



TURYSTYCZNY TORUŃ 2021

Raport końcowy

Monitoring Ruchu Turystycznego

Edycja XVII



DOKUMENT PRZYGOTOWANY
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO „TURYSTYCZNY TORUŃ 2021” RAPORT KOŃCOWY

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

Opracowanie danych:

Mateusz Ruciński

Konsultacje eksperckie:

Dr Andrzej Anszperger

Katarzyna Borawska

Paulina Łukaszewska

Mateusz Mazur

Henryk Miłoszewski

Agnieszka Radkiewicz

Piotr Różański

Szymon Wiśniewski

Fotografia na 1. stronie: OIT

SPIS TREŚCI

Spis treści	3
1 Metodologia i charakterystyka badań	4
1.1 Epidemia koronawirusa i jej wpływ na badania w 2021 roku	5
2 Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2021 roku	6
2.1 Liczba miejsc noclegowych w Toruniu w 2021 roku	6
2.2 Korzystający z noclegów w 2021 roku	7
2.3 Korzystający z atrakcji turystycznych w 2021 roku	9
2.4 Korzystający z usług przewodnickich w 2021 roku	9
2.5 Szacowana wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2021 roku	9
3 Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej torunia w świetle badań ankietowych	11
a. Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2021 roku	11
3.1.1 Charakterystyka turystów pod względem demograficznym	11
3.1.2 Charakterystyka turystów pod względem geograficznym	13
3.1.3 Kierunki przyjazdów turystów krajowych i zagranicznych	13
3.1.4 Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu	15
3.1.5 Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży	16
3.1.6 Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży	16
3.1.7 Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu	17
3.1.8 Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu	17
3.1.9 Charakterystyka respondentów ze względu na źródło pozyskiwania informacji o Toruniu	18
3.1.10 Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania	19
3.1.11 Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu	20
b. Baza noclegowa w opinii respondentów	21
c. Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów	22
d. Baza gastronomiczna w opinii respondentów	23
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	25
h. Szacunkowe wydatki turystów	26
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	30

1 METODOLOGIA

I CHARAKTERYSTYKA BADAŃ

Monitoring Ruchu Turystycznego: Turystyczny Toruń 2021 to XVII edycja raportu Ośrodka Informacji Turystycznej z badań nad przyjazdowym ruchem turystycznym w Toruniu.

Od 2005 roku głównym celem *Monitoringu...* jest dostarczanie danych nt. struktury ruchu turystycznego w Toruniu i jego wielkości. Płynące z systematycznych badań wnioski są pomocne m.in. w kreowaniu danych produktów turystycznych oraz przy realizowaniu przez Urząd Miasta oraz toruńską branżę turystyczną długofalowych działań promocyjnych. Wyniki zawartych w raporcie analiz kierowane są więc przede wszystkim do władz Torunia i przedsiębiorców, ale także do wszystkich tych, których niniejsza tematyka interesuje.

Badanie ruchu turystycznego jest procesem wielowątkowym i niestandardowym dla każdego analizowanego obszaru, przy którym niełatwo jest pozyskać dokładne dane dotyczące liczby turystów odwiedzających określony teren. Od początku prowadzonych badań (2005 r.) rolę pierwszorzędą pełnią w tym przypadku dane odnoszące się do stopnia wykorzystania bazy noclegowej w mieście, które opracowuje Główny Urząd Statystyczny (GUS). Ich analiza często wykazuje, że są one obarczone błędem związanym z niedoszacowaniem wielkości bazy noclegowej. Taki stan rzeczy wynika z funkcjonowania w branży turystycznej (jak i każdej innej) tzw. szarej strefy, czyli działalności gospodarczych, z których dochód jest ukrywany przed organami administracji państwowej.

Miarodajność wyników w znacznym stopniu zależy od wielkości obszaru objętego badaniem. W przypadku analizowania ruchu turystycznego

w niewielkim regionie lub konkretnym mieście – możliwe jest łatwe pozyskanie i wykorzystanie „twardych” danych pochodzących np. ze statystyk dotyczących sprzedaży biletów wstępu do atrakcji turystycznych bądź z zestawień z biur turystycznych odnoszących się do liczby i wielkości oprowadzonych wycieczek. Informacje te są pomocne przy określaniu struktury i skali ruchu turystycznego, ale pozostają reprezentatywne wtedy, kiedy dostęp do takich usług nie jest okresowo ograniczany.

Oprócz pozyskiwania danych z przedstawionych wyżej źródeł, Ośrodek Informacji Turystycznej (OIT) od lat stara się czerpać wiedzę nt. potrzeb, charakteru wizyty czy zdania turysty o odwiedzanym regionie / mieście. W tym celu organizuje szczegółowe badania ankietowe, prowadzone przez wyszkoloną grupę ankieterów zbierających opinie turystów przebywających w obrębie Starego Miasta, w czasie odpowiadającym zmiennej charakterystyce ruchu turystycznego w mieście w ciągu roku.

Grupą, na której skupiają się prowadzone analizy są wyłącznie osoby przyjeżdżające do Torunia na jeden dzień lub więcej, przy czym pobyt ten nie powinien przekraczać 90 dni¹. Pod tą definicją rozumie się w niniejszym opracowaniu turystę², choć termin ten – ze względów stylistycznych – stosuje się w raporcie wymiennie ze zwrotami: „odwiedzający”, „przyjezdny”, „gość”, „podróżujący”. W analizie nie uwzględniono osób dojeżdżających do pracy w Toruniu bądź toruńskich studentów dziennych oraz osób, które nie osiągnęły 12. roku życia.

* * *

¹ Po tym czasie, zgodnie z art. 24 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1382), następuje obowiązek meldunkowy.

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

1.1 EPIDEMIA KORONAWIRUSA I JEJ WPŁYW NA BADANIA W 2021 ROKU

Z powodu przedłużania się epidemii koronawirusa w Polsce i na świecie w 2021 r. rząd Rzeczypospolitej Polskiej zdecydował się na ponowne wprowadzenie w gospodarce obostrzeń, mających na celu zapobieganie rozprzestrzenianiu się choroby COVID-19, w tym ograniczenie bezpośrednich kontaktów w przestrzeni społecznej, szczególnie pod koniec I i w pierwszej poł. II kwartału 2021 r. Był to jeden z kluczowych powodów rozpoczęcia przez Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu badania ankietowego w późniejszym terminie niż w latach wcześniejszych.

Po ponownym otwarciu instytucji kultury i atrakcji turystycznych, w okresie kumulowania się ruchu turystycznego w Toruniu, przystąpiono do badania ankietowego, prowadzonego o różnych porach dnia wśród turystów (krajowych i zagranicznych) przybywających do miasta w okresie lipiec-październik. W tym czasie można było zauważyć zmiany w specyfice ruchu turystycznego:

- lipiec stanowił rozpoczęcie sezonu urlopowego i rodzinnych wakacji dla turystów krajowych, co generowało duży ruch w mieście;
- sierpień był – jak zawsze – miesiącem, w którym notowano największą liczbę turystów indywidualnych – polskich i zagranicznych, był to swoisty „szczyt” sezonu turystycznego;
- wrzesień, jako okres „pourolpwy”, reprezentował z kolei mniejszą liczbę turystów indywidualnych przy jednoczesnym wzroście udziału grup zorganizowanych;
- październik był przede wszystkim miesiącem wycieczek szkolnych, a także turystów „weekendowych”³.

Wraz ze zmieniającą się wielkością ruchu turystycznego w poszczególnych miesiącach

³ Na podstawie danych z GUS, atrakcji turystycznych i biur przewodnickich.

zmieniano również liczbę prowadzonych z turystami wywiadów ankietowych. Wielkość próby była modyfikowana w taki sposób, aby oddawała możliwie największą różnorodność tego ruchu. Trzeba przy tym pamiętać, że 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, dysponując jednak odpowiednio dużą bazą danych uzyskać można wyniki wysoce prawdopodobne, wiarygodnie opisujące strukturę strumienia ruchu turystycznego w Toruniu.

Główne założenia *Monitoringu 2021* i związana z nim metodologia pozostały takie same, jak w poprzednich badaniach, realizowanych przed pandemią koronawirusa. Dzięki temu możliwe jest zestawianie i porównywanie wyników, zauważanie zmian i wskazywanie trendów. Analizy danych pozyskanych w roku 2021 dokonano głównie za pomocą aplikacji WebTur oraz arkuszy kalkulacyjnych.

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 2021 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.

2.1 LICZBA MIEJSC NOCLEGOWYCH W TORUNIU W 2021 ROKU

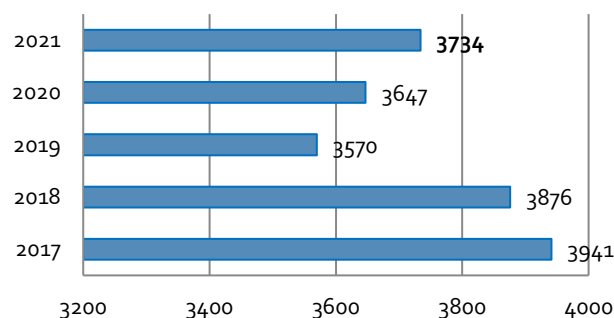
Ośrodek Informacji Turystycznej od pierwszej edycji badania korzysta z danych Głównego Urzędu Statystycznego, do którego przez cały rok spływają informacje ze wszystkich ewidencjonowanych obiektów noclegowych w Toruniu. Choć – jak wspomniano – nie są one wolne od błędów, to stanowią bardzo ważne źródło danych przy szacowaniu liczby osób korzystających z noclegów. Dane te obejmują również średnie obłożenie w obiektach noclegowych.

W 2021 r. w Toruniu istniało według GUS-u 46 obiektów noclegowych całorocznych (stan na lipiec). Liczba miejsc noclegowych (całorocznych)

miała z kolei wynosić 3734 (dla porównania: w 2020 r. było to 3647, a w 2019 – 3570).

Jednym z zadań Ośrodka Informacji Turystycznej jest gromadzenie informacji turystycznych o Toruniu oraz umiejętne ich magazynowanie i przetwarzanie. Według danych OIT, pozyskiwanych niezależnie, **pod koniec 2021 r. Toruń dysponował łącznie liczbą 7566 miejsc całorocznych** (rok wcześniej było to 7240, a w 2019 – 7090). Znajdowały się one w sumie w 466 obiektach (2020 – 409; 2019 – 408 ob.). W 2021 r. wzrost liczby dostępnych miejsc noclegowych w mieście spowodowany był w głównej mierze przeznaczeniem większej liczby prywatnych apartamentów na wynajem krótkoterminowy (turystyczny). **Ilość udostępnionych obiektów tego typu wzrosła o 14% względem wcześniejszych dwóch lat.**

Wykres 1. Liczba miejsc noclegowych w rejestrowanej toruńskiej bazie noclegowej w latach 2017-2021 wg GUS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

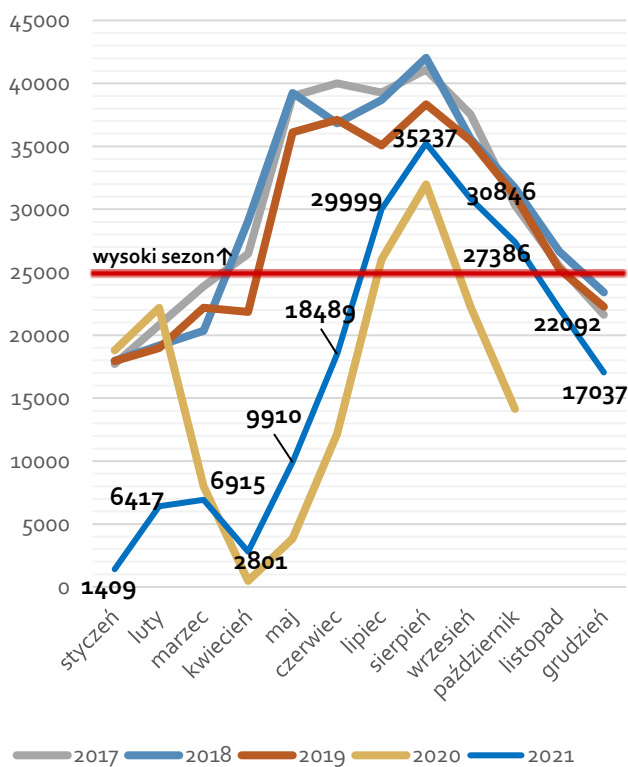
Szacując przyjazdowy ruch turystyczny korzysta się najczęściej z danych GUS-u. Od lat są one zbierane tymi samymi metodami, mogą więc wykazywać dynamikę rozwoju wykorzystania bazy noclegowej w dłuższym okresie. Wynik szacowania może być jednak wiarygodny tylko wtedy, gdy weźmie się pod uwagę faktycznie istniejąca i działająca baza noclegowa, a taką dysponuje OIT. **Patrząc na rozbieżność liczb dotyczących dostępnych w Toruniu miejsc noclegowych, trzeba mieć na uwadze fakt, iż dane GUS-u mogą być zaniżone nawet o 50%**, na co OIT wskazuje w swoich

raportach już od kilku lat. Tyle wynosi różnica między rzeczywistą liczbą miejsc noclegowych w mieście (w tym nieoficjalnych), a wartością podawaną przez Główny Urząd Statystyczny.

2.2 KORZYSTAJĄCY Z NOCLEGÓW W 2021 ROKU

Skupiając się na analizach dotyczących liczby osób, które nocowały w Toruniu w 2021 r. w pierwszej kolejności trzeba spojrzeć na wykres 2, przedstawiający zmiany w ogólnej liczbie turystów nocujących w Toruniu na przestrzeni ostatnich 5 lat⁴.

Wykres 2. Liczba wszystkich turystów korzystających z noclegów w Toruniu w latach 2017-2021



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

W tym okresie najniższą liczbę osób korzystających z noclegu odnotowano w r. 2020

⁴ Dane z lat wcześniejszych dostępne są w poprzednich raportach.

