nawet toalet), wysokie ceny ogółu usług turystycznych, zbyt małą liczbę miejsc parkingowych i wysokie opłaty parkingowe, a także na złą jakość i złe zorganizowanie transportu zbiorowego oraz brud w miejscach publicznych.

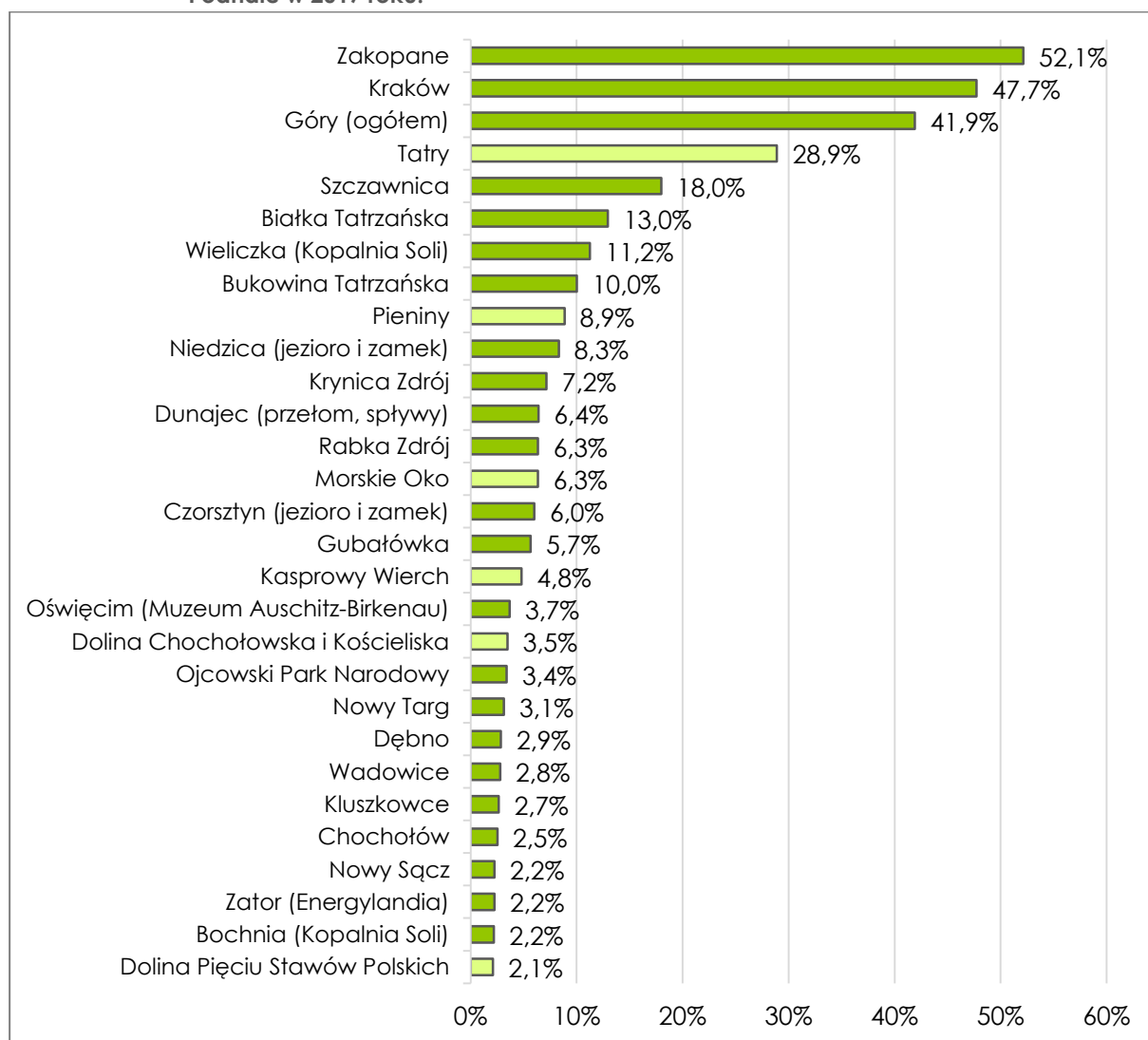
Biorąc pod uwagę powtarzające się uwagi, których nie włączono do zestawienia ze względu na mniejszą ich częstotliwość, warto wspomnieć także o: małej liczbie atrakcji dla młodzieży (poza Zakopanem), słabym dostępie do informacji turystycznej, źle odśnieżonych drogach i chodnikach w sezonie zimowym, braku oświetlenia ulic w mniejszych miejscowościach turystycznych, nadmiarze reklam i straganów z tandetnymi artykułami i niedostatecznej liczbie toalet.

