

MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO

TURYSTYCZNY TORUŃ 2023

Raport końcowy



EDYCJA XIX

DOKUMENT PRZYGOTOWANY
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA



MIASTO
TORUŃ

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu



Ośrodek Informacji
Turystycznej w Toruniu

Opracowanie danych:

Mateusz Ruciński

Konsultacje eksperckie:

Dr Andrzej Anszperger
Szymon Wiśniewski

Fotografia: OIT



SPIS TREŚCI

Spis treści	2
1. Metodologia i charakterystyka badań	3
2. Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2023 r.	4
2.1. Liczba miejsc noclegowych w Toruniu w 2023 r.	4
2.2. Korzystający z noclegów w 2023 r.	6
2.3. Korzystający z atrakcji turystycznych w 2023 r.	7
2.4. Korzystający z usług przewodnickich w 2023 r.	8
2.5. Szacowana wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2023 r.	8
3. Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej torunia w świetle badań ankietowych.....	9
3.1. Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2023 r.	9
3.1.1. Charakterystyka turystów pod względem demograficznym	9
3.1.2. Charakterystyka turystów pod względem geograficznym	12
3.1.3. Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu	14
3.1.4. Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży	15
3.1.5. Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży	15
3.1.6. Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu..	16
3.1.7. Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu.....	16
3.1.8. Charakterystyka respondentów ze względu na źródło pozyskiwania informacji o Toruniu.....	17
3.1.9. Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania .	18
3.1.10. Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu.....	19
3.2. Baza noclegowa w opinii respondentów.....	19
3.3. Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów.....	21
3.4. Baza gastronomiczna w opinii respondentów.....	21
3.5. Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta..	22
3.6. Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto	23
3.7. Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu	24
3.8. Szacunkowe wydatki turystów	25
3.9. Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu	25
3.10. Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów.....	26
3.11. Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia ...	28
4. Podsumowanie	30



1 METODOLOGIA

I CHARAKTERYSTYKA BADAŃ

Monitoring Ruchu Turystycznego: Turystyczny Toruń 2023 jest XIX edycją raportu Ośrodka Informacji Turystycznej z badań nad przyjazdowym ruchem turystycznym w Toruniu.

Od 2005 roku głównym celem raportu jest dostarczanie danych nt. struktury ruchu turystycznego w Toruniu i jego wielkości. Wnioski płynące z badań są pomocne m.in. przy realizowaniu przez Urząd Miasta oraz toruńską branżę turystyczną długofalowych działań promocyjnych, a co za tym idzie, w kreowaniu danych produktów turystycznych. Wyniki zawartych w niniejszym dokumencie 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 dla każdego analizowanego obszaru, przy którym pozyskiwanie dokładnych danych, dotyczących liczby turystów odwiedzających określony teren, bywa problematyczne. Od początku prowadzonych badań (2005 r.) istotną rolę pełnią w tym przypadku dane odnoszące się do stopnia wykorzystania bazy noclegowej w mieście, które opracowywane są przez Główny Urząd Statystyczny (GUS). Ich pogłębiona analiza wskazuje jednak, że są one obarczone błędem.

Funkcjonowanie szarej strefy w branży turystycznej wpływa na trudności związane z określeniem rzeczywistej wielkości

ruchu turystycznego. Ukryte działalności nie dotyczą w tym przypadku wyłącznie niezgłoszonych do rejestru obiektów noclegowych (chodzi głównie o tzw. apartamenty), ale także np. usług przewodniczkich. Zjawisko to jest zresztą powszechne. Występuje w wielu turystycznych miastach w Polsce oraz większości państw europejskich.

Miarodajność wyników w znacznym stopniu zależy również od wielkości obszaru objętego badaniem. W celu przeanalizowania ruchu turystycznego w niewielkim regionie lub mieście – możliwe jest tu łatwe pozyskanie i wykorzystanie tzw. „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.

Oprócz pozyskiwania danych z przedstawionych wyżej źródeł, Ośrodek Informacji Turystycznej (OIT) od lat czerpie wiedzę nt. potrzeb, charakteru wizyty czy zdania turysty nt. regionu / miasta z badań ankietowych. Są one prowadzone przez wyszkoloną grupę ankietatorów zbierających opinie turystów przebywających w obrębie Starego Miasta, w czasie odpowiadającym zmiennej charakterystyce ruchu turystycznego w mieście w ciągu roku. Otrzymywane w ten sposób informacje stały się kluczowym źródłem danych obrazujących rzeczywisty stan turystyki w mieście.

Grupą, na której skupiają się prowadzone w tym miejscu 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 względu na stylizację – stosuje się w raporcie wymiennie ze zwrotami: „odwiedzający”, „przyjezdny”, „gość”, „podróżujący”. W analizie nie uwzględniono osób dojeżdżających do pracy bądź toruńskich studentów dziennych oraz osób, które nie ukończyły 12. roku życia.

Analizy danych pozyskanych w roku 2023 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 przewodnickich 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 ekspertów.

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 WIELKOŚĆ RUCHU TURYSTYCZNEGO W TORUNIU W 2023 R.

Przy analizie danych związanych z ruchem turystycznym należy pamiętać, iż (jak wspomniano) ustalenie wielkości populacji przyjeżdżającej w danym roku do miasta jest nietatwe 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).

W celu analizy ruchu turystycznego pozyskuje się „twarde dane”, korzysta się również z wiedzy eksperckiej i doświadczenia wynikającego z obserwacji ruchu turystycznego w mieście. Dane te wzbogacane są także o wnioski płynące z wywiadów przeprowadzanych przez ankietatorów z Ośrodka Informacji Turystycznej. Przy szacowaniu ogólnej liczby odwiedzających Toruń korzysta się z 3 metod wzajemnie krzyżujących się i uzupełniających.

2.1 LICZBA MIEJSC NOCLEGOWYCH W TORUNIU W 2023 R.

Ośrodek Informacji Turystycznej od pierwszej edycji badania korzysta z danych Głównego Urzędu Statystycznego, do którego przez cały rok spływają informacje z ewidencjonowanych obiektów noclegowych w Toruniu. Choć – jak napisano na

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



początku – są one obarczone błędem związanym z niedoszacowaniem, to stanowią bardzo ważne źródło danych przy określaniu liczby osób korzystających z noclegów. Oprócz tego dane te obejmują także średnie obłożenie w obiektach noclegowych.

W 2023 roku w Toruniu istniało według GUS-u 48 obiektów noclegowych całorocznych (stan na lipiec; w 2022 r. było ich tyle samo, a w 2021 r. – 46). Liczba miejsc noclegowych (całorocznych) miała z kolei wynosić 3790 (dla porównania: w 2022: 3706; w 2021: 3734)³.

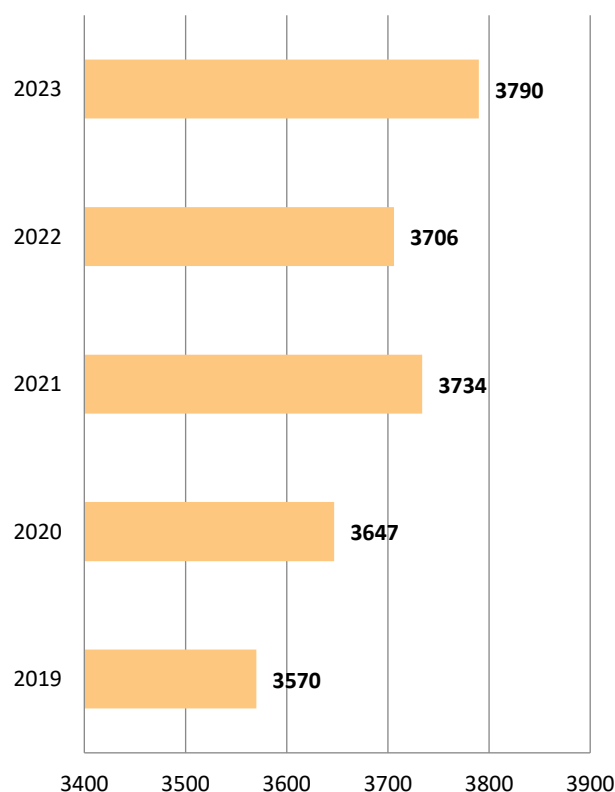
Jednym z zadań Ośrodka Informacji Turystycznej jest gromadzenie informacji turystycznych o Toruniu oraz umiejętne ich magazynowanie i przetwarzanie. **Według danych OIT, pozyskiwanych niezależnie, pod koniec 2023 r. Toruń dysponował łącznie 8388 miejscami całorocznymi (w 2022 – 7920; w 2021: 7566). Znajdowały się one w sumie w 622 obiektach (2022 – w 544 ob.; 2021 r.: w 466. Warto przy tym zaznaczyć, że na przestrzeni lat 2021-23 wzrost liczby tzw. apartamentów wyniósł aż 33%!)⁴.**

Szacując przyjazdowy ruch turystyczny korzysta się najczęściej z danych GUS-u. Od lat są one zbierane tymi samymi metodami, ukazując dynamikę rozwoju wykorzystania bazy noclegowej w dłuższym czasie. Jednak zważywszy na funkcjonowanie szarej strefy, której GUS nie uwzględnia, wynik szacowania może być wiarygodny wyłącznie, gdy weźmie się pod

uwagę faktycznie istniejącą bazę noclegową – takową dysponuje OIT.

Patrząc na rozbieżność liczb dotyczących dostępnych w Toruniu miejsc noclegowych, trzeba mieć na uwadze fakt, iż dane GUS-u mogą być – w tym przypadku – zaniżone nawet o kilkadziesiąt procent (OIT wskazuje to w raportach od kilku lat). Tyle wynosi różnica między rzeczywistą liczbą miejsc noclegowych w mieście (w tym nieoficjalnych), a wartością podawaną przez Główny Urząd Statystyczny.

Wykres 1. Liczba miejsc noclegowych w rejestrowanej toruńskiej bazie noclegowej w latach 2019-2023 wg GUS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

³ GUS – Bank Danych Lokalnych.

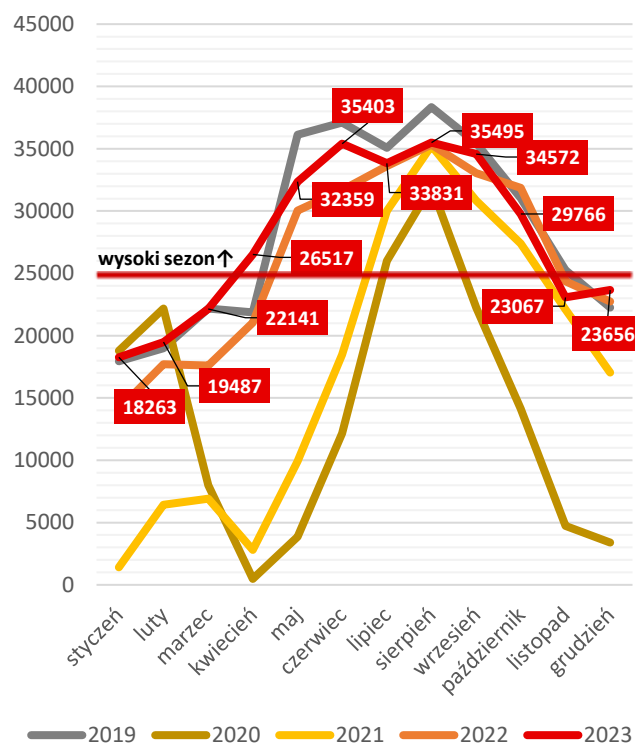
⁴ Wzrost liczby miejsc noclegowych w mieście w ostatnich latach wynikał z rozrastającej się bazy prywatnych apartamentów przeznaczanych na wynajem krótkoterminowy.



2.2 KORZYSTAJĄCY Z NOCLEGÓW W 2023 R.

Ważnym aspektem przy badaniu wielkości ruchu turystycznego w mieście jest analiza stopnia wykorzystania dostępnych miejsc noclegowych oraz liczby osób korzystających z tych noclegów w ciągu roku. W badanym okresie przedstawiało się to w następujący sposób:

Wykres 2. Liczba wszystkich turystów korzystających z noclegów w Toruniu w latach 2019-2023

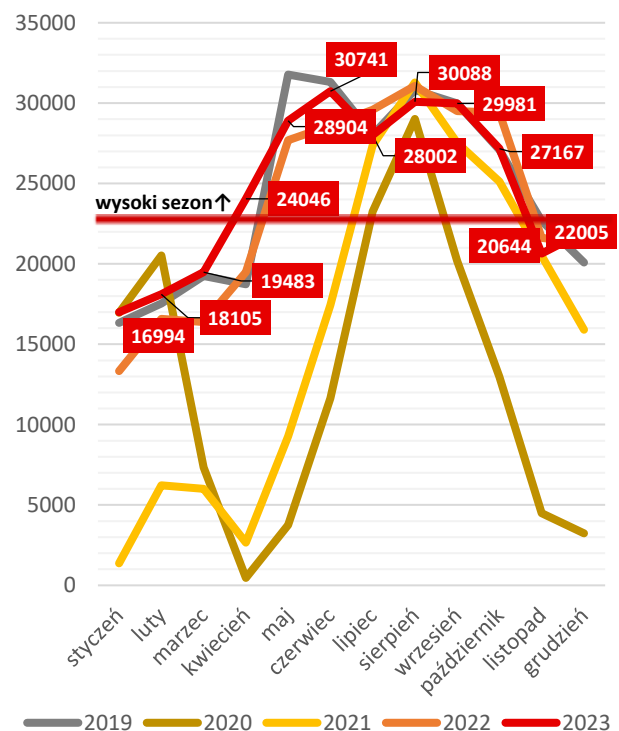


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

- według GUS-u w miesiącach styczeń-grudzień 2023 r. liczba korzystających z noclegów ogółem wyniosła 334 557 osób,
- tym samym odnotowano wzrost o ok. 7% (czyli 21 372 osoby) w porównaniu do stanu z roku 2022,

- w sierpniu (wykres 2) liczba osób nocujących w Toruniu była największa (35 495 osób), przy tym niemal równa z liczbą osób nocujących w czerwcu (zaledwie 92 osoby mniej),
- liczba turystów polskich w miesiącach I-XII wyniosła 296 160 (4 % więcej r/r),
- liczba turystów zagranicznych od stycznia do grudnia włącznie wyniosła 38 397 (aż 34% więcej r/r),
- w miesiącach I-XII liczba udzielonych noclegów ogółem wyniosła 556 288 (to daje średnio co najmniej 1500 noclegów na dobę), z czego 79 130 to noclegi udzielone gościom zagranicznym.

