

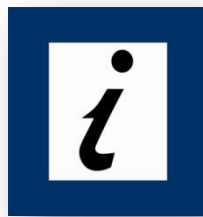
Turystyczny Toruń 2018

Raport końcowy



Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu
04.04.2019





DOKUMENT PRZYGOTOWANY
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO „TURYSTYCZNY TORUŃ 2018”

RAPORT KOŃCOWY

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

Opracowanie danych:

Mateusz Ruciński

Konsultacje eksperckie:

Dr Andrzej Anszperger

Paulina Łukaszewska

Ewelina Mazurska

Henryk Miłoszewski

Agnieszka Radkiewicz

Piotr Różański

Szymon Wiśniewski

Fotografia na 1. stronie: M. Ruciński (OIT)

Toruń

Spis treści

1.	Metodologia i charakterystyka badań	4
2.	Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2018 roku	6
3.	Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych	11
a)	Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2018 roku	11
	Charakterystyka turystów pod względem demograficznym	11
	Charakterystyka turystów pod względem geograficznym	12
	Kierunki przyjazdów turystów zagranicznych	13
	Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu	17
	Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży	18
	Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży	19
	Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu	21
	Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu	21
	Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu	22
	Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania	23
	Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu	25
b)	Baza noclegowa w opinii respondentów	25
c)	Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów	27
d)	Baza gastronomiczna w opinii respondentów	28
e)	Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta	29
f)	Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto	30
g)	Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu	31
h)	Szacunkowe wydatki turystów	32
i)	Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu	32
j)	Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów	34
k)	Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia	35
l)	Podsumowanie	38

1. Metodologia i charakterystyka badań

„Monitoring ruchu turystycznego: turystyczny Toruń 2018” jest XIV edycją raportu Ośrodka Informacji Turystycznej z badań nad strukturą i wielkością przyjazdowego ruchu turystycznego do Torunia.

Głównym celem „Monitoringu” jest dostarczenie cennych danych nt. struktury strumienia turystów, zadaniem pośrednim jest określenie szacunkowej wielkości ruchu turystycznego. Informacje te mogą być przydatne dla władz Torunia, branży turystycznej oraz potencjalnych inwestorów. Wyniki badań pozwalają kształtować dane produkty turystyczne i określić ich konkurencyjność na rynku krajowym oraz międzynarodowym. Podjęta analiza może wskazać drogi informacji, którymi należy dotrzeć do turystów bądź ujawnić skuteczność zastosowanych już działań promocyjnych. Bez systematycznego monitorowania przyjazdów turystów niewyobrażalne staje się skuteczne realizowanie polityki turystycznej miasta i regionu.

Badanie ruchu turystycznego jest zajęciem wielowątkowym i niestandardowym dla każdego analizowanego obszaru. Ze względu na ograniczenia (jak np. wysokie koszty) związane z wykorzystaniem wysoce miarodajnych narzędzi badawczych niełatwo jest w tej dziedzinie przedstawiać dokładne dane dotyczące chociażby liczby turystów odwiedzających określony teren. Rolę „twardych” danych pełnią przede wszystkim dane dotyczące noclegów, które opracowywane są przez GUS. Nie są one jednak wolne od pewnych błędów, związanych z niedoszacowaniem bazy noclegowej (szara strefa). Badania ruchu turystycznego prowadzone na mniejszych obszarach – w regionie lub konkretnym mieście – są bardziej wiarygodne i bliższe rzeczywistości. W tym przypadku mamy dostęp do kilku dodatkowych źródeł „twardych” danych (np. statystyk ze sprzedaży biletów wstępu do atrakcji turystycznych czy danych z biur turystycznych dotyczących liczby i wielkości oprowadzonych wycieczek), pozyskiwanych przez Ośrodek Informacji Turystycznej. Informacje te można wykorzystać przy szacowaniu wielkości i struktury ruchu turystycznego. Natomiast do poznania potrzeb, celu wizyty czy zdania turysty nt. odwiedzanego regionu/miasta konieczne jest przeprowadzenie badań szczegółowych metodą ankietową. Skuteczne wykorzystanie otrzymanych w ten sposób danych przyczynia się do rozwoju branży turystycznej, a co za tym idzie do polepszenia jakości usług oraz zwiększenia przychodów, jakie generuje ruch turystyczny w mieście.

W niniejszym raporcie pod pojęciem turysty¹ rozumie się osobę, która przyjechała do Torunia okazyjnie – na jeden dzień lub więcej (maksymalnie 90 dni), a jej podróż odbywa się do miejsca innego niż miejsce stałego zamieszkania². W analizie nie uwzględniono osób dojeżdżających do pracy w Toruniu bądź toruńskich studentów dziennych oraz osób, które nie osiągnęły 12. roku życia. Ankietowanie rozpoczynano z reguły po godzinie 12-tej, aby turyści zdążyli wyrobić sobie zdanie o mieście i jego atrakcjach, jak również uniknąć braków w odpowiedziach. Dzięki temu także osoby odwiedzające Toruń służbowo oraz goście biorący udział w konferencjach i szkoleniach mieli możliwość podzielenia się swoimi spostrzeżeniami na temat oferty pobytowej miasta. W okresie wakacyjnym ankietarzy zbierali wywiady również wieczorem, podczas odbywających się imprez kulturalno-rozrywkowych. Dobór próby następował na podstawie opracowanej dla ankietarów instrukcji definiującej turystę według podanych wyżej kryteriów. W roku 2018 w badaniu wykorzystano elektroniczne kwestionariusze wywiadu dostępne dla urządzeń mobilnych.

¹ Ze względów stylistycznych w Raporcie termin ten stosuje się wymiennie ze zwrotami: „odwiedzający”, „przyjezdny”, „gość”, „podróżujący”.

² Por. definicję „odwiedzającego” wg Światowej Organizacji Turystyki Narodów Zjednoczonych.

Badania ankietowe zostały przeprowadzone wśród turystów przyjeżdżających do Torunia podczas czterech celowo wybranych przedziałów czasowych. Podobnie jak w poprzednich latach były to miesiące marzec, maj, sierpień i październik. Są to okresy zróżnicowane pod względem natężenia ruchu turystycznego i jego specyfiki. Marzec reprezentuje w badaniu okres tuż przed rozpoczęciem sezonu. Maj to miesiąc zwiększonej turystyki szkolnej i wycieczkowej. Sierpień jest okresem przyjazdów typowo wakacyjnych – rodzinnych, indywidualnych; w tym okresie odnotowuje się również zwiększoną liczbę turystów zagranicznych. Z kolei październik jest miesiącem tuż przed końcem sezonu turystycznego w mieście. Wielkość próby w poszczególnych miesiącach dobrano proporcjonalnie do liczby korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej Torunia, aby odzwierciedlić wielkość ruchu turystycznego; jednocześnie została ona zmodyfikowana w taki sposób, by oddawała możliwie największą różnorodność tego ruchu. W podobnych badaniach niezwykle problematyczne jest ustalenie wielkości analizowanej grupy, gdyż nie można z góry przewidzieć ilu turystów zdecyduje się w danym roku przyjechać do miasta. Przy dużych i nieokreślonych zbiorowościach trudno mówić o pełnej reprezentatywności badań w rozumieniu statystycznym. Jednak ustalenie wysokości próby powyżej 1500 osób pozwoliło uzyskać wyniki wysoce prawdopodobne, wiarygodnie opisujące strukturę strumienia ruchu turystycznego w Toruniu.

Główne założenia „Monitoringu 2018” i związana z nim metodologia pozostały takie same, jak w poprzednich edycjach badania, dzięki czemu możliwe jest zestawianie i porównywanie wyników, zauważanie zmian i wskazywanie trendów. Analizy danych pozyskanych w roku 2018 dokonano za pomocą aplikacji WebTur.

Do przygotowania i opracowania wyników wykorzystano następujące źródła:

- analizę istniejących „twardych” danych (dane z GUS o korzystających z obiektów zakwaterowania i o udzielonych noclegach; informacje z atrakcji turystycznych miasta o liczbie sprzedanych biletów; deklaracje z biur turystycznych i od przewodników indywidualnych dotyczące liczby oprowadzonych wycieczek i szacunkowej liczby uczestników takich grup);
- wywiad bezpośredni z turystami według formularza elektronicznego;
- metodę szacunków statystycznych;
- wywiad z pracownikami branży turystycznej;
- wiedzę i doświadczenie eksperckie.

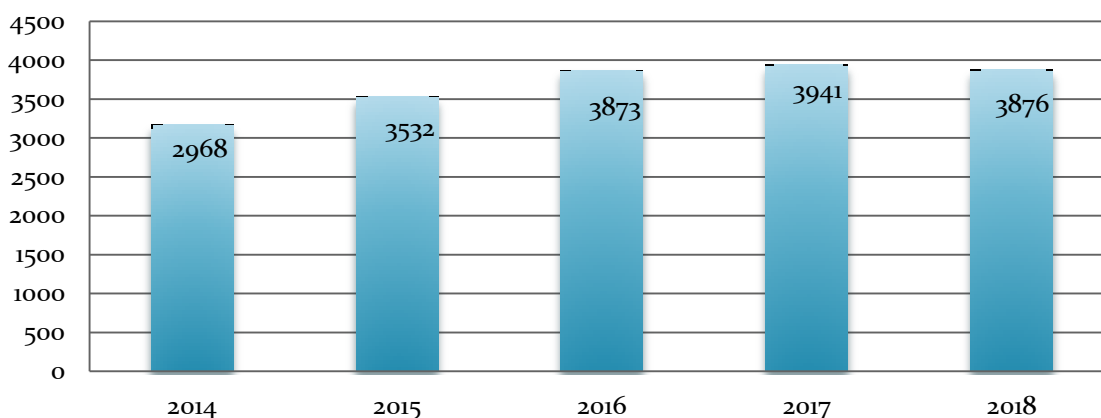
2. Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2018 roku

Analizując dane związane z ruchem turystycznym należy pamiętać, iż określenie dokładnego grona osób przyjeżdżających w danym roku do miasta jest nietatwe i ma charakter szacunkowy. Dzięki kilku metodom badawczym możliwe jest jednak ustalenie wysoce wiarygodnej liczby odwiedzających. Prowadzenie oceny wielkości ruchu turystycznego trwa już od pierwszej edycji badania (Raport 2005).

Do analizy ruchu turystycznego używa się tzw. twardych danych. Korzysta się również z wiedzy eksperckiej i doświadczenia wynikającego z obserwacji ruchu turystycznego w mieście. Dane te wzbogacane są o wnioski płynące z wywiadów przeprowadzanych przez ankieterów Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu. Przy szacowaniu ogólnej liczby odwiedzających Toruń korzystano z trzech metod wzajemnie krzyżujących się i uzupełniających.

Ośrodek Informacji Turystycznej od pierwszej edycji badania korzysta z danych Głównego Urzędu Statystycznego, do którego przez cały rok sypływają informacje ze wszystkich ewidencjonowanych obiektów noclegowych w Toruniu. Choć obarczone są one pewnym marginesem błędu, to stanowią bardzo ważne źródło danych przy szacowaniu liczby osób korzystających z noclegów. Dane te obejmują również średnie obłożenie w obiektach noclegowych. Według GUS-u w 2018 roku (stan na lipiec) istniało w Toruniu 49 obiektów noclegowych całorocznych. Z kolei liczba miejsc noclegowych wynosić miała 3876 (w 2017 roku było to 3941 miejsc).

Wykres 1: Liczba miejsc noclegowych w rejestrowanej toruńskiej bazie noclegowej wg GUS



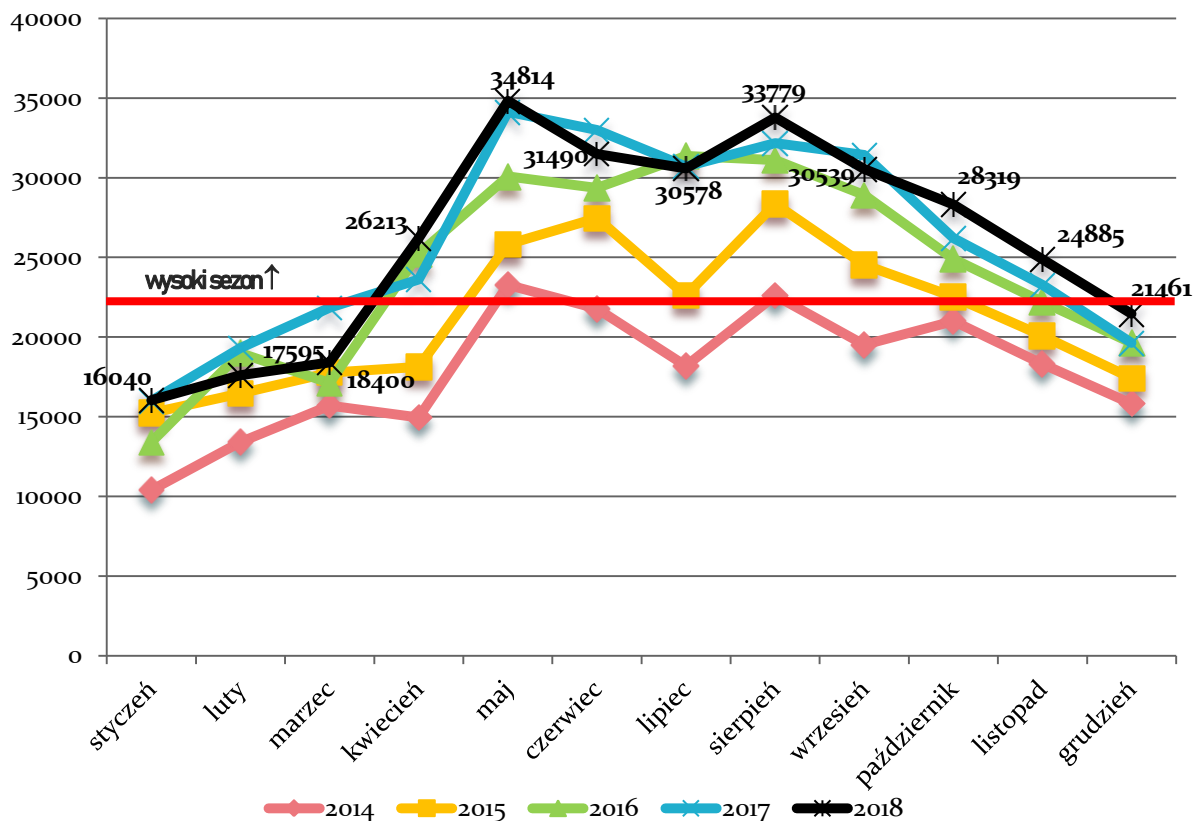
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Jednym z zadań Ośrodka Informacji Turystycznej jest gromadzenie informacji turystycznych o Toruniu oraz umiejętne ich magazynowanie i przetwarzanie. Według OIT pod koniec 2018 roku Toruń dysponował łącznie liczbą 6038 miejsc całorocznych. Znajdowały się one w sumie w 307 obiektach. Wartość ta z roku na rok dynamicznie rośnie. Jest to wynik powiększenia przestrzeni noclegowej miasta poprzez oddawanie do użytku kolejnych pokoi pod wynajem krótkoterminowy – chodzi tutaj przede wszystkim o tzw. apartamenty, które lokalizuje się w różnych częściach miasta – głównie jednak na starówce.

Eksperti szacując przyjazdowy ruch turystyczny korzystają z danych GUS-u. Są one zbierane od lat tymi samymi metodami, ukazują więc dynamikę rozwoju wykorzystania bazy noclegowej w Toruniu. Wynik szacowania może być jednak wiarygodny tylko wtedy, gdy weźmiemy pod uwagę faktycznie istniejącą i działającą bazę noclegową, a taką

W 2018 roku odnotować można niewielki wzrost liczby turystów krajowych korzystających z obiektów zakwaterowania zbiorowego w Toruniu. W roku 2017 było to 311 257 osób, natomiast rok później nocowało w mieście 314 167 turystów z Polski, czyli o 2910 osób więcej (wzrost o 0,9%; wg GUS; patrz: przyp. 4.).

Wykres 3: Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2014, 2015, 2016, 2017 i 2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

W przypadku odwiedzających Toruń obcokrajowców sytuacja prezentuje się odmiennie. Z porównania danych GUS-u za rok 2017 i tych z roku 2018 wynika, że liczba cudzoziemców nocujących w mieście miała spaść z 51 886 do 46 534 osób, a więc o ok. 10% (patrz: przyp. 4.).

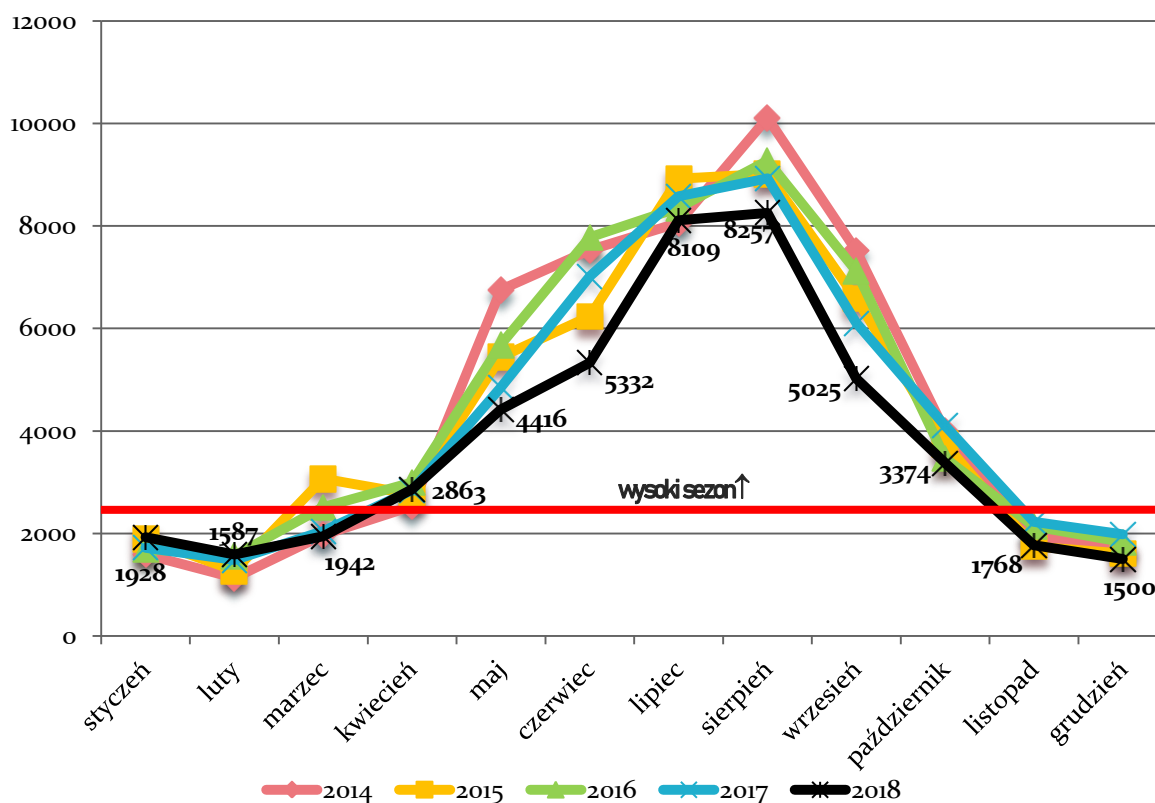
Dane przekazane przez GUS wskazują także, że w 2018 roku w toruńskich obiektach noclegowych udzielono ok. 1% mniej noclegów niż w roku 2017 (wówczas było to wzrost o 4,7% względem roku 2016). Oprócz tego, bazując na wspomnianych danych obliczono, że w 2018 roku stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,49 i był taki sam, jak w 2017 roku. Turysta zagraniczny, jeśli już zdecydował się na nocleg w Toruniu, przebywał tu dłużej niż turysta krajowy: stosunek liczby udzielonych noclegów cudzoziemcom do liczby cudzoziemców, którzy skorzystali z noclegu osiągnął wartość 1,67 (w 2017 roku: 1,7). W przypadku turysty krajowego wskaźnik ten wyniósł 1,46 i był identyczny do tego z roku 2017.

