BIOSTAT®
MORE THAN STATISTICS

BAROMETR TURYSTYCZNY LUBLINA 2017

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
Termin realizacji:	marzec – listopad 2017 r.

Spis treści

Wprowadzenie 4

Nota metodologiczna 6

Liczba obiektów hotelowych 8

Ruch obsługiwany przez obiekty noclegowe 12

Ruch obsługiwany przez przewodników 22

Infrastruktura – oferta gastronomiczna 25

Turystyka biznesowa 27

Najważniejsze wydarzenia kulturalne 29

Port lotniczy w Świdniku 31

Najważniejsze atrakcje turystyczne 34

Charakterystyka badanych turystów 38

Motywy przyjazdu 44

Źródła informacji o ofercie miasta 47

Satysfakcja z pobytu w mieście 50

Podsumowanie 56

Spis rysunków i tabel 58

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 2017". Wykonawca dokonał oceny oraz opisu sytuacji na rynku turystycznym w mieście w ujęciu statystycznym oraz zawierającym inne elementy istotne dla analizy.

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 2017 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 2016 roku do października 2017 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 2016 roku do października 2017 roku.

3. **Turyści odwiedzający Lublin**. Badaniem objęto 363 turystów odwiedzających Lublin. Badanie zrealizowano w trzech falach organizowanych co trzy miesiące (minimum 120 wywiadów w jednej fali). Respondenci dobrani zostaną metodą wygodnego doboru próby. Ankieterzy do badania zapraszali co trzecią pełnoletnią osobą napotkaną jako potencjalny turysta, np. kiedy rekrutacja przebiegała w pobliżu atrakcji turystycznych, do udziału w badaniu zapraszano co trzecią osobę kończącą zwiedzanie. Badanie turystów zrealizowano techniką CAPI (wspomagane komputerowo wywiady bezpośrednie). Uzupełnieniem bezpośredniego badania turystów był pomiar zrealizowany dzięki zastosowaniu badania omnibusowego zrealizowanego na reprezentatywnej próbie 992 pełnoletnich Polaków. Badanie omnibusowe zrealizowano techniką CAWI (wspomagane komputerowo wywiady internetowe).

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 hotelowych

W ostatnich latach po okresie stagnacji obserwowany jest znaczący wzrost w liczbie miejsc noclegowych nie tylko w Lublinie, ale również w jego najbliższych okolicach (np. w Świdniku). **Na terenie Lublina działa obecnie około 60 obiektów noclegowych.** Ponad 53,3% obiektów noclegowych zakwalifikowanych jest jako obiekty hotelowe (obiekty posiadające co najmniej 10 pokoi, w tym większość miejsc w pokojach 1- i 2- osobowych, świadczące szeroki zakres usług związanych z pobytem klienta), co sugeruje, że znaczący odsetek miejsc noclegowych w Lublinie stanowią miejsca noclegowe w hotelach.

Infrastruktura hotelowa w Lublinie ulega w ciągu ostatnich kilku lat znaczącej poprawie. Zwiększająca się liczba turystów odwiedzających Lublin powoduje, iż miasto to staje się atrakcyjnym miejscem inwestycji hotelowych. Na terenie Lublina działają obecnie 32 obiekty hotelowe. Wśród nich funkcjonuje jeden hotel 5 gwiazdkowy (hotel Alter), a 5 hoteli posiada standard 4 gwiazdkowy. Przeważająca liczba obiektów hotelowych (21 hoteli) posiada standard 3 gwiazdkowy.

W województwie lubelskim w 2016 roku przeprowadzono inwestycje w branży hotelarskiej warte 128,49 mln złotych[1]. Inwestycje branżowe cały czas są kontynuowane i w najbliższej przyszłości w mieście pojawią się kolejne hotele. Pod koniec 2017 roku działać zaczął hotel Hampton Lublin by Hilton. W tym samym czasie ukończona zostanie budowa hotelu Arche – planowane zakończenie tej inwestycji wypada w grudniu 2017 roku. W przyszłym roku natomiast planowane jest ukończenie budowy hotelu Ibis Budget, który posiadać będzie 90 pokoi.[2]

Pomimo intensywnie rozwijającego się sektora hotelowego w porównaniu do innych miast wojewódzkich rynek hotelowy w Lublinie jest nadal słabo rozwinięty. Dla porównania w Krakowie działa obecnie około 167 obiektów hotelowych, w Warszawie według danych Centralnej Bazy Obiektów Hotelarskich działa ich 100, a Poznaniu 72. Wśród miast wojewódzkich

[1] „Rynek hotelarski w Polsce 2017"
[2] http://www.urbanity.pl/lubelskie/lublin/funkcja/hotelarski

Lublin znajduje się obecnie na 8 miejscu pod względem liczby obiektów hotelowych (szczegółowe informacje przedstawione zostały w tabeli nr 1).

Tabela 1. Liczba obiektów hotelowych w różnych miastach Polski

Lp.	Miasto	liczba hoteli
1	Kraków	167
2	Warszawa	100
3	Poznań	72
4	Wrocław	65
5	Gdańsk	52
6	Łódź	35
7	Rzeszów	33
8	**Lublin**	**32**
9	Toruń	30
10	Kielce	26
11	Szczecin	25
12	Katowice	19
13	Białystok	16
14	Opole	13
15	Zielona Góra	12
16	Olsztyn	11

Na podstawie danych CWOH

Hotele w Lublinie posiadają około 1391 pokoi. Średnia liczba pokoi w hotelach działających w mieście wynosi 43, a największy z hoteli (hotel Victoria) posiada 169 pokoi. Ogółem w Lublinie odstępnych jest 2464 miejsca noclegowe. Szczegółowa lista hoteli działających na terenie Lublina zamieszczona została poniżej.