(159 809 osób od stycznia do października⁵, GUS), kiedy to przez długi czas obiekty noclegowe pozostawały zamknięte dla turystów. Najlepszy wynik reprezentuje r. 2017, w którym odnotowano (wg GUS) 363 143 nocujących. Na przestrzeni kolejnych czterech lat – widoczny jest w tej kwestii spadek, początkowo niewielki – do 360 701 osób w r. 2018 i 341 571 w 2019 r. (wg GUS⁶), potem znaczący, spowodowany oczywiście pandemią koronawirusa.

Na tle ostatnich lat sytuacja z r. 2021 prezentuje się niekorzystnie, charakteryzuje się jednak zmianą trendu spadkowego i może wskazywać na odbicie od dna. W przypadku porównania r. 2020 i 2021 widać, że liczba osób nocujących w miesiącach styczeń–październik w toruńskich obiektach noclegowych wzrosła o 6%. Liczba nocujących w Toruniu w 2021 r., wynosząca 208 538 osób jest zbliżona do poziomu osiągniętego w r. 2010, stanowiącego dla branży turystycznej etap „odrodzenia” po okresie regresu spowodowanego kryzysem ekonomicznym z lat 2007–2009.

W sezonie 2021 nie doszło do zmiany sytuacji obserwowanej w latach poprzednich: sierpień pozostał miesiącem, w którym notuje się największą liczbę osób korzystających z noclegów. W 2019 r. było to wg GUS-u 38 340 gości, w r. 2020 – 31 978 (ok. 6362 osoby mniej, czyli -16,6%), a w 2021 r. 35 237, czyli więcej o 3259 r/r. Jest to wzrost o 10,2% – w trwającej od dłuższego czasu sytuacji związanej z kryzysem pandemicznym stanowi to dobry wynik.

Oprócz tego dane przekazane przez GUS wskazują, że liczba samych turystów krajowych korzystających z noclegów w Toruniu (wykres 3) spadła z 293 633 w 2019 r. do 146 092 osób w okresie

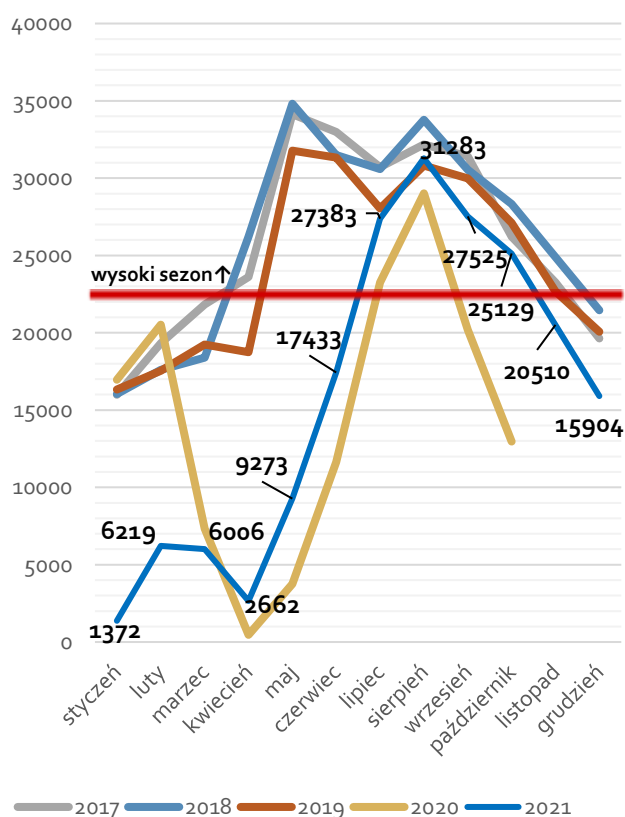
⁵ Po tym okresie nastąpiło znaczne ograniczenie dostępności obiektów hotelarskich.

⁶ Wartości podane przez GUS nie uwzględniają danych o noclegach w tzw. innych obiektach hotelarskich.

styczeń–październik 2020 r. rosnąc następnie do 190 699 osób w całym r. 2021.

W rejestrowanej bazie noclegowej w Toruniu odnotowano także znacznie mniej nocujących cudzoziemców niż przed pandemią. W 2019 r. było to 47 944 osób, w okresie styczeń–październik 2020 jedynie 13 717 osób, a od stycznia do grudnia 2021 r. 17 839.

Wykres 3. Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2017–2021



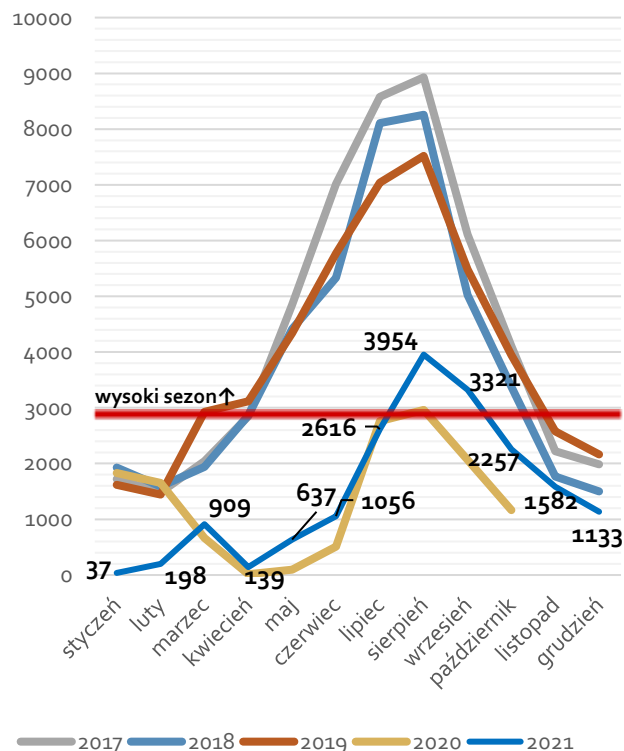
Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Bazując na wspomnianych danych obliczono, że w 2021 r. stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,67. Był on większy niż w całym r. 2019 – wtedy było to 1,56 i w poprzednim r. 2020, w okresie styczeń–październik, kiedy wyniósł 1,62. Turysta zagraniczny, decydując się na nocleg w Toruniu, statystycznie przebywał tu dłużej

niż turysta krajowy: stosunek liczby udzielonych noclegów cudzoziemcom do liczby cudzoziemców, którzy skorzystali z noclegu osiągnął w 2021 r. wartość 2,06 (!). W całym 2019 r. było to jedynie 1,83., a w r. 2020 (od stycznia do października): 1,84. W przypadku turysty krajowego wskaźnik ten wyniósł w ciągu 2021 r. 1,64; rok wcześniej – 1,6 (licząc od stycznia do października), a w całym 2019 r.: 1,51.

Powyższe wartości pokazują, że miniony rok w toruńskiej turystyce charakteryzował się dłuższymi pobytami turystów nocujących, niż miało to miejsce w przeciągu wcześniejszych dwóch lat, a nawet dłuższego okresu – podane współczynniki rosną od 2017 r. i są najwyższe od początku prowadzenia badań (2005). Na tej podstawie można wnioskować, że turyści przybywający do Torunia starają się z roku na rok pozostawać w mieście dłużej.

Wykres 4. Liczby turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2017–2021



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

2.3 KORZYSTAJĄCY Z ATRAKCJI TURYSTYCZNYCH W 2021 ROKU

Cennym źródłem informacji, mówiącym wiele o stanie turystyki w Toruniu, pomocnym także przy szacowaniu wielkości ruchu turystycznego, są dane z toruńskich atrakcji turystycznych. Udostępniane informacje dotyczą liczby sprzedanych biletów i wszystkich wydanych wejściówek w danym roku.



Ryc. 1: Ul. Różana w czasie wysokiego sezonu turystycznego w Toruniu w 2021 r. (lipiec, zdj. OIT)

W XVII edycji badania OIT otrzymał zestawienia z kilkunastu placówek: Muzeum Etnograficznego i wszystkich oddziałów Muzeum Okręgowego; Centrum Kultury Zamek Krzyżacki (obecnie TAK-ZK), Centrum Sztuki Współczesnej, Centrum Nowoczesności „Młyn Wiedzy” oraz Centrum Innowacyjnej Edukacji, Planetarium, Ogrodu Zoobotanicznego, statku wycieczkowego „Wanda”, a także ze staromiejskiej katedry. Informacje te posłużyły do oszacowania liczby turystów oraz były pomocne przy analizie danych ankietowych.

Badając frekwencję z poszczególnych miejsc z lat 2019–2021 można oszacować, iż w ubiegłym roku ilość biletów sprzedanych do toruńskich atrakcji turystycznych wzrosła o ok. 49% (!) względem r. 2020, ale była niższa o ok. 28% w porównaniu do r. 2019. Tym samym łączna liczba biletów sprzedanych w 2021 r. wyniosła przynajmniej

1 000 000 (wcześniej było to 670 000 w 2020 r. i 1 390 000 biletów w 2019). Na ograniczoną liczbę zwiedzających wpływ miały rzecz jasna rządowe obostrzenia, mające na celu ograniczenie przepływu osób w muzeach i innych podobnych placówkach.

2.4 KORZYSTAJĄCY Z USŁUG PRZEWODNICKICH W 2021 ROKU

Ośrodek Informacji Turystycznej dane nt. ruchu turystycznego pozyskuje także od świadczących usługi przewodnickie toruńskich biur turystycznych. Niestety, tylko kilka z nich zdecydowało się ujawnić informacje o liczbie oprowadzonych grup (polskich i zagranicznych) w 2021 r. Były to: BORT PTTK, Copernicana oraz OIT w Toruniu. Zestawiając po raz kolejny wyniki z lat 2019–2021 podjęto się oszacowania skali zmian frekwencji dla tej gałęzi turystyki w Toruniu. Wyniki z r. 2021 są nawet o ponad 3 x wyższe niż w r. 2020 oraz niższe od wartości z r. 2019 o ok. 60–65%.

2.5 SZACOWANA WIELKOŚĆ RUCHU TURYSTYCZNEGO W TORUNIU W 2021 ROKU

W 2021 r. – podobnie, jak w przypadku badań przed pandemią koronawirusa, do określenia wielkości ruchu turystycznego w Toruniu zastosowano 3 metody szacowania:

1. metoda bierze pod uwagę:

- liczbę istniejących w Toruniu czterociecznych miejsc noclegowych według danych OIT (7566) w 2021 r.;
- średnie obłożenie w obiektach czterociecznych – co najmniej 35% (wg ekspertów);
- procent osób korzystających z bazy noclegowej Torunia wynikający z analizy, której zostały poddane kwestionariusze wywiadu (55,1%).

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2021 roku na: 1,75 mln 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 2021 r. na: 2,4 mln 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 (12,3%);
- rozmiar tzw. szarej strefy w usługach przewodnickich oszacowanych na podstawie doświadczenia i wiedzy eksperckiej.

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2021 r. na: 0,35 mln turystów.

Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z pewnym prawdopodobieństwem powiedzieć, że w 2021 r.: do Torunia przyjechało ok. **1,5 mln turystów.**

3 ANALIZA STRUKTURY RUCHU TURYSTYCZNEGO, OPINII TURYSTÓW O MIEŚCIE ORAZ O OFERCIE TURYSTYCZNEJ TORUNIA W ŚWIELE BADAŃ ANKIETOWYCH

a. CHARAKTERYSTYKA OSÓB PRZYJEŹDZAJĄCYCH DO TORUNIA W 2021 ROKU

3.1.1 Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

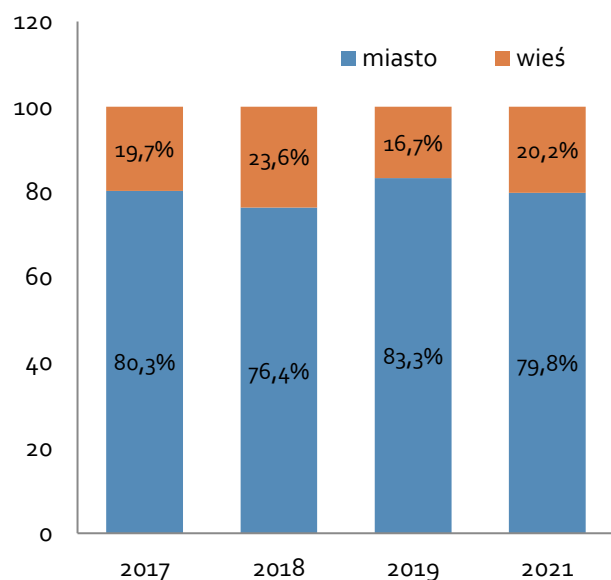
W przebadanej próbie kilkuset respondentów znalazło się więcej mężczyzn: stanowili oni 54,1%, zaś kobiety 45,9% wszystkich ankietowanych.

Badanie ponownie wskazało na zdecydowanie większą liczbę osób pochodzących z miasta wśród turystów krajowych (pytanie to zostało zadane tylko polskimi respondentami). W 2021 r. 79,8% gości odwiedzających Toruń pochodziło z miast, zaś 20,2% zameldowanych było na wsi. Wartości te nie odbiegają od stanu, jaki miał miejsce w latach przed pandemią.

