BIQSTAT®
MORE THAN STATISTICS

BAROMETR TURYSTYCZNY LUBLINA 2018

Raport końcowy

Badanie realizowane na zlecenie:

Gmina Lublin
Plac Króla Władysława Łokietka 1
20-109 Lublin

Wykonawca badania:

44-206 Rybnik
ul. Kowalczyka 17
tel. 32 422 17 07
biuro@biostat.com.pl

Zespół badawczy:

Bartosz Olcha – kierownik projektu
dr Ewa Tkocz-Piszczek – członek zespołu badawczego
dr Małgorzata Zofia Płaszczyca – członek zespołu badawczego
Rafał Piszczek – członek zespołu badawczego
dr Marian Płaszczyca – członek zespołu badawczego
Barbara Gorzawska – członek zespołu badawczego
Beata Roczniak – członek zespołu badawczego

Termin realizacji:

marzec – listopad 2018 r.

Spis treści

Wprowadzenie 4

Nota metodologiczna 6

Liczba obiektów noclegowych i hotelowych 8

Ruch obsługiwany przez obiekty noclegowe 12

Ruch obsługiwany przez przewodników 24

Port lotniczy w Świdniku 28

Najważniejsze atrakcje turystyczne 31

Turystyka zakupowa 40

Turystyka biznesowa 46

Charakterystyka badanych turystów i odwiedzających 48

Motywy przyjazdu 56

Źródła informacji o ofercie miasta 60

Satysfakcja z pobytu w mieście 65

Podsumowanie 76

Aneks. Analiza szacunkowa wpływu branży turystycznej na gospodarkę Lublina 78

Spis rysunków i tabel 93

Wprowadzenie

Funkcją badań opinii jest dostarczenie informacji, która mogłaby wspierać szereg podmiotów w podejmowaniu strategicznych decyzji. Badania te pełnią również funkcję informacyjną dla społeczeństwa. Wszelkie decyzje podejmowane zarówno przez organa władzy oraz ich lokalne otoczenie wywołują sytuację niepewności i dodatkowe zapotrzebowanie na informację. Ciągłość procesu podejmowania decyzji przesądziła o systemowym podejściu do badań. Przez pojęcie tychże badań rozumie się działalność obejmującą systematyczne gromadzenie danych i ich analizowanie w celu udoskonalenia procesów decyzyjnych. Niniejszy projekt ma na celu wdrożenie i zarządzanie badaniem "Barometr Turystyczny Lublina 2018". Wykonawca dokonał oceny oraz opisu sytuacji na rynku turystycznym w mieście w ujęciu statystycznym oraz zawierającym inne elementy istotne dla analizy. Ponadto raport zawiera porównanie wyników przeprowadzonego badania do rezultatów ubiegłorocznej edycji Barometru Turystycznego.

Przedmiotem niniejszego badania było zebranie danych pomocnych w sporządzeniu analizy ruchu turystycznego w obiektach noclegowych, analizy ruchu turystycznego obsługiwanego przez przewodników miejskich oraz analizy jakościowej turystów odwiedzających Lublin.

Nadrzędnym celem niniejszego badania było uzyskanie odpowiedzi na pytanie o liczbę turystów odwiedzających Lublin. Termin „turysta" rozumiany był tutaj zgodnie z definicją GUS, jako odwiedzający, który przynajmniej przez jedną noc korzystał z zakwaterowania w odwiedzanym miejscu.

W ramach pozostałych celów badawczych poszukiwano także danych dotyczących:

1) liczby turystów odwiedzających zatrzymujących się w lubelskich obiektach noclegowych, w podziale na turystów zagranicznych i polskich,
2) charakterystyki obsłużonych przez przewodników grup zorganizowanych,
3) celu przyjazdu do miasta Lublina, miejsca zakwaterowania, długości pobytu, sposobu dotarcia do Lublina, osób współtowarzyszących, organizatora przyjazdu, wydatków w trakcie pobytu,
4) cech społeczno-demograficznych turystów odwiedzających Lublin,
5) listy odwiedzonych i planowanych do odwiedzenia miejsc,

6) satysfakcji z wizyty w mieście,
7) atrakcyjności wybranych atrakcji oraz produktów turystycznych,
8) chęci rekomendacji oraz powrotu do miasta,
9) faktycznych i preferowanych źródeł informacji o Lublinie.

Badanie zrealizowano w okresie od marca do listopada 2018 r. Nad prawidłowością wykonania projektu czuwał jego Zleceniodawca – Gmina Lublin. Badanie wykonane zostało przez firmę BIOSTAT. Niniejsze opracowanie stanowi podsumowanie i zestawienie najważniejszych wyników uzyskanych w toku całego badania.

Nota metodologiczna

Na proces badawczy składały się następujące etapy realizacji projektu:

- Opracowanie metodologii badawczej, narzędzi badawczych;
- Analiza danych zastanych;
- Dobór próby, realizacja właściwej fazy badania;
- Digitalizacja pozyskanego materiału empirycznego;
- Integracja i analiza zgromadzonych danych;
- Opracowanie raportu końcowego.

W badaniu wzięły udział trzy grupy respondentów:

1. **Przedstawiciele lubelskich obiektów noclegowych**. Do udziału w badaniu zaproszono wszystkie lubelskie obiekty noclegowe, które znajdowały się na liście CWOH (Centralny Wykaz Obiektów Hotelowych) prowadzonej przez Ministerstwo Sportu i Turystyki oraz w ewidencji tzw. innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie prowadzonej przez Wydział Sportu i Turystyki Urzędu Miasta Lublin. Badanie zrealizowane zostało metodą mixed mode, charakteryzującą się jednoczesnym wykorzystaniem technik CATI (wspomagane komputerowo wywiady telefoniczne), CAWI (wspomagane komputerowo wywiady internetowe) i PAPI (bezpośrednie wywiady kwestionariuszowe) – w zależności od preferencji respondenta w zakresie sposobu wypełnienia kwestionariusza. Dane z poszczególnych obiektów zbierano cyklicznie, aby możliwe było oszacowanie fluktuacji turystów w okresie od listopada 2017 roku do października 2018 roku.

2. **Przedstawiciele lubelskich biur podróży obsługujących turystykę przyjazdową (touroperatorzy) oraz przewodnicy miejscy**. Dobór respondentów miał charakter celowy i zrealizowany został w oparciu o bazę teleadresową przekazaną przez Zamawiającego badanie. Do udziału w badaniu zaproszono wszystkich touroperatorów i przewodników wskazanych w przekazanej bazie teleadresowej. Dane od poszczególnych podmiotów zbierano cyklicznie, aby możliwe było oszacowanie fluktuacji turystów w okresie od listopada 2017 roku do października 2018 roku.

3. **Turyści/odwiedzający Lublin**. Badaniem objęto 615 turystów/odwiedzających Lublin. Badanie zrealizowano w czterech falach (minimum 150 wywiadów w jednej fali). Respondenci dobrani zostaną metodą wygodnego doboru próby. Ankieterzy do badania zapraszali co trzecią pełnoletnią osobą napotkaną jako potencjalny turysta/odwiedzający, np. kiedy rekrutacja przebiegała w pobliżu atrakcji turystycznych, do udziału w badaniu zapraszano co trzecią osobę kończącą zwiedzanie. Badanie turystów/odwiedzających zrealizowano techniką CAPI (wspomagane komputerowo wywiady bezpośrednie).

Podczas realizacji wszystkich wywiadów dążono do tego, aby rozmowa miała szczery charakter, a każdy z uczestników badania miał nieskrępowaną możliwość artykułowania własnych poglądów, bez poczucia, iż informacje te nie zostaną objęte klauzulą anonimowości. Uzupełnieniem badań pierwotnych była analiza danych zastanych. Do analizy włączono dane statystyczne, raporty badawcze oraz artykuły branżowe.

Liczba obiektów noclegowych i hotelowych

Obiekty noclegowe[1] w Lublinie

Na terenie miasta Lublina w ciągu ostatnich kilku lat liczba obiektów noclegowych intensywnie rośnie. **W przeciągu 8 lat na trenie Lublina zaobserwowano 56,7% wzrost liczby obiektów noclegowych, co jest dynamiką wyższą od obserwowanej w skali ogólnokrajowej i ogólnowojewódzkiej.** W tym samym czasie na terenie kraju liczba obiektów hotelowych wzrosła o 48,2%, a na terenie województwa o 38,2%.

Tabela 1. Dynamika zmian w liczbie obiektów noclegowych wg GUS

Region	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Wzrost ogółem
Polska	100,0%	97,7%	131,6%	135,7%	137,2%	139,1%	145,8%	148,2%	48,2%
Lubelskie	100,0%	84,8%	104,3%	106,5%	112,7%	114,6%	131,1%	138,2%	38,2%
Lublin	100,0%	90,0%	90,0%	96,7%	106,7%	113,3%	130,0%	156,7%	56,7%

Na podstawie danych z GUS

Dane dotyczące obiektów noclegowych GUS są często zaniżone, gdyż mają charakter niepełny. Bardziej aktualne dane na temat liczby obiektów noclegowych oraz miejsc noclegowych znajdują się w bazie Centralnej Ewidencji Obiektów Hotelowych, jednakże i one nie obejmują wszystkich typów obiektów (np. przedsiębiorstw agroturystycznych, czy pensjonatów bez kategorii). Analiza baz danych CWOH, Bisnode oraz portali rezerwacyjnych (np. booking.com.pl) pokazuje, iż na terenie Lublina w różnych okresach roku może działać około 200 obiektów oferujących noclegi dla turystów. Wśród nich znajdują się zarówno obiekty całoroczne, jak i sezonowe. Liczba obiektów oferujących noclegi stale się zmienia. Przykładowo, od maja do lipca 2018 roku na stronie www.booking.com.pl pojawiło się ponad 20 nowych obiektów oferujących noclegi.

Według Centralnego Wykazu Obiektów Hotelowych w Lublinie działają 32 hotele. Hotele w Lublinie posiadają 1402 pokoje. Średnia liczba pokoi w hotelach działających w

[1] *Obiekty noclegowe: obiekty oferujące noclegi turystom. W skład obiektów noclegowych wchodzą obiekty hotelowe, motele, pensjonaty, kampingi, biwaki, domy wycieczkowe, schroniska, ośrodki wczasowe, kolonijne itp.*

mieście wynosi 43, a największy z hoteli (Victoria) posiada 160 pokoi. Ogółem w hotelach zlokalizowanych w Lublinie jest 2447 miejsc noclegowych. Najwięcej miejsc noclegowych znajduje się w obiekcie Hampton by Hilton Lublin – dysponuje on 242 miejscami noclegowymi. Szczegółowa lista hoteli działających na terenie Lublina zamieszczona została poniżej.

Tabela 2. Obiekty hotelowe w Lublinie

Nazwa obiektu	Liczba pokoi	Liczba miejsc noclegowych
Victoria	160	230
Huzar	128	198
Hampton By Hilton Lublin	121	242
Mercure Lublin Centrum	110	166
Campanile	81	162
Europa	75	141
Grand Lublinianka	70	119
PZM	59	96
Royal Botanic	55	110
Korona	50	100
Wieniawski	49	97
Luxor	44	49
Ilan	40	72
Piano	39	68
Hotel Lwów	34	50
Forum	30	50
Focus Centrum Konferencyjne	21	41
Logos	20	50
Pod Kasztanami	20	39
Atelia Banquet&Catering Centre	18	34
Vanilla	18	32
Młyn	17	34
Focus	16	36
Hotel&Restaurant Willowa	16	28
Agit Congress&Spa	16	20

Nazwa obiektu	Liczba pokoi	Liczba miejsc noclegowych
Etiuda	15	30
Grodzka 20	15	26
Hotel Na Rogatce	14	28
Locomotiva	14	27
Alter	13	26
Irys	12	24
Bellis	12	22

Na podstawie danych CWOH. Dane aktualne na dzień 22.11.2018 r.

Hotele w Lublinie stanowią znaczący odsetek wszystkich hoteli w województwie – stanowią one około jednej czwartej (25,2%) wszystkich hoteli. Lubelskie obiekty posiadają średnio więcej pokoi i miejsc noclegowych niż hotele w całym województwie. Podczas gdy średnia liczba miejsc noclegowych w Lublinie wynosi 77, w całym lubelskim hotele mają średnio 57 miejsc noclegowych.

Tabela 3. Udział Lublina w wojewódzkiej bazie hotelowej

	Województwo	Lublin	Odsetek w ogóle
Hotele	127	32	25,2%
Pokoje	3886	1402	36,0%
Miejsca noclegowe	7268	2447	33,6%

Na podstawie danych CWOH

W województwie lubelskim w 2017 roku przeprowadzono inwestycje w branży hotelarskiej warte 113,7 mln złotych[2]. Rok wcześniej inwestycje branżowe wyniosły 128,5 mln złotych. Dynamika inwestycyjna jest zatem na stabilnym, wysokim poziomie. Inwestycje branżowe cały czas są kontynuowane i w najbliższej przyszłości w mieście pojawią się kolejne hotele. W lipcu 2017 roku zakończyła się budowa hotelu Hampton by Hilton (15 września 2017 roku odbyło się uroczyste otwarcie hotelu). W 2017 roku rozpoczęła się budowa Ibis Styles Lublin Stare Miasto. W 2018 roku kontynuowana jest budowa hotelu Ibis Budget, który posiadać będzie 90

[2] *„Rynek hotelarski w Polsce 2018"*

pokoi oraz hotelu Arche (w którym znajdować się będzie 130 pokoi)[3]. Zakończenie powyższych inwestycji przełoży się na dalszy rozwój infrastruktury hotelowej - ogółem w trzech budowanych obecnie hotelach znajdować się będzie ponad 300 pokoi hotelowych. Na początku 2018 roku rozpoczęły się przygotowania do budowy hotelu Lubartowska – budowa obiektu ma zakończyć się w 2019 roku.

[3] *http://www.urbanity.pl/lubelskie/lublin/funkcja/hotelarski*

Ruch obsługiwany przez obiekty noclegowe

Pierwsza część niniejszego rozdziału opiera się na danych Głównego Urzędu Statystycznego. Dane mają charakter niepełny. W dobry sposób odzwierciedlają jednak pewne trendy, które zostały potwierdzone ilościowym badaniem pierwotnym.

Wykorzystanie obiektów noclegowych w Lublinie utrzymuje się na wysokim poziomie. W 2017 roku stopień wykorzystania obiektów noclegowych wynosił w Lublinie 40,9% podczas gdy wskaźnik ten dla całego województwa wynosił 31,7%, a w całym kraju utrzymywał się na poziomie 39,3%. W Lublinie od 2012 roku można zaobserwować zwiększający się poziom wykorzystania miejsc noclegowych.

Tabela 4. Wykorzystanie obiektów noclegowych w latach 2010-2017 w skali krajowej, wojewódzkiej i miasta Lublina

Region	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Polska	33,4	33,6	33,6	33,8	34,8	36,7	38,1	39,3
Lubelskie	32,9	31,6	30,4	30,3	29,6	30,5	31	31,7
Lublin	33,1	36,3	34,8	35,3	36	36,5	36,8	40,9

Na podstawie danych GUS

Dane na temat liczby turystów odwiedzających miasto Lublin podawane przez GUS dotyczą turystów korzystających z noclegów w obiektach noclegowych takich jak hotele, motele i pensjonaty, nie uwzględniają jednak osób, które nocują w wynajmowanych mieszkaniach (tzw. apartamentach), u znajomych czy rodziny, w prywatnych kwaterach oraz w obiektach, których GUS nie obejmuje swoimi szacunkami. Według danych GUS w 2017 roku z obiektów noclegowych w Lublinie korzystało 306639 turystów. Oznacza to około 19,8% wzrost w liczbie turystów w porównaniu do poprzedniego roku, jednak w świetle zrealizowanego badania okazuje się wartością niedoszacowaną.

W ciągu ostatnich 8 lat obserwowany jest trend wzrostowy w liczbie osób korzystających z obiektów noclegowych w mieście. Podczas gdy w 2010 roku w Lublinie nocowało 187 tysięcy turystów, w 2017 roku liczba ta była większa o ponad 118 tysięcy osób, co oznacza wzrost o

około 63,1%. Turyści korzystający z obiektów noclegowych w mieście Lublin stanowili około 27,9% wszystkich turystów w województwie lubelskim. Zwiększająca się liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych w mieście jest zgodna z trendem panującym w całym województwie i kraju. Należy jednak zauważyć, iż odsetek wzrostu jest najwyższy w przypadku miasta Lublina. Według wcześniejszych badań zrealizowanych na potrzeby Barometru Turystycznego w okresie od listopada 2016 do października 2017, Lublin odwiedzony został przez około 446 618 turystów, co jest wartością znacząco wyższą niż dane podawane przez GUS[4].

Tabela 5. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych

Nazwa	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Zmiana w procentach
Polska	20461496	21476616	22635388	23401138	25083978	26942056	30108308	31989344	56,3%
Lubelskie	665609	655110	691298	727263	763472	794409	916452	1026942	54,3%
Lublin	187961	197767	190685	193912	210892	221048	255823	306639	63,1%

Na podstawie danych GUS

Pod względem ogółu turystów korzystających z obiektów noclegowych Lublin zajmuje podobnie jak w 2016 roku 10 miejsce wśród wszystkich miast wojewódzkich. Wskaźnik ten najwyższą wartość osiągnął w Warszawie, Krakowie oraz Wrocławiu. Zwrócić należy jednak uwagę na dynamikę zmiany. GUS szacuje bowiem, że turystów w stolicy województwa lubelskiego przybywa w zdecydowanie wyższym tempie niż w lokalizacjach konkurencyjnych (np. w Rzeszowie, Toruniu, Katowicach i Szczecinie). Dane na temat liczby turystów odwiedzających miasta wojewódzkie przedstawione zostały w tabeli.

[4] *BAROMETR TURYSTYCZNY LUBLINA 2017, wybrane wyniki prezentacja*

Tabela 6. Liczba turystów korzystających w różnych obiektów noclegowych w 2016 roku

	2017		2016	
Lp	**Miasto**	**Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych**	**Miasto**	**Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych**
1	Warszawa	3559339	Warszawa	3315531
2	Kraków	2389414	Kraków	2277582
3	Wrocław	1177440	Wrocław	1117770
4	Gdańsk	1009893	Gdańsk	884194
5	Poznań	878064	Poznań	846701
6	Łódź	592228	Łódź	538982
7	Szczecin	393052	Katowice	379823
8	Katowice	391028	Szczecin	373994
9	Toruń	363143	Toruń	346789
10	**Lublin**	**306639**	**Lublin**	**255823**
11	Rzeszów	271977	Białystok	241500
12	Białystok	238812	Rzeszów	240223
13	Olsztyn	183357	Olsztyn	185077
14	Kielce	161743	Kielce	161149
15	Opole	106963	Opole	100129
16	Zielona Góra	65493	Zielona Góra	58283

Na podstawie danych GUS

Podczas gdy ogólna liczba turystów w ciągu ostatnich 8 lat stale się zwiększała, liczba turystów zagranicznych korzystających z obiektów noclegowych ulegała podobnym trendom. Wyjątkiem jest rok 2012 kiedy to liczba turystów zagranicznych wg GUS była wyższa niż w roku następnym. Od 2013 roku liczba zagranicznych turystów stale się zwiększała, a największy wzrost odnotowany został w 2016 roku, kiedy to liczba turystów zwiększyła się o prawie 14,7% w stosunku do roku poprzedniego. Omawiane informacje przedstawione zostały w poniższej tabeli.

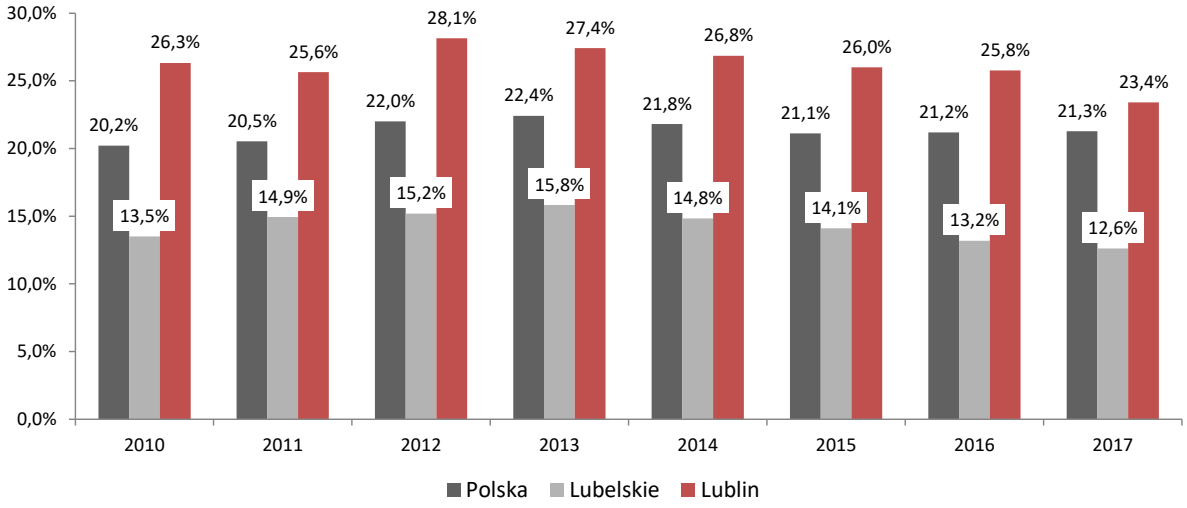
Tabela 7. Liczba turystów zagranicznych korzystających z obiektów noclegowych

Nazwa	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Zmiana w pro-cen-tach
Polska	4134970	4409550	4979294	5242972	5470335	5689570	6378793	6803667	64,5%
Lubelskie	89940	97835	105015	115101	113213	112055	120767	129533	44,0%
Lublin	49471	50726	53657	53165	56611	57460	65919	71781	45,1%

Na podstawie danych GUS

Udział turystów zagranicznych wśród ogółu turystów był w Lublinie wg danych GUS okazywał się wyższy niż w całym województwie i kraju. Wśród turystów zagranicznych, którzy najczęściej odwiedzali miasto Lublin w 2017 roku podobnie jak w latach poprzednich znajdowali się turyści takich państw jak: Ukraina, Rosja i Niemcy.

Rysunek 1. Udział turystów zagranicznych (nierezydentów) w ogóle turystów korzystających z obiektów noclegowych

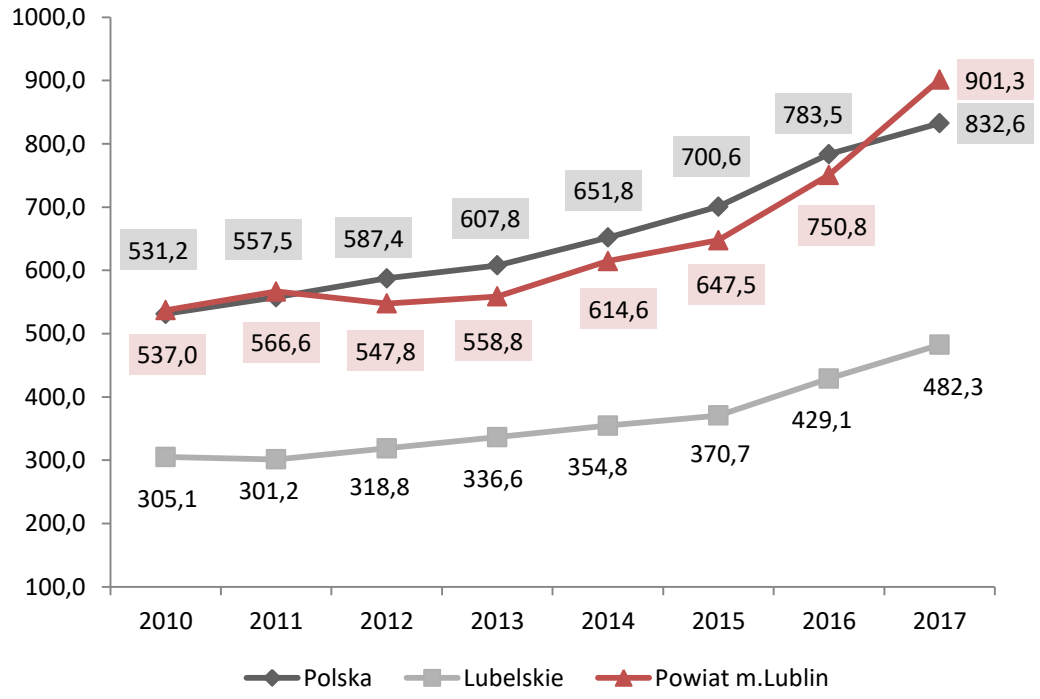


Na podstawie danych GUS

Dynamikę zwiększającej się liczby turystów odwiedzających dany region określa liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców. Pod względem tego wskaźnika Lublin utrzymuje się bardzo wysoko i przez ostatnie 8 lat jego wartość zbliżona jest

do średniej dla całego kraju. W 2017 roku wartość tego wskaźnika osiągnęła wartość rekordową i przewyższyła wartość ogólnokrajową.