Tabela 2. Obiekty hotelowe w Lublinie

Nazwa obiektu	Liczba pokoi	liczba miejsc noclegowych
VICTORIA	169	260
HUZAR	128	198
HAMPTON BY HILTON	121	242
MERCURE LUBLIN CENTRUM	110	166
CAMPANILE	81	162
EUROPA	75	141
GRAND LUBLINIANKA	70	119
PZMOT	59	96

Nazwa obiektu	Liczba pokoi	liczba miejsc noclegowych
ROYAL BOTANIC	55	110
HOTEL KORONA	50	100
WIENIAWSKI	49	97
ILAN	40	72
PIANO	39	68
HOTEL LWÓW	34	50
FORUM	30	50
LUXOR	24	48
FOCUS CENTRUM KONFERENCYJNE	21	41
LOGOS	20	50
POD KASZTANAMI	20	39
ATELIA BANQUET&CATERING CENTRE	18	34
VANILLA	18	32
MŁYN	17	34
AGIT CONGRESS&SPA	16	20
FOCUS	16	36
HOTEL&RESTAURANT WILLOWA	16	28
ETIUDA	15	30
GRODZKA 20	15	26
HOTEL NA ROGATCE	14	28
LOCOMOTIVA	14	15
ALTER	13	26
BELLIS	12	22
IRYS	12	24

Na podstawie danych CWOH

Wykorzystanie obiektów noclegowych utrzymuje na stosunkowo wysokim poziomie. W 2016 roku stopień wykorzystania obiektów noclegowych wynosił w Lublinie 36,8% podczas gdy wskaźnik ten dla całego województwa wynosił 31,0%, a w całym kraju utrzymywał się na poziomie 38,1%. W Lublinie od 2012 roku można zaobserwować zwiększający się poziom wykorzystania miejsc noclegowych. Należy jednak dodać, iż wskaźnik ten jest w Lublinie niższy niż w większości miast wojewódzkich – dla porównania w Warszawie stopień wykorzystania miejsc noclegowych wynosi 54,1 natomiast w Krakowie i Gdańsku odpowiednio 51,2 oraz 50,1.

Tabela 3. Wykorzystanie obiektów noclegowych

Region	2012	2013	2014	2015	2016
Polska	33,6	33,8	34,8	36,7	38,1
Lubelskie	30,4	30,3	29,6	30,5	31
Lublin	34,8	35,3	36	36,5	36,8

Na podstawie danych GUS

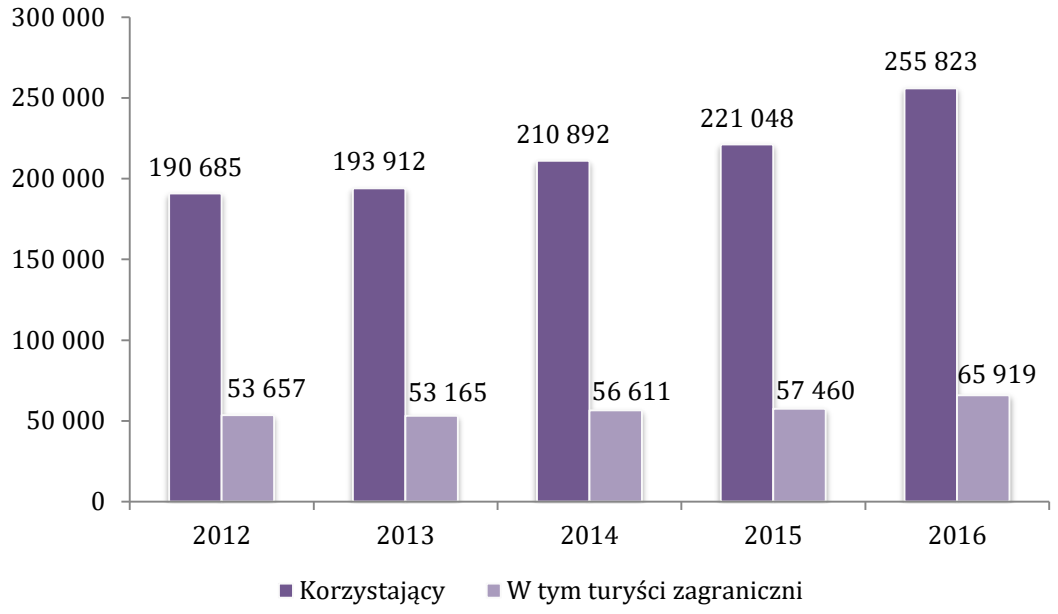
Ruch obsługiwany przez obiekty noclegowe

Głównym celem realizowanego badania było ustalenie rzeczywistej liczby turystów odwiedzających Lublin i zatrzymujących się w lubelskich obiektach noclegowych na co najmniej jeden nocleg.

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 lub w prywatnych kwaterach. W świetle wyników zrealizowanego badania można przypuszczać, że dane podawane przez GUS są niedoszacowane, bądź oparte na wycinkowej podstawie (nie uwzględniają wszystkich typów obiektów noclegowych). Dane GUS do 2015 r. włącznie dotyczą tylko tych jednostek, które złożyły sprawozdania statystyczne. Począwszy od danych 2016 r. w GUS wprowadzono metodę imputacji danych. Według danych GUS w 2016 roku z obiektów noclegowych w Lublinie korzystało 255 823 turystów. Oznacza to około 15,7% wzrost w liczbie turystów w porównaniu do poprzedniego roku. W ciągu ostatnich 5 lat obserwowany jest trend wzrostowy w liczbie osób korzystających z obiektów noclegowych w mieście. Podczas gdy w 2012 roku w Lublinie nocowało 190 tysięcy turystów, w 2016 roku liczba ta była większa o ponad 65 tysięcy osób, co oznacza wzrost o około 34%. Turyści korzystający z obiektów noclegowych w mieście Lublin stanowili około 27,9% wszystkich turystów w województwie lubelskim.