Począwszy od pierwszych edycji „Raportu” turyści biorący udział w badaniach ankietowych przypisywani są do jednej z pięciu kategorii wiekowych: pierwsza z nich – do 18. roku życia – reprezentuje osoby uczące się, będące zależne od rodziców. Do kolejnej należą osoby w wieku 19–26 lat – jest to przede wszystkim młodzież studiująca, mająca nienormowany czas nauki, pracy i wypoczynku. Z kolei kategoria wiekowa od 27. do 40. roku życia obejmuje najczęściej osoby finansowo niezależne, pracujące, których czas wolny ogranicza się do weekendów i dni urlopowych. Osoby w wieku 41–50 lat to turyści często jeszcze podróżujący z rodziną, dziećmi, i tym samym ponoszący koszty podróży przemnożone przez liczbę członków rodziny. Następną kategorią wiekową – 51–60 lat – obejmuje zarówno osoby pracujące, jak i będące na emeryturach lub pobierające inne świadczenia, których dzieci już się usamodzielnili i tym samym budżet domowy mogą w większym stopniu przeznaczyć na podróż. Do ostatniej kategorii turystów – po 60. roku życia – zaliczają się najczęściej osoby niepracujące zawodowo i tym samym mające dużo wolnego czasu.

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 objął w 2021 roku miesiące lipiec–październik. W tym czasie przeprowadzono łącznie 652 wywiady kwestionariuszowe – 191 z nich zebrano w lipcu, 204 w sierpniu, 175 we wrześniu i 82 w październiku.

Wykres 5. Struktura turystów pochodzących ze wsi oraz pochodzących z miasta w latach 2017, 2018, 2019, 2021⁷

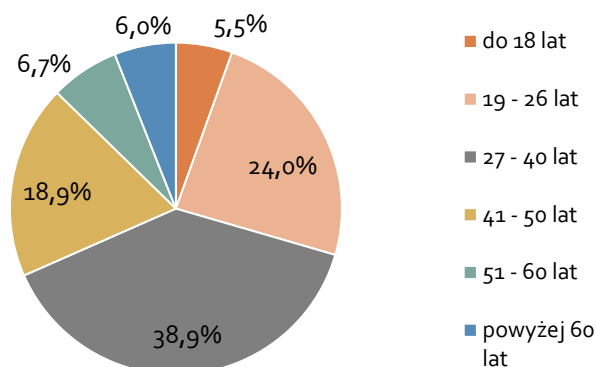


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2017, 2018, 2019, 2021

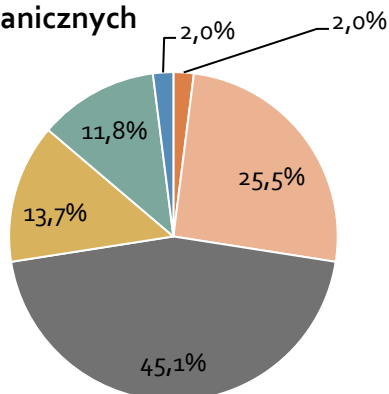
⁷ W roku 2020 nie prowadzono badań ankietowych.

Wykresy 6 i 7. Turyści krajowi i zagraniczni ujęci w kategorii wiekowe w 2021 roku

Wiek turystów krajowych...



i zagranicznych

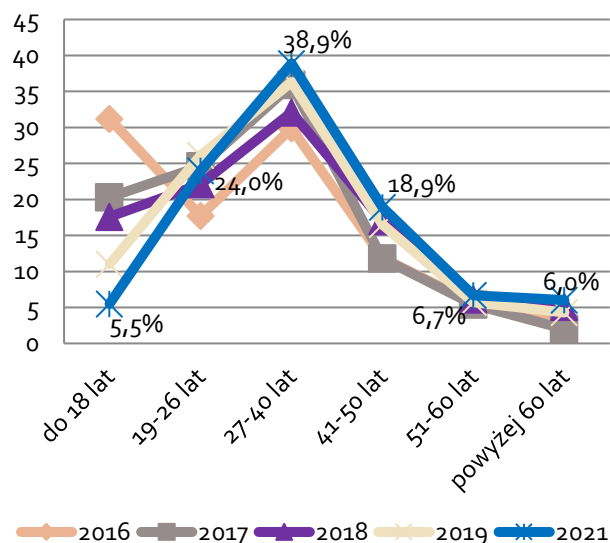


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2021

Zgodnie z formularzami wypełnionymi przez ankietowanych stwierdza się, że średnia wieku zarówno dla turystów krajowych jak i zagranicznych odwiedzających Toruń w 2021 r. wyniosła ok. 35 lat. W toruńskim badaniu biorą udział osoby, które ukończyły 12. rok życia. Nie ma zaś górnej granicy wieku.

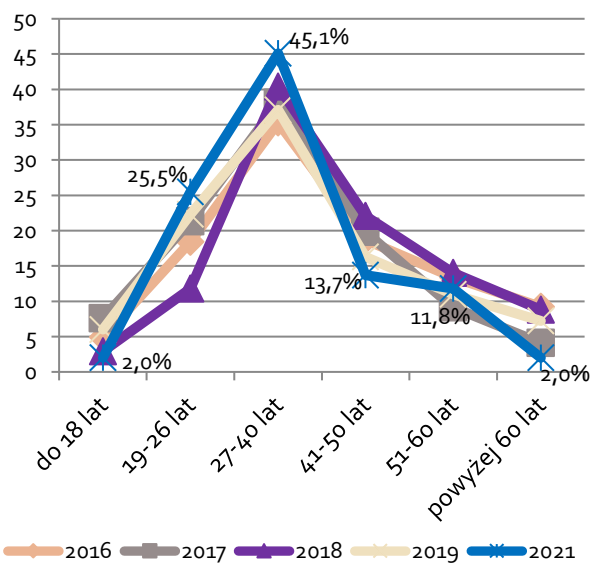
Wśród turystów polskich poddanych ankietowaniu najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 27-40 (38,9%), następnie 19-26 (24,0%) i 41-50 lat (18,9%). Przyjezdnych w przedziałach 51-60 oraz powyżej 60 lat było znacznie mniej (łącznie 12,7%). Nieliczną grupę stanowiły osoby do 18. roku życia włącznie (5,5%)

Wykres 8. Turyści krajowi według kategorii wiekowych w latach 2016, 2017, 2018, 2019, 2021



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2016, 2017, 2018, 2019, 2021

Wykres 9. Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w latach 2016, 2017, 2018, 2019, 2021

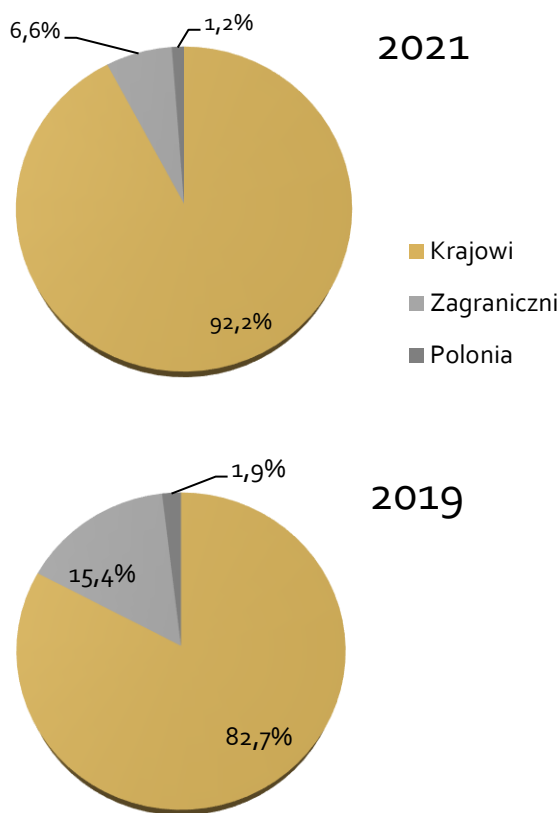


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2016, 2017, 2018, 2019, 2021

Wiek turystów zagranicznych to najczęściej 27-40 lat (45,1% przyjezdnych obcokrajowców),

kolejną liczną grupą były osoby w przedziale wiekowym 19-26 lat, które stanowiły 1/4 wszystkich cudzoziemców. Goście w wieku 41-50 było zdecydowanie mniej (13,7%), podobnie jak turystów zagranicznych z kategorii wiekowych 51-60 oraz powyżej 60 lat (łącznie stanowili oni 13,8% grupy cudzoziemców). Osób najmłodszych (wiek 12-18) było niewiele (2,0%).

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



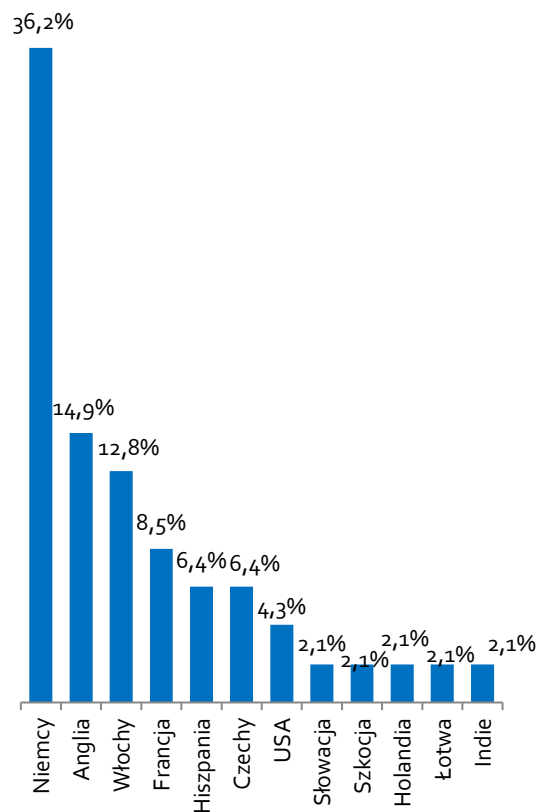
Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2019 i 2021

Porównując kategorie wiekowe wśród turystów krajowych oraz zagranicznych widać, że struktura wiekowa w obu tych grupach wygląda bardzo podobnie. Jest to odmienna sytuacja w porównaniu do wyników badań prowadzonych przed pandemią koronawirusa.

3.1.2 Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

W 2021 r. turyści zagraniczni, z którymi został przeprowadzony wywiad stanowili 6,6% wszystkich osób przyjeżdżających do Torunia (w 2019 r. było to 15,4%). Goście krajowi stanowili 92,2% (dwa lata wcześniej odsetek ten wyniósł 82,7%) wszystkich podróżujących do miasta. Udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających poza granicami kraju, ale pod względem narodowości uważających się za Polaków, wyniósł 1,2% (w 2019 r. było to 1,9%).

Wykres 12. Kierunki przyjazdów obcokrajowców do Torunia w 2021 roku

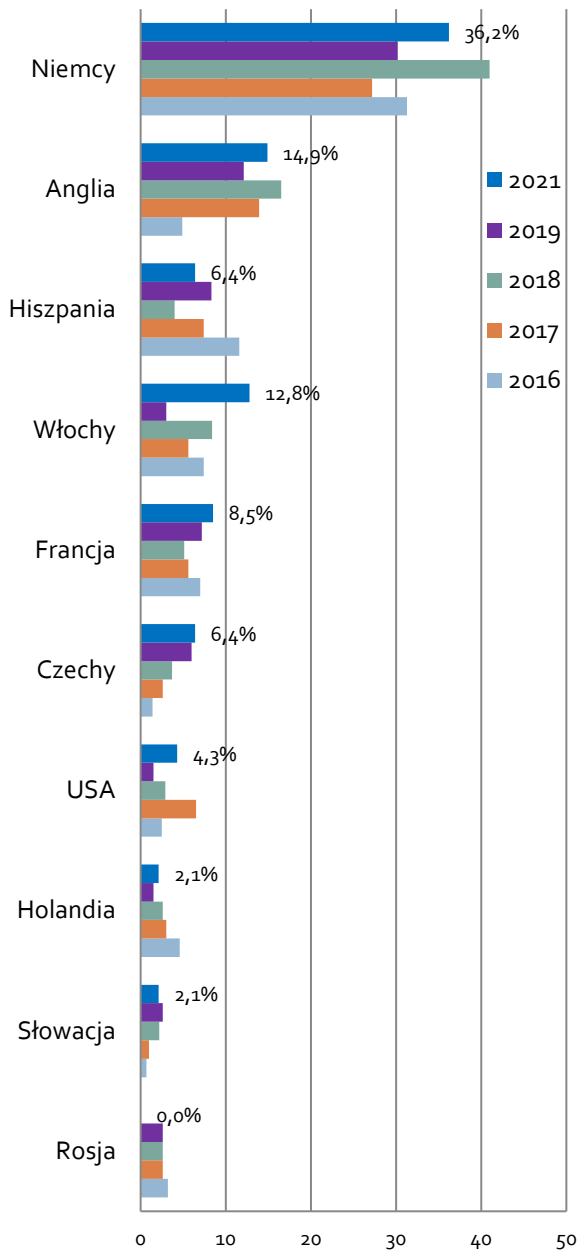


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2021 roku

3.1.3 Kierunki przyjazdów turystów krajowych i zagranicznych

Toruń jest chętnie odwiedzany przez turystów z różnych stron świata, jednak największy udział w prowadzonej analizie mieli mieszkańcy Europy.

Wykres 13. Trendy w niektórych kierunkach przyjazdów obcokrajowców w latach 2016–2019, 2021

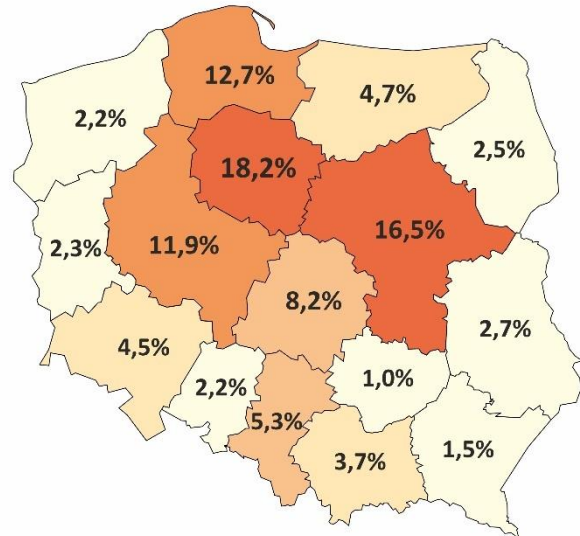


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej – lata 2016–2019, 2021

Wśród cudzoziemców odwiedzających Toruń niezmiennie najliczniejszą grupę stanowią turyści niemieccy (36,2%). W r. 2021 odnotowano nawet 6-procentowy wzrost udziału turystów niemieckich w grupie odwiedzających Toruń obcokrajowców względem r. 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 r. 2021 stosunkowo wysokie zainteresowanie Toruniem wykazywali także południowi sąsiedzi Polski – Czesi (por. wykres 12).

