



DOKUMENT PRZYGOTOWANY
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO „TURYSTYCZNY TORUŃ 2017”

RAPORT KOŃCOWY

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

Opracowanie danych:

Mateusz Ruciński

KONSULTACJE EKSPERCKIE:

dr Andrzej Anszperger

Paulina Łukaszewska

Henryk Miłoszewski

Agnieszka Radkiewicz

Piotr Różański

Krzysztof Semrau

Szymon Wiśniewski

Toruń, marzec 2018

Spis treści

1.	Metodologia i charakterystyka badań.....	3
2.	Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2017 roku	4
3.	Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych.....	10
a)	Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2017 roku	10
	Charakterystyka turystów pod względem demograficznym.....	10
	Charakterystyka turystów pod względem geograficznym	13
	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	20
	Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu	21
	Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu	22
	Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu	23
	Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania	24
	Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu	25
b)	Baza noclegowa w opinii respondentów	26
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	33
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 2017” to trzynasta edycja raportu Ośrodka Informacji Turystycznej z badań nad strukturą i wielkością przyjazdowego ruchu turystycznego do Torunia.

Głównym celem monitoringu jest dostarczenie cennych danych o strukturze strumienia turystów, celem pośrednim jest określenie szacunkowej wielkości ruchu turystycznego. Informacje te mogą być przydatne dla władz Torunia, branży turystycznej oraz potencjalnych inwestorów. Wyniki badań pozwalają kształtować dany produkt turystyczny i określić jego konkurencyjność nie tylko na rynku krajowym, ale również międzynarodowym. Podjęta analiza może wskazać drogi informacji, którymi należy dotrzeć do turystów, bądź wykazać skuteczność zastosowanych już działań promocyjnych. Bez systematycznego monitorowania przyjazdów turystów niewyobrażalne staje się skuteczne realizowanie polityki turystycznej miasta, regionu i kraju.

Badanie ruchu turystycznego jest zajęciem problematycznym i niestandardowym dla każdego analizowanego obszaru. Ze względu na brak wysoce miarodajnych narzędzi badawczych niełatwo jest w tej dziedzinie przedstawiać dokładne dane dotyczące chociażby liczby turystów odwiedzających określony teren. Rolę „twardych” danych pełnią głównie **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 danych – np. **statystyk ze sprzedaży biletów wstępu do atrakcji turystycznych** czy **danych z biur turystycznych dotyczących liczby i wielkości oprowadzonych wycieczek**. Informacje te można wykorzystać przy szacowaniu wielkości i struktury ruchu turystycznego. Natomiast do poznania potrzeb, celów wizyty czy postaw turystów wobec odwiedzanego regionu/miasta konieczne jest przeprowadzenie **badań szczegółowych metodą ankietową**. Niezwykle trudno byłoby objąć takim rodzajem badania obszar wielkości całego kraju. Z tego względu potrzebne jest prowadzenie badań na mniejszym terenie (jak np. gmina miejska), które pozwalają pozyskać konkretne informacje na temat osób przyjezdnych i ich potrzeb. Skuteczne wykorzystanie tych 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 prowadzonym badaniu ruchu turystycznego **pod pojęciem turysty rozumie się osobę, która przyjechała do Torunia okazjnie, a jej podróż odbywa się do miejsca innego niż miejsce stałego zamieszkania, oraz której pobyt nie przekraczał 90 dni**. W analizie nie brały udziału osoby przyjeżdżające do pracy w Toruniu, bądź toruńscy studenci dzienni oraz osoby, 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 ankietę zbierali wywiady również wieczorem, podczas odbywających się imprez kulturalno-rozrywkowych. Dobór próby następował na podstawie instrukcji opracowanej dla

ankieterów. W roku 2017 w badaniu po raz pierwszy wykorzystano elektroniczne kwestionariusze wywiadu dostępne dla urządzeń mobilnych.

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 ilość turystów zagranicznych. Z kolei październik jest miesiącem, który kończy sezon turystyczny 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 1.500 osób pozwoliło uzyskać wyniki wysoce prawdopodobne, wiarygodnie opisujące strukturę strumienia ruchu turystycznego w Toruniu. W 2017 roku w wyniku weryfikacji merytorycznej do dalszej obróbki zostało dopuszczonych 1631 wywiadów kwestionariuszowych.

„Monitoring ruchu turystycznego 2017” jest trzynastą edycją rozpoczętego w 2005 roku badania. Główne założenia i metodologia pozostały takie same, jak w poprzednich latach, dzięki czemu możliwe jest zestawianie i porównywanie wyników, zauważanie zmian i wskazywanie trendów. Analizy danych pozyskanych w roku 2017 dokonano za pomocą aplikacji WebTur oraz programu MS Excel.

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 osobami przyjezdnymi według formularza elektronicznego;
- metodę szacunków statystycznych;
- wywiad z pracownikami branży turystycznej;
- wiedzę i doświadczenie eksperckie.

2. Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2017 roku

Analizując dane związane z ruchem turystycznym należy pamiętać, iż określenie dokładnego grona osób przyjeżdżających w danym roku do miasta jest niełatwe i ma charakter szacunkowy. Dzięki kilku metodom

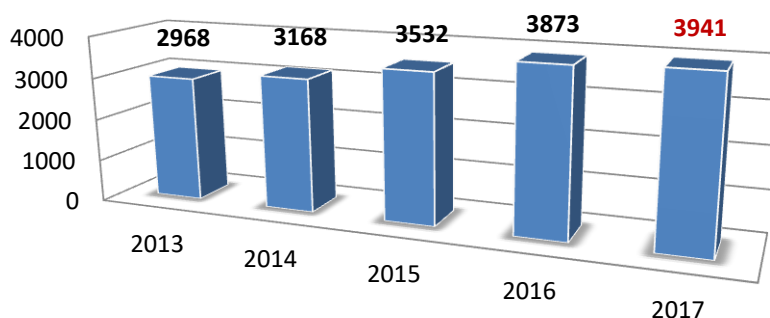
badawczym możliwe jest jednak ustalenie liczby przyjezdnych o wysokiej wiarygodności. Prowadzenie oceny wielkości ruchu turystycznego trwa już od pierwszej edycji badania (Raport 2005).

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 wypełnionych przez turystów ankiet. 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 spływają informacje ze wszystkich ewidencjonowanych obiektów noclegowych w Toruniu. Choć obarczone są one pewnym marginesem błędu, to stanowią bardzo ważne źródło danych do szacowania liczby osób korzystających z noclegów. Dane te obejmują również średnie obłożenie w obiektach noclegowych. Według GUS-u w 2017 roku (stan na lipiec) istniało w Toruniu 49 obiektów noclegowych, całorocznych. Z kolei liczba miejsc noclegowych wynosić miała 3941 miejsc (w 2016 roku 3873 miejsc).

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

Liczba miejsc noclegowych w Toruniu 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 Toruń dysponował pod koniec 2017 roku łącznie liczbą **5302 miejsc całorocznych**. Znajdowały się one w sumie w **202 obiektach**. Wartość ta z roku na rok rośnie. Jest to wynik **nowych inwestycji prowadzonych na obszarze toruńskiej starówki**, które mają na celu **powiększenie przestrzeni noclegowej miasta**. Zdecydowanie najdynamiczniej rozwija się pod tym względem **baza apartamentów, czyli obiektów do wynajmu krótkoterminowego**, ale również i innych. Eksperci 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 dysponuje OIT. **Patrząc więc na otrzymywane niżej wyniki, bazując na danych przekazanych przez Główny**

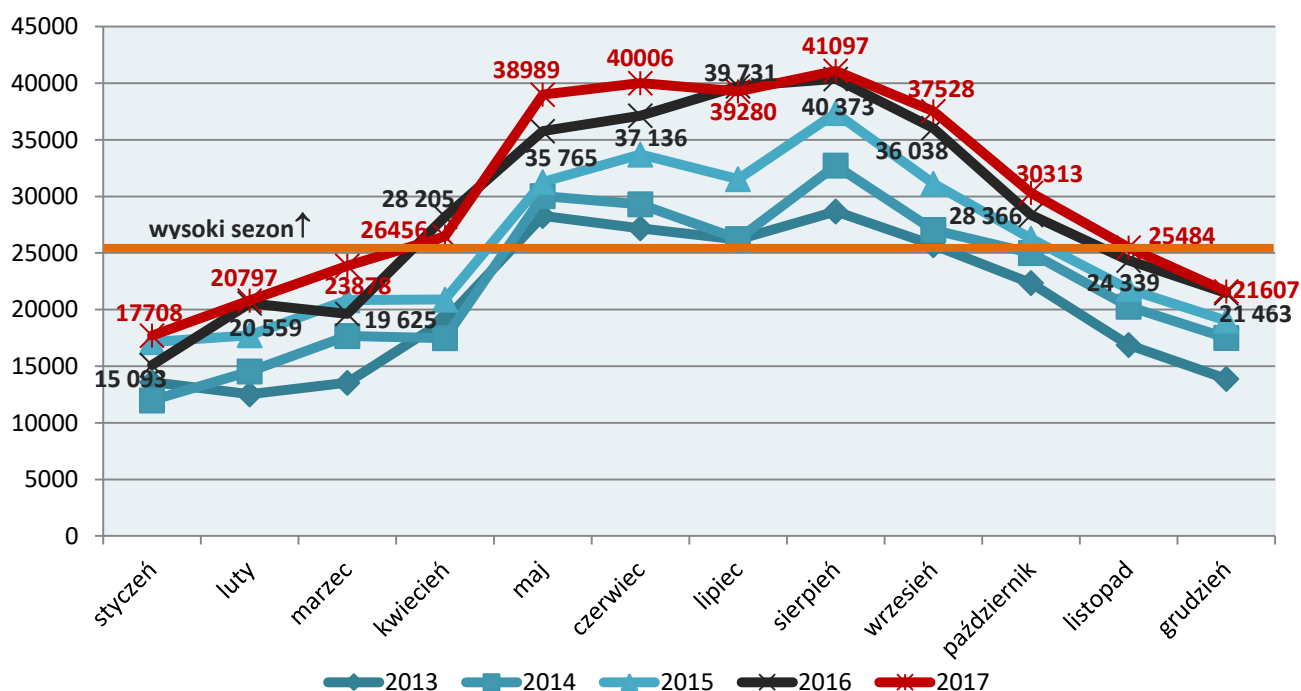
Urząd Statystyczny, trzeba mieć na uwadze fakt, iż mogą być one zaniżone nawet o ok. 30%. Tyle właśnie wynosi różnica pomiędzy rzeczywistą liczbą dostępnych w mieście miejsc noclegowych, a wartością podaną przez GUS.

Przechodząc do analiz, w pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na wykres nr 2, przedstawiający zmiany w ogólnej liczbie turystów decydujących się na nocleg w Toruniu na przestrzeni ostatnich 5 lat¹. W ciągu tego okresu najniższą liczbę osób korzystających z noclegu odnotowano w 2013 roku, natomiast najwyższą reprezentuje rok 2017, w którym korzystających z noclegów było (zdaniem GUS) 363 143. Zatem rok 2017 miał mieć o 16 450 turystów więcej niż 2016 (wtedy korzystających z noclegu było 346 693).

Od pierwszego roku prowadzenia badań do 2017 roku włącznie, najwyższa liczba ogółu osób korzystających z noclegów przypada przeważnie na sierpień. W związku z tym miesiąc ten uznawany jest za szczyt sezonu turystycznego w Toruniu. W 2017 roku właśnie w tym okresie padł rekord liczby gości nocujących w mieście – było to 41 097 turystów (GUS). Zestawiając wyniki z lat 2013-2017 dotyczące ogółu osób korzystających z noclegu można stwierdzić, że tzw. wysoki sezon turystyczny zaczyna się w Toruniu już z okresem wielkanocnym i trwa do listopada włącznie. W tym czasie liczba turystów pozostających w mieście na noc przekracza w każdym z tych miesięcy 25 tysięcy, jest więc wyraźnie większa niż w innych okresach.

Wykres 2: Liczba ogółu turystów korzystających z noclegów w Toruniu w latach 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017

Ogół turystów korzystających z noclegów według GUS

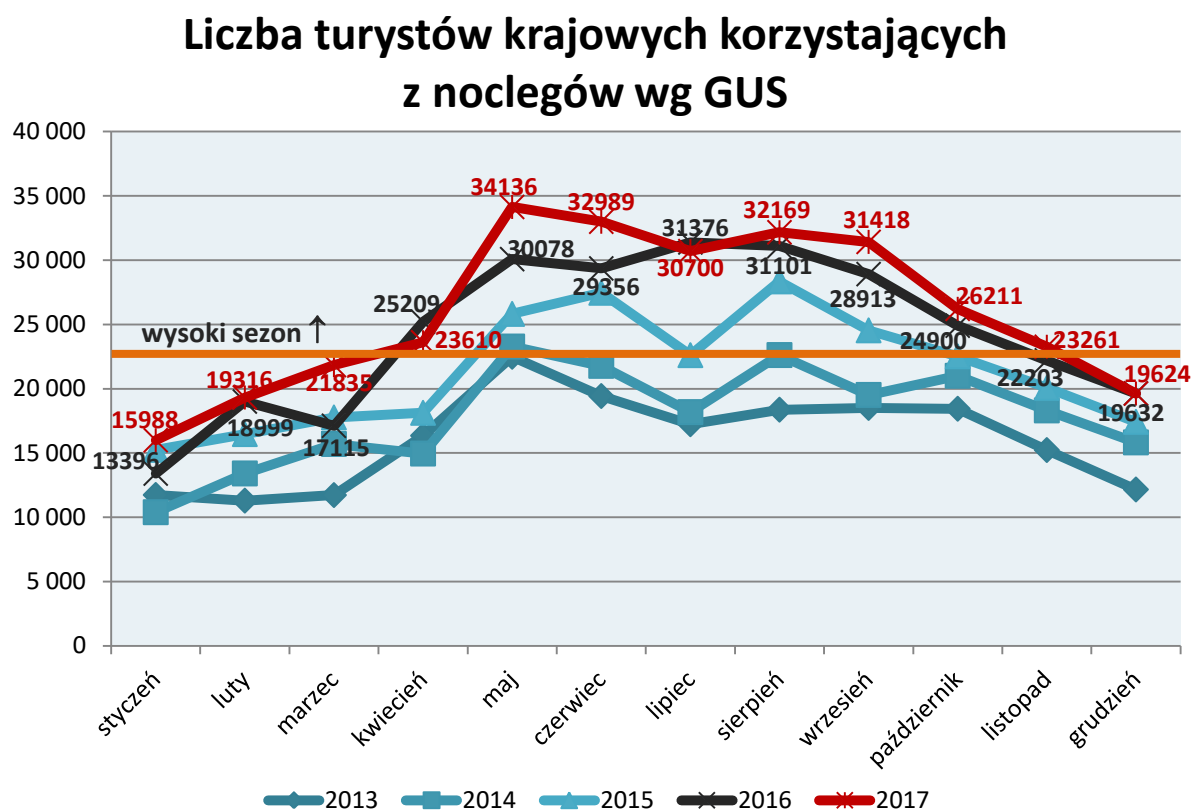


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

¹ W całym raporcie za 2017 rok dla przejrzystości wykresów pominięte zostały dane z lat 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 i 2012. Są one dostępne w poprzednich raportach.

Podobnie jak w przypadku ogólnej liczby turystów zauważamy wyraźny wzrost liczby turystów krajowych korzystających z obiektów zakwaterowania zbiorowego w Toruniu. W roku 2016 było to 292 278 osób, natomiast w roku 2017 nocowało w mieście 311 257 turystów z Polski, czyli o 18 979 osób więcej (wg GUS).

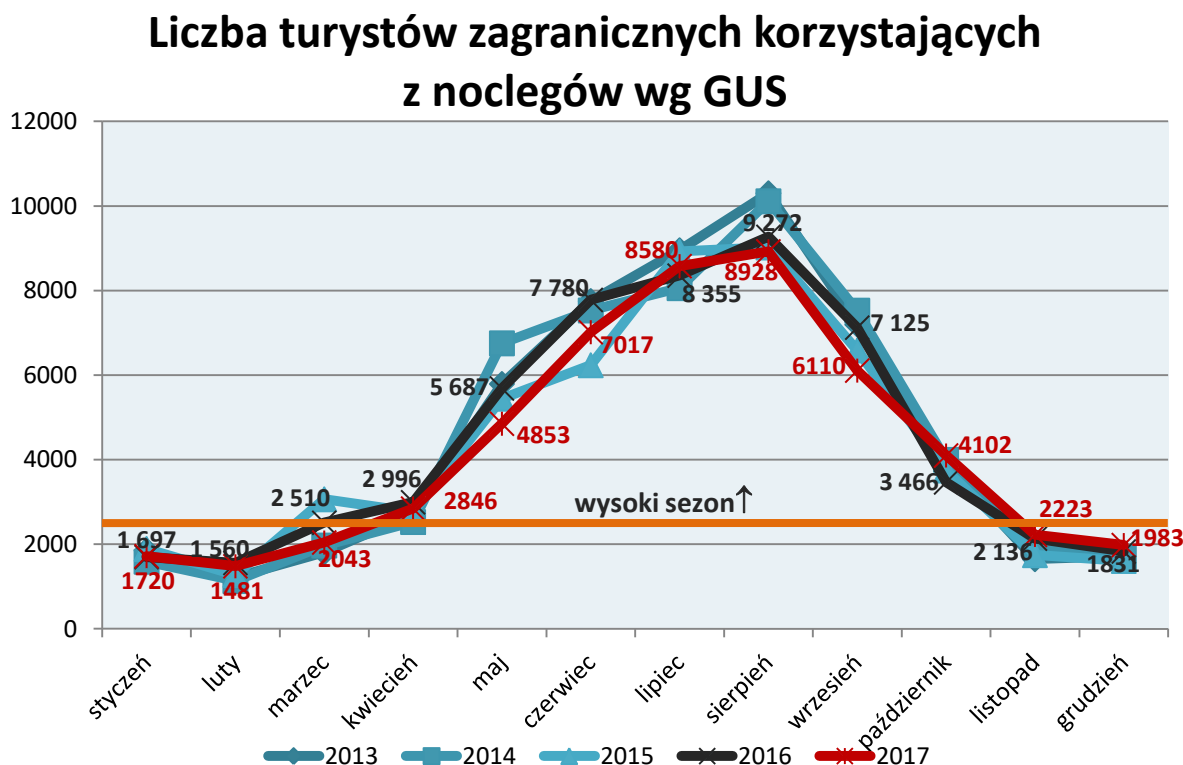
Wykres 3: Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Analizując dane GUS-u z ostatnich lat, które dotyczą wyłącznie nocujących obcokrajowców zauważamy, że ich liczba dynamicznie się zmienia. Po bardzo dobrym roku 2007, lata 2008 i 2009 to okres, gdy odnotowano niskie wyniki wśród cudzoziemców decydujących się na nocleg. Dane z 2010, 2011 i 2012 roku wskazują, że rozpoczął się proces polepszania tej sytuacji – coraz większa liczba obcokrajowców korzysta z bazy noclegowej w Toruniu. Wyniki z 2013 i 2014 roku są bardzo podobne. W 2013 roku nocowało w Toruniu 54 883 turystów zagranicznych, a w 2014 54 832. W roku 2015 odnotowano spadek do 52 307, po czym w roku 2016 wynik poprawił się do 54 415. Z kolei w 2017 roku Toruń odwiedziło 51 886 obcokrajowców. Najpopularniejszym miesiącem przyjazdów cudzoziemców do Torunia pozostał sierpień.