Podczas gdy ogólna liczba turystów w ciągu ostatnich 5 lat stale się zwiększała liczba turystów zagranicznych korzystających z obiektów noclegowych ulegała podobnym trendom. Wyjątkiem jest rok 2012 kiedy to liczba turystów zagranicznych 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 na poniższym wykresie.

Rysunek 1. Liczba turystów odwiedzających Lublin w latach 2012-2016



Na podstawie danych GUS

Pod względem ogółu turystów korzystających z obiektów noclegowych Lublin zajmuje 10 miejsce wśród wszystkich miast wojewódzkich. Wskaźnik ten najwyższą wartość osiągnął w Warszawie, Krakowie oraz Wrocławiu. Dane na temat liczby turystów odwiedzających miasta wojewódzkie przedstawione zostały w poniższej tabeli.

Tabela 4. Liczba turystów korzystających w różnych obiektów noclegowych w 2016 roku

Lp.	Miasto	Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych w 2016 roku
1	Warszawa	3315531
2	Kraków	2277582
3	Wrocław	1117770
4	Gdańsk	884194
5	Poznań	846701
6	Łódź	538982
7	Katowice	379823
8	Szczecin	373994
9	Toruń	346789
10	**Lublin**	**255823**
11	Białystok	241500
12	Rzeszów	240223

Lp.	Miasto	Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych w 2016 roku
13	Olsztyn	185077
14	Kielce	161149
15	Opole	100129
16	Zielona Góra	58283

Na podstawie danych GUS

Istotnym wskaźnikiem informującym o popularności turystyki w regionie jest liczba turystów korzystająca z zakwaterowania w przeliczeniu na 1000 mieszkańców. Pod względem ogólnej liczby turystów korzystających z zakwaterowania Lublin zajmował środkowe miejsca w tabeli, jednakże analiza liczby turystów w porównaniu do liczby mieszkańców pokazuje, że wskaźnik ten dla Lublina jest bardzo niski (pozycja 15). Omawiane dane znajdują się w poniższej tabeli.

Tabela 5. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców

Lp.	Miasto	liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców
1	Kraków	2987,2
2	Gdańsk	1909,7
3	Warszawa	1895,8
4	Wrocław	1754,5
5	Toruń	1711,8
6	Poznań	1563,4
7	Rzeszów	1284,4
8	Katowice	1270,3
9	Olsztyn	1066,1
10	Szczecin	922,5
11	Opole	841,9
12	Białystok	815,0
13	Kielce	815,0
14	Łódź	771,4
15	**Lublin**	**750,8**
16	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 fluk-

tuację turystów zatrzymujących się w mieście na co najmniej jeden nocleg, jeśli nie jest to oczywiście nocleg u rodziny lub przyjaciół (także w ramach zyskującego na popularności couchsurfingu). Liczba obiektów, które wzięły udział w poszczególnych cyklach badania różniła się. Średnia liczba obiektów przypadających na jedną turę badania oscylowała w okolicach 36. Łącznie zebrano dane z 58 lubelskich podmiotów, które gościły turystów w okresie listopad 2016 r. – październik 2017 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 2016 r. – październik 2017 r. wyniosła 446 618 osób**. Jest to zatem 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.

Najwięcej turystów nocowało w Lublinie w:

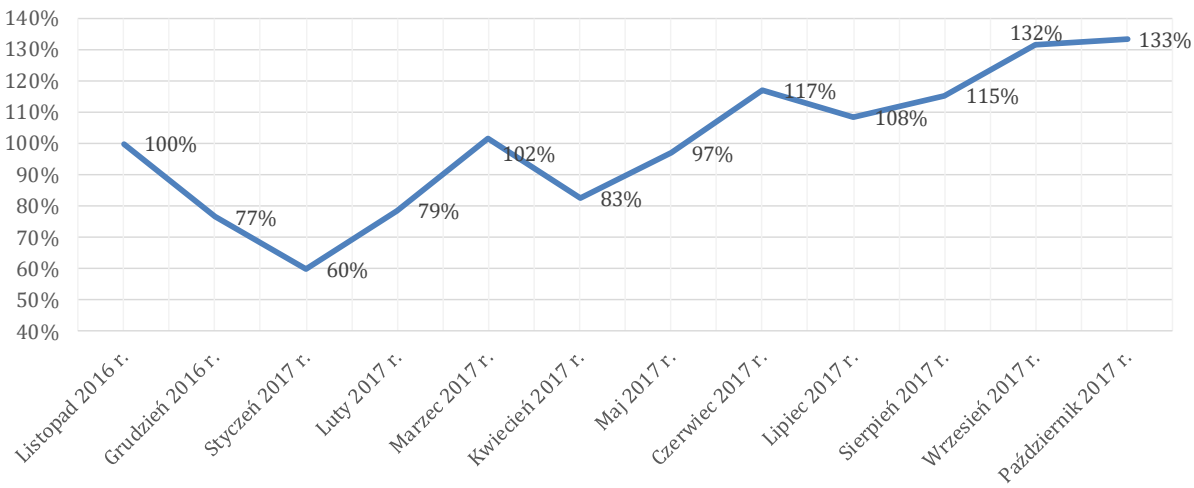
- Październiku 2017 r. – 49 476 osób;
- Wrześniu 2017 r. – 48 933 osób;
- Czerwcu 2017 r. – 43 476 osób;
- Sierpniu 2017 r. – 42 825 osób.