Rysunek 2. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców



Na podstawie danych GUS

W 2016 roku Lublin pod względem liczby turystów w porównaniu do liczby mieszkańców zajmował 15 miejsce wśród miast wojewódzkich (750,8 turystów). Dane GUS z 2017 roku, pokazują, iż wskaźnik ten wzrósł znacząco dla Lublina – w 2017 roku liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców wyniosła 901,3, a Lublin zajął 11 pozycję wśród miast wojewódzkich. Omawiane dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 8. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców

	2017		2016	
Lp.	**Miasto**	**liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców**	**Miasto**	**liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców**
1	Kraków	3116,3	Kraków	2987,2
2	Gdańsk	2175,1	Gdańsk	1909,7
3	Warszawa	2024,5	Warszawa	1895,8
4	Wrocław	1844,5	Wrocław	1754,5
5	Toruń	1793,3	Toruń	1711,8
6	Poznań	1627,4	Poznań	1563,4
7	Rzeszów	1438,2	Rzeszów	1284,4
8	Katowice	1315,7	Katowice	1270,3
9	Olsztyn	1060,1	Olsztyn	1066,1
10	Szczecin	971,9	Szczecin	922,5
11	**Lublin**	**901,3**	Opole	841,9
12	Łódź	853,6	Białystok	815,0
13	Opole	834,7	Kielce	815,0
14	Kielce	819,6	Łódź	771,4
15	Białystok	803,7	**Lublin**	**750,8**
16	Zielona Góra	469,3	Zielona Góra	419,6

Na podstawie danych GUS

Badanie pierwotne zrealizowane przez Wykonawcę wymagało wielokrotnego, następującego cyklicznie kontaktu z przedstawicielami obiektów noclegowych. Pozwoliło to oszacować fluktuację turystów zatrzymujących się w mieście na co najmniej jeden nocleg, jeśli nie jest to oczywiście nocleg u rodziny lub przyjaciół. Liczba obiektów, które wzięły udział w poszczególnych cyklach badania różniła się. Łącznie zebrano dane z 58 lubelskich podmiotów, które gościły turystów w okresie listopad 2017 r. – październik 2018 r. Liczba i struktura pomiarów pozwoliła wypracować wiarygodne szacunki dla ogółu lubelskich obiektów noclegowych (także tych, które nie wzięły udziału w badaniu na wszystkich jego etapach). Dla brakujących danych na temat liczby gości odwiedzających dany obiekt noclegowy zastosowano szacowanie oparte na mechanizmie porządkowania obiektów w grupy. Korzystając z metryki euklidesowej odnaleziono najbardziej podobne do siebie obiekty (odległość obliczona została na podstawie

zestandaryzowanych zmiennych, jak termin wizyty, liczba miejsc noclegowych i klasa obiektu). Dzięki zastosowaniu powyższej metodologii możliwe było przygotowanie wiarygodnych szacunków dla ogółu lubelskich obiektów noclegowych. **Szacowana liczba turystów, którzy zatrzymali się we wszystkich lubelskich obiektach noclegowych w okresie listopad 2017 r. – październik 2018 r. wyniosła 585 366 osób**. W relacji rok do roku oznacza to wzrost o około 140 000 osób. Jest to również wartość wyraźnie wyższa od danych podawanych przez Główny Urząd Statystyczny, przy czym należy uwzględnić obserwowany w badaniach GUS stały trend wzrostowy w zakresie liczby osób nocujących w Lublinie w charakterze turystów. Trend ten znalazł potwierdzenie w badaniu wtórnym i badaniu pierwotnym.

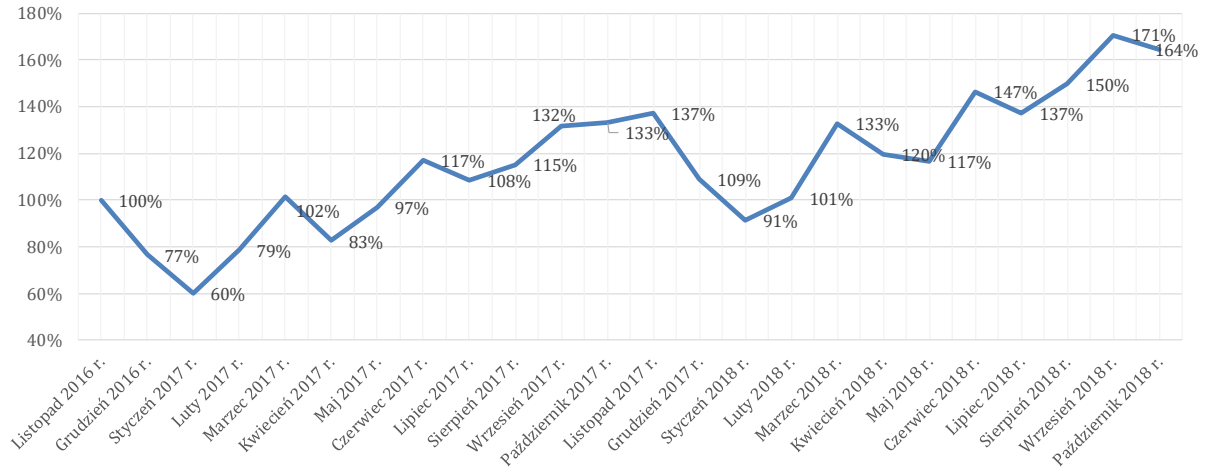
Najwięcej turystów nocowało w Lublinie w:

- Wrześniu 2018 r. – 63 435 osób;
- Październiku 2018 r. – 61 059 osób;
- Sierpniu 2018 r. – 55 615 osób;
- Czerwcu 2018 r. – 54 440 osób.

Badanie potwierdza, że ponownie najgorszym miesiącem był styczeń, kiedy szacunkowa liczba gości wyniosła 33 902 osoby.

Jeżeli za 100% przyjmiemy stan z listopada 2016 r., okazuje się, że w listopadzie 2017 r. odnotowano 137% turystów z bazowego okresu. W miesiącach letnich wzrost obserwowany rok do roku nie był już tak duży, niemniej w maju i czerwcu 2018 roku w porównaniu do analogicznego okresu sprzed roku szacowany jest na około 20-30 punktów procentowych. W lipcu i sierpniu 2018 roku wzrost rok do roku szacowany jest natomiast na 29-35 punktów procentowych. Kolejne miesiące potwierdzają także fluktuację turystów tj. ich tendencję spadkową w grudniu i styczniu oraz wyraźne odbicia w górę w okolicy marca i czerwca. Duży wpływ na wzrost liczby turystów w skali rok do roku ma fakt uruchomienia w Lublinie nowych obiektów noclegowych, które spotkały się z pozytywną odpowiedzią rynku.

Rysunek 3. Fluktuacja turystów w lubelskich obiektach noclegowych



Odsetek turystów zagranicznych wśród ogółu odwiedzających lubelskie obiekty noclegowe ulegał pewnych wahaniom w ciągu ostatniego roku. Drugi rok z rzędu wysoki odsetek turystów zagranicznych widoczny był w relatywnie dobrych dla ruchu turystycznego miesiącach letnich (czerwiec, lipiec, sierpień), kiedy wynosił od 25% do 31%. Dodatkowo, we wrześniu i październiku omawiany odsetek wynosi nadal od 28% do 30%, na co wpływ mogło mieć stosunkowo długie tegoroczne lato.

W listopadzie 2017 r. turyści zagraniczni stanowili średnio 28% kupujących noclegi. W kolejnych miesiącach było to:

- Grudzień 2017 r. – 26%;
- Styczeń 2018 r. – 21%;
- Luty 2018 r. – 22%;
- Marzec 2018 r. – 25%;
- Kwiecień 2018 r. – 23%;
- Maj 2018 r. – 21%;
- Czerwiec 2018 r. – 25%;
- Lipiec 2018 r. – 28%;
- Sierpień 2018 r. – 31%;
- Wrzesień 2018 r. – 30%;

- Październik 2018 r. – 28%.

Wyniki badania potwierdzają zatem równoległy wzrost liczby turystów krajowych i zagranicznych, bowiem wraz ze wzrostem ogólnej liczby nocujących w Lublinie, odsetek turystów zagranicznych nie ulegał pomniejszeniu.

W trakcie badania ustalono również, z jakich krajów pochodzi najwięcej turystów zagranicznych odwiedzających stolicę województwa lubelskiego i nocujących w lubelskich hotelach. W badanym okresie ogółem zidentyfikowano obywateli 42 państw. **Analizy zgromadzonego materiału wskazują, że w okresie listopad 2017 r. – październik 2018 r. w badanych obiektach noclegowych najwięcej rezerwacji przypadało na obywateli: Ukrainy, Izraela, Wielkiej Brytanii, Rosji, Niemiec, Stanów Zjednoczonych, Białorusi i Włoch.** W relacji do poprzedniej edycji pomiaru odnotowano istotny wzrost udziału turystów z Izraela oraz w mniejszym stopniu z Wielkiej Brytanii. Turyści z Izraela mieli wysoki udział w ogóle zamówionych noclegów w marcu 2018 r., co może mieć związek z obchodami upamiętniającymi likwidację lubelskiego getta.

Tabela 9. Fluktuacja turystów zagranicznych w lubelskich obiektach noclegowych – 10 najliczniej reprezentowanych narodowości [% ogółu w danym miesiącu]

Państwo	11. 2017	12. 2017	01. 2018	02. 2018	03. 2018	04. 2018	05. 2018	06. 2018	07. 2018	08. 2018	09. 2018	10. 2018	Średnio
Ukraina	23,3	22,1	23,3	22,1	12,5	12,4	22,3	24,1	22,9	22,3	18,8	21,8	20,7
Izrael	14,5	18,1	20,5	19,0	44,3	26,3	16,6	15,6	10,4	13,5	19,7	20,1	19,9
Wielka Brytania	11,3	15,5	13,6	14,4	8,6	9,2	5,4	5,0	7,4	11,7	17,9	13,2	11,1
Rosja	3,9	10,6	6,3	4,6	3,4	4,9	20,0	19,4	13,7	17,6	5,4	3,8	9,5
Niemcy	12,4	8,6	9,0	11,1	5,7	12,6	5,9	3,7	7,3	3,5	11,4	12,2	8,6
USA	5,9	5,0	6,9	7,4	11,6	13,8	0,4	0,5	0,7	0,5	7,3	8,6	5,7

Białoruś	8,4	2,3	6,5	2,7	3,2	2,7	9,5	4,6	6,8	9,2	1,4	7,8	5,4
Włochy	9,9	12,3	6,4	5,3	5,7	4,1	2,4	5,9	0,1	0,0	4,9	6,1	5,3
Francja	5,1	0,0	1,7	4,1	1,1	0,0	1,1	0,0	1,5	6,9	1,2	1,1	2,0
Litwa	0,0	0,5	0,1	0,0	0,0	0,0	4,0	7,1	1,8	4,5	4,4	0,7	1,9

Wyniki zrealizowanego badania są tutaj dość spójne z danymi Głównego Urzędu Statystycznego. GUS wśród turystów zagranicznych, którzy najczęściej odwiedzali miasto Lublin w 2017 roku wymienia obywateli takich państw jak: Ukraina, Rosja, Niemcy, Białoruś i Włochy. Duże wątpliwości budzi natomiast brak w zestawieniu GUS Izraela, który nie jest identyfikowany w statystykach jako osobna grupa państwowa. Z przeprowadzonych rozmów z hotelarzami wynika, że turyści z Izraela są drugą co do wielkości grupą turystów zagranicznych rezerwującą w Lublinie noclegi. Co więcej, jest to grupa o najwyższym przyroście liczebnym. **Ogółem turyści zagraniczni odwiedzający Lublin stanowili większość (około 55,4%) turystów zagranicznych odwiedzających całe województwo lubelskie (dane GUS)**.

Wyniki badania pierwotnego nie pozostawiają wątpliwości, że Lublin jest atrakcyjny przede wszystkim jako miejsce na wyjazd krótkookresowy. Średnia liczba noclegów rezerwowanych przez gości podczas jednego pobytu w poszczególnych miesiącach oscylowała w okolicy dwóch-trzech, wynosząc w poszczególnych miesiącach:

- Listopad 2016 r. – 1,9 noclegów;
- Grudzień 2016 r. – 2,0 noclegów;
- Styczeń 2017 r. – 1,9 noclegów;
- Luty 2017 – 2,1 noclegów;
- Marzec 2017 r. – 2,3 noclegów;
- Kwiecień 2017 r. – 1,9 noclegów;
- Maj 2017 r. – 2,1 noclegów;
- Czerwiec 2017 r. – 2,8 noclegów;
- Lipiec 2017 r. – 2,5 noclegów;

- Sierpień 2017 r. – 2,6 noclegów;
- Wrzesień 2017 r. – 1,9 noclegów;
- Październik 2017 r. – 2,0 noclegów.
- Listopad 2017 r. – 2,1 noclegów;
- Grudzień 2017 r. – 2,0 noclegów;
- Styczeń 2018 r. – 2,0 noclegów;
- Luty 2018 r. – 2,7 noclegów;
- Marzec 2018 r. – 2,7 noclegów;
- Kwiecień 2018 r. – 2,2 noclegów;
- Maj 2018 r. – 2,0 noclegów;
- Czerwiec 2018 r. – 2,1 noclegów;
- Lipiec 2018 r. – 2,1 noclegów;
- Sierpień 2018 r. – 2,2 noclegów;
- Wrzesień 2018 r. – 2,0 noclegów;
- Październik 2018 r. – 1,9 noclegów.

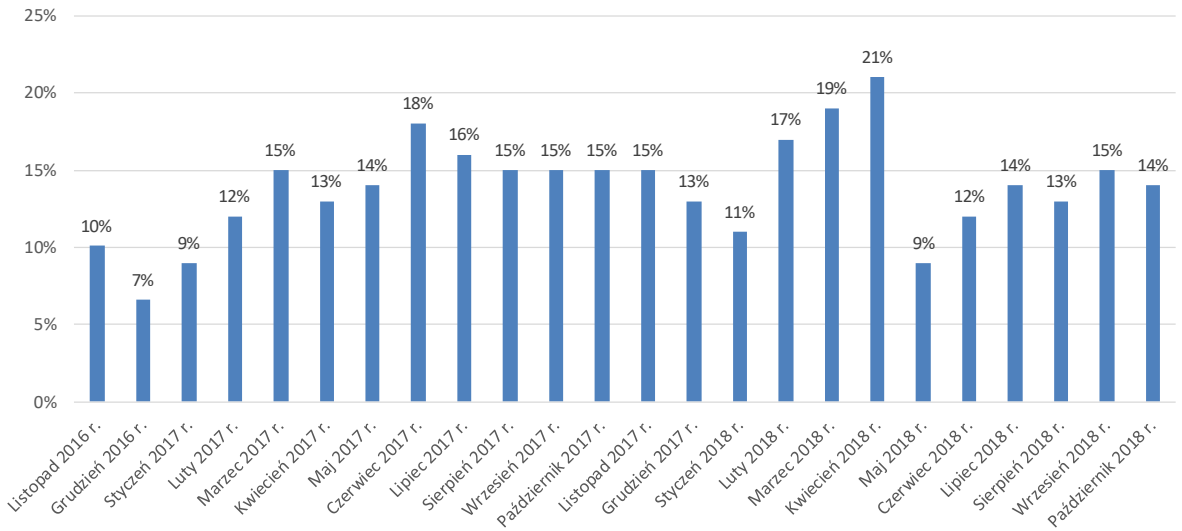
Relatywnie najdłuższe okresy pobytu w lubelskich hotelach odnotowywano w miesiącach lutym i marcu, kiedy liczba średnio rezerwowanych noclegów zbliżała się do 3. Powyższe dane są spójne z wynikami badania omnibusowego przeprowadzonego w 2017 r., które pokazuje, że **92,0% turystycznych wizyt w mieście trwało nie dłużej niż 3 dni, a 62,8% wszystkich odwiedzin to maksymalnie jeden nocleg**. Wyniki pozyskane ze wszystkich źródeł potwierdzają zatem, że Lublin jest traktowany jako miejsce dobre raczej na krótkookresowy wyjazd.

Należy jeszcze uzupełnić, że w omawianym okresie (listopad 2017 r. – październik 2018 r.) lubelskie obiekty noclegowe przyciągały głównie turystów w wieku, którego mediana wyniosła od 36 do 38 lat w poszczególnych miesiącach.

W trakcie badania ustalono również, że głównym segmentem klientów lubelskich obiektów noclegowych nie są grupy zorganizowane. **Średni udział grup zorganizowanych w ogóle zamówionych noclegów rzadko zbliżał się do 20%**. Pewien wzrost udziału noclegów

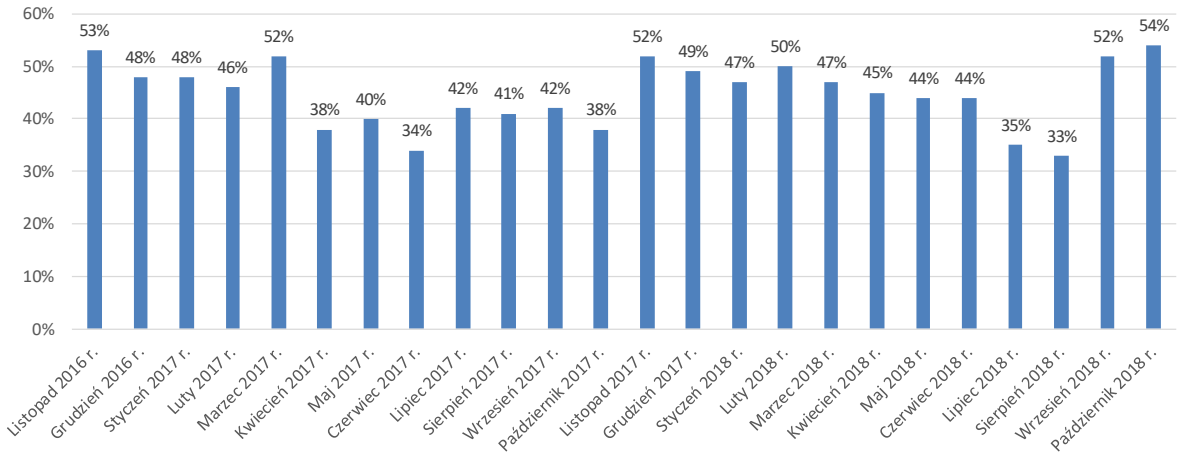
kupowanych przez grupy zorganizowane obserwowany był w marcu i kwietniu, kiedy osiągnął poziom odpowiednio 19% i 21%.

Rysunek 4. Średni udział grup zorganizowanych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych



Zdecydowanie większy udział w ogóle zamówionych noclegów mieli turyści biznesowi. Analiza wyników badania wykazała, że ich udział w ogóle zamówionych noclegów w ciągu ostatnich 12 miesięcy wahał się w granicach 33% (sierpień 2018 r.) – 54% (październik 2018 r.). Szczegółowe dane przedstawiono na rysunku.

Rysunek 5. Średni udział turystów biznesowych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych

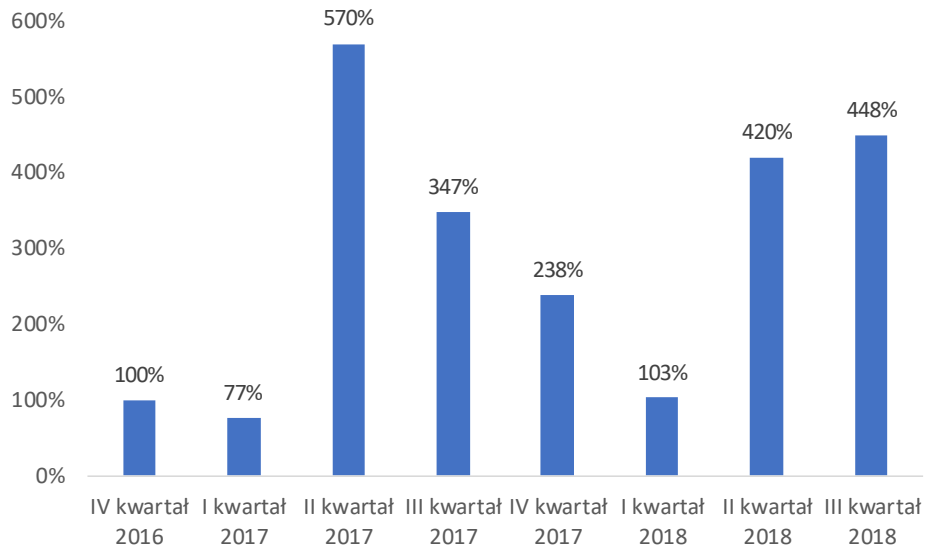


Ruch obsługiwany przez przewodników

Badanie ilościowe wśród przewodników miejskich oraz touroperatorów obsługujących ruch przyjazdowy do Lublina prowadzone było równolegle do pomiarów realizowanych na próbach turystów/odwiedzających oraz przedstawicieli obiektów noclegowych. Uzyskane w trakcie badania informacje posłużyły do oszacowania zmiany w liczbie osób odwiedzających Lublin, którzy korzystali z usług przewodników miejskich oraz touroperatorów.

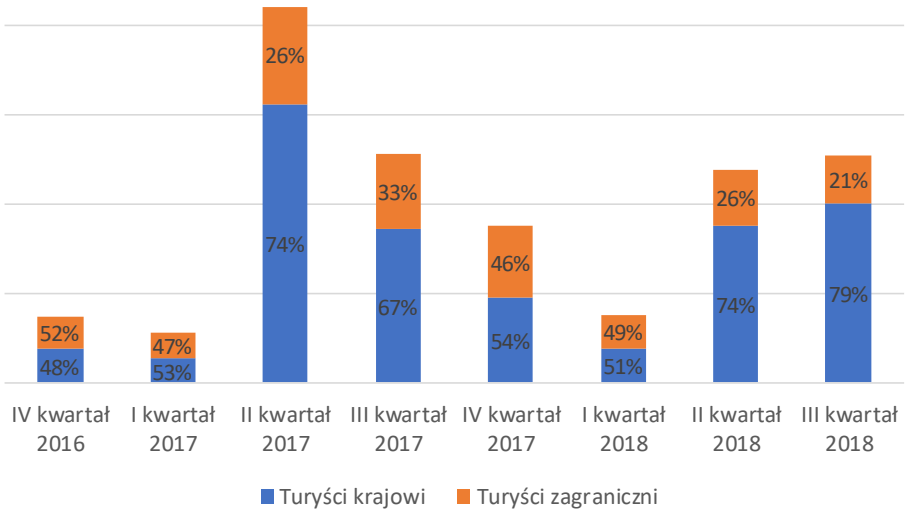
Jeżeli za 100% przyjmiemy stan z IV kwartału 2016 roku, to w IV kwartale 2017 roku liczba obsługiwanych turystów szacowana jest jako ponad dwukrotnie wyższa – około 238% stanu z IV kwartału 2016 roku. W I kwartale 2018 roku, podobnie jak w roku 2017 zanotowano spadek liczby obsługiwanych turystów w porównaniu do kwartału poprzedzającego, niemniej relacja rok do roku wykazała, że sumarycznie jest to wynik lepszy niż w I kwartale 2017 roku. W II kwartale 2018 r. odnotowano wyraźny wzrost liczby obsługiwanych turystów w porównaniu do wyniku z I kwartału 2018 r., niemniej w skali rok do roku wstępne analizy wskazują, że jest to wynik gorszy niż w porównywalnym okresie 2017 r., który pozostaje pod tym względem rekordowym w zakresie liczby turystów obsługiwanych przez przewodników/touroperatorów. Dane dla III kwartału 2018 r. pokazują, że liczba korzystających z oferty nie uległa obniżeniu jak obserwowane było to w analogicznym okresie roku 2017. Sumarycznie II i III kwartał 2018 r. dał podobne rezultaty jak II i III kwartał 2017 r., odnotowano natomiast wyraźnie mniejszą fluktuację. Drugi rok z rzędu badanie potwierdziło, że zainteresowanie usługami przewodnickimi w okresie ciepłych miesięcy letnich jest co najmniej czterokrotnie wyższe niż zimą.

Rysunek 6. Fluktuacja liczby osób obsługiwanych przez przewodników miejskich/touroperatorów



Wśród osób korzystających z oferty przewodnickiej znajdowali się turyści/odwiedzający spoza Polski. Wyniki zrealizowanego badania pokazują, iż turyści/odwiedzający zagraniczni stanowili zazwyczaj wysoki odsetek ogółu obsługiwanych na przełomie 2017 i 2018 roku. W IV kwartale 2017 roku grupy obcokrajowców stanowiły około 46% ogółu, podczas gdy w I kwartale 2018 roku odsetek ten był nieco większy i wynosił 49%. Kolejna tura badania pozwoliła oszacować odsetek turystów/odwiedzających zagranicznych w II kwartale 2018 r. na 26%, co dokładnie odpowiada obserwacji z II kwartału roku poprzedzającego, tj. 2017. W ostatnim badanym kwartale odsetek turystów/odwiedzających zagranicznych szacuje się na 21%. Dwa lata analiz przeprowadzonych na potrzeby Barometru pokazują, że wraz ze wzrostem ogólnej liczby korzystających z oferty przewodnickiej maleje odsetek turystów/odwiedzających zagranicznych. Należy zatem wnioskować, że na wzrost popytu obserwowany w okresie letnim największy wpływ mają turyści/odwiedzający krajowi, których w tym okresie zdecydowanie przybywa.

Rysunek 7. Fluktuacja liczby osób z Polski i zagranicy obsługiwanych przez przewodników miejskich/touroperatorów



Badanie pozwoliło również określić, z jakich krajów pochodzili omawiani wyżej obcokrajowcy zwiedzający stolicę województwa lubelskiego. Przewodnicy miejscy i touroperatorzy najczęściej obsługiwali osoby pochodzące z następujących państw:

- Białoruś – około 18% ogółu obsłużonych turystów/odwiedzających zagranicznych;
- Niemcy – 13%;
- Izrael – 13%;
- Rosja – 11%;
- Ukraina – 10%;
- Stany Zjednoczone – 10%;
- Holandia – 5%;
- Wielka Brytania – 4%;
- Litwa – 4%;
- Francja – 3%;
- Austria – 3%.

W relacji do zeszłorocznej edycji badania zaobserwowano przede wszystkim wzrost udziału obsługiwanych klientów pochodzących z Białorusi i Niemiec. Zwraca również uwagę spadek udziału turystów/odwiedzających z Rosji.

Podczas badania udało się ponadto ustalić z jakich województw pochodzą polscy turyści odwiedzający Lublin i korzystający z oferty przewodnickiej. W okresie realizacji badania przewodnicy odnotowywali przede wszystkim osoby z województw:

- Mazowieckiego – około 26% ogółu obsłużonych turystów krajowych;
- Lubelskiego – 14%;
- Wielkopolskiego – 9%;
- Podlaskiego – 9%;
- Świętokrzyskiego – 7%.