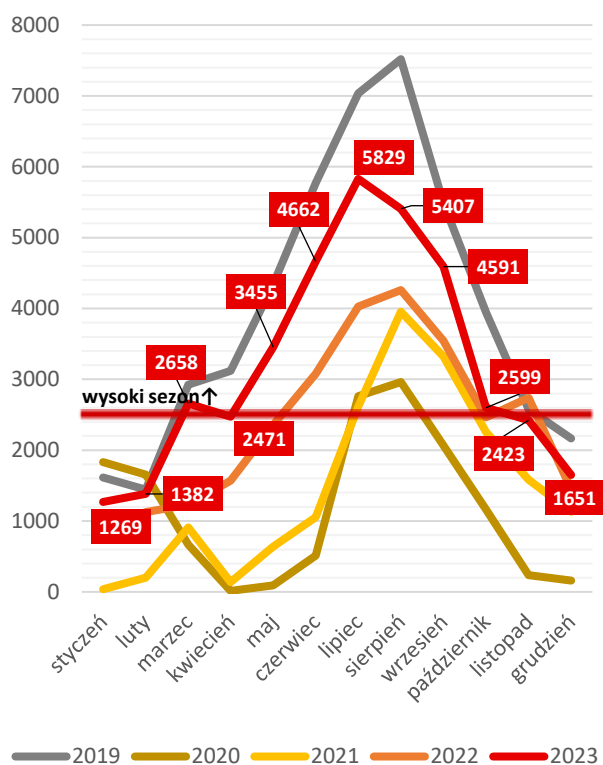
Wykres 3. Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2019-2023



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS



Wykres 4. Liczby turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2019-2023



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Bazując na powyższych danych GUS-u obliczono, że w całym 2023 r. stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,66. Wartość tego współczynnika była podobna w roku 2022 (wtedy: 1,64). 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 2023 r. wartość 2,06, czyli niemal tyle samo jak rok wcześniej (wtedy: 2,04). W przypadku turysty krajowego wspomniany wskaźnik wyniósł w 2023 1,61, a rok wcześniej: 1,60.

Podane wartości pokazują, że miniony rok charakteryzował się pobytami o długości podobnej, jak w 2022 r., przy jednocześnie większej liczbie osób decydujących się na nocleg w Toruniu. Szczególnie zauważalny jest tutaj powrót turystów zagranicznych, zdecydowanych na przenocowanie w mieście (por. wykres 4).

2.3 KORZYSTAJĄCY Z ATRAKCJI TURYSTYCZNYCH W 2023 R.

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



Ryc. 1: Ruch turystyczny w obrębie Rynku Staromiejskiego we wrześniu 2023 r. (Zdj. OIT)

W XIX edycji badania OIT otrzymał zestawienia z następujących atrakcji: Domu Kopernika, Ratusza Staromiejskiego, Muzeum Historii Torunia, Muzeum Sztuki Dalekiego Wschodu, Muzeum Podróżników, Muzeum Toruńskiego Piernika, Muzeum Twierdzy Toruń, Muzeum Etnograficznego,



Żywego Muzeum Piernika, Domu Legend Toruńskich, Piernikarni Mistrza Bogumiła, Zamku Krzyżackiego oraz Krzywej Wieży (TAK), Centrum Sztuki Współczesnej, Centrum Nowoczesności „Młyn Wiedzy”, Planetarium w Toruniu, Ogrodu Zoobotanicznego, Niewidzialnego Domu, Fortu IV, a także statku wycieczkowego „Wanda”. Informacje te posłużyły do określenia liczby turystów i były pomocne przy analizie danych ankietowych.

Obserwując frekwencję w poszczególnych miejscach w 2023 r. można oszacować, iż liczba biletów sprzedanych do toruńskich atrakcji turystycznych przekroczyła próg 1,5 miliona, co jest najlepszym wynikiem jak dotąd.

W tym miejscu szczególnie warto zwrócić uwagę na rekordową liczbę biletów sprzedanych w 2023 r. do oddziałów Muzeum Okręgowego w Toruniu. Za sprawą wielu wydarzeń powiązanych z jubileuszem Mikołaja Kopernika poszczególne instytucje odwiedziło łącznie ponad pół miliona gości!

2.4 KORZYSTAJĄCY Z USŁUG PRZEWODNICKICH W 2023 R.

Ośrodek Informacji Turystycznej dane na temat ruchu turystycznego pozyskuje również od świadczących usługi przewodnickie, funkcjonujących całorocznie, toruńskich biur przewodnickich. W roku 2023 jedynie kilka z nich zdecydowało się ujawnić szczegóły dot. liczby oprowadzonych grup (polskich i zagranicznych). Były to: BORT PTTK, Elpis, Toruń Tourist, Poznajmy Toruń, Fort IV oraz OIT w Toruniu. Na podstawie

ograniczonych informacji można było uzyskać pewien obraz na temat ruchu związanego ze zorganizowanymi grupami decydującymi się zwiedzać Toruń z wykorzystaniem usług przewodnickich. Wśród poszczególnych usługodawców występują rozbieżności dotyczące natężenia tego ruchu, z reguły jednak sytuacja miała się – w przypadku tej gałęzi turystyki – kształtować podobnie jak rok wcześniej.

2.5 SZACOWANA WIELKOŚĆ RUCHU TURYSTYCZNEGO W TORUNIU W 2023 R.

W 2023 r. – tak jak w dotychczasowych edycjach badania – do określenia wielkości ruchu turystycznego w Toruniu zastosowano 3 metody szacowania:

1. metoda bierze pod uwagę:

- liczbę istniejących w Toruniu całorocznych miejsc noclegowych według danych OIT (8388) w 2023 r.;
- średnie obłożenie w obiektach całorocznych – około 50% (szacunkowo), przy tym w obiektach hotelowych jest to wartość wyższa, z kolei w apartamentach niższa;
- procent osób korzystających z bazy noclegowej Torunia wynikający z analizy, której zostały poddane kwestionariusze wywiadu (52,3%).

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w całym 2023 roku na ok. 2,75 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 2023 r. na ok. 3,5 mln osób.

3. metoda bierze pod uwagę:

- dostępną liczbę oprowadzonych wycieczek przez toruńskich przewodników, a także szacunkową liczbę uczestników tychże grup wycieczkowych;
- odsetek turystów korzystających z usług przewodnickich na podstawie analizy odpowiedzi w kwestionariuszach wywiadu (ok. 16%);
- rozmiar tzw. szarej strefy w usługach przewodnickich oszacowanych na podstawie doświadczenia i wiedzy eksperckiej.

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2023 r. na ok. 0,5 mln turystów.

Zestawiając ze sobą trzy powyższe metody wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2023 roku oszacowano na **ok. 2,00 do 2,25 mln turystów.**

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

Podczas prowadzenia w 2023 roku badania ankietowego, w celu osiągnięcia jak najrzetelniejszych wyników, na bieżąco optymalizowano liczbę wymaganych do zebrania kwestionariuszy osobowych. Tym samym wielkość próby w poszczególnych przedziałach czasowych była zróżnicowana. Okres ankietowania objął miesiące maj, czerwiec, lipiec oraz sierpień. W tym czasie przeprowadzono łącznie 750 wywiadów kwestionariuszowych – 202 z nich zebrano w maju, 75 w czerwcu, 161 w lipcu i 312 w sierpniu.

3.1 CHARAKTERYSTYKA OSÓB PRZYJEŹDZAJĄCYCH DO TORUNIA W 2023 R.

3.1.1 Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

W przebadanej przez ankierów grupie turystów znalazło się więcej kobiet (57,6%) niż mężczyzn (42,4%).

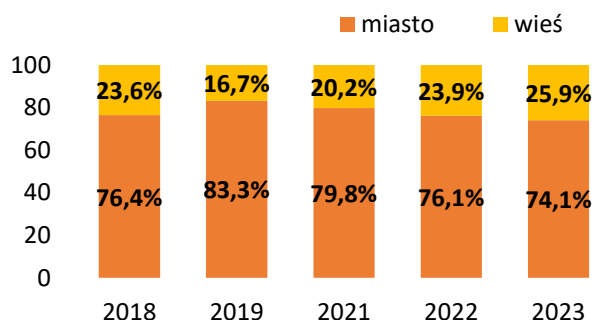
Badanie wskazało też na zdecydowanie większą liczbę osób pochodzących z miasta wśród turystów krajowych (74,1%). Jedynie 25,9% z nich zameldowanych było na wsi.

Począwszy od pierwszych edycji „Raportu” turyści biorący udział w badaniach ankietowych przypisywani są do jednej z pięciu



kategoriach 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 oraz 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.

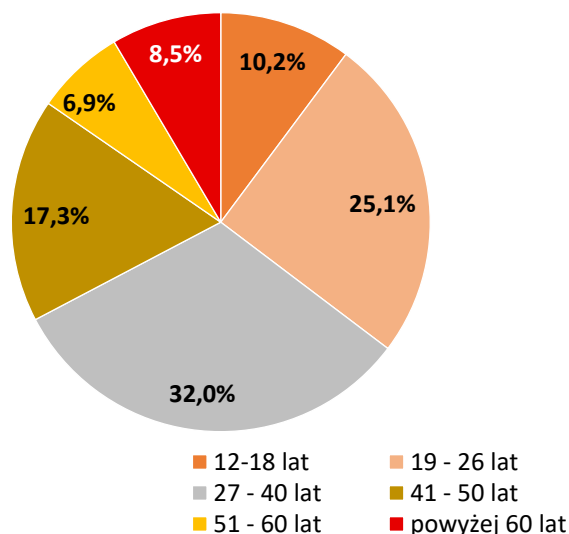
Wykres 5. Struktura turystów pochodzących ze wsi oraz pochodzących z miasta w latach 2018, 2019, 2021⁵, 2022 i 2023



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2018-19 oraz 2021-2023

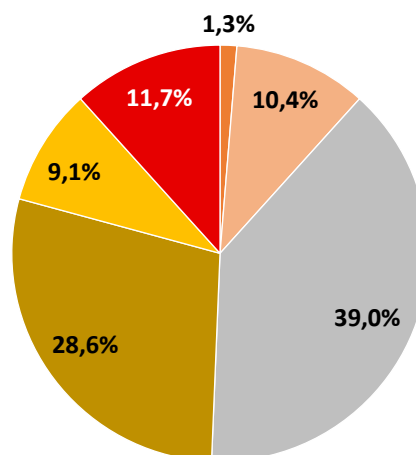
⁵ W roku 2020 nie prowadzono badań ankietowych.

Wykresy 6. Turyści krajowi ujęci w kategorii wiekowej w 2023 r.



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2023

Wykresy 7. Turyści zagraniczni ujęci w kategorii wiekowej w 2023 r.



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2023

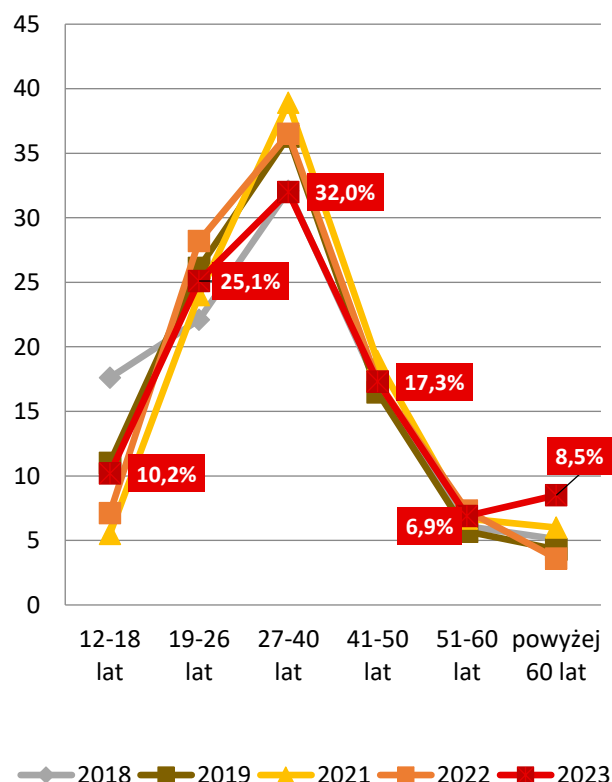
Zgodnie z formularzami wypełnionymi przez ankietowanych stwierdza się, że średni wiek dla turystów krajowych w 2023 r. wyniósł 29,6; natomiast dla zagranicznych 41,5 lat. Jest to – pod tym względem – jedna z największych (!) notowanych



w tego typu badaniach rozbieżność między obiema grupami turystów. Dla porównania: w 2022 r. średni wiek wynosił odpowiednio 33,9 dla turystów krajowych oraz 35,6 lat dla turystów z zagranicy. W toruńskim badaniu biorą udział osoby, które ukończyły 12. rok życia. Brak zaś górnej granicy wieku.