Wykres 4: Liczby turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Dane GUS wskazują, że w 2017 roku udzielono o 4,7% noclegów więcej w toruńskich obiektach noclegowych niż w 2016 roku (wtedy było to wzrost o 11% względem roku 2015). Bazując na danych GUS obliczono, że w 2017 roku stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,49 i był nieco niższy niż w 2016 roku (wówczas współczynnik ten wyniósł 1,53). 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 1,7 (w 2016 roku 1,79). W przypadku turysty krajowego wskaźnik ten wyniósł 1,46 i był podobny do tego z roku 2016 (1,48).

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 dane uzyskano z muzeów: Okręgowego, Etnograficznego oraz Żywego Muzeum Piernika; z Planetarium, Centrum Kultury Zamek Krzyżacki, Katedry śś. Janów, Fortu IV, Domu Legend i Bunkra „Wisła”, Ogrodu Zoobotanicznego, Centrum Nowoczesności Młyn Wiedzy, Toruńskiej Piernikarni Mistrza Bogumiła oraz ze statku wycieczkowego „Wanda”. Informacje te posłużyły do oszacowania liczby turystów oraz były niezbędne przy analizie danych ankietowych. Wnioski płynące z obu źródeł częstokroć zresztą się potwierdzały. Badając frekwencję we wspomnianych

wcześniej atrakcjach turystycznych szacuje się, że **w ubiegłym 2017 roku sprzedano w nich łącznie 1 431 001 biletów** (w roku 2016 było to 1 381 932), czyli **zanotowano wzrost sprzedaży o 3,6%**.

Tradycyjnie toruńskie biura świadczące usługi przewodnickie również 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, BT Toruń Tourist, 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 2017 roku toruńskie biura oferujące usługi przewodnickie obsłużyły ok. 5000 grup wycieczkowych** (krajowych i zagranicznych), o **średniej liczbie osób** w grupie wynoszącej **40**. Względem roku 2016 odnotowano zatem **wzrost o 500 grup wycieczkowych** (2016 rok to 4500 grup) obsługiwanych przez licencjonowanego przewodnika miejskiego.

Analizując powyższe informacje oraz dane z wywiadów kwestionariuszowych, przy oszacowaniu wielkości ruchu turystycznego w 2017 roku, grono ekspertów posłużyło się podobnymi metodami, co w latach 2005-2016. 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, które wzajemnie się uzupełniają i krzyżowo weryfikują wyniki:

1 metoda bierze pod uwagę:

- liczbę istniejących w Toruniu całorocznych miejsc noclegowych według danych OIT (**5302** miejsca noclegowe) w 2017 roku
- średnie obłożenie w obiektach całorocznych – według GUS (ok. **39,4%**)
- procent osób korzystających z bazy noclegowej Torunia wynikający z analizy, której zostały poddane kwestionariusze wywiadu (**43,1%**).

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2016 roku na: **1 769 097** osób

2 metoda bierze pod uwagę:

- liczbie 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 2016 roku na: **3 434 402** 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 (**13,6%**)

- rozmiaru tzw. szarej strefy w usługach przewodnickich oszacowanych na podst. doświadczenia i wiedzy eksperckiej.

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2016 roku na: **1 911 764** turystów.

PODSUMOWANIE

Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z pewnym prawdopodobieństwem powiedzieć, że do Torunia w 2017 roku przyjechało **2 371 754 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, natomiast dobór próby jest następujący: w marcu i październiku (miesiącach przed i po wysokim sezonie) wykonywanych jest 15 procent ankiet, natomiast w maju i sierpniu (dwóch miesiącach ze szczytu sezonu) po 35 procent ankiet. Tym samym w maju 2017 roku przeprowadzono 546 wywiadów, w sierpniu 603. W marcu były to 392 wywiady, a w październiku 90 wywiadów. **W całym 2017 roku przeprowadzono łącznie 1631 wywiadów kwestionariuszowych.**

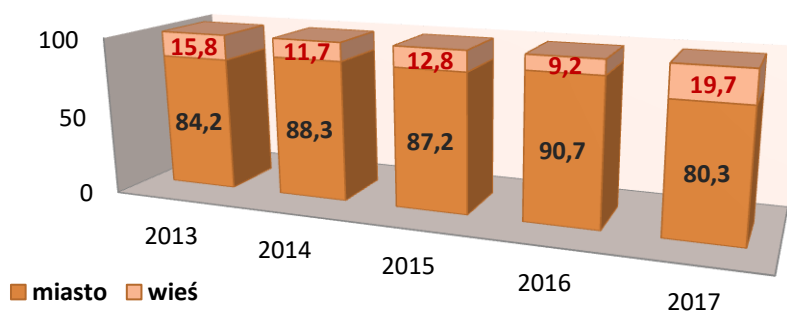
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2017 roku

Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

W przebadanej próbie ponad półtora tysiąca respondentów znalazło się więcej kobiet: stanowiły one 60,2%, zaś mężczyźni 39,8% ogółu ankietowanych.

Badanie rokrocznie wskazuje na zdecydowanie większą liczbę turystów pochodzących z miasta wśród turystów krajowych. W 2017 roku 80,3% gości odwiedzających Toruń pochodzi z miast, zaś 19,7% zameldowanych jest na wsi (pytanie to zostało zadane tylko polskim turystom). W stosunku do lat poprzednich widoczny jest tym razem wyraźny **wzrost zainteresowania miastem pośród mieszkańców terenów wiejskich**. Takie nagłe odwrócenie trendu może wynikać z rozwijanej obecnie polityki socjalnej, ukierunkowanej na pomoc finansową, mającą umożliwiać wyjazdy również rodziną z mniejszych miejscowości oraz wsi.

Wykres 5: Stosunek turystów pochodzących ze wsi do pochodzących z miasta w 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017 roku



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013-2017

Począwszy od pierwszych edycji „Raportu” turyści biorący udział w badaniach ankietowych przypisywani są do jednej z pięciu kategorii wiekowych. W 2010 roku zostały one zmodyfikowane, aby mogły odzwierciedlać rzeczywisty obraz stosunków społeczno-ekonomicznych panujących w kraju i zagranicą. Tym samym kategoria wiekowa do 18. roku życia reprezentuje osoby uczące się, będące zależne od rodziców. Osoby w wieku 19-26 lat to przede wszystkim młodzież studiująca, mająca nienormowany czas nauki, pracy i wypoczynku. 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. Z kolei kategoria wiekowa 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 podróż. Kategoria po 60. roku życia obejmuje 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 2017 roku to ok. 30 lat** (podobnie było w roku 2016). **Średni wiek osób przyjeżdżających do tego miasta spoza Polski to ok. 35 lat** (w 2016 roku prawie 40). W toruńskim badaniu biorą udział osoby, które ukończyły 12 rok życia. Nie ma zaś górnej granicy wieku. Najstarsza osoba udzielającą odpowiedzi na pytania ankietera 2017 roku miała ponad 70 lat.

Wśród turystów polskich poddanych ankietowaniu **najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 27-40 (35,9%)**, następnie **19-26 (24,6%)** i **do 18 (20,3%)**. Mniej było gości po 40. roku życia (kategorie: 40-50, 51-60, 61 i więcej) – łącznie 19,2%.

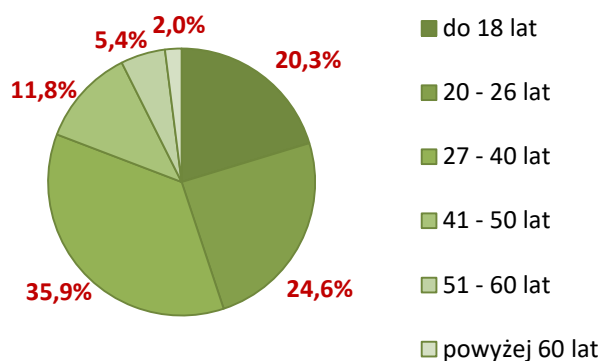
Przedział wiekowy turystów zagranicznych to najczęściej 27-40 lat (38,1%), kolejną liczną grupą były osoby w wieku **19-26 lat**, które stanowiły **21,3%** ogółu cudzoziemców. Osób w wieku **41-50** było niewiele mniej (**19,8%**). Turyści w wieku do 18 lat (7,6%) i powyżej 50 (13,2%) przyjeżdżali do Torunia rzadziej.

Porównując kategorie wiekowe wśród turystów krajowych i zagranicznych można zauważyć, że największa różnica dotyczy grupy wiekowej do 18 lat. Wśród obcokrajowców osób w tym wieku jest stosunkowo niewiele. Za to w grupie gości przybywających z kraju co piąta osoba jest w wieku szkolnym. Dysproporcja ta jest jednak

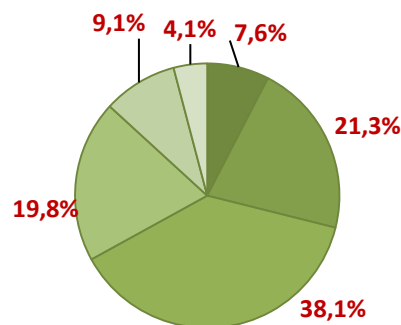
rozumiała. Ruch turystyczny pośród osób młodych (do 18 lat) w Polsce i zagranicą związany jest przede wszystkim z wycieczkami szkolnymi lub koloniami. Te zazwyczaj organizowane są w granicach kraju zamieszkania. Porównując dane ankietowe z tymi przekazanymi przez toruńskie atrakcje turystyczne (głównie Planetarium, będące obowiązkowym punktem zwiedzania na trasie szkolnych wycieczek przyjeżdżających do Torunia), można podejrzewać, iż rzeczywista liczba przybywających do miasta osób w wieku szkolnym jest jednak niższa. Zgodnie z odpowiedziami zaznaczonymi na formularzach wywiadu uznaje się, że 18,6% ogółu turystów zjawiających się w Toruniu nie ukończyło 19. roku życia. Zestawiając ten wynik z oszacowaną wcześniej liczbą osób, które odwiedziły Gród Kopernika w roku 2017, można stwierdzić, że prawie 500 tysięcy z nich było w wieku szkolnym. Tymczasem śledząc frekwencję w charakterystycznych atrakcjach turystycznych Torunia należy uznać, iż, było ich mniej, i to nawet dwukrotnie. Tworząc plany sprzedaży i rozwoju biznesu turystycznego w mieście warto jest mieć to na uwadze.

Wykresy 6, 7: Turyści krajowi i zagraniczni ujęci w kategorii wiekowej w 2017 roku

Wiek turystów krajowych...

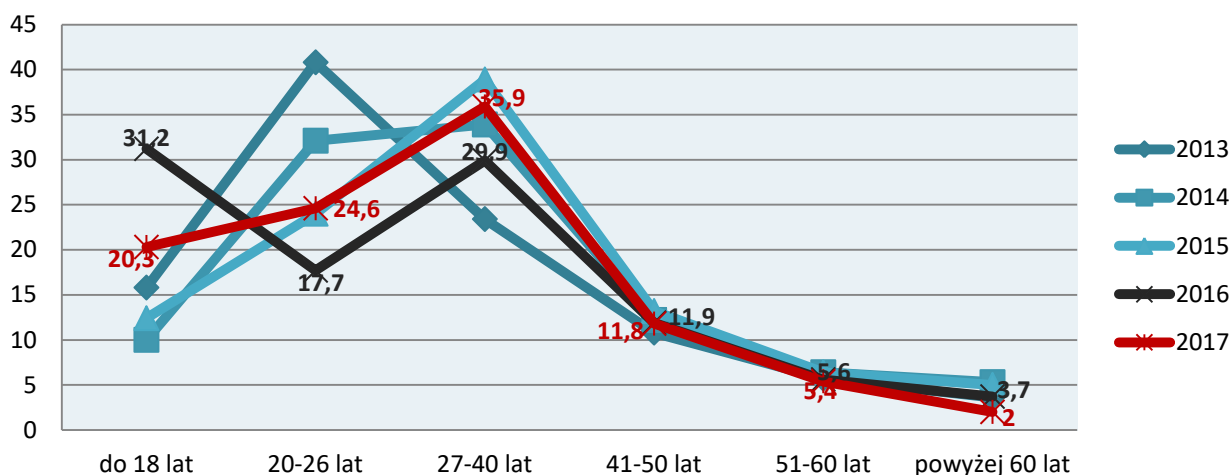


i zagranicznych



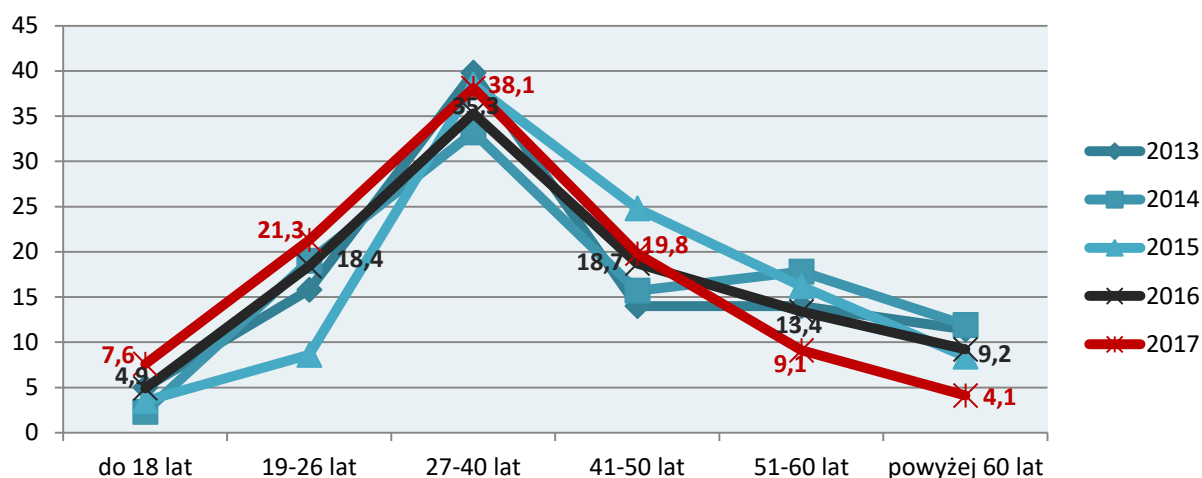
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Wykres 8: Turyści krajowi według kategorii wiekowych w 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017 roku (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017

Wykres 9: Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017 roku (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013, 2014, 2015, 2016 i 2017

Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

W 2017 roku turyści zagraniczni, z którymi został przeprowadzony wywiad stanowili 7,6% ogółu osób przyjeżdżających do Torunia (w 2016 było to 17%). Goście krajowi stanowili 87,6% (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 79,5%) wszystkich podróżujących do miasta. Udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających poza granicami kraju, ale pod względem narodowości uważających się za Polaków, wyniósł 4,7% (w 2016 roku było ich 3,6%).

