



# Turystyczny Toruń 2019

Raport końcowy





Miasto Toruń



**Ośrodek Informacji  
Turystycznej w Toruniu**

DOKUMENT PRZYGOTOWANY  
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

# MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO „TURYSTYCZNY TORUŃ 2019”

## RAPORT KOŃCOWY

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

### Opracowanie danych:

Mateusz Ruciński

### Konsultacje eksperckie:

Dr Andrzej Anszperger

Paulina Łukaszewska

Henryk Miłoszewski

Agnieszka Radkiewicz

Piotr Różański

Szymon Wiśniewski

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

## Spis treści

1. Metodologia i charakterystyka badań .....	4
2. Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2019 roku.....	6
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 2019 roku.....	10
Charakterystyka turystów pod względem demograficznym.....	10
Charakterystyka turystów pod względem geograficznym.....	12
Kierunki przyjazdów turystów krajowych i zagranicznych.....	12
Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu .....	14
Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży.....	15
Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży.....	15
Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu.....	16
Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu .....	17
Charakterystyka respondentów ze względu na źródło pozyskiwania informacji o Toruniu.....	18
Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania .....	19
Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu.....	20
b) Baza noclegowa w opinii respondentów.....	20
c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów .....	22
d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów.....	22
e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta.....	23
f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto.....	24
g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu.....	24
h) Szacunkowe wydatki turystów.....	25
i) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu.....	26
j) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów .....	27
k) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia.....	28
l) Podsumowanie.....	29

## 1. Metodologia i charakterystyka badań

„Monitoring ruchu turystycznego: turystyczny Toruń 2019” jest XV 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. duże koszty) związane z wykorzystaniem wysoce miarodajnych narzędzi badawczych nietatwo 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 Główny Urząd Statystyczny (GUS). Są one jednak obarczone pewnymi błędami, związanymi 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 (OIT). 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 turysty<sup>1</sup> 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 zamieszkania<sup>2</sup>. W analizie nie uwzględniono osób dojeżdżających do pracy w Toruniu bądź toruńskich studentów dziennych oraz osób, które nie osiągnęły 12. roku życia. Głównym źródłem danych przedstawianych w niniejszym dokumencie były badania ankietowe, przeprowadzone przez przeszkoloną grupę ankieterów. Sondaż 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

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

<sup>2</sup> Por. definicję „odwiedzającego” wg Światowej Organizacji Turystyki Narodów Zjednoczonych.

biorący udział w konferencjach i szkoleniach mieli możliwość podzielenia się swoimi spostrzeżeniami na temat oferty pobytowej miasta. W okresie wakacyjnym ankieterzy zbierali wywiady również wieczorem, podczas odbywających się imprez kulturalno-rozrywkowych. Dobór próby następował na podstawie opracowanej dla ankieterów instrukcji definiującej turystę według podanych wyżej kryteriów. W roku 2019 w badaniu 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 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 2019” 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 2019 dokonano głównie 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 2019 roku

Analizując dane związane z ruchem turystycznym należy pamiętać, iż ustalenie wielkości populacji przyjeżdżającej w danym roku do miasta jest niełatwe i ma charakter szacunkowy. Dzięki kilku metodom badawczym możliwe jest jednak wyznaczenie wysoce wiarygodnej liczby odwiedzających. Określanie wielkości ruchu turystycznego trwa już od pierwszej edycji badania (Raport 2005).

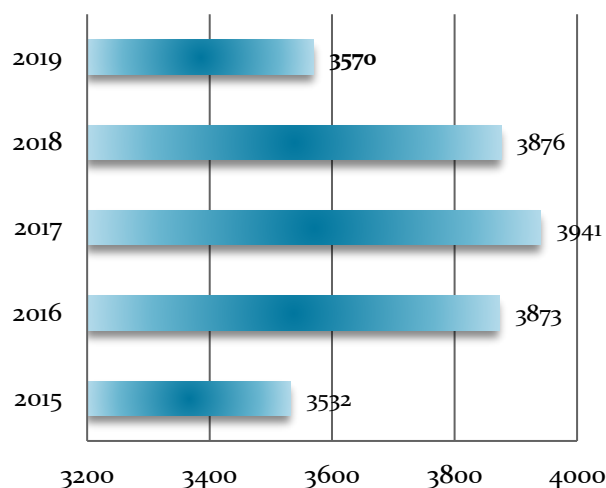
Do analizy ruchu turystycznego używa się tzw. twardych danych. Korzysta się również z wiedzy eksperckiej i doświadczenia wynikającego z obserwacji ruchu turystycznego w mieście. Dane te wzbogacane są o wnioski płynące z wywiadów przeprowadzanych przez ankieterów Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu. 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 spływają informacje ze wszystkich ewidencjonowanych obiektów noclegowych w Toruniu. Choć nie są one wolne od błędów, 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 2019 roku (stan na lipiec) istniało w Toruniu 47 obiektów noclegowych całorocznych. Z kolei liczba miejsc noclegowych (całorocznych) wynosić miała 3570 (w 2018 r. było to 3876 miejsc).

Jednym z zadań Ośrodka Informacji Turystycznej jest gromadzenie informacji turystycznych o Toruniu oraz umiejętne ich

magazynowanie i przetwarzanie. Według OIT pod koniec 2019 roku Toruń dysponował łącznie liczbą 7090 miejsc całorocznych. Znajdowały się one w sumie w 408 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 – najczęściej jednak na starówce.

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



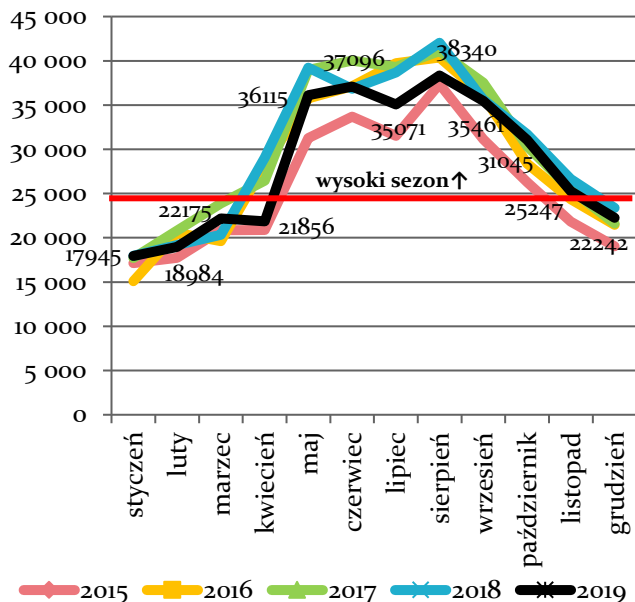
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Szacując przyjazdowy ruch turystyczny korzysta się najczęściej z danych GUS-u. Są one zbierane od lat tymi samymi metodami, mogą więc wykazywać dynamikę rozwoju wykorzystania bazy noclegowej. 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 wyżej wyniki, bazujące na danych przekazanych przez Główny Urząd Statystyczny, trzeba mieć na uwadze fakt, iż mogą być one zaniżone nawet o 50%.** Tyle właśnie wynosi różnica między rzeczywistą liczbą dostępnych w mieście miejsc noclegowych

(w tym nieoficjalnych), a wartością podaną przez GUS.<sup>3</sup>

\*\*\*

Wykres 2. Liczba wszystkich turystów korzystających z noclegów w Toruniu w latach 2015-2019



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Przechodząc do analiz, w pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na wykres 2, przedstawiający zmiany w ogólnej liczbie turystów decydujących się na nocleg w Toruniu na przestrzeni ostatnich 5 lat<sup>4</sup>. W ciągu tego okresu najniższą liczbę osób korzystających z noclegu odnotowano w 2015 roku, natomiast najwyższą reprezentuje rok 2017, w którym korzystających z noclegów było (zdaniem GUS) 363 143. Na przestrzeni kolejnych dwóch lat – widoczny jest w tej kwestii spadek. Początkowo do

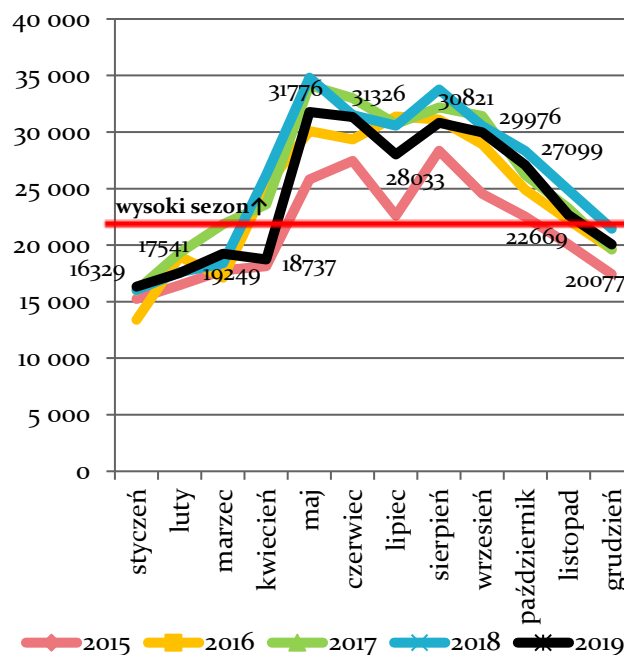
<sup>3</sup> Mając na uwadze powtarzający się problem związany z niedoszacowaniem przez Główny Urząd Statystyczny wielkości bazy noclegowej w Toruniu i stopnia jej wykorzystania, przewiduje się odstępianie w przyszłości od metody wyznaczania rocznej liczby turystów nocujących w Toruniu na podstawie danych przekazywanych właśnie przez GUS.

<sup>4</sup> Dane z lat wcześniejszych dostępne są w poprzednich raportach.

360 701 osób w roku 2018, a w kolejnym – 2019 – do 341 577 nocujących (-19 124 r/r, tj. -5,3% r/r; wg GUS)<sup>5</sup>.

Od pierwszego roku prowadzenia badań najwyższa liczba wszystkich osób korzystających z noclegów przypada przeważnie na sierpień. Sytuacja ta powtórzyła się w 2019 roku, kiedy to odnotowano 38 340 nocujących turystów/miesięcznie (GUS). Zestawiając wyniki z ostatnich pięciu lat dotyczące wszystkich osób korzystających z noclegu widać, że tzw. wysoki sezon turystyczny zaczyna się w Toruniu już od marca i trwa do grudnia. W tym czasie liczba turystów pozostających w mieście na noc przekracza zazwyczaj w każdym z tych miesięcy 25 tysięcy.

Wykres 3. Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2015-2019



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

<sup>5</sup> Wartości podane przez GUS nie uwzględniają danych o noclegach w tzw. innych obiektach hotelarskich.



W 2019 roku odnotowano niewielki spadek liczby turystów krajowych korzystających z obiektów zakwaterowania zbiorowego w Toruniu z 311 257 osób rocznie do 293 633 (-17 624 r/r, tj. spadek o 5,7% r/r; wg GUS; patrz: przyp. 5.).

W przypadku odwiedzających Toruń obcokrajowców sytuacja prezentuje się odmiennie. Z porównania danych GUS-u za rok 2018 i tych z roku 2019 wynika, że liczba cudzoziemców nocujących w mieście zwiększyła się z 46 534 osób do 47 944, a więc o 3% (tj. 1410 osób r/r; patrz: przyp. 5.).