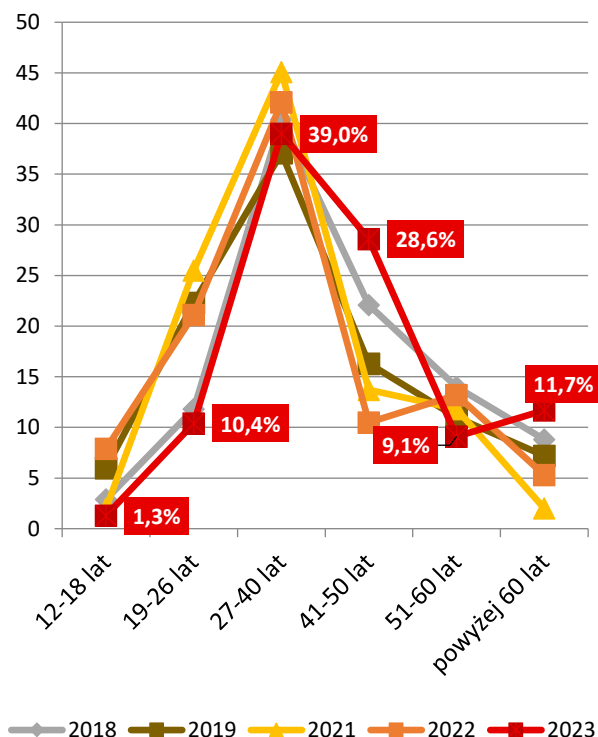
Wśród turystów polskich poddanych ankietażowi najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 27-40 (32,0%), następnie 19-26 (25,1%) oraz 41-50 lat (17,3%). Turystów w przedziałach 51-60 oraz powyżej 60 lat było zdecydowanie mniej (łącznie 15,4%). Nieliczną grupą były również osoby w wieku 12-18 lat (10,2%).

Wykres 8. Turyści krajowi według kategorii wiekowych w latach 2018, 2019, 2021, 2022 oraz 2023



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2018, 2019, 2021, 2022 i 2023

Wykres 9. Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w latach 2018, 2019, 2021, 2022 i 2023



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2018, 2019, 2021, 2022 oraz 2023

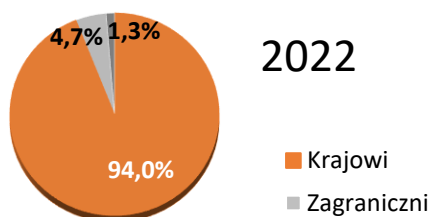
Wiek turystów zagranicznych to najczęściej 27-40 lat (39,0% przyjezdnych obcokrajowców). Następną liczną grupą były osoby w przedziale wiekowym 41-50 lat, które stanowiły 28,6% z cudzoziemców. Turystów w wieku 51-60 było 9,1%, a tych z kategorii wiekowej powyżej 60 lat – 11,7%. Najmniejszy odsetek stanowili obcokrajowcy w wieku 19-26 lat (10,4%) oraz 12-18 lat (1,3%).

Na przykładzie wykresu nr 9 widać powrót – wśród turystów zagranicznych – do trendu z roku 2018, kiedy to obserwowano mniejszy napływ osób młodych na rzecz tych starszych (głównie 40-latków). Wśród



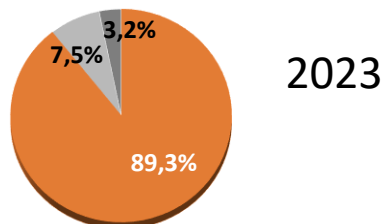
turystów polskich odnotowano podobną sytuację jak w latach 2019 oraz 2021-2022.

Wykres 10. Procentowy udział turystów krajowych, zagranicznych i Polonii przyjeżdżającej do Torunia w 2022 r.



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2022 i 2023

Wykres 11. Procentowy udział turystów krajowych, zagranicznych i Polonii przyjeżdżającej do Torunia w 2023 r.



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2022 i 2023

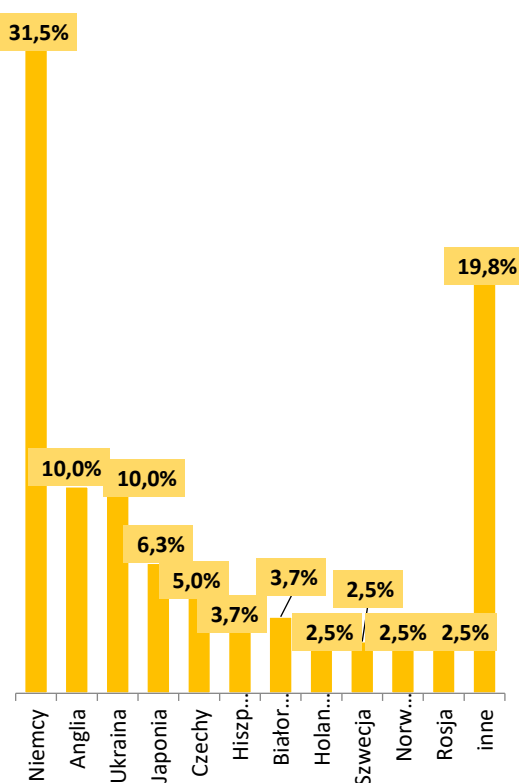
3.1.2 Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

W 2023 r. turyści zagraniczni, z którymi został przeprowadzony wywiad stanowili 7,5% wszystkich osób przyjeżdżających do Torunia (w 2022 r. było to 4,7%). Turyści krajowi stanowili 89,3% (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 94%) wszystkich podróżujących do miasta. Natomiast udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających poza granicami kraju, ale pod względem narodowości uważających się

⁶ Większość z nich wskazywało w odpowiedziach pobyt kilkugodzinny lub wizytę „przejazdem”.

za Polaków, wyniósł 3,2% (w 2022 r. było to 1,3%).

Wykres 12. Najczęstsze kierunki przyjazdów obco-krajowców do Torunia w 2023 r.



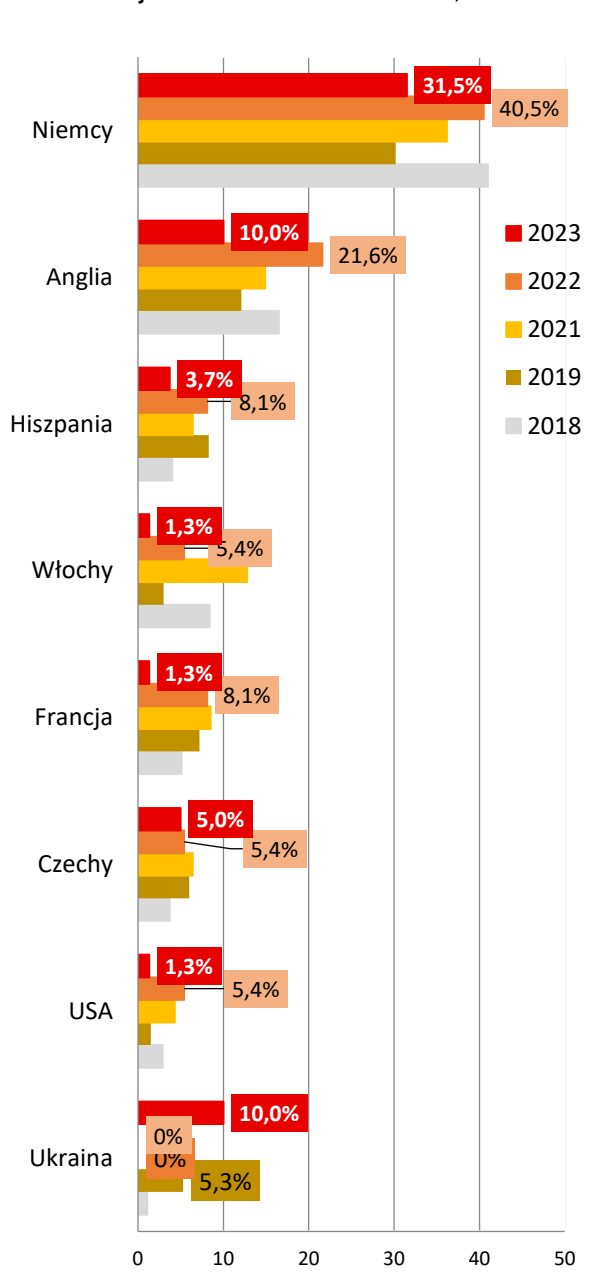
Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2023 r.

Toruń odwiedzany jest przez różne narcje. W 2023 r. – jak zawsze – prym wiodą w tej kwestii turyści niemieccy, stanowiący 1/3 ruchu zagranicznego. Znaczna grupa osób, które zadeklarowały ankieterom pobyt turystyczny, to obywatele ukraińscy, podróżujący po kraju⁶. Podobnie jak w poprzednich latach nie mały odsetek turystów zagranicznych stanowiły także osoby przybywające z Wysp Brytyjskich. W badaniu w 2023 r. pewnym zaskoczeniem jest (niespotykany wcześniej) duży



udział turystów japońskich, który jednak wynika zapewne z błędu systematycznego (związanego z doбором próby i ograniczonej losowości). W przypadku turystów z Czech zauważalne jest utrzymanie trendu z poprzednich lat, czyli udział w ruchu zagranicznym na poziomie 6-5%.

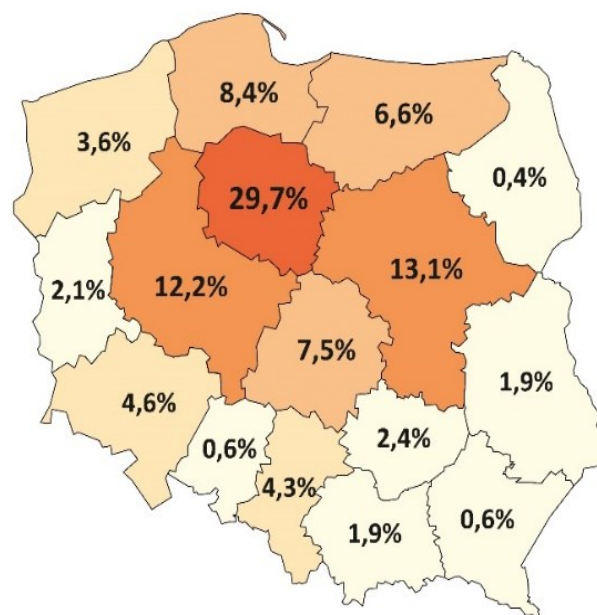
Wykres 13. Trendy w niektórych kierunkach przyjazdów obcokrajowców w latach 2018-2019, 2021-2023



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej – lata 2018-2019, 2021-2023

Najpopularniejsze kierunki przyjazdów turystów krajowych przedstawiono na poniższej mapie (wykres 14). Według danych pochodzących z zebranych kwestionariuszy osobowych w 2023 r. do Torunia najwięcej osób przyjechało z różnych, pobliskich zakątków województwa kujawsko-pomorskiego (29,7%; rok wcześniej: 14,2%). Drugie w kolejności – pod tym względem – było woj. mazowieckie (13,1%; w 2022 r.: 15,0%). Kolejną liczną reprezentacją mogło pochwalić się woj. wielkopolskie (12,2% turystów krajowych, a wcześniej: 9,2%). W pierwszej piątce usytuowały się także woj. pomorskie (8,4%; w 2022: 14,2%) oraz woj. łódzkie (7,5%; wcześniej: 15,0%). Na podstawie tego zestawienia wyraźnie widać, że najchętniej do Torunia przybywają mieszkańcy nieodległych regionów Polski, znajdujących się w obrębie 250 km. Turystyci ci stanowią ok. ¾ krajowego ruchu turystycznego w Toruniu.

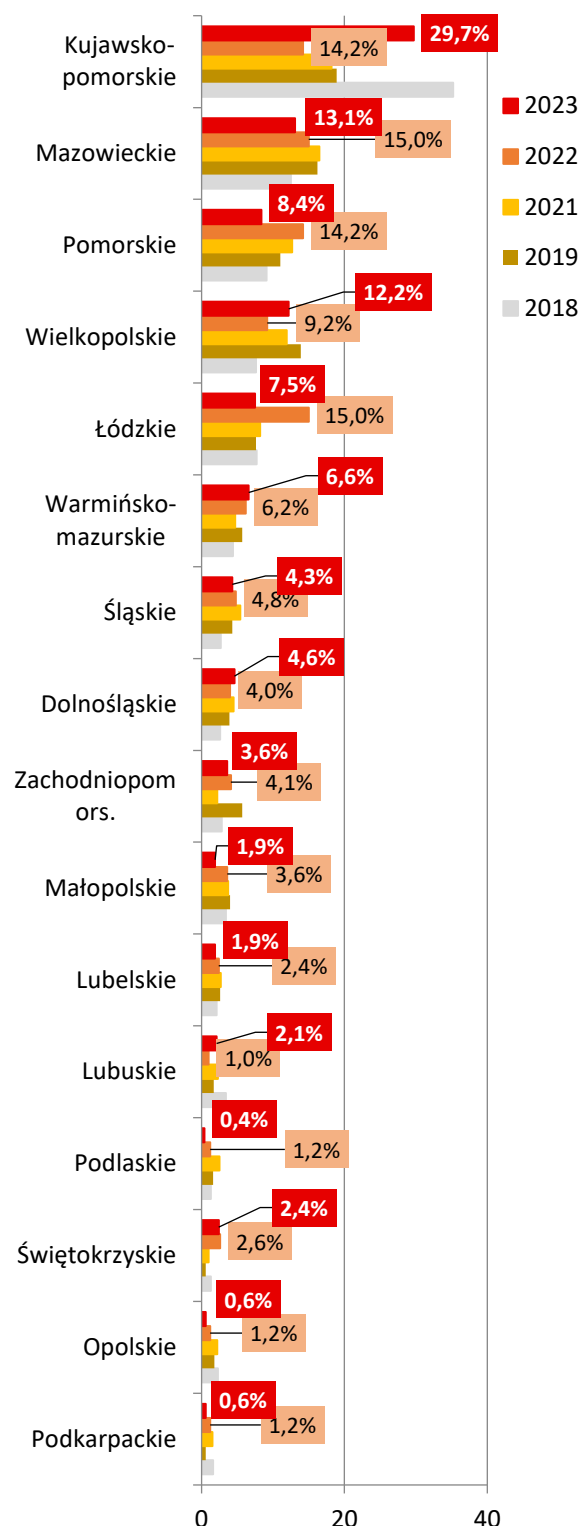
Wykres 14. Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2023 r.