Badanie potwierdza, że najgorszym miesiącem był styczeń 2017, kiedy szacunkowa liczba gości wyniosła 22 318 osób.

Jeżeli za 100% przyjmiemy stan z listopada 2016 r., okazuje się, że w grudniu, styczniu i lutym liczba turystów odwiedzających lubelskie obiekty noclegowe jest zdecydowanie niższa niż we wspomnianym listopadzie, który potraktowano tutaj jako punkt odniesienia. Najgorsza

sytuacja dotyczyła stycznia 2017 r., kiedy w lubelskich obiektach noclegowych łączna liczba turystów stanowiła 60% stanu z listopada 2016 r. Szacuje się, że począwszy od kwietnia 2017 r. aż do października 2017 r. niemal przez cały okres utrzymywała się tendencja wzrostowa w zakresie liczby sprzedanych noclegów. Wyjątkiem był nieco gorszy lipiec, kiedy odnotowano lekki spadek liczby gości w porównaniu do czerwca. Zdiagnozowano zatem istotną fluktuację turystów zatrzymujących się w lubelskich obiektach noclegowych.

Rysunek 2. Fluktuacja turystów w lubelskich obiektach noclegowych



Odsetek turystów zagranicznych wśród ogółu odwiedzających lubelskie obiekty noclegowe ulegał pewnych wahaniom w ciągu ostatniego roku. Wysoki odsetek turystów zagranicznych widoczny był w relatywnie dobrych dla ruchu turystycznego miesiącach letnich (czerwiec, lipiec, sierpień), kiedy wynosił od 27% do 29%.

W listopadzie 2016 r. turyści zagraniczni stanowili średnio 16% kupujących noclegi. W kolejnych miesiącach było to:

- Grudzień 2016 r. – 18%;
- Styczeń 2017 r. – 17%;
- Luty 2017 r. – 18%;
- Marzec 2017 r. – 25%;
- Kwiecień 2017 r. – 19%;
- Maj 2017 r. – 19%;

- Czerwiec 2017 r. – 29%;
- Lipiec 2017 r. – 29%;
- Sierpień 2017 r. – 27%;
- Wrzesień 2017 r. – 22%;
- Październik 2017 r. – 24%.

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 46 państw. **Analizy zgromadzonego materiału wskazują, że w okresie listopad 2016 r. – październik 2017 r. w badanych obiektach noclegowych najwięcej rezerwacji przypadało na obywateli: Ukrainy, Rosji, Izraela, Niemiec, Białorusi i Wielkiej Brytanii**. Ponadto, w czerwcu 2017 r. odnotowywany był zdecydowany wzrost liczby rezerwowanych noclegów przez turystów pochodzących ze Szwecji i Słowacji, na co wpływ miały mecze młodzieżowych reprezentacji piłkarskich tych krajów odbywające się w Lublinie. Jest to największa fluktuacja zaobserwowana w badanym okresie. Słowacy i Szwedzi łącznie stanowili w czerwcu około 44% ogółu turystów zagranicznych (w pozostałych miesiącach ich łączny odsetek wahał się między 0,0% - 5,5%).

Tabela 6. Fluktuacja turystów zagranicznych w lubelskich obiektach noclegowych – 10 najliczniej reprezentowanych narodowości [% ogółu w danym miesiącu]

Państwo	11. 2016	12. 2016	01. 2017	02. 2017	03. 2017	04. 2017	05. 2017	06. 2017	07. 2017	08. 2017	09. 2017	10. 2017	Średnio
Ukraina	29,8	29,3	24,3	29,4	28,0	21,9	25,3	11,3	15,0	19,0	31,8	25,9	**24,3**
Rosja	7,4	20,0	24,0	5,2	3,3	13,4	19,4	11,6	15,1	16,1	21,0	9,0	**13,8**
Izrael	7,5	1,6	1,6	7,5	10,1	15,1	8,8	5,1	7,1	17,0	23,5	21,0	**10,5**
Niemcy	11,9	5,6	13,0	11,2	6,4	12,6	14,5	10,9	14,6	10,9	3,5	1,4	**9,7**
Białoruś	12,5	17,7	8,1	3,8	11,4	7,0	1,0	4,5	9,7	8,2	1,6	4,9	**7,5**

Państwo	11. 2016	12. 2016	01. 2017	02. 2017	03. 2017	04. 2017	05. 2017	06. 2017	07. 2017	08. 2017	09. 2017	10. 2017	Średnio
Wielka Brytania	10,4	6,5	3,2	3,2	12,3	6,0	6,5	4,3	5,4	4,9	9,3	3,8	**6,3**
Szwecja	0,3	0,0	0,0	3,8	2,0	1,5	0,7	22,4	0,0	0,0	0,0	5,0	**3,0**
Włochy	5,7	0,0	0,9	10,9	2,1	2,8	1,0	0,4	1,2	0,9	0,8	7,6	**2,9**
Holandia	0,0	1,0	5,1	0,0	0,0	0,0	3,2	0,9	6,7	6,7	1,5	6,4	**2,6**
Litwa	2,7	1,1	0,1	4,9	2,0	6,4	3,8	0,9	1,6	5,3	0,2	2,0	**2,6**

Wyniki zrealizowanego badania są tutaj dość spójne z danymi Głównego Urzędu Statystycznego. GUS wśród turystów zagranicznych, którzy najczęściej odwiedzali miasto Lublin w 2016 roku wymienia obywateli takich państw jak: Ukraina, Rosja i Niemcy. Duże wątpliwości budzi natomiast brak w zestawieniu GUS Izraela. Z przeprowadzonych rozmów z hotelarzami wynika bowiem, że turyści z Izraela są trzecią co do wielkości grupą turystów zagranicznych rezerwującą w Lublinie noclegi. **Ogółem turyści zagraniczni odwiedzający Lublin stanowili większość (około 54,5%) 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, 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;