Kolejnym źródłem informacji, tzw. twardymi danymi, wykorzystywanymi przy szacowaniu ogólnej liczby turystów przyjeżdżających w określonym roku do Torunia, są dane z toruńskich atrakcji turystycznych. Wraz z początkiem roku OIT zwraca się z prośbą do opiekunów i właścicieli atrakcji turystycznych o udostępnienie informacji o liczbie sprzedanych biletów i wydanych wejściówek w roku poprzednim. W tej edycji takie dane uzyskano z muzeów:

Okręgowego, Etnograficznego oraz Żywego Muzeum Piernika; z Planetarium, Centrum Kultury Zamek Krzyżacki, Fortu IV, Domu Legend Toruńskich, Ogrodu Zoobotanicznego, Centrum Nowoczesności „Młyn Wiedzy”, Niewidzialnego Domu oraz ze statku wycieczkowego „Wanda”. Informacje te posłużyły do oszacowania liczby turystów oraz były pomocne przy analizie danych ankietowych.

Badając frekwencję we wspomnianych wcześniej atrakcjach turystycznych szacuje się, że w ubiegłym 2018 roku sprzedano w nich łącznie 1 400 000 biletów (w roku 2017 było to 1 431 001), zanotowano więc niewielki spadek sprzedaży o 2,2%.

Wykres 4: Liczby turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2014, 2015, 2016, 2017 i 2018



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Toruńskie biura świadczące usługi przewodnickie przekazały OIT swoje dane potrzebne do badania ruchu turystycznego. Informacje o liczbie oprowadzonych wycieczek w poszczególnych miesiącach (z uwzględnieniem podziału na grupy polskie i zagraniczne) wpłynęły z Biura Obsługi Ruchu Turystycznego PTTK, Przewodnickiego Centrum Usługowego, Elpis, Poznajmy Toruń, Fortu IV i Tildy. Uzyskane w ten sposób dane zbiorcze posłużyły jako trzecie źródło informacji do oszacowania liczby turystów odwiedzających Toruń. Łącznie w 2018 roku toruńskie biura oferujące usługi przewodnickie obsłużyły ok. 4750 grup wycieczkowych (krajowych i zagranicznych) o średniej liczbie osób w grupie wynoszącej 40. Względem roku 2017 odnotowano zatem spadek o 250 grup wycieczkowych (2017 rok to 5000 grup) obsłużonych przez licencjonowanego przewodnika miejskiego.

Analizując powyższe informacje oraz dane z wywiadów kwestionariuszowych przy oszacowaniu wielkości ruchu turystycznego w 2018 roku grono ekspertów posłużyło się podobnymi metodami, jak w latach poprzednich. Niektóre z nich zostały zaktualizowane, a szacunki (np. te dot. obłożenia w obiektach noclegowych) dostosowano do obecnie istniejącej struktury ruchu turystycznego, w celu otrzymania miarodajnych wyników.

Zastosowano trzy metody szacowania wielkości ruchu turystycznego:

1. metoda bierze pod uwagę:

- liczbę istniejących w Toruniu całorocznych miejsc noclegowych według danych OIT (6038 miejsc noclegowych) w 2018 roku
- średnie obłożenie w obiektach całorocznych – 39,4% (wg GUS)
- procent osób korzystających z bazy noclegowej Torunia wynikający z analizy, której zostały poddane kwestionariusze wywiadu (44,5%).

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2018 roku na: 1 951 292 osób

2. metoda bierze pod uwagę:

- liczbę sprzedanych biletów w atrakcjach turystycznych Torunia, z których według badań dr A. Anszpergera korzysta około jedna trzecia turystów,

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2018 roku na: 3 360 000 osób

3. metoda bierze pod uwagę:

- liczbę oprowadzonych wycieczek przez toruńskich przewodników oraz szacunkową liczbę uczestników tychże grup wycieczkowych;
- procent turystów przyjeżdżających do Torunia z wycieczką oraz korzystających z usług przewodnickich na podstawie analizy kwestionariuszy wywiadu (14,2%)
- rozmiar tzw. szarej strefy w usługach przewodnickich oszacowanych na podstawie doświadczenia i wiedzy eksperckiej.

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2018 roku na: 1 739 436 turystów.

PODSUMOWANIE:

Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z pewnym prawdopodobieństwem powiedzieć, że w 2018 roku do Torunia przyjechało ponad **2,35 mln turystów**.

3. Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych

Wielkość próby badania ruchu turystycznego ustanawiana jest corocznie proporcjonalnie do liczby osób korzystających z toruńskiej bazy noclegowej w poszczególnych miesiącach. Dane na ten temat udostępnia Główny Urząd Statystyczny. Okres ankietowania obejmuje miesiące marzec, maj, sierpień i październik. W tym czasie, w 2018 roku przeprowadzono łącznie 1833 wywiady kwestionariuszowe – 424 z nich zebrano w marcu, 680 w maju, 625 w sierpniu i 100 w październiku.

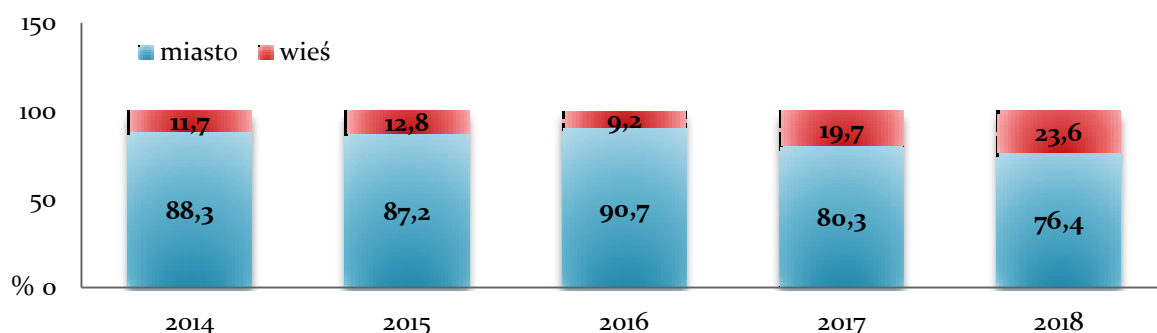
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2018 roku

Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

W przebadanej próbie ponad półtora tysiąca respondentów znalazło się więcej kobiet: stanowiły one 56,5%, zaś mężczyźni 43,5% wszystkich ankietowanych.

Badanie ponownie wskazało na zdecydowanie większą liczbę osób pochodzących z miasta wśród turystów krajowych (pytanie to zostało zadane tylko polskim respondentom). W 2018 roku 76,4% gości odwiedzających Toruń pochodziło z miast, zaś 23,6% zameldowanych było na wsi. Od 2017 roku obserwowany jest wyraźny wzrost zainteresowania miastem pośród mieszkańców terenów wiejskich. Sytuacja ta wynikać może z prowadzonej krajowej polityki socjalnej, nastawionej na pomoc finansową rodzinom mniej zamożnym, pochodzącym – w dużej mierze – z mniejszych miejscowości oraz wsi.

Wykres 5: Struktura turystów pochodzących ze wsi oraz pochodzących z miasta w 2014, 2015, 2016, 2017 i 2018 roku



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2014-2018

Począwszy od pierwszych edycji „Raportu” turyści biorący udział w badaniach ankietowych przypisywani są do jednej z pięciu kategorii wiekowych: pierwsza z nich – do 18. roku życia – reprezentuje osoby uczące się, będące zależne od rodziców. Do kolejnej należą osoby w wieku 19-26 lat – jest to przede wszystkim młodzież studiująca, mająca nienormowany czas nauki, pracy i wypoczynku. Z kolei kategoria wiekowa od 27. do 40. roku życia obejmuje najczęściej osoby finansowo niezależne, pracujące, których czas wolny ogranicza się do weekendów i dni urlopowych. Osoby w wieku

41-50 lat to turyści często jeszcze podróżujący z rodziną, dziećmi, i tym samym ponoszący koszty podróży przemnożone przez liczbę członków rodziny. Następną kategorią wiekową – 51-60 lat – obejmuje zarówno osoby pracujące, jak i będące na emeryturach lub pobierające inne świadczenia, których dzieci już się usamodzielnili i tym samym budżet domowy mogą w większym stopniu przeznaczyć na podróże. Do ostatniej kategorii turystów – po 60. roku życia – zaliczają się najczęściej osoby niepracujące zawodowo i tym samym mające dużo wolnego czasu.

Zgodnie z formularzami wypełnionymi przez ankietowanych stwierdza się, że średnia wieku turystów krajowych odwiedzających Toruń w 2018 roku to ok. 33 lata (w roku 2017 było to 30 lat). Średni wiek osób przyjeżdżających do tego miasta spoza Polski to ok. 41 lat (w 2017 roku – 35). W toruńskim badaniu biorą udział osoby, które ukończyły 12. rok życia. Nie ma zaś górnej granicy wieku.

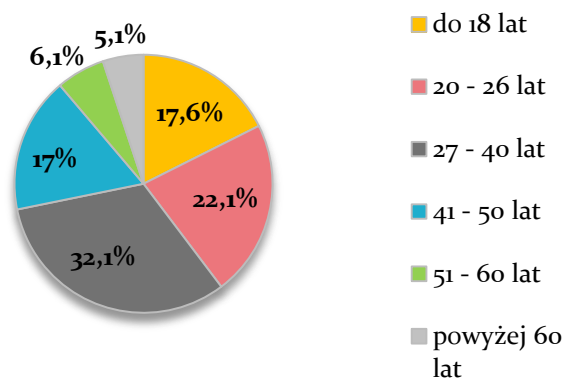
Wśród turystów polskich poddanych ankietowaniu najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 27-40 (32,1%), następnie 19-26 (22,1%) i do 18 lat (17,6%). Przyjezdnych między 41. a 50. rokiem życia włącznie było 17%. Mniej gości odwiedzających Toruń znalazło się w przedziale wiekowym 51-60 oraz powyżej 60 lat (łącznie 11,2%).

Wiek turystów zagranicznych to najczęściej 27-40 lat (40,4% przyjezdnych obcokrajowców), kolejną liczną grupą były osoby w przedziale wiekowym 41-50 lat, które stanowiły 22,1% wszystkich cudzoziemców. Gości w wieku 51-60 było nieco mniej – 14%. Z kolei turyści zagraniczni z kategorii wiekowej 19-26 to zaledwie 11,8%. Osób najstarszych (po 60. roku życia) oraz najmłodszych (wiek 12-18) było stosunkowo niewiele (odpowiednio: 8,8 i 2,9%).

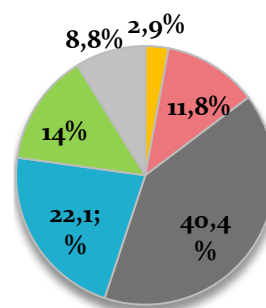
Porównując kategorie wiekowe wśród turystów krajowych i zagranicznych widać, że największa różnica dotyczy grupy wiekowej do 18 lat oraz 19-26 lat. Wśród obcokrajowców osoby młode są stosunkowo nieliczne. Z kolei w przypadku gości z kraju dużą część stanowi młodzież szkolna i studencka.

Wykresy 6 i 7: Turyści krajowi i zagraniczni ujęci w kategorii wiekowe w 2018 roku

Wiek turystów krajowych...



i zagranicznych



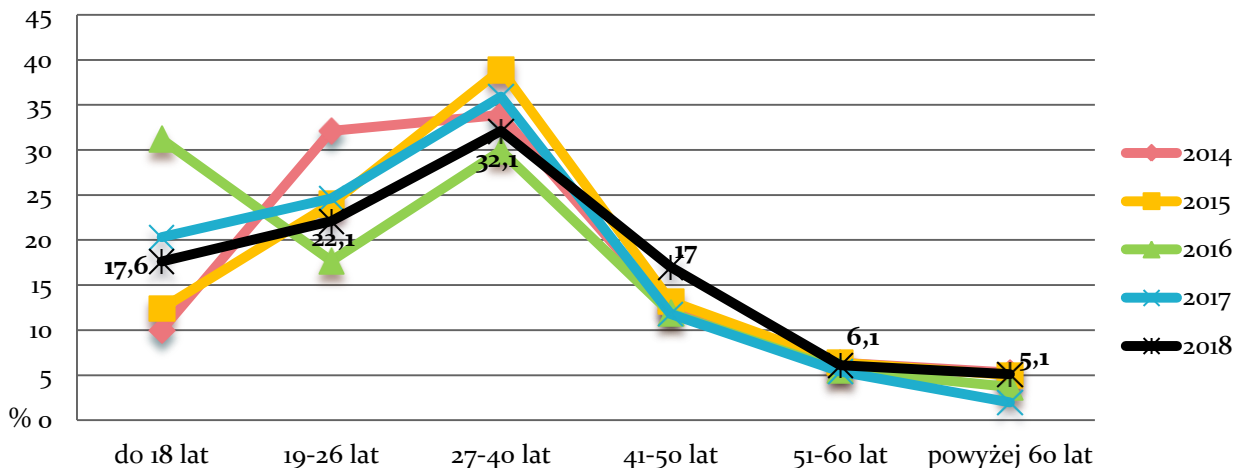
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2018

Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

W 2018 roku turyści zagraniczni, z którymi został przeprowadzony wywiad stanowili 11,8% wszystkich osób przyjeżdżających do Torunia (w 2017 było to 7,6%). Goście krajowi stanowili 85,1% (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 87,6%) wszystkich podróżujących do miasta. Udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających poza

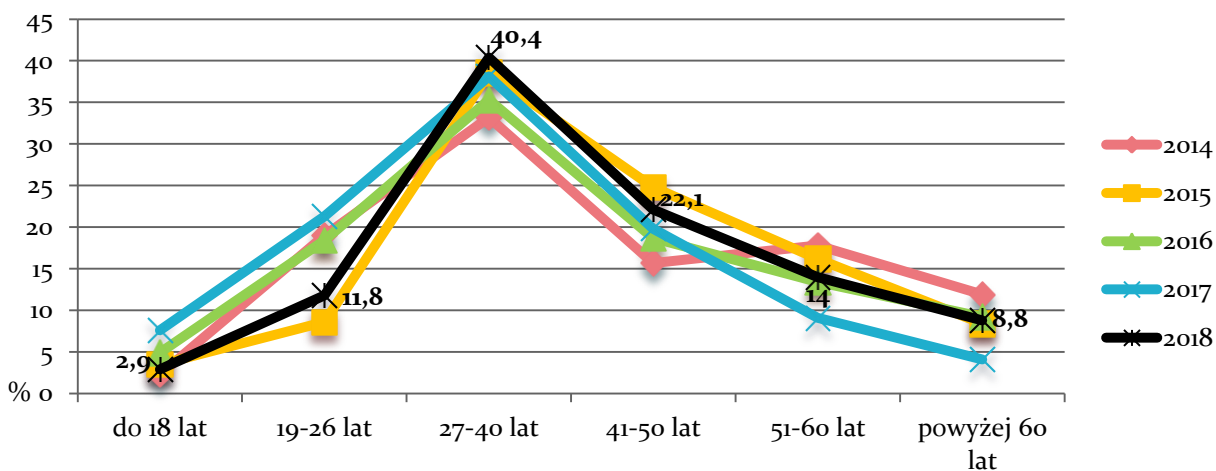
granicami kraju, ale pod względem narodowości uważających się za Polaków, wyniósł 3,1% (w 2017 roku było to 4,7%).