Źródło: badanie własne OIT w 2023 r.



Wykres 15. Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2018–2019 i 2021–2023

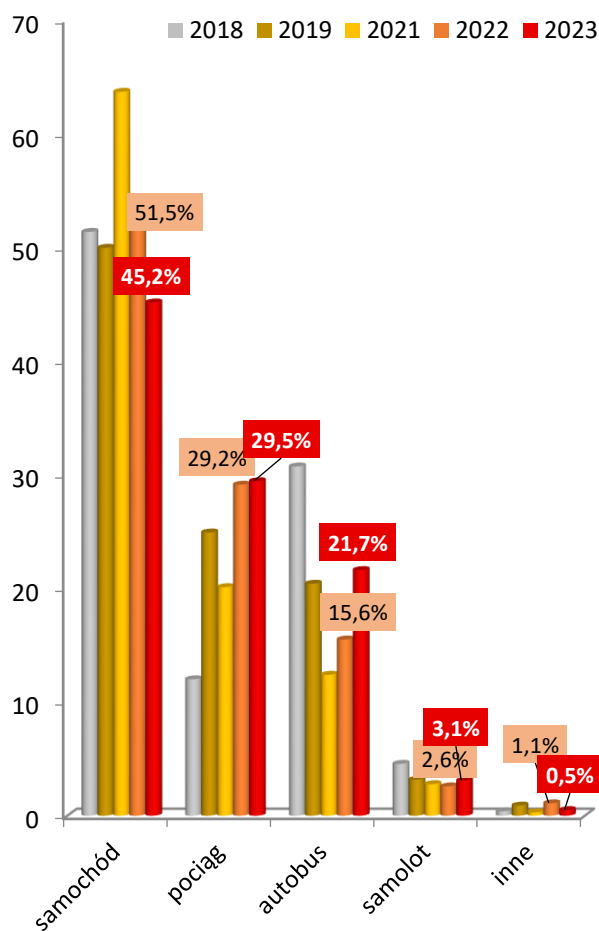


Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2018, 2019, 2021, 2022 oraz 2023

3.1.3 Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

W 2023 r. 45,2% turystów odwiedzających Toruń dotarła do niego samochodem – (w 2022 – było to ponad 50%, a w 2021 r. aż 2/3!). Podróż pociągiem wybrało 29,5% osób (wcześniej: 29,2%). Autobusem lub autokarem – 21,7% (w 2022: 15,6%). Natomiast na transport lotniczy zdecydowało się 3,1% turystów, czyli więcej niż w 2022 r. (wtedy – 2,6%). Innymi sposobami podróżowało zaledwie 0,5% turystów.

Wykres 16. Jakim środkiem transportu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia? Odpowiedzi w latach 2018–2019, 2021–2023



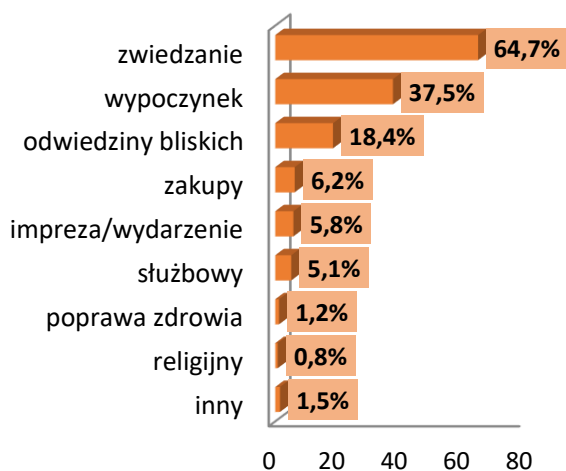
Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2018–2019, 2021–2023



3.1.4 Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

W 2023 roku dla niemal dokładnie $\frac{2}{3}$ (w 2022 r. – ponad 70%) turystów przybywających do Torunia jednym z powodów, dla którego zdecydowali się na podróż była chęć zwiedzania miasta. Z kolei mniejsza część z nich (37,5%; w 2022: 39,9%) jako cel przyjazdu wskazała wypoczynek. Rządziej podróżowanie do Torunia wynikało z potrzeby spotkania się z rodziną – w r. 2023 tak zadeklarowało 18,4% (w r. 2022: 14,9%) pytanym. Czasami ankietowani wskazywali, że motywacją do przyjazdu była chęć zrobienia zakupów (6,2%) lub pojawienia się na określonym wydarzeniu (5,8%). Dla pewnej grupy osób pojawienie się w Toruniu wynikało z zadań służbowych lub interesów (5,1%). Sporadycznie turyści, jako powód przyjazdu, wymieniali poprawę zdrowia (1,2%) lub kwestie religijne (0,8%). Inne poszczególne powody wymieniano rzadko (łącznie 1,5%). W pytaniu o cel podróży turyści mogli wskazać jednocześnie kilka odpowiedzi.

Wykres 17. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *W jakim celu przyjechał/a Pani/Pan do Torunia?* w 2023 r.



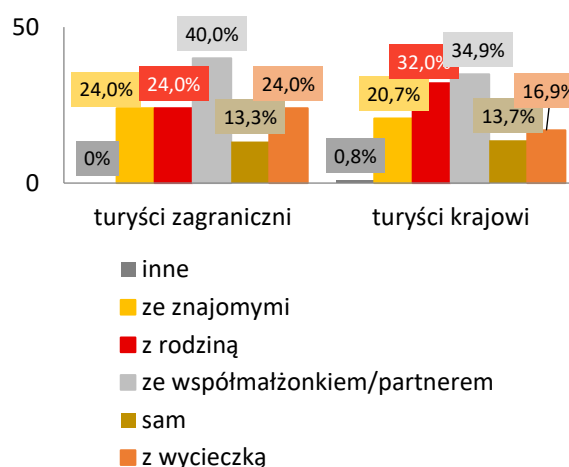
Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2023 r.

3.1.5 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 mogli oni wybrać kilka odpowiedzi jednocześnie. Ich rozkład procentowy przedstawiono na wykresie 18.

Ze względu na towarzystwo w podróży turystów dzieli się na grupy zorganizowane, czyli podróżujących z wycieczką, oraz na osoby indywidualne, przyjeżdżające z rodziną, ze znajomymi, ze współmałżonkiem / partnerem lub samotnie. W 2023 r. zdecydowanie najliczniej przybywali do Torunia turyści indywidualni, organizujący przyjazd „na własną rękę”. Stanowili oni 82,3% ruchu turystycznego w mieście. W r. 2022 wartość ta była o 6% większa. Za to mniejsza ilość wizyt w Toruniu przypada na grupy zorganizowane – w roku 2023 stanowiło je średnio 17,7% ankietowanych (w 2022 było to 11,7%).

Wykres 18. Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2023 r.

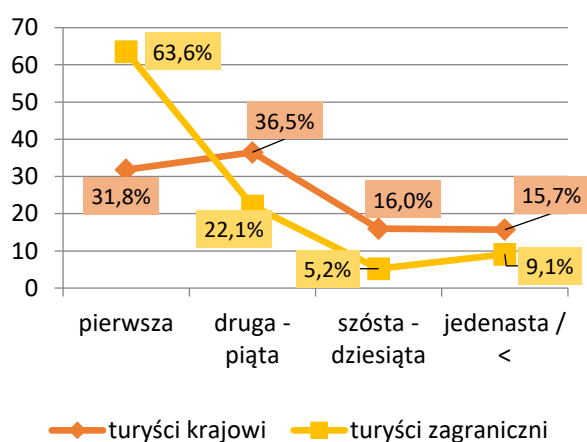


3.1.6 Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2023 roku 63,6% turystów zagranicznych przybyło do Torunia po raz pierwszy (w 2022 r. odsetek ten stanowił 64,1%). Aż dla 22,1% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2022 r. wartość ta wyniosła 12,8%). Dla mniej licznej grupy – 5,2% – była to szósta–dziesiąta wizyta (12,8% w 2022 r.). Z kolei 9,1% obcokrajowców bywało w Toruniu jeszcze częściej (10% w 2022 r.).

Wśród turystów polskich 31,8% podróżowało do Torunia po raz pierwszy (w 2022 r. – 37,6%). Co ciekawe, nawet większa liczba przyjeżdżających Polaków – 36,5% (w 2022 r. 35,0%) – odwiedziła miasto po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a 16,0% turystów krajowych przyjechało tu szósty–dziesiąty raz (w 2022 roku: 11,6%). Z kolei 15,7% z badanych rodaków gościło w Toruniu jedenaście lub więcej razy (2022 rok to 15,9%).

Wykres 19. Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych



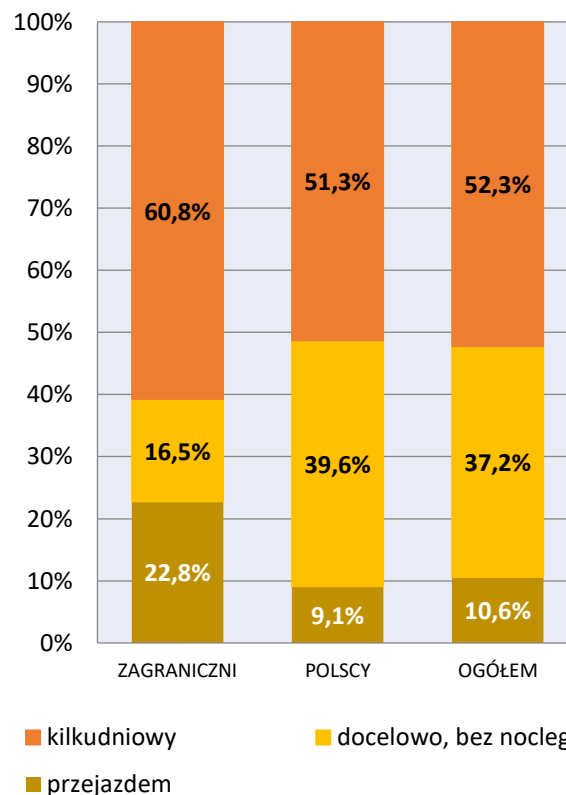
Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2023 r.

3.1.7 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 ankietowanym 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 20. Długość pobytu turystów w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2023 r.

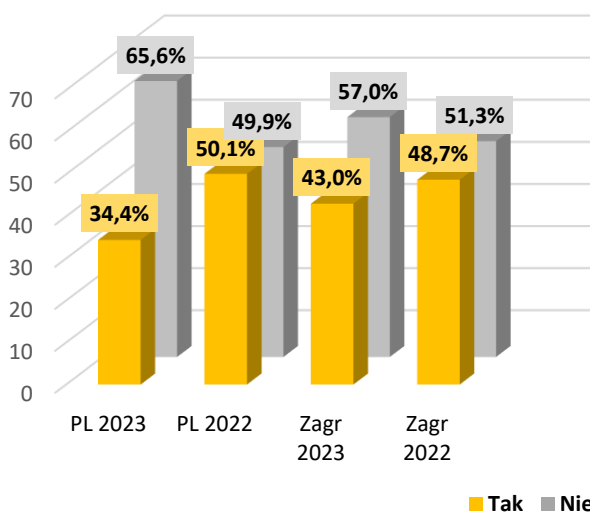


Na wykresie 20 widać wyraźnie, że obcokrajowcy – jak to miało miejsce w przypadku poprzednich badań – częściej preferują dłuższy pobyt w mieście niż turyści krajowi. Co ważne tylko co dziesiąty turysta był w Toruniu jedynie przejazdem – rok wcześniej odsetek ten był dwa razy większy.

3.1.8 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?* Połowa turystów (polskich i zagranicznych liczona łącznie) przed przyjazdem szukała informacji o mieście, do którego przybywa. Poniżej przedstawiono rozkład wskazań w grupie turystów krajowych i wśród obcokrajowców. Wśród tych pierwszych widać dość wyraźną zmianę tendencji porównując rok do roku.

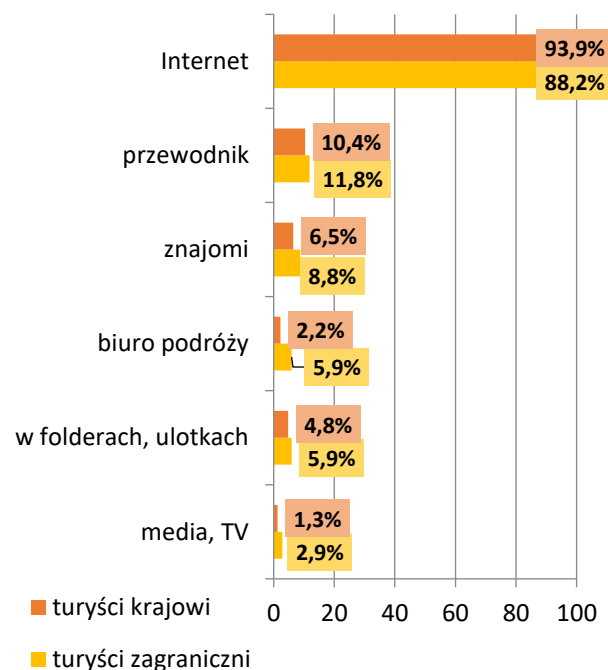
Wykres 21. Rozkład odpowiedzi na pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał/a Pani/Pan informacji o Toruniu?*



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2022, 2023

Turyści, którzy w pierwszej części pytania odpowiedzieli, że szukali informacji o Toruniu przed przyjazdem, proszeni byli o wskazanie źródeł ich pozyskania. Mieli oni możliwość wybrać wiele odpowiedzi, ale jedynie 3 z nich brane były do dalszej analizy. W 2023 roku tylko 35,3% (wcześniej: 47%) z pytanych szukało informacji o mieście i tym samym wskazało co najmniej jedno źródło ich pozyskiwania. Podane wartości nie sumują się do 100, gdyż turyści mieli możliwość wybrania jednocześnie kilku opcji w kwestionariuszu.