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

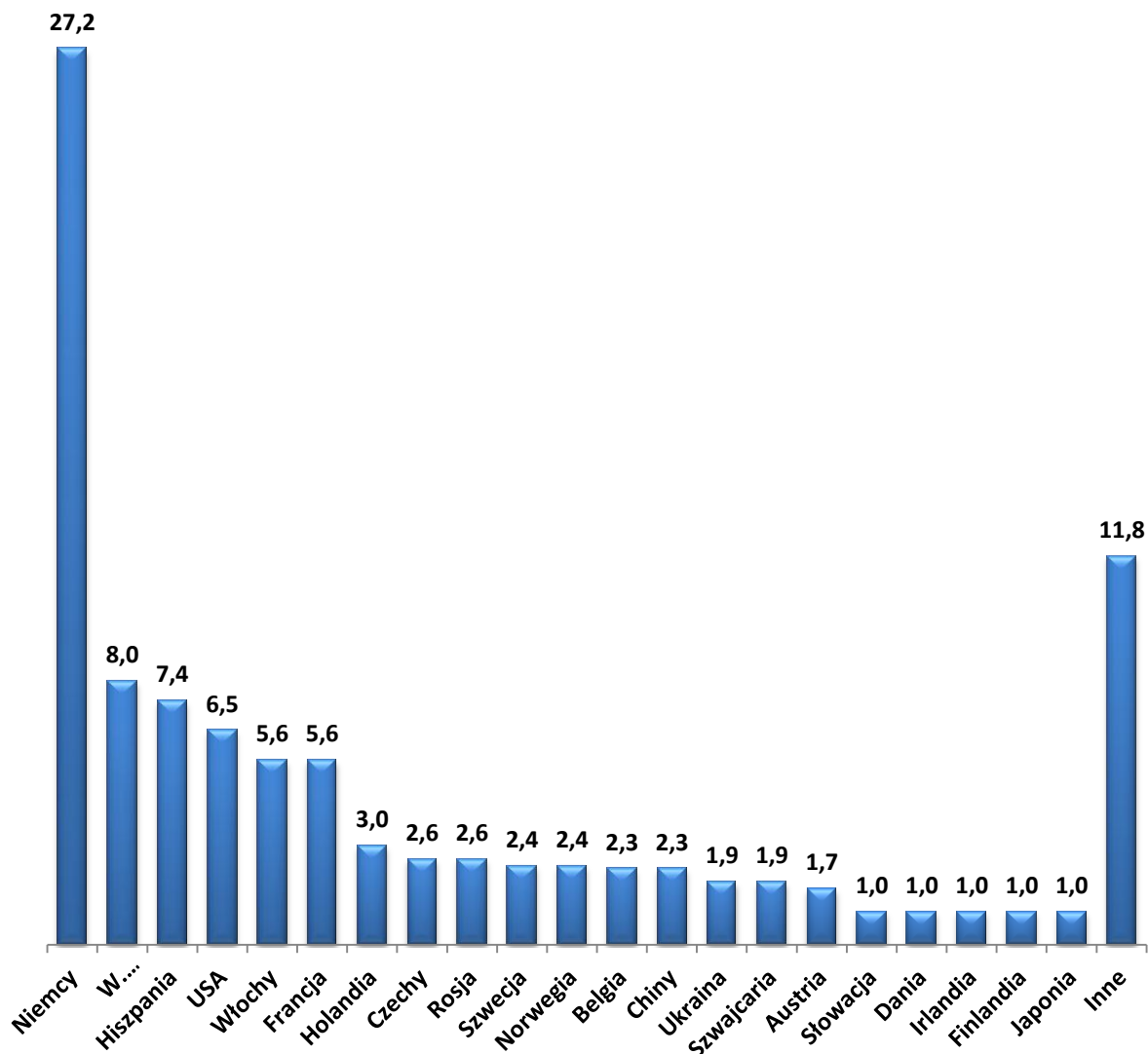


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017 i 2016

Kierunki przyjazdów turystów zagranicznych

Toruń jest chętnie odwiedzany przez turystów z różnych stron świata, z niemal wszystkich kontynentów. Według badania ankietowego oraz danych pozyskanych z obiektów noclegowych **w 2017 roku miasto odwiedzili obywatele 48 krajów**. Największy udział w badaniu mieli mieszkańcy Europy.

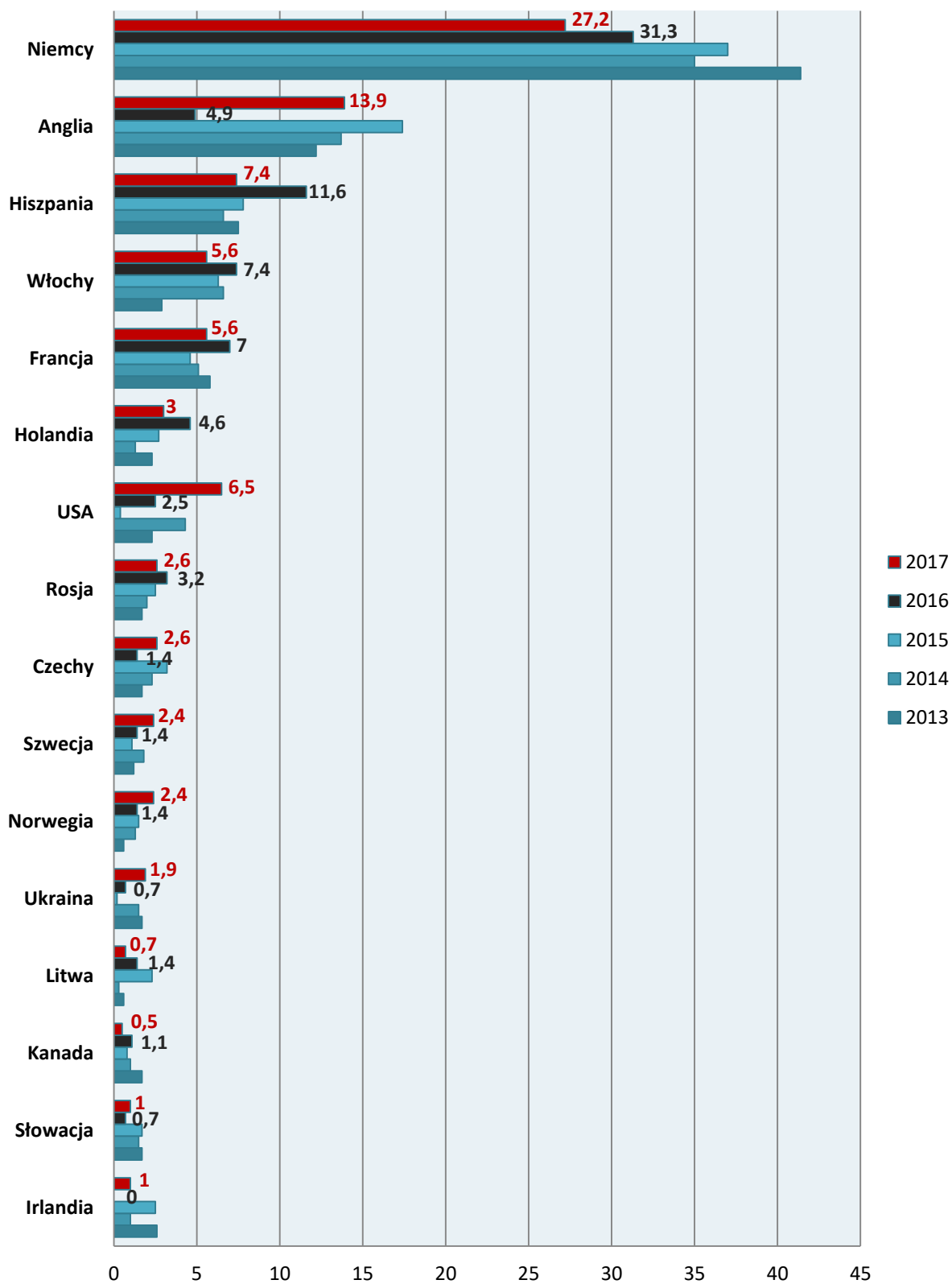
Wykres 12: Kierunki przyjazdów obcokrajowców do Torunia w 2017. Na wykresie kraje, których udział wyniósł co najmniej 1%



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017 oraz dane z obiektów hotelowych

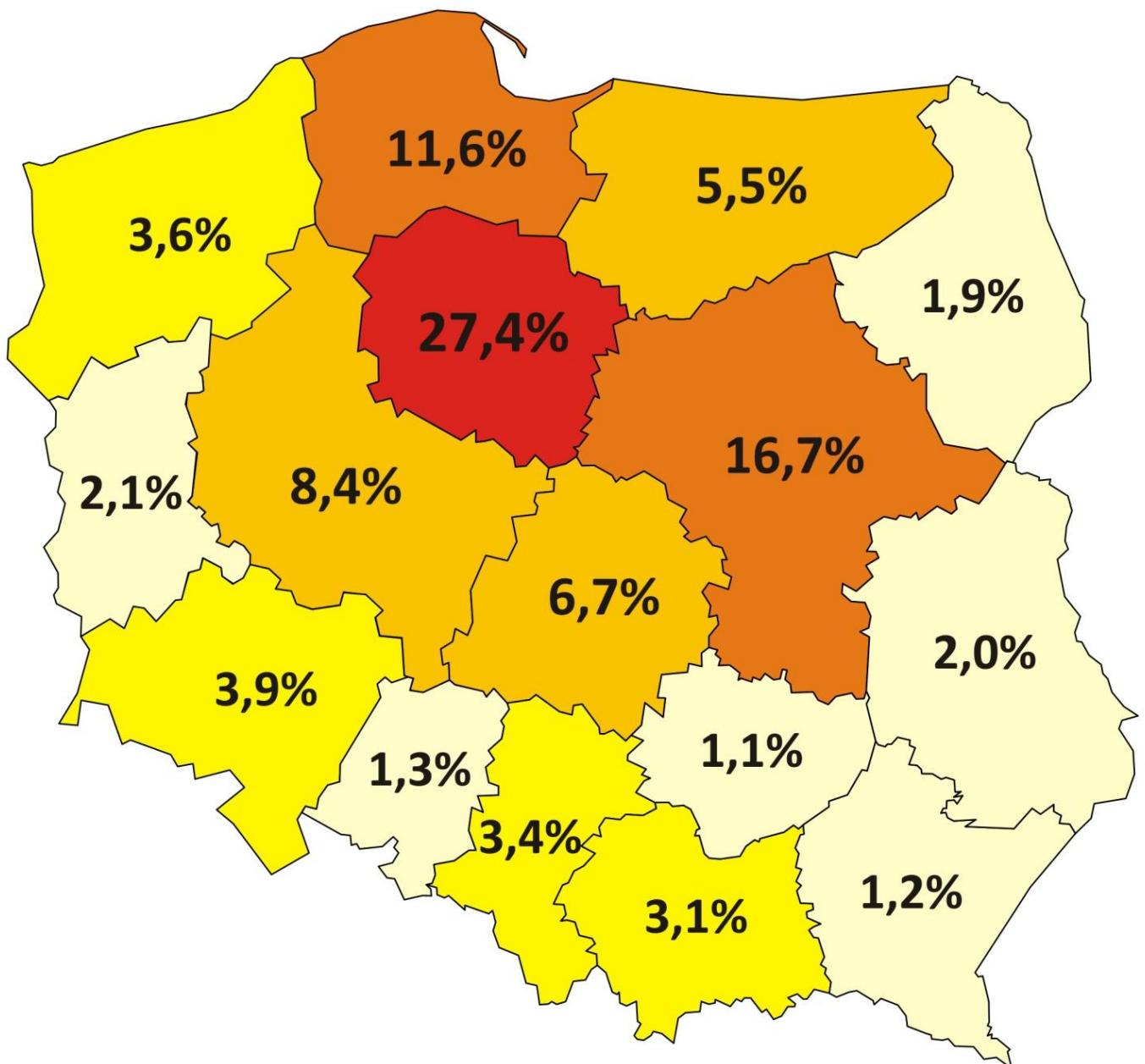
Wśród cudzoziemców odwiedzających Toruń najliczniejszą grupę stanowią turyści niemieccy (ok. 27%). W 2016 udział osób pochodzących z tego kraju w regionalnej turystyce był wyższy (31,3%). Na decyzję o przyjeździe do Torunia gości z Niemiec – jak co roku – wpływ ma korzystne usytuowanie miasta. Toruń położony jest w okolicy 3 regionów o dużych walorach krajobrazowych i historycznych: Pojezierza Mazurskiego, Wielkopolski z miastem Poznań oraz Pomorza z Gdańskiem i Malborkiem. Grono turystów jadąc do lub wracając z tych miejsc najczęściej odwiedza również miasto Kopernika, piernika i gotyku. W przeciągu kilku ostatnich lat widać jednak spadek zainteresowania Toruniem wśród gości z Niemiec. Drugą najliczniejszą grupą turystów zagranicznych są osoby z Wysp Brytyjskich wraz z mieszkającą tam Polonią. W ostatnim roku w Toruniu często można też było spotkać obywateli Hiszpanii. Czołówka krajów, z których przyjeżdża największa liczba turystów zbliżona jest więc do lat poprzednich.

Wykres 13: Trendy w kierunkach najliczniejszych przyjazdów obcokrajowców w latach 2013-2017 (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej 2013-2017

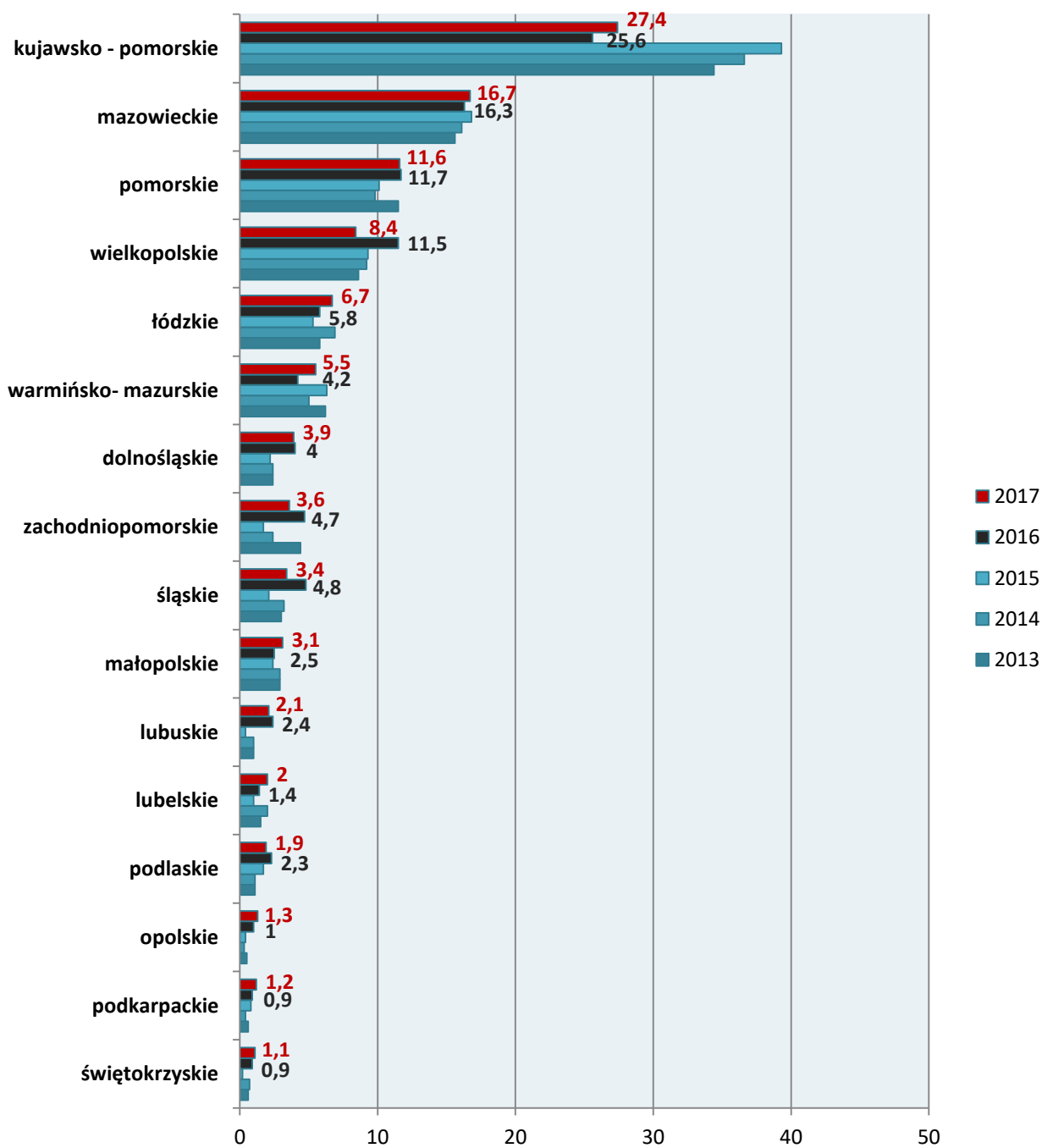
Wykres 14: Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2017 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Kierunki przyjazdów turystów krajowych nieznacznie różnią się od stanu z poprzednich lat. W 2017 roku do Torunia najwięcej turystów przyjeżdżało z województwa kujawsko-pomorskiego – stanowili oni 27,4% ogółu turystów krajowych (w 2016 25,6%). Jak co roku, drugim najpopularniejszym kierunkiem przyjazdów było województwo mazowieckie 16,7% (16,3% w 2016 roku). Na wykresie nr 14 widać, że **Toruń najczęściej odwiedzają mieszkańcy województwa kujawsko-pomorskiego i jemu przyległych: warmińsko-mazurskiego, pomorskiego, wielkopolskiego, łódzkiego oraz wspomnianego mazowieckiego. Przyjezdni z tych regionów stanowią 76,3% ogółu turystów krajowych.**

Wykres 15: Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2013-2017 (w procentach)

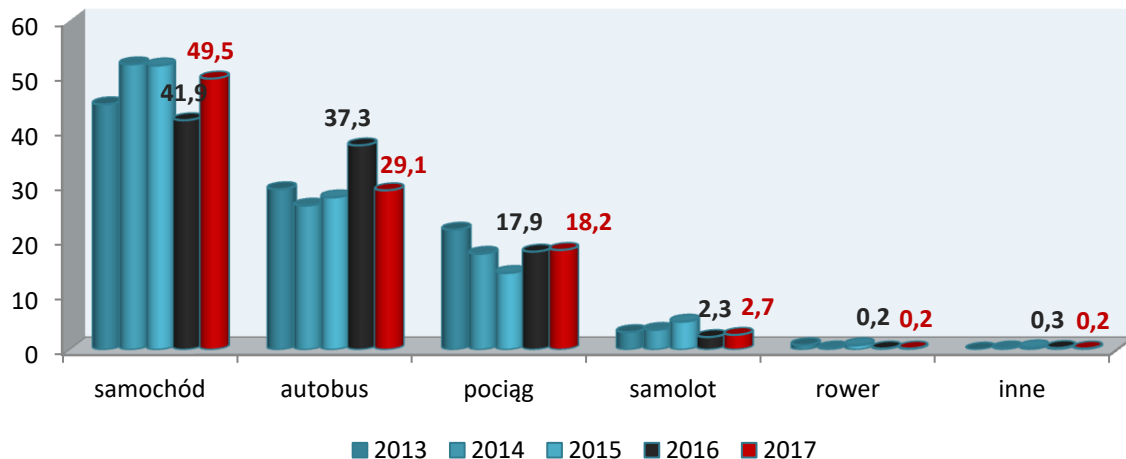


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013-2017

Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

Najwięcej turystów odwiedzających Toruń w 2017 roku przyjechało samochodem – 49,5% ogółu (w 2016 roku odsetek ten wyniósł 41,9%). Podróż pociągiem wybrało 18,2%. Natomiast autobusem/autokarem 29,1%. Podobnie jak w ubiegłym roku niewiele osób zdecydowało się na transport lotniczy (2,7%; w 2016 r. było to 2,3%, zatem próg z roku 2015 – ponad 5 % - wciąż nie został przekroczony).