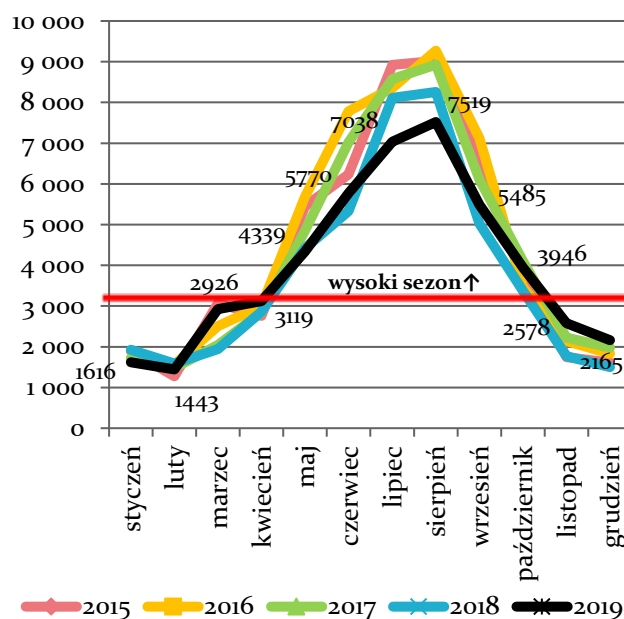
Dane przekazane przez GUS wskazują także, że w 2019 roku w toruńskich obiektach noclegowych udzielono o 5,6% więcej noclegów niż w roku 2018 (wówczas było to spadek o 1% względem r. 2017). Oprócz tego, bazując na wspomnianych danych obliczono, że w 2019 roku stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,56 i był większy niż w 2018 roku (wtedy było to 1,49). 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 1,83 (w 2018 r.: 1,67). W przypadku turysty krajowego wskaźnik ten wyniósł 1,51 i był podobny do tego z roku 2018 (wtedy było to 1,46).

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 i Etnograficznego; oraz

z Planetarium, Centrum Kultury Zamek Krzyżacki, Fortu IV, Ogrodu Zoobotanicznego, Centrum Nowoczesności „Młyn Wiedzy”, Centrum Sztuki Współczesnej, Niewidzialnego Domu, Toruńskiej Piernikarni Mistrza Bogumiła oraz ze statku wycieczkowego „Wanda”. Informacje te posłużyły do oszacowania liczby turystów oraz były pomocne przy analizie danych ankietowych.

Badając frekwencję w toruńskich atrakcjach turystycznych szacuje się, iż w ubiegłym 2019 roku sprzedano łącznie ok. 1 390 000 biletów, czyli jedynie o ok. 0,7% mniej niż w roku 2018 (wówczas sprzedano ok. 1 400 000 biletów).

Wykres 4. Liczby turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2015-2019



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

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, Elpis, Toruń Tourist, Fortu IV oraz Tildy. Uzyskane w ten sposób dane zbiorcze posłużyły jako trzecie źródło informacji do oszacowania liczby turystów odwiedzających Toruń. Łącznie<sup>6</sup> w 2019 roku toruńskie biura oferujące usługi przewodnickie obsłużyły ok. 4700 grup wycieczkowych (krajowych i zagranicznych) o średniej liczbie osób w grupie wynoszącej 39. Względem roku 2018 odnotowano zatem spadek o ok. 50 grup wycieczkowych (w 2018 r. było to 4750 grup) obsłużonych przez licencjonowanego przewodnika miejskiego.

Analizując powyższe informacje oraz dane z wywiadów kwestionariuszowych przy oszacowaniu wielkości ruchu turystycznego w 2019 roku grono ekspertów posłużyło się podobnymi metodami, jak w latach poprzednich. Niektóre szacunki 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 (7090 miejsc noclegowych) w 2019 roku
- średnie obłożenie w obiektach całorocznych – 40,6% (wg GUS)

<sup>6</sup> Do określenia liczby grup wycieczkowych oprowadzonych w Toruniu w ciągu roku przez licencjonowanego przewodnika miejskiego stosuje się metodę indukcji i szacunków. Wynika to z faktu, iż jedynie część funkcjonujących w mieście biur przewodnickich współpracuje z OIT przekazując własne dane nt. frekwencji. Liczba grup wycieczkowych, które obsłużone zostały przez te firmy (wymienione wyżej) wynosiła 2650 i stanowiła podstawę wspomnianych szacunków.

- procent osób korzystających z bazy noclegowej Torunia wynikający z analizy, której zostały poddane kwestionariusze wywiadu (51,6%).

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2019 roku na: 2 036 176 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 2019 roku na: 3 336 000 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 (11,4%)
- rozmiar tzw. szarej strefy w usługach przewodnickich oszacowanych na podstawie doświadczenia i wiedzy eksperckiej.

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2019 roku na: 2 090 263 turystów.

PODSUMOWANIE:

Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z pewnym prawdopodobieństwem powiedzieć, że w 2019 roku do Torunia przyjechało

ok. **2,487 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 2019 roku przeprowadzono łącznie 1547 wywiadów kwestionariuszowych – 282 z nich zebrano w marcu, 470 w maju, 528 w sierpniu i 267 w październiku.

#### a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2019 roku

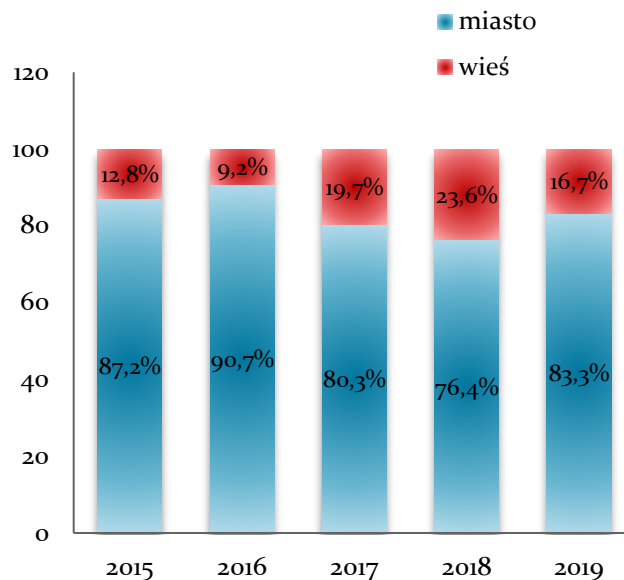
##### Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

W przebadanej próbie ponad półtora tysiąca respondentów znalazło się więcej kobiet: stanowiły one 56,7%, zaś mężczyźni 43,3% wszystkich ankietowanych.

Badanie ponownie wskazało na zdecydowanie większą liczbę osób pochodzących z miasta wśród turystów krajowych (pytanie to zostało zadane tylko polskim respondentom). W 2019 roku 83,3% gości odwiedzających Toruń pochodziło z miast, zaś 16,7% zameldowanych było na wsi. Wartości te nie odbiegają znacząco od stanu, jaki miał miejsce w ostatnich latach, kiedy notowano

wzrosty zainteresowania Toruniem pośród mieszkańców terenów wiejskich.

Wykres 5. Struktura turystów pochodzących ze wsi oraz pochodzących z miasta w latach 2015-2019

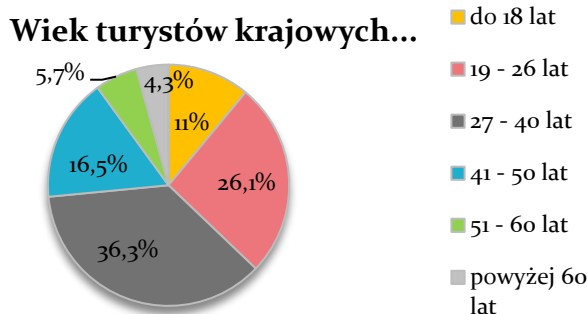


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2015-2019

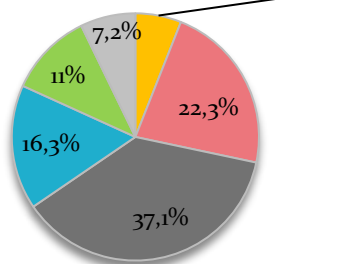
Począwszy od pierwszych edycji „Raportu” turyści biorący udział w badaniach ankietowych przypisywani są do jednej z pięciu kategorii wiekowych: pierwsza z nich – do 18. roku życia – reprezentuje osoby uczące się, będące zależne od rodziców. Do kolejnej należą osoby w wieku 19-26 lat – jest to przede 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 usamodzielniały 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.

Wykresy 6 i 7. Turyści krajowi i zagraniczni ujęci w kategorii wiekowe w 2019 roku



**i zagranicznych**



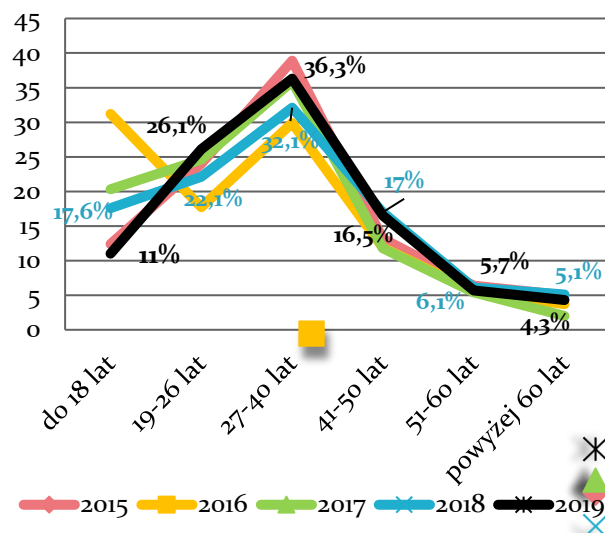
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2019

Zgodnie z formularzami wypełnionymi przez ankietowanych stwierdza się, że średnia wieku turystów krajowych odwiedzających Toruń w 2019 roku to ok. 30 lat. Średni wiek osób przyjeżdżających do tego miasta spoza Polski to ok. 37 lat. 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

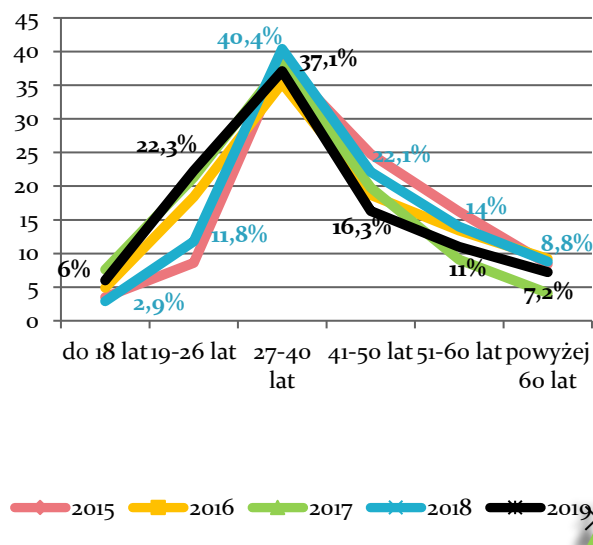
w wieku 27–40 (36,3%), następnie 19–26 (26,1%) i 41–50 lat (16,5%). Przyjezdnych do 18. roku życia włącznie było 11%. Mniej gości odwiedzających Toruń znalazło się w przedziale wiekowym 51–60 oraz powyżej 60 lat (łącznie 10%).

Wykres 8. Turyści krajowi według kategorii wiekowych w latach 2015–2019



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2015–2019

Wykres 9. Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w 2015–2019 roku

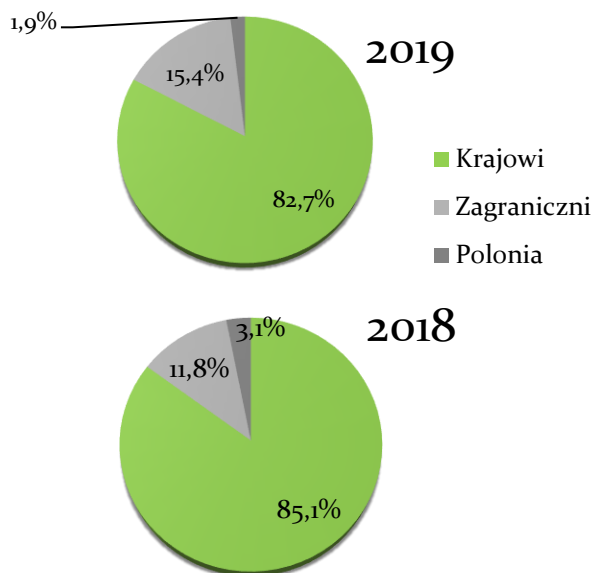


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2015–2019



Wiek turystów zagranicznych to najczęściej 27-40 lat (37,1% przyjezdnych obcokrajowców), kolejną liczną grupą były osoby w przedziale wiekowym 19-26 lat, które stanowiły 22,3% wszystkich cudzoziemców. Gości w wieku 41-50 było nieco mniej – 16,3%. Z kolei turyści zagraniczni z kategorii wiekowej 51-60 to zaledwie 11%. Osób najstarszych (po 60. roku życia) oraz najmłodszych (wiek 12-18) było stosunkowo niewiele (odpowiednio: 7,2 i 6%).