Wykres 22. 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 własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu z 2023 r.

Turyści, którzy szukali wcześniej wiadomości o Toruniu zdecydowanie najchętniej zaglądali do Internetu – w 2023 r. było to aż



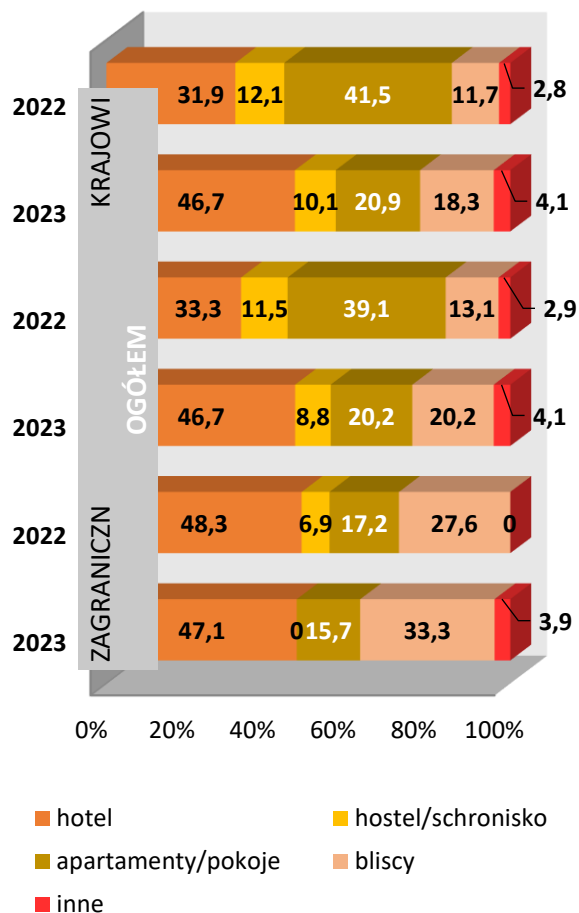
93,2% z wszystkich ankietowanych (w 2022 roku – 94,8%). Czasami wykorzystywano także dostępne turystom przewodniki po mieście – 10,6% szukających informacji zaczęło je z tego właśnie źródła (w 2022 r. – 7,5%), przy czym stosunkowo częściej deklarowały to osoby w grupie turystów przybywających z zagranicy (patrz: wykres 22). Pozostałe opcje pozyskiwania wiedzy (znajomi, rodzina, foldery, biura podróży) były mniej popularne.

3.1.9 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 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). Osobom, które zatrzymały się na noc u rodziny lub znajomych pytania o sposób znalezienia noclegu oraz ocenę standardu obiektu w ogóle nie były zadawane.

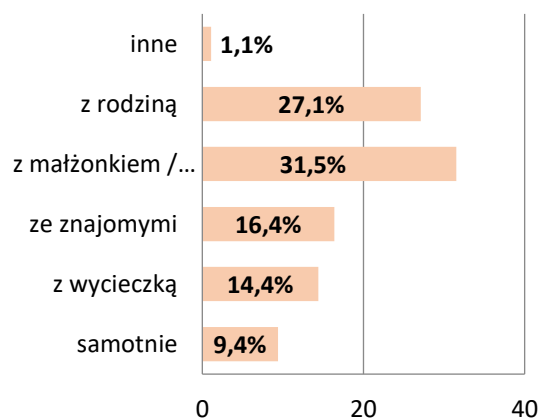
Badanie wykazało, iż turyści nocujący w Toruniu – inaczej niż w poprzednim roku – najczęściej zdecydowali się na nocleg w hotelu / pensjonacie. Stan ten prezentuje wykres 23. W przypadku osób wybierających w 2023 roku nocleg w apartamencie widać ponad dwudziesto-procentowy spadek względem roku 2022. W przypadku turystów z zagranicy szczególnie zwraca uwagę wzrost ilości osób wybierających nocleg u znajomych / rodziny. W 2023 roku odsetek ten wyniósł w tej grupie aż 33,3%.

Wykres 23. Rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych w latach 2022 i 2023; rozkład procentowy



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w latach 2022 i 2023

Wykres 24. Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów nocujących w Toruniu w 2023 r.

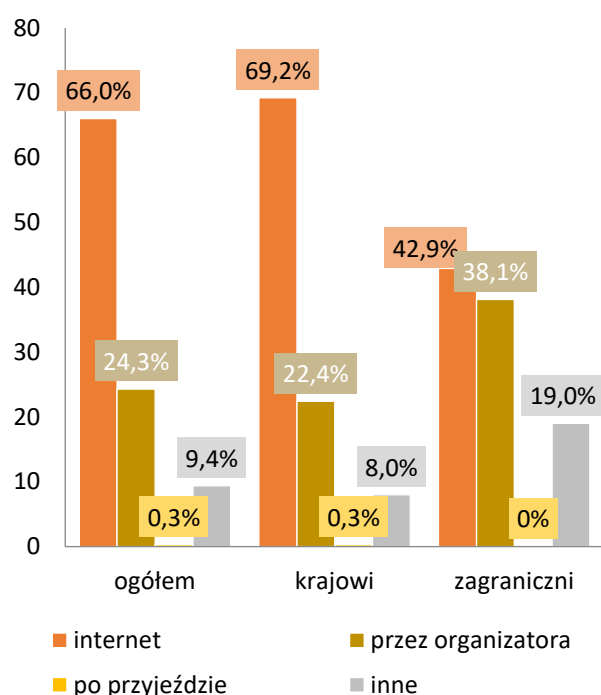


Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2023



Turyści wybierający nocleg w Toruniu najczęściej podróżują ze swoimi bliskimi (z partnerem, małżonkiem, rodziną) – odsetek takich osób stanowi razem zdecydowaną większość – prawie 60% (podobna sytuacja była w poprzednich latach). Znacznie rzadziej turyści decydują się na podróż w innym gronie bądź samotnie (por. wykres powyżej).

Wykres 25. Sposób znalezienia noclegu w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2023

3.1.10 Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu

Na pytanie: *W jaki sposób znalazł/a Pani/Pan nocleg w Toruniu?*, odpowiedzieli wyłącznie turyści decydujący się na co najmniej jeden nocleg w mieście. Z tego pytania zwolnione były osoby, które we wcześniejszym pytaniu o sposób zakwaterowania wskazały rodzinę bądź znajomych. Ta

grupa turystów nie oceniała również standardu noclegu, ceny w stosunku do standardu czy też dostępności informacji o tym noclegu.

W 2023 roku jedynie 66,0% z spośród wszystkich osób pytanych o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (w roku 2022 odsetek ten był znacznie większy – wyniósł ponad 90%). W niektórych przypadkach nocleg turysty zapewniał organizator podróży – fakt ten stosunkowo częściej dotyczył osób z zagranicy aniżeli nocujących w mieście Polaków – tak samo miała się zresztą sytuacja w poprzednich latach. Średnio co dziesiąty turysta wybrał inny sposób znalezienia noclegu – np. za pośrednictwem Informacji Turystycznej.

3.2 BAZA NOCLEGOWA W OPINII RESPONDENTÓW

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

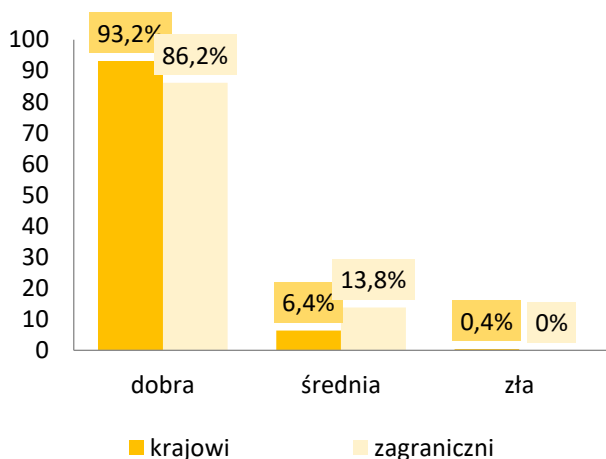
- dostępności informacji o noclegach – czy informacja o obiektach była zrozumiała i wystarczająco obszerna w miejscu jej poszukiwania, dostępna zarówno w miejscu zamieszkania turysty jak i w Toruniu?;
- różnorodności bazy noclegowej – czy turysta wybierając obiekt noclegowy ma szeroki wachlarz możliwości 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 była przez turystów oceniana w skali trójstopniowej jako dobra (3 pkt.), przeciętna (2 pkt.) lub zła (1 pkt.). W 2023 roku uzyskała bardzo dobry wynik: 2,92/3 (w 2022 r. została oceniona na 2,81). Opinie pozytywne zdecydowanie dominują zarówno w przypadku turystów krajowych, jak i zagranicznych.

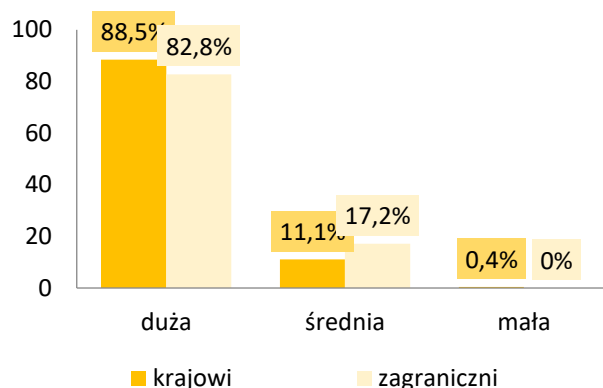
Wykres 26. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji?



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2023

Różnorodność oferty noclegowej poddana była trójstopniowej ocenie (duża – 3, przeciętna – 2, mała – 1). Średnia ocena w 2023 r. wyniosła 2,86/3 (w 2022 r. było to 2,74). Zróżnicowanie obiektów noclegowych dostępnych w mieście było nieco mniej zadowalające dla turystów zagranicznych niż polskich (wykres 27).

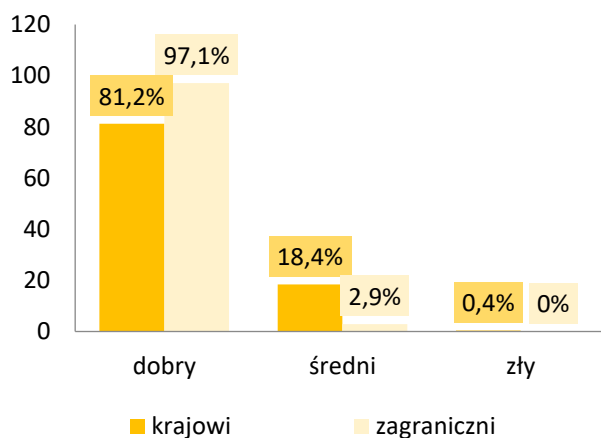
Wykres 27. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności?



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2023

Standard bazy noclegowej w Toruniu, według subiektywnych odczuć turystów, był oceniany w skali trójstopniowej (dobry, przeciętny, zły). Średnia ocena standardu w opinii osób decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych w Toruniu wyniosła 2,83/3 (w 2022 r. – było to 2,80/3). Oceny w tej kategorii wśród turystów krajowych prezentują się mniej korzystnie w porównaniu do ocen grupy turystów zagranicznych (por. wykres 28).

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

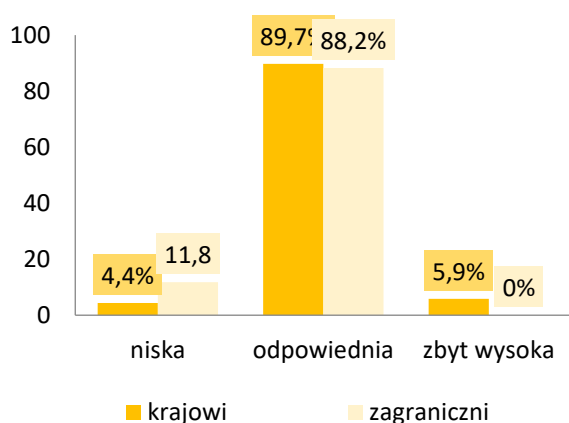


Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2023



Cena w stosunku do standardu opinio- wana była za pomocą trójstopniowej skali i mogła być: niska, odpowiednia lub zbyt wysoka. Zgodnie z tym 3 punkty przypa- dają za cenę uznaną za niską, 2 za cenę odpowiednią, zaś 1 za zbyt wysoką w opinii turystów. Średnia ocena według osób de- cydujących się na nocleg w obiektach noc- legowych miasta wyniosła dokładnie 2,0/3 (w 2022 r. tyle samo). Tym samym można przyjąć, że cenę w stosunku do standardu uznano za odpowiednią (wykres 29).

Wykres 29. Jak ocenia Pani/Pan bazę noclegową w Toruniu pod względem stosunku ceny do stan- dardu?