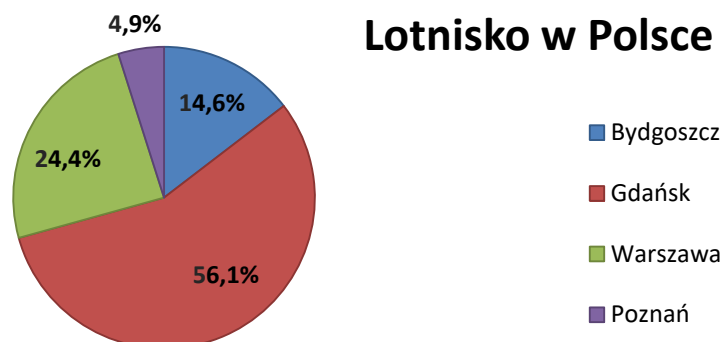
Wykres 16: Jakim środkiem transportu przyjechał Pan/Pani do Torunia? Odpowiedzi w latach 2013-2017 (w procentach)



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013-2017

W roku 2013 po raz pierwszy w ankietach pojawiło się dodatkowe pytanie dotyczące transportu lotniczego. Jeśli turysta zadeklarował, że przybył do Torunia samolotem, pytany był o lotnisko w Polsce, z którego przyjechał do Torunia. Rozkład odpowiedzi w roku 2017 przedstawiono poniżej.

Wykres 17: Lotnisko z którego turyści przyjeżdżali do Torunia w 2017 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

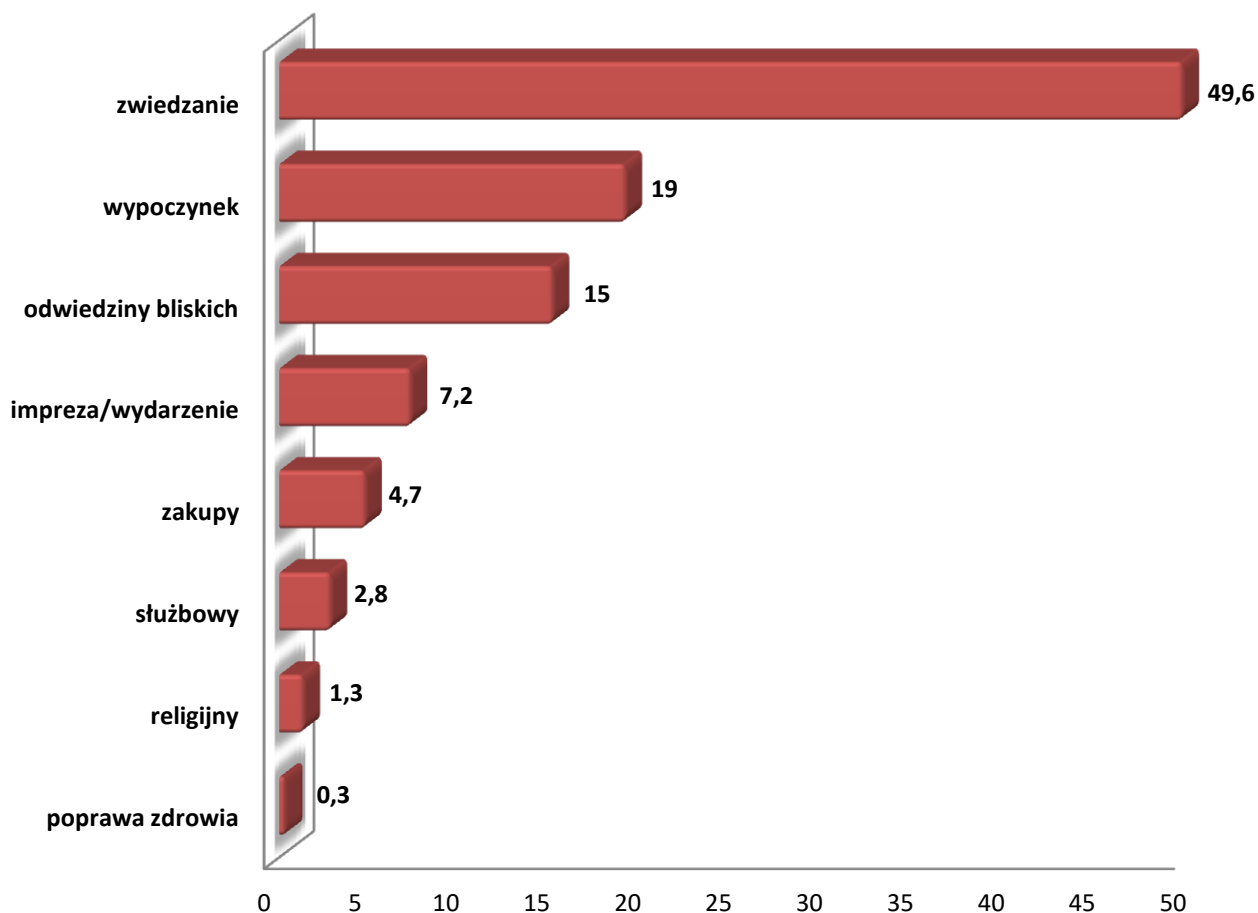
W badaniu w roku 2017 zdecydowano się zmodyfikować pytanie dotyczące powodów przyjazdów gości do Torunia. Do istniejących wcześniej kategorii dodano tę związaną z poprawą zdrowia. Poza tym wprowadzono rozróżnienie dla osób decydujących się na pobyt w mieście ze względu na zwiedzanie lub sam wypoczynek (dawniej była to kategoria zbiorcza).

Prawie połowa osób podróżujących do grodu Kopernika pragnie zobaczyć dziedzictwo kulturowe miasta. Zdecydowanie mniej gości przybywa do Torunia w celach wypoczynkowych lub z powodu odwiedzin

rodziny. Sporadycznie motywacją do przyjazdu jest wydarzenie/impreza (głównie Bella SkyWay, Speedway Grand Prix) lub zakupy (szczególnie dla osób z województwa kujawsko-pomorskiego). Rzadziej plany odwiedzin Torunia związane są ze sprawami służbowymi, religijnymi i zdrowotnymi.

Wykres 18: Rozkład odpowiedzi na pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* w 2017 (w procentach)

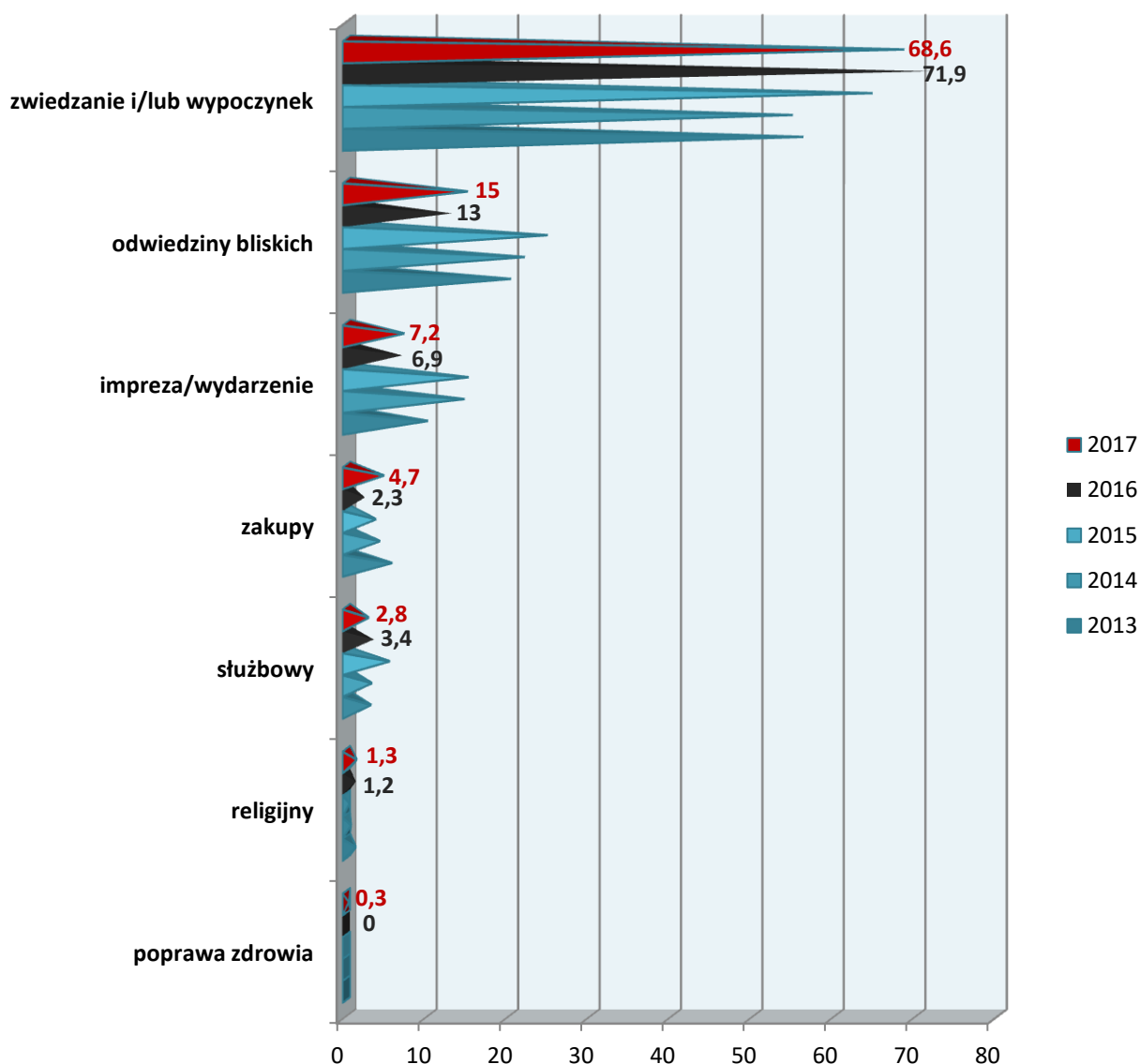
W jakim celu przyjechał P. do Torunia?



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Wykres poniżej przedstawia rozkład odpowiedzi na pytanie o przewodni cel wizyty w Toruniu w ostatnich latach. Od 2013 roku główny powód przyjazdu do Torunia pozostaje ten sam – zwiedzenie miasta lub/i wypoczynek oraz zamiar skorzystania z atrakcji turystycznych. Udział tej grupy turystów w 2017 roku to 68,6%. Poprzednio było to 71,9%. Niezmiennie drugim w kolejności celem przyjazdu są odwiedziny rodziny lub znajomych (15%; w 2016 – 13%). Na przyjazd do Torunia na imprezę specjalną lub wydarzenie decyduje się podobny odsetek turystów (7,2%), co rok wcześniej (6,9%). Ilość gości przybywająca do Torunia w celach biznesowych od 2015 roku spada (z 5,4% w 2015 do 2,8% w 2017). Z kolei zakupy jako powód podróży do Torunia pojawia się częściej niż w latach poprzednich.

Wykres 19: Rozkład odpowiedzi na pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* Lata 2013-2017 (w procentach)

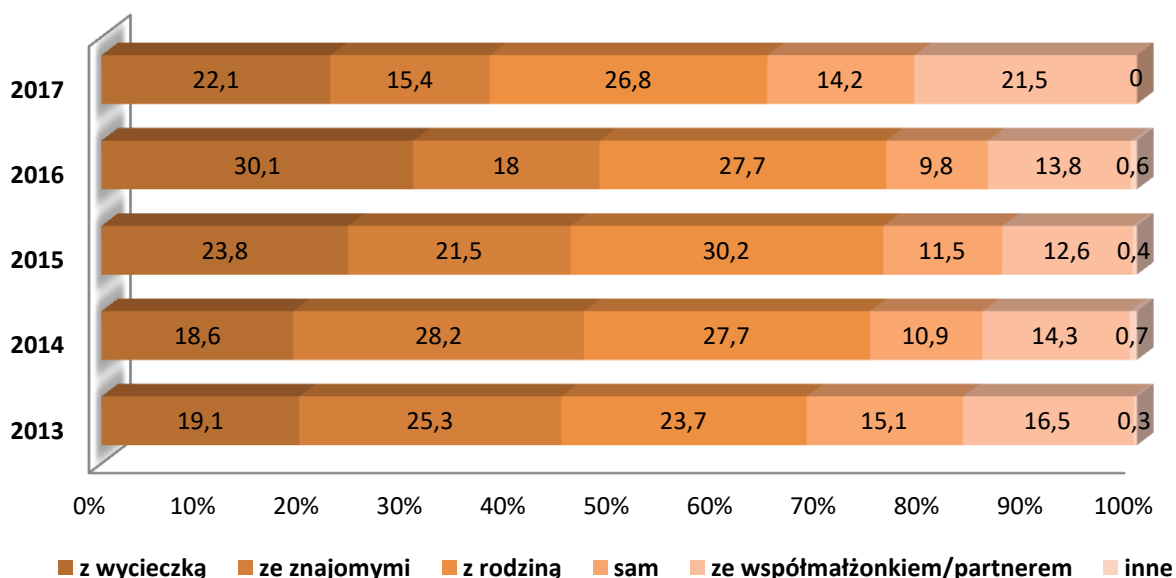


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013-2017

Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży

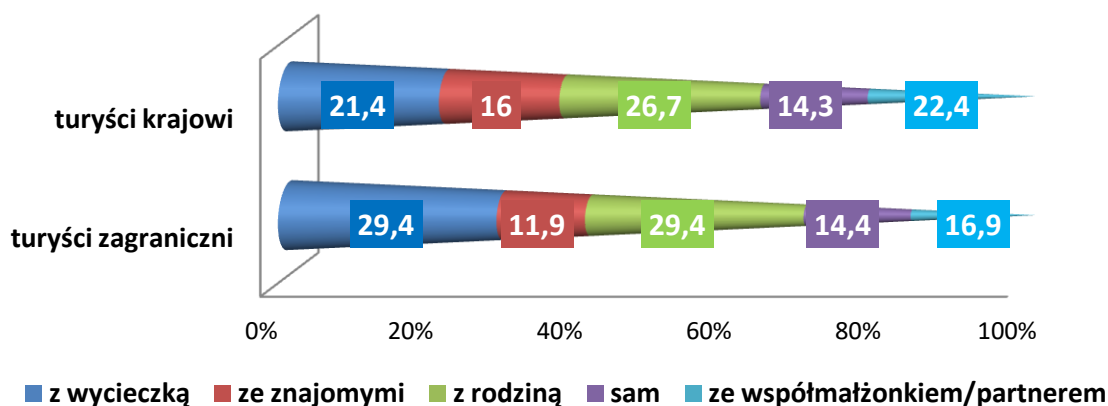
W kwestionariuszu turystom zostało zadane pytanie o to, w jakim gronie odwiedzili Toruń. Ze względu na towarzystwo w podróży gości dzieli się na grupy zorganizowane, czyli podróżujących z wycieczką, oraz na osoby indywidualne, przyjeżdżające z rodziną, ze znajomymi, ze współmałżonkiem lub samotnie. Badanie w 2017 roku wykazało, że do miasta wciąż najliczniej przybywają **turyści indywidualni (77,9% ogółu; w 2016 roku – 69,9%,)**, organizujący przyjazd „na własną rękę”. Mniejsza ilość wizyt w mieście przypada na **grupy zorganizowane – 22,1% (w 2016 30,1%)**. Szczegółowy rozkład odpowiedzi na to pytanie przedstawiono na wykresie nr 20 i 21.

Wykres 20: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Z kim przyjechał Pan/Pani do Torunia?* – dane z lat 2013-2017



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013-2017

Wykres 21: Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży w 2017 roku (w procentach)

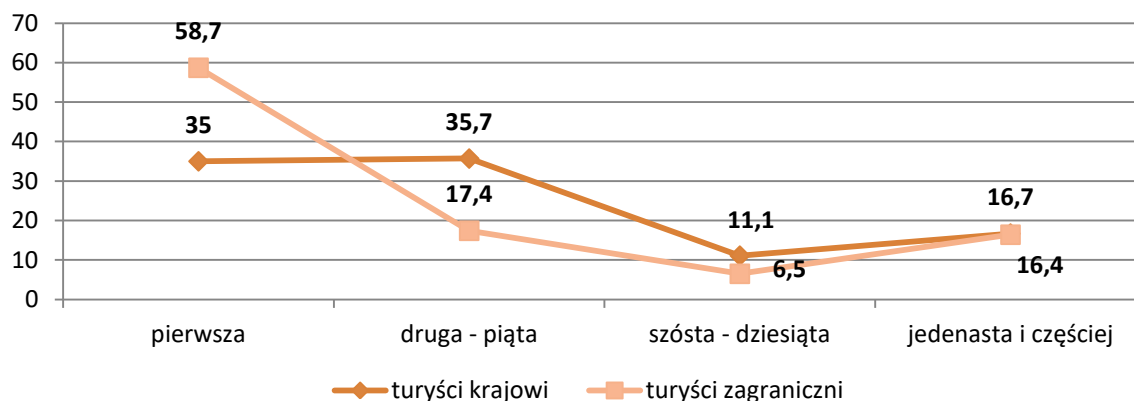


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2017 roku 58,2% turystów zagranicznych odwiedziło Toruń po raz pierwszy (w 2016 78,6%). Dla 17,4% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2016 roku odsetek wynosił 16,1%), a dla 22,9% była to więcej niż szósta wizyta (wyraźny wzrost z 5,3%). W 2017 roku 35% polskich turystów odwiedziło Toruń po raz pierwszy (w 2016 roku 32,6%). Podobna liczba przyjeżdżających Polaków – 35,7% (w 2016 roku 38,5%) odwiedziło Toruń po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a 11,1% turystów krajowych przyjechało do Torunia co najmniej po raz szósty (w 2016 roku 8%). Z kolei co szósty odwiedzający krajowy gościł w Toruniu jedenaście lub więcej razy (2016 – 20,9%).