Wykres 10 i 11. Procentowy udział turystów krajowych i zagranicznych oraz Polonii przyjeżdżającej do Torunia



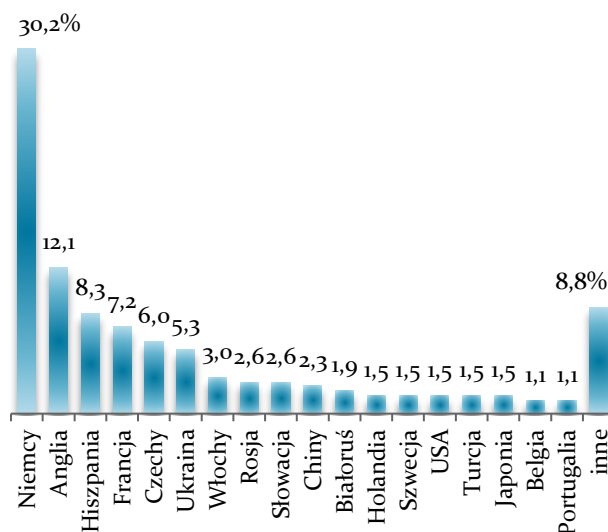
Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2019 i 2018

Porównując kategorie wiekowe wśród turystów krajowych i zagranicznych widać, że największa różnica dotyczy najstarszych grup wiekowych 51-60 oraz 61 i więcej lat. Wśród obcokrajowców osoby starsze są w stosunku procentowym bardziej liczne niż w przypadku gości z kraju. Różnica nie jest jednak w tym przypadku znacząca.

### Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

W 2019 roku turyści zagraniczni, z którymi został przeprowadzony wywiad stanowili 15,4% wszystkich osób przyjeżdżających do Torunia (w 2018 r. było to 11,8%). Goście krajowi stanowili 82,7% (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 85,1%) wszystkich podróżujących do miasta. Udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających poza granicami kraju, ale pod względem narodowości uważających się za Polaków, wyniósł 1,9% (w 2018 r. było to 3,1%).

Wykres 12. Kierunki przyjazdów obcokrajowców do Torunia w 2019. Na wykresie kraje, których udział w tej grupie wyniósł co najmniej 1%



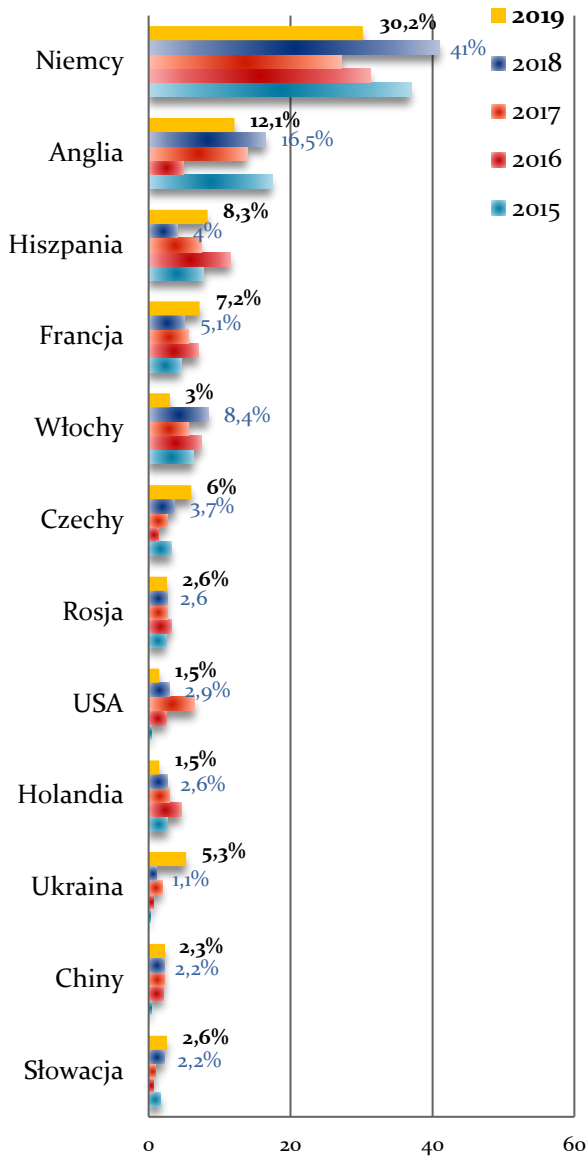
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 roku

### Kierunki przyjazdów turystów krajowych i zagranicznych

Toruń jest chętnie odwiedzany przez turystów z różnych stron świata, z niemal wszystkich kontynentów. Według badania

ankietowego w 2019 roku miasto odwiedzili obywatele 38 krajów. Największy udział w prowadzonej analizie mieli mieszkańcy Europy.

Wykres 13. Trendy w kierunkach najliczniejszych przyjazdów obcokrajowców w latach 2015-2019

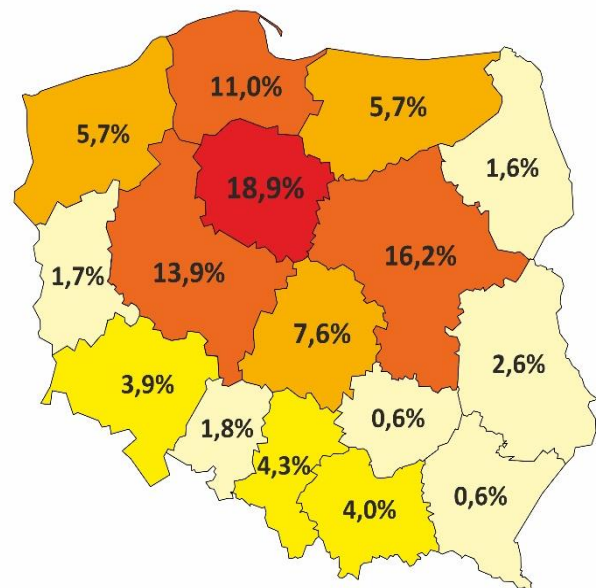


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej – lata 2015-2019

Wśród cudzoziemców odwiedzających Toruń niezmiennie najliczniejszą grupę stanowią turyści niemieccy (30,2%). Przyjazdy do Torunia gości z Niemiec to w dużej mierze tzw. turystyka

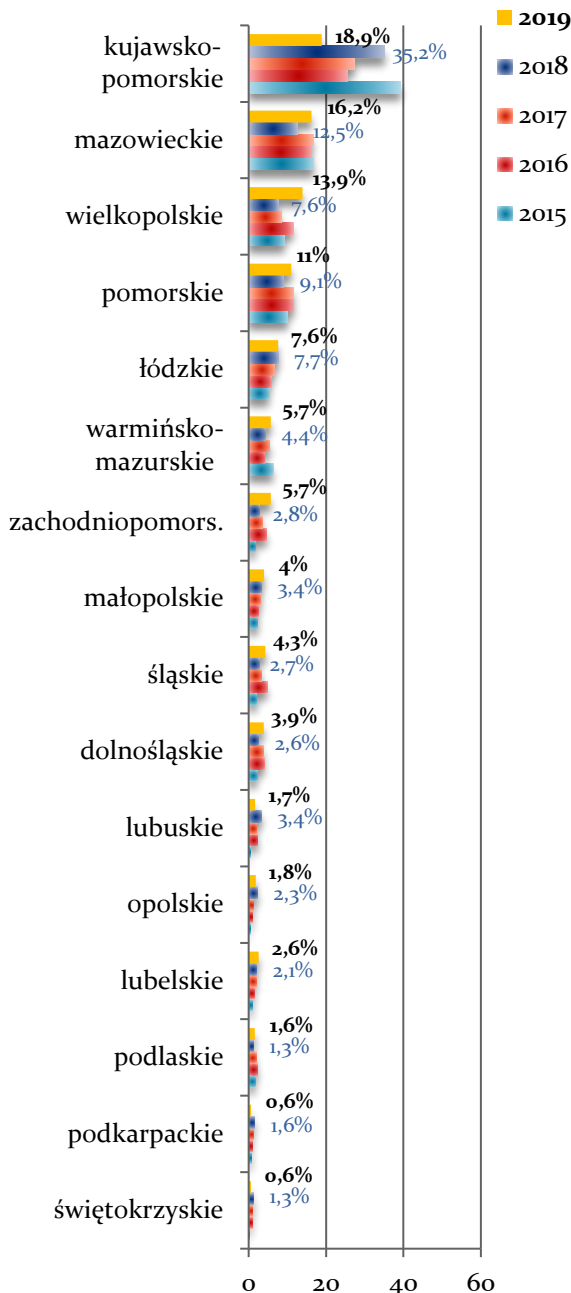
historyczna, która w tym przypadku ukierunkowana jest na zwiedzanie miast w przeszłości silnie związanych z niemieckim kręgiem kulturowym. W ostatnim roku odnotowano kilkuprocentowy spadek udziału turystów niemieckich w grupie odwiedzających Toruń obcokrajowców. Wciąż jednak jest to grupa wyraźnie dominująca, stanowiąca dużą część zagranicznego ruchu turystycznego w Toruniu. Patrząc na sytuację z ostatnich lat należy uznać, że skala turystyki przyjazdowej mieszkańców Niemiec w przyszłości może utrzymywać się na podobnym poziomie jak w roku 2019. Drugą najliczniejszą grupą turystów zagranicznych były osoby z Wysp Brytyjskich wraz z mieszkającą tam Polonią. Dużą liczbę stanowili również obywatele południowej części Europy. W roku 2019 stosunkowo wysokie zainteresowanie Toruniem wykazywali także południowi i wschodni sąsiedzi Polski.

Wykres 14. Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 roku

Wykres 15. Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2015-2019



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2015-2019

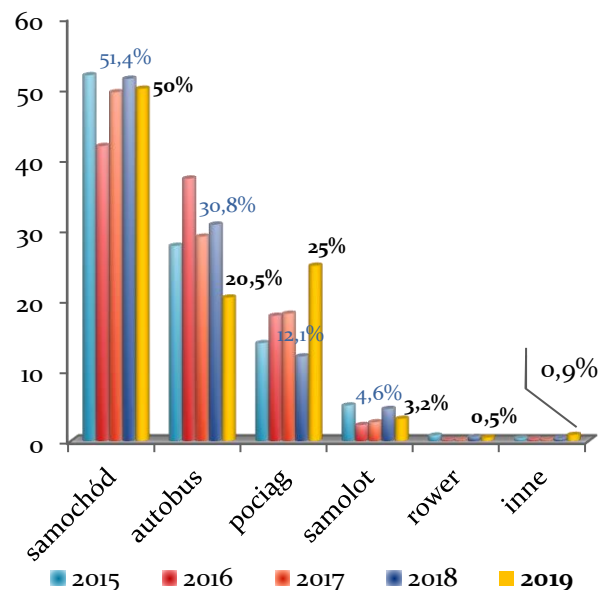
Najpopularniejsze kierunki przyjazdów turystów krajowych nie zmieniają się od lat. W 2019 roku do Torunia najczęściej turystów przyjechało z województwa kujawsko-pomorskiego – stanowili oni 18,9% wszystkich turystów krajowych (w 2018

było to 35,2%). Drugim pod względem popularności kierunkiem przyjazdów okazało się województwo mazowieckie z wynikiem 16,2% (12,5% w 2018 r.). Na mapie powyżej widać, że Toruń przede wszystkim przyciąga mieszkańców województwa kujawsko-pomorskiego i jemu przyległych, czyli: wielkopolskiego, pomorskiego, łódzkiego, warmińsko-mazurskiego oraz wspomnianego mazowieckiego. Przyjezdni z tych regionów stanowią 67,6%, a więc  $\frac{2}{3}$  wszystkich turystów krajowych.

#### Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

W 2019 roku dokładnie połowa gości (50%) odwiedzających Toruń przyjechała samochodem – (w 2018 r. odsetek ten wyniósł 51,4%). Podróż pociągiem wybrało 25% osób (rok wcześniej: 12,1%). Autobusem lub autokarem – 20,5% (30,8%). Natomiast na transport lotniczy zdecydowało się jedynie 3,2% turystów (w 2018 r. było to 4,6%).

Wykres 16. Jakim środkiem transportu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia? Odpowiedzi w latach 2015-2019

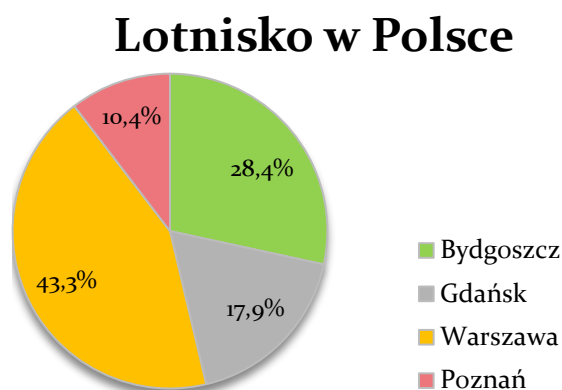


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2015-2019



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 2019 przedstawiono na wykresie 17.

Wykres 17. Lotnisko z którego turyści przyjeżdżali do Torunia w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 roku

#### Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

W 2019 roku niemal połowa (45%; spadek o 5,2%) z 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 – 26,8% (w r. 2018 – 16,3%). Jeszcze rzadziej podróżowanie do Torunia wynikało z chęci spotkania się z rodziną – tak zadeklarowało 10,6% (w r. 2018: 15,1%) osób. Podobnie jak rok wcześniej – 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, zdrowotnymi lub temu podobnymi

Wykres 18. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jakim celu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* w 2019 roku

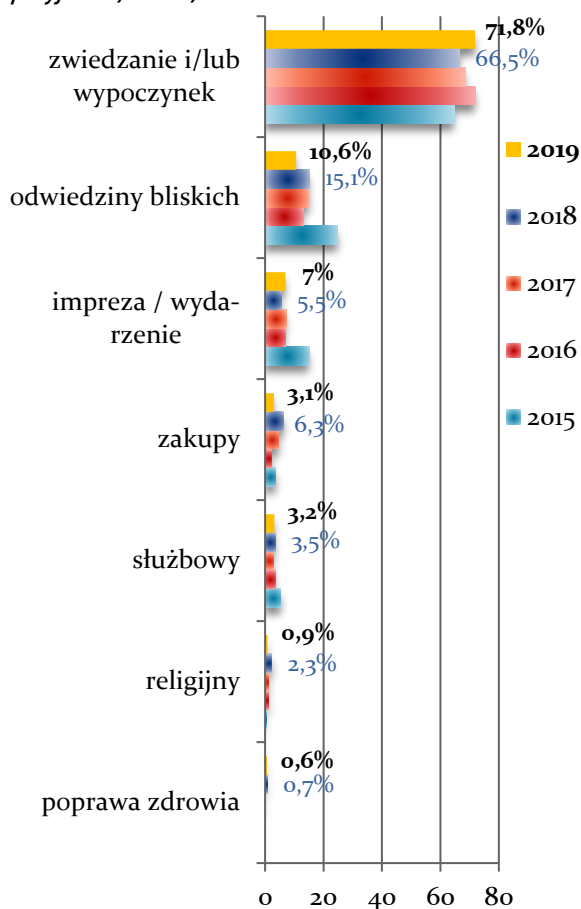


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 roku

#### Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży

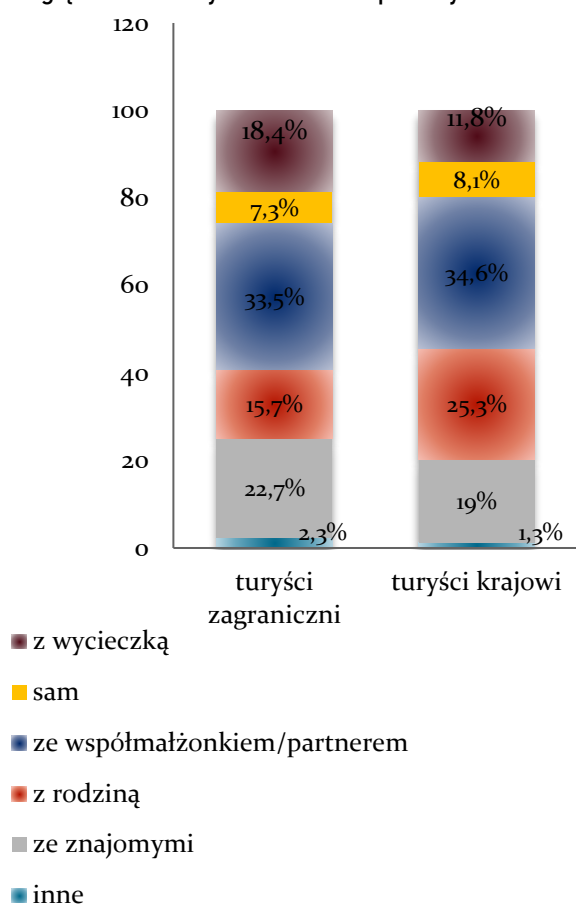
W ankiecie turystom zostało zadane pytanie o to, w jakim gronie odwiedzili Toruń. Ze względu na towarzystwo w podróży gości dzieli się na grupy zorganizowane, czyli podróżujących z wycieczką, oraz na osoby indywidualne, przyjeżdżające z rodziną, ze znajomymi, ze współmałżonkiem lub samotnie. Badanie w 2019 roku kolejny raz potwierdziło, że do miasta najliczniej przybywają turyści indywidualni (87% ogółu), organizujący przyjazd „na własną rękę”. Mniejsza ilość wizyt w mieście przypada na grupy zorganizowane – w roku 2019 stanowiło je jedynie 13% odwiedzających. Jest to pewien spadek względem lat wcześniejszych (por. wykres nr 20).

Wykres 19. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jakim celu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* w latach 2015-2019



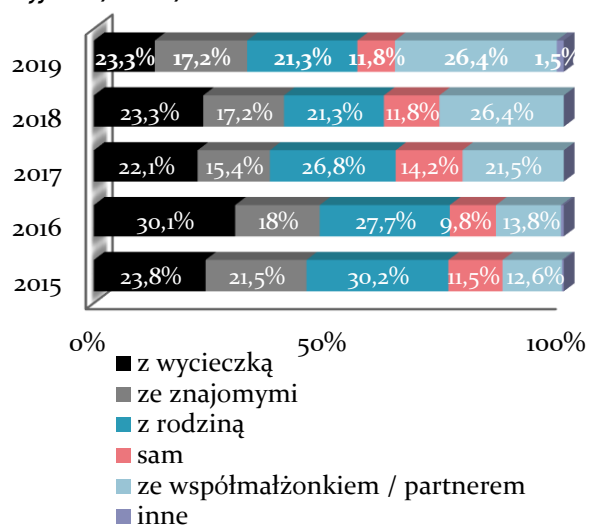
Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2015-2019

Wykres 21. Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 roku

Wykres 20. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Z kim przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* – dane z lat 2015-2019



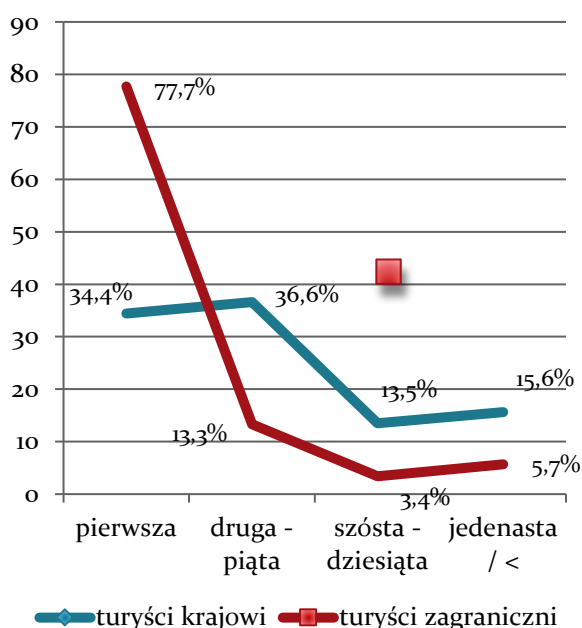
Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2015-2019

### Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2019 roku 77,7% turystów zagranicznych odwiedziło Toruń po raz pierwszy (w 2018 r. było to 73,6%). Dla 13,3% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2018 r. odsetek ten wyniósł 10,6%), a dla 3,4% była to szóstadziesiąta wizyta (spadek z 5,1%). Ponad 5% obcokrajowców bywało w Toruniu jeszcze częściej. Wśród turystów polskich 34,4% podróżowało do Torunia po raz pierwszy (w 2018 r. – 36,3%). Podobna liczba przyjeżdżających Polaków – 36,6% (w 2018 r. było to 30,7%) – odwiedziła miasto po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a 13,5% turystów

krajowych przyjechało tu szósty-dziesiąty raz (w 2018 r.: 14,9%). Z kolei 15,6% z badanych rodaków gościło w Toruniu jedenaście lub więcej razy (2018 r. to 18,9%).

Wykres 22. Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 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 2019 roku



- kilkudniowy
- docelowo, bez noclegu
- przejazdem

Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 roku

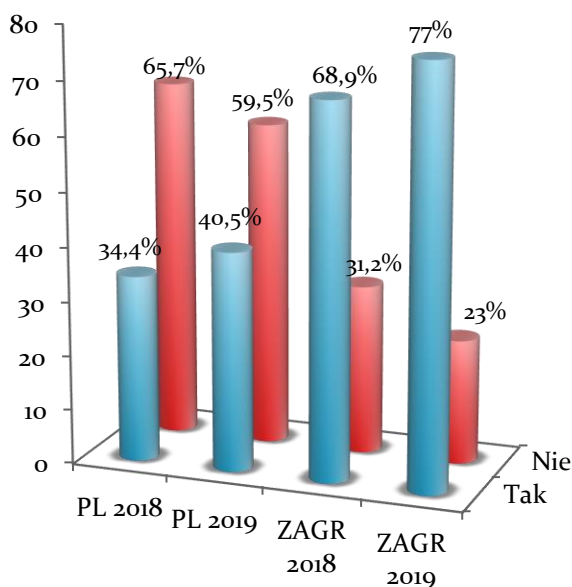
Na wykresie 23 widać, że obcokrajowcy zdecydowanie częściej preferują dłuższy pobyt w mieście, niż turyści krajowi. Wśród tych drugich znaczna część osób pojawia się w Toruniu tylko na kilka godzin. Taką dysproporcję w rozkładzie odpowiedzi na to pytanie obserwuje się od kilku lat. Nic nie wskazuje na to, aby trend ten miał się w najbliższej przyszłości zmienić.