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2023

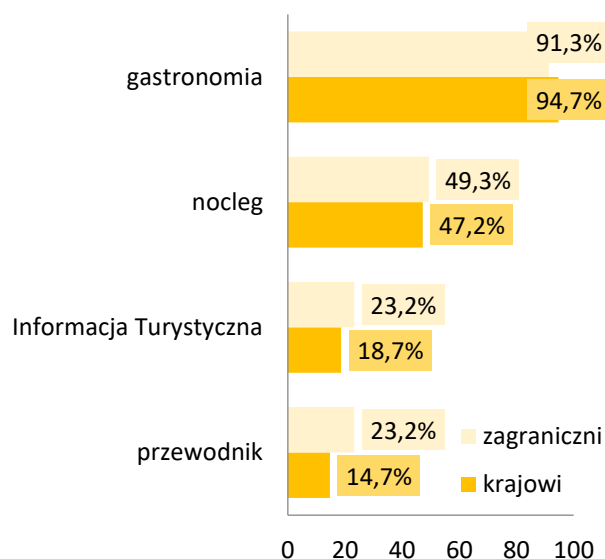
3.3 WYKORZYSTANIE FORM OBSŁUGI RUCHU TURYSTYCZNEGO PRZEZ RESPONDENTÓW

Ogół usług oferowanych przyjeżdżają- cym turystom podzielono na cztery główne formy obsługi: usługi przewodnickie, In- formację Turystyczną, gastronomię i noc- legi. Ankietowani proszeni byli o wskaza- nie w ankiecie tych form obsługi turystów, z których skorzystali bądź mają zamiar skorzystać. Bez względu na to, czy turyści

już skorzystali z danej usługi, czy jedynie wyrazili taką chęć, to odpowiedź ta była uwzględniana w dalszej analizie.

Cudzoziemcy stosunkowo chętniej, niż odwiedzający Toruń obywatele Polski, ko- rzystają z pewnych usług turystycznych, jak przewodnik lub porada Informacji Tu- rystycznej (ryc. 30). W tym miejscu warto zwrócić uwagę na bardzo wysoki odsetek osób korzystających z usług gastronomicz- nych w Toruniu, czyli aż 94,4% z wszystkich turystów (liczonych łącznie).

Wykres 30. Wykorzystanie form obsługi ruchu tury- stycznego



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w roku 2023

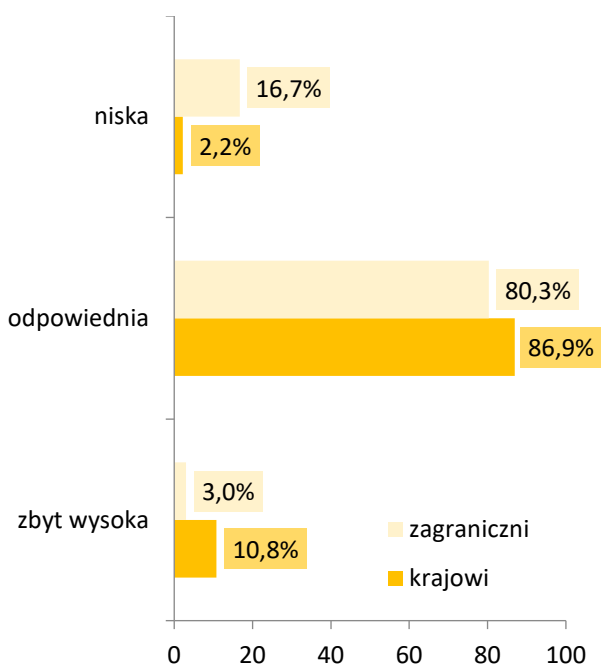
3.4 BAZA GASTRONOMICZNA W OPINII RESPONDENTÓW

Turyści, którzy skorzystali z usług ga- stronomicznych proszeni byli o ich ocenę pod względem ceny w stosunku do stan- dardu. Oceniali one toruńskie restauracje w trójstopniowej skali. Najwyższa nota (3) przyznawana była, gdy ankietowany 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 turystów na poziomie 1,94, czyli niewiele gorzej niż rok wcześniej (wówczas było to 2,0).

Wykres 31. Cena w stosunku do jakości usług w restauracjach, kawiarniach barach i pubach w Toruniu w 2023 r.

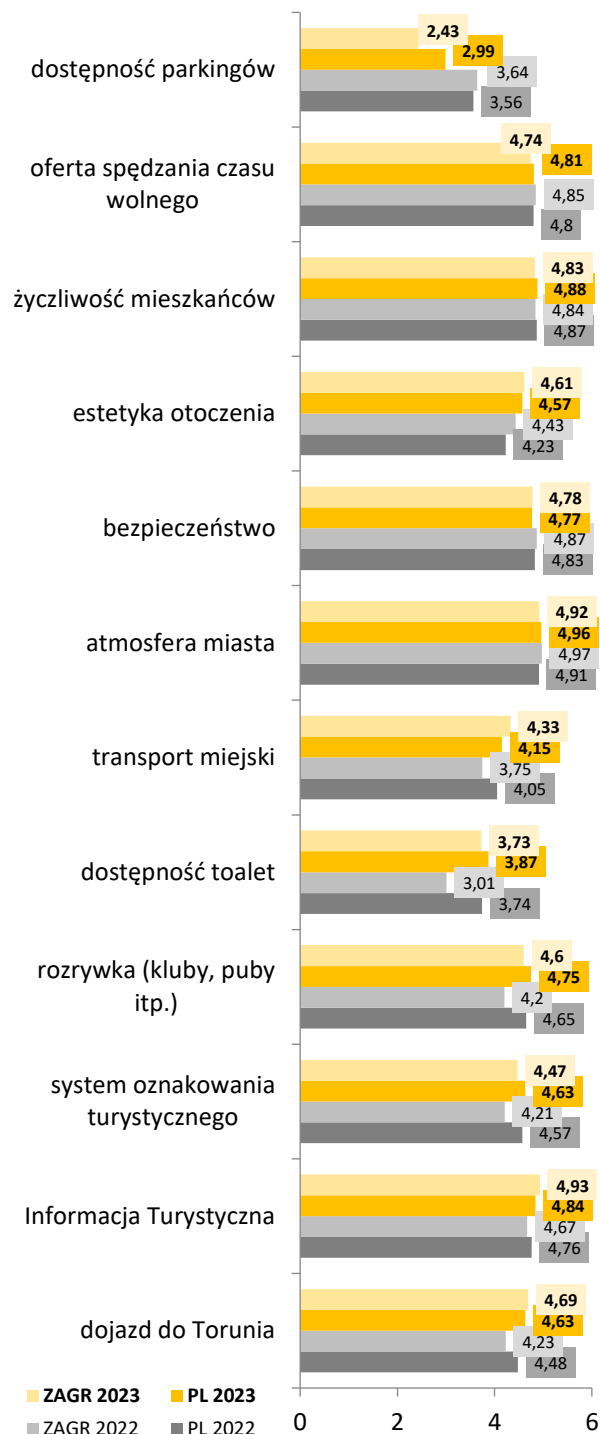


Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu w 2023 r.

Przy analizie odpowiedzi widać pewną dysproporcję wśród osób, które uznały cenę usług gastronomicznych za niską lub zbyt wysoką. Tradycyjnie dla turystów zagranicznych ponoszone koszty były łatwiejsze do przyjęcia w porównaniu do grupy turystów z Polski. Jednak w większości przypadków (86,2% wśród wszystkich turystów) ankietowani uznawali cenę oferowanych usług za odpowiednią.

3.5 OPINIE ODWIEDZAJĄCYCH O WYBRANYCH ELEMENTACH WIZERUNKU TURYSTYCZNEGO MIASTA

Wykres 32. Średnie oceny związane z pobytem w mieście: turyści polscy i zagraniczni



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2023



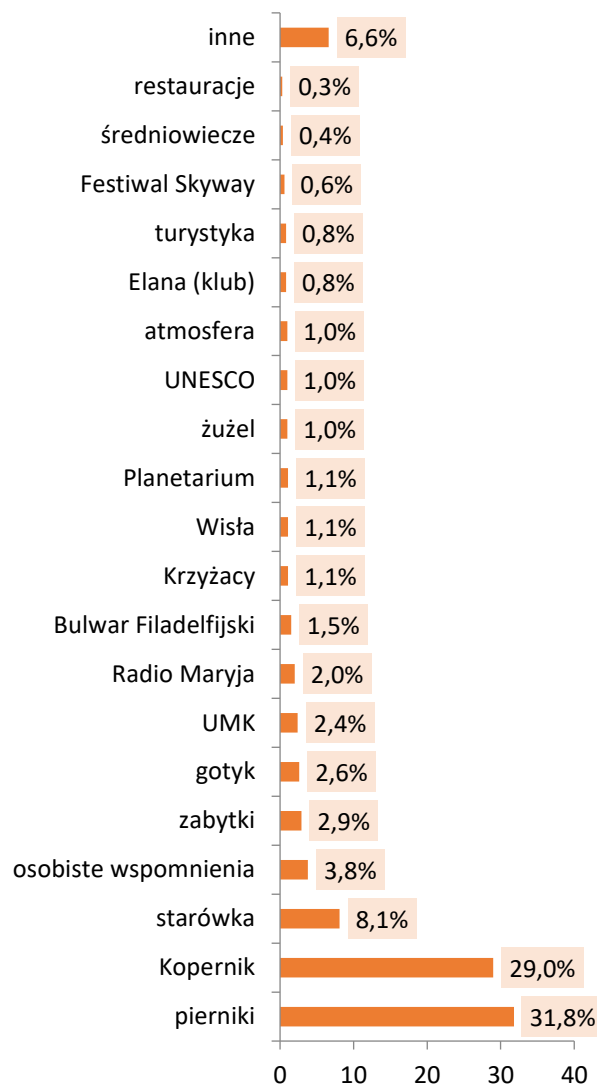
Każdy turysta biorący udział w badaniu proszony był o ocenę wybranych elementów wizerunku miasta. Goście oceniali dojazd do Torunia, Informację Turystyczną, system oznakowania turystycznego, rozrywkę (kluby, puby itp.), dostępność toalet, transport miejski, atmosferę miasta, bezpieczeństwo, estetykę otoczenia, życzliwość mieszkańców, także ofertę spędzenia czasu wolnego oraz dostępność parkingów w skali pięciostopniowej (5-1; czyli: b. dobrze, dobrze, przeciętnie, źle, b. źle).

W 2023 r. najwyżej ocenionym przez turystów (krajowych i zagranicznych łącznie) elementem wizerunku miasta była – po raz kolejny – panująca w Toruniu atmosfera. Tym razem uzyskała ona notę 4,95 (w 2022 r. było to 4,92). Ocenę co najmniej 4,75, czyli bardzo dobrą, uzyskały kolejno: życzliwość mieszkańców (4,88), biuro Informacji Turystycznej (4,84), oferta spędzania czasu wolnego (4,81), poczucie bezpieczeństwa (4,77), a także dostępna w mieście rozrywka (4,75). Większość kategorii otrzymała lepszą ocenę aniżeli rok wcześniej. Nieco gorzej niż wcześniej wypadło poczucie bezpieczeństwa, a także – w tym przypadku wyraźnie gorzej – dostępność parkingów (por. wykres 32).

3.6 SKOJARZENIA Z TORUNIEM TURYSTÓW ODWIEDZAJĄCYCH MIASTO

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

Wykres 33. Udział procentowy osób posiadających dane skojarzenie związane z Toruniem wśród respondentów w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2023

Badanie przeprowadzone w 2023 roku wskazało, że turyści odwiedzający miasto mają średnio przynajmniej dwa związane z nim skojarzenia. Które z nich przywoływane były najczęściej? Przede wszystkim Toruń kojarzy się im z piernikami oraz Kopernikiem, co nie jest niczym nowym. Czasami też łączą go z wyjątkowym Starym Miastem lub tutejszymi zabytkami. Z drugiej strony niestety niemal obce (wykres



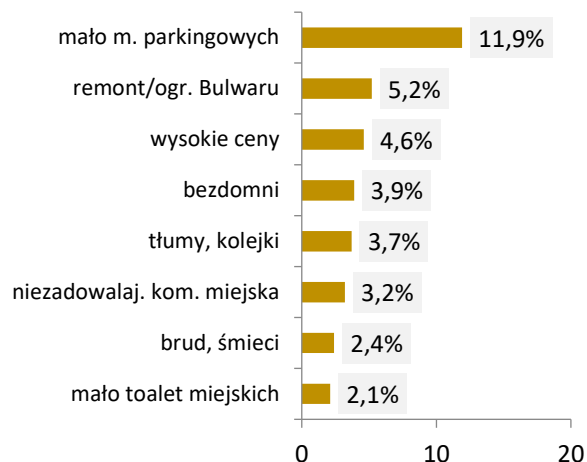
nr 33) jest turystom skojarzenie związane z obecnością Torunia na liście UNESCO (co z założenia ma go przecież wyróżniać).

3.7 POWODY SZCZEGÓLNEGO NIEZADOWOLENIA RESPONDENTÓW Z POBYTU W TORUNIU

Zgodnie z kwestionariuszem osobowym turyści 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. Pytanie ma formę otwartą, więc ankietowani, na podstawie własnych doświadczeń z pobytu, sami wskazują napotkane przez siebie trudności i problemy. Turyści mogli udzielić nieskończenie wiele odpowiedzi na ten temat, jednak tylko trzy pierwsze wskazania poddawano dalszej analizie. Ankieterzy notowali reakcje pytanych w kolejności pojawiania się odpowiedzi. Dzięki temu można stwierdzić, które problemy otrzymały najwięcej wskazań i które jako pierwsze przychodziły na myśl turystom.