Wykres 22: Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2017 roku (w procentach)

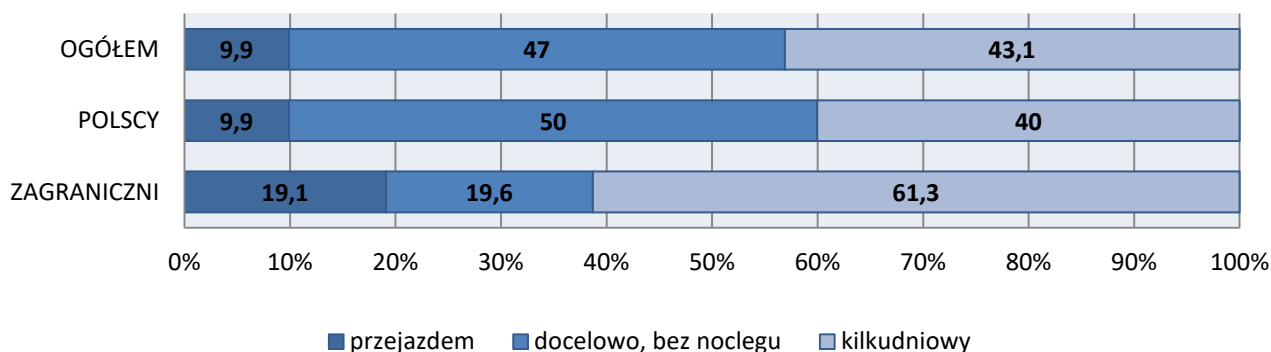


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu

Turystów przyjeżdżających do Torunia dzielimy 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 Pan/Pani do Torunia?* Odpowiedzi zostały pogrupowane w trzech kategoriach: 1. pobyt w Toruniu tylko przejazdem („przy okazji”), gdyż miejscem docelowym jest inna miejscowość, 2. pobyt jednodniowy na kilka godzin, gdzie Toruń jest miejscem docelowym, 3. Kilkundniowy pobyt w mieście.

Wykres 23: Długość pobytu turystów w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w 2017 roku (w procentach)

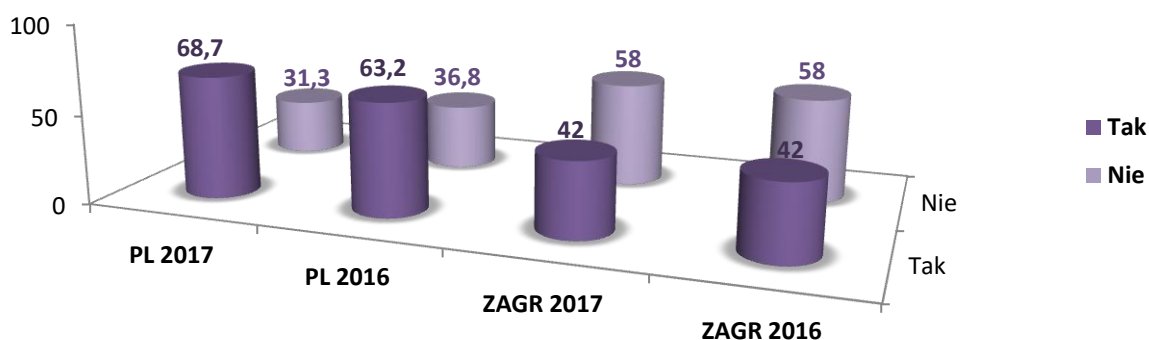


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Analizując odpowiedzi na powyższe pytanie warto zwrócić uwagę na odsetek nocujących w Toruniu osób. Wbrew potocznie panującej opinii miasto nie pełni roli wyłącznie jednodniowej atrakcji. **Znaczne grono turystów decyduje się na kilkudniową wizytę w mieście** (43,1%; w 2016 roku było to 40,4%). Taką opcję chętniej wybierają obcokrajowcy, którzy z racji pokonywanego dystansu, zmuszeni są organizować dłuższy pobyt na miejscu.

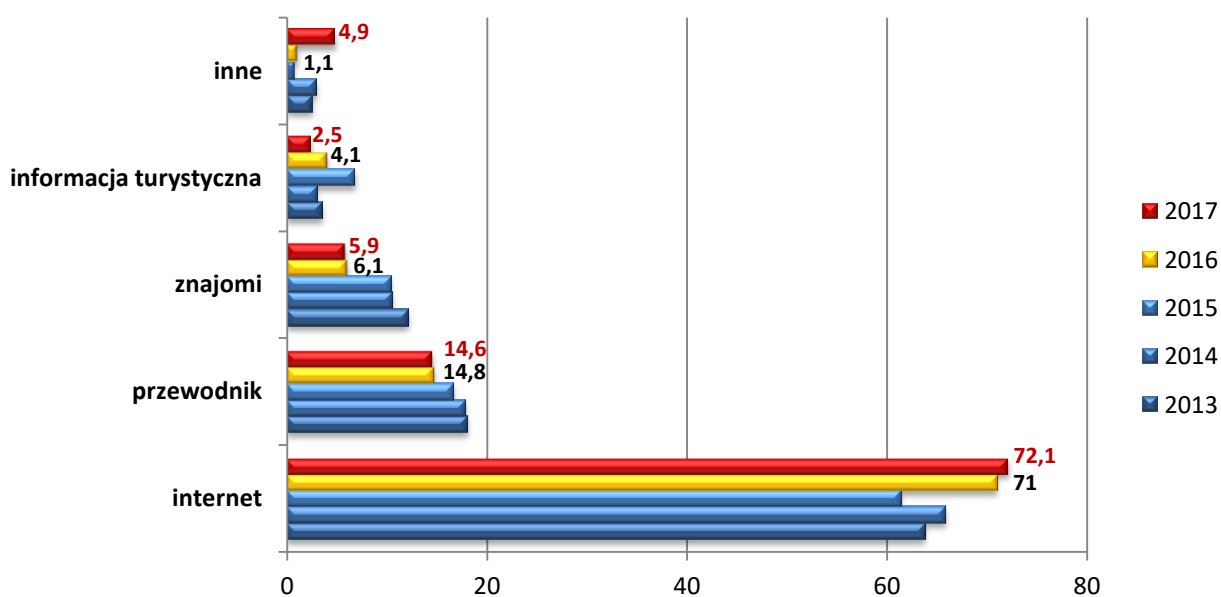
Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* Około połowa respondentów (turyści polscy i zagraniczni łącznie) przed przyjazdem szukała informacji o mieście, do którego przybywa.

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

Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2016-2017

Respondenci, którzy w pierwszej części pytania odpowiedzieli, że szukali informacji o Toruniu przed przyjazdem, proszeni byli o wskazanie ich źródeł. Turysty mieli możliwość wybrać wiele odpowiedzi, ale tylko 3 z nich brane były do dalszej analizy. Około 1/3 ogółu 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 Pan/Pani informacji o Toruniu?* (w procentach)

Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu z lat 2013-2017

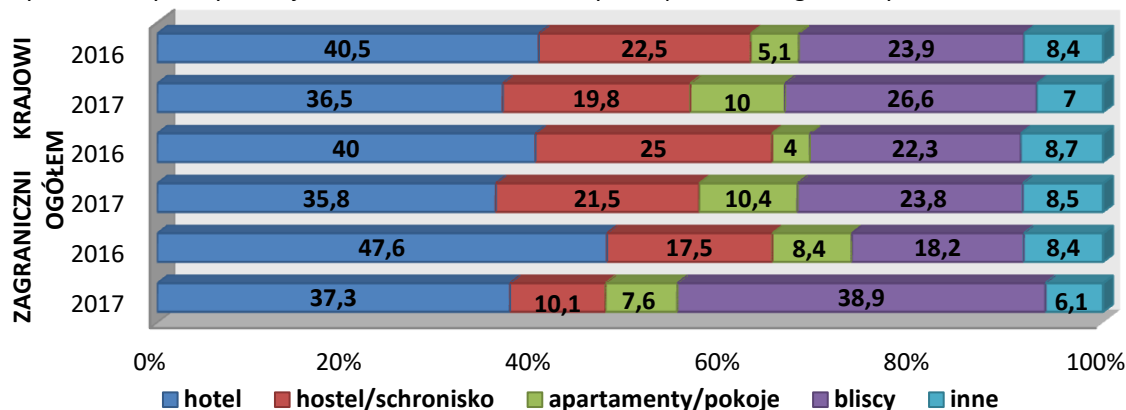
Przyjezdni szukający wiadomości o Toruniu najczęściej zaglądali do Internetu – w 2017 stanowili oni 72,1% ogółu respondentów. Rola mediów elektronicznych w promocji turystycznej miasta utrzymuje się więc na podobnym poziomie (w 2016 r. – 71%). W 2017 roku goście nieco rzadziej niż wcześniej korzystali w tym celu z usług Informacji Turystycznej, za to częściej używali innych źródeł pozyskiwania wiadomości o mieście (radio, telewizja, foldery).

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), 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.

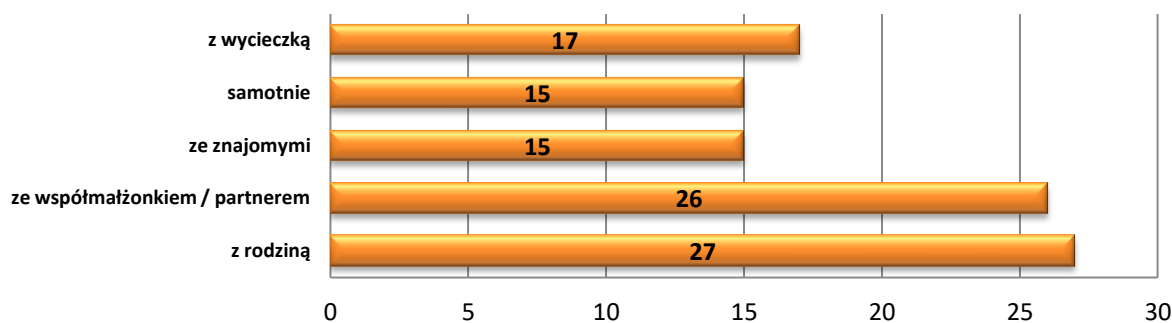
Badanie wyjątkowo wykazało, że osoby przyjeżdżające z innych krajów często nocowały (38,9%) u znajomych/rodziny (3/4 tej grupy stanowiła Polonia). Rok wcześniej sytuacja prezentowała się odmiennie – wówczas na taki nocleg decydowało się 18,2% turystów zagranicznych, a więc dwukrotnie mniej. Z kolei wśród turystów krajowych co czwarty nocował u bliskich 23,8% (w 2016 roku było podobnie – 22,3% nocujących). Pierwszą najczęściej wybieraną formą noclegu były hotele – w ten sposób nocował co trzeci respondent. Goście zagraniczni (37,3% obcokrajowców – spadek) częściej niż krajowi (35,8% Polaków – również spadek porównując do roku 2016) decydowali się na zakwaterowanie w hotelu. Zestawiając ostatnie wyniki z tymi z roku wcześniejszego nie trudno zauważyć, że podczas podejmowania decyzji w kwestii wyboru miejsca noclegu **turyści częściej biorą pod uwagę dostępne w mieście apartamenty. Powodem takiej zmiany jest zapewne dynamicznie 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. Są to jednostki, których główną rolą nie jest udzielanie noclegów turystom (szkoły, internaty, pokoje gościnne przy instytucjach itp.).

Wykres 26: Wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych w latach 2016-2017



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2016-2017

Wykres 27: Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów nocujących w Toruniu w 2017 roku (w procentach)



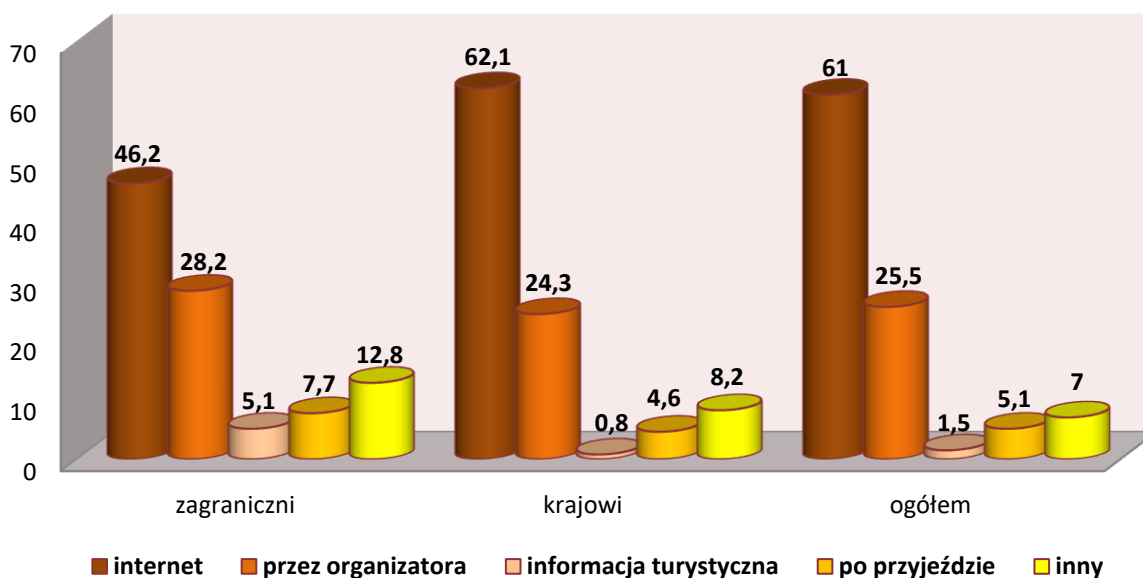
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Turyści wybierający nocleg w Toruniu najczęściej podróżują ze swoimi bliskimi – odsetek takich osób stanowi ponad połowę ogółu przyjezdnych (rok wcześniej było to 45,2% turystów). Zdecydowanie 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 Pan/Pani 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 2017 roku 61% ogółu respondentów na pytanie o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 54,7% ogółu).

Wykres 28: Sposób znalezienia noclegu w 2017 roku (w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

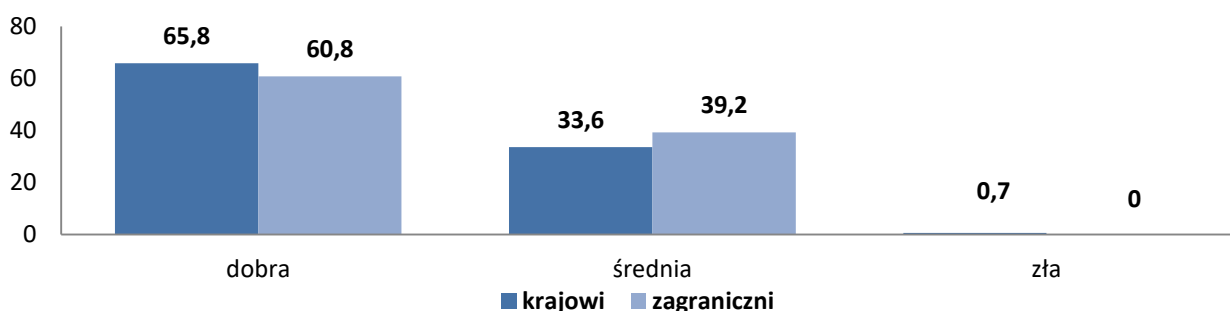
b) Baza noclegowa w opinii respondentów

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 **2,65/3** (w 2016 roku została oceniona na 2,86). Wśród odpowiedzi zdecydowanie dominują opinie pozytywne.

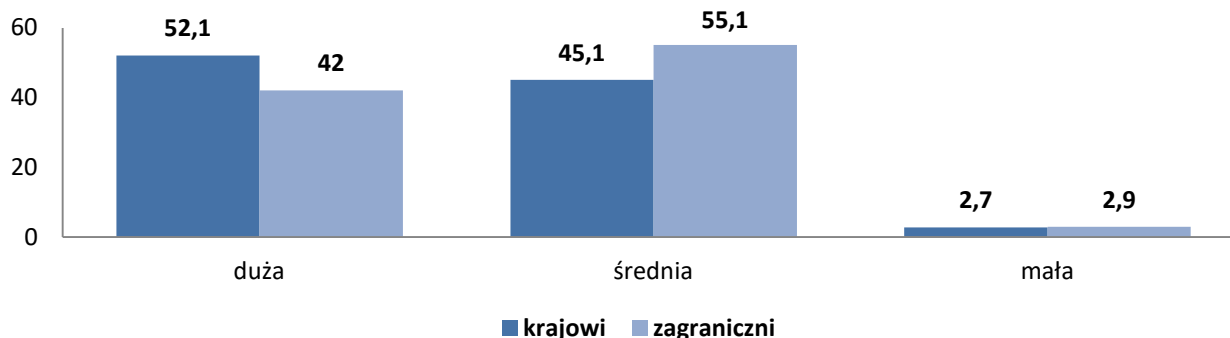
Wykres 29: Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji? (w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Różnorodność oferty noclegowej poddana była trójstopniowej ocenie (duża, przeciętna, mała). Średnia ocena w 2017 roku wyniosła **2,48/3** (w 2016 roku oceniona została na 2,67). Zróżnicowanie obiektów noclegowych dostępnych w mieście było mniej zadowalające dla obcokrajowców, niż dla turystów polskich.