Odnotowywano zatem przede wszystkim odwiedzających z województw ościennych. W relacji do zeszłorocznej edycji badania potwierdzono duże zainteresowanie usługami przewodnickimi wśród mieszkańców województw mazowieckiego, lubelskiego i wielkopolskiego.

W okresie od listopada 2017 roku do października 2018 roku przewodnicy miejscy oraz touroperatorzy obsługiwali turystów, których mediana wieku wynosiła 40 lat (średnia arytmetyczna wieku to 36 lat). Dzieci i młodzież w wieku poniżej 18 lat w skali roku stanowiły około 15% wszystkich turystów obsłużonych przez touroperatorów. Turyści w wieku 50 lat i więcej stanowili natomiast około 19% wszystkich klientów przewodników i touroperatorów.

Wyniki badania potwierdzają również, że dzienny czas zwiedzania nieznacznie różnił się w zależności od terminu pobytu w mieście i zazwyczaj oscylował w okolicach 3-4 godzin (średnia arytmetyczna czasu zwiedzania wyniosła 3,5 h). Ustalono także, że przewodnicy miejscy i touroperatorzy obsługiwali grupy liczące przeważnie 30 osób (mediana). Wyliczone wyżej wartości pokrywają się z wynikami zeszłorocznej edycji badania.

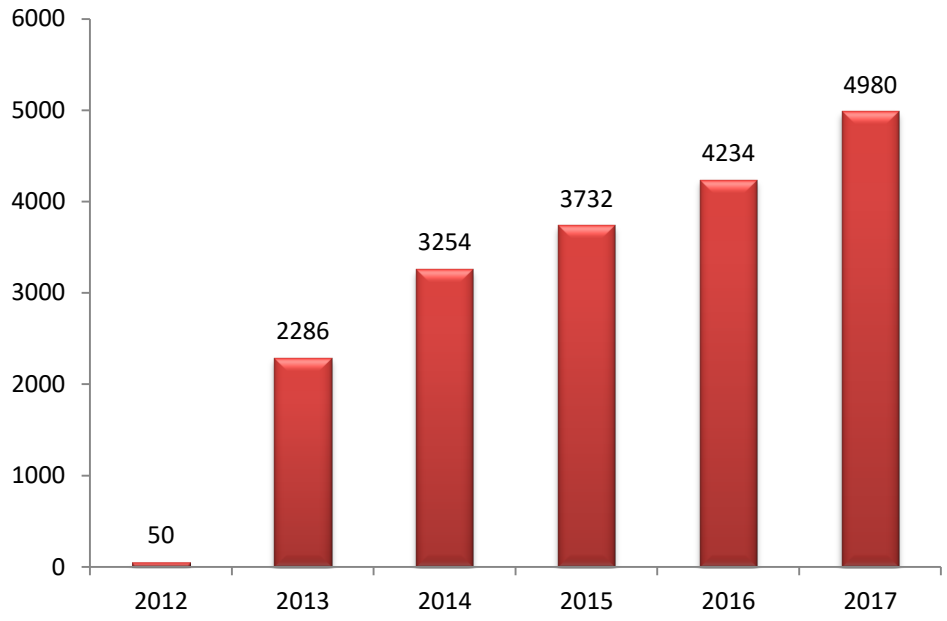
Port lotniczy w Świdniku

Port lotniczy wpływa na rozwój społeczno-gospodarczy całego regionu – zwiększa atrakcyjność inwestycyjną regionu przez co wpływa na liczbę powstających przedsiębiorstw, oferuje zatrudnienie, ale również zwiększa ruch turystyczny. Bliskość portu lotniczego zazwyczaj oznacza dla miasta napływ turystów zarówno tych jednodniowych, jak i pozostających w mieście przez dłuższy okres czasu. Dzięki możliwości dotarcia drogą powietrzną zwiększa się również atrakcyjność regionu jako miejsca organizowania wydarzeń biznesowych, co wpływa na odsetek turystów biznesowych przyjeżdzających na zjazdy, kongresy czy konferencje. Port Lotniczy Lublin jest obiektem stosunkowo młodym – zbudowany został w 2012 roku. Ze względu na popularność lotniska podjęta została decyzja o jego przebudowie. Od 2018 roku na terenie portu rozbudowywany jest terminal dla pasażerów (przebudowa obecnego i budowa nowego skrzydła). Zmiany te poprawić mają komfort podróży oraz zwiększą przepustowość lotniska[5].

Liczba operacji lotniczych (tzn. startów i lądowań samolotów) od 2012 roku ulegała znaczącemu wzrostowi. Podczas gdy w 2013 roku na lotnisku przeprowadzono 2286 operacji lotniczych, w 2017 roku liczba operacji lotniczych uległa wzrostowi do 4980. Liczba operacji lotniczych w Lublinie będzie najprawdopodobniej nadal ulegać wzrostowi. W okresie od stycznia do września 2018 roku liczba operacji lotniczych wynosiła 4287, co jest wartością wyższą niż w analogicznym okresie w roku poprzednim (4202 operacji).

[5] http://www.airport.lublin.pl/lotnisko/aktualnosci/rozbudowa-portu-lotniczego-lublin.html

Rysunek 8. Liczba operacji lotniczych na lotnisku w Lublinie w latach 2012-2017



Na podstawie danych https://www.airport.lublin.pl

Od momentu powstania w porcie lotniczym obserwowana jest stale zwiększająca się liczba obsługiwanych pasażerów. Podczas gdy w 2013 roku na lotnisku tym obsłużonych zostało 188 723 pasażerów, w 2017 roku liczba ta wzrosła ponad dwukrotnie i wyniosła 429 164 osób[6].

Ogólna liczba pasażerów polskich lotnisk wzrastała na przestrzeni lat 2015-2017. Pomiędzy tymi latami nastąpił wzrost o ponad 30%. Tę samą tendencję wykazuje port lotniczy w Lublinie, tyle że w tym przypadku pomiędzy rokiem 2015 a 2017 liczba obsłużonych pasażerów wzrosła aż o 62,5%. Pozwoliło to zająć w praktyce pozycję lidera pod względem przyrostu pasażerów od 2015 do 2017 roku.

[6] http://www.airport.lublin.pl/

Tabela 10. Liczba pasażerów korzystających z lotnisk

Lp.	Nazwa portu	rok	Zmiana od 2015 roku
		2017	
1.	Chopina w Warszawie	15 730 330	40,60%
2.	Kraków – Balice	5 829 190	38,50%
3.	Gdańsk im. L. Wałęsy	4 601 982	24,80%
4.	Katowice – Pyrzowice	3 877 235	27,40%
5.	Warszawa / Modlin	2 931 503	13,20%
6.	Wrocław – Strachowice	2 805 888	23,70%
7.	Poznań – Ławica	1 842 660	24,70%
8.	Rzeszów – Jasionka	691 708	7,90%
9.	Szczecin – Goleniów	578 520	40,40%
10.	**Lublin**	**429 164**	**62,50%**
11.	Bydgoszcz – Szwederowo	318 400	-0,10%
12.	Łódź – Lublinek	207 377	-27,90%
13.	Olsztyn- Mazury	101 306	-
14.	Zielona Góra – Babimost	17 128	10,10%
15.	Radom – Sadków	9 903	1378,10%
	SUMA	39 972 294	31,5%

Na podstawie danych www.ulc.gov.pl

Lotnisko w Lublinie pomimo faktu, iż jest stosunkowo nową inwestycją przyjmuje coraz większą liczbę pasażerów. W 2018 roku lotnisko to obsługuje połączenia do miast takich jak: Chersoń, Dublin, Eindhoven, Kijów, Londyn, Monachium, Mediolan, Sztokholm, Oslo, Warszawa oraz Tel Awiw.

Najważniejsze atrakcje turystyczne

W Polsce podobnie jak na całym świecie rośnie liczba muzeów oraz innych atrakcji kulturalnych dla turystów. W związku ze stale rozbudowującą się ofertą muzeów zwiększa się również liczba osób odwiedzających te miejsca. Na terenie całego kraju liczba osób odwiedzających muzea wzrosła o ponad 68%. W tym samym przedziale czasowym również w Lublinie zaobserwowany został silny trend wzrostowy. Podczas gdy w 2010 roku liczba odwiedzających wynosiła 341390 w 2017 roku do muzeów w Lublinie przybyło około 555522 osób co oznacza, iż frekwencja zwiększyła się o około 62,7%. Należy również zauważyć, iż turyści odwiedzający muzea na terenie Lublina stanowią znaczący odsetek ogółu odwiedzających muzea na terenie województwa – ponad 40%.

Tabela 11. Liczba osób odwiedzających muzea

Nazwa	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Zmiana w czasie
Polska	22215656	24917921	26709490	29043812	30609390	33271294	36331360	37503088	68,8%
Lubelskie	947955	935920	836052	1013746	1092168	1131892	1284950	1371707	44,7%
Lublin	341390	298671	313343	353884	414998	432244	488061	555522	62,7%

Na podstawie danych GUS

Lublin posiada wiele atrakcji turystycznych, które przyciągają do miasta zarówno turystów z Polski, jak i z zagranicy. Wśród atrakcji turystycznych Lublina znajdują się nie tylko muzea, ale również kościoły, zabytki architektoniczne i inne obiekty. Do największych atrakcji turystycznych w Lubinie należą między innymi:

- Stare miasto w Lublinie
- Muzeum Wsi Lubelskiej
- Zamek Lubelski
- Wieża Trynitarska
- Katedra Metropolitalna Św. Jana Chrzciciela i Jana Ewangelisty (Archikatedra Lubelska)
- Lubelska Trasa Podziemna

- Bazylika oo. Dominikanów pw. św. Stanisława Biskupa i Męczennika
- Baszta Zamkowa – Donżon
- Dawna Uczelnia Mędrców Lublina (Jesziwas Chachmej Lublin)
- Kaplica Trójcy Świętej
- Piwnica Pod Fortuną
- Państwowe Muzeum na Majdanku

Popularność miejsc wybieranych przez turystów w Lublinie potwierdzają dane na temat liczby odwiedzających – według danych przedstawionych w raporcie Polskiej Organizacji Turystycznej „Frekwencja w atrakcjach turystycznych w latach 2011-2015" w 2015 roku najwięcej osób odwiedzało Stare Miasto (500 000 osób). Wśród najczęściej odwiedzanych atrakcji turystycznych znalazła się również bazylika oo. Dominikanów, Zamek Lubelski oraz Muzeum na Majdanku – miejsca te zwiedziło w 2015 roku ogółem ponad 500 000 turystów. Popularność lubelskiego Starego Miasta potwierdzają wyniki badań ankietowych przeprowadzonego wśród uczestników festiwali plenerowych. Uczestnicy festiwali wymieniali Stare Miasto jako jedne z ulubionych miejsc w Lublinie[7].

Frekwencja turystów odwiedzających atrakcje turystyczne w Lublinie zwiększała się przez ostatnie 3 lata. W 2016 roku do listy największych atrakcji Lublina dołączyło Centrum Spotkania Kultur, które w 2017 roku odwiedzone zostało przez ponad 450 tysięcy osób. W porównaniu do 2015 roku liczba turystów zwiedzających atrakcje turystyczne Lublina zwiększyła się o 44,8% i zapewne byłaby jeszcze większa gdyby nie spadek turystów oglądających jedną z największych atrakcji Lublina – klasztor i bazylikę oo. Dominikanów spowodowany pracami renowacyjnymi.

Tabela 12. Liczba turystów odwiedzających wybrane atrakcje turystyczne w 2017 roku

	Liczba odwiedzających w 2017 roku	Zmiana w liczbie odwiedzających w ciągu roku
Centrum Spotkania Kultur	450602	82,1%
Muzeum Lubelskie – Zamek	276125	12,6%

[7] *„Wpływ lubelskich festiwali plenerowych na rozwój gospodarczy i społeczny miasta" Raport końcowy z badania*

Państwowe Muzeum na Majdanku	178866	19,5%
Muzeum Wsi Lubelskiej	79118	0,0%
Bazylika i Klasztor o.o. Dominikanów	71675	-78,8%
Ogród Botaniczny UMCS	55843	-8,7%
Lubelska Trasa Podziemna	29887	15,3%
Jesziwas Chachmej Lublin	24294	0,2%
Archikatedra (skarbiec, krypty, zakrystia akustyczna)	22000	10,0%
Galeria Labirynt	19266	-5,9%
Muzeum Archidiecezjalne (Wieża Trynitarska)	13000	8,3%
Piwnica Pod Fortuną	12000	0,0%
Dom Słów	11408	2,1%
Muzeum Literackie im. Józefa Czechowicza	5827	1,7%
Ośrodek Brama Grodzka Teatr NN	5309	33,1%
Muzeum Historii Miasta Lublin	5194	30,2%
Podziemia Browaru Perła	4248	-0,6%
Dworek Wincentego Pola	3352	24,0%
Regionalne Muzeum Cebularza	3350	-
Muzeum Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II	3000	-42,9%
Muzeum Starodruku i Sztuki Sakralnej	3000	27,7%
Apteka Muzeum	1990	94,0%
Muzeum Pod Zegarem	264	-34,0%

Na podstawie danych Urzędu Miasta Lublin

Znaczące zmiany odnotowane zostały również w liczbie osób uczestniczących w imprezach masowych. Organizowanie imprez masowych może być jednym z czynników decydujących o atrakcyjności turystycznej regionu. Imprezy masowe skupiają nie tylko lokalnych

mieszkańców, ale również ściągają turystów do regionu, w którym są organizowane. W ciągu ostatnich kilku lat liczba uczestników biorących udział w imprezach masowych stale zwiększała się na terenie Polski, województwa i w mieście Lublinie. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, iż na terenie Lublina liczba uczestników tego rodzaju wydarzeń od 2013 roku uległa podwojeniu. Uczestnicy imprez masowych w mieście stanowili również znaczący odsetek ogółu uczestników imprez w województwie lubelskim (60,0%). Potwierdza to, iż w Lublinie jako mieście wojewódzkim organizowana jest znacząca ilość różnego rodzaju wydarzeń przyciągającym wielu uczestników.

Tabela 13. Liczba uczestników imprez masowych w ciągu ostatnich kilku lat

Nazwa	2013	2014	2015	2016	2017	Zmiana w procentach
Polska	21133415	23253936	23297417	24435646	26201281	19,3%
Lubelskie	498825	620764	758804	885040	1015890	50,9%
Lublin	237860	262458	379146	483844	613678	61,2%

Na podstawie danych GUS

Wydarzenia kulturalne stanowią nie tylko formę rozrywki dla mieszkańców danego miasta, ale są również ważnym sposobem promocji miasta i przyciągania turystów z innych regionów kraju (jak również z zagranicy). Turystyka wydarzeń kulturalnych jest jedną z części turystyki kulturowej, która zachęca turystów do odwiedzenia miasta. Atrakcyjna oferta kulturalna nie tylko podwyższa standard życia mieszkańców, ale również wpływa na wzrost gospodarczy regionu poprzez zachęcanie turystów do uczestnictwa w danym wydarzeniu. Wydarzenia kulturalne mogą przyciągać tysiące turystów, a dodatkowo są one skutecznym narzędziem marketingowym, którego celem jest m.in. budowanie wizerunku. Atrakcyjna oferta kulturalna jest pomocna w budowaniu wizerunku miasta jako atrakcyjnego wypoczynkowo miejsca lub wzmocnieniu tego przekazu.[8]

[8] *P. Piotrowski, Determinanty skuteczności wydarzeń marketingowych w tworzeniu turystycznego wizerunku miasta, Turystyka na obszarach miejskich uwarunkowania rozwoju. Narzędzia promocji, praca zb. pod red. T. Żabińskiej, Studia Ekonomiczne Zeszyty Naukowe Wydziałowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach, Katowice 2012, s. 155*

Na terenie miasta w ciągu roku organizowanych jest wiele spotkań, festiwalów oraz wydarzeń kulturalnych. Lubelskie wydarzenia kulturalne zostały wyróżnione zarówno w skali wojewódzkiej jak i ogólnopolskiej. Przykładem jest wydarzenie „Noc Kultury", które otrzymało w 2016 roku nagrodę w konkursie ogólnopolskim – certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej „Najlepszy produkt turystyczny 2016 roku". W tym samym roku w regionalnym głosowaniu na najlepszy produkt turystyczny województwa lubelskiego pierwsze miejsce uzyskała również „Noc Kultury". Dodatkowo wyróżnienie otrzymały wydarzenia takie jak: „Lublin Sportival" oraz „Europejski Festiwal Smaku". W 2017 roku pierwsze wyróżnienie w tym plebiscycie otrzymało Centrum Spotkania Kultur w Lublinie. Ta instytucja kultury, której uroczyste otwarcie miało miejsce w 2015 roku posiada bogatą ofertę kulturalną skierowaną dla różnych grup widzów.

Na terenie Lublina organizowanych jest wiele imprez kulturalnych, które skupiają sporą liczbę uczestników. Do inicjatyw kulturowych, w których uczestniczyła w 2017 roku największa liczba osób zaliczyć można:

- Festiwal Carnaval Sztukmistrzów (200 000 uczestników),
- Jarmark Jagielloński (150 000 uczestników),
- Nocy Kultury (100 000 uczestników)
- Festiwal „Inne Brzmienia"(50 000 uczestników).

Wymienione powyżej imprezy kulturalne stanowią tylko część imprez organizowanych na terenie Lublina w 2017 roku. W Lublinie w 2017 roku organizowane były również inne wydarzenia jak na przykład:

- Dni Schulzowskie w Lublinie „Bruno4ever"
- Festiwal „Dźwięki Słów"
- EJC – Europejska Konwencja Żonglerska 2017
- Europejski Festiwal Smaku
- Festiwal „Miasto Poezji". Lubelskie Spotkania Literackie
- Festiwal Kultury Żydowskiej w Lublinie „MiszMasz"
- Festiwal Literacki „Miasto Po"
- Festiwal Scenografii i Kostiumów „Scena w Budowie"
- Festiwal Tradycji i Awangardy Muzycznej „Kody"

- Harmonie Starego Miasta
- Konfrontacje Teatralne
- Lubelski Festiwal Filmowy 2017
- Lubelski Festiwal Nauki
- Lubelskie Dni Modernizmu 2017
- Lubelskie Święto Młodego Cydru
- Lublin Jazz Festival
- Festiwal Sztuki w Przestrzeni Publicznej Open City
- Międzynarodowe Spotkania Teatrów Tańca
- Międzynarodowy Festiwal „Najstarsze Pieśni Europy"
- Międzynarodowy Festiwal Jazzowy „Jazz Bez "
- Międzynarodowy Festiwal Muzyki Ludowej „Mikołajki Folkowe"
- Międzynarodowy Festiwal Renesansu
- Ogólnopolski Konwent Miłośników Fantastyki POLCON 2017
- Unia Film Festival 2017

Przeprowadzone wśród turystów i odwiedzających badanie ilościowe dostarczyło dodatkowych informacji na temat rozpoznawalności poszczególnych atrakcji turystycznych Lublina. Listę badanych atrakcji przygotowano w drodze konsultacji z Zamawiającym badanie. Wyodrębniono:

- Stare Miasto w Lublinie;
- Zamek w Lublinie/Muzeum Lubelskie;
- Brama Krakowska – bez zwiedzania Muzeum Historii Miasta Lublina;
- Ogród Saski;
- Brama Grodzka;
- Archikatedra Lubelska;
- Państwowe Muzeum na Majdanku;
- Plac po Farze;
- Ogród Botaniczny UMCS;
- Wieża Trynitarska (Muzeum Archidiecezjalne);
- Trybunał Koronny;

- Lubelskie podziemia, Rynek;
- Cmentarz na Lipowej;
- Muzeum Historii Miasta Lublina;
- Teatr Stary;
- Centrum Spotkania Kultur w Lublinie;
- Muzeum Wsi Lubelskiej;
- Centrum Kultury w Lublinie (w tym Galeria Biała);
- Bazylika oo. Dominikanów;
- Ośrodek Brama Grodzka Teatr NN;
- Stary Cmentarz Żydowski w Lublinie;
- Kaplica Trójcy Świętej/Donżon;
- Nowy Cmentarz Żydowski w Lublinie;
- Galeria Labirynt;
- Muzeum Archidiecezjalne Sztuki Religijnej;
- Piwnica pod Fortuną;
- Dom Słów - Izba Drukarstwa;
- Jeszywas Chachmej Lublin.

Tegoroczne wyniki badania potwierdziły fakt, iż najbardziej rozpoznawalnymi atrakcjami turystycznymi Lublina jest Stare Miasto (znane przez 99,7% badanych), Zamek w Lublinie/Muzeum Lubelskie (99,5%), Brama Krakowska – bez zwiedzania Muzeum Historii Miasta Lublina (95,9%). Omawiany wyżej wynik pokrywa się z rezultatami Barometru Turystycznego 2017.

Niezaprzeczalnie rozpoznawalnymi atrakcjami turystycznymi miasta okazały się także Ogród Saski (95,3%), Brama Grodzka (95,0%), Archikatedra Lubelska (88,5%), Państwowe Muzeum na Majdanku (87,8%), Plac po Farze (85,7%) oraz Ogród Botaniczny UMCS (80,2%). Z kolei trzy najmniej rozpoznawalne atrakcje turystyczne Lublina to Piwnica pod Fortuną (46,8%), Dom Słów - Izba Drukarstwa (39,5%) oraz Jeszywas Chachmej Lublin (38,2%).

Największy spadek w rankingu znajomości atrakcji turystycznych odnotowano w przypadku Kaplicy Trójcy Świętej/Donżon (z pozycji 16 na 22) oraz Muzeum Wsi Lubelskiej (z pozycji 12

na 17). Stopień znajomości zdecydowanie wzrósł w przypadku Trybunału Koronnego (z pozycji 19 na 11), Centrum Spotkania Kultur w Lublinie (z pozycji 21 na 16), Centrum Kultury w Lublinie, w tym Galeria Biała (z pozycji 23 na 18).

Dodatkowo sprawdzono siłę przyciągania dla każdej z wyodrębnionej atrakcji turystycznej. Wyliczono wskaźnik stanowiący odsetek respondentów, którzy odwiedzili daną atrakcję oraz osób, które chcą ją odwiedzić. Najsilniej przyciągającą turystów/odwiedzających atrakcją niezaprzeczalnie było Stare Miasto w Lublinie – 98,5%. Respondentów z dużym natężeniem przyciąga również Zamek w Lublinie (95,8%), Brama Grodzka (91,4%), Ogród Saski (90,4%) oraz Brama Krakowska (bez zwiedzania Muzeum Historii Miasta Lublina) – 88,6%. Osoby biorące udział w badaniu najrzadziej wyrażały swoje zainteresowanie odwiedzeniem Jeszywas Chachmej Lublin (21,1%), Nowego Cmentarza Żydowskiego w Lublinie (24,9%), Muzeum Archidiecezjalnego Sztuki Religijnej (26,3%), Starego Cmentarza Żydowskiego w Lublinie (28,8%) oraz Domu Słów – Izby Drukarstwa (29,9%). Porównując otrzymane wyniki do wskaźników osiągniętych w ramach poprzedniej edycji badania., zaobserwowano spadek zainteresowania odwiedzeniem Kaplicy Trójcy Świętej/Donżon – w tym roku miejsce to uplasowało się dopiero na 21 pozycji w stworzonym rankingu pod tym względem, podczas gdy w 2017 r. zajmowało ono 13 pozycję. Wyraźny spadek w rankingu atrakcji pod kątem przyciągania turystów i odwiedzających odnotowano w przypadku Piwnicy pod Fortuną (z pozycji 16 na 23) oraz Muzeum wsi lubelskiej (z pozycji 11 na 17). Natomiast coraz częściej turyści oraz osoby odwiedzające Lublin są zainteresowane ofertą Centrum Spotkania Kultur w Lublinie oraz Trybunałem Koronny. Te dwa wskazane miejsca w ciągu ostatniego roku zyskały zarówno na samej znajomości, jak i na sile przyciągania.

Wśród innych atrakcji, które nie zostały wyodrębnione w kwestionariuszu ankiety, turyści/ odwiedzający najczęściej wymieniali, iż chcieliby odwiedzić Zalew Zemborzycki (32,8% ogółu wskazań) oraz Aqua Lublin (17,2% ogółu wskazań).

Tabela 14. Znajomość i siła przyciągania atrakcji *N=615*

Atrakcje	Znajomość atrakcji wśród turystów/odwiedzających	Siła przyciągania atrakcji
Stare Miasto w Lublinie	99,7%	98,5%
Zamek w Lublinie/Muzeum Lubelskie	99,5%	95,8%
Brama Krakowska – bez zwiedzania Muzeum Historii Miasta Lublina	95,9%	88,6%
Ogród Saski	95,3%	90,4%
Brama Grodzka	95,0%	91,4%
Archikatedra Lubelska	88,5%	68,5%
Państwowe Muzeum na Majdanku	87,8%	63,4%
Plac po Farze	85,7%	82,0%
Ogród Botaniczny UMCS	80,2%	63,9%
Wieża Trynitarska (Muzeum Archidiecezjalne)	79,3%	63,3%
Trybunał Koronny	77,6%	57,2%
Lubelskie podziemia, Rynek	76,3%	59,5%
Cmentarz na Lipowej	75,8%	47,5%
Muzeum Historii Miasta Lublina	75,8%	57,6%
Teatr Stary	75,3%	56,7%
Centrum Spotkania Kultur w Lublinie	74,3%	60,0%
Muzeum wsi lubelskiej	72,8%	52,8%
Centrum Kultury w Lublinie (w tym Galeria Biała)	70,1%	55,9%
Bazylika oo. Dominikanów	61,6%	42,3%
Ośrodek Brama Grodzka Teatr NN	60,7%	44,6%
Stary Cmentarz Żydowski w Lublinie	58,7%	28,8%
Kaplica Trójcy Świętej/Donżon	58,2%	41,8%
Nowy Cmentarz Żydowski w Lublinie	53,7%	24,9%
Galeria Labirynt	53,3%	41,1%
Muzeum Archidiecezjalne Sztuki Religijnej	48,0%	26,3%
Piwnica pod Fortuną	46,8%	35,9%
Dom Słów - Izba Drukarstwa	39,5%	29,9%
Jeszywas Chachmej Lublin	38,2%	21,1%

Turystyka zakupowa

Dokonywanie zakupów jest w wielu przypadkach główną atrakcją podróży, ale i też coraz częściej elementarnym celem podróży, dlatego coraz popularniejsze staje się pojęcie turystyki zakupowej. Według Instytutu Turystyki, turystyka zakupowa definiowana jest jako wszelkiego rodzaju podróże w celach zakupowych, przy czym są to zakupy na potrzeby własne i wyłączone są zakupy związane z pobytem turystycznym. Turystyka zakupowa, czasem nazywana konsumencką, niezaprzeczalnie jest jednym z ważniejszych czynników determinujących rozwój gospodarczy przygranicznych województw w Polsce. Miasto Lublin jako stolica województwa lubelskiego jest jednym z największych i najprężniej rozwijających się miast po wschodniej stronie Polski. Znaczącym atutem miasta Lublin w obszarze turystyki jest bliskie położenie od wschodniej granicy Unii Europejskiej. Najbliższe przejście graniczne z Ukrainą (Dorohusk) znajduje się niecałe 100 km od Lublina. Tak dogodne położenie wpływa na duże znaczenie segmentu turystyki zakupowej w gospodarce miasta.