### **7.3 PODHALE A NAJATRAKCYJNIEJSZE MIEJSCA MAŁOPOLSKI**

Osoby przybywające na Podhale w celach turystycznych w 2017 roku zostały poproszone o wskazanie trzech najbardziej atrakcyjnych miejsc znajdujących się na terenie województwa małopolskiego. Pytanie miało formę otwartą, by nie sugerować jakichkolwiek odpowiedzi. Choć pytanie dotyczy całego województwa małopolskiego, prześledzenie udzielonych odpowiedzi wydaje się o tyle ważne i ciekawe, że osoby odwiedzające Podhale zdecydowanie częściej niż ogół ankietowanych na obszarze Małopolski, wskazują na lokalizacje leżące właśnie na Podhalu.

O ile wśród ankietowanych na obszarze całej Małopolski – Kraków zdecydowanie dominuje na liście największych atrakcji regionu, o tyle wśród odwiedzających Podhale częstotliwość wskazań na Zakopane jest wyższa. Co więcej, wśród ankietowanych na Podhalu, częstotliwość wskazań na Kraków nie odbiega bardzo mocno od częstotliwości wskazań na góry. Warto zwrócić uwagę na fakt, że wśród ogółu odwiedzających Małopolskę dominującą pozycję w hierarchii atrakcji zajmuje także Kopalnia Soli w Wieliczce, natomiast odwiedzający Podhale z większą częstotliwością wskazują na Białkę Tatrzańską czy Szczawnicę. Szczegółowy wykaz wymienianych lokalizacji prezentuje rysunek nr 39. Analizując dane należy wziąć pod uwagę, że szczegółowe lokalizacje odnoszące się do gór, takie jak np.: Kasprowy Wierch, Morskie Oko, Pieniny czy Tatry, zostały zsumowane z ogólnymi wskazaniami „góry” i doliczone do tej kategorii. Tym samym występują w zestawieniu dwukrotnie i dlatego zostały wyróżnione innym kolorem.

**Rysunek 40** Najatrakcyjniejsze miejsca na obszarze Małopolski w opinii turystów odwiedzających Podhale w 2017 roku.



Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników badania (N=1640)

## 8. PODSUMOWANIE

Informacje na temat ruchu turystycznego na Podhalu zaczerpnięto z „Badań ruchu turystycznego w województwie małopolskim” realizowanych na zlecenie Województwa Małopolskiego w I i III kwartale 2017 roku. Wykorzystano dane z ankiet wypełnionych przez ponad 1400 odwiedzających przebywających na obszarze Zakopanego, Szczawnicy, Bukowiny Tatrzańskiej, Białki Tatrzańskiej, Kluszkowiec, Sromowiec, Nowego Targu, Dębna i Rabki Zdrój. Wyniki z bieżącego okresu badawczego zostały zestawione z danymi za rok ubiegły.

Wśród odwiedzających Podhale widoczna jest przewaga liczby kobiet nad liczbą mężczyzn. Najliczniejsza grupa odwiedzających to osoby pomiędzy 36 a 45 rokiem życia. Średnia wieku odwiedzających Podhale jest wyższa niż średnia wieku odwiedzających całą Małopolskę. Ponad połowa odwiedzających Podhale legitymuje się wykształceniem wyższym. Blisko 1/2 odwiedzających przybyła na Podhale w towarzystwie dzieci, najczęściej są to dzieci między 7 a 14 rokiem życia.