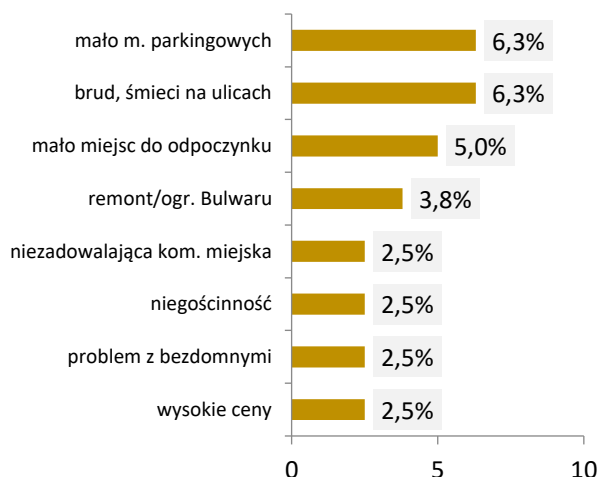
W 2023 roku 51,2% turystów wskazało napotkane trudności oraz rzeczy, które – ich zdaniem – należy w Toruniu poprawić. Co za tym idzie, nie odnotowano kolejnego z rzędu wzrostu udziału osób, które miały zastrzeżenia związane z funkcjonowaniem zaplecza turystycznego w mieście. W 2022 r. odsetek takich turystów wyniósł 64,5%.

Wykres 34. Powody szczególnego niezadowolenia wśród turystów polskich w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu - rok 2023

Wykres 35. Powody szczególnego niezadowolenia wśród turystów zagranicznych w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu - rok 2023

W ubiegłym roku niezadowolenie wśród turystów krajowych wynikało najczęściej z niewystarczającej liczby parkingów / miejsc parkingowych – podobnie jak rok wcześniej. Udział osób wyrażający taką opinię spadł jednak w tym czasie. Rządziej też zwracano uwagę na liczbę dostępnych



toalet publicznych w obrębie Starego Miasta. Niezadowolenie turystów było również związane z ograniczeniami występującymi w obrębie remontowanego Bulwaru Filadelfijskiego. Oprócz tego zwracano uwagę na wysokie ceny, bezdomnych, tłumy i kolejki, niska efektywność i komfort komunikacji miejskiej lub brud / śmieci widoczne na ulicach (wykres 34). Wśród turystów zagranicznych najwięcej uwag dotyczyło niewystarczającej liczby miejsc parkingowych, a następnie: czystości ulic, braku miejsc do odpoczynku / ławek lub utrudnień związanych z remontem nabrzeża wiślanego (wykres 35).

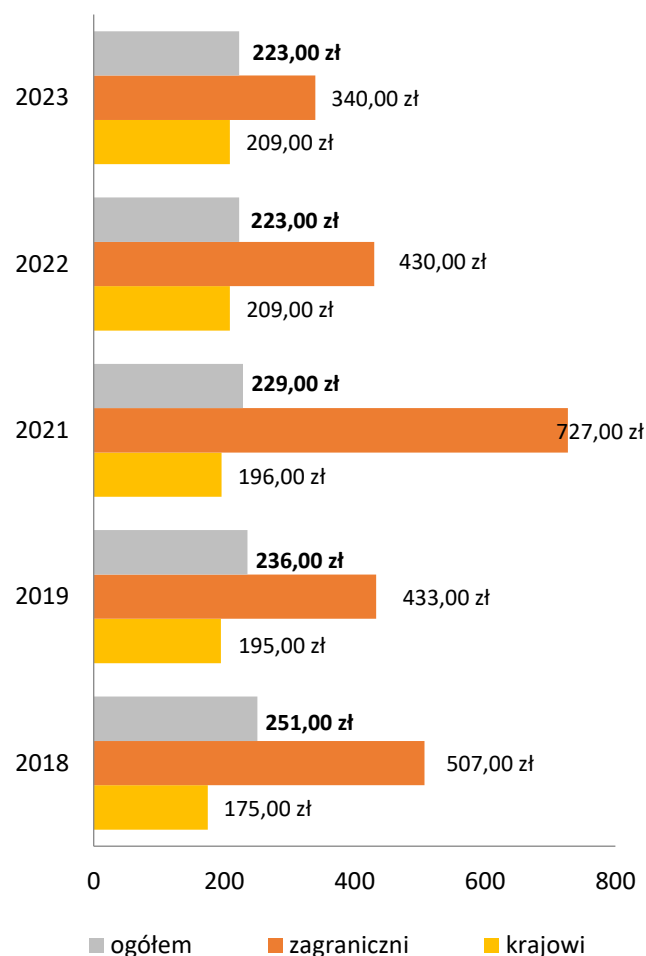
3.8 SZACUNKOWE WYDATKI TURYSTÓW

Następne pytanie 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. W sytuacji, gdy respondent dopiero co przyjechał do Torunia i tym samym nie zdążył wydać jeszcze żadnych pieniędzy, to pytany był o kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na cały pobyt.

Podobnie jak to miało miejsce w poprzednich edycjach badania, tak samo w roku 2023 różnica pomiędzy wydatkami turystów zagranicznych oraz krajowych jest wyraźna. Turysta zagraniczny podczas pobytu w Toruniu wydał więcej od turysty polskiego średnio o ok. 130 zł. Różnica ta jest niewielka przy zestawieniu wyników z wcześniejszych lat. Wydatki turystów krajowych okazały się podobne jak rok wcześniej, z kolei obcokrajowcy wydawali

dużo mniej niż wcześniej. Średnia wydatków pozostała na takim samym poziomie dzięki większej liczbie uczestniczących w badaniu turystów zagranicznych, którzy jednocześnie wydawali mniej niż przed rokiem.

Wykres 36. Średnie deklarowane wydatki na jedną osobę turystów w czasie całego pobytu w Toruniu w latach 2018-2019, 2021-2023 podane w PLN



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2018-2019, 2021 i 2022 oraz 2023

3.9 OKOLICE ODWIEDZANE PRZY OKAZJI POBYTU W TORUNIU

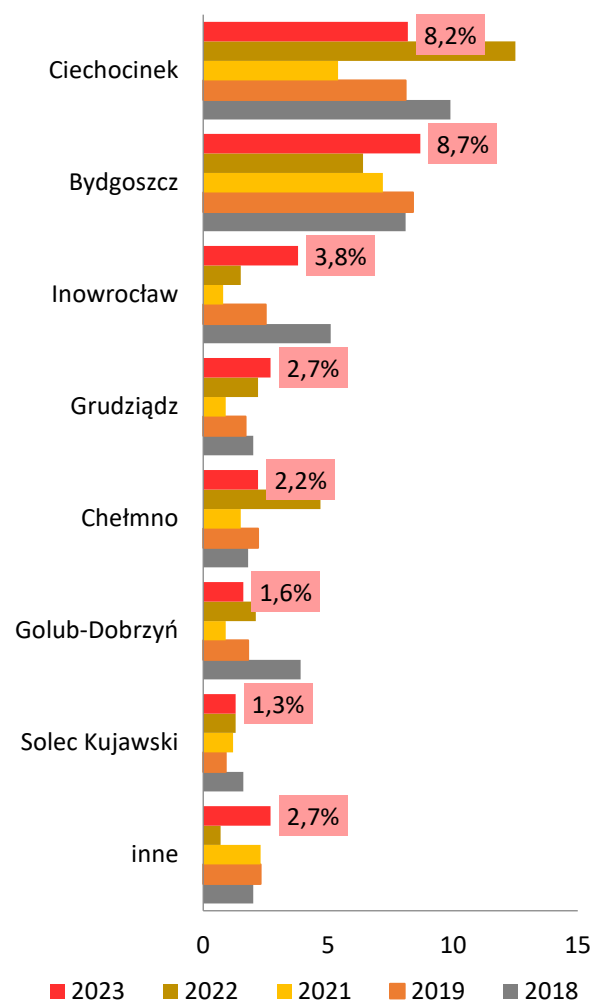
Turystom zostało zadane pytanie: *Czy zwiedzał/a Pani/Pan okolice Torunia? Jeśli*



tak to jakie? Miało ono charakter pół-zamknięty, czyli część nazw miejscowości (Bydgoszcz, Ciechocinek, Chełmno, Grudziądz, Golub-Dobrzyń, Inowrocław, Solec Kujawski) było wymienionych 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 ankietowani musieli wykazać się większą znajomością regionu, aby wskazać np. Biskupin czy inne miejscowości. Okazało się, że w 2023 roku – podobnie jak w 2022 – niemal dokładnie 1/4 (24,1%) turystów była zainteresowana odwiedzeniem okolicy Torunia. W trakcie przeprowadzania wywiadu badani byli albo przed odwiedzeniem atrakcji w okolicy, albo po. Jeśli turyści jeszcze nie zwiedzali innych miejscowości, a jedynie tak zadeklarowali, to ankietów domyślnie zaznaczał odpowiedź w kwestionariuszu na „tak”.

W roku 2023 badanie ankietowe wykazało, że turyści, którzy przyjechali do Torunia najchętniej z okolicznych miejscowości odwiedzili/by Bydgoszcz oraz Ciechocinek, natomiast pozostałe miejscowości ujęte w ankiecie okazały się dla nich mniej interesujące. W stosunku do roku wcześniejszego najbardziej na popularności straciło Chełmno i wspomniany Ciechocinek, natomiast najwięcej w tym przypadku zyskały Inowrocław oraz Bydgoszcz (wykres 37). Oprócz podanych destynacji turyści rzadko wskazywali własne propozycje, jak Włocławek czy ośrodki w regionie Borów Tucholskich.

Wykres 37. Okoliczne miejscowości najczęściej odwiedzane przez turystów w latach 2018–2019, 2021–2023



Źródło: badania własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – lata 2018–2019, 2021, 2022 i 2023

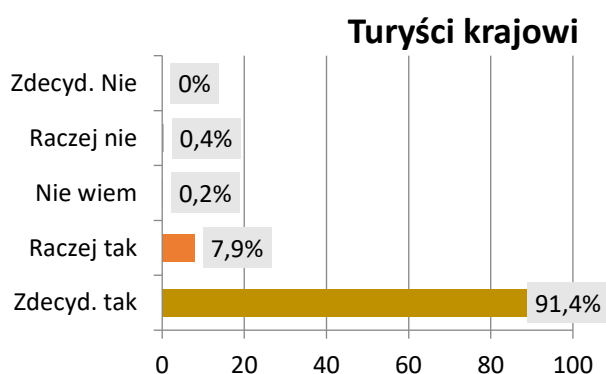
3.10 REKOMENDACJA TORUNIA JAKO DESTYNACJI TURYSTYCZNEJ I DEKLARACJA PONOWNEGO PRZYJAZDU DO TORUNIA PRZEZ RESPONDENTÓW

W kwestionariuszu wywiadu turystom zostało zadane pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?* Zadowolony z pobytu turysta prawdopodobnie podzieli się własnymi wrażeniami



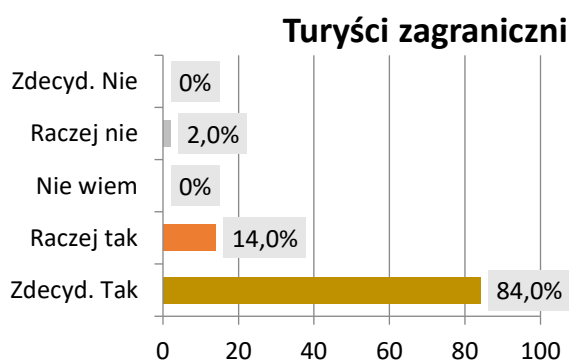
ze znajomymi oraz rodziną. Zachęci tym samym do przyjazdu do Torunia kolejne osoby. Wyniki badania pod tym względem są dla miasta bardzo pozytywne. W r. 2023: wśród turystów polskich aż 99,3% (!) poleci wizytę w Toruniu swoim bliskim i/lub znajomym (w 2022 r. było to 99,2%), zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym / bliskim Torunia, jako miejsca wartego zobaczenia, zadeklarowało 98,0% ankietowanych, czyli więcej niż w 2022 roku (wtedy: 96,7%).

Wykres 38. Struktura odpowiedzi na pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?*



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2023 r.

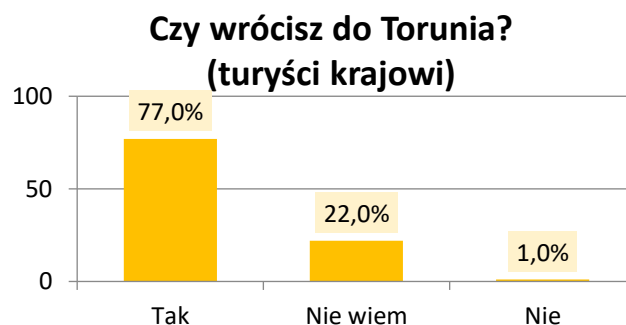
Wykres 39. Struktura odpowiedzi na pytanie: *Czy poleciliby/aby Pani/Pan znajomym odwiedzenie Torunia?*



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2023 r.

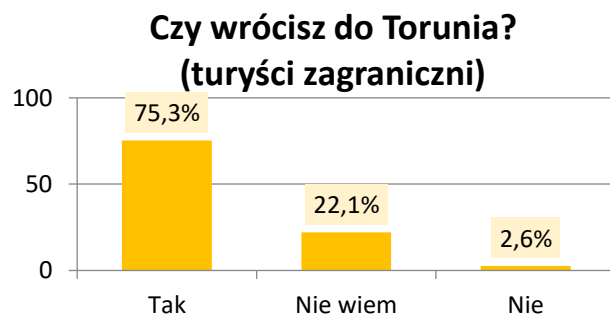
Turyści odpowiedzieli również na pytanie: *Czy zamierza Pani/Pan jeszcze odwiedzić Toruń?* W przypadku Polaków aż 77% turystów zamierza ponownie przyjechać do Torunia (w 2022 r. było to ok. $\frac{2}{3}$), a 22% nie ma w tej kwestii zdania (wcześniej co trzecia osoba). Obcokrajowcy nieco rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzania miasta. Zdecydowanych na taki ruch było 75,3% (czyli duży wzrost z 42,1% w 2022 roku), a 22,1% z pytanym w tej grupie (w 2022 r.: również 42,1%) nie potrafiła w tym przypadku dać jednoznacznej odpowiedzi. Jedynie 2,6% (ok. 16% w 2022 r.) turystów zagranicznych nie zamierza wracać do Torunia w ogóle.