Charakterystyka respondentów ze względu na źródło pozyskiwania informacji o Toruniu

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał/a Pani/Pan informacji o Toruniu?* Blisko 50% z nich (turyści polscy i zagraniczni łącznie) przed przyjazdem szukała informacji o mieście, do którego przybywa. Na poniższym wykresie widać, że tendencje wskazań – w porównaniu do roku 2018 – uległy niewielkiej zmianie.

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

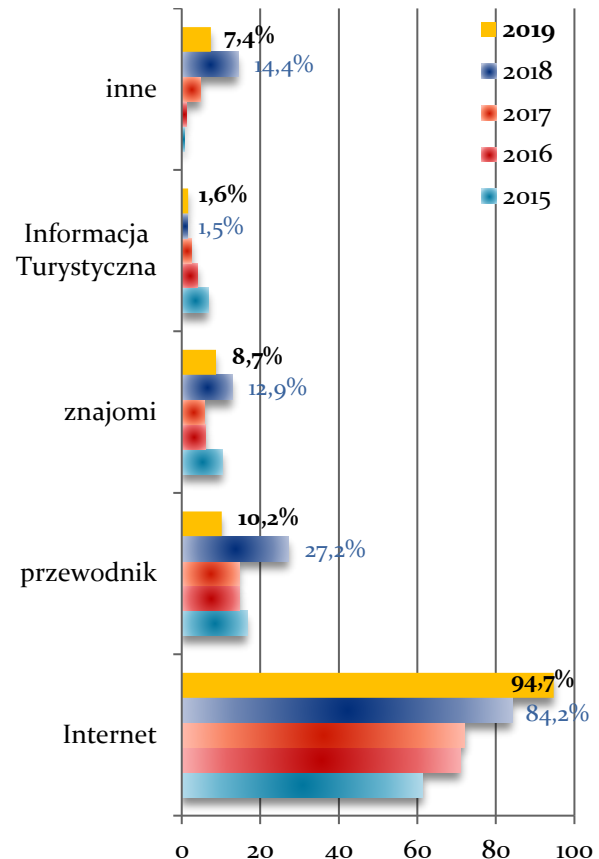


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2018–2019

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. 46,8% 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?*



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu z lat 2015–2019

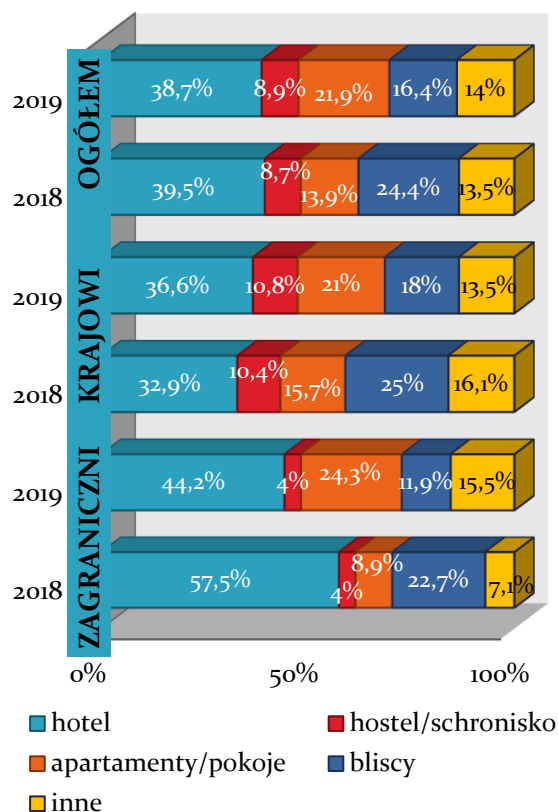
Turyści, którzy szukali wiadomości o Toruniu zdecydowanie najczęściej zaglądali do Internetu – w 2019 roku ta grupa stanowiła aż 94,7% osób (w 2018 r. – 84,2% ). Od kilku lat widać w tym przypadku wyraźną tendencję zwykłą (patrz: wykres 25). Z drugiej strony w 2019 roku goście nieco rzadziej niż rok wcześniej korzystali z innych źródeł pozyskiwania informacji o mieście, takich jak przewodniki turystyczne, foldery, media (radio, telewizja) czy Informacja Turystyczna.

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.

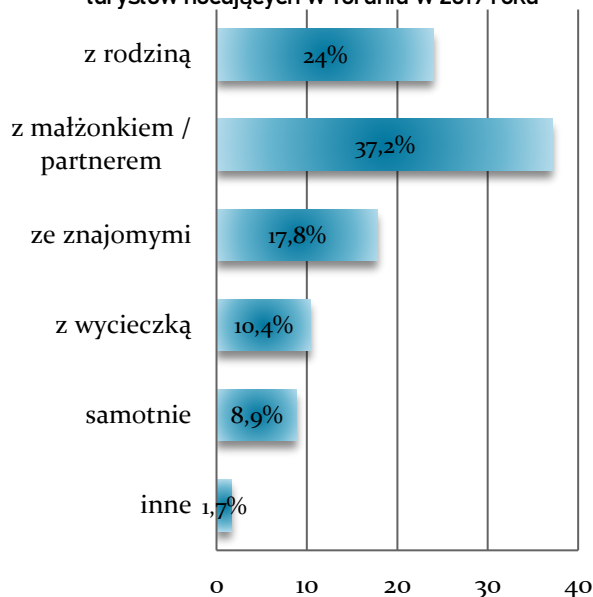
Badanie wykazało, iż nocujący w Toruniu obcokrajowcy zdecydowanie częściej niż przed rokiem zdecydowali się na nocleg w tzw. apartamentach, które stanowią pewną alternatywę dla usług hotelowych. Widać to zresztą na wykresie 26. Pokazuje on, że hotele cieszą się mniejszą popularnością wśród obcokrajowców niż rok wcześniej. Wciąż jednak jest to ulubiony rodzaj zakwaterowania, który wybrała blisko połowa (44,2%) nocujących w Toruniu cudzoziemców. Również pośród gości z kraju hotele są najczęstszym miejscem zakwaterowania w mieście (wzrost o ok. 4% r/r). W tej grupie turystów widać także duże zainteresowanie apartamentami (wyraźny wzrost od kilku lat; ostatnio o ok. 5% r/r). Wciąż duża część turystów, choć statystycznie nieco mniejsza niż w roku 2018, nocuje u swojej rodziny bądź znajomych. Co 6. osoba, która pozostaje w mieście na noc korzysta z tej możliwości. Zdecydowanie mniejszym zainteresowaniem wśród nocujących turystów cieszą inne obiekty zakwaterowania (hotelarskie), jak: hostel, schronisko, pensjonat, akademik czy camping.

Wykres 26. Wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych w latach 2018-2019



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2018-2019

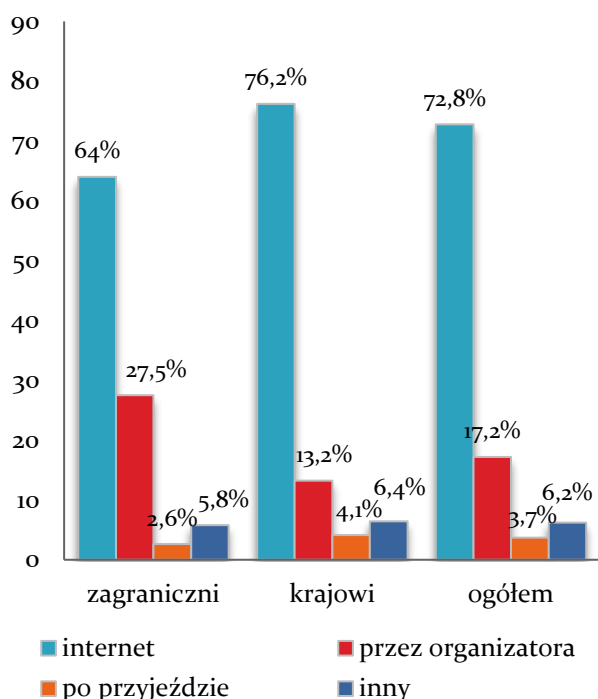
Wykres 27. Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów nocujących w Toruniu w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019

Turyści wybierający nocleg w Toruniu najczęściej podróżują ze swoimi bliskimi (z partnerem, małżonkiem, rodziną) – odsetek takich osób stanowi ponad połowę wszystkich przyjezdnych (61,2%; rok wcześniej było podobnie). Zdecydowanie rzadziej goście decydują się na podróż w innym gronie bądź samotnie.

Wykres 28. Sposób znalezienia noclegu w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019

#### 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. Ta grupa osób nie oceniała również standardu noclegu, ceny w stosunku do standardu czy dostępności informacji o tym noclegu. W 2019 roku 72,8%

wszystkich respondentów na pytanie o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 64,9%). Czasami nocleg turysty zapewniany był przez organizatora podróży – sytuacja ta częściej dotyczyła przyjezdnych z zagranicy aniżeli nocujących w mieście Polaków. Goście bardzo rzadko zostawiali szukanie noclegu na tzw. ostatnią chwilę (patrz: wykres 28).

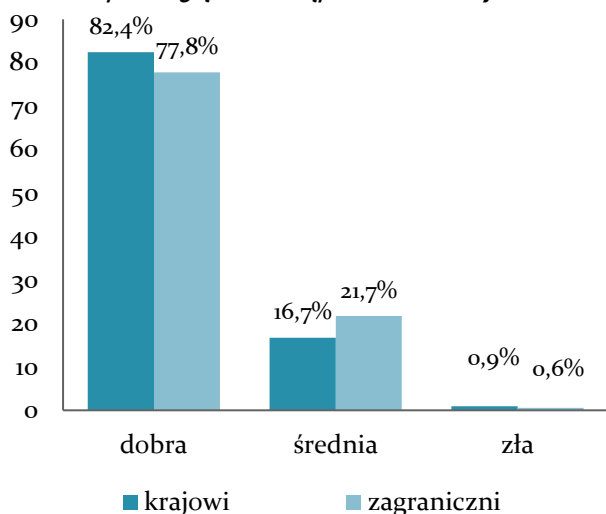
#### **b) Baza noclegowa w opinii respondentów**

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 (3 pkt.), przeciętna (2 pkt.) lub zła (1 pkt.) i uzyskała wynik 2,8/3 (w 2018 r. została oceniona na 2,68). Wśród odpowiedzi zdecydowanie dominują opinie pozytywne.

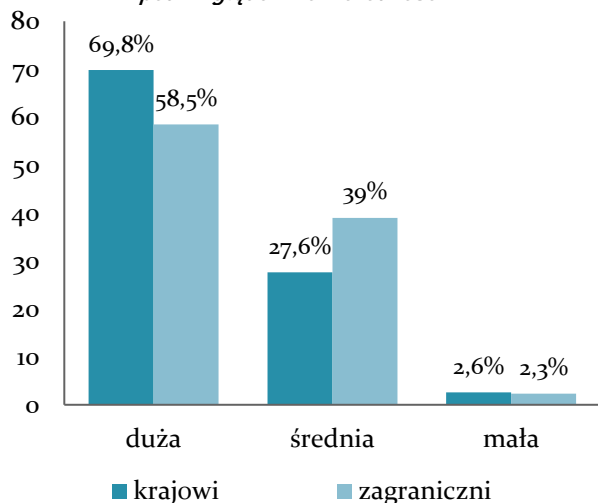
Wykres 29. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji?



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019

Różnorodność oferty noclegowej poddana była trójstopniowej ocenie (duża – 3, przeciętna – 2, mała – 1). Średnia ocena w 2019 roku wyniosła 2,64/3 (w 2018 r. oceniona została na 2,52). Jak widać na wykresie 30 – zróżnicowanie obiektów noclegowych dostępnych w mieście było mniej zadowalające dla turystów zagranicznych niż polskich.