Niemal 3/4 przyjezdnych to osoby aktywne zawodowo. Licznie reprezentowani są również studenci i uczniowie oraz emeryci i renciści. Tylko 7% przyjezdnych uznaje swoją sytuację ekonomiczną za niesatysfakcjonującą, a blisko 33% za satysfakcjonującą. Około 45% odwiedzających zagranicznych nie jest związana z Polską ani poprzez posiadanie polskiego pochodzenia ani też przez posiadanie rodziny w Polsce.

Wśród odwiedzających krajowych najliczniej reprezentowani są mieszkańcy Małopolski, a następnie Mazowsza i Śląska – z tych trzech województw przybywa połowa osób odwiedzających Podhale. Na kolejnych miejscach plasują się województwa: wielkopolskie, dolnośląskie i podkarpackie. O ile wśród osób nocujących na Podhalu (turystów) reprezentacja mieszkańców woj. małopolskiego, mazowieckiego i śląskiego jest dość zbliżona, o tyle wśród odwiedzających jednodniowych (gości) ponad 3/4 odwiedzających to mieszkańcy woj. małopolskiego, a w drugiej kolejności woj. śląskiego (12,5%). Odwiedzający zagraniczni to najczęściej rezydenci Wielkiej Brytanii, Słowacji i Niemiec.

Przyjazd na obszar Podhala, odwiedzający uzasadniają najczęściej wypoczynkiem (80%), chęcią uprawiania turystyki aktywnej (60%) oraz chęcią zwiedzania zabytków (30%). Podkreślić warto, że w sezonie zimowym aż 70% przyjezdnych swój pobyt uzasadniało chęcią korzystania z infrastruktury narciarskiej. W 2017 roku, wśród istotnych powodów podróży na Podhale, wymienić należy także cele zdrowotne (12,5%) oraz odwiedziny u krewnych i znajomych (11%).

Najpopularniejszym środkiem transportu w podróży na Podhale jest samochód, wykorzystywany przez 81% podróżnych. Pozostałe formy podróżowania wybierane są stosunkowo rzadko – najczęściej wskazywano na busy i autobusy kursowe (10,5%) oraz

transport kolejowy (6%). Podróż drogą lotniczą ma marginalne znaczenie wśród ogółu odwiedzających (0,6%), jednak jest popularna wśród podróżnych z zagranicy (13,5%)

Blisko połowa turystów nocowała na Podhalu od 4 do 7 razy, a 30% - od 2 do 3 razy. Osoby nocujące tylko 1 raz stanowią mniej niż 5% turystów. Przyjezdni najczęściej korzystają z noclegów w kwaterach prywatnych oraz pensjonatach, a dopiero w trzeciej kolejności – w hotelach. Inne formy zakwaterowania (schroniska, hostele, motele, domy wycieczkowe, sanatoria, pola namiotowe) cieszą się niewielkim zainteresowaniem.

Odwiedzający bardzo wysoko oceniają jakość oferty turystycznej Podhala – 8 spośród 10 aspektów tej oferty zostało ocenionych na poziomie przekraczającym 4,00 pkt w pięciopunktowej skali ocen. Wyjątek stanowi ocena jakości dojazdów (3,49 pkt) oraz transportu i skomunikowania (3,97 pkt). Najwyższą średnią ocen uzyskała atmosfera i życzliwość mieszkańców (4,71 pkt) oraz atrakcje turystyczne (4,49 pkt).

Zdecydowana większość odwiedzających Podhale uważa, że ceny poszczególnych usług turystycznych na Podhalu są dostosowane do ich jakości. Opinie o zbyt wygórowanych cenach dotyczyły najczęściej biletów wstępu do atrakcji turystycznych. Tylko co piąty odwiedzający Podhale, uważa że ceny usług turystycznych są na tym obszarze wyższe niż w innych lokalizacjach na terenie kraju, a co dziesiąty uważa, że są wyższe niż ceny zagranicą.

Za największą wadę Podhala jako regionu turystycznego podróżni uznają zły stan dróg i ich zbyt niską przepustowość, której konsekwencją są wielokilometrowe korki. Dotyczy to zarówno dróg łączących miejscowości turystyczne w obrębie Podhala jak i dojazdu na Podhale. Problemem dostrzeganym przez dużą część odwiedzających jest także zanieczyszczenie powietrza (smog) oraz ogromny tłok w atrakcjach turystycznych i na stokach.