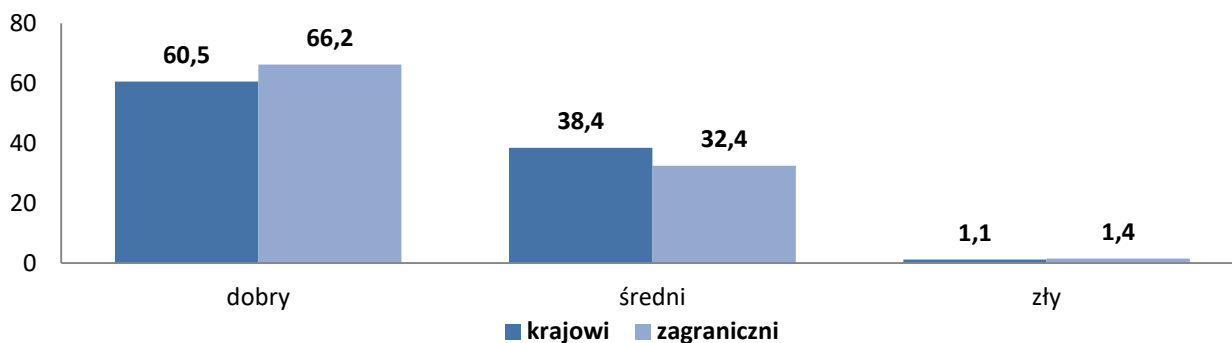
Wykres 30: Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności? (w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Standard bazy noclegowej w Toruniu według subiektywnych odczuć respondentów był oceniany w skali trójstopniowej (dobry, przeciętny, zły). Średnia ocena standardu w opinii ogółu turystów decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych w Toruniu wyniosła **2,6/3** (przed rokiem było 2,73/3). 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).

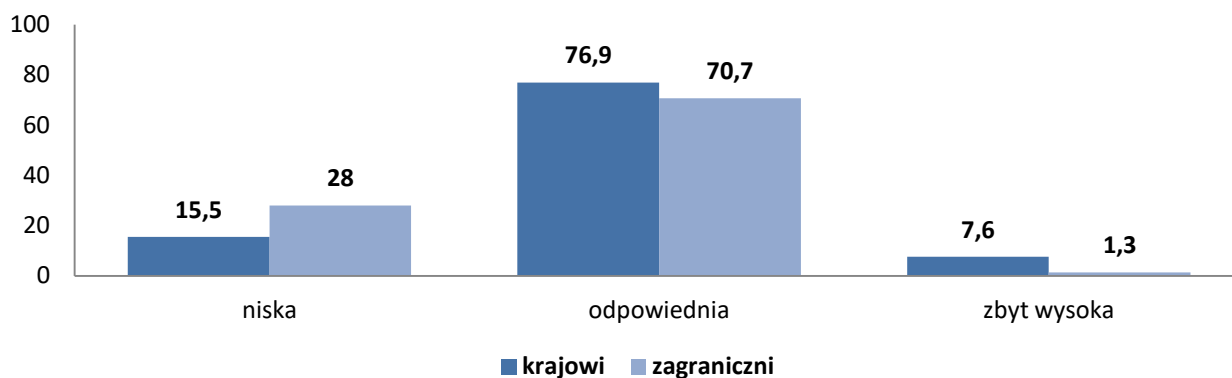
Wykres 31: Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową pod względem standardu? (w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Cena w stosunku do standardu opiniowana była przez respondentów za pomocą trójstopniowej skali i mogła być niska, odpowiednia lub zbyt wysoka. Przy czym 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 ogółu gości decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych miasta wyniosła **2,11/3** (w 2016 2,15), tym samym cenę w stosunku do standardu turyści uznali za lepszą od swoich oczekiwań.

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



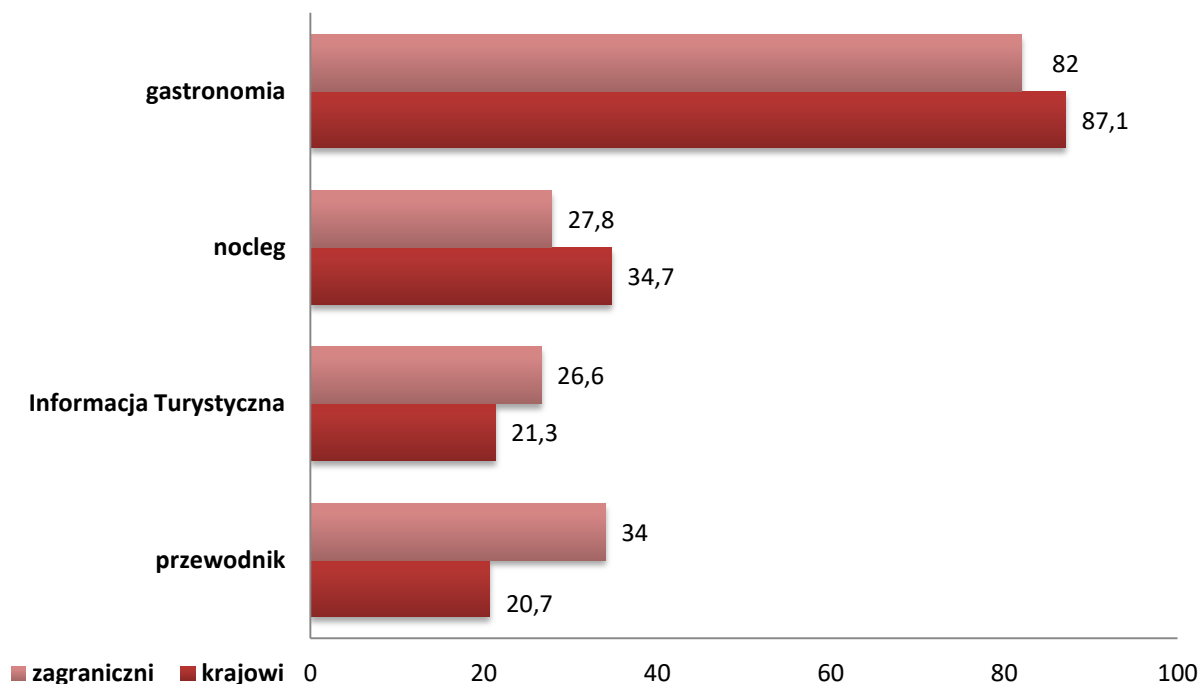
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

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 2017

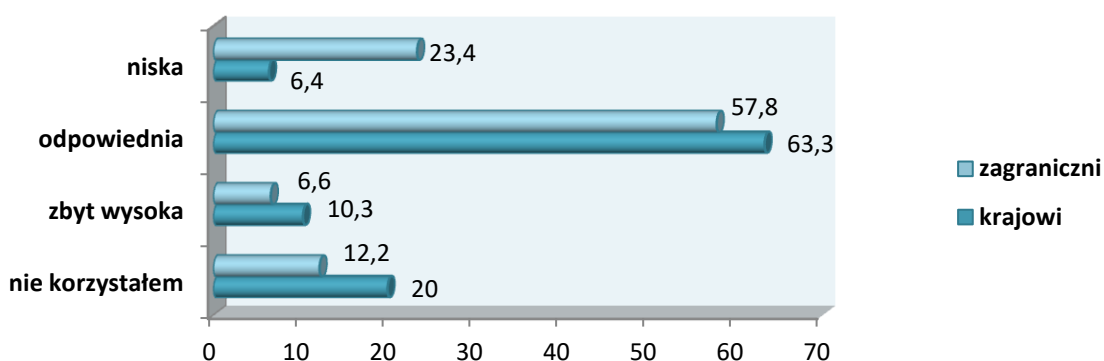
Obcokrajowcy częściej niż obywatele Polski odwiedzający Toruń korzystają z usług Informacji Turystycznej. W 2017 roku co czwarty cudzoziemiec zasięgał rady (bądź miał taki zamiar) u pracowników tego ośrodka. Wśród turystów krajowych 21,3% wskazało, że korzystało z usług Informacji Turystycznej. Polacy (87,1%) nieco częściej, niż turyści zagraniczni (82%) korzystali z gastronomii oraz z noclegu (34,7 i 27,8%).

d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów

Z badania ankietowego wynika, że ponad 80% 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 uderza dysproporcja widoczna w grupie osób, które uznały cenę usług gastronomicznych za niską. Turyści zagraniczni w porównaniu do krajowych zdecydowanie częściej wyrażali taką opinię, co zapewne było wynikiem większej zasobności portfela.

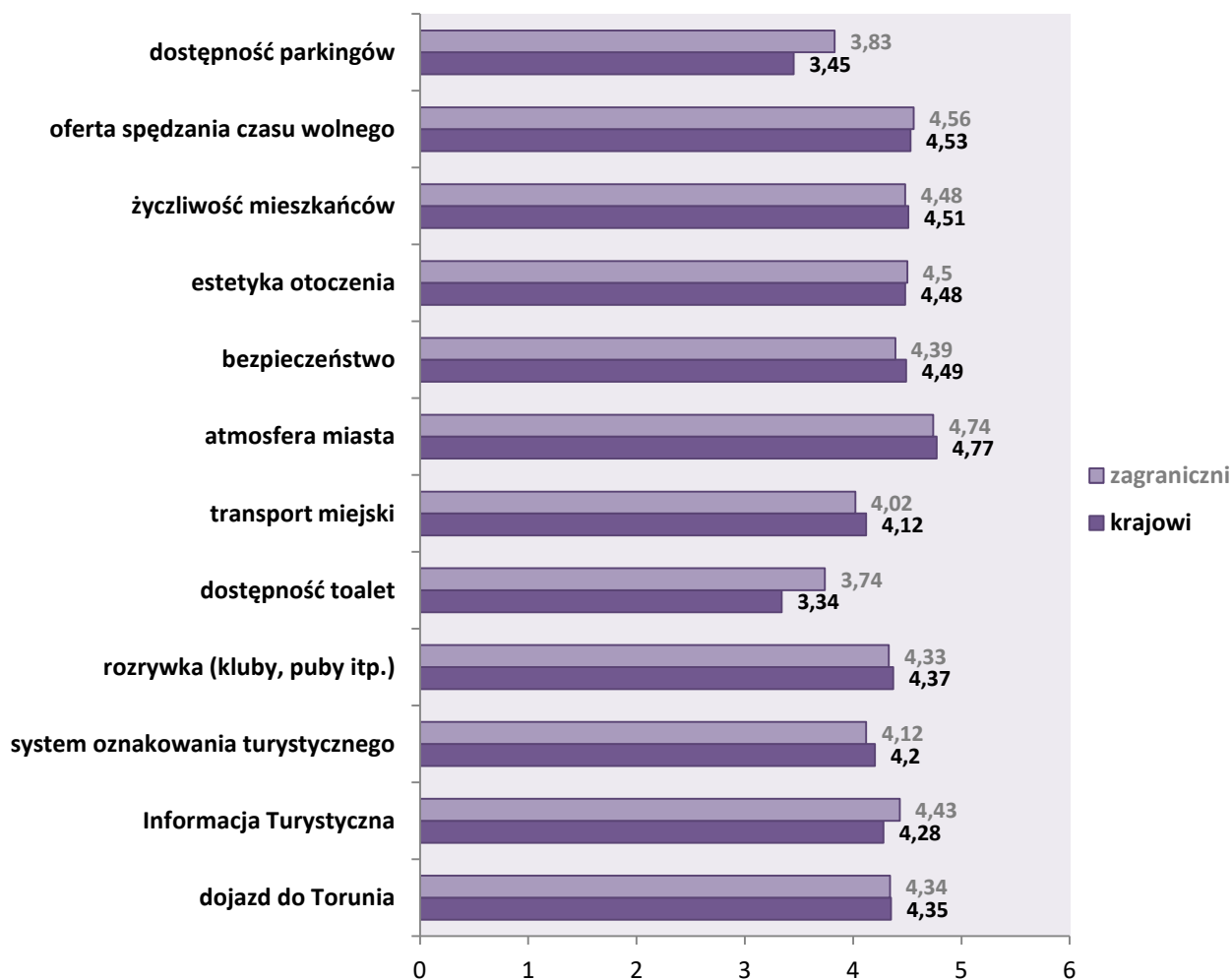
Wykres 34: Cena w stosunku do jakości usług w restauracjach, barach, pubach w Toruniu w 2017 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta

Wykres 35: Średnie oceny związane z pobytem w mieście: turyści polscy i zagraniczni



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

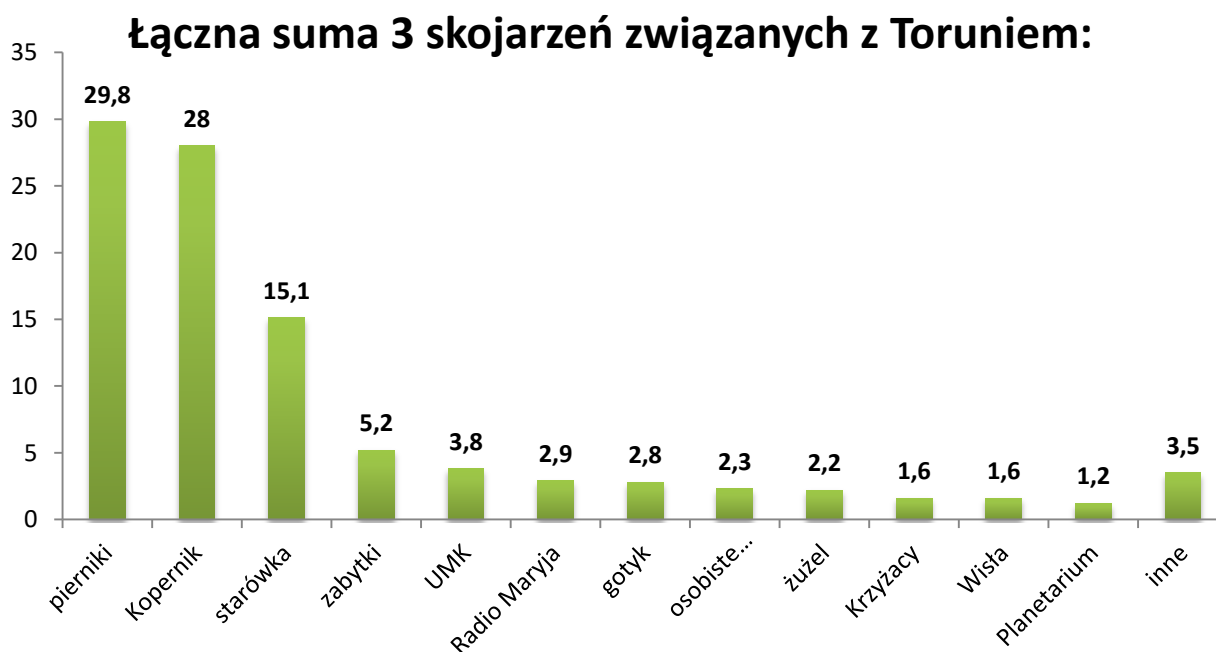
Każdy turysta biorący udział w badaniu proszony był o ocenę wybranych elementów wizerunku miasta. Goście oceniali dojazd do Torunia, Informację Turystyczną, system oznakowania turystycznego, rozrywkę (kluby, puby itp.), dostępność toalet, transport miejski, atmosferę miasta, bezpieczeństwo, estetykę 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 2017 roku była **atmosfera** (podobnie jak przed rokiem), która uzyskała średnią notę **4,77** (w 2016 4,74). Większość pozostałych kategorii oceniona została nieznacznie gorzej, bo w przedziale **4,11-4,54**. Wyjątkiem są kategorie dotyczące **parkingów** oraz **toalet**, których dostępność uznano za przeciętną (wartości to odpowiednio **3,49** i **3,38**).

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. Jedynie 2,4% spośród ogółu turystów poddanych badaniu nie potrafiło wskazać żadnego skojarzenia z miastem (w 2016 roku było to 1,8%). Toruń to miejscowość, która posiada mocną, rozpoznawalną markę i jednoznacznie wzbudza wśród przyjezdnych pozytywne, konkretne skojarzenia. 97,6% ogółu respondentów potrafiło wskazać i nazwać symbole związane z Toruniem. Najczęściej Toruń kojarzy się turystom z piernikami (pojawili się one w co trzeciej odpowiedzi). Kopernik uplasował się na drugim miejscu (w 28% odpowiedzi). Często wspomniano również Stare Miasto (15,1%) i znajdujące się tam zabytki (5,2%).