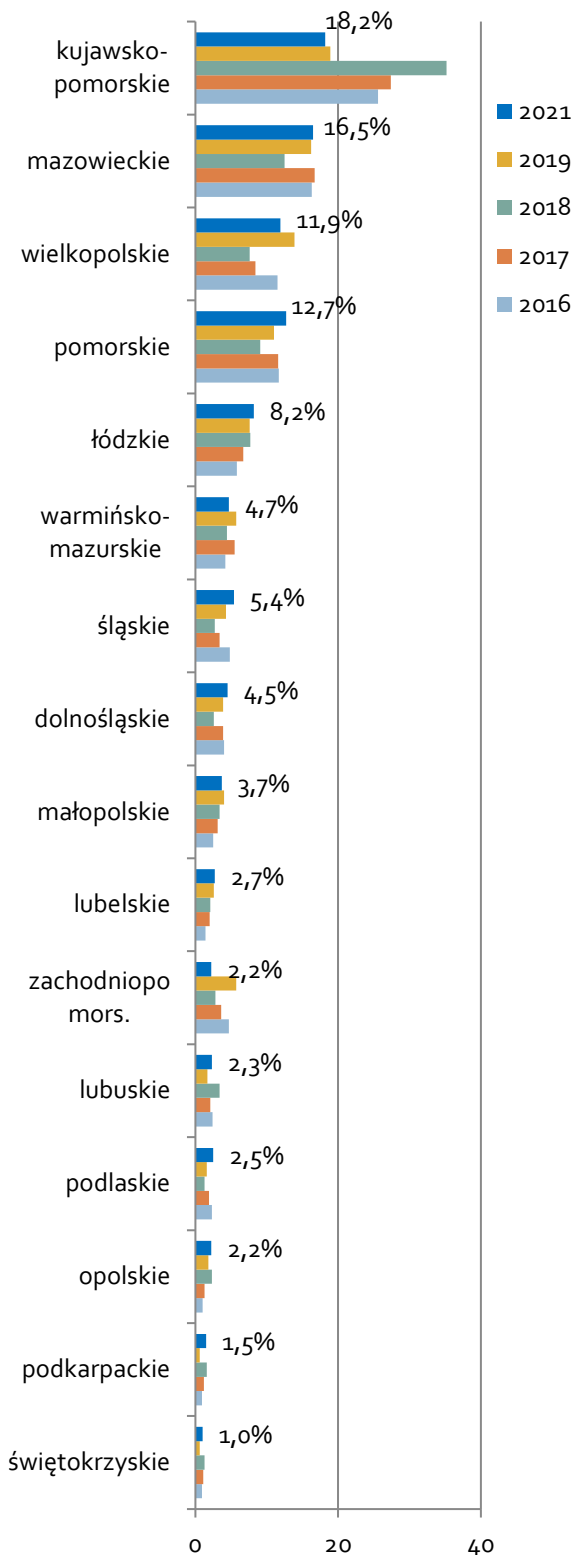
Wykres 14. Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2021 roku

Najpopularniejsze kierunki przyjazdów turystów krajowych są podobne od lat. W 2021 r. do Torunia najczęściej turystów przyjechało z województwa kujawsko-pomorskiego – stanowili oni 18,2% wszystkich turystów krajowych (w 2019 było to 18,9%). Drugim pod względem popularności kierunkiem przyjazdów okazało się województwo mazowieckie z wynikiem 16,5% (16,2% w 2019 r.), a trzecim – pomorskie z udziałem 12,7% (w 2019 – 11,0%). Na mapie powyżej widać, że Toruń przede wszystkim przyciąga mieszkańców województwa kujawsko-pomorskiego i jemu przyległych, czyli: wielkopolskiego, łódzkiego, warmińsko-mazurskiego i wspomnianych wcześniej pomorskiego oraz mazowieckiego. Przyjezdni z tych regionów stanowią 72,1%, a więc blisko $\frac{3}{4}$ wszystkich turystów krajowych.

Wykres 15. Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2016–2019 i 2021

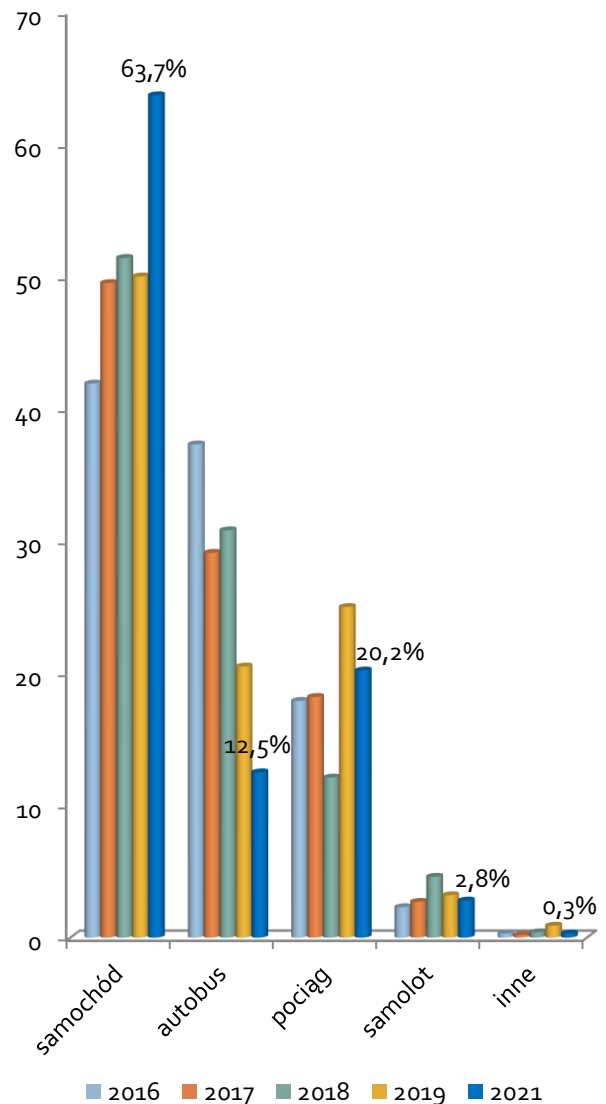


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2016, 2017, 2018, 2019, 2021

3.1.4 Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

W 2021 r. prawie $\frac{2}{3}$ gości (63,7%) odwiedzających Toruń przyjechało samochodem – (w 2019 r. odsetek ten wyniósł dokładnie 50%). Podróż pociągiem wybrało 20,2% osób (wcześniej: 25%). Autobusem lub autokarem – 12,5% (20,5%). Natomiast na transport lotniczy zdecydowało się jedynie 2,8% turystów (w 2019 r. było to 3,2%).

Wykres 16. Jakim środkiem transportu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia? Odpowiedzi w latach 2016–2019, 2021

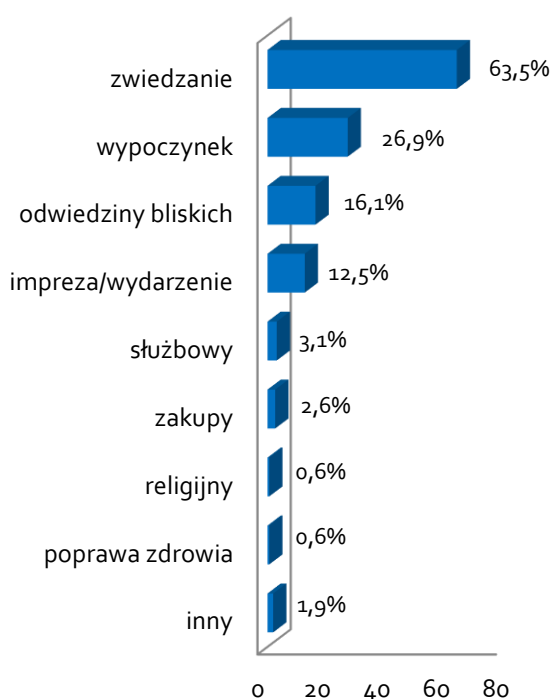


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2016–2019, 2021

3.1.5 Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

W 2021 r. dla niemal $\frac{2}{3}$ (63,5%; w 2019 r. – 45%) turystów przybywających do grodu Kopernika jednym z powodów, dla którego zdecydowali się na podróż było zwiedzanie miasta. Mniejsza część gości (26,9%; w 2019: 26,8%) jako cel przyjazdu wskazała wypoczynek. Rzadziej podróżowanie do Torunia wynikało z chęci spotkania się z rodziną – w r. 2021 tak zadeklarowało 16,1% (w r. 2019: 10,6%) pytanym. Czasami ankietowani wskazywali, że motywacją do przyjazdu była chęć pojawienia się na określonym wydarzeniu (np. Bella Skyway, Festiwal Wisły i in.). W niewielu przypadkach pobyt w Toruniu wiązał się z robieniem zakupów, sprawami służbowymi, religijnymi, zdrowotnymi lub temu podobnymi. Respondenci mogli wskazać jednocześnie kilka powodów przyjazdu do miasta. Rozkład procentowy dotyczący odpowiedzi na pytanie o cel wizyty przedstawiono poniżej.

Wykres 17. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jakim celu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* w 2021 roku

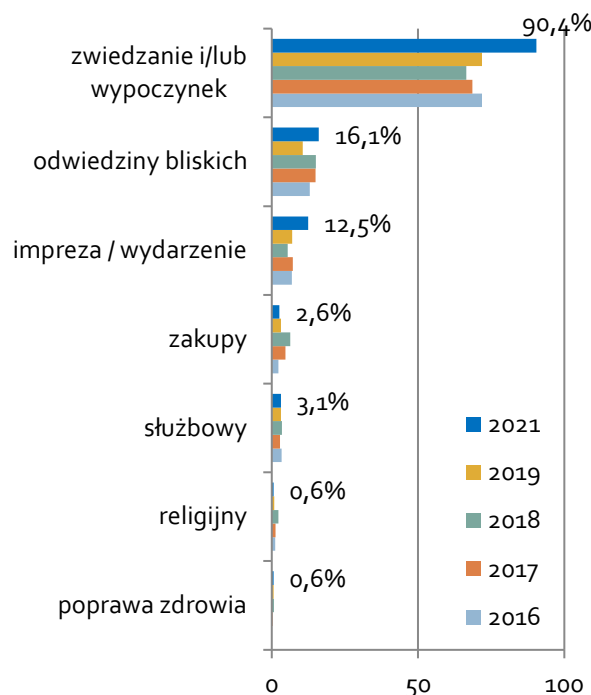


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2021 roku

3.1.6 Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży

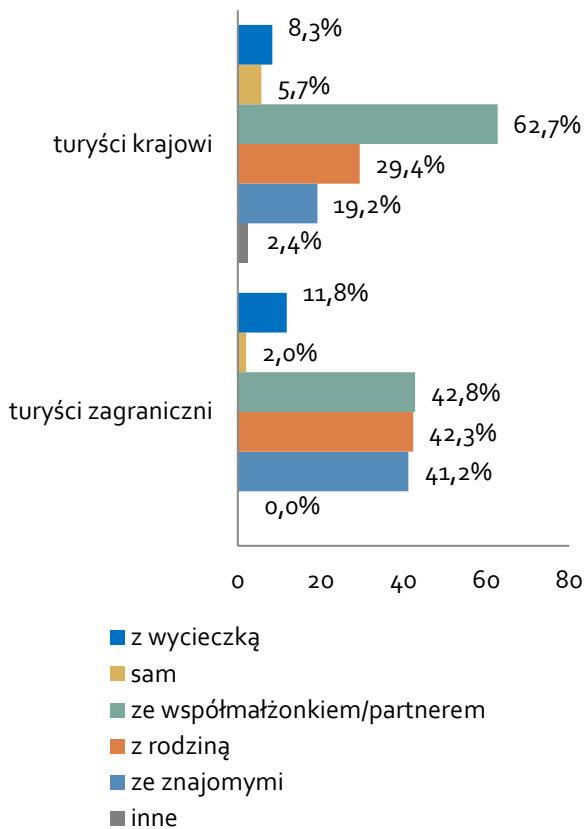
W ankiecie turystom zostało zadane także pytanie o to, w jakim gronie odwiedzili Toruń, przy czym respondenci mogli wybrać kilka odpowiedzi jednocześnie. Ich rozkład procentowy można zobaczyć na wykresie 19. Ze względu na towarzystwo w podróży gości dzieli się na grupy zorganizowane, czyli podróżujących z wycieczką, oraz na osoby indywidualne, przyjeżdżające z rodziną, ze znajomymi, ze współmałżonkiem lub samotnie. W 2021 r. zdecydowanie najliczniej przybywali do Torunia turyści indywidualni, organizujący przyjazd „na własną rękę”. Stanowili oni 91,5% ruchu turystycznego w mieście. W r. 2019 wartość ta wyniosła 87%. Mniejsza ilość wizyt w Toruniu przypada na grupy zorganizowane – w r. 2021 stanowiło je jedynie 8,5% odwiedzających (w 2019: 13%). Jest to spadek względem wartości z lat przed pandemią.