Ponad 93% ankietowanych deklaruje wysoki i bardzo wysoki poziom zadowolenia z pobytu na terenie Podhala, a opinie negatywne są w tym zakresie marginalne (0,2%). Średni poziom satysfakcji kształtuje się na poziomie 4,37 pkt, a atrakcyjności odwiedzanych miejscowości – na poziomie 4,43 pkt. Miarą zadowolenia z pobytu na Podhalu jest również fakt, iż ponad 99% odwiedzających zadeklarowało chęć ponownego odwiedzenia Podhala oraz chęć polecenia odwiedzanych miejsc znajomym i rodzinie. Bardzo pozytywnie oceniono również ofertę specjalistyczną Podhala to jest: ofertę narciarską (4,50 pkt), ofertę agroturystyczną (4,42 pkt) oraz ofertę dla osób podróżujących z dziećmi (4,41 pkt).



W efekcie porównania wyników uzyskanych w bieżącym okresie badawczym z danymi za rok 2016, zwrócono uwagę na następujące zmiany:

- poprawiła się sytuacja finansowa osób odwiedzających Podhale;
- wzrósł wskaźnik odwiedzających, którzy przejeżdżają na Podhale wraz z dziećmi;
- wzrósł znacząco udział mieszkańców województwa małopolskiego w ogólnej liczbie odwiedzających Podhale;
- hierarchia celów przyjazdu ani długość pobytu odwiedzających nie uległa istotnym zmianom;
- wzrosła częstotliwość noclegów w pensjonatach i hotelach, kosztem kwater prywatnych i agroturystycznych, które mimo to utrzymują pierwszą pozycję w hierarchii form zakwaterowania na Podhalu;
- wzrosła średnia ocen aż siedmiu z dziesięciu aspektów oferty turystycznej - tylko trzy aspekty (baza noclegowa, obsługa przewodnicka, informacja turystyczna) ocenione zostały nieznacznie niżej;
- ceny usług turystycznych częściej niż w roku poprzednim uznawane są za dostosowane do jakości usług, a ogólne koszty pobytu na Podhalu rzadziej są uznawane za wysokie w stosunku do pobytu w innych lokalizacjach w kraju i zagranicą;
- wzrosła znacząco częstotliwość wykorzystania infrastruktury narciarskiej - z 54% w roku 2016 do 70% w roku 2017;
- wzrósł ogólny poziom satysfakcji z dostępnej oferty narciarskiej;
- wzrosła ocena jakości oferty agroturystycznej oraz ocena jakości oferty przeznaczonej dla osób podróżujących z dziećmi;
- wzrosła ogólna ocena atrakcyjności miejscowości na terenie Podhala, a także ocena atrakcyjności poszczególnych miejscowości (za wyjątkiem oceny Szczawnicy);
- wzrósł ogólny poziom satysfakcji z pobytu na obszarze Podhala.