Wykres 8: Turyści krajowi według kategorii wiekowych w 2014, 2015, 2016, 2017 i 2018 roku (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2014-2018

Wykres 9: Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w 2014, 2015, 2016, 2017 i 2018 roku (w procentach)

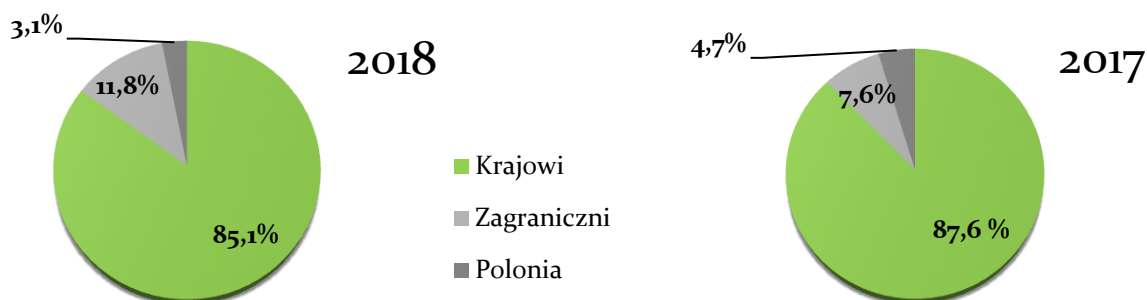


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2014-2018

Kierunki przyjazdów turystów zagranicznych

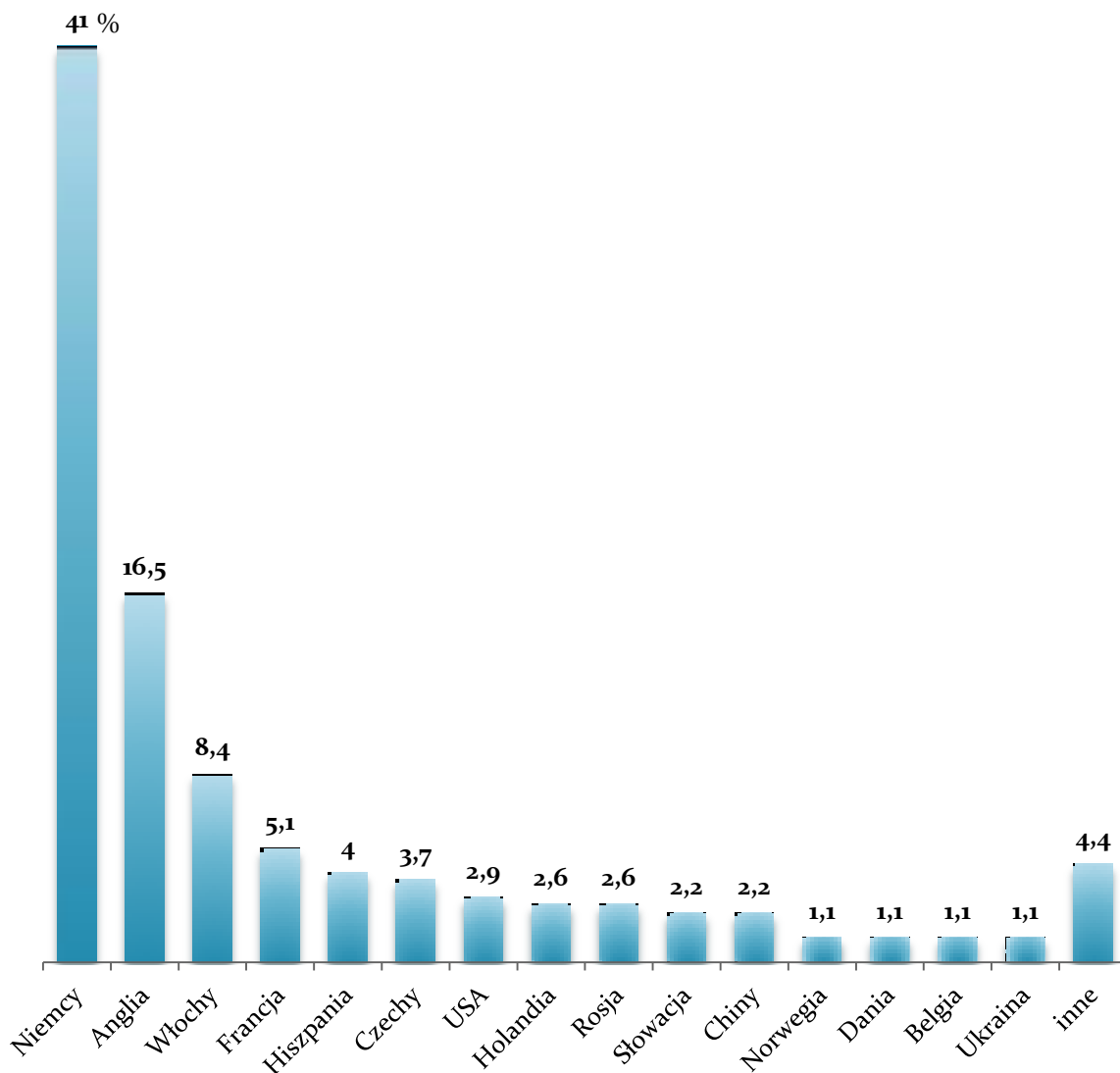
Toruń jest chętnie odwiedzany przez turystów z różnych stron świata, z niemal wszystkich kontynentów. Według badania ankietowego w 2018 roku miasto odwiedzili obywatele 26 krajów. Największy udział w prowadzonej analizie mieli mieszkańcy Europy.

Wykresy 10 i 11: Procentowy udział turystów krajowych i zagranicznych oraz Polonii przyjeżdżającej do Torunia



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2018 i 2017

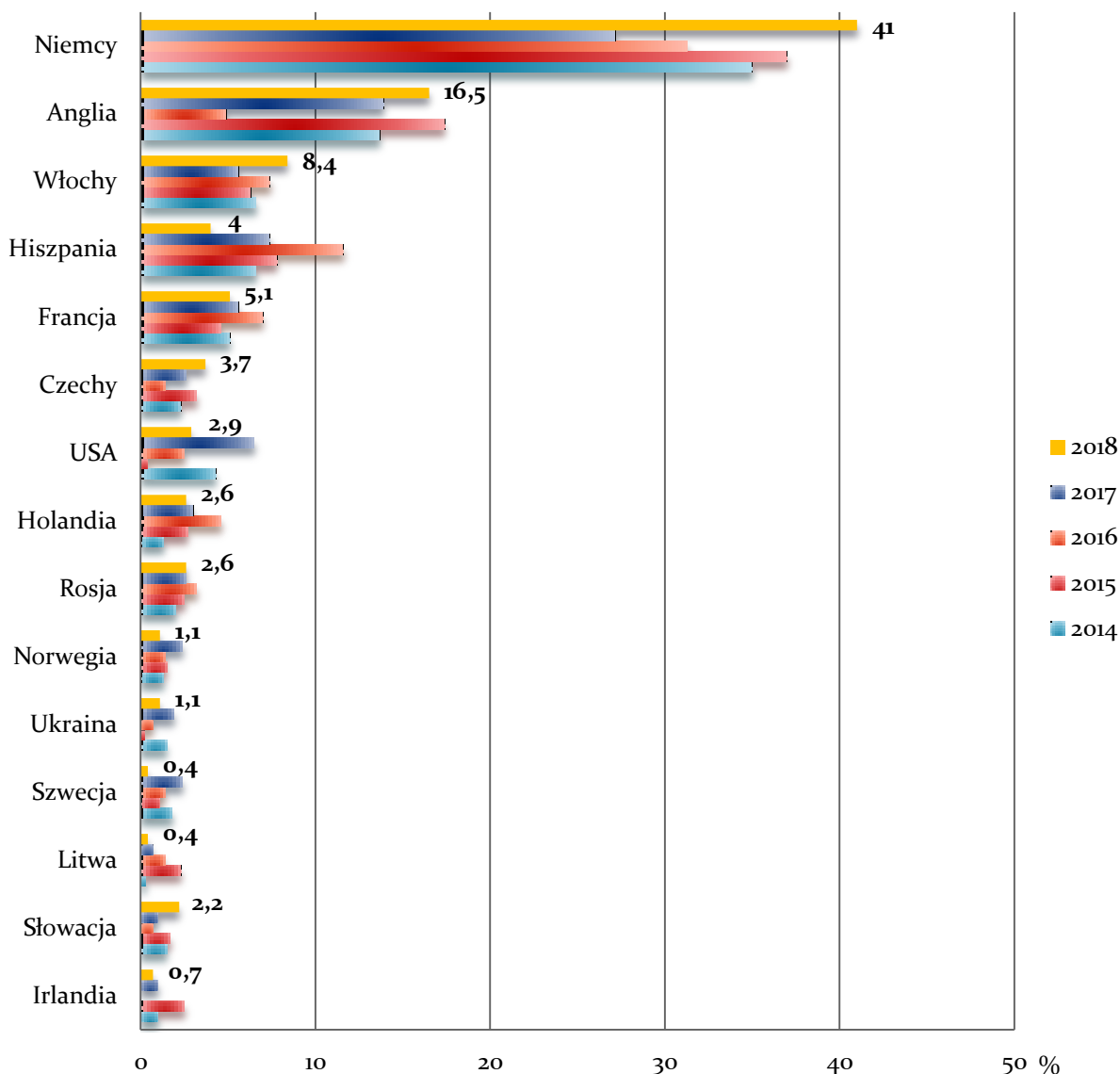
Wykres 12: Kierunki przyjazdów obcokrajowców do Torunia w 2018. Na wykresie kraje, których udział w tej grupie wyniósł co najmniej 1%



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

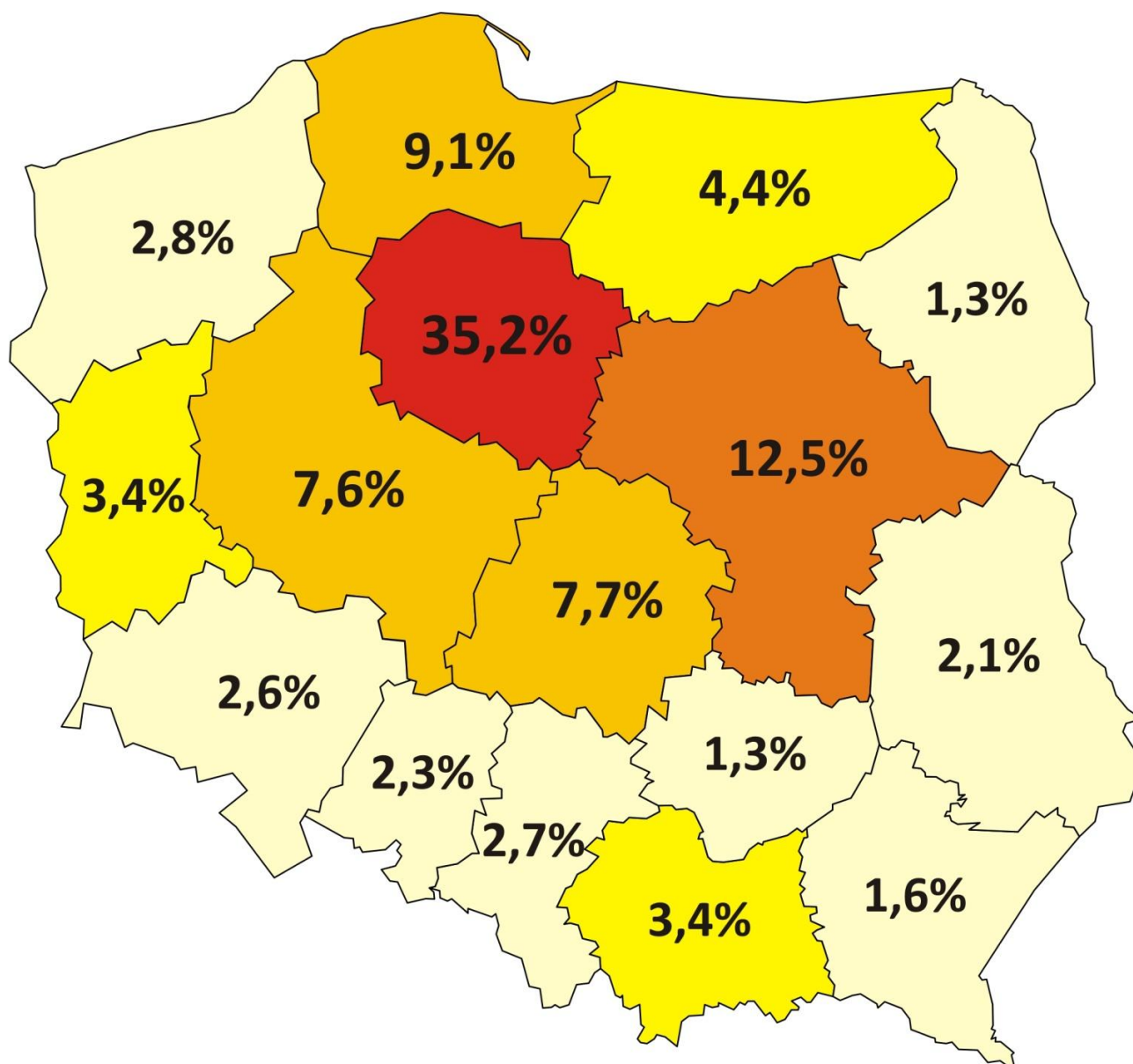
Wśród cudzoziemców odwiedzających Toruń niezmiennie najliczniejszą grupę stanowią turyści niemieccy (41%). Przyjazdy do Torunia gości z Niemiec to w dużej mierze tzw. turystyka historyczna, która w tym przypadku ukierunkowana jest na zwiedzanie miast w przeszłości silnie związanych z niemieckim kręgiem kulturowym. W ostatnim roku odnotowano wzrost (o 14%) udziału turystów niemieckich w grupie odwiedzających Toruń obcokrajowców. W kontekście wspomnianego wyżej trendu, dotyczącego spadku procentowego przyjeżdżających do Torunia cudzoziemców – pokazują to dane GUS-u – można stwierdzić, że wśród turystów niemieckich taka sytuacja nie zachodzi, a dotyczy wyłącznie pozostałych grup narodowościowych. Pod tym względem skala turystyki przyjazdowej mieszkańców Niemiec wydaje się utrzymywać na podobnym poziomie. Drugą najliczniejszą grupą turystów zagranicznych są osoby z Wysp Brytyjskich wraz z mieszkającą tam Polonią. Dużą liczbę stanowili również obywatele Włoch.

Wykres 13: Trendy w kierunkach najliczniejszych przyjazdów obcokrajowców w latach 2014–2018 (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej – lata 2014–2018

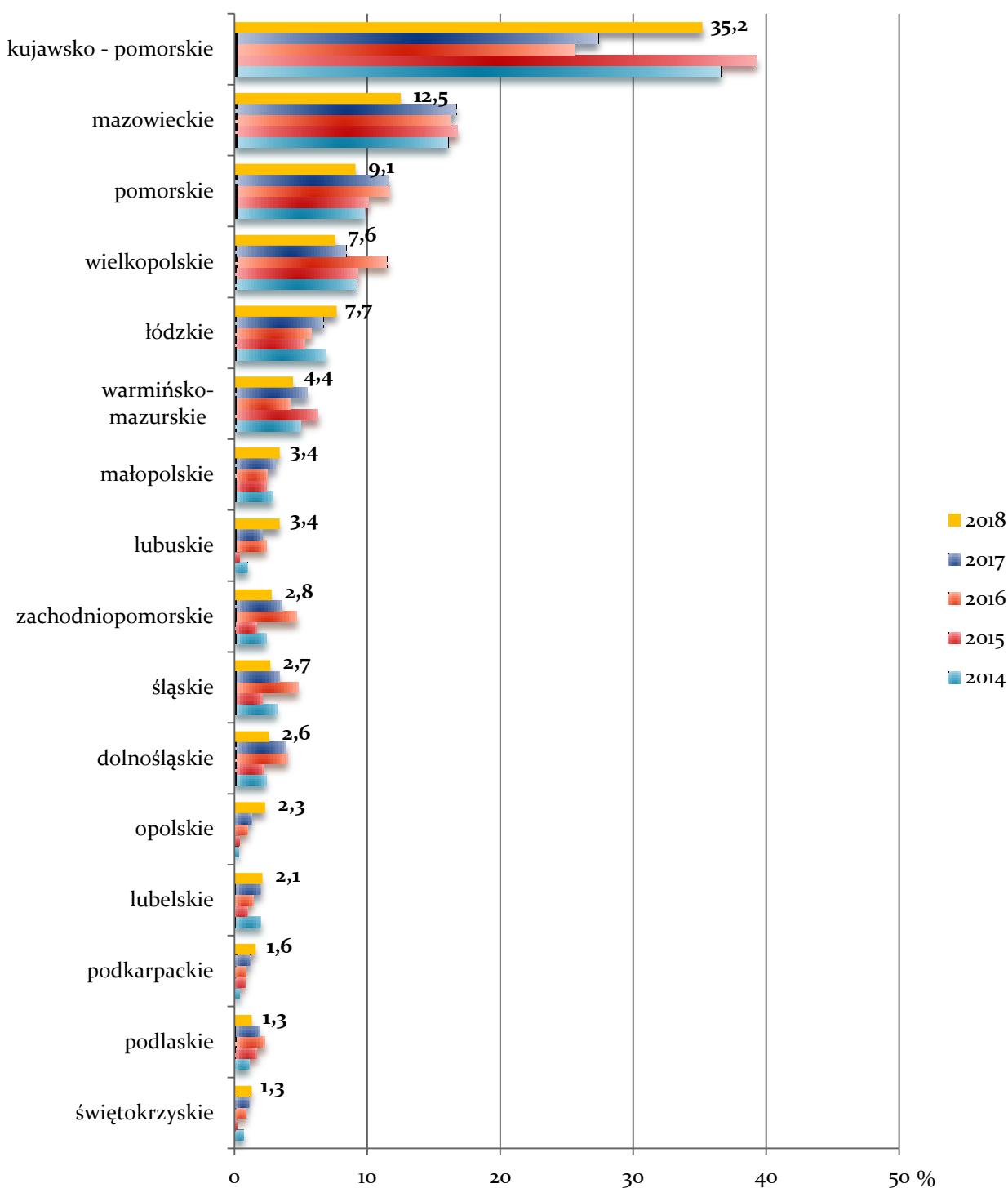
Wykres 14: Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2018 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

Najpopularniejsze kierunki przyjazdów turystów krajowych nie zmieniają się od lat. W 2018 roku do Torunia najwięcej turystów przyjechało z województwa kujawsko-pomorskiego – stanowili oni 35,2% wszystkich turystów krajowych (w 2017 było to 27,4%). Drugim pod względem popularności kierunkiem przyjazdów okazało się województwo mazowieckie z wynikiem 12,5% (16,7% w 2017 roku). Na mapie powyżej widać, że Toruń przede wszystkim przyciąga mieszkańców województwa kujawsko-pomorskiego i jemu przyległych, czyli: warmińsko-mazurskiego, pomorskiego, wielkopolskiego, łódzkiego oraz wspomnianego mazowieckiego. Przyjezdni z tych regionów stanowią 76,5% wszystkich turystów krajowych.

Wykres 15: Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2014–2018 (w procentach)

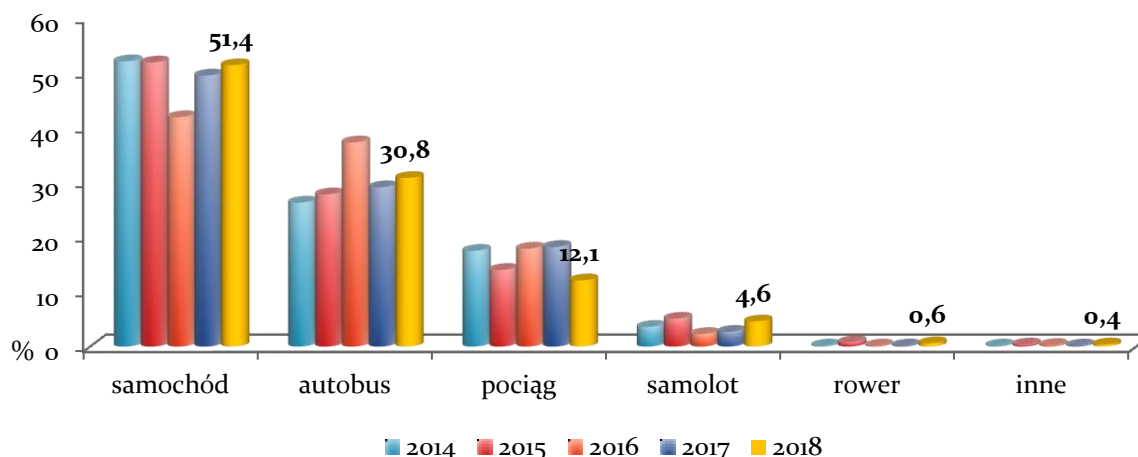


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2014–2018

Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

W 2018 roku ponad połowa gości odwiedzających Toruń przyjechała samochodem – dokładnie 51,4% (w 2017 roku odsetek ten wyniósł 49,5%). Podróż autobusem/autokarem wybrało 30,8% osób (rok wcześniej: 29,1%). Pociągiem – 12,1% (18,2%). Natomiast na transport lotniczy zdecydowało się jedynie 4,6% turystów (w 2017 r. – 2,7%).