Analizując statystyki dotyczące ruchu granicznego w ciągu całego roku w latach 2014-2017 można zaobserwować trend wzrostowy. W 2017 r. granicę Polski przekroczyło ok. 87,1 mln cudzoziemców czyli o 9 359 100 niż w 2014 roku. W 2017 r. w województwie lubelskim w 2017 roku odnotowano ponad 6,5 mln cudzoziemców przybywających do Polski, co stanowiło 7,4% ogółu. Podróżujący z Ukrainy do województwa lubelskiego stanowili prawie połowę (48,5%) ogółu przekroczeń przez tą granicę. Podobnie podróże przez granicę pomiędzy Białorusią a przejściami granicznymi w województwie lubelskim stanowiły 46,5% wszystkich podróży z Białorusi. Dane dotyczące liczby cudzoziemców przybywających do Polski w latach 2014-2017 zostały umieszczone w poniższej tabeli.

Tabela 15. Ruch graniczny w latach 2014-2017

Liczba przekroczeń granicy Polski (cudzoziemcy do Polski)	2014	2015	2016	2017	Średnie tempo zmian w analizowanych okresie
Polska	77739300	80705800	84185400	87098400	12,0%
Granica z Białorusią	3847200	3424700	3490000	4065100	5,7%
Granica z Ukrainą	7952100	9603200	10287800	10431400	31,2%
Granica z Białorusią - województwo lubelskie	1778900	1585500	1625100	1843300	3,6%
Granica z Ukrainą - województwo lubelskie	3655300	4621600	4995800	4646300	27,1%

Źródło: Główny Urząd Statystyczny

Ruch na przejściach granicznych znajdujących się najbliższej miasta Lublin kontrolowany jest przez Nadbużański Oddział Straży Granicznej. Według danych Nadbużańskiego Oddziału Straży Granicznej w 2018 r. (od stycznia do września) odnotowano 4,5 mln przyjazdów cudzoziemców do Polski, w tym 69,5% osób przybyło przez przejścia graniczne z Ukrainą, 29,7% przejściami granicznymi z Republiki Białoruskiej oraz 0,7% stanowiły osoby, które przekroczyły granice na przejściu lotniczym (Międzynarodowy Port Lotniczy Lublin-Świdnik).

Tabela 16. Ruch graniczny osób na przejściach granicznych w województwie lubelskim od stycznia do maja 2018 roku

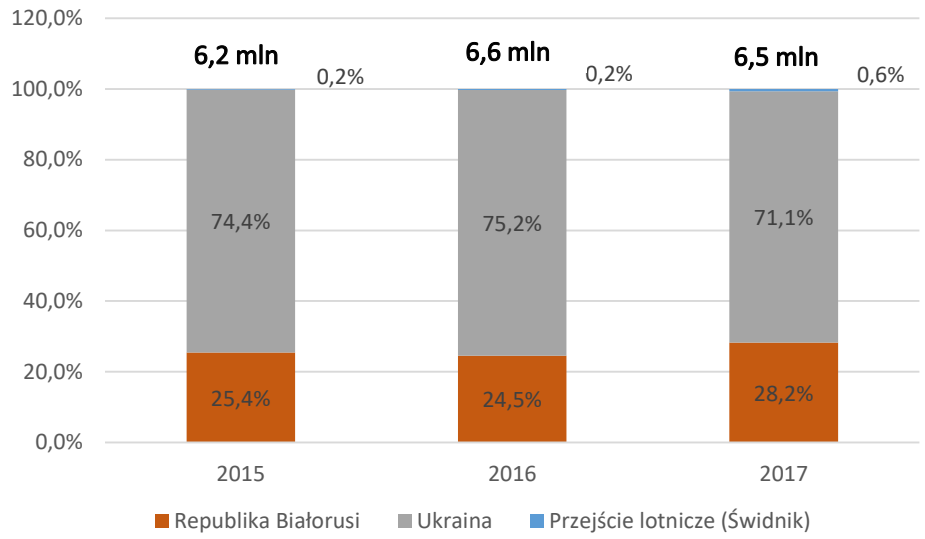
Rok		Suma I-IX 2018 r.
Ruch graniczny osób ogółem (przyjazdy nierezydentów)		**4 494 569**
Z Republiką Białorusi	**Suma**	**1 336 707**
	Kukuryki (drogowe)	148 792
	Terespol (kolejowe)	131 752
	Terespol (drogowe)	839 261
	Sławatycze (drogowe)	216 902
z Ukrainą	**Suma**	**3 126 386**
	Dorohusk (drogowe)	972 781
	Dorohusk (kolejowe)	51 135
	Zosin (drogowe)	625 436

	Hrubieszów (kolejowe)	1 753
	Dołhobyczów (drogowe)	405 528
	Hrebenne (drogowe)	1 067 002
Świdnik lotnicze		31 476

Źródło: Nadbużański Oddział Straży Granicznej

W 2017 roku przez granicę na terenie województwa lubelskiego przeszło 6,5 milionów osób. W 2016 r. w porównaniu z rokiem poprzedzającym, liczba osób przekraczających granicę Polski na przejściach granicznych w województwie lubelskim wzrosła z 6,2 mln osób do 6,6 mln osób. 71,1% wszystkich przekroczeń granicy Polski przez cudzoziemców w analizowanych przejściach granicznych dotyczyło granicy Polski z Ukrainą.

Rysunek 9. Ruch graniczny osób 2015-2017

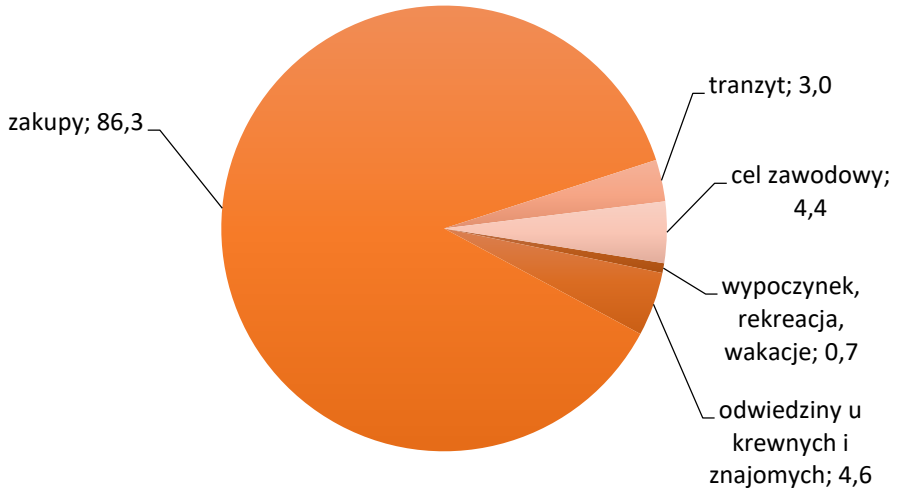


Źródło: Nadbużański Oddział Straży Granicznej

Według danych GUS celem podróży znacznej części cudzoziemców do Polski jest chęć dokonania zakupów. W 2017 roku około 68,5% cudzoziemców przybywających do Polski jako główny motyw swojej podróży deklarowało właśnie zakupy. Taki sam cel podawany był również przez cudzoziemców przekraczających granicę w województwie lubelskim. Aż 86,3% cudzoziemców przybywających do województwa w 2017 roku jako główny motyw swojej podróży

deklarowało właśnie zakupy. Osoby, które wskazały szeroko rozumiane zakupy jako cel swojej wizyty można określić mianem turysty zakupowego. W związku z czym można wywnioskować, że tego typu turystyka jest wysoce popularna wśród osób przekraczającym granice Polski w województwie lubelskim.

Rysunek 10. Motywy przyjazdu cudzoziemców przekraczających granicę w województwie lubelskim w 2017 r.



Źródło: Dane GUS

Odsetek osób przekraczających granicę Polską w celach zakupowych uległ w ciągu ostatnich lat nieznacznemu wzrostowi. W porównaniu z wynikami badania ruchu granicznego w 2014 r., odsetek turystów zakupowych w 2017 r. wzrósł o 3,9 punktów procentowych. Najprawdopodobniej trend ten zostanie zachowany w związku z utrzymującą się tendencją wzrostową w obszarze ruchu granicznego.

Wpływ branży turystyki zakupowej na gospodarkę przejawia się przede wszystkich w wielkości poniesionych wydatków podczas wizyty w Polsce. Na przestrzeni ostatnich kilku lat wysokość wydatków poniesionych przez cudzoziemców (nierezydentów) systematycznie wzrastała. Podczas gdy w 2014 r. cudzoziemcy w Polsce wydali około 35,4 mld zł, w 2017 roku wartość ta

wyniosła już 41,5 mld zł. W tym samym przedziale czasowym wartość wydatków cudzoziemców w województwie lubelskim wzrosła o około 548 749 000 złotych czyli o około 11,5%. W 2017 r. wydatki poniesione przez cudzoziemców w województwie lubelskim stanowiły około 10,9% wydatków cudzoziemców w całym kraju.

Tabela 17. Wydatki poniesione przez cudzoziemców w Polsce w latach 2014-2017 (w tys. złotych)

Ogółem wydatki poniesione przez cudzoziemców (nierezydentów) w tys. zł	2014	2015	2016	2017	Zmiana procentowa w analizowanym okresie
Polska	35396664,5	37662952,9	39108419,6	41526259,4	**17,3%**
województwo lubelskie	3988658,7	4056735,9	4309152,0	4537407,6	**11,5%**
województwo warmińsko-mazurskie	842417,9	581922,7	484287,3	568 65,3	**13,8%**
województwo podlaskie	1612544,6	1362555,6	1197096,0	1279761,0	**-32,5%**
województwo podkarpackie	3179624,2	3619210,1	3970753,4	4340591,9	**-20,6%**

Źródło: Główny Urząd Statystyczny

W 2017 r. średnie wydatki poniesione przez 1 cudzoziemca w Polsce wyniosły 493,12 zł. W ciągu ostatnich lat w wielkości średnich wydatków można zaobserwować nieznaczną tendencję wzrostową – w ciągu ostatnich 4 lat średnie wydatki wzrosły o 14,66 zł. W latach 2014-2016 wartość średnich wydatków w województwie lubelskim malała. Jednak w 2017 roku zauważyć można wzrost w wysokości wydatków – średnie wydatki w porównaniu do roku poprzedniego wzrosły o 9,39 zł. Dodatkowo należy zwrócić uwagę na fakt, iż wysokość wydatków poniesionych przez cudzoziemców w województwie lubelskim była wyższa niż w innych województwach przy wschodniej granicy. Ogółem średnie wydatki w województwie lubelskim w 2017 roku były wyższe od średniej krajowej o 221,10 złotych. Wysokość średnich wydatków cudzoziemców na terenie województwa lubelskiego będzie najprawdopodobniej dalej wzrastać. Fakt ten potwierdzają dane z I i II kwartału 2018 roku dla całego kraju. W I i II kwartale 2018 r. cudzoziemcy podczas swojej wizyty w Polsce wydali 21,05 mln zł, podczas gdy w analogicznym okresie w 2017 r. kwota ta wynosiła 20,26 mln zł. Średnie wydatki na jedną osobę oszacowane

zostały na 501 złotych, co jest kwotą wyższą niż średnie wydatki w analogicznym okresie w latach poprzednich.

Tabela 18. Średnie wydatki poniesione przez 1 cudzoziemca w 2014-2017

Średnie wydatki poniesione przez 1 cudzoziemca (nierezydenta) w zł	2014	2015	2016	2017
Polska	478,46	482,38	483,73	493,12
województwo lubelskie	761,84	681,06	677,55	714,22
województwo warmińsko-mazurskie	511,98	428,52	428,76	455,05
województwo podlaskie	760,29	714,48	621,19	558,57
województwo podkarpackie	774,39	751,11	779,78	782,37

Źródło: Główny Urząd Statystyczny

Turystyka biznesowa

Turystyka biznesowa to rodzaj turystyki opierającej się na podróżach odbywanych przez pracowników i inne osoby w ramach ich pracy, które obejmują uczestnictwo w konferencjach, spotkaniach, wystawach itp. Turystyka biznesowa ma coraz większe znaczenie dla gospodarki. Ten rodzaj turystyki nie bez powodu uważany jest za jeden z najbardziej dochodowych – jakość usług musi być na najwyższym poziomie, ceny nie odgrywają tutaj kluczowej roli, a zjawisko sezonowości nie jest aż tak zauważalne jak w przypadku innych rodzajów. W przeciwieństwie do typowej turystyki wypoczynkowej, większość turystów biznesowych podróżuje poza okresem wakacyjnym. Rozbudowywanie infrastruktury zachęcającej do organizacji spotkań biznesowych (tzn. sal kongresowych, wystawowych, konferencyjnych) pomaga miastom w przyciągnięciu tego rodzaju turystów. Lublin podobnie jak inne miasta podąża tym trendem i w ostatnich kilku latach rozbudowywana jest atrakcyjna oferta dla turystyki spotkań biznesowych.

W 2016 roku do użytku oddany został w Lublinie budynek Lubelskiego Centrum Kongresowego, w którym nową siedzibę ma również Urząd Marszałkowski. W niedalekiej odległości od Lubelskiego Centrum Kongresowego znajdują się nowoczesne biurowce (np. Rupes) oraz Centrum Spotkania Kultur. Obecnie na terenie Lublina znajduje się około 50 obiektów posiadających sale konferencyjne. Lublin posiada również największe w regionie wschodnim hale wystawowe w centrum targowo-wystawniczym Targi Lublin SA.

Tworzenie atrakcyjnej oferty dla organizatorów spotkań biznesowych wpływa pozytywnie na liczbę wydarzeń organizowanych w Lublinie. Liczba spotkań organizowanych na terenie Lublina w ciągu ostatnich trzech lat ulega wzrostowi. Według danych przedstawionych w raporcie „Przemysł spotkań biznesowych w Polsce" w 2015 r. w Lublinie odbyło się 521 spotkań, co stanowiło ok. 2% ogółu wydarzeń biznesowych organizowanych w kraju. W 2017 roku w Lublinie zorganizowano 1824 spotkania i wydarzenia, w których wzięło udział łącznie ok. 427 tysięcy uczestników. W 2017 roku w Lublinie najczęściej organizowane były konferencje i kongresy oraz wydarzenia korporacyjne i motywacyjne.

W Lublinie w 2018 roku organizowane były liczne spotkania biznesowe. W Lubelskim Centrum Kongresowym w ciągu ostatnich kilku miesięcy odbyły się różne wydarzenia takie jak:

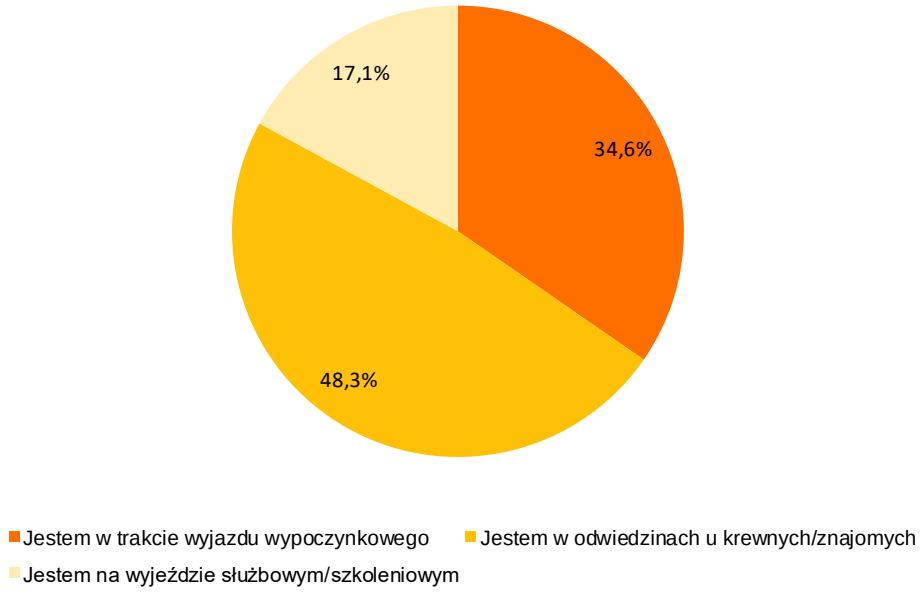
- Międzynarodowa Konferencja & Expo Smart Ecosystems Lublin 2018
- Polsko-Wschodnia Konferencja PUIG Lub-Invest
- Health and Medical Tourism Summit Eastern Europe
- Konferencja Znaki towarowe i ich ochrona
- 11 International Symposium on Chromatography of Natural Products
- IX Międzynarodowy Kongres Polskiego Towarzystwa Flebologicznego
- VII Kongres inicjatyw Europy Wschodniej
- Europejski Tydzień Innowacji 2018

Charakterystyka badanych turystów i odwiedzających

W ramach prowadzonego projektu, zrealizowano badanie ilościowe turystów/odwiedzających, stanowiące uzupełnienie informacji zebranych innymi metodami badawczymi. Ankieterzy rekrutowali respondentów w kilku charakterystycznych miejscach na terenie miasta Lublin, przede wszystkim na Starym Mieście, na Zamku Lubelskim, w pobliżu dworca PKP oraz dworca PKS. W edycji badania przeprowadzonego w 2018 r. wzięło udział 615 osób, w tym 158 osób w pierwszej fali badania (maj – czerwiec 2018 r.), 150 osób w drugiej fali badania (lipiec 2018 r.), 157 osób w trzeciej fali badania (sierpień - wrzesień 2018 r.) oraz 150 osób w czwartej fali badania (październik 2018 r.).

Odwiedziny u krewnych/znajomych to najczęściej wybierany charakter definiujący pobyt w Lublinie – właśnie w ten sposób 48,3% badanych w chwili realizacji badania określiło swoją wizytę w mieście. Ponad jedna trzecia (37,2%) respondentów przebywało w Lublinie w związku z wyjazdem wypoczynkowym, natomiast w trakcie wyjazdu służbowego/szkoleniowego było 15,4% badanych. Porównując wyniki badania realizowanego w ubiegłym roku (2017 r.) nie zauważono znaczącej różnicy („Jestem w odwiedzinach u krewnych/znajomych" - 47,4%; „Jestem w trakcie wyjazdu wypoczynkowego" - 37,2%; „Jestem na wyjeździe służbowym/szkoleniowym" - 15,4%).

Rysunek 11. Charakter pobytu w Lublinie *N=615*



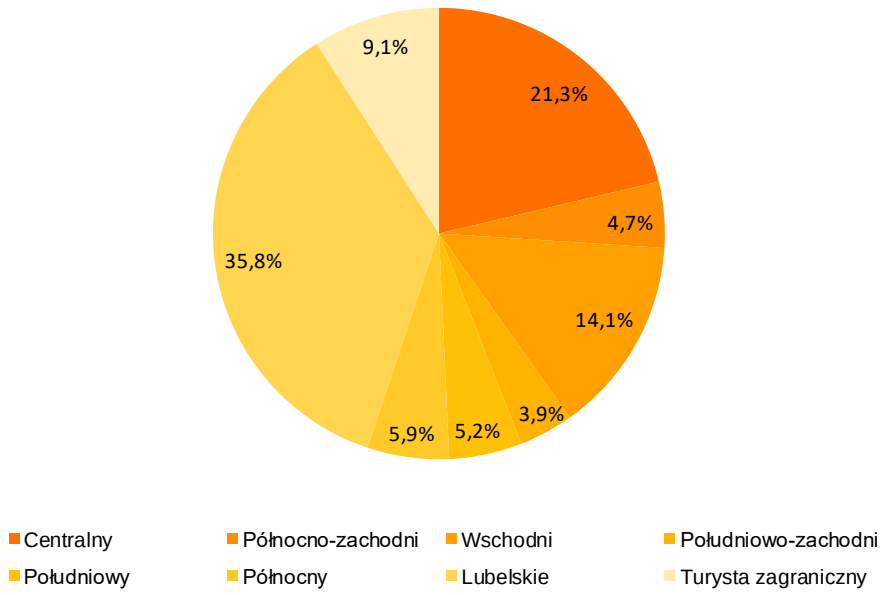
Najbardziej liczną grupą ankietowanych były osoby z regionu województwa lubelskiego – 35,8%. Udział w całej badanej zbiorowości na poziomie powyżej 10% przypadł ankietowanym z centralnego regionu Polski (21,3%) - województwo mazowieckie i łódzkie oraz wschodniej część kraju (14,1%) – województwo podkarpackie i podlaskie. Zawężając do skali wojewódzkiej wśród respondentów najliczniej reprezentowani byli mieszkańcy województw:

- Lubelskiego - 35,8%;
- Mazowieckiego - 17,7%;
- Świętokrzyskiego - 5,2%;
- Podlaskiego - 4,9%;
- Podkarpackiego - 4,1%;
- Łódzkiego - 3,6%;
- Dolnośląskiego - 3,1%;
- Małopolskiego - 2,8%;
- Pomorskiego - 2,6%;
- Śląskiego - 2,4%;
- Warmińsko-mazurskiego - 2,1%;

- Zachodniopomorskiego - 2,0%.

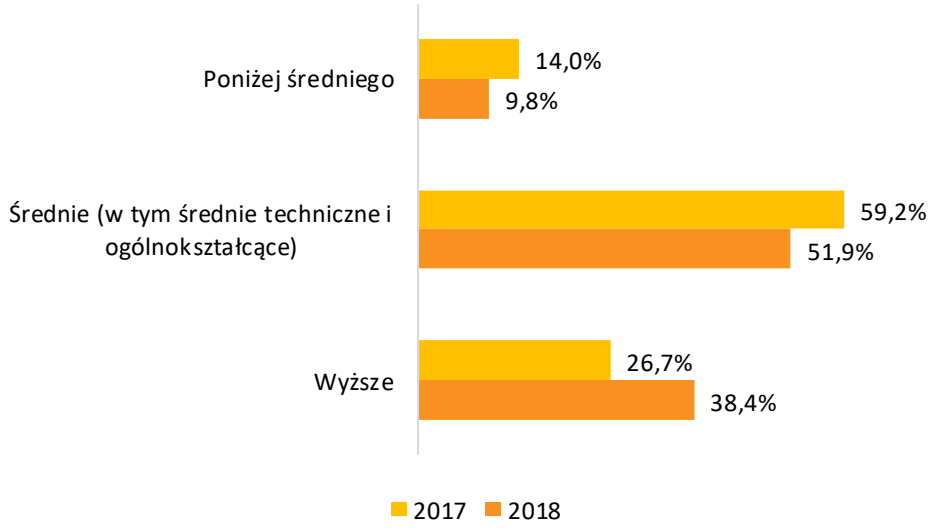
Mieszkańcy pozostałych województw stanowili nie więcej niż 2,0% ogółu ankietowanych. Turyści zagraniczni stanowili 9,1% zbiorowości. Były to w większości (54,5%) osoby z Ukrainy. Połowa tej grupy swój pobyt w Lublinie określiła jako wyjazd służbowy/szkoleniowy. Niejednokrotnie pojawili się respondenci z Niemiec (14,5%), Wielkiej Brytanii (14,5%), Francji (3,6%) oraz Stanów Zjednoczonych (3,6%). Ogółem, turyści zagraniczni, wizytę w Lublinie najczęściej określali jako wyjazd wypoczynkowy – 37,5%.

Rysunek 12. Region pochodzenia badanych *N=615*



Wykształceniem wyższym legitymowało się 38,4% ogółu ankietowanych, wykształceniem na poziomie średnim, w tym średnie techniczne i ogólnokształcące – 51,9%. Natomiast osoby z wykształceniem niższym niż średnie stanowiły 9,8% badanej zbiorowości. Biorąc pod uwagę wyniki badania realizowanego w ubiegłym roku, potwierdzono, że turyści i odwiedzający Lublin to przede wszystkim osoby z wykształceniem średnim, w tym średnim technicznym i ogólnokształcącym. Jednak zaobserwowano nieznaczny spadek udziału tej grupy respondentów na rzecz osób z wykształceniem wyższym oraz niższym niż średnie.