Wykres 18. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jakim celu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* w latach 2016, 2017, 2018, 2019, 2021



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2016-2019 i 2021

Wykres 19. Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży w 2021 roku



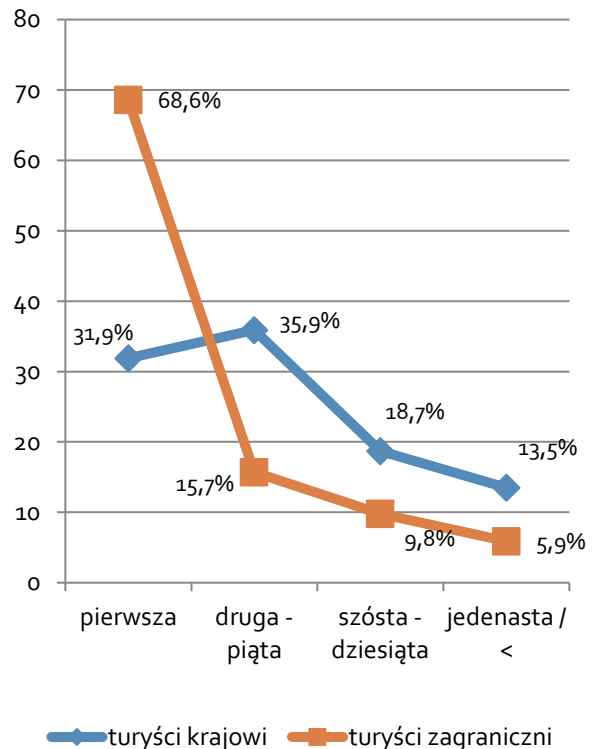
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2021 roku

3.1.7 Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2021 r. 68,6% turystów zagranicznych odwiedziło Toruń po raz pierwszy (w 2019 r. odsetek ten stanowił 77,7%). Dla 15,7% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2019 r. wartość ta wyniosła 13,3%), a dla 9,8% była to szósta-dziesiąta wizyta (wzrost z 3,4% w 2019 r.). Prawie 6% obcokrajowców bywało w Toruniu jeszcze częściej (podobnie było w 2019 r.). Wśród turystów polskich 31,9% podróżowało do Torunia po raz pierwszy (w 2019 r. – 34,4%). Podobna liczba przyjeżdżających Polaków – 35,9% (w 2019 r. było to 36,6%) – odwiedziła miasto po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a 18,7% turystów krajowych przyjechało tu szósty-dziesiąty raz (w 2019 r.: 13,5%).

Z kolei 13,5% z badanych rodaków gościło w Toruniu jedenaście lub więcej razy (2019 r. to 15,6%).

Wykres 20. Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2021 roku



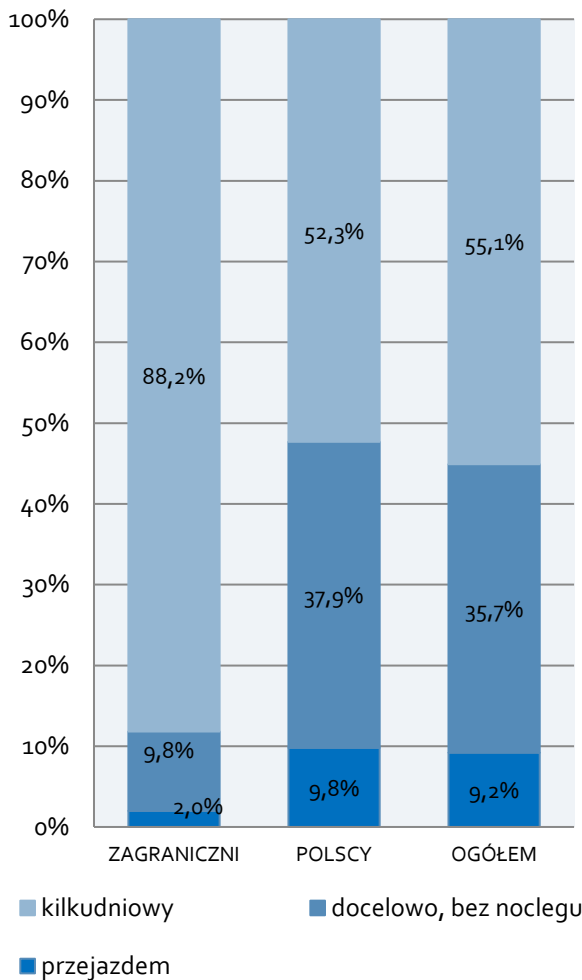
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2021 roku

3.1.8 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 21. Długość pobytu turystów w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2021 roku

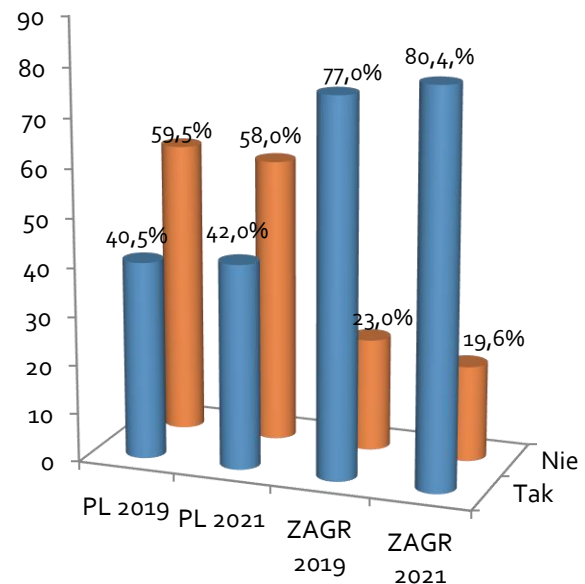
Na wykresie 21 widać wyraźnie, że obcokrajowcy częściej preferują dłuższy pobyt w mieście niż turyści krajowi. Wśród tych drugich przeważająca część osób pojawia się w Toruniu tylko na kilka godzin. Dysproporcję tę potwierdzają dodatkowo wskaźniki przedstawione na s. 8, bazujące na danych GUS-u, które związane są z liczbą udzielnych noclegów na osobę wśród turystów z obu tych grup.

3.1.9 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? Prawie połowa z nich (turyści polscy i zagraniczni łącznie) przed przyjazdem szukała informacji o mieście, do którego przybywa. Wartość ta nie odbiega od wyniku z r. 2019 – wówczas odsetek ten wyniósł blisko 50%. Poniżej przedstawiono tendencje wskazań w grupie turystów krajowych i wśród obcokrajowców.

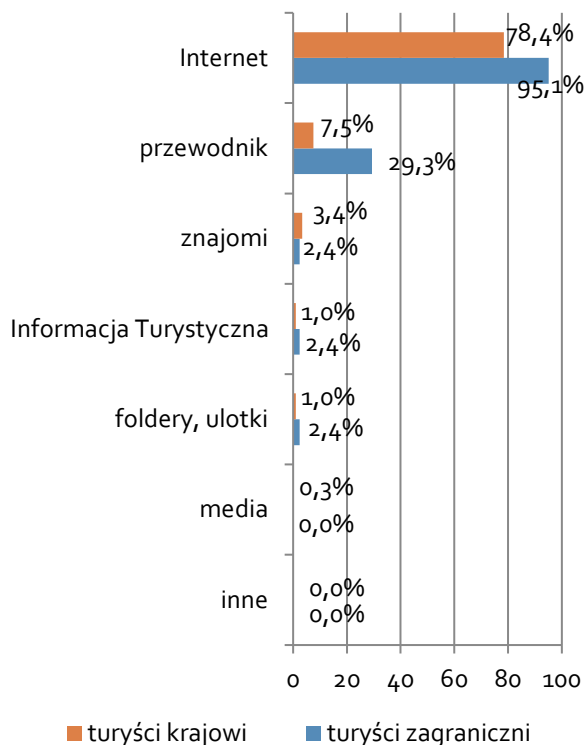
Wykres 22. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał/a Pani/Pan informacji o Toruniu?*



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2019, 2021

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. Dokładnie 45,1% z 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 23. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Gdzie przed wyjazdem szukał/a Pani/Pan informacji o Toruniu?* Wśród turystów krajowych i zagranicznych, którzy szukali informacji o mieście przed przyjazdem



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu z 2021 r.

Turyści, którzy szukali wiadomości o Toruniu zdecydowanie najczęściej zaglądali do Internetu – w 2021 r. było to aż 91,8% osób w tej grupie (w 2019 r. – 94,7%). Wielokrotnie wykorzystywano także dostępne gościom przewodniki po mieście – 11,6% szukających informacji korzystało z takiego właśnie źródła (w 2019 r. – 10,2%), przy czym stosunkowo częściej deklarowali to respondenci w grupie osób przybywających z zagranicy (patrz: wykres 23).

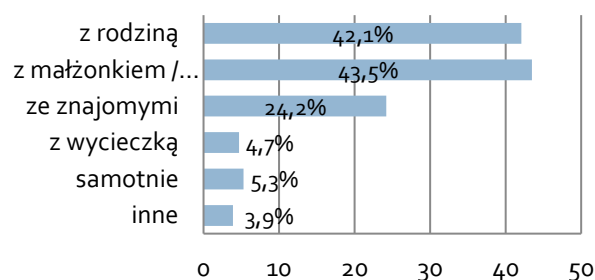
3.1.10 Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania

Ankietowani, 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.

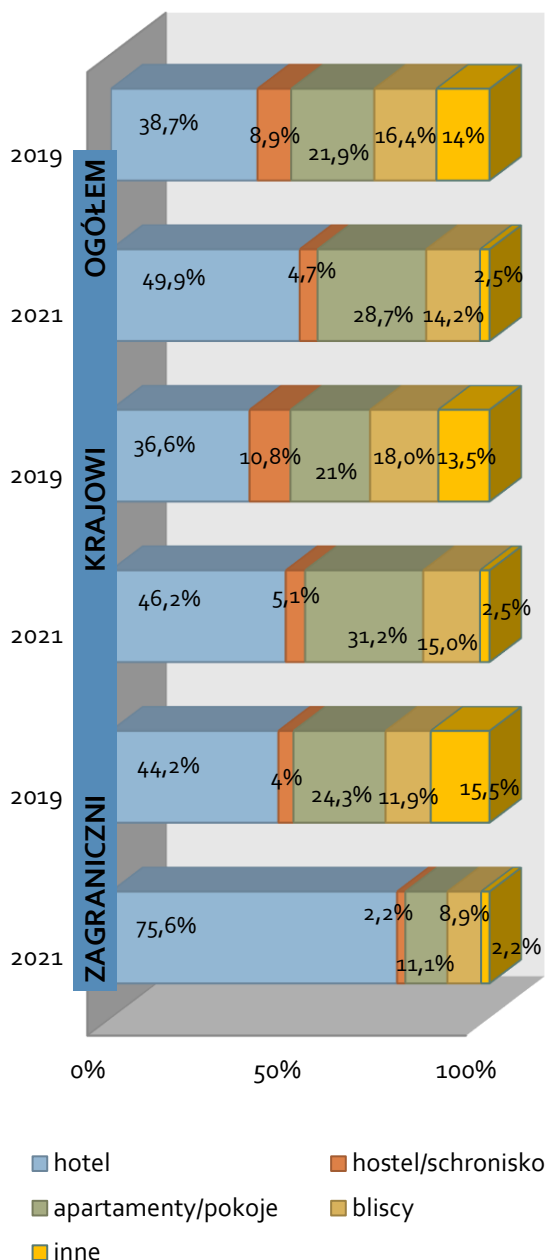
Badanie wykazało, iż nocujący w Toruniu turyści zdecydowanie częściej, niż przed pandemią zdecydowali się na nocleg w hotelach, co odbyło się kosztem innych obiektów noclegowych, takich jak hostele, pensjonaty, schronisko, akademik, camping. Stan ten prezentuje wykres 25: w przypadku gości wybierających w 2021 r. nocleg w hotelu widać ponad 10-procentowy wzrost względem r. 2019 – przy czym wśród samych tylko turystów zagranicznych wzrost ten jest jeszcze wyższy i przekracza 30%. W grupie obcokrajowców zmalała popularność tzw. apartamentów, czyli mieszkań przeznaczonych do wynajmu krótkoterminowego – jedynie co dziesiąty nocujący w Toruniu turysta zagraniczny wybierał ten sposób zakwaterowania, natomiast w r. 2019 była to co czwarta osoba. Co ciekawe zupełnie odwrotnie prezentuje się tu sytuacja wśród nocujących turystów krajowych, którzy zdecydowanie częściej niż przed pandemią wybierali nocleg w apartamentach (wzrost o ponad 10%). Z kolei odsetek osób nocujących u swoich bliskich bądź znajomych nie zmienił się znacząco względem r. 2019.

Wykres 24. Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów nocujących w Toruniu w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2021

Wykres 25. Wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych w latach 2019 i 2021

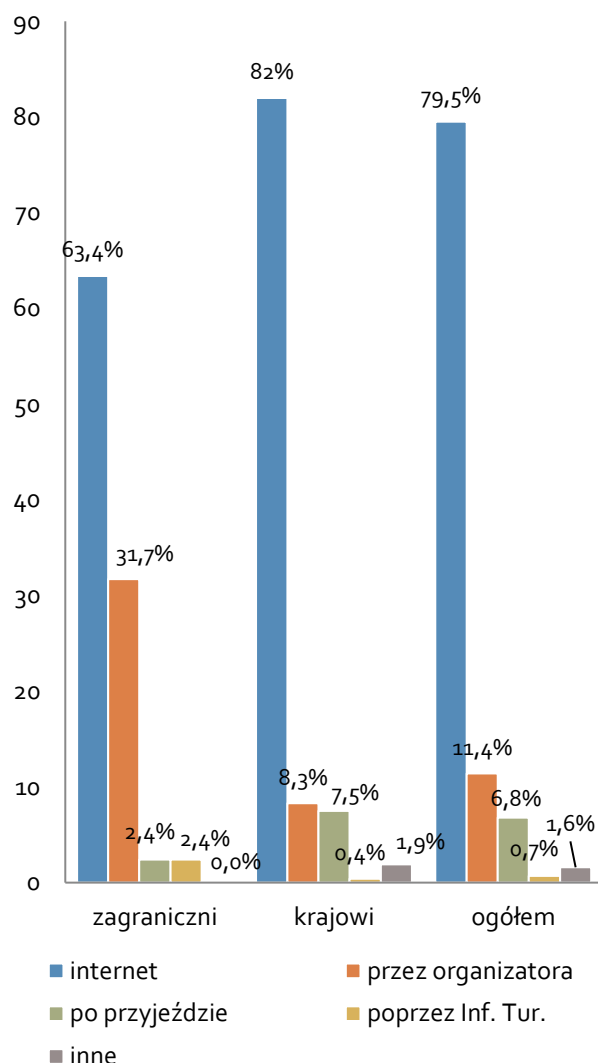


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2019 i 2021

Turyści wybierający nocleg w Toruniu najczęściej podróżują ze swoimi bliskimi (z partnerem, małżonkiem, rodziną) – odsetek takich osób stanowi razem zdecydowaną większość przyjezdnych

(w 2019 r. było podobnie). Znacznie rzadziej goście decydują się na podróż w innym gronie bądź samotnie (por. wykres 24).