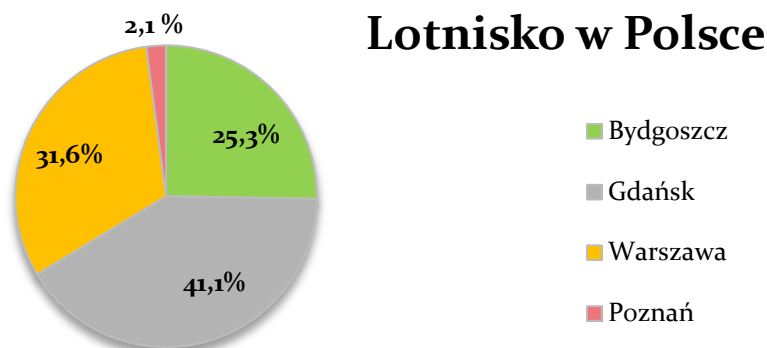
Wykres 16: Jakim środkiem transportu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia? Odpowiedzi w latach 2014–2018 (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2014–2018

W kwestionariuszach wywiadu zamieszczono dodatkowe pytanie dotyczące transportu lotniczego. Jeśli turysta zadeklarował, że przybył do Torunia samolotem, pytany był o lotnisko w Polsce, z którego skorzystał. Rozkład odpowiedzi w roku 2018 przedstawiono na wykresie 17.

Wykres 17: Lotnisko z którego turyści przyjeżdżali do Torunia w 2018 roku

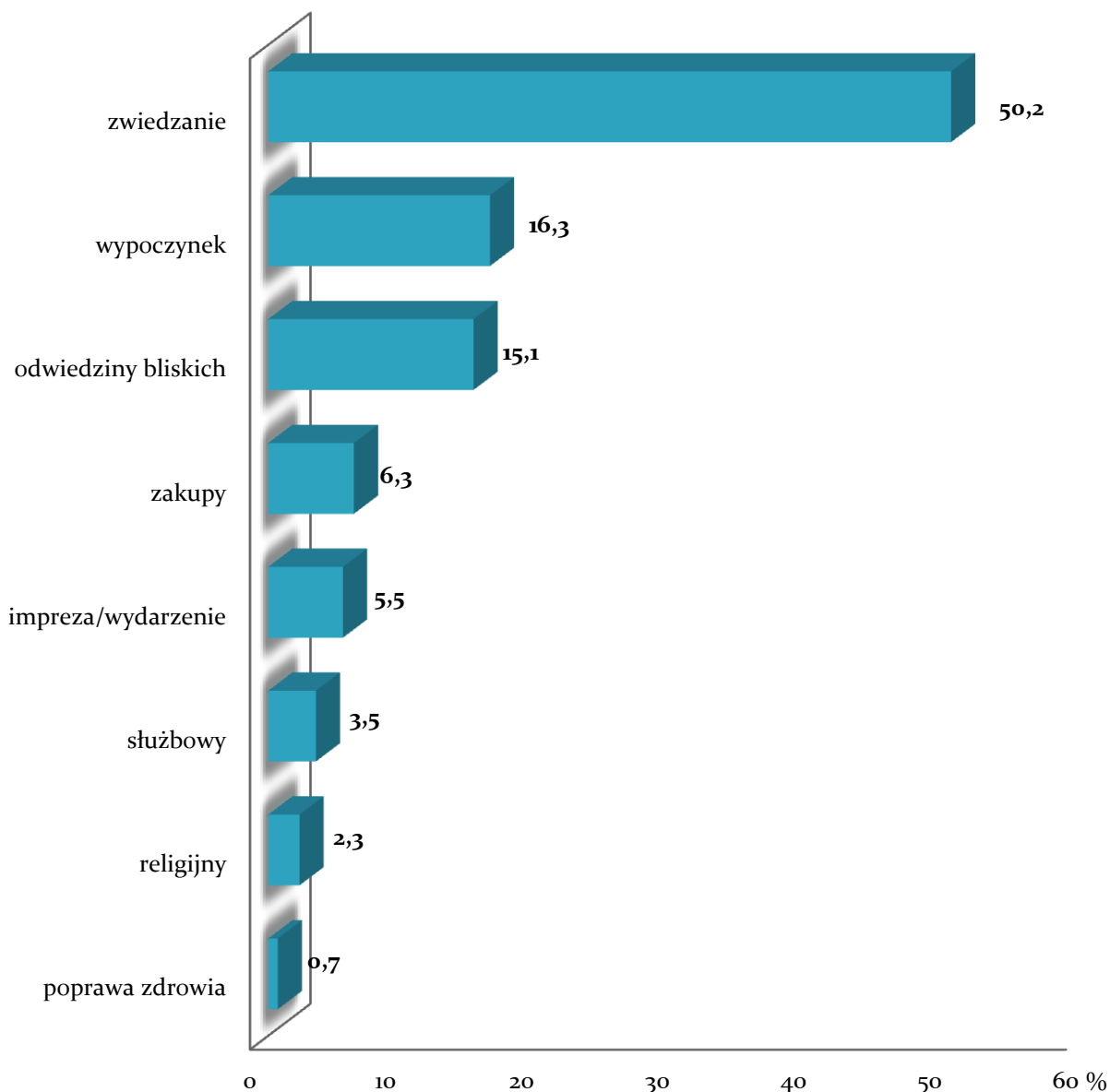


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

W 2018 roku najczęściej, bo aż połowa wszystkich turystów przybywających do grodu Kopernika zdecydowała się na podróż ze względu na zwiedzanie miasta. Gości, którzy przyjechali do Torunia w celach wyłącznie wypoczynkowych było dużo mniej – 16,3%. Jeszcze rzadziej podróżowanie do Torunia wynikało z chęci spotkania się z rodziną – tak zadeklarowało 15,1% osób. Sporadycznie motywacją do przyjazdu była chęć zrobienia zakupów lub pojawienia się na określonym wydarzeniu (Bella SkyWay, Toruń za pół ceny, Grand Prix na żużlu). W niewielu przypadkach pobyt w Toruniu wiązał się ze sprawami służbowymi, religijnymi lub zdrowotnymi.

Wykres 18: Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jakim celu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* w 2018 roku (w procentach)

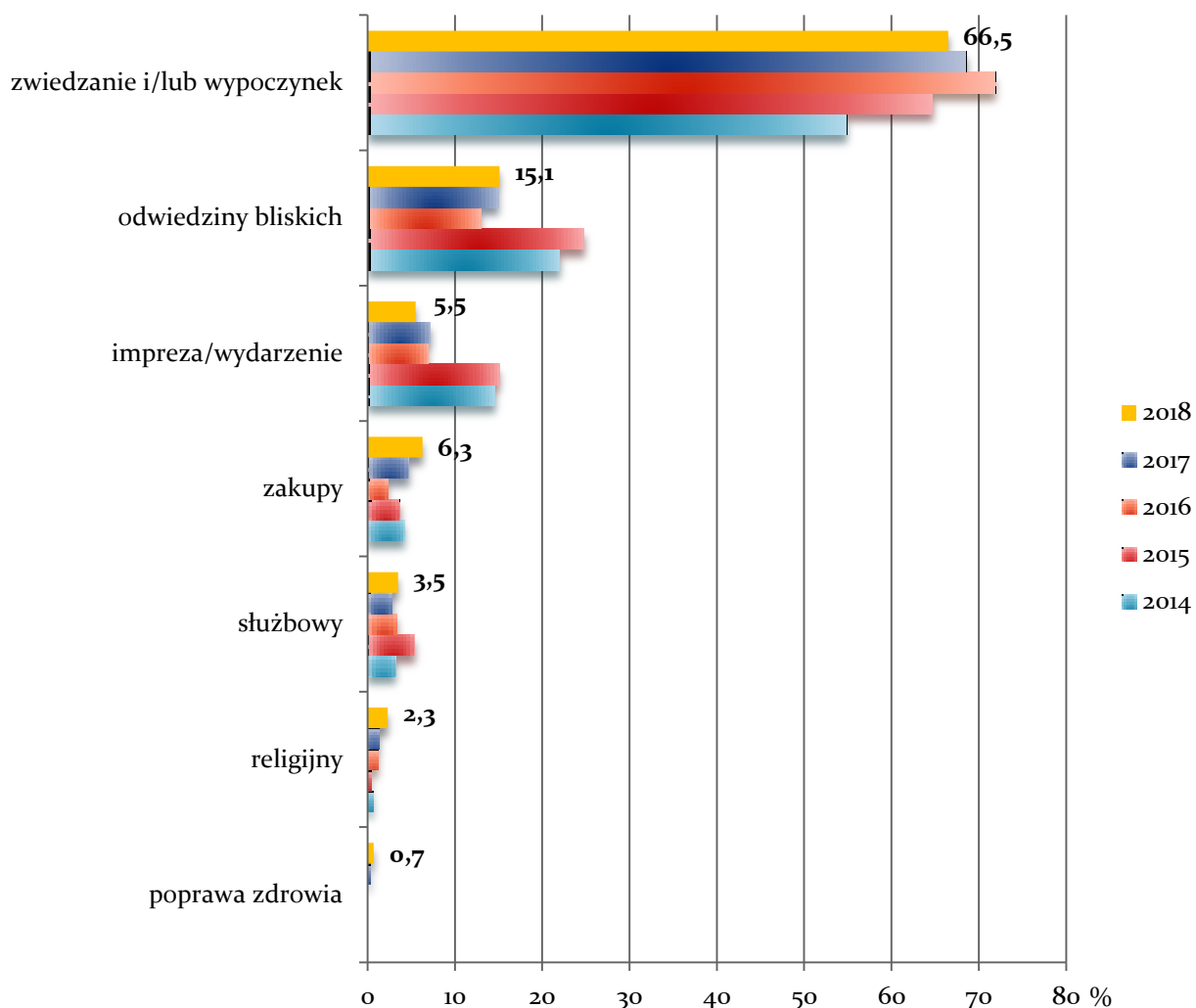


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży

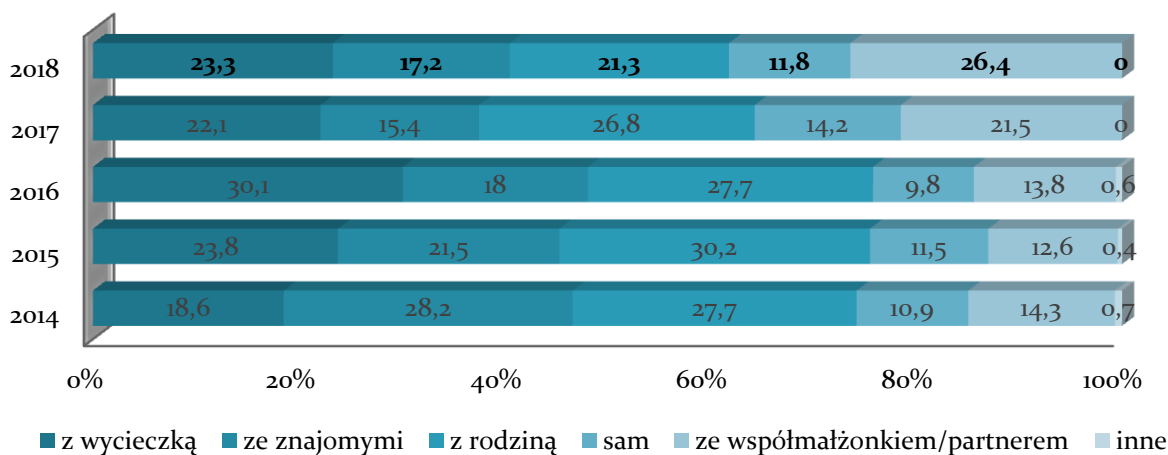
W ankiecie turystom zostało zadane pytanie o to, w jakim gronie odwiedzili Toruń. Ze względu na towarzystwo w podróży gości dzieli się na grupy zorganizowane, czyli podróżujących z wycieczką, oraz na osoby indywidualne, przyjeżdżające z rodziną, ze znajomymi, ze współmałżonkiem lub samotnie. Badanie w 2018 roku potwierdziło, że do miasta najliczniej przybywają turyści indywidualni (76,7% ogółu), organizujący przyjazd „na własną rękę”. Mniejsza ilość wizyt w mieście przypada na grupy zorganizowane – w przypadku roku 2018 stanowiło je 23,3% odwiedzających. Rozkład odpowiedzi jest bardzo podobny do stanu z roku 2017.

Wykres 19: Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jakim celu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* w latach 2014–2018 (w procentach)



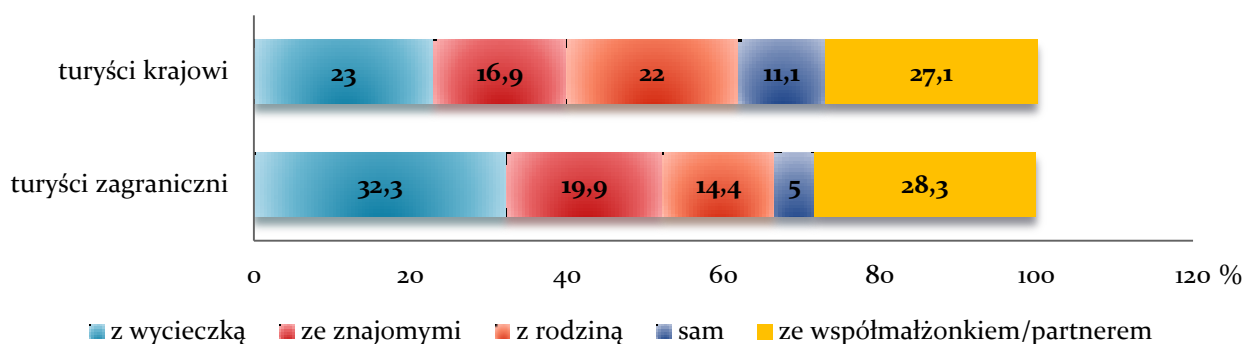
Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2014–2018

Wykres 20: Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Z kim przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* – dane z lat 2014–2018



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2014–2018

Wykres 21: Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży w 2018 roku (w procentach)

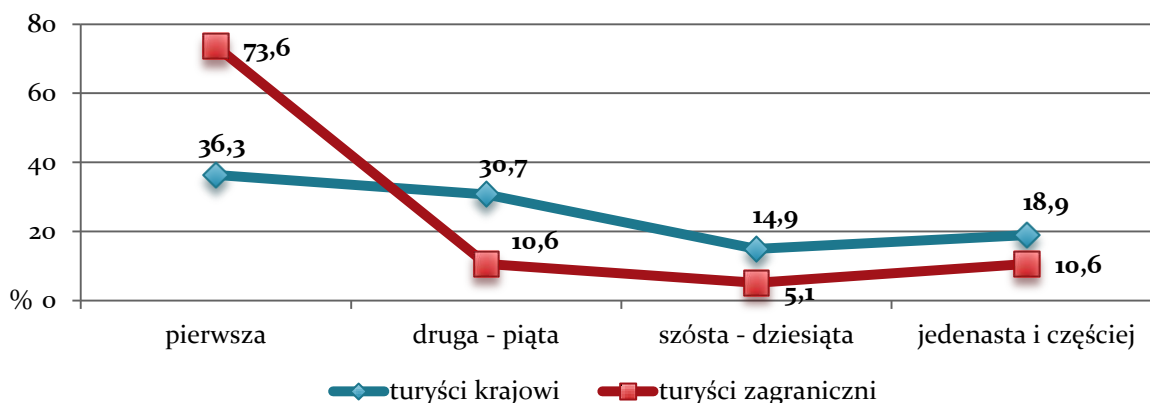


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2018 roku 73,6% turystów zagranicznych odwiedziło Toruń po raz pierwszy (w 2017 było to 58,2%). Dla 10,6% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2017 roku odsetek ten wyniósł 17,4%), a dla 5,1% była to szósta–dziesiąta wizyta (spadek z 22,9%). Ponad 10% obcokrajowców bywało w Toruniu jeszcze częściej. Wśród turystów polskich 36,3% podróżowało do Torunia po raz pierwszy (w 2017 roku – 35%). Podobna liczba przyjeżdżających Polaków – 30,7% (w 2017 roku było to 35,7%) – odwiedziła miasto po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a 14,9% turystów krajowych przyjechało tu szósty–dziesiąty raz (w 2017 roku: 11,1%). Z kolei 18,9% z badanych rodaków gościło w Toruniu jedenaście lub więcej razy (2017 rok to 16,7%).

Wykres 22: Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2018 roku (w procentach)



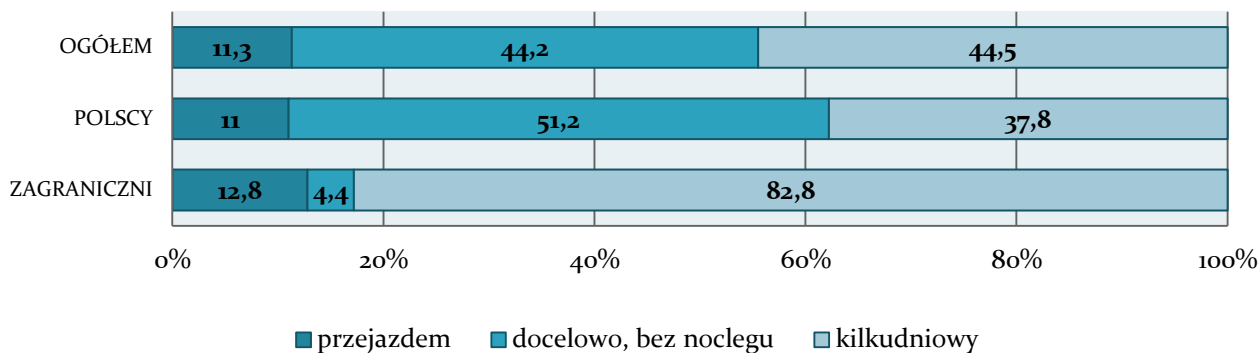
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu

Turystów przyjeżdżających do Torunia należy dzielić na tych jednodniowych (nienocujących) i tych, którzy decydują się zostać na noc. W celu określenia długości pobytu turystów respondentom zostało zadane pytanie: *Na jak długo przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* Odpowiedzi zostały pogrupowane w trzech kategoriach:

- pobyt w Toruniu tylko przejazdem („przy okazji”), gdyż miejscem docelowym jest inna miejscowość,
- pobyt jednodniowy na kilka godzin, gdzie Toruń jest miejscem docelowym,
- kilkudniowy pobyt w mieście.

Wykres 23: Długość pobytu turystów w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w 2018 roku (w procentach)



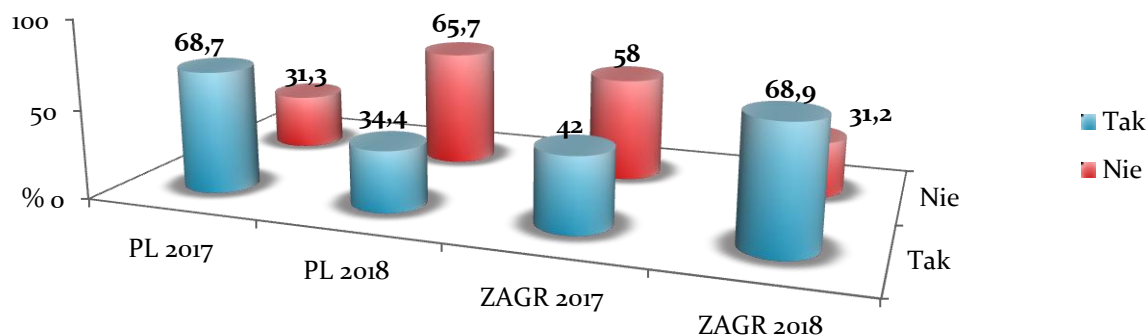
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

Na powyższym wykresie widać, że obcokrajowcy zdecydowanie częściej preferują dłuższy pobyt w mieście, niż turyści krajowi. Ci drudzy z kolei pojawiają się w Toruniu przeważnie tylko na kilka godzin. Taką dysproporcję w rozkładzie odpowiedzi na to pytanie obserwuje się od kilku lat. Nic nie wskazuje na to, aby ten trend miał się w najbliższej przyszłości zmienić.

Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał/a Pani/Pan informacji o Toruniu?* Około 40% z nich (turyści polscy i zagraniczni łącznie) przed przyjazdem szukała informacji o mieście, do którego przybywa. Na poniższym wykresie widać, że w porównaniu do sezonu 2017 tendencje wskazań wśród obu grup turystów uległy odwróceniu.

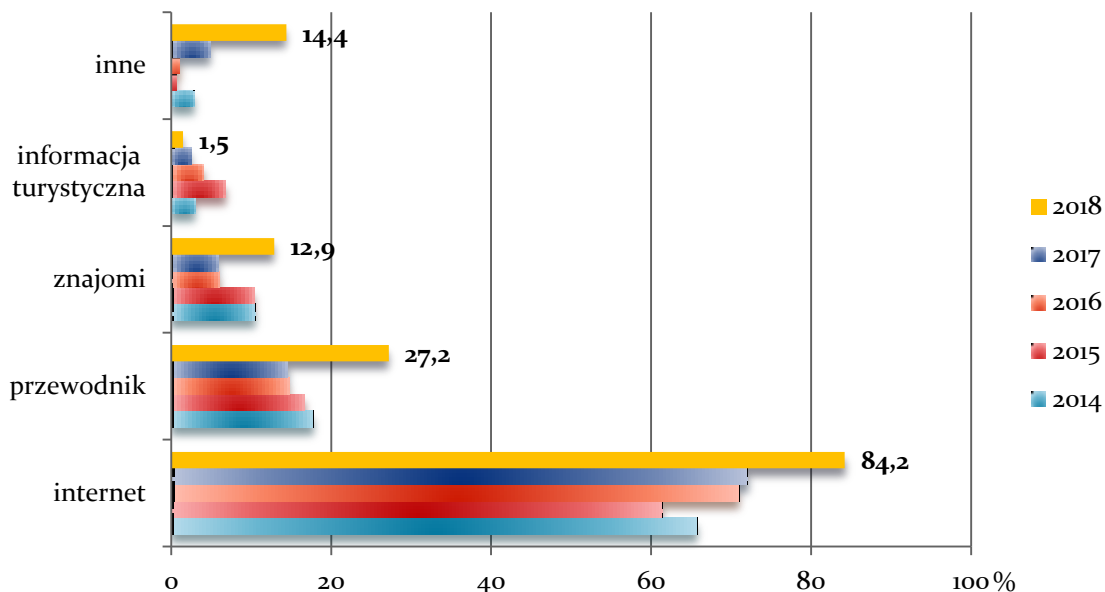
Wykres 24: Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał/a Pani/Pan informacji o Toruniu?* (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2017-2018

Respondenci, którzy w pierwszej części pytania odpowiedzieli, że szukali informacji o Toruniu przed przyjazdem, proszeni byli o wskazanie ich źródeł. Turyści mieli możliwość wybrać wiele odpowiedzi, ale tylko 3 z nich brane były do dalszej analizy. Ponad 1/3 wszystkich respondentów szukała informacji o mieście i tym samym wskazała co najmniej jedno źródło ich pozyskania. Podane wartości nie sumują się do 100, gdyż turyści mieli możliwość wybrania kilku opcji.

Wykres 25: Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Gdzie przed wyjazdem szukał/a Pani/Pan informacji o Toruniu?*(w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu z lat 2014-2018

Turyści, którzy szukali wiadomości o Toruniu zdecydowanie najczęściej zaglądali do Internetu – w 2018 roku stanowili oni ponad 80% osób. Na podstawie wyników zebranych z ostatnich lat widać, że rola mediów elektronicznych w promocji turystycznej miasta wyraźnie rośnie (patrz: wykres 25). W 2018 roku goście nieco częściej korzystali również z różnych przewodników turystycznych, a także innych źródeł pozyskiwania wiadomości o mieście (radia, telewizji, folderów).

Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania

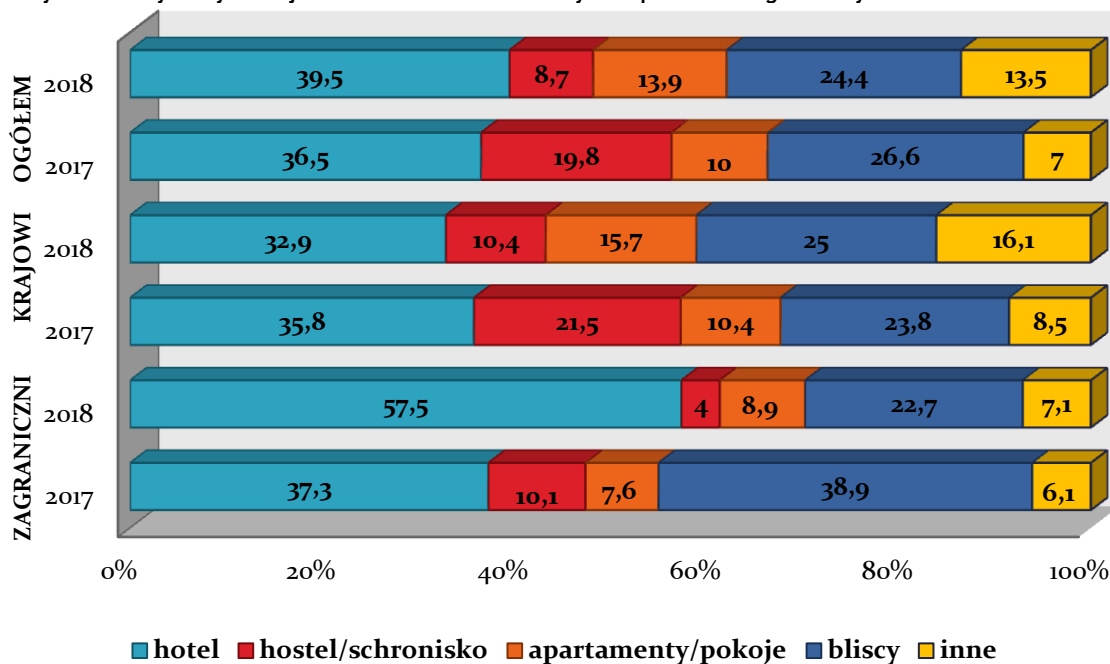
Respondenci, którzy zdecydowali się na spędzenie co najmniej jednej nocy w Toruniu poproszeni zostali o odpowiedzenie na 3 dodatkowe pytania. Zdarzały się sytuacje, podczas których turyści nie potrafili wskazać sposobu znalezienia noclegu (gdy nocleg był zapewniony przez organizatora) lub ocenić standardu obiektu (gdy jeszcze nie dotarli na miejsce zakwaterowania). Gościom, którzy zatrzymali się na noc u rodziny lub znajomych pytania o sposób znalezienia noclegu oraz ocenę standardu obiektu w ogóle nie były zadawane.

Badanie wykazało, że niemal co czwarta osoba przyjeżdżająca do Torunia z obcego kraju nocowała u znajomych lub rodziny. Rok wcześniej sytuacja prezentowała się inaczej – wówczas na taki nocleg decydowało się

prawie 40% turystów zagranicznych. Podobnie było wśród nocujących turystów krajowych – 25% z nich zatrzymało się u bliskich (w 2017 roku było podobnie – 23,8% nocujących).

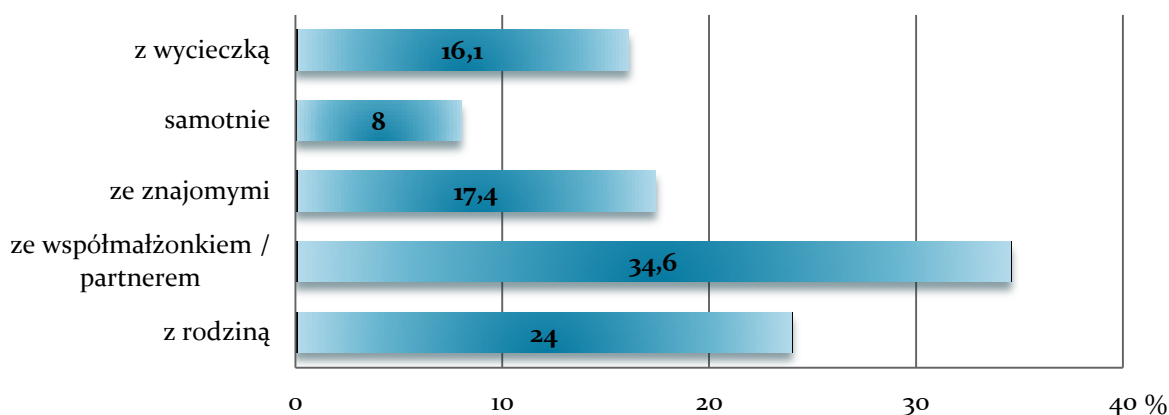
Pierwszą najczęściej wybieraną formą noclegu były hotele. Częściej decydowali się na nie goście zagraniczni (57,5% - wyraźny wzrost), niż krajowi (32,9% – tu niewielki spadek w porównaniu do roku 2017). Podczas podejmowania decyzji w kwestii wyboru miejsca noclegu turyści częściej biorą pod uwagę dostępne w mieście apartamenty. Powodem takiej zmiany jest zapewne szybko rozrastająca się w Toruniu oferta obiektów do wynajmu krótkoterminowego. Pod kategorią „inne” kryją się wszelkie miejsca noclegowe nie wchodzące w skład ani sklasyfikowanych obiektów, ani innych obiektów hotelarskich.

Wykres 26: Wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych w latach 2017-2018



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2017-2018

Wykres 27: Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów nocujących w Toruniu w 2018 roku (w procentach)



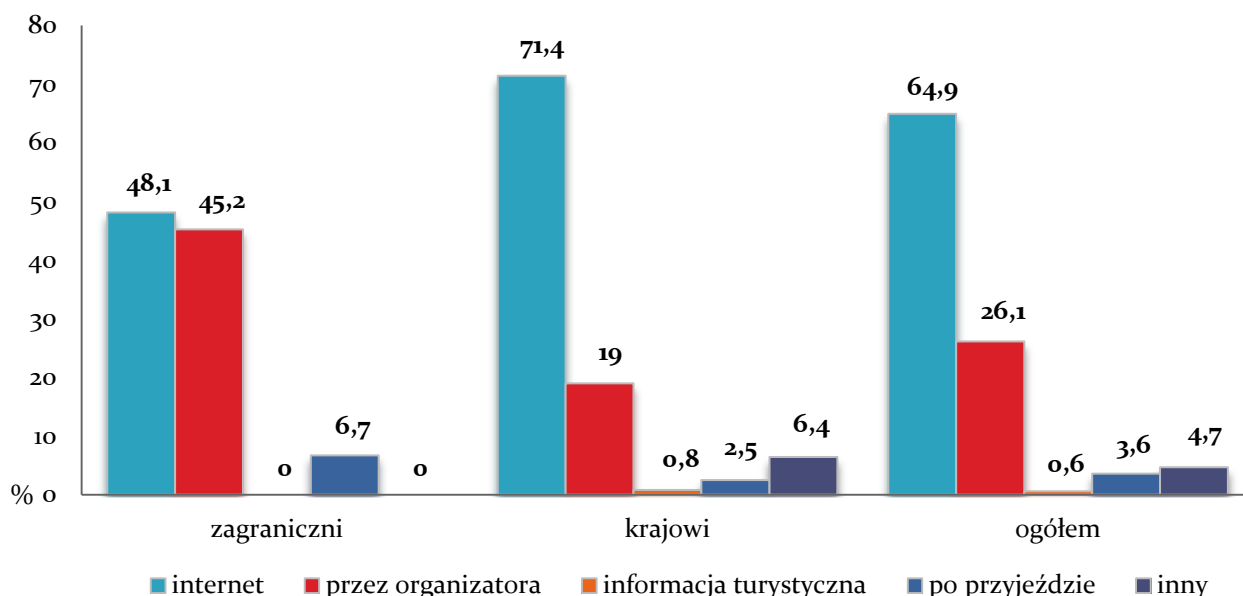
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2018

Turyści wybierający nocleg w Toruniu najczęściej podróżują ze swoimi bliskimi – odsetek takich osób stanowi ponad połowę wszystkich przyjezdnych (58,6%; rok wcześniej było podobnie). Rzadziej goście decydują się na podróż z wycieczką, ze znajomymi lub samotnie.

Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu

Na pytanie: *W jaki sposób znalazł/a Pani/Pan nocleg w Toruniu?*, odpowiadali wyłącznie respondenci decydujący się na co najmniej jeden nocleg w mieście. Z tego pytania byli zwolnieni turyści, którzy we wcześniejszym pytaniu o sposób zakwaterowania wskazali rodzinę lub znajomych. Grupa osób nocujących w ten sposób nie oceniała również standardu noclegu, ceny w stosunku do standardu czy dostępności informacji o tym noclegu. W 2018 roku 64,9% wszystkich respondentów na pytanie o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 61%).

Wykres 28: Sposób znalezienia noclegu w 2018 roku (w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2018

b) Baza noclegowa w opinii respondentów

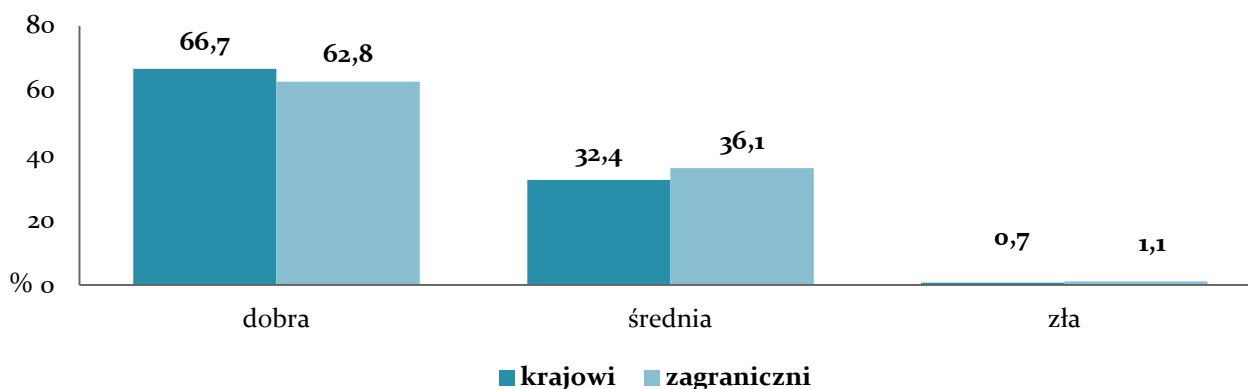
Nocujący w Toruniu proszeni byli o ocenę toruńskiej bazy noclegowej w skali trójstopniowej pod następującymi względami:

- dostępności informacji o noclegach – czy informacja o obiektach była zrozumiała i wystarczająco obszerna w miejscu jej poszukiwania, dostępna zarówno w miejscu zamieszkania turysty jak i w Toruniu?;
- różnorodności bazy noclegowej – czy turysta wybierając obiekt noclegowy ma szeroki wachlarz możliwości w zależności od standardu, lokalizacji, ceny?;
- standardu – czy miejsce spełniało w subiektywnym odczuciu potrzeby turysty?;

- ceny w stosunku do standardu – czy cena była adekwatna do standardu obiektu, czy usługa noclegu była warta swojej ceny?

Dostępność informacji o noclegach przez respondentów była oceniana w skali trójstopniowej jako dobra, przeciętna lub zła i uzyskała wynik 2,68/3 (w 2017 roku została oceniona na 2,65). Wśród odpowiedzi zdecydowanie dominują opinie pozytywne.

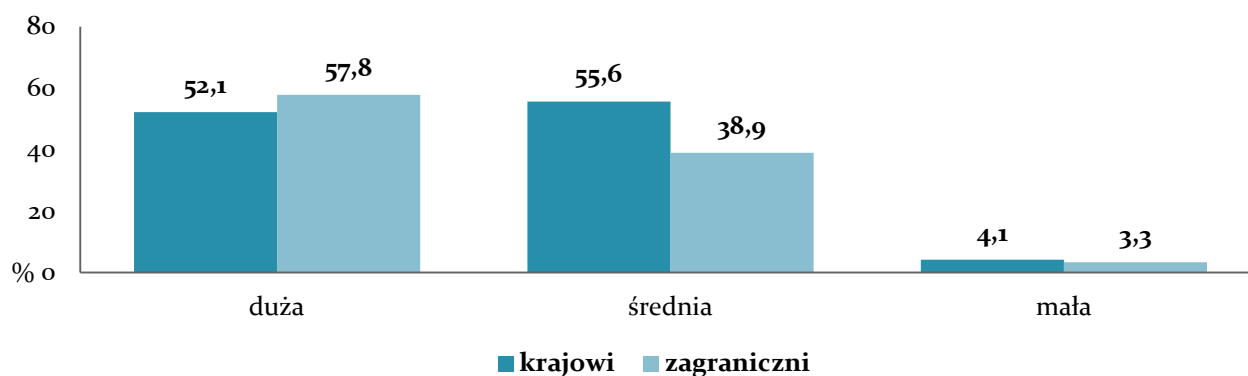
Wykres 29: *Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji?*(w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2018

Różnorodność oferty noclegowej poddana była trójstopniowej ocenie (duża, przeciętna, mała). Średnia ocena w 2018 roku wyniosła 2,52/3 (w 2017 roku oceniona została na 2,48). Zróżnicowanie obiektów noclegowych dostępnych w mieście było mniej zadowolające dla turystów polskich niż obcokrajowców.