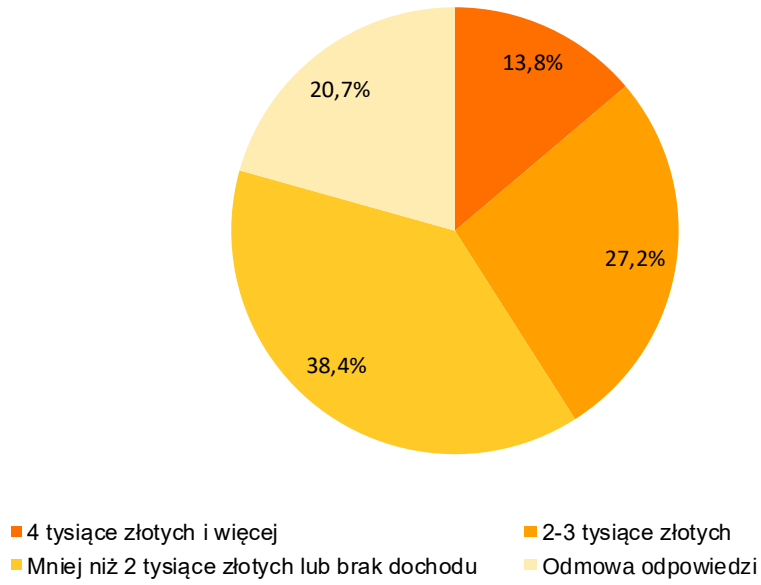
Rysunek 13. Wykształcenie badanych *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



Wśród ankietowanych znalazły się przede wszystkim osoby młode: 43,4% w przedziale wiekowym poniżej 25 lat, 23,1% w przedziale 25-34 lat. Osoby w wieku co najmniej 55 lat stanowiły 9,1% badanych, osoby w wieku 45-54 lat byli reprezentowani w najmniejszym odsetku – 7,8%.

38,4% badanych swój miesięczny dochód netto określiło jak nie wyższy niż 2 000 zł. 27,2% respondentów wskazało, iż zarabia 2 - 3 tys. zł miesięcznie netto, tylko 13,8% zadeklarowało dochód wynoszący co najmniej 4 tys. zł. Co piąta osoba (20,7%) biorąca udział w badaniu odmówiła odpowiedzi na to pytanie.

Rysunek 14. Dochody badanych *N=615*



Większa część ankietowanych z wizytą do Lublina wybrała się w grupie osób – 53,7%, w tym z rodziną 27,8%, ze znajomymi/przyjaciółmi 22,0%, ze współpracownikami 3,9%. Najczęściej podróżowano w grupie liczącej dwie osoby. Najliczniejsza grupa zorganizowana obejmowała 28 osób. Drugą część badanych stanowiły osoby podróżujące samotnie (46,3%).

Wizyta w Lublinie, prawie w każdym przypadku organizowana była samodzielnie (94,8%). Wyjazdy zorganizowane przez firmę stanowiły jedynie 5,0%.

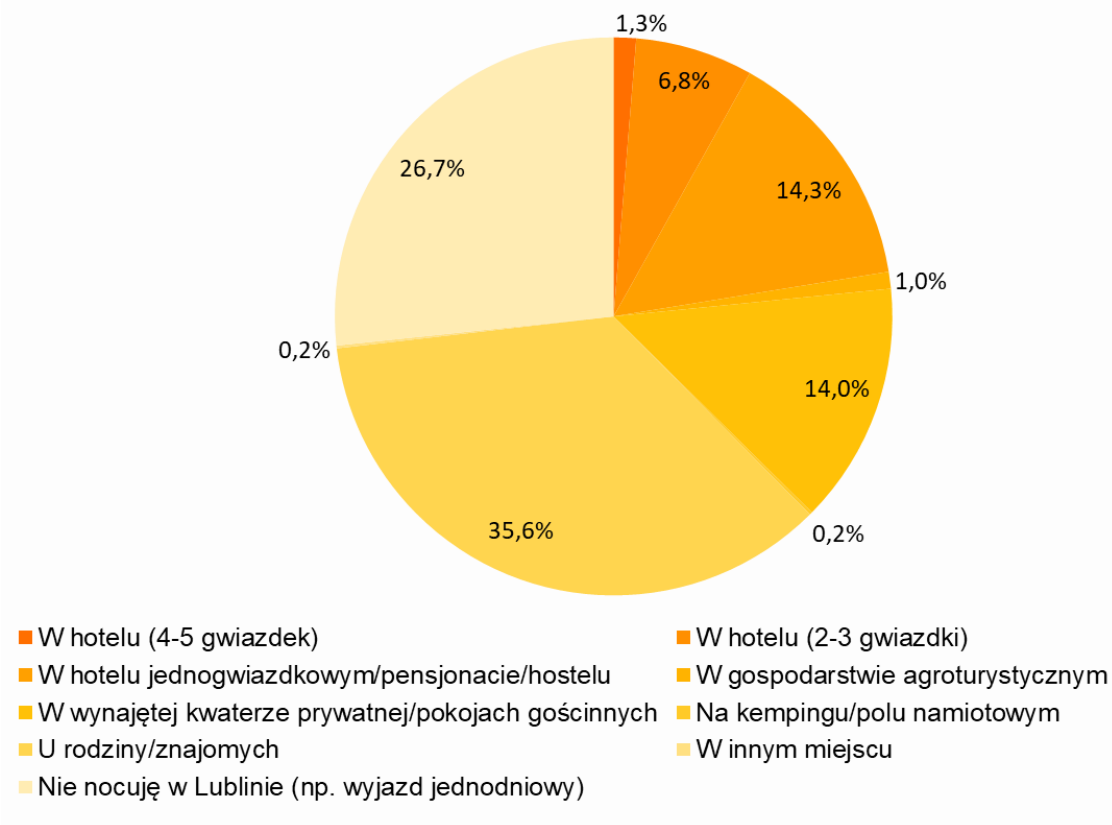
54,8% ankietowanych przybyło do miasta samochodem. Transport autokarem wybrało 27,5% badanych, za pośrednictwem kolei do miasta dotarło 16,4% respondentów. Pozostałe środki transportu tj. samolot, motocykl czy rower wskazywane były zdecydowanie rzadziej.

73,3% osób objętych badaniem zadeklarowało, iż ich wizyta w Lublinie obejmuje co najmniej jeden nocleg. Pozostałe osoby (26,7%) scharakteryzowały swój pobyt w mieście jako jednodniowy. Respondenci, którzy byli w trakcie jednodniowej wizyty w Lublinie, najczęściej podróżowali samotnie (64,9%).

Badani turyści zadeklarowali, że ich pobyt w Lublinie obejmuje średnio 4 noclegi. Jednak najczęściej (dominanta) były to dwa noclegi. Najdłuższy pobyt jaki zaobserwowano obejmował 30 noclegów.

Ankietowani najczęściej wskazywali, że nocują u rodziny czy też znajomych – 35,6%. Osoby te równocześnie w większości określiły swoją wizytę w Lublinie właśnie jako odwiedziny krewnych/znajomych. W wynajętej kwaterze/pokojach gościnnych zakwaterowanych było 14,0% respondentów. Natomiast hotel jednogwiazdkowy, pensjonat lub hostel wybrało 14,3%. Niewiele osób decydowało się na nocleg w hotelach 2-3 gwiazdkowych (6,8%) oraz w hotelach 4-5 gwiazdkowych (1,3%). Bardzo rzadko deklarowano jako formę zakwaterowania gospodarstwo agroturystyczne (1,0%).

Rysunek 15. Miejsce zakwaterowania podczas wizyty w Lublinie *N=615*



Źródło: Badania własne

97,9% ankietowanych zadeklarowało, iż w ciągu całego pobytu w Lublinie mają zamiar ponieść jakiekolwiek wydatki. Najczęściej wskazywanymi wydatkami były te ponoszone na usługi gastronomiczne – 88,7% osób deklarujących jakikolwiek wydatek wybierało tą kategorię. Następnie deklarowało wydatki w zakresie usług komunikacyjnych (65,4%) oraz biletów wstępu (50,0%).

Przeciętny wydatek badanego turysty (osoba nocująca w Lublinie) to 615 złotych. Na tej podstawie można szacować, że turyści, którzy nocowali w Lublinie w ciągu ostatnich 12 miesięcy wydali w mieście około 360 mln złotych. W zestawieniu z wynikami poprzedniego badania oznacza to wzrost o 50 mln złotych. Najczęściej deklarowano ponoszenie wydatku na usługi gastronomiczne – aż 89,1% turystów wskazało, iż ma plany wydać pieniądze właśnie w zakresie usług gastronomicznych. Więcej niż połowa osób nocujących w Lublinie planuje ponieść wydatki na drobne zakupy (70,2%), usługi komunikacyjne/transport (66,4%) oraz bilety wstępu (58,9%). Mniej niż połowa turystów (48,2%) zadeklarowała fakt wydania pieniędzy na usługi noclegowe. Taki odsetek wynika z faktu, że duża część turystów wskazała noclegi u krewnych/znajomych.

Wyliczono również strukturę wydatków dla osób, które je ponoszą. Ustalono, że jeżeli turysta płacił za usługi noclegowe to automatycznie miały one największy udział w ogóle poniesionych kosztów (43,3%). Tuż za nimi znalazły się wydatki gastronomiczne (41,8%). Średni wydatek turysty w Lublinie w obszarze gastronomi wyniósł 63 złote w przeliczeniu na jeden nocleg. W przypadku usług noclegowych, wydatek ten ukształtował się na poziomie 105 złotych.

Tabela 19. Struktura wydatków turystów

Kategoria wydatku	Odsetek turystów, którzy zadeklarowali poniesienie wydatku	Średni udział wydatków w ogóle	Średni wydatek w przeliczeniu na 1 nocleg [zł]
Usługi gastronomiczne	89,1%	41,8%	63
Drobne zakupy	70,2%	21,7%	36
Usługi komunikacyjne/ transport	66,4%	20,3%	32
Bilety wstępu	58,9%	18,0%	28

Usługi noclegowe	48,2%	43,3%	105
Wycieczki z przewodnikiem	7,0%	9,4%	27
Inne	0,2%	25,6%	50

Odwiedzający podczas swojego krótkiego pobytu średnio wydają 152 złote. Najczęściej wydatki ponoszone są na usługi gastronomiczne (80,0%) oraz usługi komunikacyjne/transport (57,7%). Również średni udział wydatków w ogóle, na usługi gastronomiczne był największy – 56,1%. Odwiedzający Lublin, który ponosił dany rodzaj wydatku, średnio wydał 81 złotych na usługi gastronomiczne, 81 złotych na drobne zakupy, 55 złotych na transport oraz 53 złote na bilety wstępu.

Tabela 20. Struktura wydatków odwiedzających

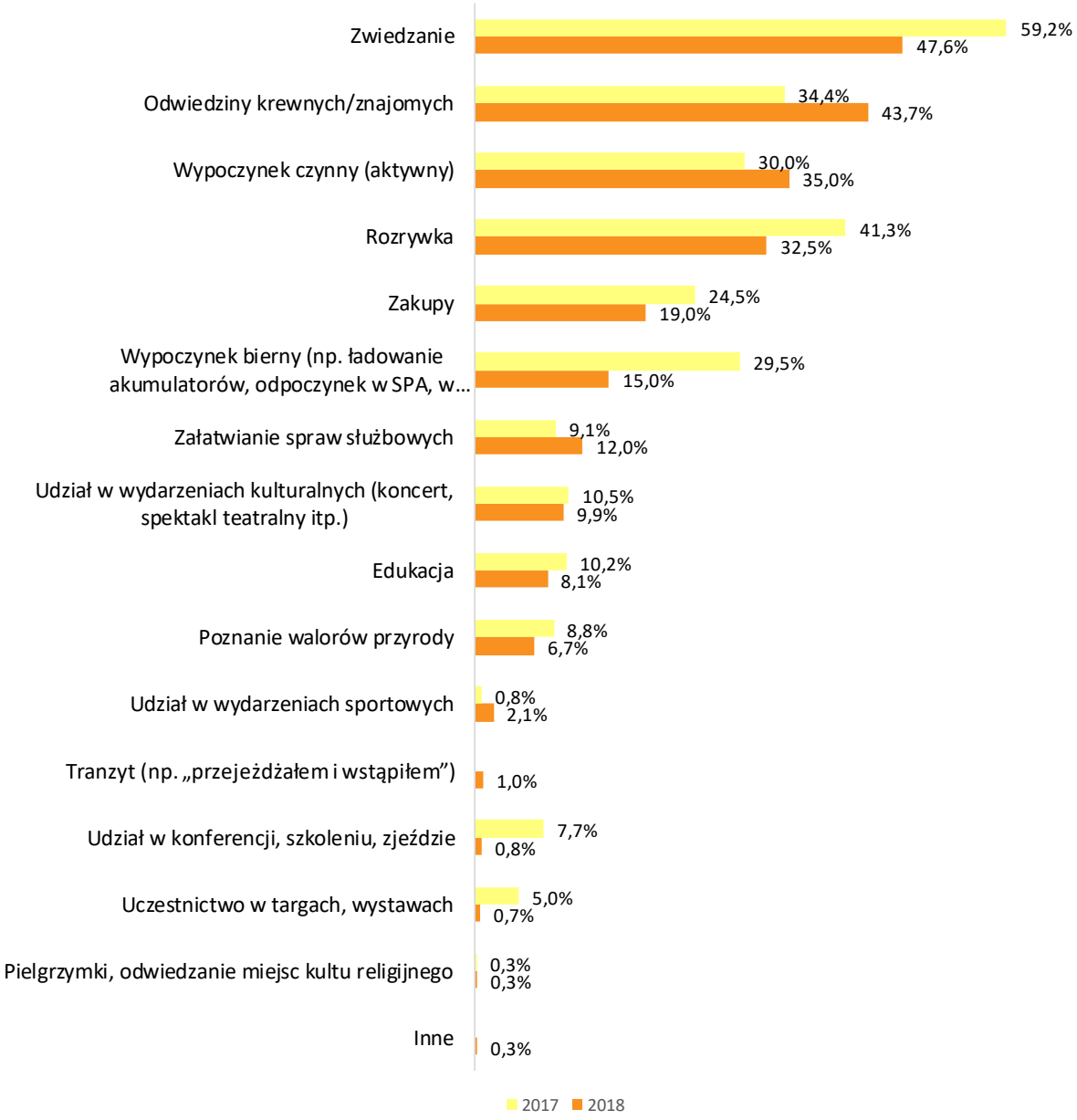
Kategoria wydatku	Odsetek turystów, którzy zadeklarowali poniesienie wydatku	Średni udział wydatków w ogóle	Średni wydatek [zł]
Usługi noclegowe	-	-	-
Usługi gastronomiczne	80,0%	56,1%	81
Usługi komunikacyjne/ transport	57,7%	40,9%	55
Drobne zakupy	46,9%	41,1%	81
Bilety wstępu	24,0%	27,6%	53
Wycieczki z przewodnikiem	3,4%	16,8%	64

Motywy przyjazdu

Przeprowadzone badanie ilościowe turystów/odwiedzających pozwoliło na ustalenie głównych motywów ich wizyt w Lublinie. Miasto w głównej mierze odwiedzano w celu zwiedzania – 47,6% odwiedzi respondentów obejmowało ten motyw. Niewiele mniej (43,7%) badanych przyjechało do Lublina w celu odwiedzin krewnych/znajomych. 35,0% ankietowanych wskazało odpoczynek czynny, rozrywkę wybrało 32,5% ogółu badanej zbiorowości. Uczestnictwo w targach, wystawach oraz w konferencji, szkoleniu, zjeździe jako motyw przyjazdu deklarowało kolejno 0,7% i 0,8% respondentów. Najrzadziej (0,3%) jako najważniejszy motyw wybierano cele religijnie tzn. pielgrzymki, odwiedzanie miejsc kultu religijnego.

Patrząc na wyniki badania realizowanego w 2017 r., potwierdzono fakt, iż z wizytą do Lublina turyści/odwiedzający udają się głównie w celu zwiedzania oraz odwiedzin krewnych/znajomych. W obu przeprowadzonych edycjach Barometru Turystycznego właśnie te motywy wskazywane były najczęściej. Należy również zwrócić uwagę, iż w edycji badania przeprowadzonej w 2017 r. trzecim popularnym celem była rozrywka (41,3%). W tym roku popularności tego motywu spadła na rzecz wypoczynku czynnego.

Rysunek 16. Motywy przyjazdu badanych do Lublina *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



Wyniki badania wykazały pewną zależność pomiędzy wybieranym motywem przyjazdu do Lublina a charakterem odbywanej wizyty. W większości (60,0%) osoby będące w tracie wyjazdu służbowego wybierały załatwianie spraw służbowych jako cel przyjazdu do Lublina. Mimo to podróżujący służbowo realizują także inne cele, z których najważniejsze to edukacja (37,1%), zakupy (20,0%), zwiedzanie (17,1%). Wskazane obserwacje wpisują się w przybierające na

wadze zjawisko zacierania się granic pomiędzy życiem prywatnym a zawodowym. Współcześnie sytuacje, w których pracownik odbiera maile, telefony w trakcie swojego wolnego czasu nikogo już nie dziwią. Work-life integration, bo tak właśnie nazywane jest często to zjawisko, ma swoje wyraźne odzwierciedlenie w branży turystycznej. Na przestrzeni ostatnich lat w turystyce pojawił się trend bleisure, czyli forma pracy powiązana z urlopem. Bardzo często pracownicy wyjeżdżający służbowo w taką podróż wyruszają z precyzyjnie określonymi celami prywatnymi, takimi jak rozrywka, zwiedzanie czy zakupy. Wyniki badania Barometru Turystycznego Lublina w 2018 r. potwierdzają fakt pojawienia się trendu bleisure.

Osoby charakteryzujące swój pobyt w Lublinie jako wyjazd wypoczynkowy najczęściej jako cel swojej podróży wybierali zwiedzanie (71,4%) oraz wypoczynek czynny (54,9%). Natomiast mało zadziwiający jest fakt, iż osoby będące w trakcie odwiedzin krewnych/znajomych jednocześnie wskazywali właśnie odwiedziny jako główny cel swojej wizyty – 77,1%. Nierzadko również wybierali zwiedzanie (41,4%) oraz rozrywkę (41,1%). Należy także podkreślić, iż ta grupa turystów/odwiedzających pod względem deklarowanych motywów swojej wizyty w Lublinie była najbardziej aktywna. Respondenci, których charakter określony został jako odwiedziny krewnych/znajomych, wskazywali najwięcej różnych aktywności.

Pewne różnice zaobserwowano także w odniesieniu do tego czy respondent podróżował w grupie czy indywidualnie. Turyści/odwiedzający będący w Lublinie w grupie znajomych/krewnych, przebywali najczęściej w mieście w celu jego zwiedzania (60,6%), natomiast indywidualni respondenci w głównej mierze swoją wizytę determinowali celem odwiedzin krewnych/znajomych.

W trakcie badania ustalono również motywy turystów, którzy korzystali z oferty przewodników miejskich i touroperatorów. W skali badanego roku głównym motywem, który wskazało 98,1% touroperatorów było oczywiście zwiedzanie miasta. Wyniki badania wskazują ponadto, że sporą grupę klientów touroperatorów stanowiły osoby odwiedzające Lublin ze względu na edukację (23,1% touroperatorów wskazało ten motyw). Motyw ten wskazywali przede wszystkim przewodnicy obsługujący grupy szkolne. Nieco rzadziej jako główny motyw wizyty w mieście wskazywano udział w konferencji, szkoleniu, zjeździe (20,2%). Należy również odnotować

turystów sakralnych zorganizowanych w pielgrzymki i/lub odwiedzających miejsca kultu (15,4%). Pozostałe motywy wskazywane były zdecydowanie rzadziej.

Najczęściej wybierana przez turystów tematyka oferty przewodnickiej w ciągu ostatnich 12 miesięcy to:

- Stare Miasto i Zamek Lubelski – 53,8% touroperatorów zaliczyło tematykę do najpopularniejszej;
- Dziedzictwo żydowskie, wielokulturowość, turystyka sentymentalna, martyrologia – 42,3%;
- Historia miasta, legendy miejskie, stulecie niepodległości – 30,8%;
- Turystyka sakralna, obiekty kultu religijnego – 16,3%;
- Edukacja, historia oświaty i nauki, Katolicki Uniwersytet Lubelski, miasteczko akademickie – 5,8%.

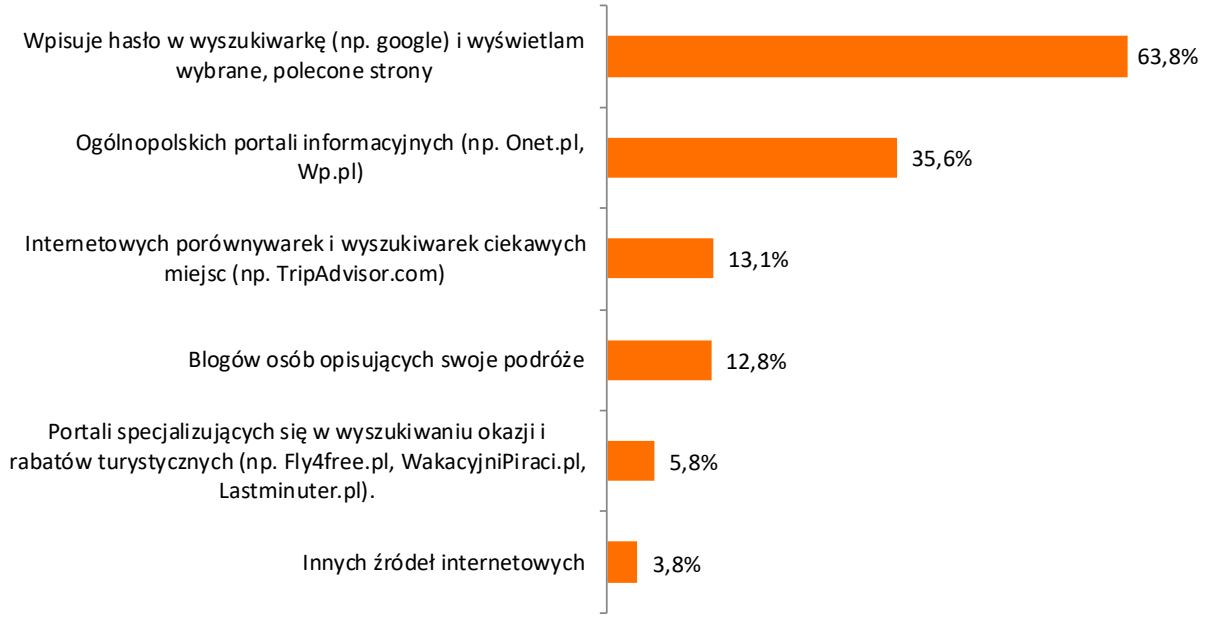
Źródła informacji o ofercie miasta

Wyniki badania ilościowego pozwoliły na ustalenie z jakich źródeł turyści i odwiedzający Lublin czerpali swoją wiedze o ofercie turystycznej miasta. Przede wszystkim opierano się na opinii rodziny/znajomych (73,0% ogółu) oraz na źródłach internetowych (56,7%). Kolejno najczęściej wybierano foldery i ulotki (17,4%), a także sięgano po przewodniki drukowane (9,6%). Pozostałe źródła wiedzy wskazywane były przez mniej niż 9,0% całej badanej zbiorowości.

Porównanie do wyników poprzedniej edycji badania wykazało spadek popularności przewodników drukowanych, książek podróżniczych oraz czasopism podróżniczych – powyżej dziesięciu punktów procentowych. Internet jako źródło informacji o ofercie turystycznej miasta zyskał na znaczeniu (wzrost na poziomie 5,0 p. p.).

Ankietowani, którzy najczęściej bazowali na Internecie w zakresie wyszukiwania informacji nt. atrakcji turystycznych Lublina, wpisują hasło w wyszukiwarkę (np. google) i wyświetlają wybrane, polecane strony (64,8%). 35,6% osób korzystających z Internetu wykorzystuje źródła z ogólnopolskich portali informacyjnych. Na internetowych porównywarkach i wyszukiwarkach ciekawych miejsc (np. TripAdvisor.com) bazuje 13,1%, natomiast blogi podróżnicze wskazało 12,8%. W odniesieniu do poprzedniego roku, popularność ogólnopolskich portali informacyjnych w tym zakresie wzrosła. Natomiast zaobserwowano, iż coraz mniej osób wyszukując informacje nt. atrakcji turystycznych w Lublinie wpisuje odpowiednie hasła w wyszukiwarkę i wyświetla wyszukane, polecane strony (spadek o 11,7 p. p.).