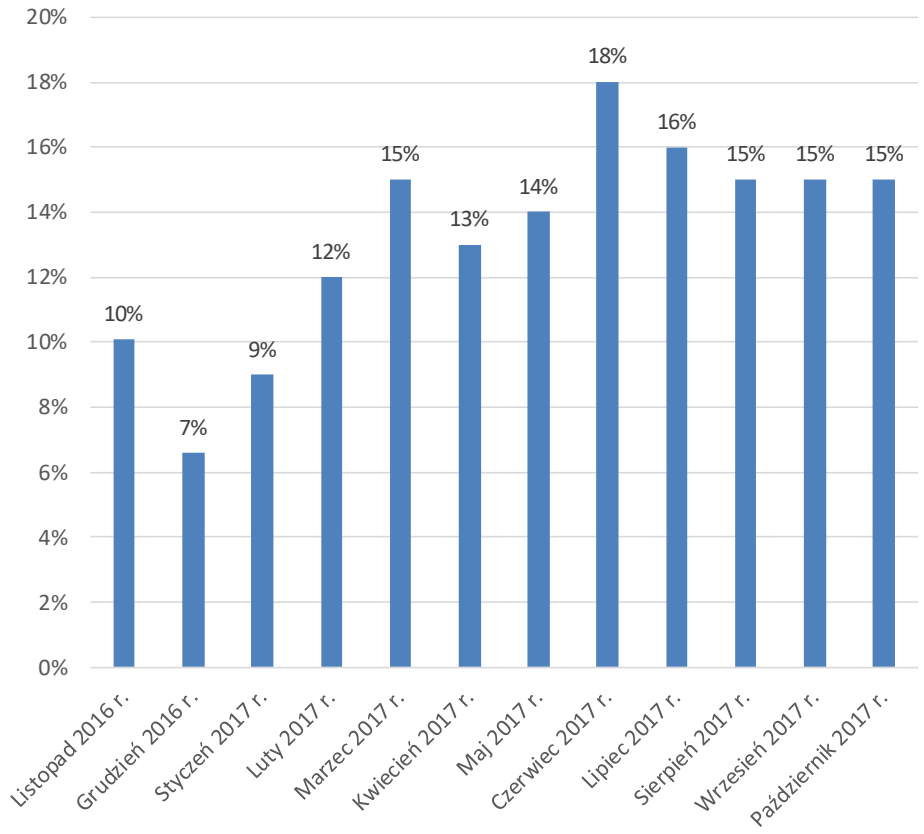
- Czerwiec 2017 r. – 2,8 noclegów;
- Lipiec 2017 r. – 2,5 noclegów;
- Sierpień 2017 r. – 2,6 noclegów;
- Wrzesień 2017 r. – 1,9 noclegów;
- Października 2017 r. – 2,0 noclegów.

Relatywnie najdłuższe okresy pobytu w lubelskich hotelach odnotowywano w miesiącach letnich (czerwiec, lipiec, sierpień), kiedy liczba średnio rezerwowanych noclegów zbliżała się do 3. Powyższe dane są spójne z wynikami badania omnibusowego, które pokazuje, że **92,0% turystycznych wizyt w mieście trwało nie dłużej niż 3 dni, a 62,8% wszystkich odwiedzin to maksymalnie jeden nocleg**. Powyższe obserwacje znalazły potwierdzenie także w danych pozyskanych bezpośrednio od turystów, których ankietowano w samym Lublinie. Ich średni planowany czas pobytu w mieście to około 3 noclegów. 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 2016 r. – październik 2017 r.) lubelskie obiekty noclegowe przyciągały głównie turystów w wieku, którego mediana wyniosła od 37 do 40 lat w poszczególnych miesiącach.

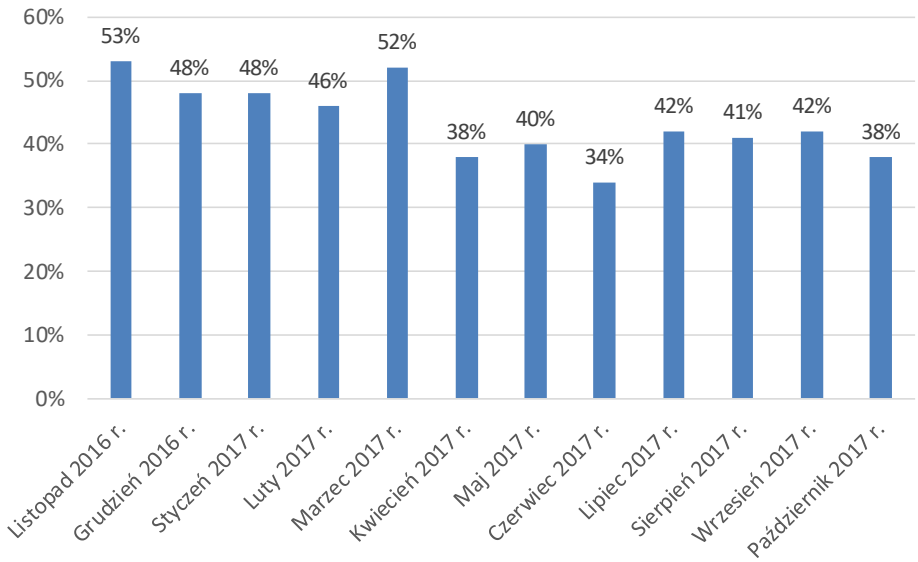
W trakcie badania ustalono również, że głównym segmentem klientów lubelskich obiektów noclegowych nie są grupy zorganizowane. **Średni udział grup zorganizowanych w ogóle zamówionych noclegów nie stanowił zwykle więcej niż 15%**. Pewien wzrost udziału noclegów kupowanych przez grupy zorganizowane obserwowany był w czerwcu i lipcu, kiedy osiągnął poziom odpowiednio 18% i 16%.