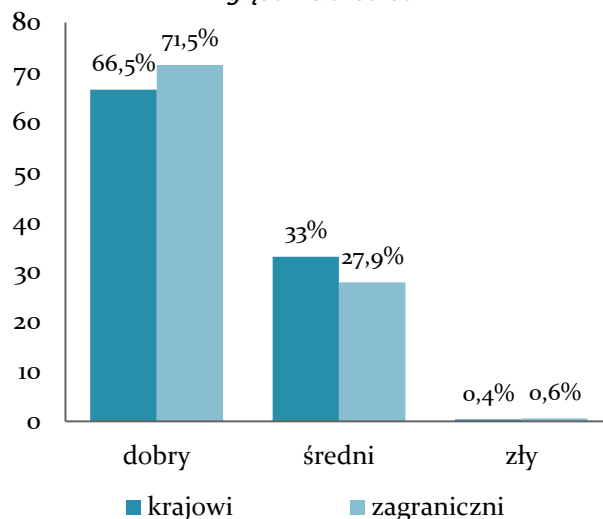
Wykres 30. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności?



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019

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 2,67/3 (przed rokiem było to 2,63/3). Ocenę „dobry” częściej nadawali przyjezdni spoza kraju niż turyści krajowi. Z kolei obcokrajowcy rzadziej niż Polacy oceniali standard jako „średni” (czyli podobnie, jak przed rokiem).

Wykres 31. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową pod względem standardu?

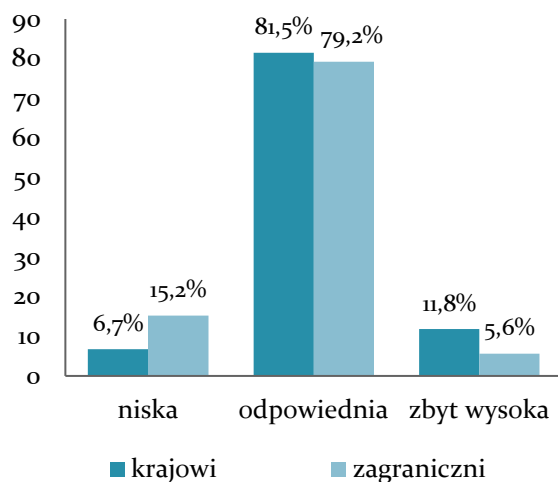


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019

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 1,99/3 (w 2018 r.: 2,31), tym samym można przyjąć, że cenę w stosunku do standardu turyści uznali za odpowiednią (wykres 32).



Wykres 32. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową w Toruniu pod względem stosunku do cena/standard?



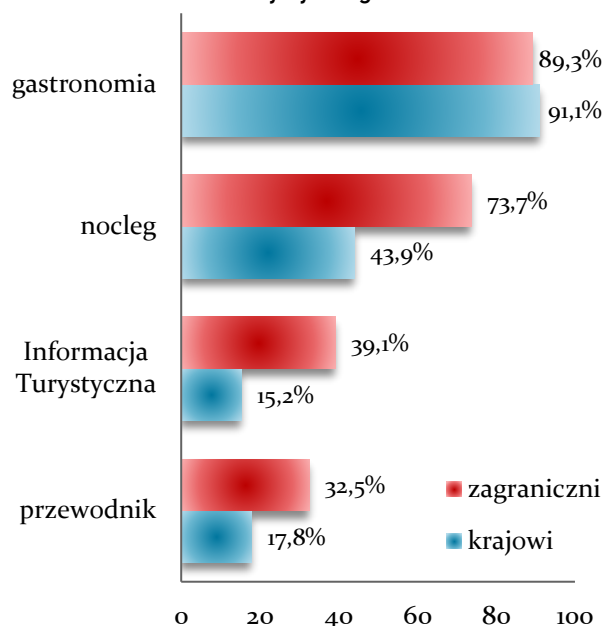
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019

### 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.

Okazuje się, że obcokrajowcy zdecydowanie chętniej niż odwiedzający Toruń obywatele Polski korzystają z noclegów, usług przewodnickich oraz Informacji Turystycznej. Podobna sytuacja miała miejsce w roku 2018. Z kolei lokale gastronomiczne niemal równie często odwiedzają cudzoziemcy oraz Polacy (rok wcześniej w tym przypadku przeważali turyści z zagranicy), Rozkład procentowy przedstawiono na wykresie 33.

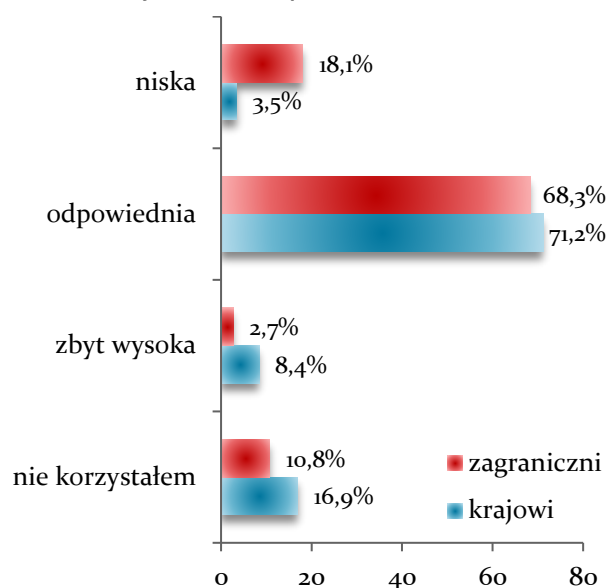
Wykres 33. Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019

### d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów

Wykres 34. Cena w stosunku do jakości usług w restauracjach, barach i pubach w Toruniu w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2019 roku

Z badania ankietowego wynika, że aż 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. Tym samym cena w stosunku do jakości usług została oceniona na 2,0 (odpowiednia; rok wcześniej: 2,3).

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, co zapewne ma związek z większymi możliwościami finansowymi tej grupy.

### e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta

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 (5-1; b. dobrze, dobrze, przeciętnie, źle, b. źle).

Najwyżej ocenianym elementem wizerunku miasta w 2019 roku była atmosfera (podobnie jak

przed rokiem), która uzyskała średnią notę 4,88 wśród ogółu turystów (w 2018 r. było to 4,81). Większość pozostałych kategorii (poza dostępnością toalet i miejsc parkingowych; tak samo jak w poprzednich latach) oceniona została niewiele gorzej. Generalnie: oceny poszczególnych elementów wizerunku miasta są bardzo zbliżone do wyników sprzed roku i to zarówno wśród grupy turystów krajowych jak i zagranicznych.

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



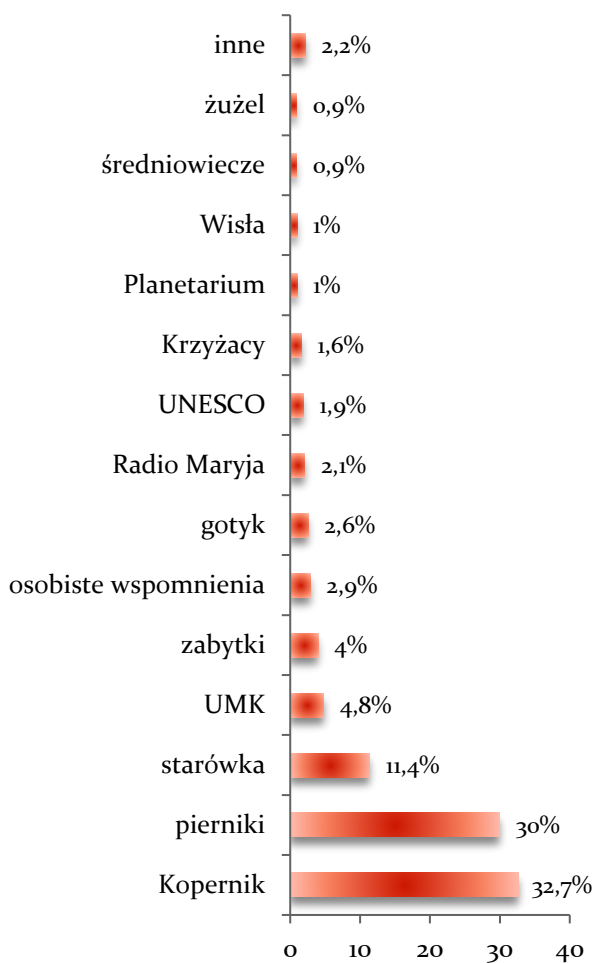
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2019

## 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 pierwszebrane były do dalszej analizy.

skojarzenia. 99,2% (!) respondentów potrafiło wskazać i nazwać symbole związane z Toruniem (w 2018 r. odsetek ten wyniósł 95,6%). Najczęściej Toruń kojarzy się turystom z Kopernikiem (pojawił się on w co trzeciej odpowiedzi). Dużą popularnością cieszą się też pierniki (30% wskazań). Nieco częściej wspomniano również toruńską starówkę (11,4%), znajdujące się tam zabytki (4%) oraz Uniwersytet Mikołaja Kopernika (4,8%).

Wykres 36. Łączna suma skojarzeń związanych z Toruniem wśród respondentów w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2019

Toruń to miejscowość, która posiada mocną, rozpoznawalną markę i jednoznacznie wzbudza wśród przyjezdnych pozytywne, konkretne

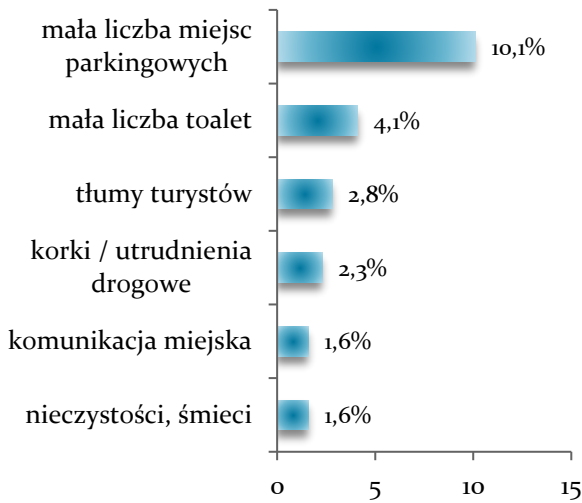
## g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu

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.

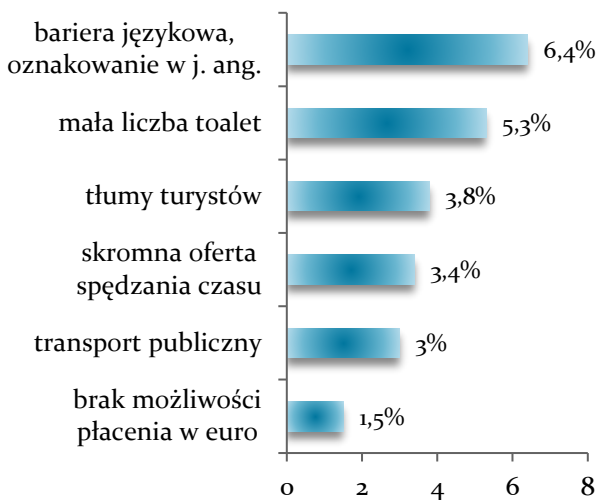
W 2019 roku około jedna trzecia, a dokładniej 31,9% respondentów wskazała napotkane trudności i rzeczy, które ich zdaniem należy w Toruniu poprawić (w 2018 r. odsetek turystów mających takie uwagi wyniósł 29%).