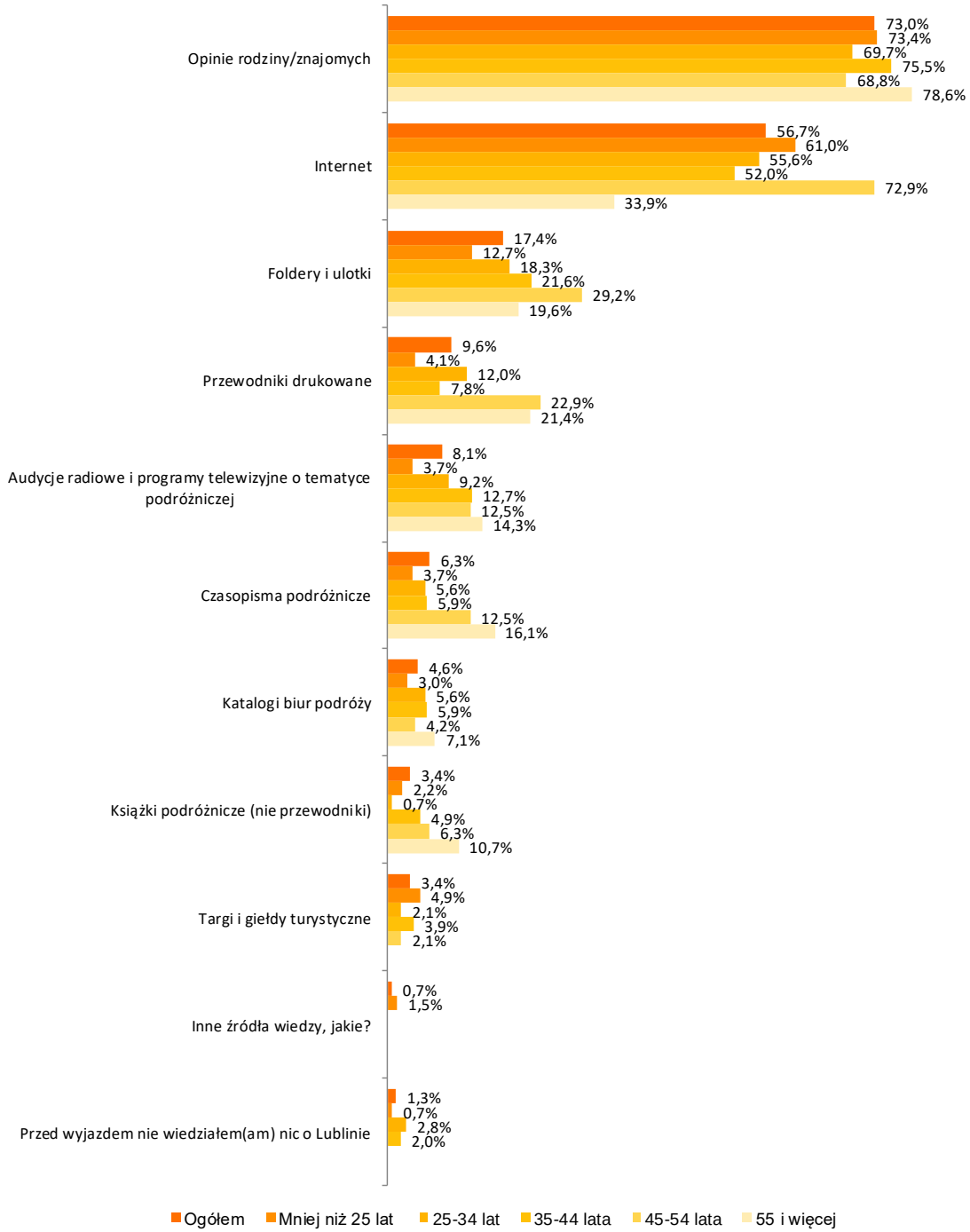
Rysunek 17. Wykorzystywane źródła internetowe badanych na temat oferty miasta *N=343*



Analiza odpowiedzi wykazała istotne różnice kiedy za kryterium podziału ankietowanych wybrano wiek. Osoby w wieku 55 lat i więcej rzadziej korzystali z Internetu, najczęściej bazowali na opinii znajomych/krewnych. Częściej niż młodsi respondenci, sięgali także po czasopisma podróżnicze, książki podróżnicze oraz katalogi biur podróży.

Osoby będące w Lublinie w trakcie odwiedzin krewnych/znajomych, swoją wiedzę nt. oferty turystycznej miasta opierali głównie na ich opinii (90,6%). Turyści biznesowi, jak i osoby będące w trakcie wyjazdu wypoczynkowego najczęściej korzystały ze źródeł internetowych.

Rysunek 18. Źródła informacji badanych na temat oferty miasta *N=615*



Źródło: Badanie własne

Pogłębiając analizę, poproszono respondentów o wskazanie maksymalnie 3 źródeł, z których na co dzień korzystają najchętniej podczas poszukiwania informacji o destynacji turystycznej. W ten sposób dla każdej z grup wiekowych ankietowanych wyodrębniono najważniejsze trzy źródła informacji.

Badani poniżej 25 roku życia:

- Opinie rodziny/znajomych - 67,9%;
- Internet - 55,8%;
- Foldery i ulotki - 4,9%

Badani w wieku 25-34 lata:

- Opinie rodziny/znajomych - 69,6%;
- Internet - 54,3%;
- Przewodniki drukowane - 6,5%

Badani w wieku 35-44 lata:

- Opinie rodziny/znajomych - 73,0%;
- Internet - 53,0%;
- Foldery i ulotki – 10%

Badani w wieku 45-54 lata:

- Opinie rodziny/znajomych - 68,1%;
- Internet – 55,3%
- Foldery i ulotki - 21,3%

Badani w wieku 55 lat i więcej:

- Opinie rodziny/znajomych - 69,6%;
- Internet – 30,4%
- Przewodniki drukowane - 16,1%

Źródłem wiodącym prym w każdej z omawianych kategorii wiekowych są opinie rodziny/znajomych. Na drugim miejscu niezależnie od wieku respondenta wskazywany był Internet. Na trzecim miejscu znajdowały się foldery i ulotki lub przewodniki drukowane, które

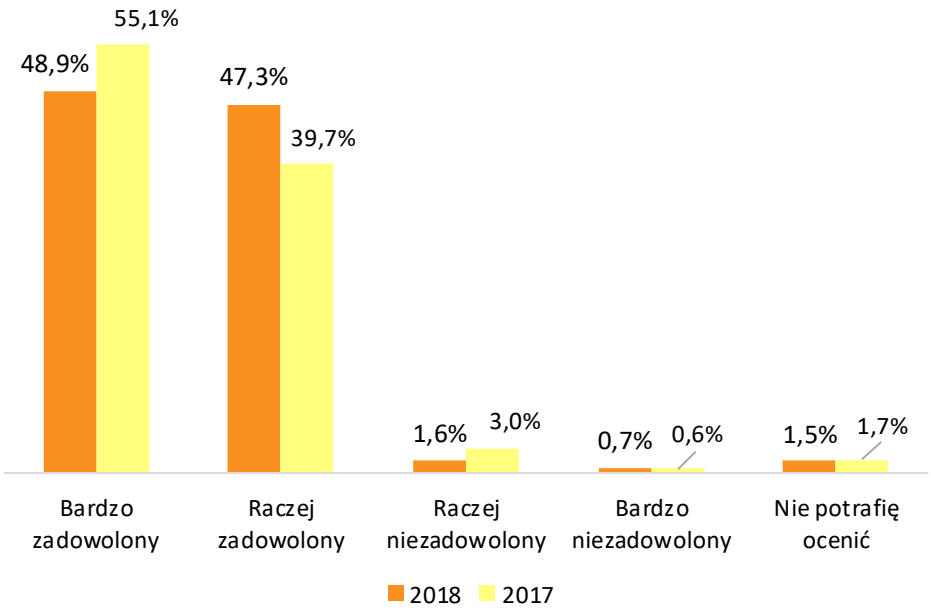
popularniejsze były w przypadku respondentów w wieku 55 i więcej, a także w przedziale wiekowym 25-34 lat.

Satysfakcja z pobytu w mieście

W ramach przeprowadzonego badania podjęto próbę oceny pobytu w Lublinie w zakresie sześciu obszarów: bezpieczeństwo, komunikacja miejska, czystość, atmosfera, dostępność informacji turystycznej, jakość obsługi turystycznej. We wszystkich badanych obszarach oceny pozytywne zdecydowanie przeważały nad negatywnymi.

Badani, którzy wyrazili zadowolenie z bezpieczeństwa w mieście stanowili 96,3% ogółu, w tym 48,9% było zdecydowanie zadowolonych. Porównując wyniki badania do zeszłorocznej edycji odnotowujemy nieznaczny wzrost liczby osób zadowolonych z bezpieczeństwa w Lublinie. Jednak należy zauważyć również, że odsetek ankietowych, którzy są zdecydowanie zadowoleni w tym zakresie zmalał z 55,1% w 2017 r. Do zaobserwowanych różnic należy podchodzić z pewną ostrożnością ze względu na zmianę w wielkości próby badawczej. Pomiar z 2018 r. należy traktować jako bardziej dokładny.

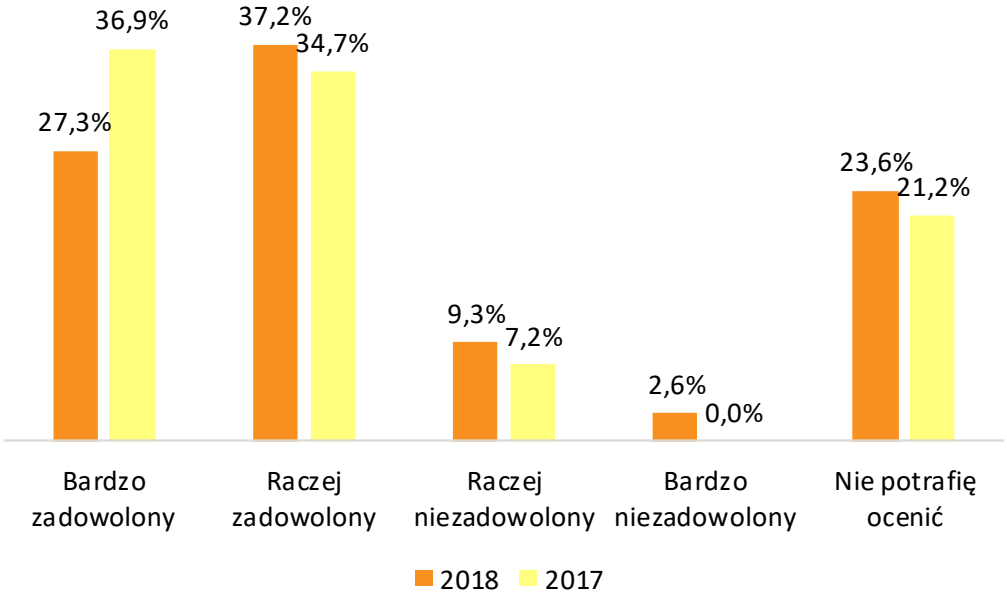
Rysunek 19. Ocena bezpieczeństwa w mieście *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



Ocena satysfakcji z jakości komunikacji miejskiej w Lublinie wypadała gorzej niż miało to miejsce w przypadku bezpieczeństwa. A mianowicie, zadowolenie z tego obszaru wyraziło 64,6%

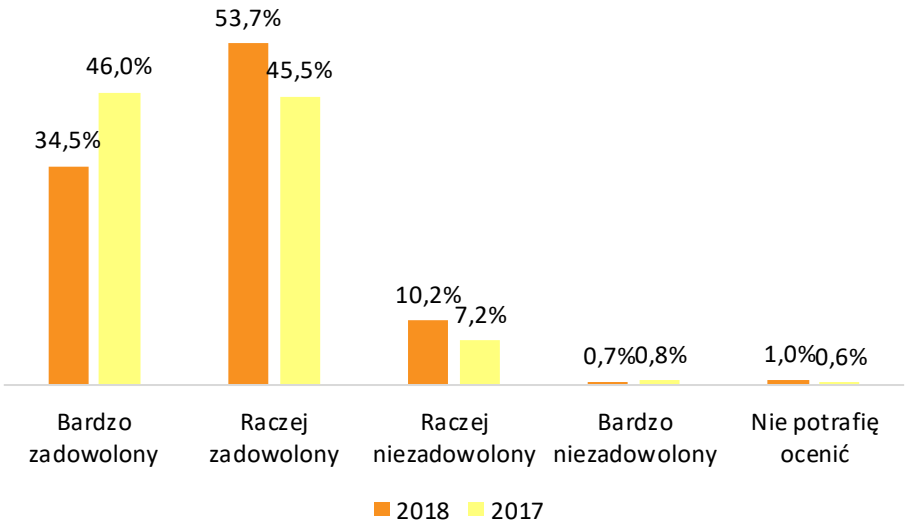
ankietowanych, w tym jedynie 27,3% było bardzo zadowolonych. Na przestrzeni ostatniego roku zauważono wyraźny spadek zadowolenia z komunikacji miejskiej. Zmniejszyła się liczba osób, które są zadowolone z tego obszaru - z 71,6% w 2017 r. Również zanotowano wzrost udziału respondentów, którzy są raczej niezadowoleni (z 7,2% w 2017 r. do 9,3% w 2018 r.) oraz bardzo niezadowoleni z jakości komunikacji miejskiej. W ocenie obszaru jakim jest komunikacja miejska należy zwrócić uwagę, iż stosunkowo wysoki odsetek osób (23,6%), które nie oceniły tego obszaru.

Rysunek 20. Ocena komunikacji miejskiej w mieście *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



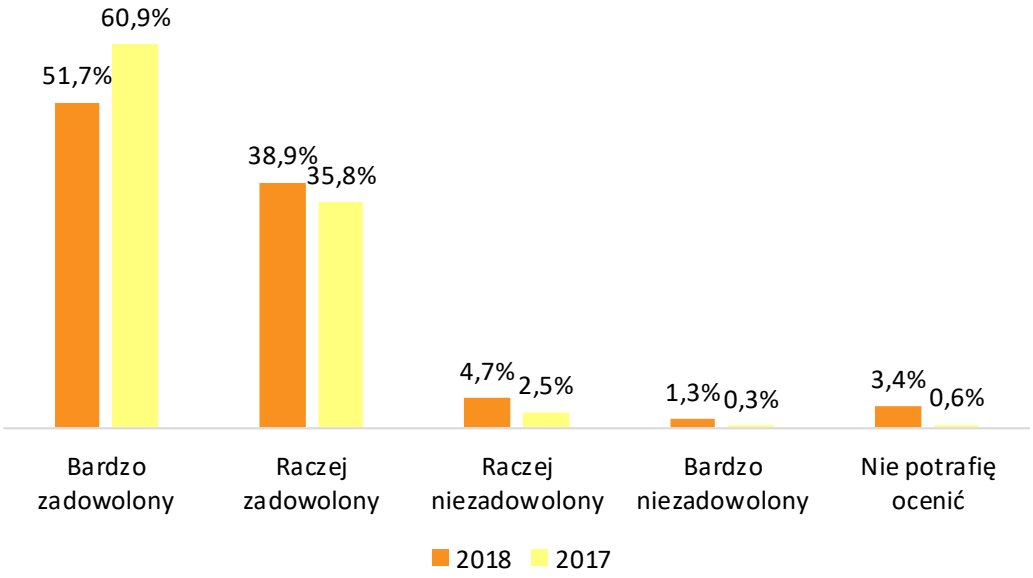
Lublin przez 88,1% badanych postrzegany jest jako czyste miasto. W tym 34,5% osób było bardzo zadowolonych z czystości w mieście. Ocena tego obszaru spadła z poziomu 91,5% jaki odnotowano w 2017 r. Największy spadek obserwowany jest w przypadku osób, które są bardzo zadowolone z czystości w mieście. Jednocześnie więcej respondentów zadeklarowało, iż są raczej niezadowolone.

Rysunek 21. Ocena czystości w mieście *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



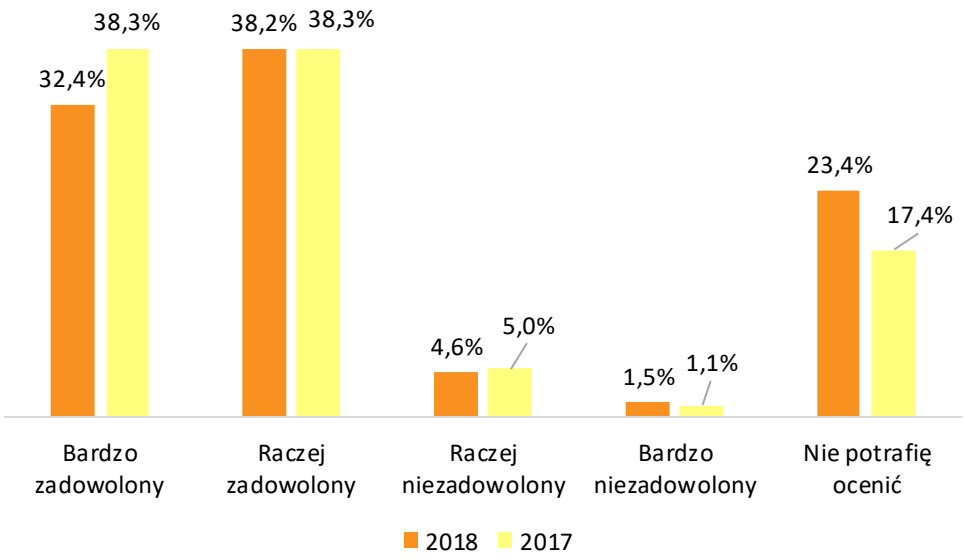
Kolejno oceniono ogólną atmosferę jaka panuje w Lublinie. 51,7% turystów i osób odwiedzających Lublin było bardzo zadowolonych z atmosfery w mieście oraz 38,9% raczej zadowolonych. Grupa osób, która negatywnie oceniła panującą atmosferę w Lublinie stanowiła jedynie 6,0%. W tym obszarze także odnotowano pewien spadek satysfakcji badanych – w edycji badania przeprowadzonej w 2017 r. pozytywne oceny wyrażone były przez 96,7% ogółu badanych, kiedy w tym roku odsetek wyniósł 90,6%.

Rysunek 22. Ocena atmosfery w mieście *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



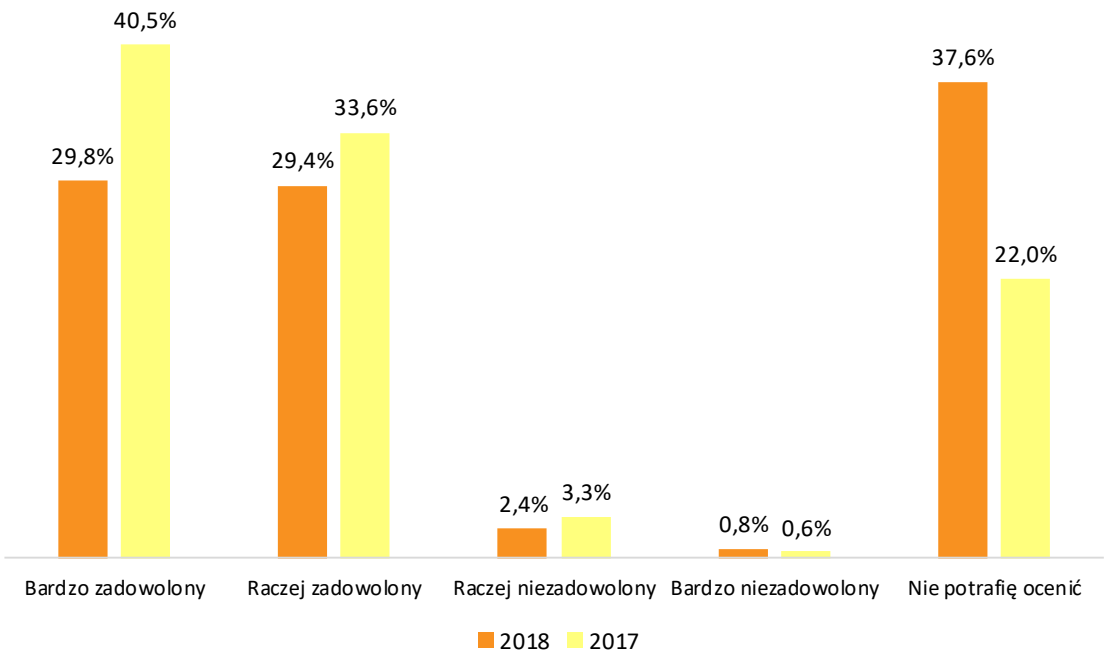
Bardzo dobre noty dotyczyły także dostępności informacji turystycznej w mieście - 70,6% ankietowanych było zadowolonych z tego obszaru. W porównaniu z wynikami badania przeprowadzonego w 2017 r. zaobserwowano spadek tego udziału o 6,0 p. p. Największą różnicę zaobserwowano w przypadku osób, które były bardzo zadowolone z dostępności informacji turystycznej – spadek z 38,8% w 2017 r. do 32,4% w tegorocznej edycji badania.

Rysunek 23. Ocena dostepności informacji turystycznej w mieście *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



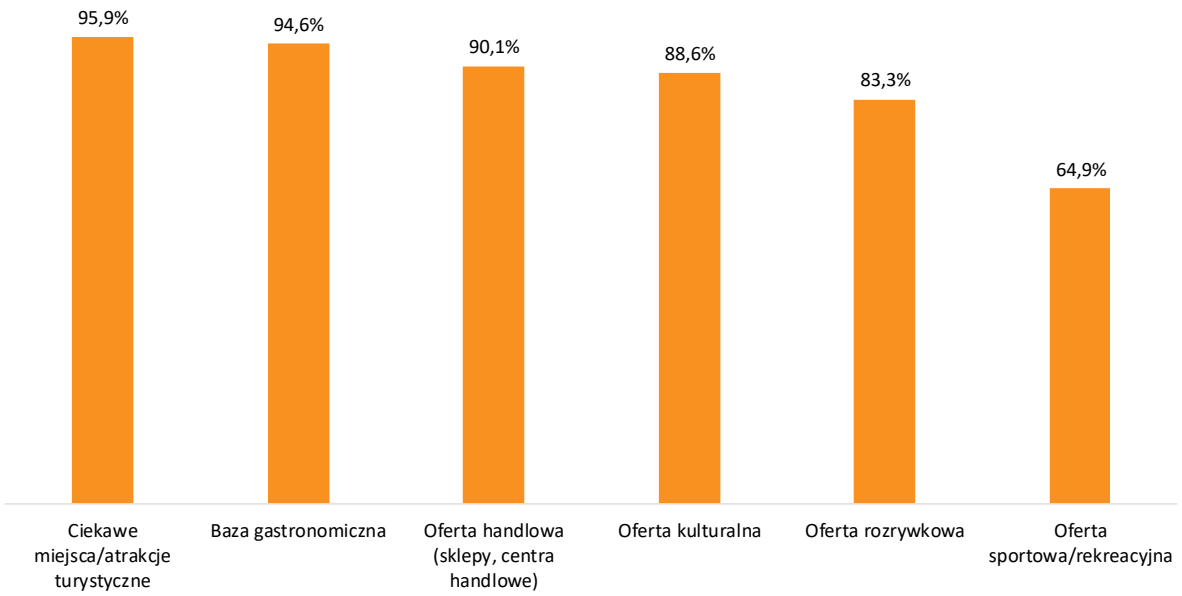
Również jakość obsługi turystycznej w 2018 r. została nieco gorzej oceniona niż miało to miejsce w 2017 r. W tym obszarze w 2018 r. zidentyfikowano 29,8% osób bardzo zadowolonych oraz 29,4% raczej zadowolonych. Należy zwrócić uwagę, iż wzrosła liczba osób, które odstąpiły od oceny tego obszaru (z 22,0% w 2017 r. do 37,6% w 2018 r.).

Rysunek 24.Ocena obsługi turystycznej *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



Kolejno, w ramach badania sprawdzono atrakcyjność wyodrębnionych obszarów tj.: ciekawe miejsca/atrakcje turystyczne, baza gastronomiczna, oferta handlowa, oferta kulturalna, oferta rozrywkowa, oferta sportowa/rekreacyjna. Najbardziej atrakcyjne okazały się miejsca, które można zwiedzać – 95,9% respondentów oceniło ten obszar jako bardzo atrakcyjny lub raczej atrakcyjny. Kolejno uplasowała się baza gastronomiczna (94,6%), oferta handlowa (90,1%). Najmniej atrakcyjna okazała się oferta sportowa/rekreacyjna (64,9%)

Rysunek 25. Ocena atrakcyjności pod względem wyodrębnionych obszarów *N=615*



Spoglądając bardziej szczegółowo na atrakcyjność Lublina, to Rynek na Starym Mieście (teren wokół Trybunału Koronnego) oraz Plac Litewski w opinii badanych osób były najbardziej atrakcyjnymi miejscami w mieście, spośród lokalizacji poddanych analizie. W obu tych przypadkach 93,8% badanych wskazało, iż miejsca te są bardzo atrakcyjne lub raczej atrakcyjne. Atrakcyjność kolejnych badanych miejsc została oceniona w następujący sposób:

- Deptak (Krakowskie Przedmieście) - 89,9%[9];
- Błonia Zamkowe (tereny zielone przy Muzeum Lubelskim) - 77,7%;
- Plac po Farze - 76,1%;
- Plac Kaczyńskiego (tereny zielone przy Centrum Kultury) - 61,1%;
- Plac Rybny - 48,5%.

[9] Ocena atrakcyjności Deptaku (Krakowskie Przedmieście) obejmowała opinie respondentów nt. tej atrakcji po jej remoncie. Przed lub w trakcie trwania prac remontowych punkt dot. oceny atrakcyjności tego miejsca wyłączono z kwestionariusza.

W dalszej części wywiadu każdy z uczestników badania mógł wskazać maksymalnie trzy aspekty, które w ich opinii mają największy wpływ na atrakcyjność turystyczną miasta. Analiza pomogła wybrać trzy najważniejsze obszary:

- lokalne atrakcje historyczne, zabytkowe - 48,1%;
- wizerunek miasta (opinie i skojarzenia, rekomendacje, reputacja miasta) - 41,3%;
- stan zieleni (drzewa, rabaty kwiatowe itp.) - 30,2%.

Zauważono pewne różnice w odniesieniu do kategorii wiekowej do jakiej należą respondenci. A mianowicie, dla najmłodszej grupy ankietowanych (poniżej 25 roku życia) to wizerunek miasta (44,9%) ma największy wpływ na atrakcyjność turystyczną niż lokalne atrakcje historyczne, zabytkowe (39,3%). Natomiast przed obszarem dotyczącym stanu zieleni na trzecim miejscu wskazywali atmosferę miejsca (35,2%).

Dobrą ocenę atrakcyjności turystycznej Lublina potwierdza fakt, iż 80,2% osób nie znalazło żadnych aspektów, które rozczarowały ich w trakcie pobytu w mieście. 60,0% badanych wyraziło zachwyt przynajmniej jednych obszarem/miejscem w Lublinie. Najczęstsze odpowiedzi respondentów odnosiły się do ciekawych miejsc/atrakcji turystycznych w Lublinie (65,2%). W ramach tej kategorii odpowiedzi, turyści i odwiedzający najczęściej wskazywali Stare Miasto jako miejsce, które ich najbardziej zachwyciło (22,2% ogółu wskazań). Wśród kolejnych wskazywanych zachwytów znalazły się przede wszystkim:

- Plac Litewski i pokazy fontann - 18,7%;
- Zamek Lubelski - 4,5%;
- Ogród Saski - 3,5%.