Rysunek 3. 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 wahał się w granicach 34% (czerwiec 2017 r.) – 53% (listopad 2016 r.). Szczegółowe dane przedstawiono na rysunku.

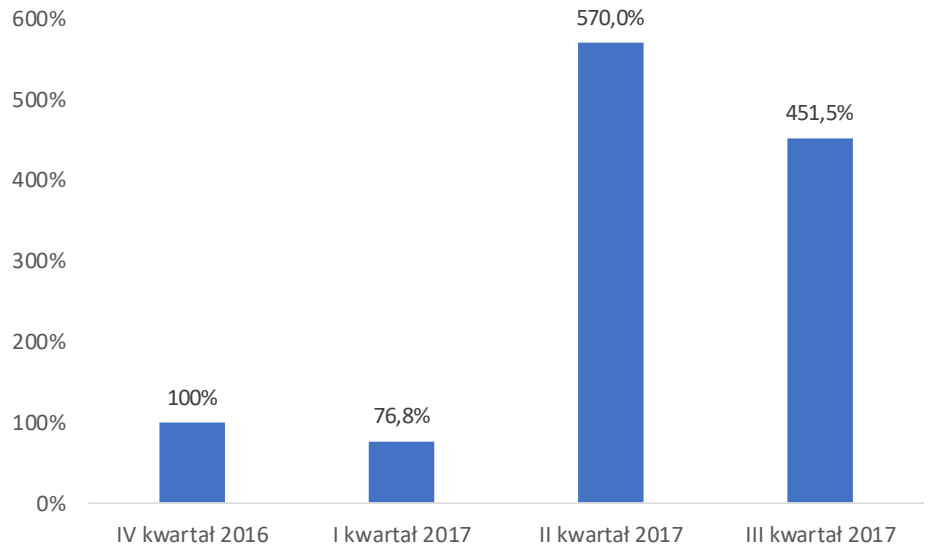
Rysunek 4. Średni udział turystów biznesowych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych



Ruch obsługiwany przez przewodników

W ramach zrealizowanego badania przeprowadzone zostały również rozmowy z przewodnikami miejskimi oraz touroperatorami. Uzyskane w trakcie badania informacje posłużyły do oszacowania fluktuacji dotyczącej liczby turystów odwiedzających Lublin, którzy korzystali z usług przewodników miejskich oraz touroperatorów. Jeżeli za 100% przyjmiemy stan z IV kwartału 2016 roku, to w I kwartale 2017 roku liczba obsługiwanych turystów jest nieco niższa – około 76,8% stanu z IV kwartału 2016 roku. Zdecydowany wzrost odnotowany został w II kwartale 2017 r., kiedy szacowana liczba obsługiwanych turystów wyniosła 570,0% stanu z IV kwartału 2016 r. Po tym okresie nastąpił pewien regres dotyczący ilości obsługiwanych turystów, jednak stan z III kwartału 2017 r. to nadal około 451,5% stanu bazowego z IV kwartału 2016 r. **Wyniki badania potwierdzają zatem, że zainteresowanie usługami przewodnickimi lubelskich touroperatorów w okresie ciepłych letnich miesięcy jest co najmniej czterokrotnie wyższe niż zimą**.

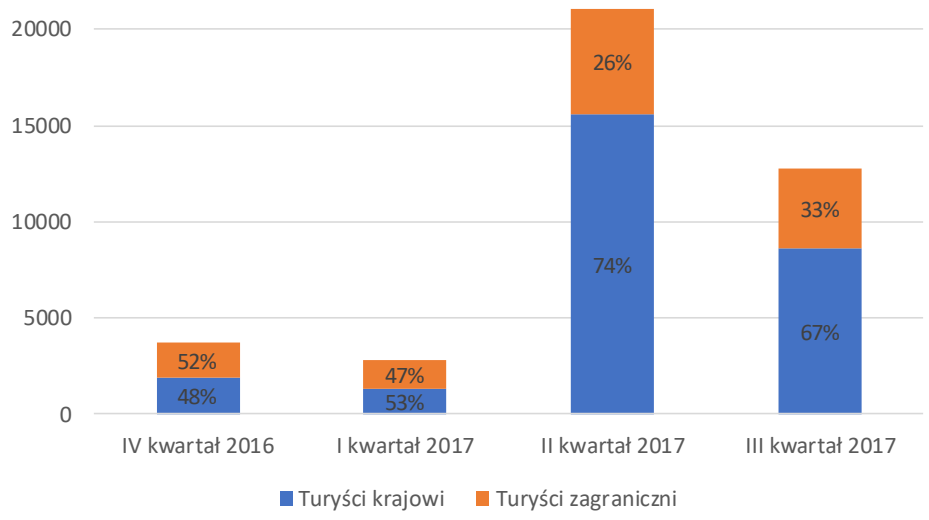
Rysunek 5. Fluktuacja liczby turystów obsługiwanych przez przewodników miejskich / touroperatorów



Wśród grup turystów zorganizowanych znajdowali się turyści zagraniczni. Wyniki pokazują, iż grupy zorganizowane turystów zagranicznych stanowiły zazwyczaj wysoki odsetek ogółu obsługiwanych grup na przełomie 2016 i 2017 roku. W IV kwartale 2016 roku grupy zorgani-

zowane turystów zagranicznych stanowiły około 48% ogółu, podczas gdy w I kwartale 2017 roku odsetek ten był nieco większy i wynosił średnio 53%. Ustalono, że II kwartale 2017 roku udział turystów zagranicznych wśród ogółu odwiedzających jest niższy, wynosi bowiem około 26%, natomiast w ostatnim badanym okresie, czyli w III kwartale 2017 r. wynosił on około 33%. Wyniki badania w całości potwierdzają, że wraz ze wzrostem ogólnej liczby turystów obsługiwanych przez touroperatów maleje odsetek turystów zagranicznych. Stąd należy wnioskować, że na wzrost popytu na usługi przewodników i touroperatorów w okresie letnim największy wpływ mają turyści krajowi, których w tym okresie zdecydowanie przybywa.