Wykres 37 i 38. Powody szczególnego niezadowolenia wśród turystów polskich i zagranicznych w 2019 roku

**Co w Toruniu przeszkadza...?  
(turyści krajowi)**



**Co w Toruniu przeszkadza...?  
(turyści zagraniczni)**



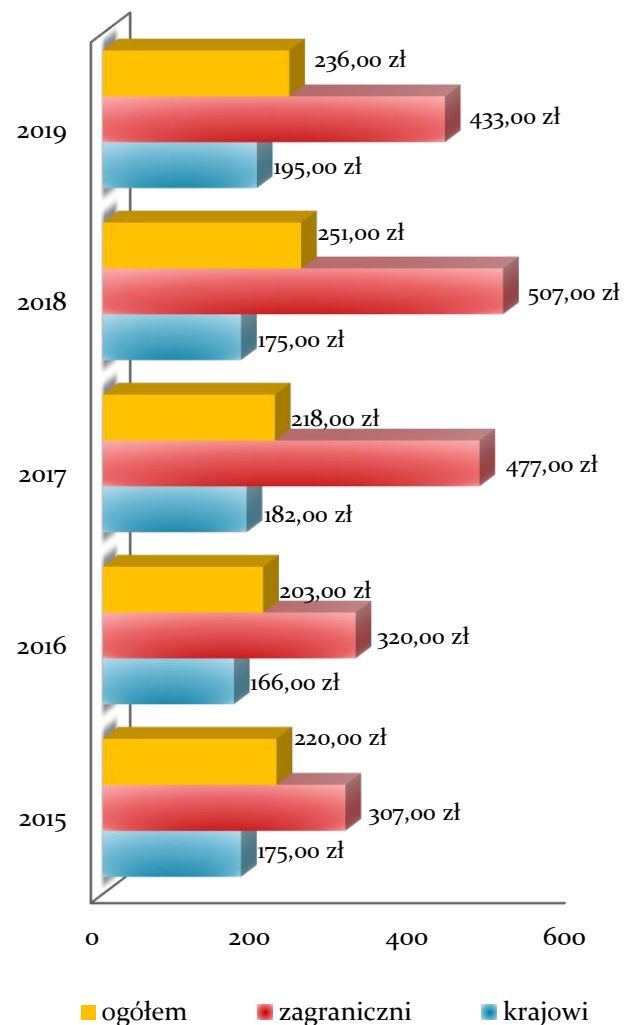
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2019

**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.

Wykres 39. Średnie deklarowane wydatki na jedną osobę turystów w czasie całego pobytu w Toruniu w latach 2015-2019 podane w PLN



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2015-2019

W roku 2019 turysta zagraniczny wydał więcej pieniędzy na pobyt w Toruniu niż turysta polski. Taki stan rzeczy utrzymuje się od początku



prowadzenia niniejszych badań. Obcokrajowiec odwiedzający miasto w 2019 roku przeznaczył średnio 433 zł, czyli o 238 zł więcej niż gość krajowy – dysproporcja ta zmalała w stosunku do wyników z poprzednich dwóch lat.

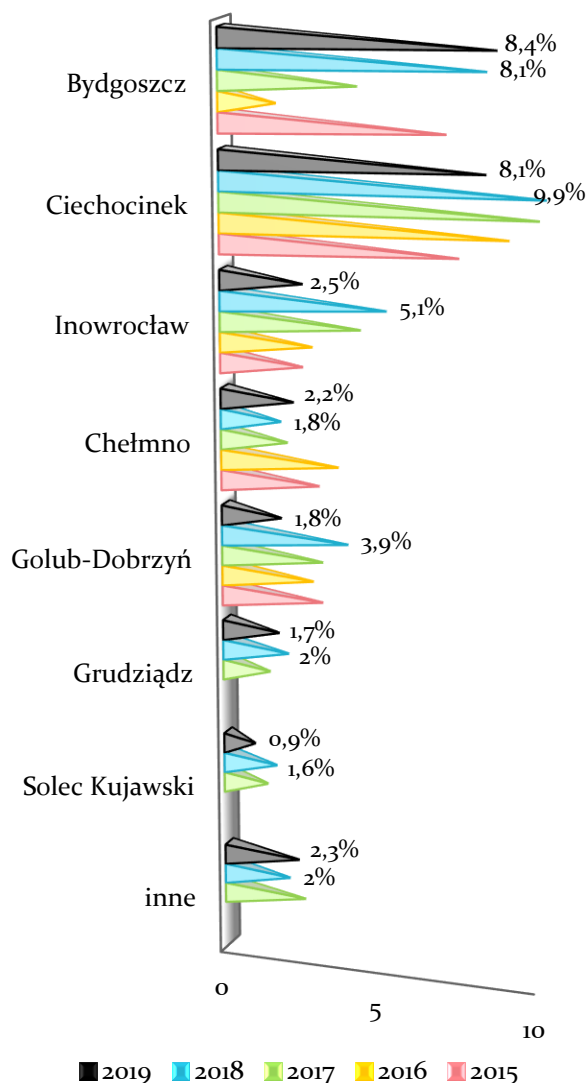
### i) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu

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. 27,9% respondentów było zainteresowanych odwiedzeniem okolicy Torunia (w 2018 r. była to wartość niewiele niższa – 23,6%). 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”.

W roku 2019 badanie ankietowe wykazało, że turyści, którzy przyjechali do Torunia najchętniej z okolicznych miejscowości odwiedziliby Bydgoszcz. Stanowi to pewną nowość w porównaniu do wyników z lat poprzednich, kiedy to najczęściej wybieraną w tym pytaniu miejscowością był Ciechocinek. Tym razem ów uzdrowisko znalazło się na drugim miejscu. Zwiedzenie bądź chęć wybrania

się do Bydgoszczy zadeklarowała co dwunasta pytana osoba. Dużą liczbę respondentów stanowili kuracjusze z pobliskich kurortów, którzy w trakcie turnusu w uzdrowisku odwiedzają również Toruń. Stąd niemała ilość wskazań w tym pytaniu dotyczyła Ciechocinka i Inowrocławia (łącznie przekroczyła ona 10%). Innymi miejscowościami odwiedzanymi przez turystów były m.in.: Chełmno, Golub-Dobrzyń, Grudziądz, Solec Kujawski, Włocławek, Kruszwica, Brodnica.

Wykres 40. Okoliczne miejscowości najczęściej odwiedzane przez turystów w latach 2015-2019

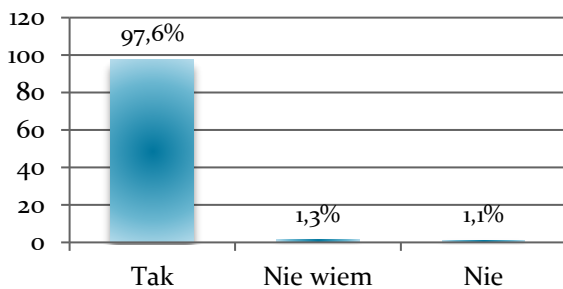


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu - lata 2015-2019

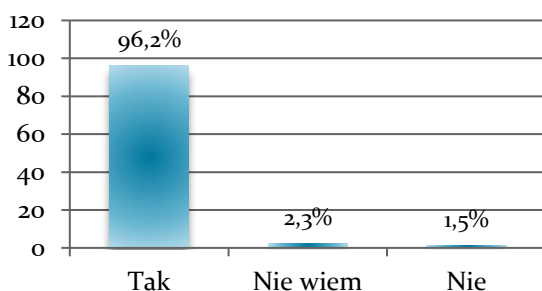
**j) Rekomendacja Torunia jako  
destynacji turystycznej  
i deklaracja ponownego  
przyjazdu do Torunia przez  
respondentów**

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

**Turyści krajowi**



**Turyści zagraniczni**



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2019 roku

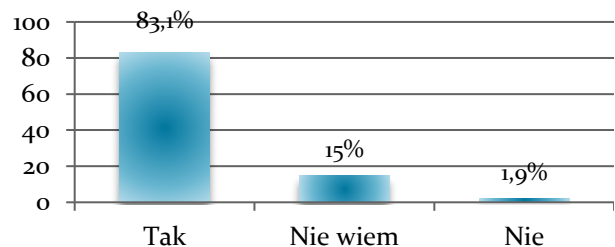
W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?* Zadowolony z pobytu w Toruniu turysta nie zachowa pozytywnych wspomnień tylko dla siebie, ale wrażeniami podzieli się także ze znajomymi i rodziną. Zachęci tym samym do przyjazdu do Torunia kolejne osoby. Wyniki badania pod tym względem są dla Torunia bardzo pozytywne: wśród turystów polskich 97,6% poleci wizytę w naszym

mieście swoim znajomym (w 2018 r. było to 97,7%), zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym Torunia, jako miejsca wartego zobaczenia, zadeklarowało 96,2% respondentów (w 2018 r.: 98,2%).

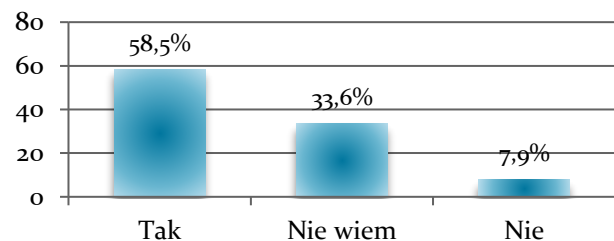
Turyści odpowiedzieli również na pytanie: *Czy zamierza Pani/Pan jeszcze odwiedzić Toruń?* Co najmniej ośmiu na dziesięciu respondentów z Polski zamierza ponownie przyjechać do Torunia, a 15% osób nie ma w tej kwestii zdania (podobnie było rok wcześniej). Obcokrajowcy rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzenia miasta – zdecydowanych na taki ruch było 58,5% (spadek z 69,2%), z kolei 33,6% (w 2018 r.: 29,3%) nie potrafiło w tym przypadku dać jednoznacznej odpowiedzi. Prawie 8% turystów zagranicznych nie zamierza wracać do Torunia w ogóle.

Wykres 43 i 44. Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia

**Czy wrócisz do Torunia?  
(turyści krajowi)**



**Czy wrócisz do Torunia?  
(turyści zagraniczni)**



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2019 roku

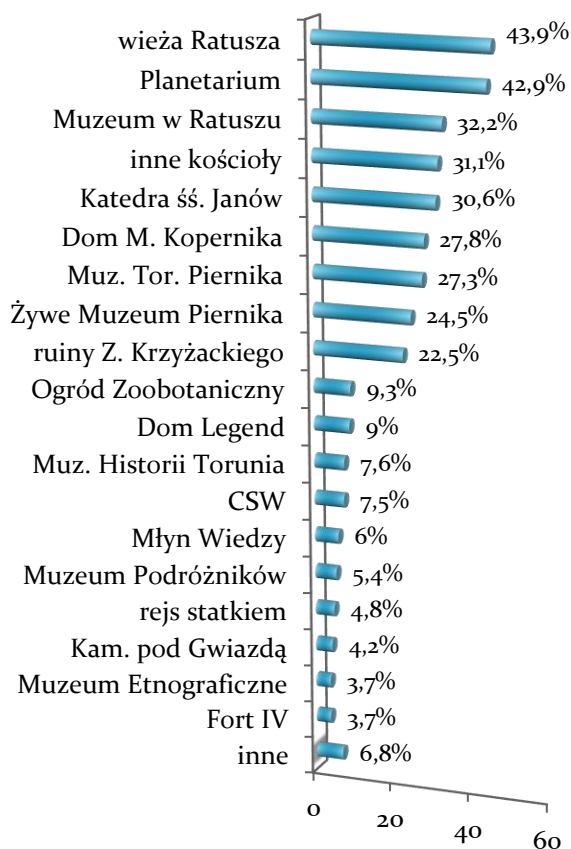
### k) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia

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, sąsiedztwo Krzywej Wieży, 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.