Poza atrakcjami turystycznymi wskazywano dekoracje oraz elementy zielone w mieście (4,5%) oraz panującą atmosferę w mieście (4,3%).

Pomimo na ogół dobrej oceny atrakcyjności miasta, podczas swojego pobytu w Lublinie 19,8% badanych doświadczyło pewnych rozczarowań. Najczęściej wskazywano wzmożony ruch uliczny tzn. liczne korki uliczne – 16,8% ogółu wskazań. Dodatkowo 13,4% badanych wyraziło swoje niezadowolenie odnośnie stanu Dworca PKS – jego nieestetyczny wygląd, daleka

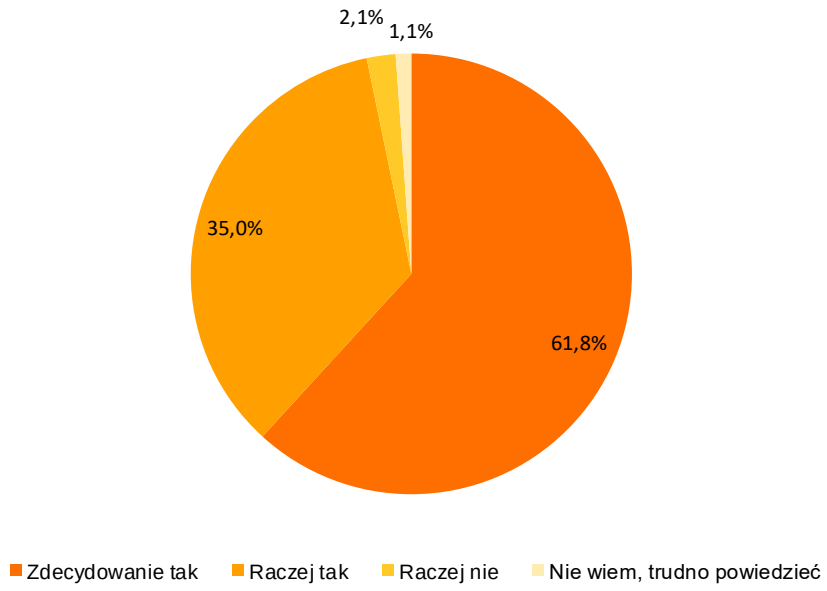
lokalizacja od dworca PKP, zaśmiecenie przestrzeni. Mniej rozczarowań (8,4%) dotyczyło jakości komunikacji miejskiej, zwrócono uwagę na częste opóźnienia w kursowaniu autobusów, niewystarczającą liczbę autobusów kursujących w weekendy, a także tłok na niektórych połączeniach. Ponadto:

- 7,6% turystów i osób odwiedzających wyjechało rozczarowanych licznymi remontami utrudniającymi poruszanie się w przestrzeni miejskiej;
- 5,0% turystów i osób odwiedzających wyjechało rozczarowanych stanem czystości w mieście;
- 4,2% i osób odwiedzających wyjechało rozczarowanych stanem dróg.

Ponadto, niejednokrotnie wskazywano także rozczarowania związane z miejscem zakwaterowania, toaletami publicznymi, liczbą osób bezdomnych, poziomem cen.

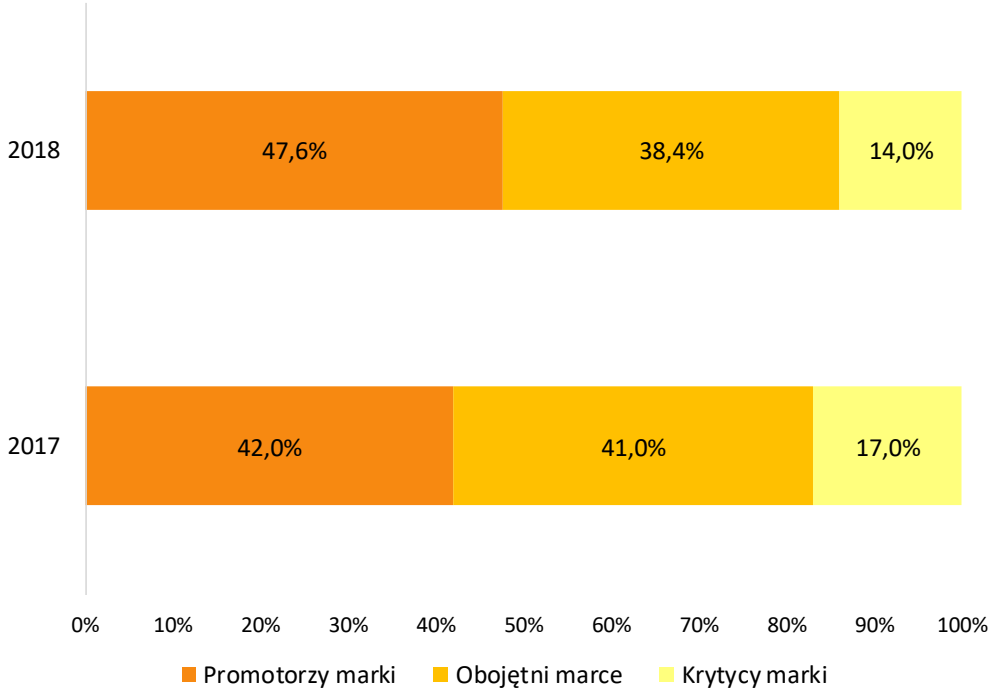
Całościowe wyniki badania wskazują jednakże na satysfakcję z pobytu turystów i osób, które odwiedziły miasto. Przekonuje o tym również fakt, że 96,7% respondentów wskazało, że chciałoby wrócić do Lublina w przyszłości, w tym 61,8% zdecydowanie. W ubiegłorocznej edycji tego badania skłonność respondentów do ponownych odwiedzin była na bardzo zbliżonym poziomie – 98,1%.

Rysunek 26. Skłonność do ponownych odwiedzin Lublina *N=615*



Do podsumowania oceny satysfakcji turystów/odwiedzających z wizyty w Lublinie wykorzystano wynik przeprowadzonej analizy wskaźnikowej, w ramach której wyliczono wskaźnik rekomendacji netto (analogiczny do NPS – Net Promoter Score). Zgodnie z jego metodologią każdego turystę/odwiedzającego poproszono o wskazanie oceny od 0 do 10 w odpowiedzi na pytanie: „na ile prawdopodobne jest, że poleciłbyś swojemu znajomemu Lublin jako miasto atrakcyjne turystycznie". W ten sposób zidentyfikowano 47,6% promotorów marki (oceny 9-10), 38,4% obojętnych marce (oceny 7-8) oraz 14,0% krytyków marki (oceny 0-6). Wskaźnik NPS przyjął zatem wartość 33,7. W odniesieniu do wyników ubiegłorocznej edycji badania odnotowano wzrost tego wskaźnika o 8,7 punktów. Można zauważyć spadek liczby osób określanych jako obojętnych marce, na rzecz promotorów marki.

Rysunek 27. Wskaźnik NPS *N_{2018}=615 N_{2017}=363*



Podsumowanie

Barometr Turystyczny Lublina 2018 jest kolejną edycją badania mającego na celu ocenę oraz opis sytuacji na rynku turystycznym w mieście w ujęciu statystycznym oraz zawierającym inne elementy istotne dla analizy. Podczas badania wykorzystano dane wtórne pochodzące z analizy informacji zastanych oraz dane wywołane pozyskane bezpośrednio od turystów, przedstawicieli obiektów noclegowych, a także lubelskich biur podróży obsługujących turystykę przyjazdową (touroperatorów) oraz przewodników miejskich.

Wyniki badania przekonują, że w Lublinie obserwowany jest dynamiczny rozwój branży turystycznej. Zrealizowane analizy dokumentują wzmożony ruch turystyczny, zarówno wśród turystów krajowych, jak i zagranicznych. Obserwowany trend potwierdzają dane statystyki publicznej oraz badania pierwotne, których uczestnikami byli przedstawiciele obiektów noclegowych. Zdiagnozowany roczny wzrost liczby turystów (nocujących w Lublinie) sięgnął 140 000 osób.

Niezaprzeczalny wpływ na to ma fakt lokowania w mieście dużych inwestycji branży hotelarskiej, które spotykają się z pozytywną odpowiedzią rynku. Na terenie miasta powstają nowe obiekty hotelowe w różnorodnym standardzie. Dynamika wzrostu na ogół przewyższa konkurencyjne ośrodki miejskie o podobnym potencjalne turystycznym. Dotyczy ona między innymi ogólnej liczby miejsc noclegowych udostępnianych turystom, liczby sprzedanych miejsc noclegowych, a także liczby pasażerów obsługiwanych w porcie lotniczym.

Wzrost wynika między innymi z bogatej oferty kulturalno-rozrywkowej. Należy zauważyć, że od 2013 roku liczba uczestników miejskich imprez masowych uległa podwojeniu. Uczestnicy imprez masowych w mieście stanowili również przeważający odsetek ogółu uczestników imprez organizowanych w całym województwie lubelskim (60,0%). W festiwalach takich jak Carnaval Sztukmistrzów, Jarmark Jagielloński, Noc Kultury, czy „Inne Brzmienia" wzięło udział około 500 000 osób, w tym wielu turystów i odwiedzających. W ciągu ostatnich kilku lat odnotowany został również wzrost liczby osób odwiedzających muzea oraz najważniejsze atrakcje turystyczne. Liczba osób odwiedzających same muzea w 2017 roku wyniosła około 500 000 osób, a najważniejsze atrakcje turystyczne Lublina odwiedziło w 2017 roku ponad 1 200 000

osób. Najlepszym przykładem dynamicznego rozwoju jest lubelskie Centrum Spotkania Kultur, które w 2017 roku odnotowało ponad 80% wzrost liczby odwiedzających. Instytucja ściąga do siebie między innymi turystów biznesowych, którzy stanowią około 45% ogółu nocujących w lubelskich obiektach noclegowych.

Istotny wpływ na rozwój turystyki mają również turyści zakupowi, przede wszystkim osoby z zagranicy, które przyjeżdżają do Lublina w celu zrobienia zakupów. Z racji swojego położenia Lublin ma duży potencjał jako destynacja turystyki zakupowej.

Podmioty związane z branżą turystyczną zatrudniają w mieście według szacunków około 6,5 tysiąca osób. Szacunkowa wartość PKB podmiotów zajmujących się turystyką w Lublinie w 2015 roku wynosiła 770 mln złotych, co stanowi około 4% PKB całego miasta. Wstępne szacunki potwierdzają, że w kolejnych latach wartość PKB okaże się wyższa. Wyniki badania wskazują bowiem, że wyłącznie turyści nocujący w Lublinie wydali w mieście w ostatnich 12 miesiącach co najmniej 360 mln złotych. Tymczasem branża czerpie dochody również z obsługi odwiedzających i mieszkańców miasta.

Aneks. Analiza szacunkowa wpływu branży turystycznej na gospodarkę Lublina

Turystyka stanowi istotną gałąź gospodarki zarówno dla całego kraju, jak i dla danego miasta/regionu. Miejsca posiadające atrakcje turystyczne przyciągają turystów, co przekłada się na zwiększone przychody nie tylko dla odwiedzanych miejsc, ale również hoteli, restauracji, punktów handlowych i innych. Potencjał turystyki jako czynnika mającego wpływ na liczne sektory gospodarki widoczny jest w miejscach szczególnie chętnie odwiedzanych przez turystów. Turystyka stanowi tam znaczącą gałęź gospodarki i jest jednym z głównych źródeł dochodu mieszkańców. Odpowiednia polityka regionu wspierająca rozwój turystyki wpływa pozytywnie na tworzenie nowych miejsc pracy, zwiększa dochody zarówno przedsiębiorstw oraz wpływy do budżetu. W Polsce liczba zarówno turystów krajowych, jak i zagranicznych stale rośnie. Branża turystyczna ciągle się rozwija, a jej udział w PKB kraju systematycznie wzrasta. Analiza wpływu turystyki na gospodarkę w danym regionie może być pomocna w ocenie skuteczności podejmowanych działań wspierających rozwój branży turystycznej oraz w opracowywaniu strategii rozwoju regionu.

Podmioty gospodarcze związane z turystyką

Podmioty związane z turystyką i czerpiące korzyści z turystów odwiedzających dany region nie ograniczają się wyłącznie do obiektów noclegowych oraz gastronomicznych. Istnieje jednak pewna część jednostek gospodarczych prowadzących działalność pośrednio związanych z turystyką. Podczas pobytu turystycznego klienci odwiedzają nie tylko hotele i restauracje, ale również sklepy z pamiątkami, muzea, parki rozrywki czy informacje turystyczne. W celu zwiedzania danej atrakcji turystyczne często wykupywane są wycieczki u organizatorów tego rodzaju atrakcji oraz pozyskiwane są informacje w punktach turystycznych czy zakupywane są przewodniki. Z tego powodu do podmiotów gospodarczych, których działalność wspiera rozwój turystyki w regionie zaliczone mogą być przedsiębiorstwa z wielu sekcji PKD. Można jednak założyć, iż szczególnie wysokie prawdopodobieństwo obsługi turystów odwiedzających dany region występuje w takich branżach jak:

- Sekcja G dział 47 (w szczególności 47.61; 47.64; 47.78, czyli podmioty zajmujące się: sprzedażą detaliczną książek prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach; sprzedażą detaliczną sprzętu sportowego prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach, sprzedażą pamiątek),
- Sekcja H dział 49 (w szczególności grupa 49.3 czyli działalność związana z: transportem lądowym pasażerskim, miejskim i podmiejskim; działalnością taksówek),
- Sekcja H dział 51 (w szczególności 51.1 transport lotniczy pasażerski)
- Sekcja I dział 55 (zakwaterowanie),
- Sekcja I dział 56 (działalność usługowa związana z wyżywieniem),
- Sekcja N dział 79 (w szczególności grupa 79.1; 79.9 czyli działalność agentów i pośredników turystycznych oraz organizatorów turystyki; oraz działalność pilotów wycieczek i przewodników turystycznych),
- Sekcja R dział 90, (w szczególności grupa 90.4 czyli działalność obiektów kulturalnych),
- Sekcja R dział 91 (działalność bibliotek, archiwów, muzeów oraz pozostała działalność związana z kulturą),
- Sekcja R dział 93 (w szczególności grupa 93.2 - działalność rozrywkowa i rekreacyjna).

Lubelskie podmioty gospodarcze powiązane z branżą turystyczną w ciągu ostatnich kilku lat ulegały podobnym trendom jak w całym województwie oraz kraju. Od 2010 roku w niektórych branżach obserwowany jest intensywny wzrost w liczbie podmiotów, podczas gdy liczba podmiotów w innych branżach ulegała stałemu spadkowi. Przykładem branży o znaczącym wzroście w mieście jest sekcja I 55 (zakwaterowanie), która w ciągu ostatnich 8 lat zanotowała 50% wzrost w liczbie podmiotów. Znaczący wzrost odnotowany został również w sekcji N (działalność agentów i pośredników turystycznych oraz organizatorów turystyki; oraz działalność pilotów wycieczek i przewodników turystycznych) – liczba podmiotów działających w tej sekcji wzrosła o 35,3%. W sekcji H 51 (transport lotniczy) liczba podmiotów gospodarczych wzrosła o 4 podmioty tzn. o 80%.

Tabela 21. Podmioty gospodarcze powiązane z branżą turystyczną

Sekcja	Region	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Zmiana w analizowanym okresie
Sekcja G dział 47 (handel detaliczny)	Polska	677332	640157	635223	634921	625389	610766	592352	574875	-15,1%
	Lubelskie	33 901	32 089	31 821	31 530	30 955	29 911	28 686	27 768	-18,1%
	Lublin	7 074	6 731	6 771	6 718	6 461	6 158	5 869	5 592	-20,9%
Sekcja H dział 49 (transport lądowy oraz wodociągowy)	Polska	244312	230639	229296	227550	226575	228935	231327	234209	-4,1%
	Lubelskie	10 746	10 361	10 285	10 280	10 262	10 402	10 592	10 814	0,6%
	Lublin	2 861	2 645	2 567	2 534	2 477	2 397	2 392	2 414	-15,6%
Sekcja H dział 51 (transport lądowy	Polska	269	319	401	445	515	614	706	806	200%
	Lubelskie	8	7	10	14	16	18	22	29	263%
	Lublin	5	5	7	8	10	8	6	9	80%
Sekcja I dział 55 (zakwaterowanie)	Polska	30093	29765	30887	31643	32907	33755	35032	36953	22,8%
	Lubelskie	672	709	758	792	829	843	859	926	37,8%
	Lublin	119	115	126	140	150	153	168	179	50,4%
Sekcja I dział 56 działalność usługowa związana z wyżywieniem)	Polska	94108	92534	93878	94939	95511	96041	95895	96777	2,8%
	Lubelskie	3 804	3 676	3 654	3 712	3 716	3 723	3 647	3 648	-4,1%
	Lublin	886	852	879	895	878	894	896	921	4,0%
Sekcja N dział 79 (działalność organizatorów turystyki)	Polska	12795	12895	13 222	13 359	13423	13463	13487	13760	7,5%
	Lubelskie	305	322	331	357	381	394	393	408	33,8%
	Lublin	133	142	145	160	161	165	164	180	35,3%
Sekcja R dział 90 (Działalność twórcza związana z kulturą i rozrywką	Polska	17831	17559	17988	18796	19255	19455	19725	20616	15,6%
	Lubelskie	758	736	739	787	799	815	826	880	16,1%
	Lublin	193	182	172	181	191	199	205	215	11,4%
Sekcja R dział 91 (działalność bibliotek, archiwów, muzeów oraz pozostała działalność	Polska	4504	4486	4556	4625	4662	4689	4743	4808	6,7%
	Lubelskie	275	278	279	277	276	275	272	275	0,0%
	Lublin	38	39	37	38	39	39	37	38	0,0%

związana z kulturą										
Sekcja R dział 93 (działalność sportowa, rozrywkowa i rekrea-cyjna)	Polska	43090	43611	44838	46380	47542	49197	50773	52550	22,0%
	Lubelskie	1 973	2 005	2 069	2 109	2 142	2 220	2 281	2 377	20,5%
	Lublin	454	448	465	464	459	485	500	516	13,7%

Na podstawie danych GUS

Na podstawie danych dotyczących liczby turystów, którzy odwiedzili Lublin w okresie od stycznia do grudnia 2017 roku oraz danych dotyczących wydatków turystów w obecnym badaniu jak również danych dotyczących przychodów przedsiębiorstw w poszczególnych sekcjach PKD oszacowany został odsetek wpływów przedsiębiorstw z poszczególnych branż, które pochodzą z turystyki.

Tabela 22. Szacowany odsetek wpływów podmiotów gospodarczych z turystyki

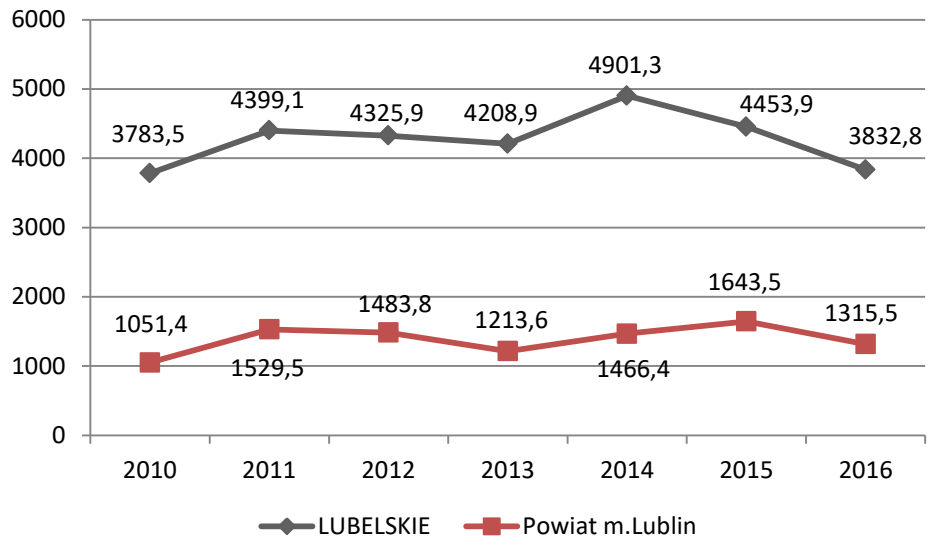
Sekcja PKD	Szacowany odsetek wpływów przedsiębiorstw w danej sekcji PKD, które pochodzą z turystyki
Sekcja G	0,4%
Sekcja H	4,5%
Sekcja I	90,8%
Sekcja N	1,4%
Sekcja R	10,9%

Obliczenia własne na podstawie badań ruchu turystycznego oraz danych GUS i danych Izby Skarbowej

Analiza nakładów inwestycyjnych na turystykę w Lublinie na przestrzeni lat

W ciągu ostatnich kilku lat wartość nakładów inwestycyjnych we wszystkich przedsiębiorstwach na terenie województwa oraz miasta ulegała ciągłym zmianom. W Lublinie nakłady na inwestycje osiągnęły najwyższą wartość w 2015 roku (1643,5 mln złotych), natomiast w 2016 roku nakłady na inwestycje w przedsiębiorstwach nieco się zmniejszyły i wyniosły 1315,5 mln złotych. Nakłady inwestycyjne w Lublinie stanowią ponad jedną trzecią nakładów inwestycyjnych w całym województwie.

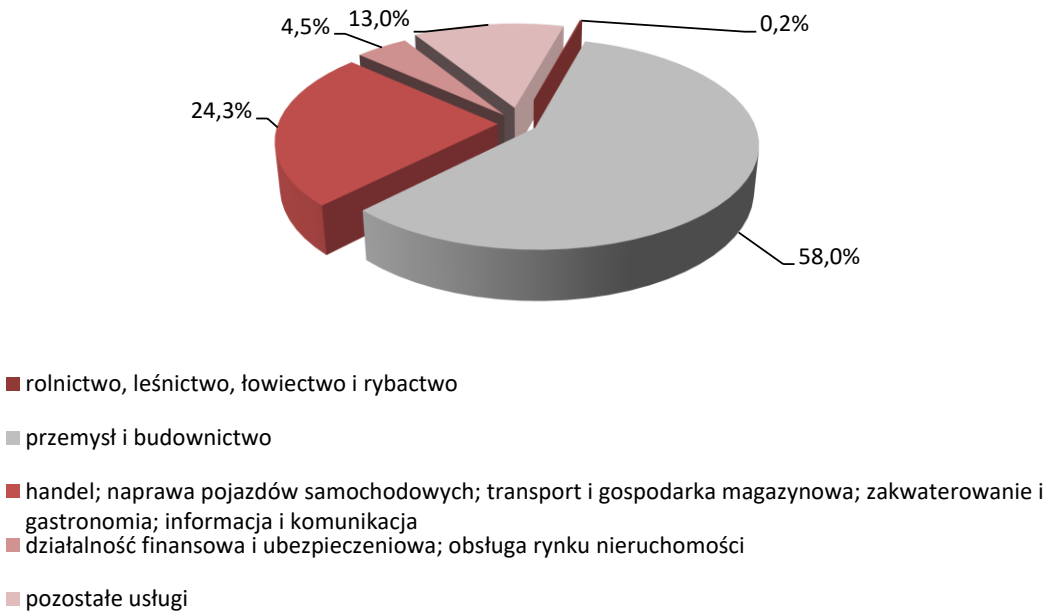
Rysunek 28. Nakłady na inwestycje w przedsiębiorstwach działających na terenie województwa i miasta



Na podstawie danych GUS

W Lublinie największy odsetek nakładów inwestycyjnych realizowany jest w przedsiębiorstwach związanych z produkcją i przetwórstwem przemysłowym. W branży, w których działają podmioty związane z turystyką tzn. handel i naprawa pojazdów samochodowych, transport i gospodarka magazynowa, zakwaterowanie i gastronomia; informacja i komunikacja oraz pozostałe usługi nakłady inwestycyjne stanowiły ogółem 37,3% wartości wszystkich nakładów inwestycyjnych.

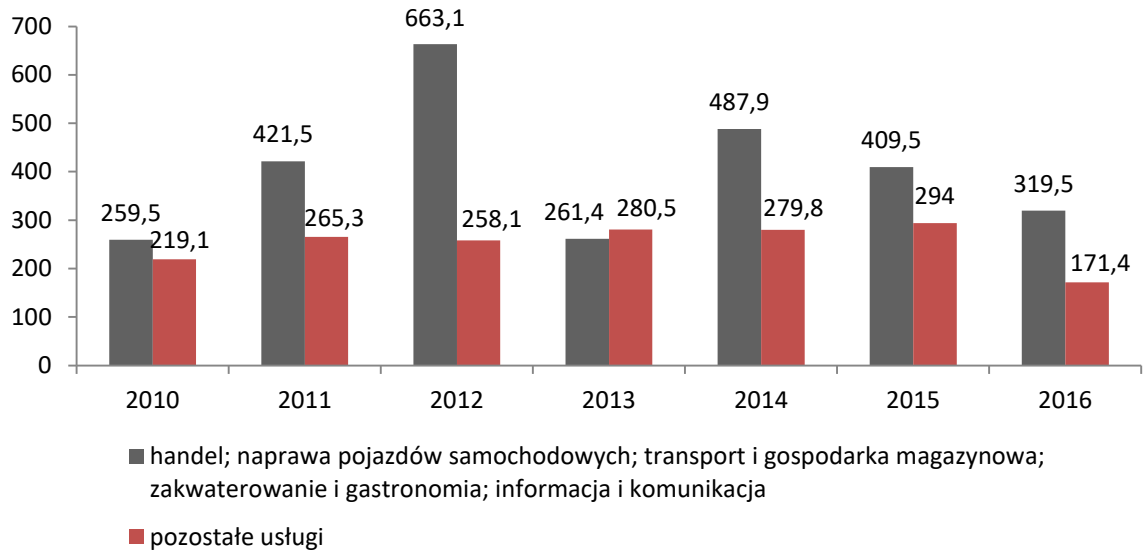
Rysunek 29. Nakłady inwestycyjne w przedsiębiorstwach w Lublinie



Na podstawie danych GUS

W branżach związanych z rynkiem turystycznym nakłady inwestycyjne w ciągu ostatnich kilku lat ulegały intensywnym zmianom – najwyższe nakłady zrealizowane zostały w 2012 roku, a ich wartość ogółem wyniosła 921,2 miliony złotych.