Rysunek 6. Fluktuacja liczby turystów zagranicznych i krajowych obsługiwanych przez przewodników miejskich / touroperatorów



Badanie pozwoliło również określić, z jakich krajów pochodzili turyści grup zorganizowanych zwiedzających stolicę województwa lubelskiego w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Touroperatorzy najczęściej obsługiwali turystów zagranicznych pochodzących z następujących państw:

- Rosja – około 16% ogółu obsłużonych turystów zagranicznych;
- Ukraina – 12%;
- Izrael – 11%;
- Białoruś – 11%;

- Francja – 9%;
- Wielka Brytania – 8%;
- Stany Zjednoczone – 7%;
- Niemcy – 5%;
- Litwa – 4%;
- Włochy – 4%;
- Skandynawia (Szwecja, Norwegia) – 2%.

Podczas badania udało się ustalić z jakich województw pochodzą polscy turyści grup zorganizowanych odwiedzający Lublin. Touroperatorzy wskazywali, że najczęściej obsługują polskie grupy pochodzące z województw:

- Lubelskiego – 25,1% ogółu obsłużonych turystów krajowych;
- Mazowieckiego – 18,8%;
- Śląskiego – 6,2%;
- Wielkopolskiego – 5,5%;
- Dolnośląskiego – 5,4%.

W okresie od października 2016 roku do września 2017 przewodnicy miejscy oraz touroperatorzy obsługiwali turystów, których mediana wieku wynosiła 40 lat (średnia arytmetyczna wieku to 35 lat). Grupy dzieci i młodzieży (poniżej 18 roku życia) w skali roku stanowiły około 4% wszystkich turystów obsłużonych przez touroperatorów. Turyści w wieku 50 lat i więcej stanowili natomiast około 17% wszystkich klientów przewodników i touroperatorów.

Wyniki wskazują, iż długość czasu zwiedzania tylko nieznacznie różniła się w zależności od terminu pobytu w mieście. Podczas gdy w IV kwartale 2016 roku średnia długość zwiedzania wynosiła 4 godziny, to w I, II oraz III kwartale 2017 roku turyści na zwiedzanie poświęcali średnio 3,5 godziny. Ustalono także, że przewodnicy miejscy oraz touroperatorzy obsługują najczęściej duże grupy odwiedzających liczące średnio 30 osób (mediana).

Infrastruktura – oferta gastronomiczna

Wpływ na rozwój turystyki w danym regionie ma nie tylko zapewnienie odpowiedniej infrastruktury noclegowej, ale również zapewnienie bogatej i atrakcyjnej oferty gastronomicznej. Gastronomia jest bowiem ważnym czynnikiem wpływającym na rozwój turystyki[3], a turystyka kulinarna polegająca na poznawaniu odmienności i różnorodności kuchni regionalnej jest intensywnie rozwijającym się trendem turystycznym zarówno w Polsce jak i na świecie. Lokalna żywność, regionalne potrawy oraz słynne restauracje coraz częściej stają się ważnym celem turystycznych podróży i jednym z czynników decydujących o odwiedzeniu danego miejsca.[4] W całej Polsce w 2016 roku liczba obiektów gastronomicznych zwiększyła się o 1481[5]. W ciągu ostatnich kilku lat obserwowany jest trend powstawania nowych restauracji, które odpowiadają na zwiększające się potrzeby konsumpcyjne Polaków.

Obecnie na terenie Lublina działa około 135 różnych obiektów gastronomicznych (restauracji, kawiarni, cukierni, klubów, pubów itp.)[6]. W 2016 roku 10 obiektów gastronomicznych i hotelowych otrzymało prestiżowy tytuł „Miejsca Inspiracji". Wyróżnienie to przyznawane jest hotelom i restauracjom z Lublina, które oferują gościom wysoką jakość usług oraz zapoznają gości z miastem i jego historią. Oprócz obiektów hotelowych (Hotel Alter, Hotel Ilan, Apartamenty Browaru Perła wraz z Perłową Pijalnią Piwa) wyróżnienie to przyznane zostało następującym obiektom gastronomicznym:

- Restauracja Mandragora,
- Restauracja Kardamon,
- Pub Dom Złotnika,
- Restauracja Hades Szeroka,
- Irish Pub u Szewca,
- Pub u Fotografa,
- Kawiarnia Między Słowami,

[3] Dominik Orłowski „Znaczenie gastronomii we współczesnej gospodarce turystycznej", Turystyka i Rekreacja Tom 1/2005
[4] Andrzej Stasiak „Rozwój turystyki kulinarnej w Polsce" Kultura i turystyka - wokół wspólnego stołu , 2015
[5] „Rynek Gastronomiczny w Polsce - Raport 2016" www.horecanet.pl
[6] www.lsi-lublin.pl/restauracje

- Cafe Mari.