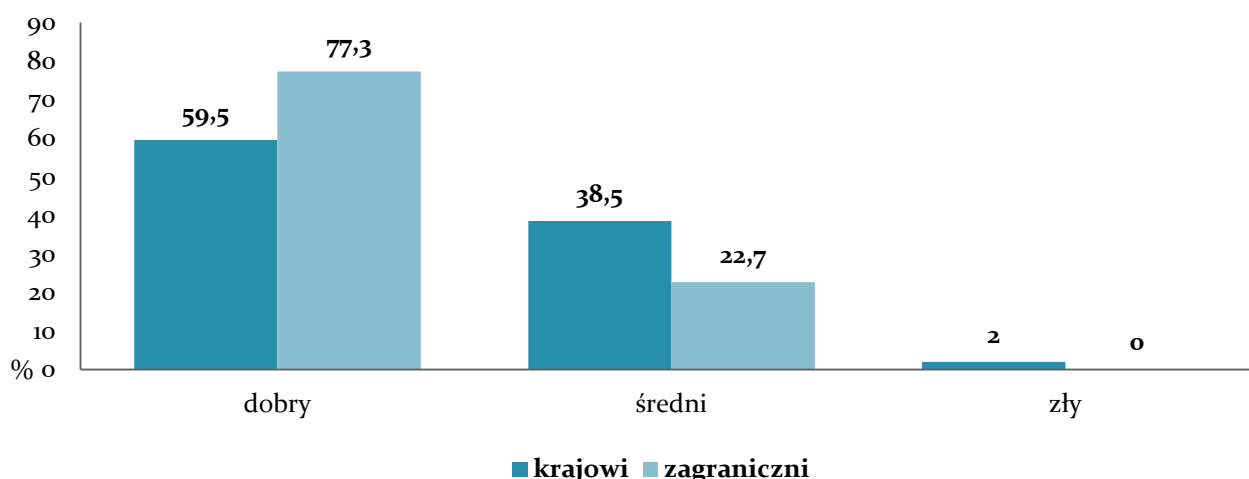
Wykres 30: *Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności?*(w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2018

Standard bazy noclegowej w Toruniu według subiektywnych odczuć respondentów był oceniany w skali trójstopniowej (dobry, przeciętny, zły). Średnia ocena standardu w opinii turystów decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych w Toruniu wyniosła 2,63/3 (przed rokiem było 2,6/3). Ocenę „dobry” częściej nadawali przyjezdni spoza kraju niż turyści krajowi. Z kolei obcokrajowcy rzadziej niż Polacy oceniali standard jako „średni” (rok wcześniej sytuacja była odwrotna).

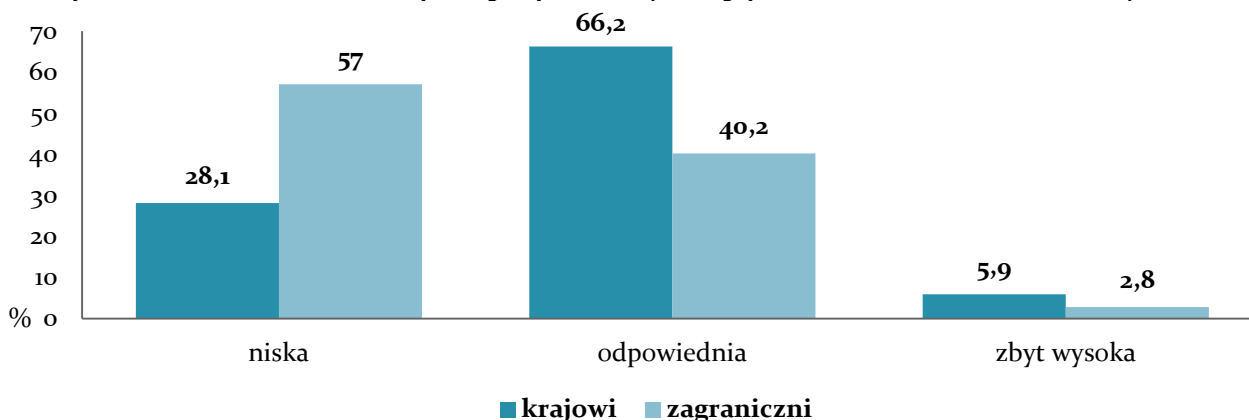
Wykres 31: Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową pod względem standardu?(w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2018

Cena w stosunku do standardu opiniowana była przez respondentów za pomocą trójstopniowej skali i mogła być niska, odpowiednia lub zbyt wysoka. 3 punkty przypadają za cenę uznaną za niską, 2 punkty za cenę odpowiednią, zaś 1 za zbyt wysoką w opinii turystów. Średnia ocena w opinii gości decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych miasta wyniosła 2,31/3 (w 2017 roku: 2,11), tym samym cenę w stosunku do standardu turyści uznali za lepszą od swoich oczekiwań.

Wykres 32: Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową w Toruniu pod względem stosunku do cena/standard?(w procentach)

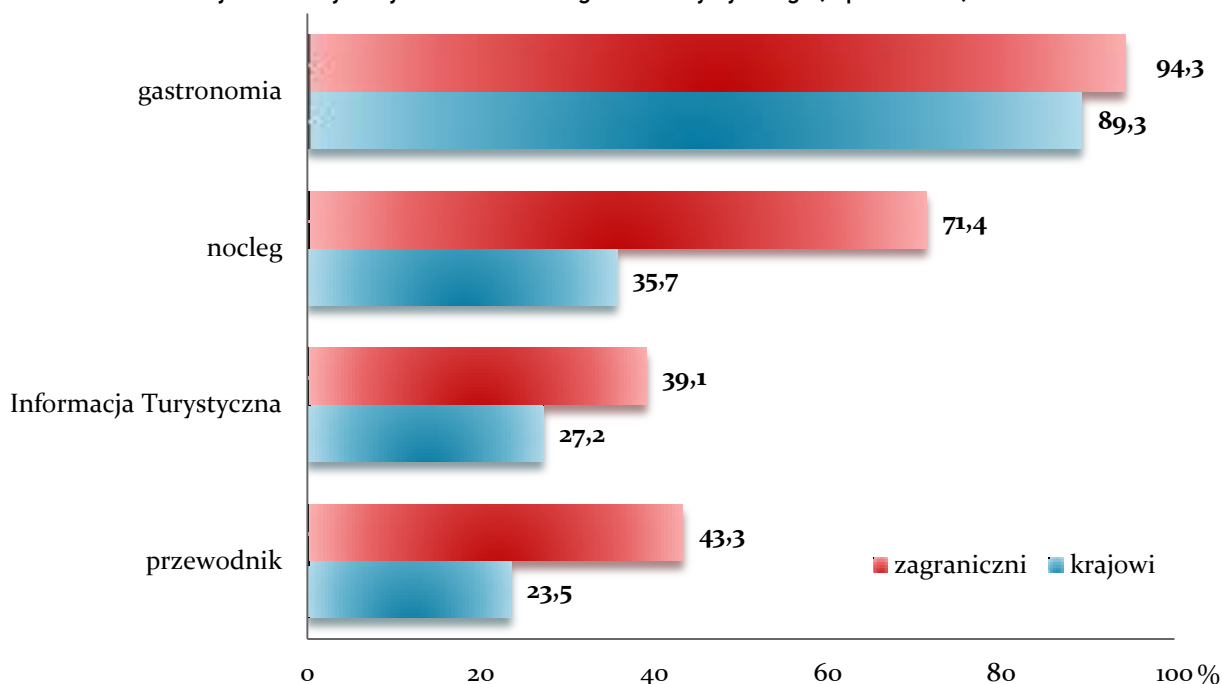


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2018

c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów

Ogół usług oferowanych przyjeżdżającym turystom podzielono na cztery główne formy obsługi: usługi przewodnickie, Informację Turystyczną, gastronomię i noclegi. Respondenci proszeni byli o wskazanie w ankiecie tych form obsługi turystów, z których skorzystali bądź mają zamiar skorzystać. Niezależnie czy respondenci już skorzystali z danej usługi, czy jedynie wyrazili taką chęć, odpowiedź była uwzględniana w dalszej analizie.

Wykres 33: Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego (w procentach)

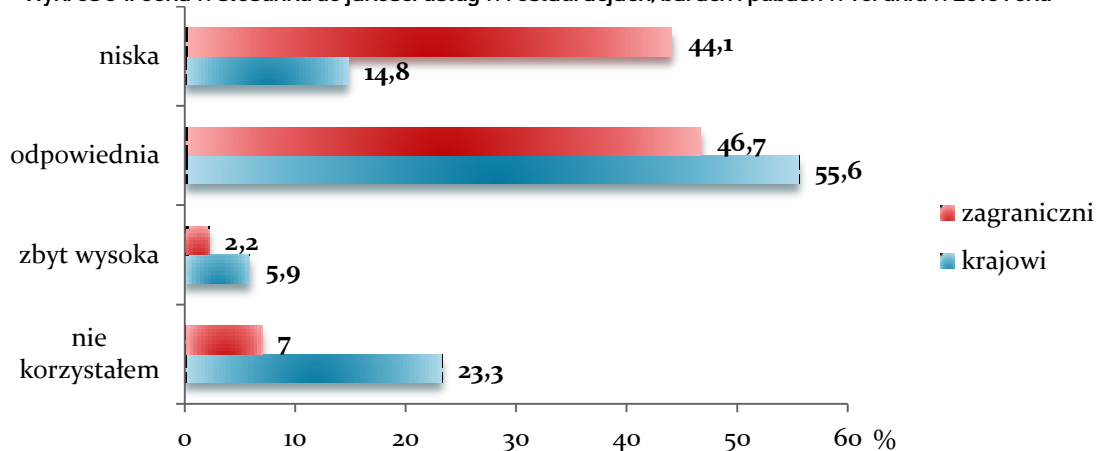


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2018

Obcokrajowcy (39,1%) częściej niż odwiedzający Toruń obywatele Polski (27,2%) korzystają z usług Informacji Turystycznej (podobnie było w roku 2017). Także lokale gastronomiczne wyraźnie chętniej odwiedzają cudzoziemcy aniżeli Polacy (rok wcześniej było odwrotnie). Podobnie jest w przypadku usług przewodnickich oraz noclegów.

d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów

Wykres 34: Cena w stosunku do jakości usług w restauracjach, barach i pubach w Toruniu w 2018 roku

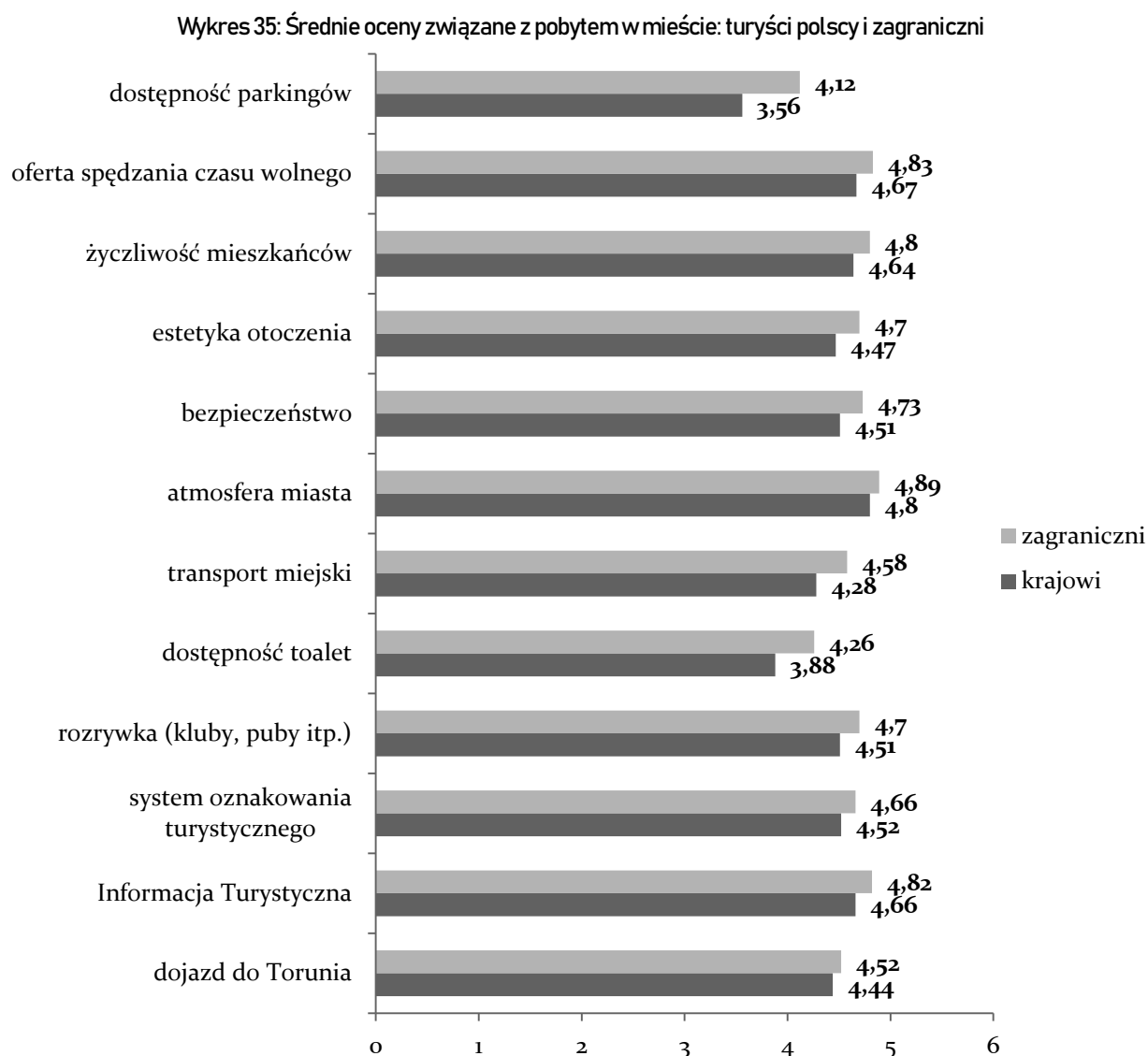


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2018 roku

Z badania ankietowego wynika, że blisko 90% turystów skorzystało bądź zadeklarowało chęć skorzystania z gastronomii podczas pobytu w Toruniu. Respondenci proszeni byli o ocenę gastronomii pod względem ceny w stosunku do standardu. Turyści oceniali toruńskie restauracje w trójstopniowej skali, przy czym najwyższa nota (3) przyznawana była, gdy turysta uznał cenę posiłku za „niską”, średnia (2) za „odpowiednią”, zaś najniższa (1), gdy cena była „za wysoka”, nieadekwatna do jakości.

Przy analizie odpowiedzi widać przede wszystkim dysproporcję wśród osób, które uznały cenę usług gastronomicznych za niską. Turyści zagraniczni w porównaniu do krajowych zdecydowanie częściej wyrażali taką opinię. Zapewne ma to związek z różnymi możliwościami finansowymi w przypadku obu tych grup.

e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2018

Każdy turysta biorący udział w badaniu proszony był o ocenę wybranych elementów wizerunku miasta. Goście oceniali dojazd do Torunia, Informację Turystyczną, system oznakowania turystycznego, rozrywkę (kluby, puby itp.), dostępność toalet, transport miejski, atmosferę miasta, bezpieczeństwo, estetykę otoczenia, życzliwość mieszkańców, ofertę spędzenia czasu wolnego i dostępność parkingów w skali pięciostopniowej (b. dobrze, dobrze, przeciętnie, źle, b. źle).

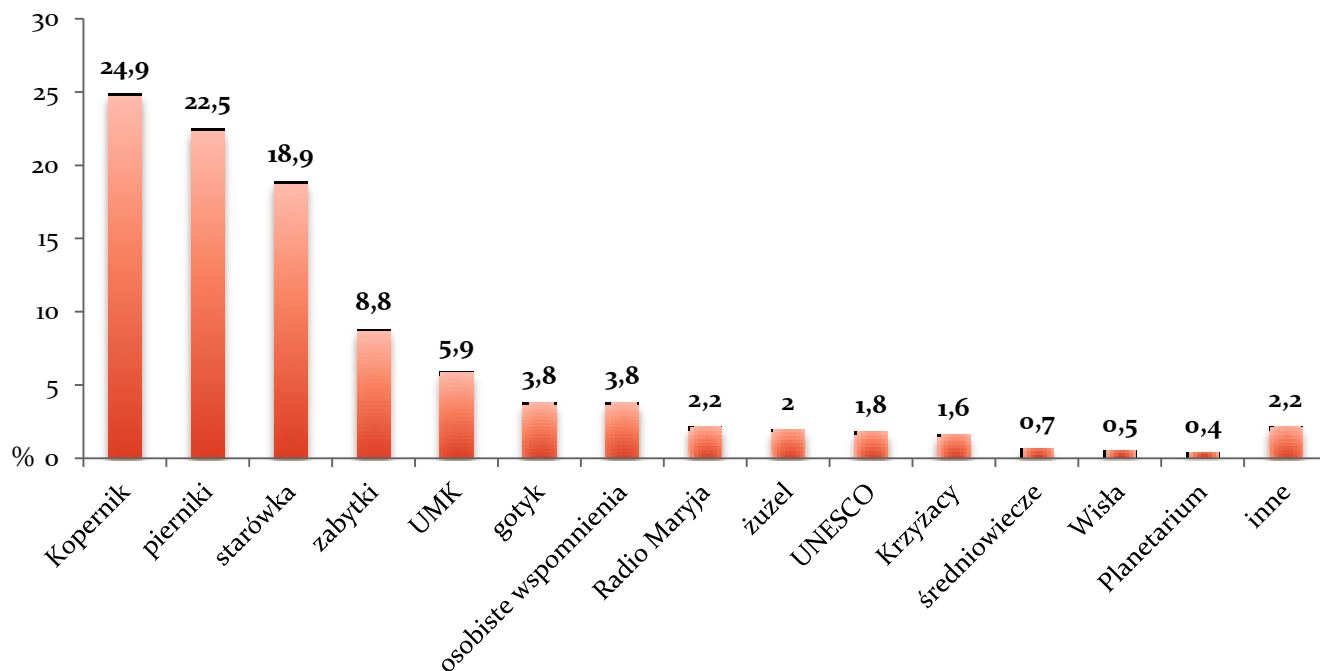
Najwyżej ocenianym elementem wizerunku miasta w 2018 roku była atmosfera (podobnie jak przed rokiem), która uzyskała średnią notę 4,81 (w 2017 roku – 4,77). Większość pozostałych kategorii (poza dostępnością toalet i miejsc parkingowych) oceniona została nieznacznie gorzej, Warto przy tym nadmienić, że noty niemal wszystkich elementów wizerunku miasta są wyższe niż przed rokiem. Pod tym względem gorzej aniżeli w sezonie 2017 została oceniona jedynie estetyka otoczenia i to wyłącznie w kręgu turystów krajowych.

f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto

W kwestionariuszu wywiadu turystom zostało zadane pytanie: *Z czym kojarzy się Pani/Panu Toruń?* Respondenci mogli wytypować wiele skojarzeń, 3 pierwsze brane były do dalszej analizy.

Toruń to miejscowość, która posiada mocną, rozpoznawalną markę i jednoznacznie wzbudza wśród przyjezdnych pozytywne, konkretne skojarzenia. 95,6% respondentów potrafiło wskazać i nazwać symbole związane z Toruniem (w 2017 r. odsetek ten wyniósł 97,6%). Najczęściej Toruń kojarzy się turystom z Kopernikiem (pojawił się on w co czwartej odpowiedzi). Podobną popularnością cieszyły się pierniki (22,5% wskazań). Często wspomniano również toruńską starówkę (18,9%) oraz znajdujące się tam zabytki (8,8%).