Wykres 26. Sposób znalezienia noclegu w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2021

3.1.11 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 2021 r. 79,5% z pośród respondentów pytanym o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (w r. 2019 ten odsetek wyniósł 72,8%). W wielu przypadkach nocleg turysty zapewniał organizator podróży – sytuacja ta zdecydowanie częściej dotyczyła przyjezdnych z zagranicy aniżeli nocujących w mieście Polaków – podobnie wyglądało to zresztą przed pandemią. Rzadko natomiast goście zostawiali szukanie noclegu na tzw. ostatnią chwilę (patrz: wykres 26).

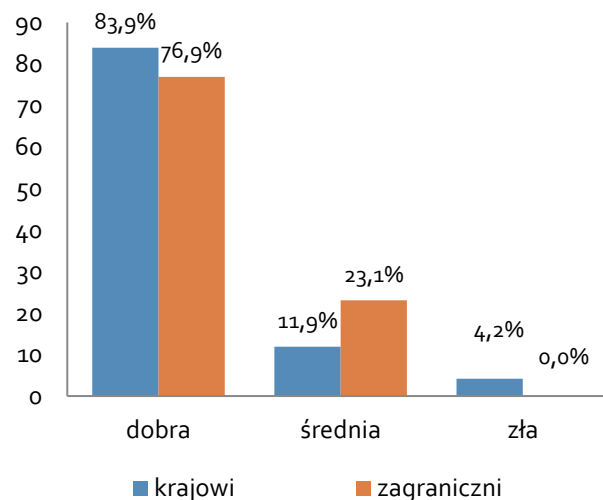
b. BAZA NOCLEGOWA W OPINII RESPONDENTÓW

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 2,79/3 (w 2019 r. została oceniona na 2,80). Wśród odpowiedzi zdecydowanie dominują opinie pozytywne.

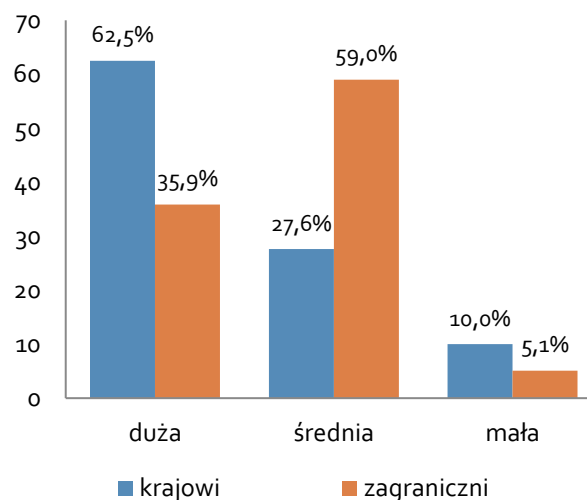
Wykres 27. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji?



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2021

Różnorodność oferty noclegowej poddana była trójstopniowej ocenie (duża – 3, przeciętna – 2, mała – 1). Średnia ocena w 2021 r. wyniosła 2,50/3 (w 2019 r. oceniona została na 2,64). Jak widać na wykresie 28 – zróżnicowanie obiektów noclegowych dostępnych w mieście było mniej zadowolające dla turystów zagranicznych niż polskich.

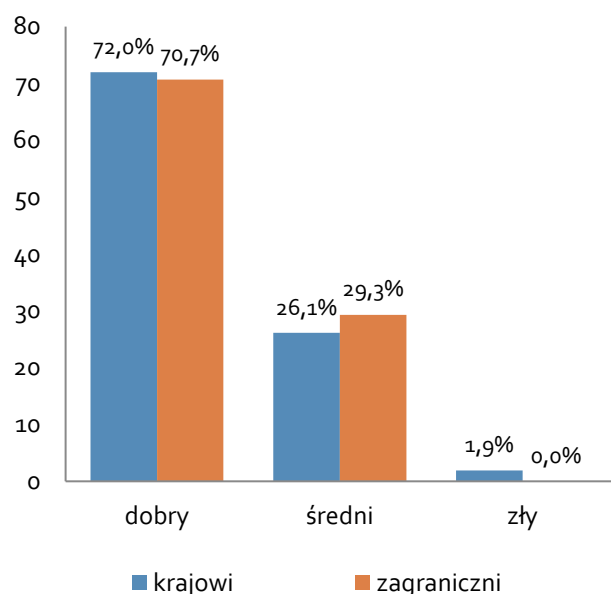
Wykres 28. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności?



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2021

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 2,70/3 (przed pandemią – w 2019 r. – było to 2,67/3). Oceny w tej kategorii w grupie turystów krajowych oraz zagranicznych były bardzo zbliżone (por. wykres 29).

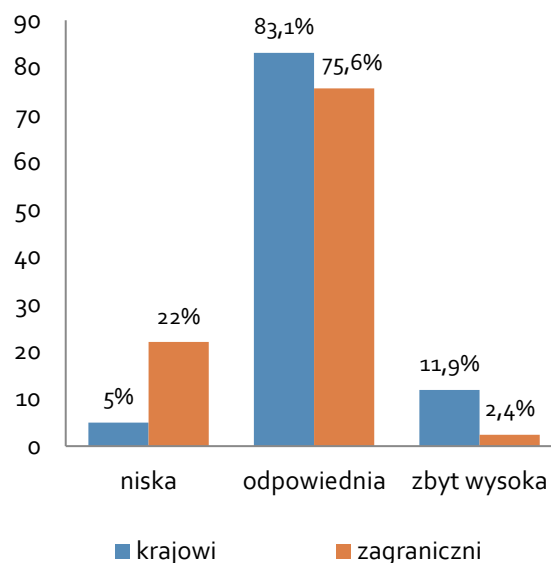
Wykres 29. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową pod względem standardu?



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2021

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 za cenę odpowiednią, zaś 1 za zbyt wysoką w opinii turystów. Średnia ocena według gości decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych miasta wyniosła 1.96/3 (w 2019 r.: 1,99), tym samym można przyjąć, że cenę w stosunku do standardu turyści uznali za odpowiednią (wykres 30).

Wykres 30. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową w Toruniu pod względem stosunku do cena/standard?



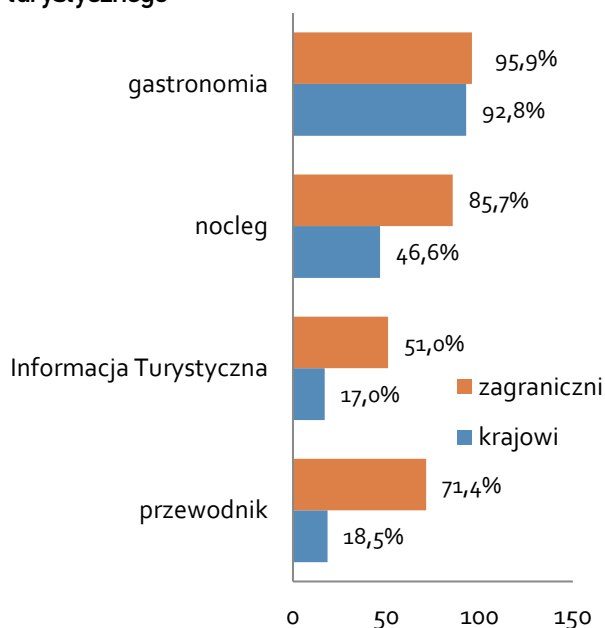
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2021

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. Z kolei lokale gastronomiczne niemal równie często odwiedzają cudzoziemcy oraz Polacy. Podobna sytuacja miała miejsce w r. 2019.

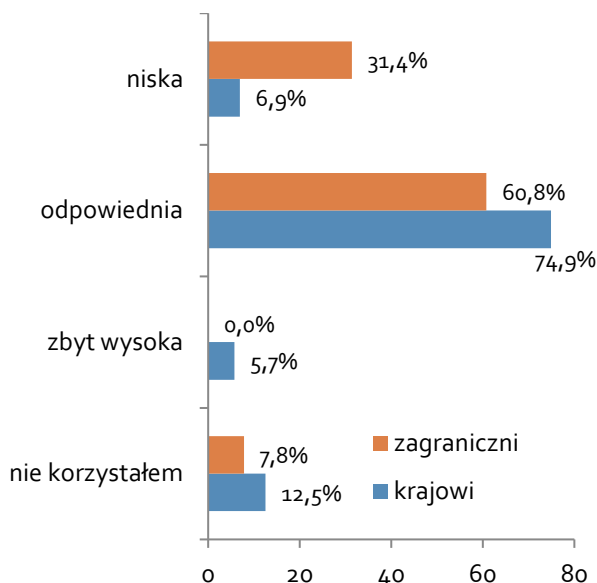
Wykres 31. Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2021

d. BAZA GASTRONOMICZNA
W OPINII RESPONDENTÓW

Wykres 32. Cena w stosunku do jakości usług w restauracjach, barach i pubach w Toruniu w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2021 roku

Z badania ankietowego wynika, że dziewięciu na dziesięciu turystów skorzystało bądź wyraziło chęć skorzystania z gastronomii podczas pobytu w Toruniu. Respondenci proszeni byli o ocenę usług gastronomicznych 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. Na tej podstawie ustalono, że cena w stosunku do jakości usług oceniona została przez gości na poziomie 1,67. Jest to dużo gorszy wynik względem r. 2019, kiedy to średnia ocena gości wyniosła 2,0. Spadek tego wskaźnika może być związany ze wzrostami cen produktów i podrożeniem oferty gastronomicznej w trakcie pandemii koronawirusa.

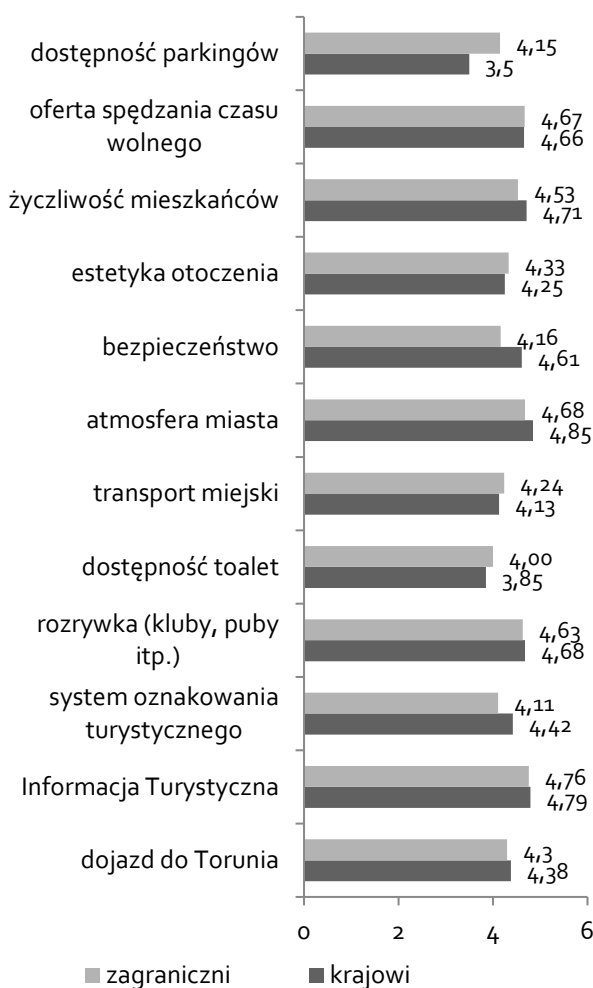
Przy analizie odpowiedzi widać przede wszystkim dysproporcję wśród osób, które uznały cenę usług gastronomicznych za niską. Turyści zagraniczni w porównaniu do krajowych zdecydowanie częściej wyrażali taką opinię (podobna sytuacja była w r. 2019). Zapewne ma to związek z większymi możliwościami finansowymi tej grupy gości.

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 2021 r. była atmosfera (podobnie jak przed rokiem), która uzyskała średnią notę 4,83 wśród ogółu turystów (w 2019 r. było to 4,88). Większość pozostałych kategorii oceniona została nieznacznie gorzej. Oceny poszczególnych elementów wizerunku miasta są zbliżone do wyników sprzed pandemii, zarówno wśród grupy turystów krajowych jak i zagranicznych, przy czym elementy najniżej oceniane w 2019 r. otrzymały nieco lepsze noty w roku ubiegłym (dostępność toalet i parkingów). W 2021 r. oprócz wspomnianej panującej w mieście atmosfery turyści bardzo wysoko ocenili również miejską Informację Turystyczną i rozrywkę.