## 9. ANEKSY

### 9.1 SPIS RYSUNKÓW

RYSUNEK 1	PŁEĆ OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE W 2016 ROKU.....	5
RYSUNEK 2	POZIOM WYKSZTAŁCENIA OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE.....	6
RYSUNEK 3	WIEK OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE W 2017 ROKU. ....	6
RYSUNEK 4	TYP MIEJSCA ZAMIESZKANIA OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE. ....	7
RYSUNEK 5	SUBIEKTYWNA OCENA WŁASNEJ SYTUACJI FINANSOWEJ DOKONANA PRZEZ OSOBY ODWIEDZAJĄCE PODHALE. ....	7
RYSUNEK 6	STATUS ZAWODOWY OSÓB ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE.....	8
RYSUNEK 7	ROZKŁAD ODPOWIEDZI NA PYTANIE: „CZY POSIADA PAN(I) RODZINĘ W POLSCE?”.....	9
RYSUNEK 8	ROZKŁAD ODPOWIEDZI NA PYTANIE: „CZY POSIADA PAN(I) POLSKIE POCHODZENIE?”.....	9
RYSUNEK 9	ROZKŁAD ODPOWIEDZI NA PYTANIE: „CZY PODCZAS PODRÓŻY TOWARZYSZĄ PANU(I) DZIECI?”.....	10
RYSUNEK 10	DZIECI TOWARZYSZĄCE ANKIETOWANYM WEDŁUG KATEGORII WIEKOWEJ.....	10
RYSUNEK 11	WOJEWÓDZTWO ZAMIESZKANIA ODWIEDZAJĄCYCH KRAJOWYCH.....	12
RYSUNEK 12	WOJEWÓDZTWO ZAMIESZKANIA TURYSTÓW KRAJOWYCH. ....	13
RYSUNEK 13	WOJEWÓDZTWO ZAMIESZKANIA GOŚCI KRAJOWYCH.....	14
RYSUNEK 14	KRAJ ZAMIESZKANIA ODWIEDZAJĄCYCH ZAGRANICZNYCH.....	15
RYSUNEK 15	CELE PRZYJAZDU NA PODHALE DEKLAROWANE PRZEZ ODWIEDZAJĄCYCH. ....	16
RYSUNEK 16	CELE PRZYJAZDU NA PODHALE DEKLAROWANE PRZEZ PRZYJEZDNYCH W 2017 ROKU, W PODZIALE NA TURYSTÓW I GOŚCI.....	17
RYSUNEK 17	SPOSÓB ORGANIZACJI PRZYJAZDU TURYSTÓW NA PODHALE. ....	19
RYSUNEK 18	PODMIOTY ORGANIZUJĄCE WYJAZDY ZBIOROWE NA OBSZAR PODHAŁA. ....	20
RYSUNEK 19	ŚRODEK TRANSPORTU WYKORZYSTYWANY PODCZAS PODRÓŻY NA PODHALE. ..	20
RYSUNEK 20	ŚRODEK TRANSPORTU WYKORZYSTYWANY W 2017 ROKU PODCZAS PODRÓŻY NA PODHALE PRZEZ ODWIEDZAJĄCYCH Z POLSKI I Z ZAGRANICY. ....	21
RYSUNEK 21	CZĘSTOTLIWOŚĆ PRZYJAZDU ODWIEDZAJĄCYCH DO MIEJSCA NA TERENIE PODHAŁA, W KTÓRYM BYLI ANKIETOWANI. ....	21
RYSUNEK 22	DŁUGOŚĆ POBYTU TURYSTÓW KRAJOWYCH I ZAGRANICZNYCH NA PODHAŁU W 2016 ROKU.....	22
RYSUNEK 23	TYP OBIEKTÓW NOCLEGOWYCH WYKORZYSTYWANYCH PRZEZ TURYSTÓW PODCZAS POBYTU NA TERENIE PODHAŁA.....	23
RYSUNEK 24	GŁÓWNE ŹRÓDŁA WIEDZY O ODWIEDZANYCH MIEJSCACH DEKLAROWANE PRZED OSOBY ODWIEDZAJĄCE PODHALE. ....	24
RYSUNEK 25	RODZAJ STRON INTERNETOWYCH WYKORZYSTYWANYCH DO POZYSKIWANIA WIEDZY O ODWIEDZANYCH MIEJSCACH. ....	25
RYSUNEK 26	OCENA POZIOMU CEN ATRAKCJI TURYSTYCZNYCH/BILETÓW WSTĘPU W STOSUNKU DO ICH JAKOŚCI. ....	27
RYSUNEK 27	OCENA POZIOMU CEN NOCLEGÓW W STOSUNKU DO ICH JAKOŚCI.....	27
RYSUNEK 28	OCENA POZIOMU CEN USŁUG GASTRONOMICZNYCH W STOSUNKU DO ICH JAKOŚCI.....	27
RYSUNEK 29	OCENA POZIOMU CEN OBSŁUGI TURYSTYCZNEJ/USŁUG PRZEWODNICKICH W STOSUNKU DO ICH JAKOŚCI.....	27