Wykres 36: Skojarzenia respondentów z Toruniem w 2018 roku (w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2018

g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu

Respondenci zgodnie z kwestionariuszem udzielali odpowiedzi na pytanie: *Co według Pani/Pana można poprawić w Toruniu, żeby turysta był bardziej zadowolony? Czy czegoś brakuje? Czy było coś, co szczególnie się Pani/Panu nie podobało?* Analizując odpowiedzi na to pytanie można zauważyć trudności i problemy, na które turyści natykają się podczas pobytu w Toruniu, a których mieszkańcy miasta nie są w stanie dostrzec. Pytanie ma formę otwartą, więc respondenci sami wskazywali napotkane przez siebie problemy. Turyści mogli udzielić nieskończenie wiele odpowiedzi na ten temat. Trzy pierwsze wskazania uznano za najważniejsze i poddano dalszej analizie. Ankieterzy notowali reakcje gości dokładnie w kolejności pojawiania się odpowiedzi. Dzięki temu można stwierdzić, które problemy otrzymały najwięcej wskazań, a które jako pierwsze przychodziły na myśl respondentom.

W 2018 roku zmniejszyła się liczba osób mających uwagi związane z funkcjonowaniem miasta. Jedynie 29% respondentów wskazała napotkane trudności i rzeczy, które ich zdaniem należy w Toruniu poprawić (w 2017 roku odsetek turystów mających takie uwagi wynosił prawie 33%).

Wykres 37 i 38: Powody szczególnego niezadowolenia wśród turystów polskich i zagranicznych w 2018 roku (w procentach)



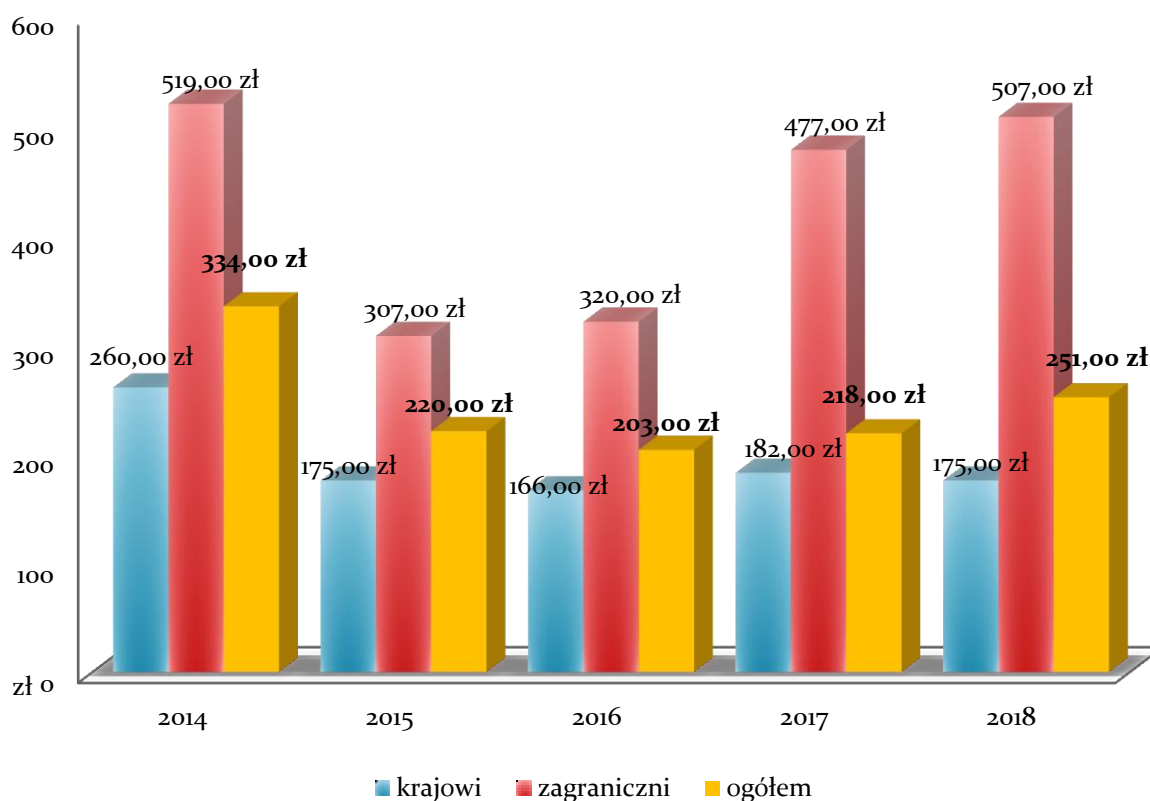
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu - rok 2018

h) Szacunkowe wydatki turystów

Kolejne pytanie zadane respondentom brzmiało: *Ile szacunkowo wydał/a Pani/Pan pieniędzy w czasie pobytu w Toruniu?* W tej części ankiety turysta miał za zadanie podać kwotę, którą zdecydował się przeznaczyć na cały pobyt w Toruniu. Goście zagraniczni czasem podawali kwoty w euro bądź funtach, które następnie były przeliczane według średniego kursu walut. W sytuacji, gdy respondenci dopiero co przyjechali do Torunia i tym samym nie zdążyli wydać jeszcze żadnych pieniędzy pytani byli o kwotę, jaką zamierzają przeznaczyć na cały pobyt.

W roku 2018 turysta zagraniczny wydał więcej pieniędzy na pobyt w Toruniu niż turysta polski. Sytuacja jest więc podobna, jak w poprzednich latach, z tym wyjątkiem, że w ostatnim roku ujawniła się tu jeszcze większa dysproporcja. Obcokrajowiec odwiedzający miasto przeznaczył średnio 507 zł, czyli o ponad 330 zł więcej niż gość krajowy – takiej różnicy od początku prowadzenia badań ruchu turystycznego jeszcze nie notowano.

Wykres 39: Średnie deklarowane wydatki turystów w czasie całego pobytu w Toruniu w latach 2014–2018 podane w PLN



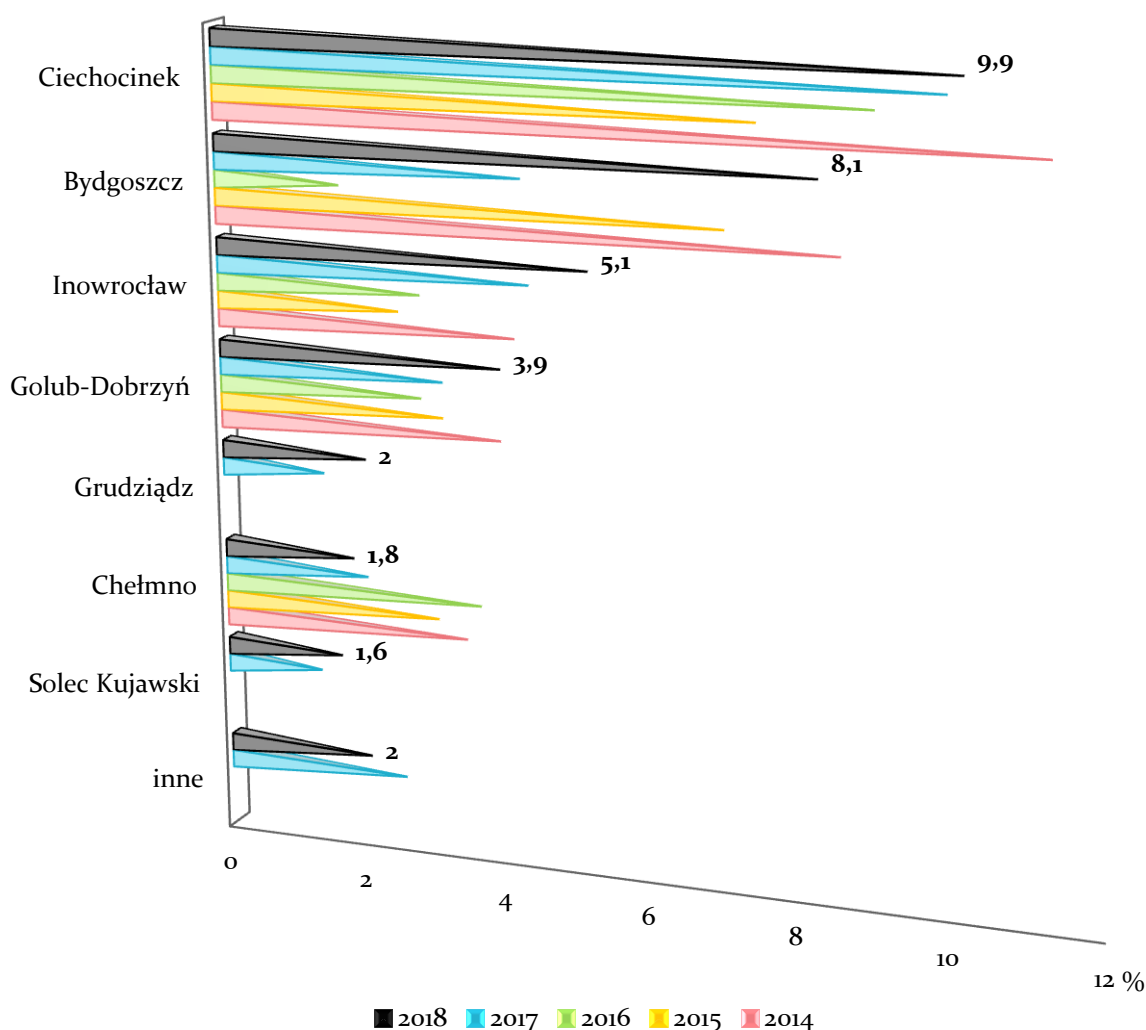
Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2014–2018

i) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu

Turystom zostało zadane pytanie: *Czy zwiedzał/a Pani/Pan okolice Torunia? Jeśli tak to jakie?* Miało ono charakter pół-zamknięty, czyli część nazw miejscowości (Bydgoszcz, Ciechocinek, Chełmno, Grudziądz, Golub-Dobrzyń, Inowrocław, Solec Kujawski) było wymienione w ankiecie i rola turysty ograniczała się do wskazania tych odwiedzanych przez niego. O półotwartym charakterze pytania świadczył fakt, że w kwestionariuszu było

przygotowane miejsce na dopisanie innych nazw miejscowości. W tym wypadku respondenci musieli wykazać się większą znajomością regionu, aby wskazać np. Brodnicę czy mniejsze miejscowości. 23,6% respondentów było zainteresowanych odwiedzeniem okolicy Torunia (w 2017 roku było to 21,7%). W trakcie przeprowadzania wywiadu badani byli albo przed odwiedzeniem atrakcji w okolicy, albo po. Jeśli respondenci jeszcze nie zwiedzali innych miejscowości, a jedynie tak zadeklarowali, to ankieter domyślnie zaznaczał odpowiedź w kwestionariuszu na „tak”.

Wykres 40: Okoliczne miejscowości najczęściej odwiedzane przez turystów w latach 2014-2018 (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu - lata 2014-2018

Co roku badanie wykazuje, że odwiedzający Toruń turyści zapytani o to, którą z okolicznych miejscowości odwiedziliby najchętniej najczęściej wskazują Ciechocinek. Zwiedzenie bądź chęć wybrania się do Ciechocinka zadeklarowała co dziesiąta pytana osoba. Dużą liczbę respondentów stanowią kuracjusze z Ciechocinka bądź Inowrocławia, którzy w trakcie turnusu w uzdrowisku odwiedzają Toruń. Oprócz kurortów uzdrowiskowych miejscowością odwiedzaną przez turystów dosyć często jest Bydgoszcz (w 2018 roku odwiedziło ją 8,1% wszystkich

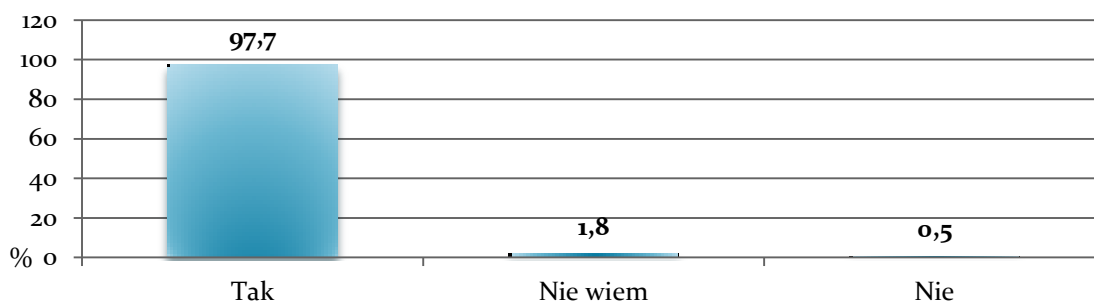
respondentów; wcześniej – 4,2%). Pozostałe miasta, jak: Golub-Dobrzyń, Chełmno, Grudziądz, Solec Kujawski czy Brodnica odwiedzane były rzadko.

j) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów

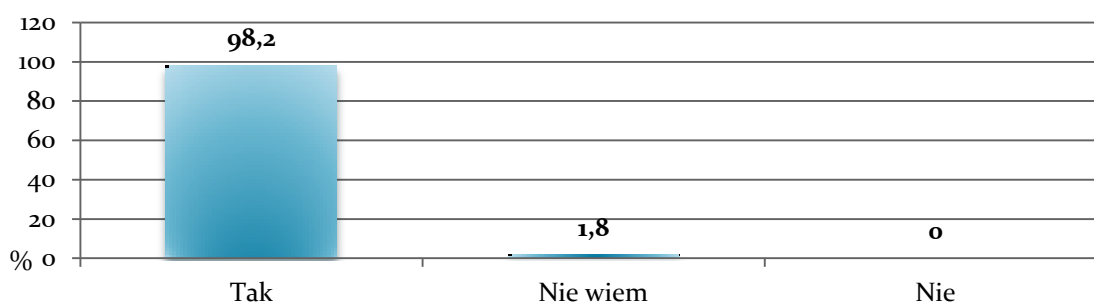
W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?* Zadowolony z pobytu w Toruniu turysta nie zachowa pozytywnych wspomnień tylko dla siebie, ale wrażeniami podzielił się także ze znajomymi i rodziną. Zachęci tym samym do przyjazdu do Torunia kolejne osoby. Wyniki badania pod tym względem są dla Torunia bardzo pozytywne: wśród turystów polskich 97,7% poleci wizytę w naszym mieście swoim znajomym (w 2017 roku było to 98,4%), zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym Torunia, jako miejsca wartego zobaczenia, zadeklarowało 98,2% respondentów (w 2017 roku: 99%).

Wykres 41 oraz 42: Struktura odpowiedzi na pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?*(w%)

Turyści krajowi



Turyści zagraniczni

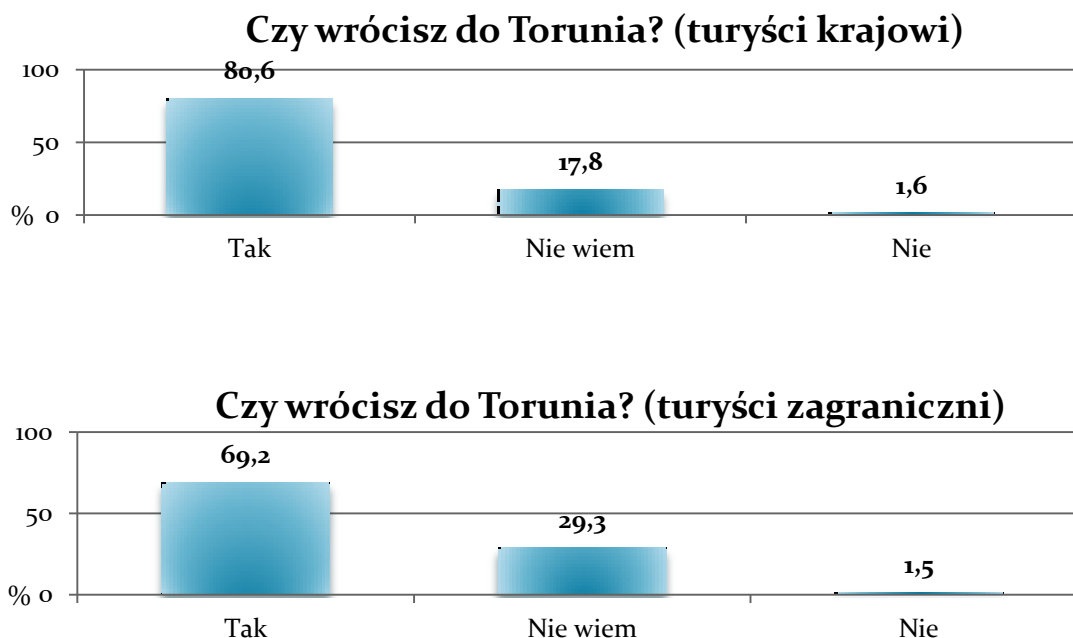


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2018 roku

Turyści odpowiedzieli również na pytanie: *Czy zamierza Pani/Pan jeszcze odwiedzić Toruń?* Ośmiu na dziesięciu respondentów z Polski zamierza ponownie przyjechać do Torunia, a 17,8% osób nie ma w tej kwestii zdania.

Obcokrajowcy rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzenia miasta – zdecydowanych na taki ruch było 69,2%, z kolei 29,3% nie potrafiło w tym przypadku dać jednoznacznej odpowiedzi.