Wykres 33. Średnie oceny związane z pobytem w mieście: turyści polscy i zagraniczni

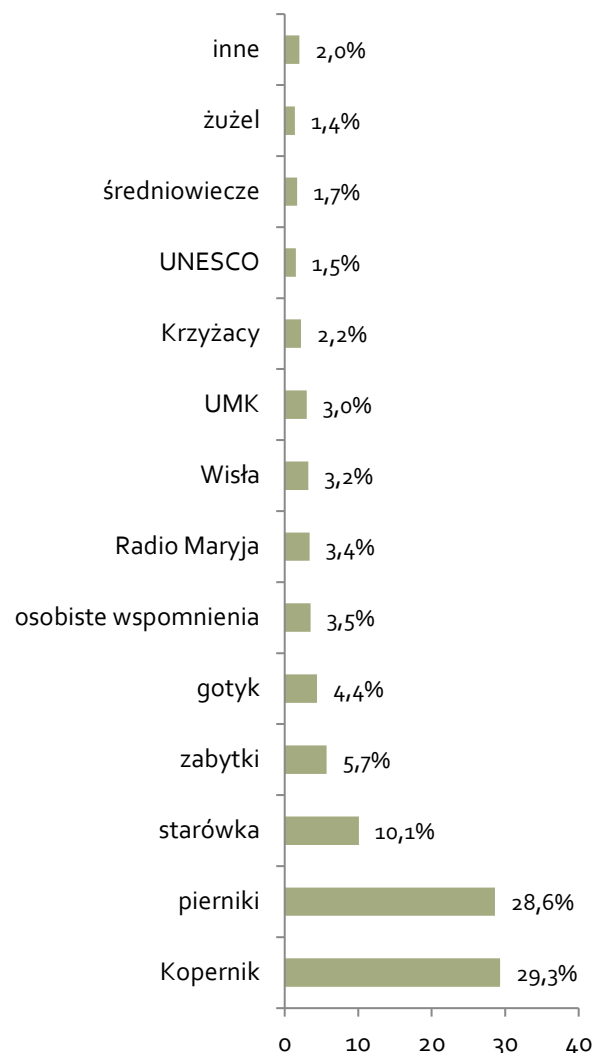


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2021

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.

Wykres 34. Łączna suma skojarzeń związanych z Toruniem wśród respondentów w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2021

Toruń to miejscowość, która ma rozpoznawalną markę i jednoznacznie wzbudza wśród przyjezdnych

pozytywne, konkretne skojarzenia. W 2021 r. 88,2% respondentów potrafiło wskazać i nazwać symbole związane z Toruniem. Choć wynik ten jest nieco gorszy od wartości z r. 2019 – wówczas niniejszy odsetek stanowił 99,2% – to wciąż pokazuje on, że Toruń jest dla podróżujących charakterystyczny i rozpoznawalny.

Najczęściej Toruń kojarzy się turystom z Kopernikiem (pojawił się on w co trzeciej odpowiedzi). Podobną popularnością cieszą się też pierniki. Nieco częściej wspomniano również toruńską starówkę (10,1%), znajdujące się tam zabytki (5,7%) oraz gotyk (4,4%).

**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. Co istotne – w 2021 r. 41,9% ankietowanych wskazało napotkane trudności i rzeczy, które ich zdaniem należy w Toruniu poprawić (w 2019 r. odsetek turystów mających takie uwagi wynosił 31,9%). Najczęściej wspomniane aspekty zobaczyć można na wykresach 35 i 36. Niestety, w ub. r. nadal obecne było

niezadowolenie wśród turystów krajowych, głównie w związku z ograniczoną liczbą miejsc parkingowych, nieporządkiem widocznym w obrębie Starego Miasta, wysokimi cenami, natłokiem turystów oraz dojazdem – co zgodnie z odpowiedziami najczęściej wiązało się z remontami dróg, w tym czasowymi zamknięciami mostu drogowego im. J. Piłsudskiego. Z kolei turyści zagraniczni mieli mniej powodów do niezadowolenia niż w r. 2019.

Wykres 35 i 36. Powody szczególnego niezadowolenia wśród turystów polskich i zagranicznych w 2021 roku

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



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

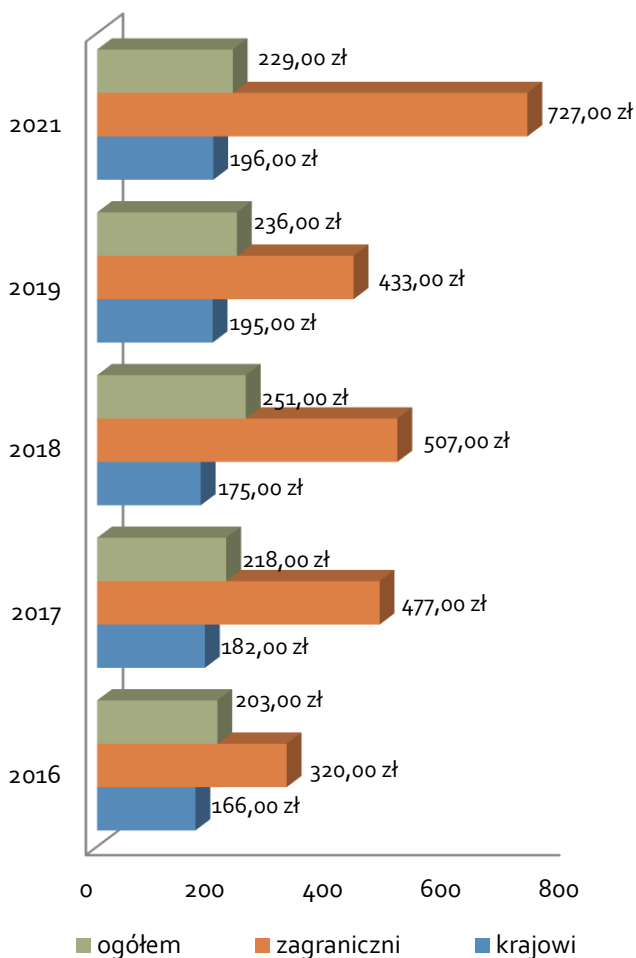


Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2021

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, które następnie były przeliczane według średniego kursu waluty. 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 37. Średnie deklarowane wydatki na jedną osobę turystów w czasie całego pobytu w Toruniu w latach 2016–2019, 2021 podane w PLN



Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2016–2019, 2021

W r. 2021 bardzo wyraźnie przedstawia się różnica pomiędzy wydatkami turystów zagranicznych a krajowych, jest ona zdecydowanie większa niż w latach wcześniejszych. Turysta zagraniczny podczas pobytu w Toruniu wydał średnio ok. 727 zł, co stanowi najwyższą wartość w prowadzonych badaniach. Z kolei wydatki turysty krajowego utrzymały się na podobnym poziomie jak w latach 2016–2019. Ogromna dysproporcja wynikająca z ponoszonych kosztów ma związek z długością pobytu turystów w Toruniu oraz, rzecz jasna, zasobnością portfela – w obu tych przypadkach przodują turyści przybywający z zagranicy.

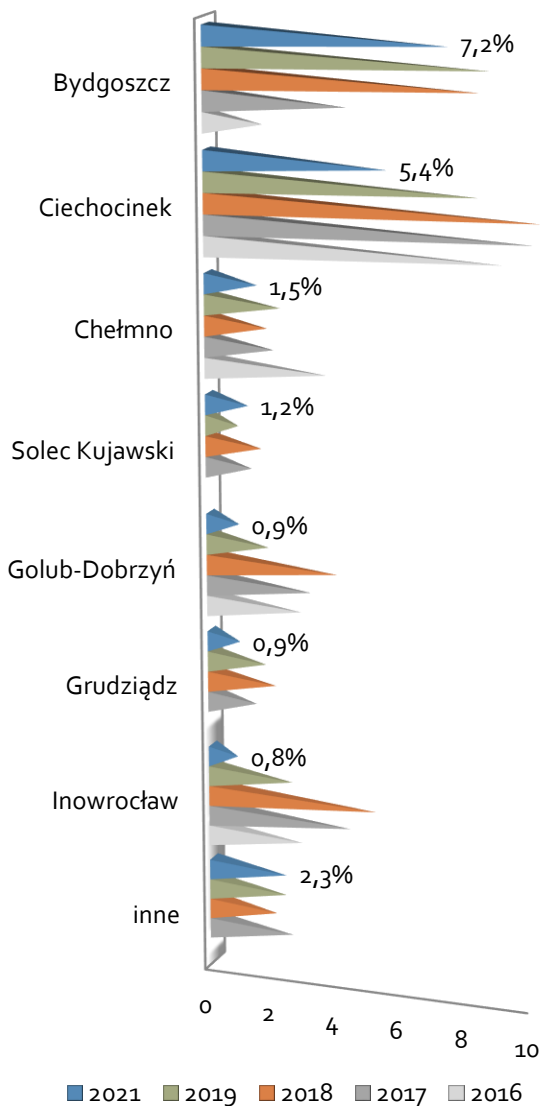
i. OKOLICE ODWIEDZANE
PRZY OKAZJI POBYTU
W TORUNIU

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. Okazało się, że w ubiegłym roku niemal dokładnie 1/4 respondentów była zainteresowana odwiedzeniem okolicy Torunia (w 2019 r. była to wartość podobna – 27,9%). 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”.

Wr. 2021 badanie ankietowe wykazało, że turyści, którzy przyjechali do Torunia najchętniej z okolicznych miejscowości odwiedziliby Bydgoszcz.

Tym samym powtórzyła się sytuacja z r. 2019. W przeciwieństwie do lat wcześniejszych spadła też wyraźnie liczba turystów odwiedzających poza Toruniem pobliskie kurorty uzdrowskowe, co wskazuje zapewne na mniejszy udział kuracjuszy pojawiających się w Toruniu w ramach turnusu odbywającego się w Ciechocinku, Inowrocławiu oraz Grudziądzu. Innymi miejscowościami odwiedzanymi sporadycznie przez turystów były m.in.: Chełmno, Solec Kujawski, Golub-Dobrzyń, Włocławek, Tuchola.

Wykres 38. Okoliczne miejscowości najczęściej odwiedzane przez turystów w latach 2016–2019, 2021

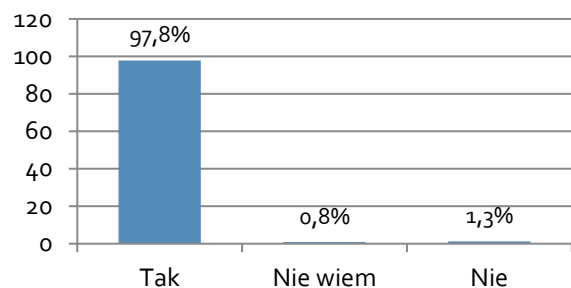


Źródło: badania Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2016–2019, 2021

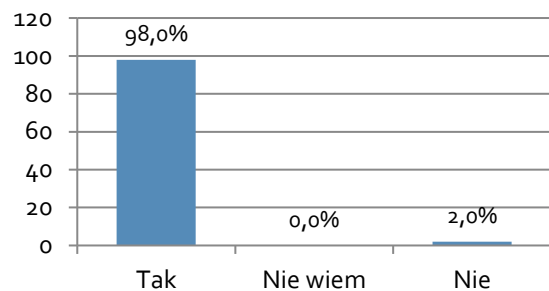
j. REKOMENDACJA TORUNIA JAKO DESTYNACJI TURYSTYCZNEJ I DEKLARACJA PONOWNEGO PRZYJAZDU DO TORUNIA PRZEZ RESPONDENTÓW

Wykres 39 oraz 40. Struktura odpowiedzi na pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?*

Turyści krajowi



Turyści zagraniczni



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2021 roku

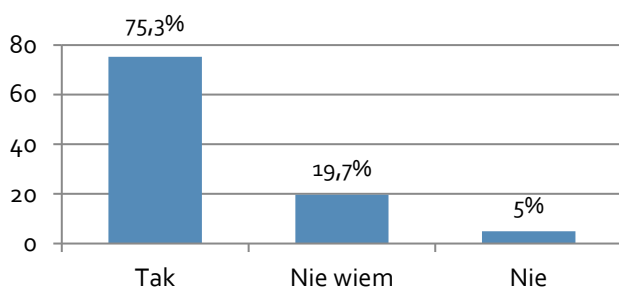
W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?* Zadowolony z pobytu w Toruniu turysta nie zachowa pozytywnych wspomnień tylko dla siebie, ale wrażeniami podzielił się także ze znajomymi i rodziną. Zachęci tym samym do przyjazdu do Torunia kolejne osoby. Wyniki badania pod tym względem są dla Torunia bardzo pozytywne: wśród turystów polskich 97,8% poleci wizytę w naszym mieście swoim znajomym (w 2019 r. było to 97,6%),

zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym Torunia, jako miejsca wartego zobaczenia, zadeklarowało aż 98,0% respondentów (w 2019 r.: 96,2%).

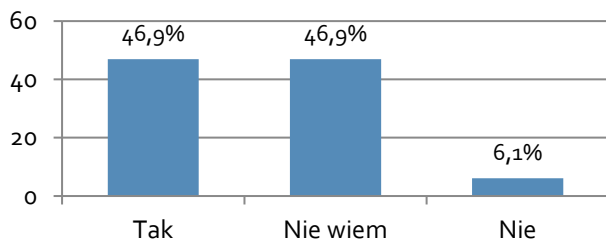
Turyści odpowiedzieli również na pytanie: *Czy zamierza Pani/Pan jeszcze odwiedzić Toruń?* Nawet $\frac{3}{4}$ respondentów z Polski zamierza ponownie przyjechać do Torunia (w 2019 r. było to ponad 80%), a co piąta osoba nie ma w tej kwestii zdania (wcześniej co siódma). Obcokrajowcy rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzenia miasta – zdecydowanych na taki ruch było 46,9% (spadek z 58,5%), a ta sama ilość respondentów w tej grupie (w 2019 r.: 33,6%) nie potrafiła w tym przypadku dać jednoznacznej odpowiedzi. Ponad 6% (w 2019 prawie 8%) turystów zagranicznych nie zamierza wracać do Torunia w ogóle.