Rysunek 30. Nakłady inwestycyjne w branżach, w których znajdują się sekcje mające przychody z turystyki (w mln złotych polskich)



Na podstawie danych GUS

Biorąc pod uwagę szacowane odsetki przedsiębiorstw w poszczególnych sekcjach PKD można w przybliżeniu określić wartość nakładów inwestycyjnych w tych przedsiębiorstwach. **Szacowana wartość nakładów inwestycyjnych w 2016 roku w przedsiębiorstwach działających w branży turystycznej wyniosła 54,5 mln złotych.**

Inwestycje wspierające branżę turystyczną nie są wyłącznie realizowane przez przedsiębiorstwa, ale również przez władze miasta. W mieście Lublin intensywnie inwestuje się między innymi w rozwój infrastruktury drogowej, która jest jednym z czynników spierających rozwój całej gospodarki. W ramach realizacji budżetu przeprowadzone zostały inwestycje związane z przebudową dróg oraz pl. Litewskiego stanowiącego reprezentacyjną część Lublina i terenów sąsiadujących (plac Józefa Czechowicza oraz plac o. prof. Mieczysława Alberta Krąpca). Oprócz tego przebudowany został stadion lekkoatletyczny, na którym w lipcu 2018 roku odbędą się Mistrzostwa Polski w Lekkiej Atletyce.

W 2017 roku miasto organizowało liczne imprezy z okazji 700-lecia nadania praw miejskich – przeznaczono na nie ponad 9 milionów złotych. Około 1 500 000zł przeznaczono również na działania związane z upowszechnianiem turystyki. [10]

Określenie wpływu turystyki na gospodarkę Lublina w sferze PKB

Produkt krajowy brutto jest jednym ze wskaźników opisujących wzrost gospodarki danego regionu. Od ostatnich kilku lat zarówno na terenie całego kraju jak i województwa PKB ulegało wzrostowi.

Tabela 23. Wartość PKB dla województwa i kraju (mln złotych)

Region	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Polska	1566824	1629425	1656895	1719769	1799392	1858467
Lubelskie	61507	64295	65786	67111	68743	71224

Na podstawie danych GUS

Ścisła korelacja pomiędzy PKB a wartością dodaną brutto umożliwia oszacowanie jego wartości dla podregionu Lubelskiego oraz samego miasta Lublina. Jedną ze składowych PKB jest wartość dodana brutto opisująca wartość wszystkich wyrobów i usług wytworzonych przez wszystkie krajowe podmioty pomniejszona o koszty związane z ich wytworzeniem. Na podstawie danych dotyczących wartości dodanej brutto oszacowano wartość PKB w poszczególnych latach oraz dla poszczególnych branżą działalności przedsiębiorstw.

Tabela 24. Wartość dodana brutto dla kraju, województwa i podregionu lubelskiego (mln złotych)

Region	2013	2014	2015	2016
Polska	1470917	1525005	1596366	1642903
Lubelskie	58405	59515	60989	62940
Podregion lubelski	25856	26726	27057	*31472**

[10] *Budżet Miasta Lublin za 2016 i 2017 rok*

Na podstawie danych GUS

Tabela 25. Wartość dodana brutto w podziale na branże działalności przedsiębiorstw (w mln złotych)

Region	Ogółem	Rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo	Przemysł	Budownictwo	Handel; naprawa pojazdów samochodowych; transport i gospodarka magazynowa; zakwaterowanie i gastronomia; informacja i komunikacja	Działalność finansowa i ubezpieczeniowa; obsługa rynku nieruchomości	Pozostałe usługi
Lubelskie	62940	3323	13823	4242	17620	6101	17831
Podregion lubelski	27057	522	6367	2255	7949	2681	8148
Lublin (wartość oszacowana)	17424	326	3973	1407	4960	1673	5084

Na podstawie danych GUS i własnych obliczeń

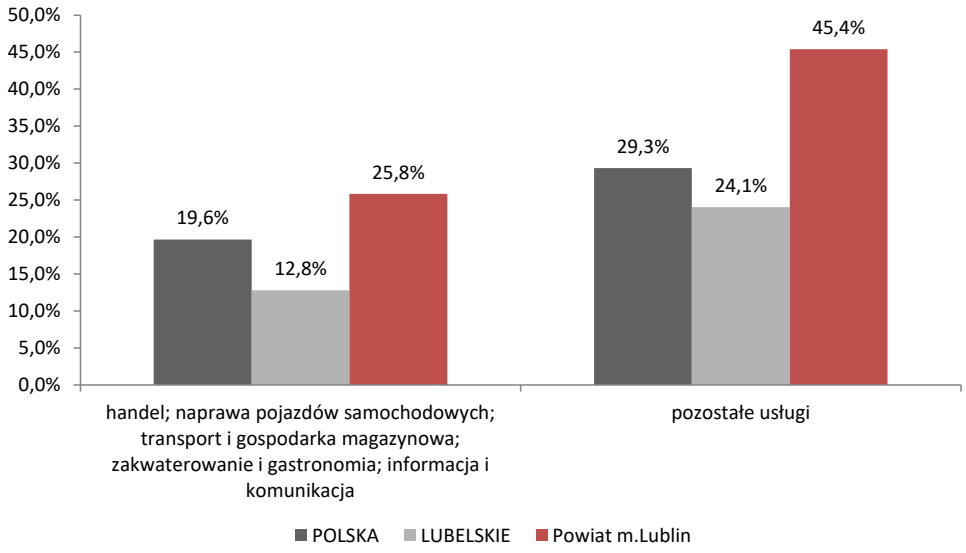
Biorąc pod uwagę dane na temat odsetka przedsiębiorstw czerpiących przychody z turystyki można oszacować, iż wartość PKB podmiotów zajmujących się turystyką w Lublinie w 2016 roku **wynosiła 770 mln złotych, co stanowi około 4% PKB dla całego miasta.**

Określenie wpływu turystyki na gospodarkę Lublina w sferze zatrudnienia

Oszacowanie osób zatrudnionych w podmiotach powiązanych z turystyką jest utrudnione ze względu na brak szczegółowych danych ten temat. Dane GUS dotyczące liczby osób zatrudnionych w poszczególnych sekcjach PKD opracowywane są na podstawie zestawień otrzymanych od podmiotów zatrudniających więcej niż 9 osób.

Zgodnie z tymi danymi liczba osób zatrudnionych ogółem w mieście Lublin (w 2016 roku) wyniosła ogółem 126 623. W sekcjach związanych z turystyką tzn. w handlu; naprawie pojazdów samochodowych, transporcie i gospodarce magazynowej, zakwaterowaniu i gastronomii, informacji i komunikacji oraz pozostałych usługach zatrudniona była zdecydowana większość osób pracujących – ogółem branże te zatrudniały 90 203 osób, czyli około 71,2% ogółu pracowników. W porównaniu do województwa i całego kraju odsetek zatrudnionych osób w powyższych branżach jest w Lublinie znacząco wyższy. Na szczególną uwagę zasługuje branża pozostałych usług, w której odsetek pracujących jest wyższy niż w przypadku całego województwa o 21,3 punkty procentowe.

Rysunek 31. Odsetek zatrudnionych w branżach powiązanych z turystyką



Na podstawie danych GUS

Dane z okresu ostatnich 8 lat wskazują również, iż zatrudnienie w sektorze pozostałych usług oraz handlu; naprawie pojazdów samochodowych; transporcie i gospodarce magazynowej; zakwaterowaniu i gastronomi oraz informacji i komunikacji stale rośnie. W porównaniu do roku 2009 liczba zatrudnionych w tych branżach pracowników wzrosła o 8330 osób.

Wyznacznikiem, który w bardziej szczegółowy sposób może pomóc w oszacowaniu liczby pracujących w danych sekcjach i działach są dane na temat osób posiadających ubezpieczenie

wypadkowe w ramach ubezpieczeń pracowniczych. Ubezpieczenie wypadkowe jest obowiązkowe i stanowi zabezpieczenie społeczne dla osób ubezpieczonych. Według danych ZUS liczba osób na terenie miasta Lublina wyniosła w 2017 roku 136 184, a w 2016 roku 133 812 co jest wartością wyższą od 126 623 podawanych przez GUS.

Na podstawie szacunkowego udziału podmiotów w poszczególnych sekcjach PKD oszacowane zostały bardziej szczegółowe dane dotyczące zatrudnienia w przedsiębiorstwach powiązanych z branżą turystyczną. Można założyć, iż w przedsiębiorstwach tych pracuje co najmniej 6,5 tysiąca osób.

Tabela 26. Liczba pracujących w sekcjach powiązanych z branżą turystyczną

Sekcja PKD	Liczba ubezpieczonych osób	Szacowana liczba osób zatrudnionych w przedsiębiorstwach powiązanych z turystyką
Sekcja G	24 523	633
Sekcja H	6736	1353
Sekcja I	3310	3 310
Sekcja N	9345	323
Sekcja R	2445	948
OGÓŁEM	46359	6566

Na podstawie danych z ZUS oraz własnych obliczeń

Przedsiębiorcy branż powiązanych z turystyką poszukują pracowników na różne stanowiska pracy. Ogółem w 2017 roku do Miejskiego Urzędu Pracy w Lublinie zgłoszonych zostało około 5060 wolnych miejsc pracy i aktywizacji zawodowej w przedsiębiorstwach działających w sekcjach: G (handel hurtowy i detaliczny, naprawa pojazdów samochodowych włączając motocykle – 1562 miejsca pracy), H (transport i gospodarka magazynowa - 373 miejsca pracy), I (działalność związana z zakwaterowaniem i gastronomią – 370 miejsc pracy), N (działalność związana z administrowaniem i działalność wspierająca – 2620 miejsc pracy), R (działalność związana z rozrywką, kulturą i rekreacją – 135 miejsc pracy).[11]

[11] *Załącznik nr 2 do sprawozdania MPRIPS – 02 za I i II połowę 2017 roku MUP Lublin*

Zgodnie z danymi Miejskiego Urzędu Pracy[12] na terenie miasta Lublina przedsiębiorcy poszukują pracowników na stanowiska pracy związane z obsługą turystów. W II półroczu 2017 roku pracodawcy poszukiwali takich pracowników jak:

- Sprzedawcy sklepowi (1173 ofert pracy),
- Kucharze (209 ofert pracy),
- Recepcjoniści (w tym hotelowi) (102 oferty pracy),
- Kasjerzy i sprzedawcy biletów (117 ofert pracy),
- Kelnerzy (70 ofert pracy),
- Barmani (48 ofert pracy),
- Średni personel w zakresie działalności artystycznej i kulturalnej gdzie indziej niesklasyfikowany (22 oferty pracy),
- Konsultanci i inni pracownicy biur podróży (17 ofert pracy),
- Organizatorzy imprez i konferencji (12 ofert pracy),
- Wydawcy posiłków (8 ofert pracy),
- Pracownicy obsługi technicznej biur, hoteli, i innych obiektów (6 ofert pracy),
- Szefowie kuchni i organizatorzy usług gastronomicznych (4 oferty pracy),
- Pracownicy bibliotek, galerii, muzeów, informacji naukowej i pokrewni (4 oferty pracy),
- Sprzedawcy na targowiskach i bazarach (3 oferty pracy).

Określenie wpływu turystyki na gospodarkę Lublina w sferze podatków

Podatki płacone przez przedsiębiorstwa oraz przez osoby fizyczne stanowią część dochodów miasta. Dzięki nim realizowane są zadania związane z budową dróg, utrzymywaniem szkół i przedszkoli oraz inne istotne dla mieszkańców działania.

Dochody własne miasta wyniosły w 2017 roku 1 039 780 066 złotych, czyli więcej niż w 2016 roku, kiedy to wynosiły 974 549 970 złotych. W ciągu ostatnich kilku lat dochody budżetowe

[12] *„Monitoring zawodów deficytowych i nadwyżkowych za 2017 rok" MUP Lublin*

miasta stale wzrastają. Znaczącą część dochodów własnych miasta stanowią wpływy z podatków zarówno od osób fizycznych jak i od firm. W 2017 roku dochody podatków przedsiębiorstw wynosiły 23 059 633,11 złotych oraz podatku dochodowego od osób fizycznych wartego około 378 022 237 złotych – oznacza to, iż dochody z podatków stanowiły ponad jedną trzecią wszystkich dochodów miasta.

Biorąc pod uwagę dane dotyczące odsetka przychodów w przedsiębiorstwach z turystyki, szacowana wartość podatków od firm zajmujących się turystyką wyniosła w 2017 roku 876 266 złotych.

Władze Lublina w ramach swoich działań wspierają rozwój turystyki oraz kultury w mieście. W ciągu ostatnich kilku lat wartość wsparcia finansowego przeznaczanego na turystykę oraz kulturę i ochronę dziedzictwa narodowego ulegała dużym wahaniom. Najwyższe nakłady ponoszone były w latach 2016 oraz 2017 – ogółem miasto wydało wtedy 60 425 550,20 zł oraz 65 370 324,32 złotych na kulturę i ochronę dziedzictwa narodowego oraz turystykę. Wydatki związane ze wsparciem turystki oraz kultury w 2018 roku wyniosą około 56 802 610 złotych.

Tabela 27. Wydatki miasta na turystykę oraz kulturę

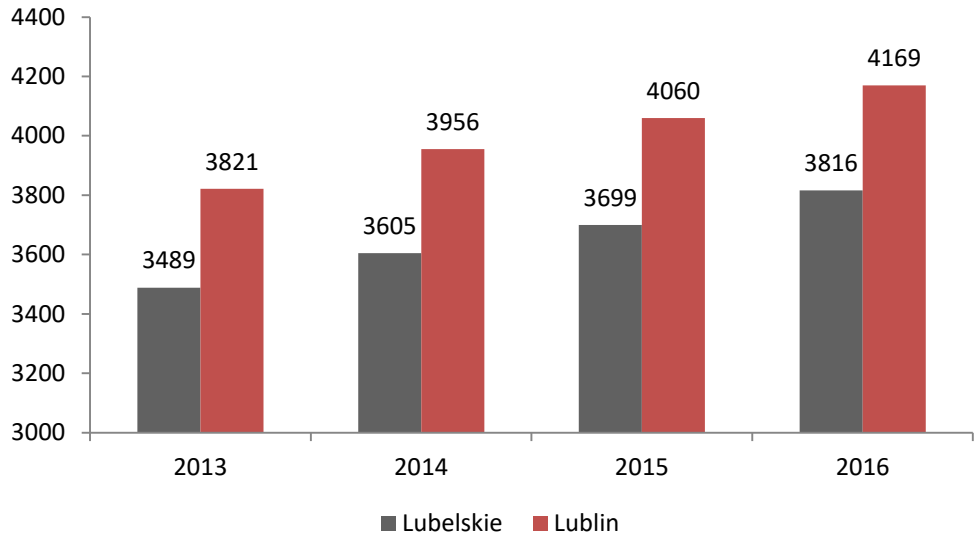
	WYDATKI BUDŻETU	
ROK	KULTURA I OCHRONA DZIEDZICTWA NARODOWEGO	TURYSTYKA
2012	43 401 272,41 zł	437 964,74 zł
2013	25 795 988,92 zł	1 630 061,20 zł
2014	49 983 844,12 zł	562 769,03 zł
2015	53 485 659,15 zł	1 293 582,13 zł
2016	53 107 466,29 zł	7 318 083,91 zł
2017	63 441 517,04 zł	1 928 807,28 zł
2018 (planowane)	55 263 137,00 zł	1 539 473,00 zł

Na podstawie danych ze Sprawozdań wykonania budżetu Urzędu Miasta Lublin za poszczególne lata oraz Planu budżetu na 2018 rok

Określenie wpływu turystyki na gospodarkę Lublina w sferze wynagrodzeń

Średnie miesięczne wynagrodzenie na terenie miasta jest wyższe niż średnie wynagrodzenie w województwie. W ciągu kilu ostatnich lat wartość średniego wynagrodzenia brutto ulegała tendencji wzrostowej zarówno na terenie województwa jak i na terenie miasta. Od 2013 roku średnie wynagrodzenie krajowe brutto wzrosło w mieście o 349 złotych.

Rysunek 32. Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto

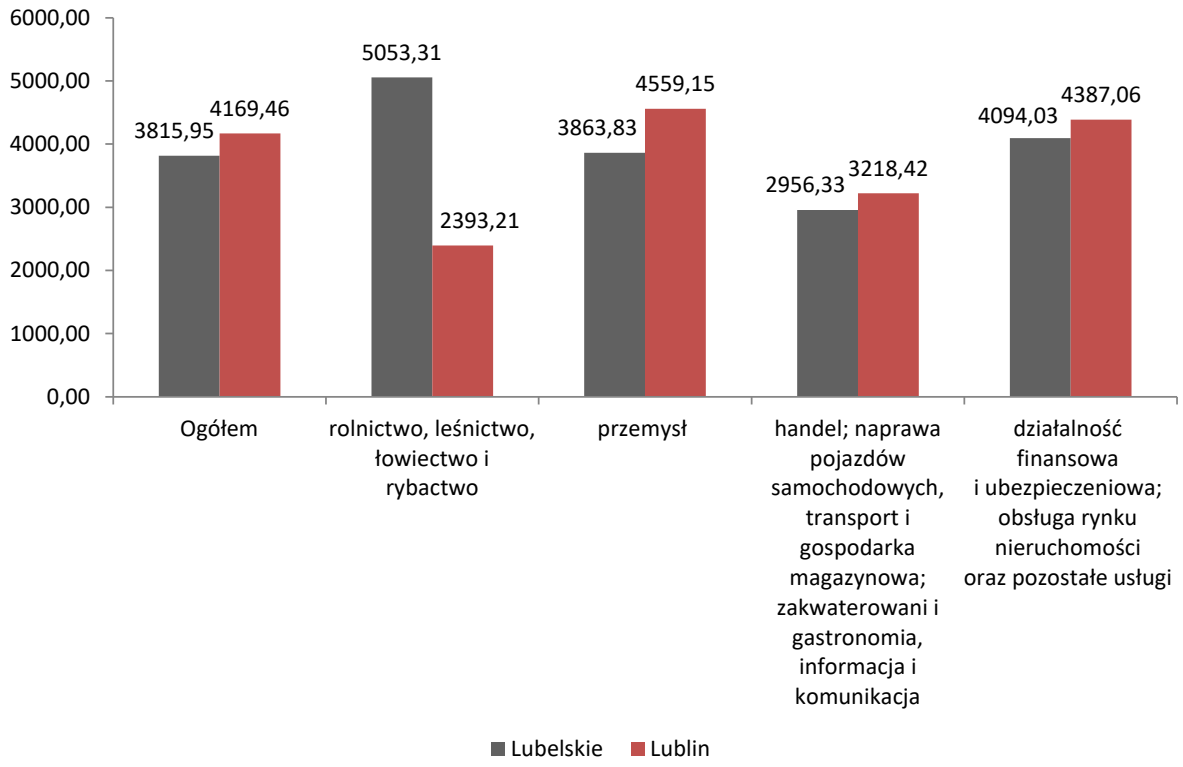


Na podstawie danych GUS

Wysokości średniej pensji różnią się w zależności od branży, w której działa przedsiębiorstwo. Przedsiębiorstwa z branży przemysłowej oferowały wyższe wynagrodzenia niż średnia dla miasta, natomiast w firmach związanych z handlem, transportem, zakwaterowaniem i gastronomią czy informacją i komunikacją średnie wynagrodzenie brutto było niższe od średniej dla całego miasta o 951 złotych. W celu oszacowania wpływu wynagrodzeń na gospodarkę miasta średnie wynagrodzenie dla branż związanych z turystyką pomnożono przez liczbę osób pracujących (posiadających ubezpieczenie wypadkowe – dane ZUS) w poszczególnych sekcjach PKD zaliczanych do wymienionych poniżej branż. Ogółem osoby pracujące w branżach powiązanych z turystyką otrzymały w 2017 roku wynagrodzenia warte około 146 721 445 złotych, co

przekłada się na wartość podatku dochodowego w budżecie miasta w wysokości około 7 109 624 zł. Osoby pracujące w branży turystyce stanowią około 4,3% podatników w mieście[13].

Rysunek 33. Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto w poszczególnych branżach



Na podstawie danych GUS

[13] *Szacunek dokonany na podstawie danych Izby Administracji Skarbowej*

Spis rysunków i tabel

Rysunek 1. Udział turystów zagranicznych (nierezydentów) w ogóle turystów korzystających z obiektów noclegowych 15
Rysunek 2. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców 16
Rysunek 3. Fluktuacja turystów w lubelskich obiektach noclegowych 19
Rysunek 4. Średni udział grup zorganizowanych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych 23
Rysunek 5. Średni udział turystów biznesowych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych 23
Rysunek 6. Fluktuacja liczby osób obsługiwanych przez przewodników miejskich/touroperatorów 25
Rysunek 7. Fluktuacja liczby osób z Polski i zagranicy obsługiwanych przez przewodników miejskich/touroperatorów 26
Rysunek 8. Liczba operacji lotniczych na lotnisku w Lublinie w latach 2012-2017 29
Rysunek 9. Ruch graniczny osób 2015-2017 42
Rysunek 10. Motywy przyjazdu cudzoziemców przekraczających granicę w województwie lubelskim w 2017 r. 43
Rysunek 11. Charakter pobytu w Lublinie *N=615* 49
Rysunek 12. Region pochodzenia badanych *N=615* 50
Rysunek 13. Wykształcenie badanych $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 51
Rysunek 14. Dochody badanych *N=615* 52
Rysunek 15. Miejsce zakwaterowania podczas wizyty w Lublinie *N=615* 53
Rysunek 16. Motywy przyjazdu badanych do Lublina $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 57
Rysunek 17. Wykorzystywane źródła internetowe badanych na temat oferty miasta *N=343* 61
Rysunek 18. Źródła informacji badanych na temat oferty miasta *N=615* 62
Rysunek 19. Ocena bezpieczeństwa w mieście $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 65
Rysunek 20. Ocena komunikacji miejskiej w mieście $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 66
Rysunek 21. Ocena czystości w mieście $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 67
Rysunek 22. Ocena atmosfery w mieście $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 68
Rysunek 23. Ocena dostepności informacji turystycznej w mieście $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 69
Rysunek 24.Ocena obsługi turystycznej $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 70
Rysunek 25. Ocena atrakcyjności pod względem wyodrębnionych obszarów *N=615* 71
Rysunek 26. Skłonność do ponownych odwiedzin Lublina *N=615* 74
Rysunek 27. Wskaźnik NPS $N_{2018}=615$ $N_{2017}=363$ 75
Rysunek 28. Nakłady na inwestycje w przedsiębiorstwach działających na terenie województwa i miasta 82
Rysunek 29. Nakłady inwestycyjne w przedsiębiorstwach w Lublinie 83
Rysunek 30. Nakłady inwestycyjne w branżach, w których znajdują się sekcje mające przychody z turystyki (w mln złotych polskich) 84

Rysunek 31. Odsetek zatrudnionych w branżach powiązanych z turystyką 87
Rysunek 32. Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto 91
Rysunek 33. Średnie miesięczne wynagrodzenie brutto w poszczególnych branżach 92

Tabela 1. Dynamika zmian w liczbie obiektów noclegowych wg GUS 8
Tabela 2. Obiekty hotelowe w Lublinie 9
Tabela 3. Udział Lublina w wojewódzkiej bazie hotelowej 10
Tabela 4. Wykorzystanie obiektów noclegowych w latach 2010-2017 w skali krajowej, wojewódzkiej i miasta Lublina 12
Tabela 5. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych 13
Tabela 6. Liczba turystów korzystających w różnych obiektów noclegowych w 2016 roku 14
Tabela 7. Liczba turystów zagranicznych korzystających z obiektów noclegowych 15
Tabela 8. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców 17
Tabela 9. Fluktuacja turystów zagranicznych w lubelskich obiektach noclegowych – 10 najliczniej reprezentowanych narodowości [% ogółu w danym miesiącu] 20
Tabela 10. Liczba pasażerów korzystających z lotnisk 30
Tabela 11. Liczba osób odwiedzających muzea 31
Tabela 12. Liczba turystów odwiedzających wybrane atrakcje turystyczne w 2017 roku 32
Tabela 13. Liczba uczestników imprez masowych w ciągu ostatnich kilku lat 34
Tabela 14. Znajomość i siła przyciągania atrakcji *N=615* 39
Tabela 15. Ruch graniczny w latach 2014-2017 41
Tabela 16. Ruch graniczny osób na przejściach granicznych w województwie lubelskim od stycznia do maja 2018 roku 41
Tabela 17. Wydatki poniesione przez cudzoziemców w Polsce w latach 2014-2017 (w tys. złotych) 44
Tabela 18. Średnie wydatki poniesione przez 1 cudzoziemca w 2014-2017 45
Tabela 19. Struktura wydatków turystów 54
Tabela 20. Struktura wydatków odwiedzających 55
Tabela 21. Podmioty gospodarcze powiązane z branżą turystyczną 80
Tabela 22. Szacowany odsetek wpływów podmiotów gospodarczych z turystyki 81
Tabela 23. Wartość PKB dla województwa i kraju (mln złotych) 85
Tabela 24. Wartość dodana brutto dla kraju, województwa i podregionu lubelskiego (mln złotych) 85
Tabela 25. Wartość dodana brutto w podziale na branże działalności przedsiębiorstw (w mln złotych) 86
Tabela 26. Liczba pracujących w sekcjach powiązanych z branżą turystyczną 88
Tabela 27. Wydatki miasta na turystykę oraz kulturę 90