Wykres 43 i 44: Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia (w procentach)



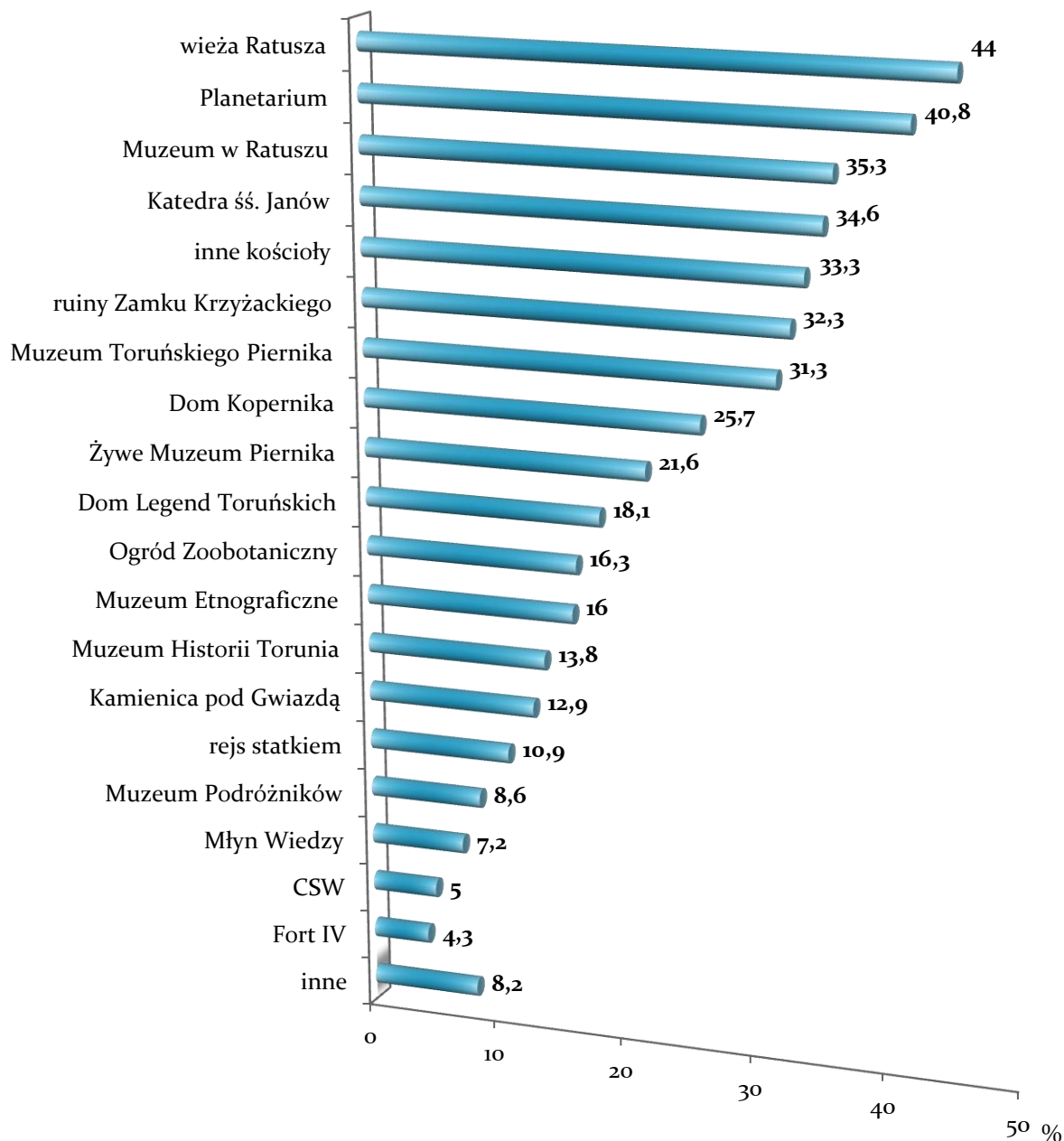
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2018 roku

k) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia

Przedostatnie pytanie jest najtrudniejsze w kwestionariuszu, gdyż, ze względu na swoją złożoną formę, wymaga większego skupienia. Turysta proszony jest o wskazanie: atrakcji, z których skorzystał lub zamierza skorzystać; zabytków, które już zwiedził, zobaczył bądź dopiero ma taki zamiar; miejsc, w które się skierował bądź planuje taki ruch podczas wizyty w Toruniu. Przyjezdny udzielając odpowiedzi wskazuje atrakcje z długiej listy zasugerowanej przez badaczy. Może również dopisać te obiekty, do których się wybrał lub wybierze, a które nie znalazły się wśród wymienionych. Tym samym respondent może wskazać wiele zwiedzanych obiektów. Pytanie to ma częściowo formę deklaratywną, gdyż turyści udzielali odpowiedzi w trakcie zwiedzania, kiedy nie zdążyli jeszcze zobaczyć wszystkich atrakcji. W związku z tym goście zaznaczali zarówno te obiekty, które faktycznie odwiedzili jak i te, do których planowali się udać. Przez powyższy problem trudno ustalić, czy respondent zdążył zobaczyć zadeklarowane w ankiecie atrakcje i zabytki. Tym można tłumaczyć fakt, że dane dotyczące wskazanych przez turystów obiektów nie są równoznaczne z danymi odnoszącymi się do liczby sprzedanych biletów w kasach poszczególnych atrakcji. Przy udzielaniu odpowiedzi na to pytanie respondenci mieli możliwość wskazania kilku obiektów jednocześnie, dlatego też podane procenty w wykresie nie sumują się do stu. Pierwsza część pytania dotyczyła obiektów z reguły biletowanych, do których turyści decydowali się wejść do środka. Goście proszeni byli także o wskazanie atrakcji z wolnym dostępem (takich jak np. bulwar nadwiślański, Krzywa Wieża, Fontanna

Cosmopolis czy punkt widokowy na Kępie Bazarowej.), które zwiedzili bądź które planowali zwiedzić z zewnątrz wybierając je z listy podanej przez badaczy. Turyści mogli wskazać wiele odpowiedzi.

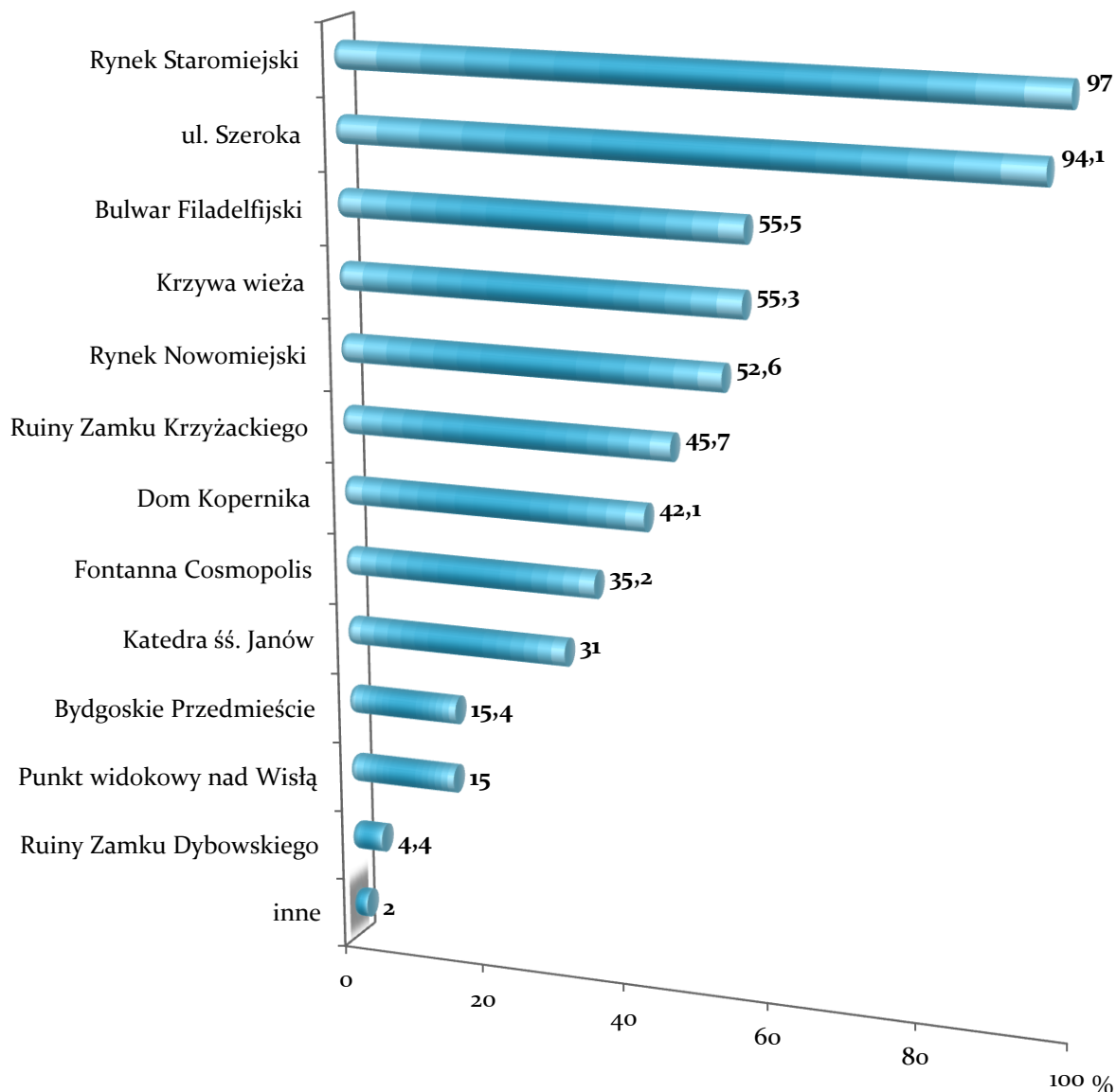
Wykres 45: Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki wewnątrz w Toruniu w 2018 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2018

W rankingu obiektów biletowanych pierwsze miejsce, podobnie jak w poprzednich latach, zajęła wieża Ratusza Staromiejskiego, którą odwiedziło 44% turystów (w 2017 roku odsetek ten był większy – 48,3%). Drugie miejsce utrzymało Planetarium z wynikiem 40,8% (w 2017 roku – 42,7%). Na trzecim miejscu znalazł się Oddział Muzeum Okręgowego – Ratusz Staromiejski (35,3,5%; wcześniej: 29%), który wyprzedził znajdującą się na tej pozycji przed rokiem toruńską Katedrę śś. Janów.

Wykres 46: Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „z zewnątrz” w Toruniu w 2018 roku



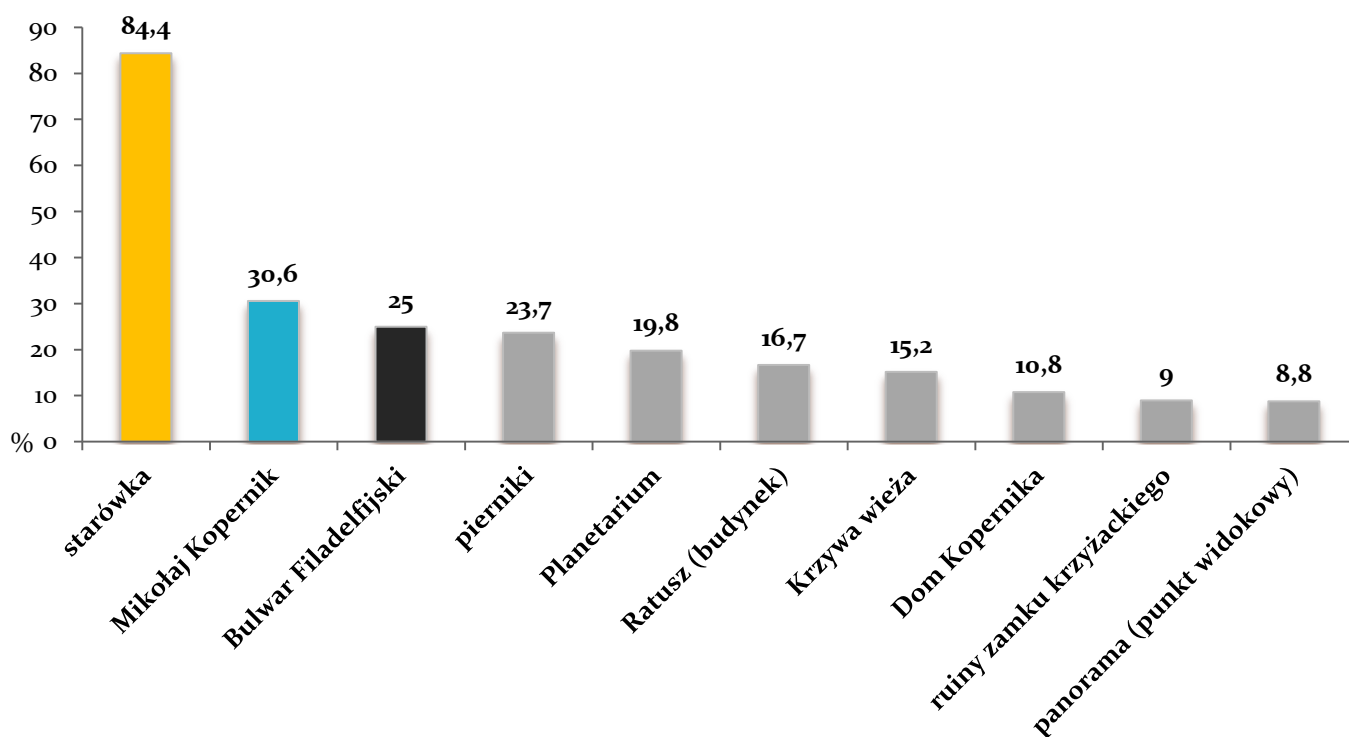
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2018

Najwięcej wskazań wśród obiektów zwiedzanych z zewnątrz otrzymał Rynek Staromiejski: 97% (w 2017 roku – 95,6% i miejsce 1.). Kolejna na liście jest ul. Szeroka z wynikiem 94,1% (poprzednio: 95,6% i 1. miejsce ex aequo). Bardzo popularne są też: Bulwar Filadelfijski – 55,5% (w 2017 r. – 54,8% i 4. miejsce) oraz Krzywa Wieża – 55,3% (w 2017 r. – 66,2% i 3. miejsce).

Ostatnie pytanie jakie zostało zadane respondentom miało na celu wymienienie przez nich 3 najlepszych toruńskich atrakcji. Podobnie jak to miało miejsce na wcześniejszych wykresach, wyniki nie sumują się do 100 procent, gdyż ankietowany mógł wybrać jednocześnie 3 obiekty. Analizując odpowiedzi wyraźnie widać, że najlepszą – zdaniem turystów – atrakcją Torunia jest niezmiennie starówka. Kolejne dwie pozycje zajmują Mikołaj Kopernik oraz Bulwar Filadelfijski.

Wykres 47: Procentowy rozkład odpowiedzi na pytanie o najlepszą atrakcję Torunia w 2018 roku

10 NAJLEPSZYCH ATRAKCJI W TORUNIU W 2018 ROKU



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2018

I) Podsumowanie

- Przyjazdowy ruch turystyczny w roku 2018 utrzymał się w Toruniu na bardzo wysokim poziomie – był porównywalny z tym z lat 2016–2017.
- Ostatnimi czasy obserwuje się wydłużenie wysokiego sezonu turystycznego w mieście, co potwierdzają dane przekazywane przez biura turystyczne, dotyczące liczby oprowadzanych wycieczek w poszczególnych miesiącach, a także dane GUS-u nt. liczby nocujących w mieście turystów (patrz: wykres nr 2). Przedział czasowy od przetomu marca i kwietnia do końca listopada odznacza się napływem do Torunia większej liczby turystów. Co istotne – w tym okresie można odnotować kilkadziesiąt weekendów z bardzo wysokim obłożeniem w obiektach noclegowych.
- Dodatkowo – poza wysokim sezonem turystycznym obserwuje się kilka weekendów z wysokim obłożeniem w hotelach i innych obiektach noclegowych, przypadających w okolice Sylwestra, Ferii Zimowych lub większych wydarzeń (np. Copernicus Cup czy Grand Prix na żużlu).
- Obserwowany w roku 2018 spadek sprzedaży biletów wstępu do atrakcji turystycznych należy tłumaczyć ograniczoną dostępnością dla zwiedzających Domu Mikołaja Kopernika, w którym przez niemal połowę ub. roku trwały prace renowacyjne. Gdyby nie ten fakt liczba sprzedanych biletów

do wszystkich toruńskich atrakcji turystycznych mogłaby być (wg szacunków) wyższa nawet o ok. 50 000 – przekroczyłaby tym samym wynik osiągnięty w roku 2017.

- Istotną kwestią w prowadzonym badaniu są rozbieżności pomiędzy danymi przekazywanymi przez GUS, dotyczącymi ogólnej liczby osób nocujących w Toruniu w roku 2018, a wartościami, które reprezentują dane pozyskiwane przez Ośrodek Informacji Turystycznej. Według Głównego Urzędu Statystycznego obłożenie w obiektach noclegowych w ub. roku utrzymało się na tym samym poziomie (ok. 40%) jak w roku 2017. Według kwerendy przeprowadzonej przez Ośrodek Informacji Turystycznej w tym czasie w Toruniu przybyło kilkaset miejsc noclegowych – głównie w apartamentach. Utrzymanie obłożenia na podobnym poziomie przy powiększającej się w mieście bazie noclegowej musiało oznaczać, iż osób nocujących w Toruniu było w roku 2018 więcej niż w 2017 (por. dane GUS ze s. 7).
- W dalszym ciągu w Toruniu bardzo intensywnie powiększa się baza apartamentów, czyli mieszkań udostępnianych do wynajmu krótkoterminowego. Obecnie funkcjonuje w mieście ok. 250 obiektów tego typu (w latach 2017-2018 nastąpił wzrost o ok. 100 apartamentów, czyli ok. 60%), zlokalizowanych głównie na obszarze Starego Miasta oraz Bydgoskiego Przedmieścia. W związku z brakiem obowiązku zgłaszania się do ewidencji tego typu obiektów pojawia się problem szarej strefy. Ta odbija się z kolei na wpływach finansowych do budżetu miasta w postaci ograniczenia poboru opłaty klimatycznej oraz należnych podatków.
- Toruń jest bardzo dobrze ocenianym miastem turystycznym – wskazują na to deklaracje turystów dotyczące chęci jego powtórnego odwiedzenia oraz polecenia ośrodka swojej rodzinie lub znajomym. W opinii turystów coraz lepiej prezentują się także poszczególne elementy wizerunku miasta. Z roku na rok niemal wszystkie z nich oceniane są wyżej, co potwierdza skuteczność prowadzonych w tym kierunku zabiegów. Niestety jednak wciąż niewystarczająco dobrze prezentuje się dla turystów kwestia dostępności miejsc postojowych dla samochodów i autokarów w obrębie i sąsiedztwie Starego Miasta. Należy się spodziewać, iż w najbliższym czasie problem ten będzie narastać z powodu planowanych remontów: mostu drogowego, al. Jana Pawła II, ul. Wały gen. W. Sikorskiego oraz Bulwaru Filadelfijskiego. W ich wyniku niektóre przestrzenie postojowe zostaną wyłączone z użytkowania – w tym parking położony pod Mostem im. J. Piłsudskiego oraz ul. Bulwar Filadelfijski. Ten problem może odbić się w szczególności na turystyce autokarowej. Aby temu zapobiec miasto powinno zorganizować dodatkowe parkingi i miejsca postojowe krótkoterminowe w obrębie/sąsiedztwie Starego Miasta.
- Według turystów pewnym problemem pozostaje „przeludnienie” starówki, tzn.: obecne podczas wysokiego sezonu tłumy odwiedzających. Sygnalizowany przez respondentów od kilku lat problem sugeruje kierowanie ruchu turystycznego w inne obszary miasta poprzez ich aktywne promowanie oraz lokalizowanie nowych atrakcji turystycznych poza obszarem ścisłej zabudowy Starego Miasta.

- Warto zwrócić uwagę na deklarowane wydatki turystów i ich opinie nt. ceny usług hotelarskich oraz gastronomicznych. W tym względzie widać oczywiście wyraźny podział na turystów krajowych i zagranicznych. Ci ostatni wydają podczas wizyty w Toruniu prawie trzy razy więcej niż turyści polscy, jednak dla obu grup cena oferty dostępnej w lokalach gastronomicznych i obiektach hotelarskich jest pod względem standardu zadowalająca (patrz: wykres 32 i 34).
 - Główną zaletą Torunia – zdaniem odwiedzających – jest atmosfera miasta. To ona przede wszystkim zachęca gości do przyjazdu. Niezwykle istotne jest więc prowadzenie działań na rzecz jej utrzymania i pielęgnowania w celu poszerzania zainteresowania miastem wśród nowych grup turystów krajowych i zagranicznych.
- 