Wykres 41 i 42. Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia

Czy wrócisz do Torunia? (turyści krajowi)



Czy wrócisz do Torunia? (turyści zagraniczni)



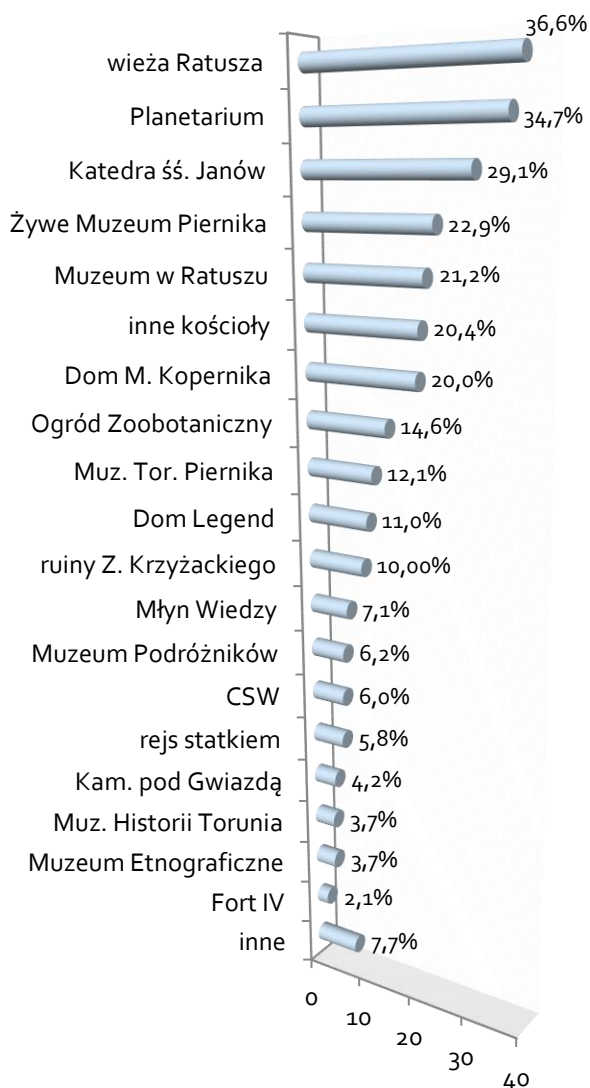
Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2021 roku

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.

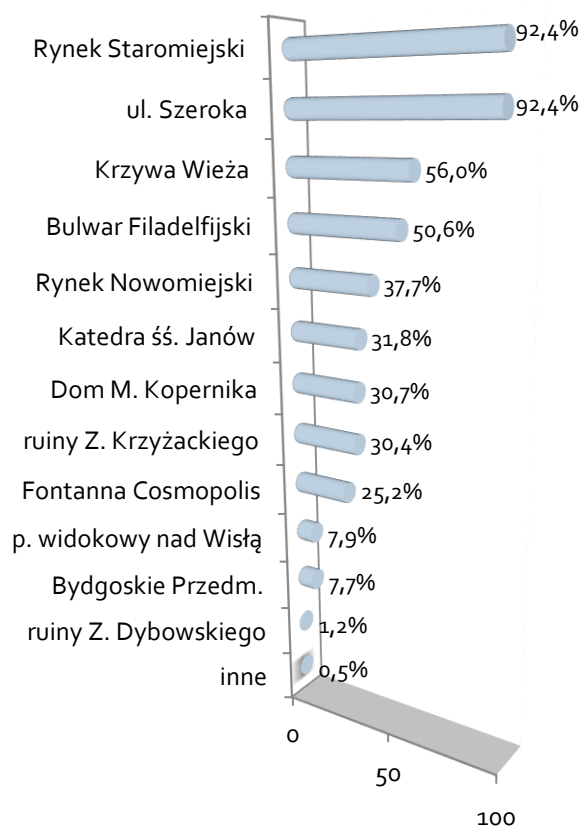
W rankingu obiektów zwiedzanych wewnątrz pierwsze miejsce, podobnie jak w poprzednich latach, zajęła wieża Ratusza Staromiejskiego, którą w 2021 r. odwiedziło 36,6% turystów przybywających do Torunia (w 2019 r. odsetek ten był wyższy – stanowił 43,9%). Drugie miejsce utrzymało Planetarium z wynikiem 34,7% (w 2019 r. – 42,9%). Na trzecim miejscu tym razem znalazła się toruńska katedra, którą oglądało 29,1% odwiedzających miasto (w 2019 r. katedra znalazła się na 5. miejscu w zestawieniu z wynikiem 30,6%).

Wykres 43. Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki wewnątrz w Toruniu w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2021

Wykres 44. Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „z zewnątrz” w Toruniu w 2021 roku



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2021

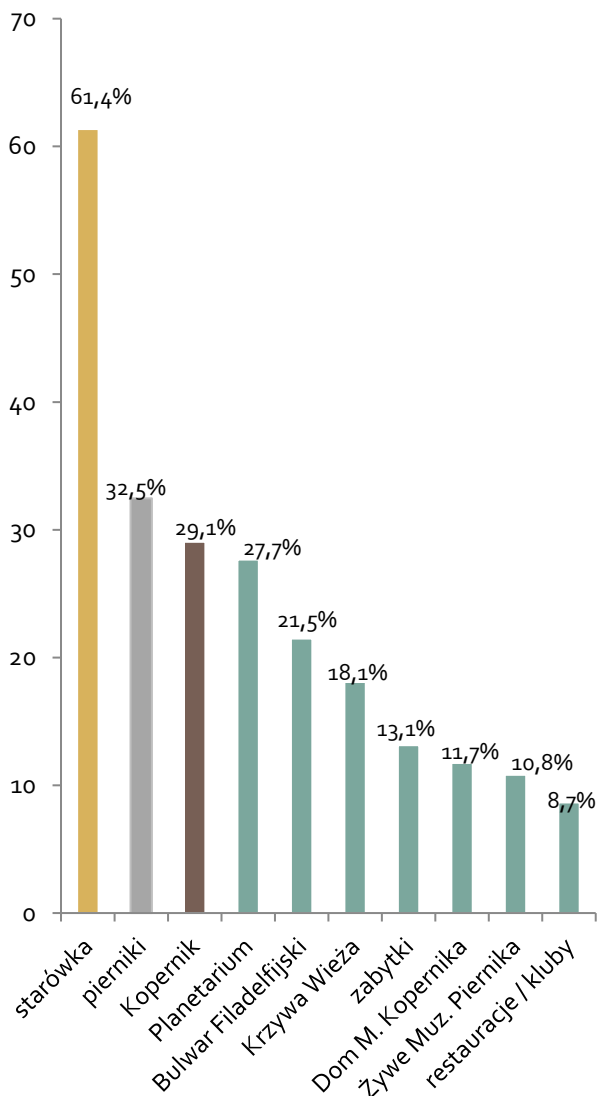
Z kolei najwięcej wskazań (92,4%) wśród obiektów zwiedzanych z zewnątrz otrzymały w 2021 r. razem: Rynek Staromiejski (w 2019 r. – 96,6% i miejsce 1.), a także ul. Szeroka (poprzednio: 92,1% i 2. miejsce). Podobnie jak przed pandemią bardzo popularnymi atrakcjami okazały się kolejno: Krzywa Wieża – 56,0% (w 2019 r. – 63,4%, 3. miejsce) oraz Bulwar Filadelfijski – 50,6% (w 2019 r. – 54,0% i 4. miejsce).

Ostatnie pytanie jakie zostało zadane respondentom miało na celu wymienienie przez nich 3 najlepszych toruńskich atrakcji. Podobnie jak to miało miejsce na wcześniejszych wykresach, wyniki nie sumują się do 100 procent, gdyż ankietowany mógł wybrać jednocześnie 3 obiekty. Analizując

odpowiedzi wyraźnie widać, że najlepszą – zdaniem turystów – atrakcją Torunia jest niezmiennie starówka. Kolejne dwa miejsca zajmują słynne toruńskie pierniki (podobnie jak wcześniej) oraz Mikołaj Kopernik. Wśród najlepszych atrakcji często wymieniane było również Planetarium w Toruniu czy Bulwar Filadelfijski.

Wykres 45. Procentowy rozkład odpowiedzi na pytanie o najlepszą atrakcję Torunia w 2021 roku

10 NAJLEPSZYCH ATRAKCJI W TORUNIU W 2021 ROKU



Źródło: badanie Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2021

I. PODSUMOWANIE

- W r. 2021 odnotowano wyższą o ok. 67% liczbę turystów odwiedzających Toruń niż rok wcześniej.
- Według przedstawicieli branży turystycznej w Toruniu – pod względem liczby udzielanych noclegów okres wakacyjny oraz jesienny 2021, na tle co najmniej ostatnich dwóch lat, prezentował się bardzo dobrze. Chodzi tu o wysokie obłożenie miejsc noclegowych, zarówno w hotelach, jak i tzw. apartamentach. Co istotne, sytuacja ta nie utrzymała się na podobnym poziomie w I kwartale 2022 r. W związku z tym doszło do zredukowania wysokości średnich cen za pobyt w niektórych obiektach noclegowych w mieście.
- Wciąż niewielką część ruchu turystycznego stanowią turyści zagraniczni, co wynika z danych GUS-u. Taki stan rzeczy spowodowany był międzynarodowymi utrudnieniami w przepływie osób, wynikającymi z sytuacji epidemicznej. Informacje płynące z obiektów noclegowych działających w Toruniu sugerują jednak, że w 2021 r. nastąpiła poprawa (względem r. 2020) w przypadku liczby nocujących osób przybywających z zagranicy. Niestety możliwe jest, że w r. 2022 branża turystyczna w Polsce ponownie będzie obserwować mniejszą liczbę turystów zagranicznych, niż miało to miejsce przed pandemią. Tym razem mogą być to przede wszystkim następstwa obaw dot. sytuacji migracyjnej i bliskości konfliktu wywołanego przez Rosję w Ukrainie. Okazuje się, że mają one wpływ na plany podróży turystów zagranicznych, w wyniku czego obcokrajowcy coraz częściej odwodują swoje wizyty w Polsce. Z taką sytuacją mają do czynienia ośrodki w Polsce południowej⁸. W Toruniu zaczynają

⁸ <https://podroze.onet.pl/aktualnosci/wojna-w-ukrainie-turysci-rezygnuja-z-podrozy-do-krakowa/tk57rec>; dostęp: 29.03.2021 r.

pojawiać się podobne sygnały (na mniejszą skalę), wskazujące na odwoływanie rezerwacji w obiektach noclegowych dokonywanych wcześniej przez osoby / grupy z zagranicy. Informacje przekazywane przez przewodników miejskich również wskazują na to, że część grup wycieczkowych zagranicznych zdążyła już odwołać rezerwację usług przewodnickich i pobyt w Toruniu. Konflikt w Ukrainie, a konkretniej ruch migracyjny nim spowodowany wpłynął w Toruniu na nieznaczne uszczuplenie bazy noclegowej, w związku z jej udostępnieniem dla uchodźców.

- Mimo mniejszego ruchu turystycznego od tego notowanego w latach przed pandemią koronawirusa pozostały problemy, na które w Toruniu turyści zwracali uwagę najczęściej. Chodzi tu przede wszystkim o zbyt małą, zdaniem turystów, liczbę dostępnych miejsc parkingowych w okolicach centrum miasta oraz niewystarczającą ilość toalet miejskich.
- Problemem, na który czasami zwracali uwagę turyści (zwłaszcza krajowi) dotyczył nieporządku, nieczystości i śmieci widocznych w obrębie zwiedzanego Starego Miasta. Zgodnie z odpowiedziami ankietowanych dyskomfort wśród gości wywołany był również przez brak płynnego dojazdu do miasta i ograniczenia związane z poruszaniem się po nim samochodem. Tu winę najczęściej widziano w remontach dróg.
- Turyści zagraniczni jako największe problemy podczas pobytu w Toruniu wymieniali: brak widocznych na terenie Starego Miasta oznaczeń w j. obcym; ograniczoną liczbę dostępnych toalet miejskich oraz zakłócenia porządku, co miało się wiązać m.in. z „zaczepianiem” przechodniów przez osoby bezdomne.
- Co ciekawe, w r. 2021 ponownie wskazywano na problem związany z zatłoczeniem starówki, wynikający z nieregularnego, okresowego natężenia ruchu turystycznego. Mniejsza liczba

turystów odwiedzających Toruń w ciągu roku nie przełożyła się więc na zmniejszenie ruchu w newralgicznych momentach, tj. głównie w czasie weekendów i wakacyjnego szczytu sezonu. Problemem jest tu również nadmierne kumulowanie się ruchu turystycznego w obrębie Starego Miasta i stosunkowo nieduży udział w tej kwestii pozostałych obszarów, np. Bydgoskiego Przedmieścia czy Kępy Bazarowej.

- Warto zwrócić uwagę na to w jakim towarzystwie najczęściej turyści do Torunia przybywają (s. 17: wykres 19). W zdecydowanej większości goście podróżują z partnerem i/lub rodziną, wobec czego istotnym jest, aby oferta dostępna w mieście kierowana była do określonej kategorii odwiedzających.
- Stale i niezmiennie Toruń jest miastem chętnie odwiedzanym przez turystów polskich i zagranicznych, których kusi tujejsza atmosfera: piękno starówki, duża liczba atrakcji turystycznych, jakość usług gastronomicznych i wiele innych.



**Ośrodek Informacji
Turystycznej w Toruniu**

Rynek Staromiejski 25
87-100 Toruń

Tel. +48 56 621 09 30, +48 56 621 09 31
e-mail: it@it.torun.pl