Wykres 40. Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2023 r.

Wykres 41. Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu 2023 r.

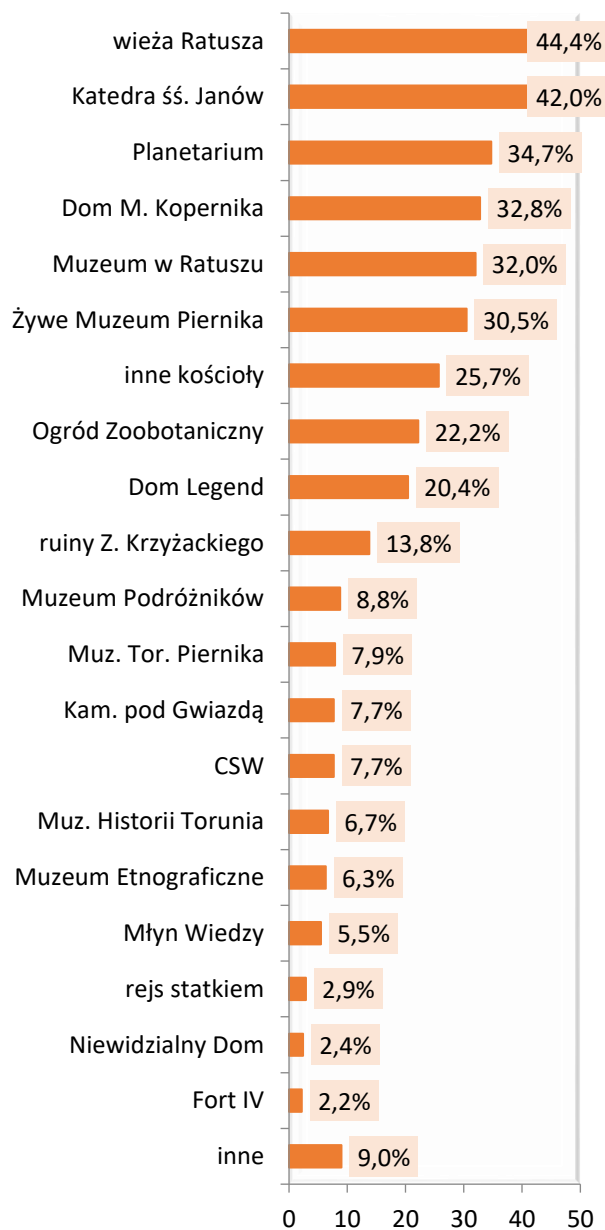


3.11 RANKING NAJCZĘŚCIEJ ODWIEDZANYCH MIEJSC ORAZ ZWIEDZANYCH ZABYTEKÓW TORUNIA

W kwestionariuszu wywiadu turyści proszeni byli o wskazanie: atrakcji, z których skorzystali lub zamierzają skorzystać; zabytków, które już zwiedzili, zobaczyli bądź dopiero mają taki zamiar; miejsc, w które się skierowali bądź planują taki ruch podczas wizyty w Toruniu. Ankietowany 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 turysta 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 ankietowani zaznaczali zarówno te obiekty, które faktycznie odwiedzili jak i te, do których planowali się udać. Przez powyższy problem trudno ustalić, czy turysta 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 turyści mieli możliwość wskazania kilku obiektów jednocześnie, dlatego też podane procenty na wykresie numer 42 nie sumują się do stu. Pierwsza część pytania dotyczyła obiektów z reguły biletowanych, do których turyści decydowali się wejść do środka. Ankietowani proszeni byli także o wskazanie

atrakcji z wolnym dostępem (takich jak np. Rynek Nowomiejski, 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.

Wykres 42. Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki wewnątrz w Toruniu w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2023



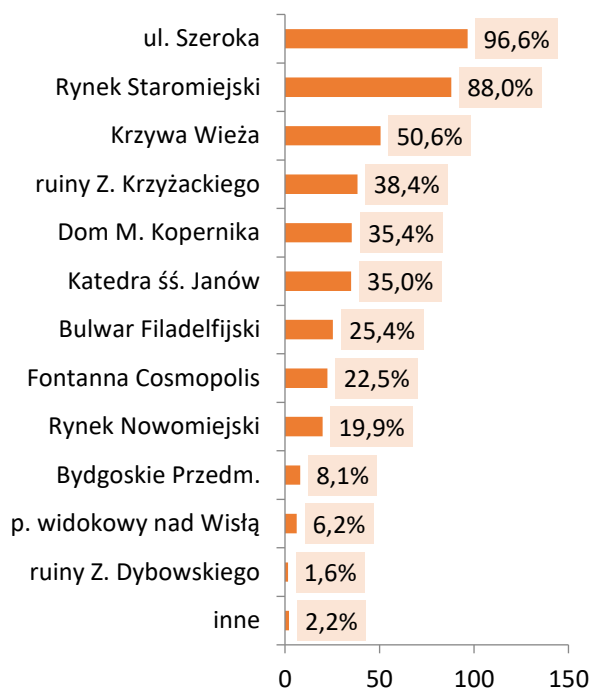
W rankingu obiektów zwiedzanych wewnątrz pierwsze miejsce, podobnie jak w poprzednich latach, zajęła wieża Ratusza Staromiejskiego, którą w 2023 r. odwiedziło 44,4% ankietowanych (w 2022 r. było to ponad 50%) Drugie miejsce w tym rankingu zajęła (z wynikiem 42%) Katedra św. Janów, co stanowi zmianę względem roku 2022 (wtedy to miejsce należało do Muzeum w Ratuszu Staromiejskim, które uzyskało wówczas 44,6%; teraz spadło ono na 5. lokatę z wynikiem 32%). Trzecim (po raz kolejny) najpopularniejszym miejscem odwiedzionym przez turystów było toruńskie Planetarium (34,7% turystów w 2023 oraz 40% w 2022 r.). W stawce miejsc bardziej popularnych był również Dom Kopernika (32,8% i 4. miejsce w „rankingu”).

Wśród miejsc i obiektów zwiedzanych z zewnątrz najpopularniejszą – jak zawsze – jest ulica Szeroka. Według prowadzonych badań dociera tam nawet 96,6% (w 2022 r.: 96,9%) turystów. Trochę mniej z nich (88%) odwiedza również Rynek Staromiejski (rok wcześniej: 96,2%). Trzecim najczęściej odwiedzanym miejscem z „wolnym” dostępem jest – tak jak miało to miejsce wcześniej – sąsiedztwo Krzywej Wieży (50,6%; w 2022 r.: 54,4%).

Ostatnie pytanie zadane turystom miało na celu wymienienie 3 najlepszych toruńskich atrakcji turystycznych. W tym przypadku wyniki również nie sumują się do 100%, gdyż ankietowany mógł wybrać jednocześnie 3 obiekty. Najlepsze wrażenie na turystach (ponownie) zrobiło Stare Miasto otrzymując wskazania od prawie 80% z nich. Kolejne miejsca zostały zajęte przez

pierniki (23,4%) oraz toruńskie Planetarium (20,5%).

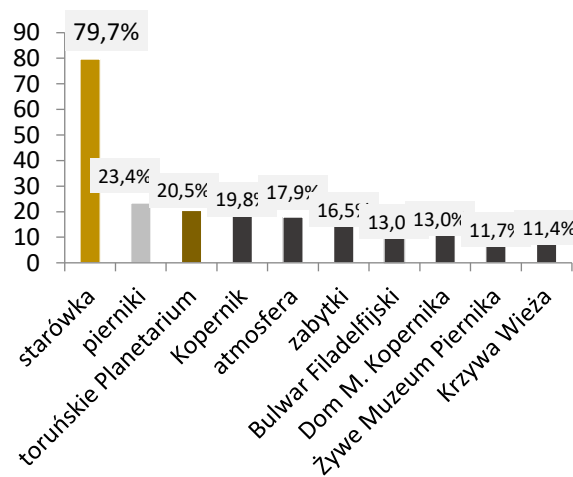
Wykres 43. Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „z zewnątrz” w Toruniu w 2023 r.



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2023

Wykres 44. Ranking atrakcji wg opinii turystów

10 NAJLEPSZYCH ATRAKCJI W TORUNIU W 2023 ROKU



Źródło: badanie własne Ośrodka Informacji Turystycznej w Toruniu – rok 2023



4 PODSUMOWANIE

- Rok 2023 stał się kolejnym, w którym notuje się wzrost wielkości ruchu turystycznego w mieście od czasu wybuchu pandemii koronawirusa w 2020 roku. Z jednej strony Toruń zyskał ok. 12%-13% turystów rok do roku, z drugiej do osiągnięcia rekordowego wyniku z 2019 r. (2,5 mln) wciąż brakuje wzrostu na poziomie kilkunastu procent.
- Dobrze w ubiegłym roku kształtował się w Toruniu ruch związany z grupami szkolnymi. Dysponując danymi za sprzedaż biletów z określonych atrakcji turystycznych, posiadających ofertę dla tego typu odbiorców można oszacować, iż liczba członków takich grup osiągnęła co najmniej 150 tys. Warto pamiętać, że jest to część ruchu turystycznego generująca niemałe przychody przewodnikom, opiekunom atrakcji turystycznych, instytucji kultury, czy też właścicielom barów mlecznych lub stoisk z pamiątkami, szczególnie – w okresie od połowy kwietnia do połowy czerwca.
- Za bardzo pozytywny można uznać fakt, iż w ub. roku widać było powrót turystów zagranicznych, po przerwie wywołanej obawami dotyczącymi zbrojnej napaści na tereny Ukrainy. Liczba obcokrajowców nocujących w mieście wzrosła co prawda wg danych GUS-u o ok. 34% (s. 6) r/r, jednak toruńscy hotelarze zwracają uwagę na trudności z osiągnięciem frekwencji na poziomie osiąganym przed 2020 r. dla tej grupy gości. Tyczy się to zarówno turystów

indywidualnych jak i grup zorganizowanych. Dodatkowo: potwierdzają oni wyniki prowadzonych badań ankietowych dotyczące udziału poszczególnych narodowości wśród przybywających do Torunia grup zorganizowanych: turyści niemieccy są tutaj wymieniani jako najliczniejsi; następnymi w kolejności mają być goście z Wysp Brytyjskich (por. wykres 12). W tym miejscu warto również zwrócić uwagę na pojawiających się w Toruniu gości z Czech oraz specyfikę ich pobytu. Po okresie pandemii zwiększył się ich udział w grupie turystów zagranicznych, oscylując w granicach około 5%. Coraz częściej podróżują oni nad polskie morze zatrzymując się przy tym chętnie w Toruniu. Przeważnie jednak taka wizyta jest krótka, związana z przejazdem, a nocleg jest często pobyt na polu campingowym z wykorzystaniem kampera lub przyczepy kempingowej.

- Podobnie jak w poprzednich latach ruch turystyczny w Toruniu w 2023 roku zagęszczał się szczególnie w czasie weekendów – zarówno w cieplejszych miesiącach roku, jak i chłodniejszych. Przy tym tak zwany wysoki sezon turystyczny (ze zwiększonym natężeniem ruchu w mieście) pozostał długi oraz rozciągnięty na okres około 8 miesięcy.
- W minionym roku (2023) na szczególną uwagę zasługuje grudzień, kiedy to – pod względem frekwencji w obiektach noclegowych – uzyskano lepszy wynik niż miało to miejsce w listopadzie (wg GUS, zob. s. 6). Taka sytuacja zdarzyła się po raz pierwszy od początku badań (2005).



- Dobra frekwencja w obiektach hotelowych sprawiła, że hotelarzom udało się w 2023 roku podnieść średnią cenę za dobę hotelową o ok. 6-7% w por. r/r.
- Zadowolenie turystów z pobytu w Toruniu owocuje deklaracjami nt. chęci powrotu oraz polecenia wizyty bliskim bądź znajomym (por. wykresy od 38- do 41). Jednocześnie zwrócić trzeba uwagę na problemy, z którymi turyści spotykają się podczas pobytu. Największą wagę przykładają do niewystarczającej – w ich opinii – liczby dostępnych miejsc parkingowych (por. wykresy: 32, 34 i 35). Pytanie, które może mieć dużą wagę w nadchodzącym sezonie turystycznym dotyczy chęci wykorzystania przez turystów otwartych niedawno wielopoziomowych parkingów typu Park&Ride, znajdujących się jednak w niemałej odległości od miasta. Może to zależeć m.in. od jakości usług świadczonych przez miejską komunikację, z której w tym przypadku trzeba będzie skorzystać, a co do której część turystów ma zastrzeżenia. Należy jednak zauważyć, iż w poprzednim roku została ona oceniona jako dobra (wykres 32, ocena łączna 4,16/5), osiągając wynik lepszy aniżeli rok wcześniej.
- Prognozy dotyczące ruchu turystycznego w 2024 r. są pozytywne. Według badań grupy hotelarskiej Accor⁷ większość osób planujących podróż w tym roku ma zamiar zwiększyć ich częstotliwość oraz przeznaczyć na nie więcej funduszy niż wcześniej.
- Prowadzone przez Ośrodek Informacji Turystycznej badania stanowią jedyne tak szczegółowe źródło informacji nt. struktury i wielkości ruchu turystycznego w mieście. Od wielu lat służą one szeroko rozumianej branży turystycznej w mieście do planowania różnorodnych działań m.in. w wymiarze inwestycyjnym. W 2024 roku rozpoczęto już dwudziestą edycję badania.



Ośrodek Informacji
Turystycznej w Toruniu

tel. 56 621 09 30, it@it.torun.pl
ul. Szeroka 43, 87-100 Toruń

⁷ <https://www.rynek-turystyczny.pl/arttykul/40978/accor-o-trendach-w-podrozach-w-2024> - dostęp 07.03.2024 r.