Wykres 36: Skojarzenia respondentów z Toruniem w 2017 roku (w procentach)



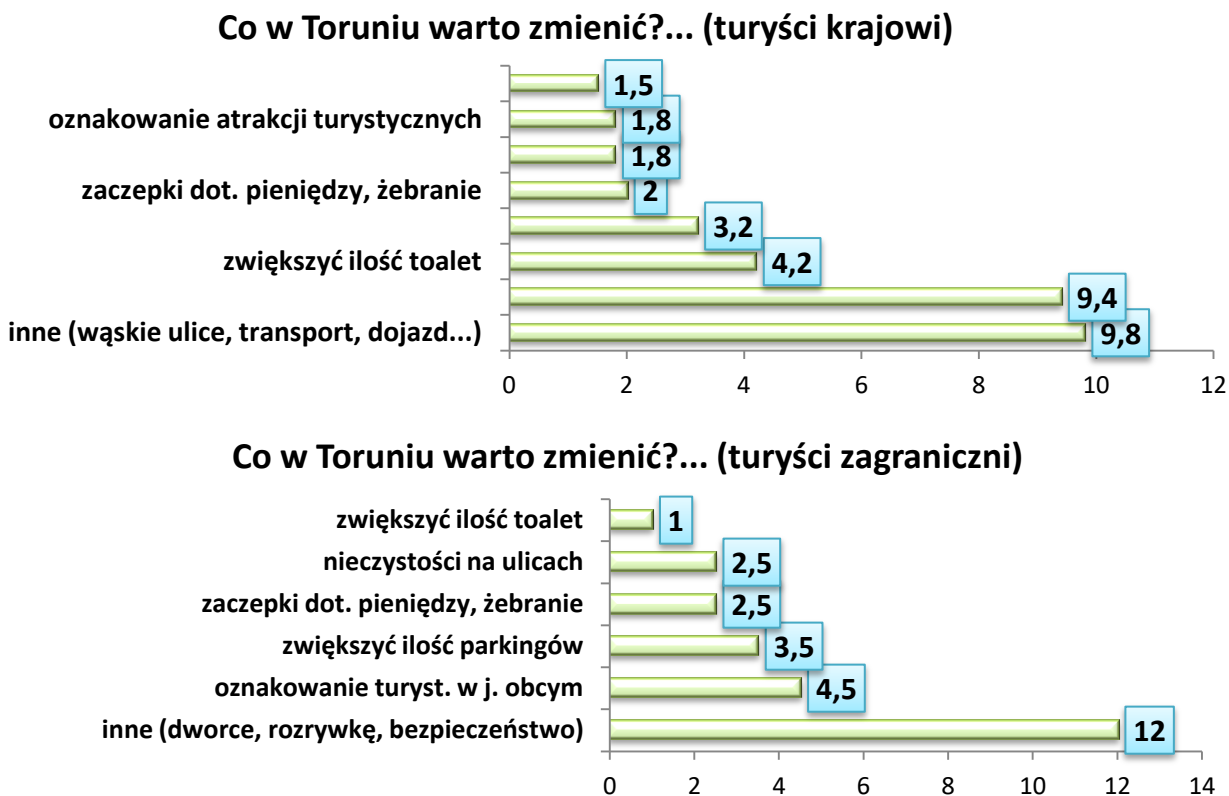
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu

Respondenci, zgodnie z kwestionariuszem udzielali odpowiedzi na pytanie: *Co według Pana/Pani można poprawić w Toruniu, żeby turysta był bardziej zadowolony? Czy czegoś brakuje? Czy było coś, co szczególnie się Panu/Pani 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 2017 roku badanie wykazało, że 66,7% ogółu przyjezdnych nie potrafiło wytypować nic, co należałoby w Toruniu poprawić (w 2016 roku było to 77,3%). Zdarzało się, że ankieterzy pod wpływem zachwyconych miastem turystów, zamiast trudności pojawiających się podczas pobytu w mieście wpisywali pozytywne odczucia związane z Toruniem. W 2017 roku zwiększyła się liczba osób mających uwagi dotyczące miasta. Jedna trzecia ogółu respondentów potrafiła wskazać napotkane trudności i rzeczy, które ich zdaniem należy w Toruniu poprawić (w 2016 roku odsetek turystów mających takie uwagi wynosił 22,7%).

Wykres 37 i 38: Powody szczególnego niezadowolenia wśród ogółu turystów polskich i zagranicznych w 2017 roku (w procentach)

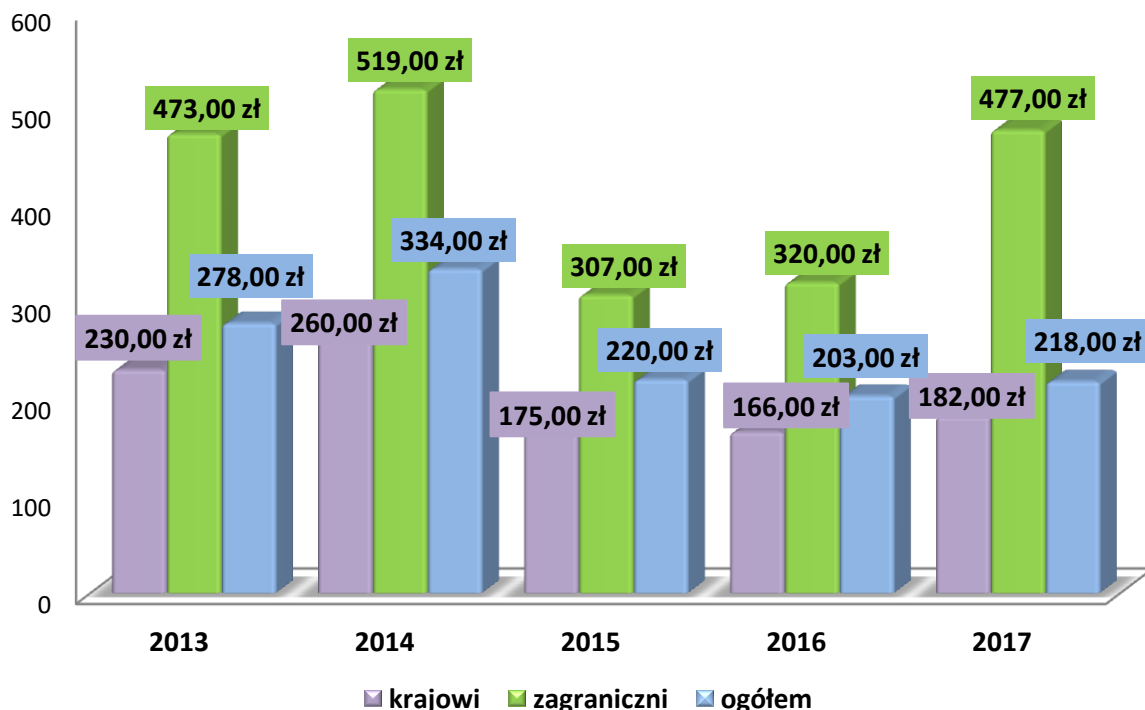


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

h) Szacunkowe wydatki turystów

Odpowiedzi na pytanie: *Ile szacunkowo wydał Pan/Pani pieniędzy w czasie pobytu w Toruniu?* są bardzo cenne dla branży turystycznej i włodarzy miasta. W 2013 roku w tym pytaniu nastąpiła zmiana w kwestionariuszu wywiadu. Do tej pory w odpowiedzi turyści wskazywali kolejno kwoty przeznaczone na nocleg, gastronomię, bilety wstępu, rozrywkę (kina, teatry, puby), komunikację (obejmując bilety MKZ, taksówki, parkowanie) i pamiątki (pierniki, przewodniki, plany, albumy, widokówki). Często bywało, że respondenci mieli duży problem ze wskazaniem dokładnych kwot stąd zdecydowano się na zmianę pytania, tak by turysta podawał jedną kwotę, którą zdecydował się przeznaczyć na cały pobyt w Toruniu. Turyści 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 2012 roku po gorszych wcześniejszych latach odnotowano wzrost wydatków turystów w mieście – średnio każdy z nich w trakcie pobytu wyłożył 278 zł. W 2013 roku sytuacja wyglądała tak samo. Rok później wyniki jeszcze bardziej wzrosły, co widać na wykresie poniżej. 2015 rok przyniósł wyraźną zmianę – spadek deklarowanych wydatków o ponad 100 złotych. Tendencja spadkowa utrzymała się także w kolejnym sezonie 2016, jednak już nie na tak niskim poziomie. W ostatnim badanym roku – 2017 – wartości zmieniły się nieznacznie – średnia wydatków ogółu turystów wyniosła 218 zł, a więc widać wzrost o 15 zł w stosunku do roku wcześniejszego. Największą różnicę notuje się w grupie gości zagranicznych – wydatki obcokrajowców wyniosły tym razem średnio 477 zł (wzrost o 157 zł).

Wykres 39: Średnie deklarowane wydatki turystów w czasie całego pobytu w Toruniu w latach 2013-2017 podane w PLN

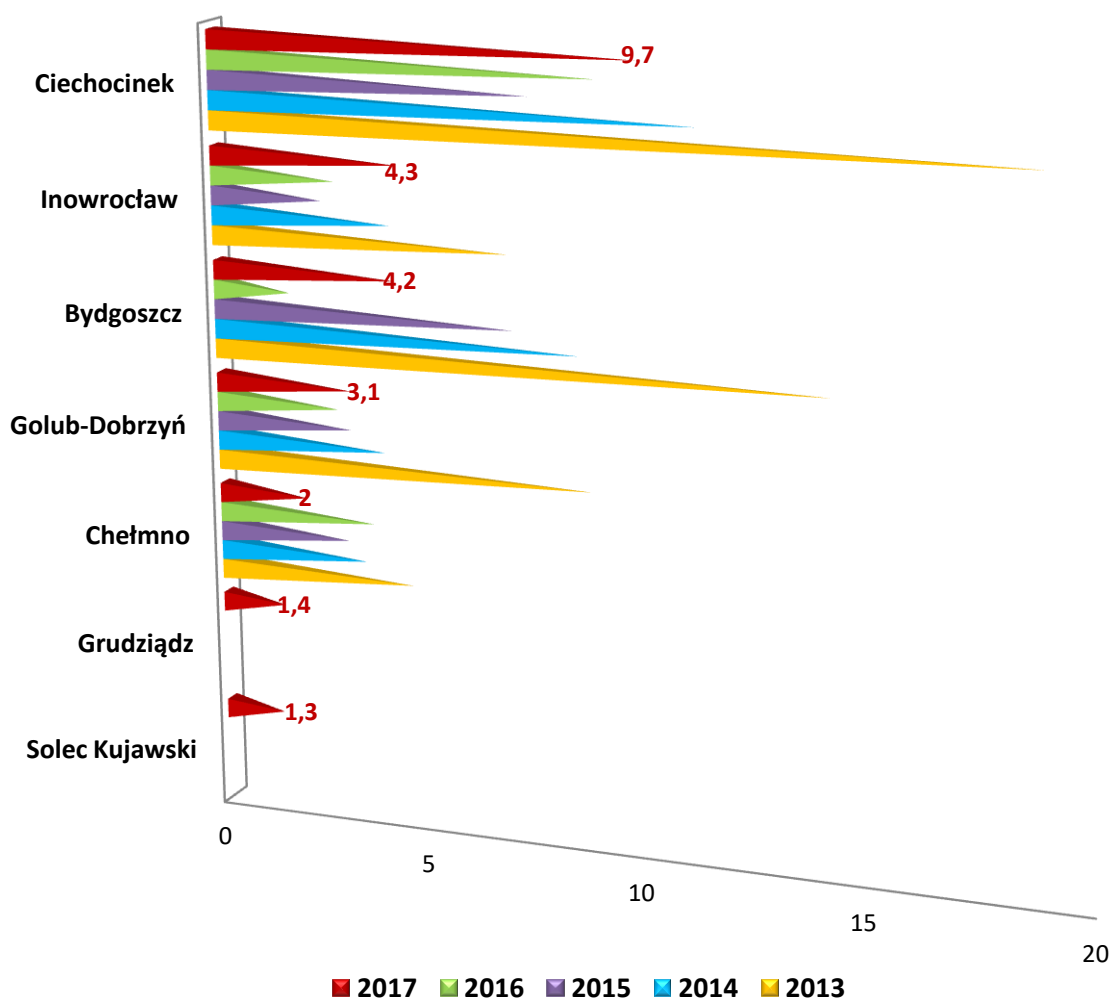


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013-2017

i) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu

Turystom zostało zadane pytanie *Czy zwiedzał Pan/Pani okolice Torunia? Jeśli tak to jakie?* Zadane pytanie miało 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 miasta zakwalifikowane do kategorii „inne”. 21,7% ogółu respondentów wykazało zainteresowanie odwiedzeniem okolicy Torunia (w 2016 roku było to 26,6%). W trakcie przeprowadzania wywiadu badani byli albo przed odwiedzeniem atrakcji w okolicy, albo po. Jeśli respondenci jeszcze nie zwiedzali innych miejscowości, a jedynie zadeklarowali to ankieter domyślnie zaznaczał odpowiedź w kwestionariuszu na „tak”.

Wykres 40: Okoliczne miejscowości odwiedzane przez turystów w latach 2013-2017 (w procentach)



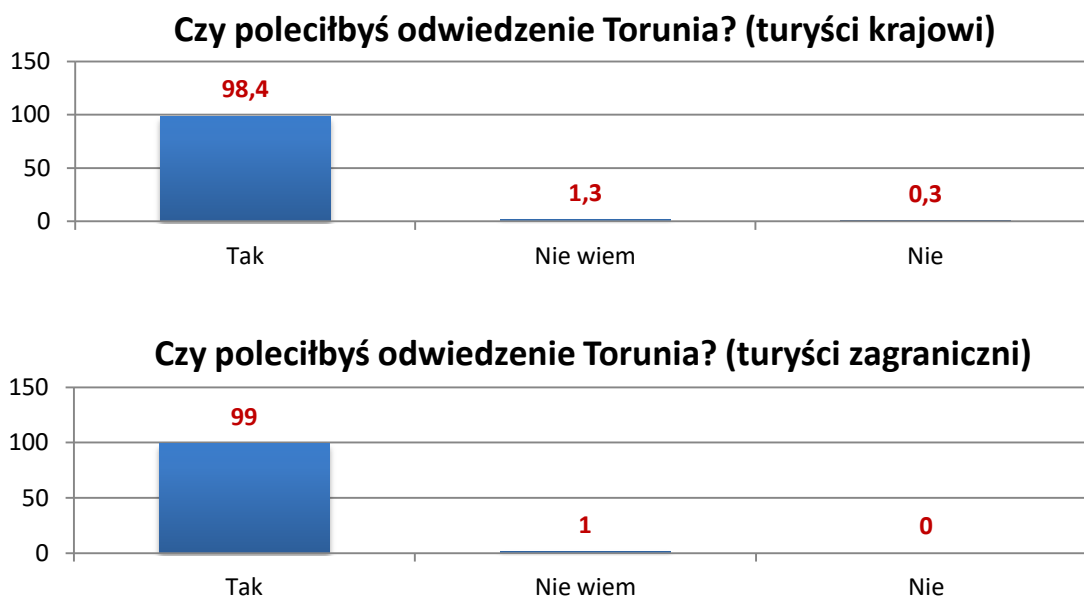
Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2013-2017

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 toruńskich turystów nieco częściej jest Bydgoszcz (4,2%). Pozostałe miasta, jak: Golub-Dobrzyń, Chełmno, Grudziądz, Solec Kujawski przez respondentów odwiedzane były raczej rzadko.

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

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie *Czy poleciłby Pan/Pani znajomym odwiedzenie Torunia?* Zadowolony z pobytu w Toruniu turysta nie zachowa pozytywnych wspomnień tylko dla siebie, ale wrażeniami podzieli się także ze znajomymi i rodziną. Zachęci tym samym do przyjazdu do Torunia kolejne osoby. Pozytywnie spędzony w mieście czas przez turystów może zapocentrować skutecznym marketingiem szeptanym w kraju. Wyniki badania są dla Torunia bardzo pozytywne: wśród turystów polskich 98,4% poleci wizytę w naszym mieście swoim znajomym (w 2016 roku było 99,2%), zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym Torunia, jako miejsca wartego zobaczenia, zadeklarowało 99% respondentów (w 2016 roku było 97,9%). Wyniki utrzymują się więc na podobnym poziomie.

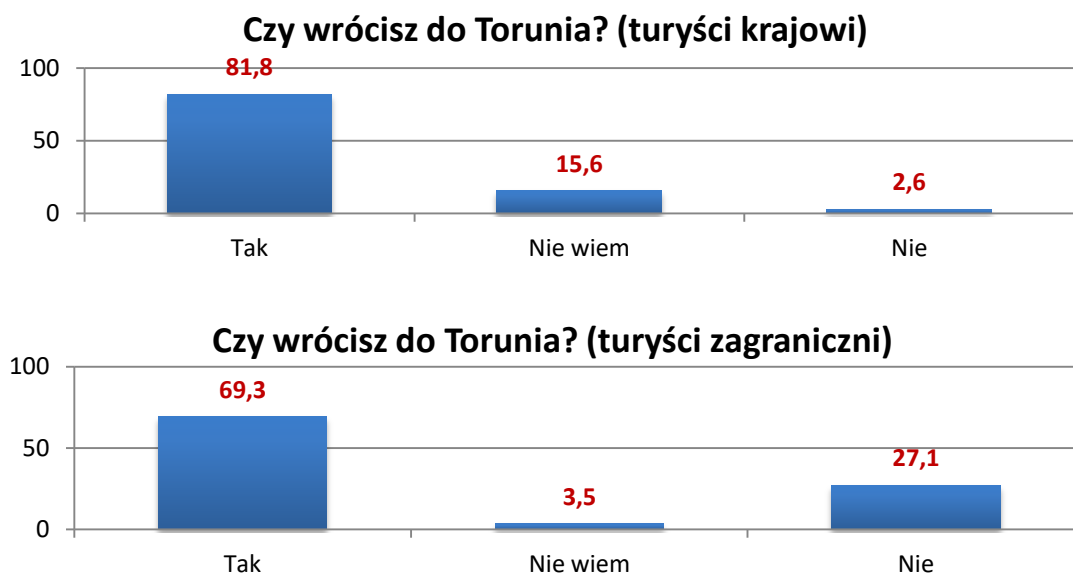
Wykres 41, 42: Struktura odpowiedzi na pytanie *Czy poleciłby Pan/Pani znajomym odwiedzenie Torunia?* (w procentach)



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Respondenci odpowiedzieli również na pytanie *Czy zamierza Pan/Pani jeszcze odwiedzić Toruń?* Ośmiu na dziesięciu turystów z Polski zamierza ponownie przyjechać do Torunia. 15,6% osób nie potrafiło odpowiedzieć na to pytanie. Obcokrajowcy rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzenia miasta – ich odsetek stanowił 69,3%. Co czwarty zagraniczny respondent nie miał na ten temat zdania.