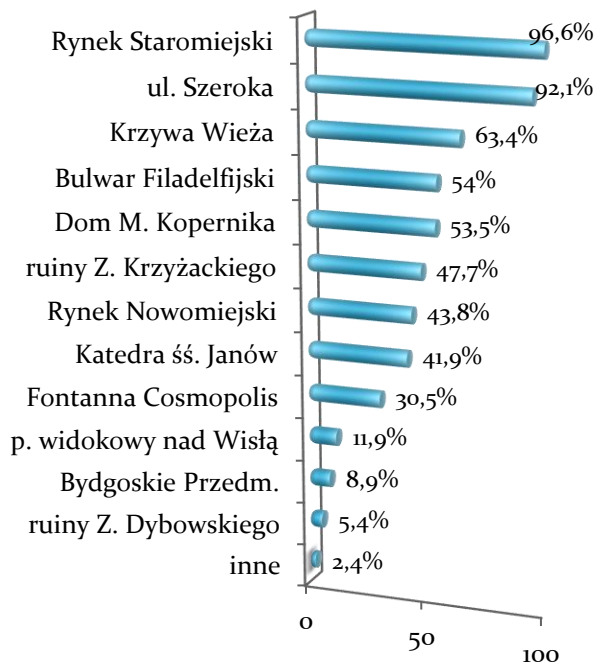
W rankingu obiektów biletowanych pierwsze miejsce, podobnie jak w poprzednich latach, zajęła wieża Ratusza Staromiejskiego, którą odwiedziło 43,9% turystów (w 2018 r. odsetek ten był niemal równy – 44%). Drugie miejsce utrzymało Planetarium z wynikiem 42,9% (w 2018 r. – 40,8%). Na trzecim miejscu ponownie znalazł się Oddział Muzeum Okręgowego – Ratusz Staromiejski (32,2%; wcześniej: 35,3%), który wyprzedził takie atrakcje jak toruńskie kościoły czy Dom Mikołaja Kopernika.

Wykres 45. Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki wewnątrz w Toruniu w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2019

Wykres 46. Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „z zewnątrz” w Toruniu w 2019 roku

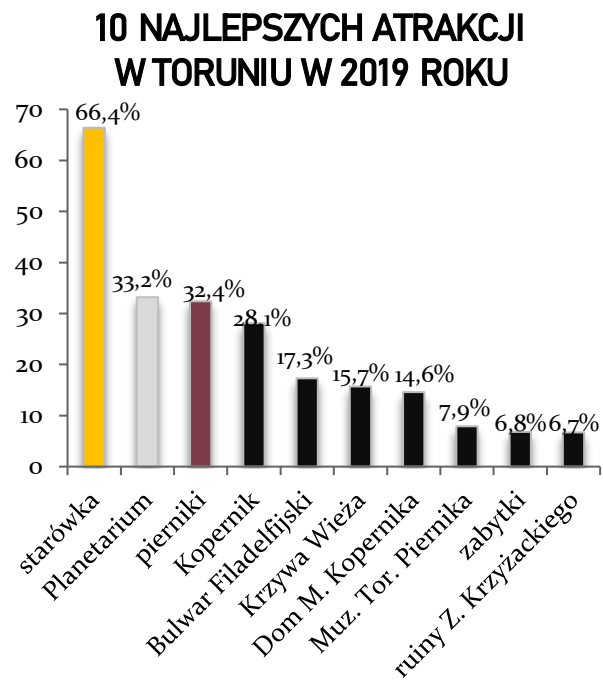


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2019

Najwięcej wskazań wśród obiektów zwiedzanych z zewnątrz otrzymał Rynek Staromiejski: 96,6% (w 2018 r. – 97% i miejsce 1.). Kolejna na liście jest ul. Szeroka z wynikiem 92,1% (poprzednio: 94,1% i 2. miejsce). Bardzo popularne są też: Krzywa Wieża – 63,4% (w 2018 r. – 55,3%, 4. miejsce) oraz Bulwar Filadelfijski – 54% (w 2018 r. – 55,5% i 3. miejsce). Dalej znalazły się min.: Dom Mikołaja Kopernika, ruiny Zamku Krzyżackiego.

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: toruńskie Planetarium oraz słynne pierniki.

Wykres 47. Procentowy rozkład odpowiedzi na pytanie o najlepszą atrakcję Torunia w 2019 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2019

## I) Podsumowanie

- W roku 2019 odnotowano bardzo wysokie natężenie ruchu turystycznego w Toruniu, znacznie przekraczające poziom za okres z wcześniejszych 3 lat (2016-2018). Wskazują na to nie tylko zawarte w Raporcie wyliczenia, ale również zdecydowane deklaracje przedstawicieli branży turystycznej – zwłaszcza hotelarzy. Na wspomniany wzrost wpływ miały zapewne: polepszająca się ogólna sytuacja ekonomiczna Polaków umożliwiająca im częstsze podróże, a także sprzyjające nastroje biznesowe generujące dodatkowy ruch związany ze szkoleniami zawodowymi i konferencjami.



- Miasto cechuje się jednym z najwyższych w Polsce wartości przelicznika rocznej liczby turystów przypadających na liczbę wszystkich mieszkańców miasta. W Toruniu jest to ponad 10 turystów/1 mieszkańca rocznie.
- Od kilku lat wydłuża się w mieście czas trwania wysokiego sezonu turystycznego (potwierdzają to zwłaszcza dane GUS-u dot. liczby nocujących w mieście turystów; patrz: wykres 2). Okres od marca do grudnia (a nawet do końca roku, jeśli zwróci się uwagę na wysokie obłożenie w obiektach noclegowych w trakcie grudniowych weekendów) odznacza się napływem do Torunia większej liczby turystów.
- Dodatkowo – poza wysokim sezonem turystycznym obserwuje się kilka weekendów z wysokim obłożeniem w hotelach i innych obiektach noclegowych, przypadających w okolice dni wolnych, ferii lub większych wydarzeń (np. Copernicus Cup).
- Na przestrzeni ostatnich lat odnotowano wzrost udziału turystów zagranicznych w prowadzonym badaniu (zob. wykres 10 i 11), co można uznać za dobrą wróżbę na przyszłość. W tej kwestii szczególną uwagę należy zwrócić na ruch przyjazdowy turystów z Czech oraz Ukrainy, który w ostatnim czasie dynamicznie rośnie.
- W przypadku ruchu krajowego warto podkreślić wyjątkowe zainteresowanie Toruniem turystów z województw: mazowieckiego, wielkopolskiego i pomorskiego. Przybywający z tych regionów (wykres 14) stali się główną grupą odbiorców oferty turystycznej miasta.
- Niezwykle ważny dla branży turystycznej, hotelarskiej i gastronomicznej może być fakt, iż Toruń bardzo rzadko uznawany jest przez przybywających tu turystów wyłącznie za przystanek na drodze do innego miejsca. Okazuje się, że nawet ok. 90% przyjezdnych traktuje Toruń jako docelowe miejsce swej podróży, a ok. 50% pragnie pozostać tu na dłużej (wykres 23).
- Istotną kwestią od początku prowadzenia niniejszego badania są rozbieżności pomiędzy danymi przekazywanymi przez Główny Urząd Statystyczny, dotyczącymi ogólnej liczby osób nocujących w Toruniu w ciągu roku, a wartościami, które reprezentują dane pozyskiwane przez Ośrodek Informacji Turystycznej. Według GUS-u obłożenie w obiektach noclegowych w roku 2019 utrzymało się na podobnym poziomie (ok. 40%) jak w latach 2016–2018. Według kwerendy przeprowadzonej przez Ośrodek Informacji Turystycznej w tym czasie w Toruniu przybyło kilkaset miejsc noclegowych (por. s. 6 Raportu) – głównie w apartamentach. Utrzymanie obłożenia na podobnym poziomie przy powiększającej się w mieście bazie noclegowej musiało oznaczać, iż osób nocujących w Toruniu w roku 2019 było w rzeczywistości więcej niż podaje to GUS. Na taki stan rzeczy wskazują również przedstawiciele branży hotelarskiej, którzy w sezonie 2019 odnotowali zwiększony popyt i bardzo dobre wyniki sprzedażowe, co pozwoliło na podniesienie średnich cen za wynajem pokoi hotelowych.

- W Toruniu w dalszym ciągu bardzo intensywnie powiększa się baza apartamentów, czyli mieszkań udostępnianych do wynajmu krótkoterminowego. W grudniu 2019 roku funkcjonowało w mieście ok. 350 obiektów tego typu (w latach 2017-2019 nastąpił wzrost o ok. 200 apartamentów, czyli ok. 130%), zlokalizowanych głównie na obszarze Starego Miasta. Prawdopodobnie ten stan rzeczy utrzymywać będzie się w najbliższych latach, co powinno skłonić miasto do zwrócenia szczególnej uwagi na bazę udostępnianych apartamentów.
- Toruń od lat jest bardzo dobrze ocenianym miastem turystycznym (co pokazują m.in. deklaracje turystów dotyczące chęci jego powtórnego odwiedzenia oraz polecenia ośrodka swojej rodzinie lub znajomym). W opinii turystów dobrze prezentują się także poszczególne elementy wizerunku miasta. Wyjątkami w tej kwestii są oceny dotyczące dostępności miejsc parkingowych oraz miejskich toalet. W najbliższych latach szczególnie problem dotyczący parkingów może się jeszcze nasilić. Należy pamiętać, że szybko powiększająca się w Toruniu baza noclegowa jest nie tylko odpowiedzią inwestorów na zwiększający się popyt, ale sama też przyczynia się do zwiększenia potencjału turystyki noclegowej miasta. Większa liczba nocujących turystów przekłada się na większą ilość zaparkowanych samochodów. Pamiętać przy tym należy, że nie wszystkie obiekty noclegowe – zwłaszcza apartamenty – dysponują własnymi miejscami postojowymi. Te czynniki wpłynąć mogą na

parkingowy chaos przede wszystkim na obszarze starówki, gdzie lokuje się najwięcej nowych inwestycji tego typu. W dalszym ciągu problemem pozostanie zapewne również dostępność miejsc postojowych dla autobusów i autokarów, których liczba w najbliższym czasie może się zmniejszyć ze względu na planowane zamknięcie parkingu pod mostem drogowym im. J. Piłsudskiego.

- Prognozując ruch turystyczny w sezonie 2020 w Toruniu należy spodziewać się, że przynajmniej w pierwszej połowie roku możliwy jest wyraźny spadek jego natężenia. Przyczyną takiej sytuacji będą konsekwencje związane z rozprzestrzenianiem się na świecie i w Polsce choroby zakaźnej COVID-19. Na konsekwencje te składają się m.in. prewencyjne decyzje o zamykaniu atrakcji turystycznych (takich jak muzea, galerie, tzw. centra nauki i in.), jak również szkół (co ma bezpośredni wpływ na szkolną turystykę wycieczkową), rezygnacje z przeprowadzania imprez kulturalnych, ale także zachęcanie obywateli przez władze do unikania większych skupisk ludzkich. W marcu 2020 roku wstępne szacunki strat w krajowej branży turystycznej sięgnęły 400 milionów złotych<sup>7</sup>. Jest to właśnie wynik zmniejszenia się krajowego ruchu turystycznego w I kwartale tego roku. Powyższa sytuacja rzutować będzie na stan turystyki w Toruniu w roku 2020.

<sup>7</sup><https://businessinsider.com.pl/lifestyle/podroze/koronawirus-a-wplyw-na-branze-turystyczna-prognozy/q0l4prq>; dostęp: 12.03.2020.

- Toruń to miasto, które przyciąga ludzi swą piękną formą i atmosferą. Wskazują na to deklaracje turystów przybywających tu przede wszystkim w celu zwiedzenia tutejszych atrakcji i wypoczynku (wykres 18). O konkurencyjności miasta w branży turystycznej w dalszym więc ciągu decydować będą przede wszystkim te dwa aspekty. Równocześnie warto zwrócić uwagę na dalsze poszerzania grona odbiorców oferty pobytowej miasta także poprzez atrakcyjność sektorów kultury i biznesu.

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu  
Rynek Staromiejski 25, 87-100 Toruń  
Tel.: +48 56 621 09 31  
[it@it.torun.pl](mailto:it@it.torun.pl); [m.rucinski@it.torun.pl](mailto:m.rucinski@it.torun.pl)  
[www.visittorun.com](http://www.visittorun.com)