RYSUNEK 30	OCENA POZIOMU CEN KOMUNIKACJI I TRANSPORTU W STOSUNKU DO ICH JAKOŚCI.....	28
RYSUNEK 31	OCENA POZIOMU WYDATKÓW PONIESIONYCH PODCZAS POBYTU NA PODHALU W STOSUNKU DO INNYCH LOKALIZACJI NA TERENIE POLSKI, DOKONANA PRZEZ OGÓŁ ODWIEDZAJĄCYCH. ....	29
RYSUNEK 32	OCENA POZIOMU WYDATKÓW PONIESIONYCH PODCZAS POBYTU NA PODHALU W STOSUNKU DO LOKALIZACJI ZAGRANICZNYCH, DOKONANA PRZEZ OGÓŁ ODWIEDZAJĄCYCH. ....	29
RYSUNEK 33	ODSETEK KORZYSTAJĄCYCH Z INFRASTRUKTURY NARCIARSKIEJ WŚRÓD ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE. ....	30
RYSUNEK 34	OCENA OFERTY NARCIARSKIEJ PODHAŁA (DOKONANA PRZEZ ODWIEDZAJĄCYCH DEKLARUJĄCYCH KORZYSTANIE Z OFERTY NARCIARSKIEJ W I KWARTALE 2017 ROKU). ....	30
RYSUNEK 35	OCENA OFERTY AGROTURYSTYCZNEJ PODHAŁA. ....	32
RYSUNEK 36	OCENA OFERTY DLA OSÓB PODRÓŻUJĄCYCH Z DZIEĆMI, DOSTĘPNEJ NA PODHALU.....	32
RYSUNEK 37	SATYSFAKCJA Z POBYTU NA TERENIE PODHAŁA.....	33
RYSUNEK 38	OCENA ATRAKCYJNOŚCI MIEJSCOWOŚCI NA OBSZARZE PODHAŁA, W KTÓREJ ODWIEDZAJĄCY BYLI ANKIETOWANI.....	33
RYSUNEK 40	SŁABE STRONY PODHAŁA JAKO REGIONU TURYSTYCZNEGO. ....	35
RYSUNEK 39	NAJATRAKCYJNIEJSZE MIEJSCA NA OBSZARZE MAŁOPOLSKI W OPINII TURYSTÓW ODWIEDZAJĄCYCH PODHALE W 2017 ROKU.....	37

## 9.2 SPIS TABEL

TABELA 1	LICZBA ZREALIZOWANYCH ANKIET WEDŁUG MIEJSCA ANKIETYZACJI W 2016 ROKU. 4	
TABELA 2	GŁÓWNY CEL PRZYJAZDU TURYSTÓW I GOŚCI.....	18
TABELA 3	RANKING GŁÓWNYCH CELÓW PRZYJAZDU NA PODHALE W 2017 ROKU W PODZIALE NA TURYSTÓW I GOŚCI. ....	19
TABELA 4	ŚREDNIE OCEN PRYZNANYCH POSZCZEGÓLNYM ASPEKTOM OFERTY TURYSTYCZNEJ PRZEZ OSOBY ODWIEDZAJĄCE PODHALE W 2017 ROKU – W PIĘCIOPUNKTOWEJ SKALI OCEN. ....	26
TABELA 5	ŚREDNIA OCENA POSZCZEGÓLNYCH ASPEKTÓW OFERTY NARCIARSKIEJ PODHAŁA DOKONANA PRZEZ ODWIEDZAJĄCYCH KORZYSTAJĄCYCH Z TEJ OFERTY W 2017 ROKU (W PIĘCIOPUNKTOWEJ SKALI OCEN).....	31
TABELA 6	ŚREDNIA OCEN OFERTY SPECJALISTYCZNEJ W 2016 I 2017 ROKU.....	32
TABELA 7	ŚREDNIA OCEN SATYSFAKCJI I ATRAKCYJNOŚCI MIEJSCOWOŚCI W 2016 I 2017 ROKU.....	34
TABELA 8	ŚREDNIA OCEN ATRAKCYJNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH MIEJSCOWOŚCI NA TERENIE PODHAŁA – W PIĘCIOSTOPNIOWEJ SKALI. ....	34