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



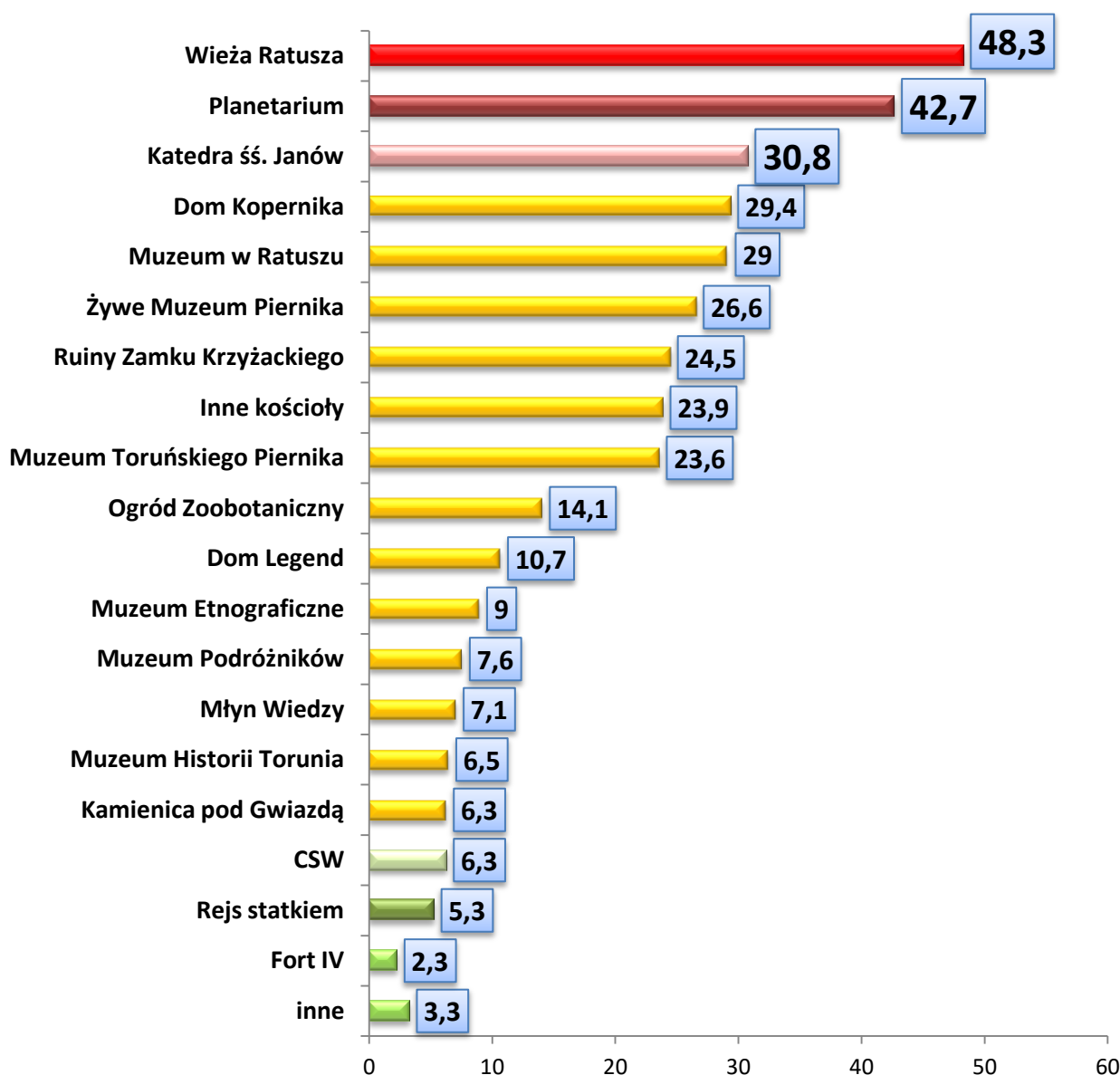
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

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 nieskończenie 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 wielu 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 o wskazanie obiektów, zabytków, które już zwiedzili, bądź do których planowali wejść wybierając z listy atrakcji podanej przez badaczy. Możliwości odpowiedzi były niemal takie same, jak w pierwszej części pytania, z wyłączeniem obiektów z bezpłatnym wejściem oraz miejsc spacerowych niebiletowanych, takich jak bulwar nadwiślański, Krzywa Wieża, Fontanna Cosmopolis czy punkt widokowy na Kępie Bazarowej. Turyści mogli wskazać wiele odpowiedzi.

Wykres 45: Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki wewnątrz w Toruniu w 2017 roku

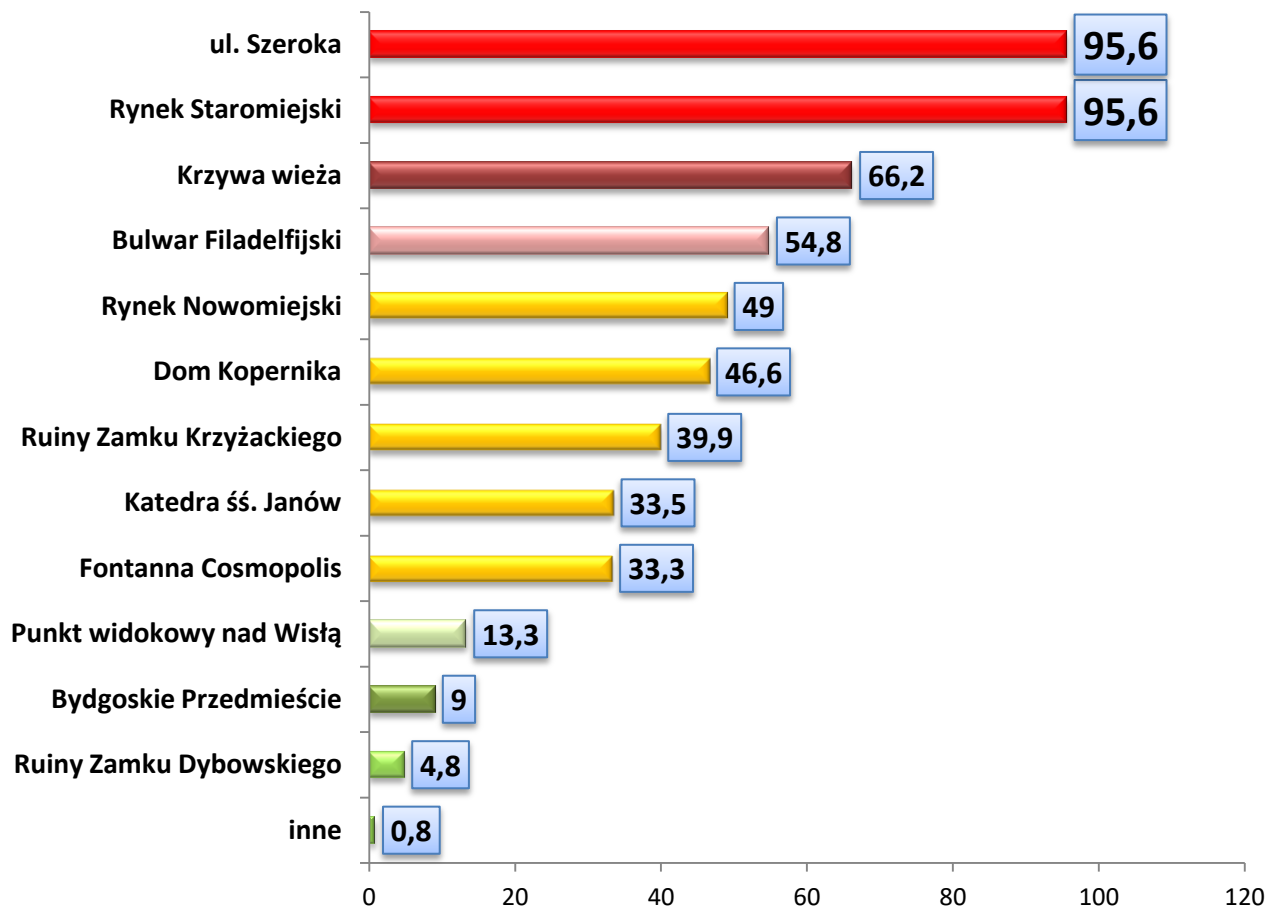


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

W tej części rankingu pierwsze miejsce ponownie zajęła Wieża Ratusza, którą odwiedziło 48,3% ogółu turystów (w 2016 roku 50,1%). Drugie miejsce utrzymało Planetarium osiągając wynik 42,7% (w 2016 roku 47,91%). Na trzecim miejscu znalazła się Katedra św. Janów (30,8%; wcześniej: 32%), która wyprzedziła

znajdujące się na tej pozycji przed rokiem Muzeum Toruńskiego Piernika. To z kolei odnotowało największy spadek popularności w całej stawce (o prawie 11%).

Wykres 46: Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „z zewnątrz” w Toruniu w 2017



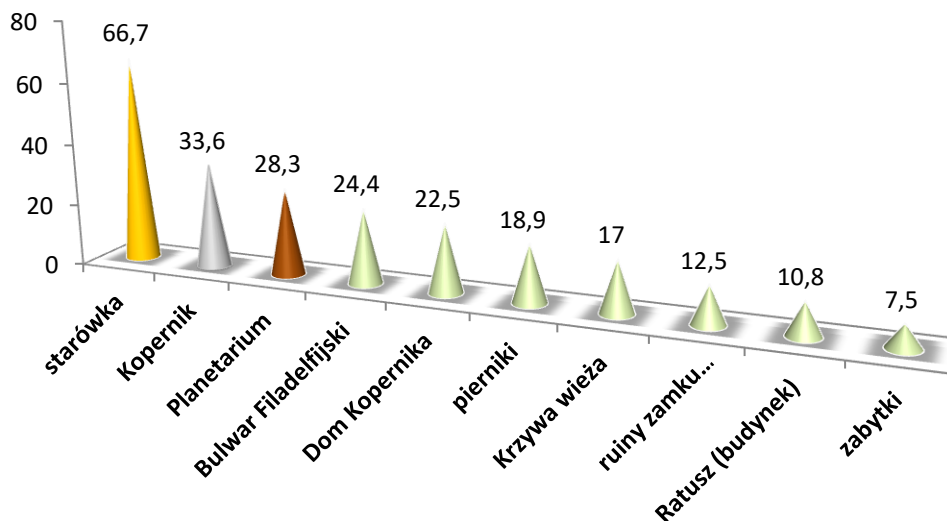
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

Najwięcej wskazań wśród obiektów zwiedzanych z zewnątrz otrzymała ul. Szeroka i Rynek Staromiejski: 95,6% (w 2016 roku było to odpowiednio: 80% i 2. miejsce oraz 90,2% i miejsce 1.). Kolejna na liście najczęściej odwiedzanych jest Krzywa Wieża – 66,2% (w roku 2016 – 67,3% i 3. miejsce), a dalej Bulwar Filadelfijski – 54,8% (wcześniej – 4. miejsce i 62,6%).

Ostatnim pytaniem 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 tradycyjnie starówka. Pozostałe dwa miejsca zajmują Kopernik oraz Planetarium.

Wykres 47: Procentowy rozkład odpowiedzi na pytanie o najlepszą atrakcję Torunia w 2017 roku

10 NAJLEPSZYCH ATRAKCJI W TORUNIU W 2017 ROKU



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2017

I) Podsumowanie

- W nowej edycji badania, można zauważyć, iż **wśród turystów zagranicznych, zwiększa się ilość osób odwiedzających miasto po raz kolejny**, czyli tych, zachwyconych poprzednią wizytą. Tym samym osoby, które wcześniej w Toruniu nie gościły przyjeżdżają spoza granic Polski do miasta coraz rzadziej (spadek o 20%).
- **Wśród turystów krajowych zwiększa się zainteresowanie Toruniem.** Wzrost ten jest tym istotniejszy ze względu na warunki atmosferyczne, panujące w wysokim sezonie (maj-wrzesień) w 2017 roku na Pomorzu i Kujawach, które nie zachęcały do spędzania dni wolnych na północy kraju. W tym okresie ilość dni w Toruniu z temperaturą poniżej 20°C stanowiła 54%, dni deszczowych było ponad 40%, a wietrznych 78% (dane dzięki uprzejmości branży gastronomicznej). Na ilość przyjazdów rekreacyjnych wpływ mogła mieć jednak prowadzona polityka socjalna państwa. Według opinii POT natężenie ruchu turystycznego było wynikiem m.in. zwiększonych dochodów polskich rodzin objętych programem „500+” (Polska Organizacja Turystyczna, „Plan działania na rok 2018”, s. 10).
- Coraz więcej turystów zagranicznych nocuje w Toruniu u swoich bliskich i znajomych. Sytuacja ta zmieniła się diametralnie po ostatnich latach. Wpływ na to może mieć rosnąca

popularność tzw. couchsurfingu, ale również częstsze podróże do domów osób polskiego pochodzenia przebywających na emigracji.

- Przygotowując ofertę turystyczną miasta (muzea, gastronomia, hotelarstwo) warto zwrócić uwagę szczególnie na napływ osób podróżujących z rodziną lub partnerem/współmałżonkiem. Ta grupa gości stanowi połowę notowanego w Toruniu ruchu.
- Na przestrzeni ostatnich kilkunastu miesięcy **obserwuje się w mieście dynamiczny wzrost liczby apartamentów** do wynajmu krótkoterminowego. Turyści decydujący się na nocleg coraz częściej wybierają tego typu obiekty (w stosunku do roku 2016 jest to wzrost nawet o ok. 50%). Sytuacja ta powinna skłonić miasto do zwrócenia szczególnej uwagi na bazę udostępnianych apartamentów.
- Uderzającym faktem związanym z wykorzystywanymi przez turystów usługami jest odsetek klientów branży gastronomicznej – nawet 8 na 10 osób przybyłych do Torunia odwiedziło tutejsze restauracje i lokale im podobne.
- Ważnymi informacjami płynącymi z prowadzonych badań są te związane z opinią obcokrajowców, dotyczącą obowiązujących w mieście cen oraz deklarowanymi przez nich wydatkami na miejscowe usługi. Możliwości finansowe cudzoziemców i ponoszone przez nich koszty są ponad dwukrotnie większe od sum wykładanych przez turystów krajowych.
- Podobnie jak we wcześniejszych latach **dwoma z największych problemów wymienianych przez turystów są: ograniczony dostęp do parkingów oraz toalet miejskich** – a więc – w rozumieniu przyjezdnych – ich mała ilość. Wraz ze zwiększaniem się strumienia osób napływających do Torunia warto pamiętać o powiększaniu przestrzeni parkingowej w niewielkim oddaleniu od starówki, również tej przeznaczonej wyłącznie do krótkoterminowego postoju autokarów. Niestety nienajlepszą opinią cieszą się obecnie panujące zasady dotyczące użytkowania przestrzeni parkingowej na starówce. Sugeruje się powrót do wcześniejszych rozwiązań i rezygnację z utworzonej na tym obszarze „strefy zamieszkania”. Jest ona dla kierowców nieczytelna, co sprawia, że dziesiątki samochodów pozostawia się w miejscach nie przeznaczonych do postoju. Nie można także zapominać o dalszej rozbudowie sieci toalet publicznych oraz wydłużeniu czasu pracy tej już istniejącej (chodzi tu przede wszystkim o punkty znajdujące się przy ruinach zamku krzyżackiego oraz obok parkingu na Bulwarze Filadelfijskim – to z nich najczęściej korzystają przyjeżdżające do lub wyjeżdżające z Torunia zorganizowane grupy turystów). Wprowadzona niedawno możliwość nieodpłatnego korzystania z toalet w restauracjach nie rozwiąże problemu w całości.

- W kwestionariuszach wywiadu turyści coraz częściej zwracają uwagę na nieczystości widoczne na ulicach starówki (przede wszystkim chodzi tu o psie odchody), niewielką ilość śmietników oraz na osoby systematycznie wyłudzające pieniądze na głównym deptaku miasta.
- Wciąż niewystarczająco dobrą opinią cieszy się w Toruniu oznakowanie atrakcji turystycznych, które może być dla przyjezdnych niewidoczne.
- Podobnie jak w 2016 roku, **turyści zwracają uwagę na tłumy** przewijające się przez toruńskie Stare Miasto. Ograniczają one komfort pobytu i możliwość korzystania z tutejszych atrakcji – zwłaszcza w okresie wiosenno-letnim i szczególnie osobom organizującym wyjazd indywidualnie. W związku z tym **należy zastanowić się nad sposobem użytkowania i rozplanowania przestrzeni turystycznej w mieście. Dobrym pomysłem wydaje się kierowanie ruchu turystycznego także poza obręb Starego Miasta** (np. na obszar Nowego Miasta, Bulwary Filadelfijskie lub na Bydgoskie Przedmieście). Zgodnie z tą zasadą planowane **atrakcje turystyczne powinny powstawać w oddaleniu od ścisłego centrum** (przykładem dla takich inwestycji może być m.in. lokalizacja „Młyna Wiedzy”). Należy przy tym zwrócić uwagę na odpowiednie oznakowanie miejsc poza starówką, do których chcemy ruch turystyczny kierować. Także **podczas organizowania koncertów, festiwali i innych imprez plenerowych**, przyciągających duże ilości osób, **trzeba pamiętać o wyborze odpowiedniego miejsca, niesąsiadującego ze ścisłą zabudową Starego Miasta.**
- Z przeprowadzonych analiz wynika, iż główne kierunki przyjazdów turystów do miasta wiodą przez Gdańsk, Warszawę, Poznań oraz Łódź. Ośrodki te stanowić powinny dla Torunia główną przestrzeń dla działań marketingowych związanych z promowaniem oferty turystycznej miasta.
- Jedną z najważniejszych rzeczy, jakie można zauważyć w świetle prowadzonych analiz jest fakt związany ze **źródłem czerpania przez turystów informacji o Toruniu. Przeważająca część przyjezdnych korzystała w tym celu z internetu**. Jest to wciąż nie w pełni wykorzystany kanał do reklamy i popularyzacji atrakcji turystycznych miasta. **Sugeruje się więc dalsze rozwijanie dostępnych na urządzenia przenośne aplikacji miejskich, wzbogacając je przy tym o funkcje szczególnie przydatne turystom**, które mogłyby np. informować o planowanych wydarzeniach lub dostępnych w danej chwili miejscach parkingowych. Częściowo zapotrzebowanie to zaspokoić powinien nowy portal sieci web, dostępny również w wersji mobilnej: **www.visittorun.com**.

- Na koniec stwierdza się, że po wyjątkowym okresie, jakim był rok 2016 wzmożone zainteresowanie Toruniem utrzymuje się od tego czasu na niewiele niższym poziomie.
-