Turystyka biznesowa

Biznesowa to rodzaj turystyki polegającej na podróżach związanych z celami służbowymi (czyli na spotkania grupowe, konferencje, wystawy, szkolenia, kursy, imprezy firmowe, indywidualne podróże służbowe itp.). W ostatnich latach turystyka biznesowa ma coraz większe znaczenie gospodarcze dla miast. Klientami turystyki biznesowej są często przedsiębiorcy oraz członkowie różnych stowarzyszeń, a dochody z turystyki biznesowej są zazwyczaj wyższe niż z tradycyjnej turystyki wypoczynkowej. Turyści biznesowi przy okazji podróży służbowej korzystają nie tylko z oferty gastronomicznej czy noclegowej, ale również zwiedzają odwiedzane miejsce. Coraz popularniejszym trendem jest również przedłużenie wyjazdu służbowego o 1-2 dni w celu wypoczynku (tzw. bleisure). Turyści biznesowi zachęceni odpowiednią infrastrukturą mogą w przyszłości odwiedzić dany region w celach czysto wypoczynkowych. Hotele dostrzegają potencjał turystów biznesowych, dlatego też coraz częściej dostosowują ofertę hotelową zarówno dla turystów biznesowych, jak i dla turystów poszukujących wypoczynku.

Rozbudowywanie infrastruktury pod kątem turystów 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 tworzona 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.

Według danych przedstawionych w raporcie „Przemysł spotkań biznesowych w Polsce" w 2015 r. ogólna liczba konferencji, kongresów, wydarzeń korporacyjnych, wydarzeń motywacyjnych oraz targów i wystaw w największych polskich miastach wyniosła 33 980.[7] W Lu-

[7] „Przemysł spotkań biznesowych w Polsce 2016" Poland Convention Bureau i Polska Organizacja Turystyczna.

blinie w 2015 roku odbyło się 521 spotkań, co stanowi ok. 2% ogółu wydarzeń biznesowych organizowanych w kraju. Dzięki powstaniu Lubelskiego Centrum Biznesowego liczba organizowanych wydarzeń będzie zapewne wzrastać co przełoży się również na zwiększającą się liczbę turystów biznesowych odwiedzających Lublin. W pierwszym roku działalności Lubelskiego Centrum Biznesowego zorganizowanych zostało 100 wydarzeń[8].

8 http://invest.lubelskie.pl/pl/aktualnosc/wywiad-z-radoslawem-dudzinskim-dyrektorem-lubelskiego-centrum-konferencyjnego-w-lublinie

Najważniejsze wydarzenia kulturalne

Wydarzenia kulturalne są nie tylko formą rozrywki oferowanej mieszkańcom danego miasta, ale coraz częściej stanowią ważną formę promocji miasta i przyciągania turystów z innych regionów kraju (jak również z zagranicy). Turystyka wydarzeń kulturalnych jest jedną z części turystyki kulturowej, która przyciąga do miasta turystów. Stworzenie atrakcyjnej oferty kulturalnej podwyższa standard życia mieszkańców, ale również poprzez przyciąganie turystów wpływa na wzrost gospodarczy regionu. Wydarzenia kulturalne mogą przyciągać tysiące turystów, a dodatkowo są one skutecznym narzędziem marketingowym, którego celem jest m.in. budowanie wizerunku. Wydarzenia mogą służyć budowaniu wizerunku miasta jako atrakcyjnego wypoczynkowo miejsca lub wzmocnieniu takiego.[9]

Na terenie miasta w ciągu roku organizowanych jest jeszcze wiele spotkań, festiwalów oraz wydarzeń kulturalnych. Lubelskie wydarzenia kulturalne zostały wyróżnione zarówno w skali wojewódzkiej, jak i ogólnopolskiej. W 2016 roku w regionalnym głosowaniu na najlepszy produkt turystyczny województwa lubelskiego pierwsze miejsce wygrała „Noc Kultury" organizowana w Lublinie. Dodatkowo wyróżnienie otrzymały wydarzenia takie jak: „Lublin Sportival" oraz „Europejski Festiwal Smaku".

Należy również dodać, że „Noc Kultury" otrzymała nie tylko nagrodę w konkursie regionalnym, ale została również doceniona w konkursie ogólnopolskim – wydarzenie to otrzymało certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej „Najlepszy Produkt turystyczny 2016 roku". Noc Kultury jest wydarzeniem kulturalnym organizowanym od 2007 roku w czerwcu. W czasie trwania można bezpłatnie korzystać z wystawianych w nocy spektaklów teatralnych, wystaw, koncertów, projekcji filmowych oraz wielu innych atrakcji przygotowanych specjalnie na tą okazję. Przez dziesięć lat trwania wydarzenie to stało się znane w całym kraju, a pomysł ten jest obecnie wykorzystywany w innych miastach (np. w Opolu). Oprócz „Nocy Kultury" czy

[9] 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

„Europejskiego Festiwalu Smaków" w Lublinie cyklicznie organizowane są inne wydarzenia jak na przykład:

- Harmonie Starego Miasta
- Festiwal Tradycji i Awangardy Muzycznej „Kody"
- Festiwal Literacki „Miasto Po
- Inne Brzmienia Art'n'Music Festi va
- Carnaval Sztuk-Mistrzów
- Międzynarodowy Festiwal „Najstarsze Pieśni Europy"
- Ogólnopolski Konwent Miłośników Fantastyki „Falkon"
- Dni Schulzowskie w Lublinie „Bruno4ever"
- Międzynarodowe Spotkania Teatrów Tańc
- Międzynarodowy Festiwal Muzyki Ludowej „Mikołajki Folkowe"
- Międzynarodowy Festiwal Jazzowy „Jazz Bez "
- Lublin Jazz Festival

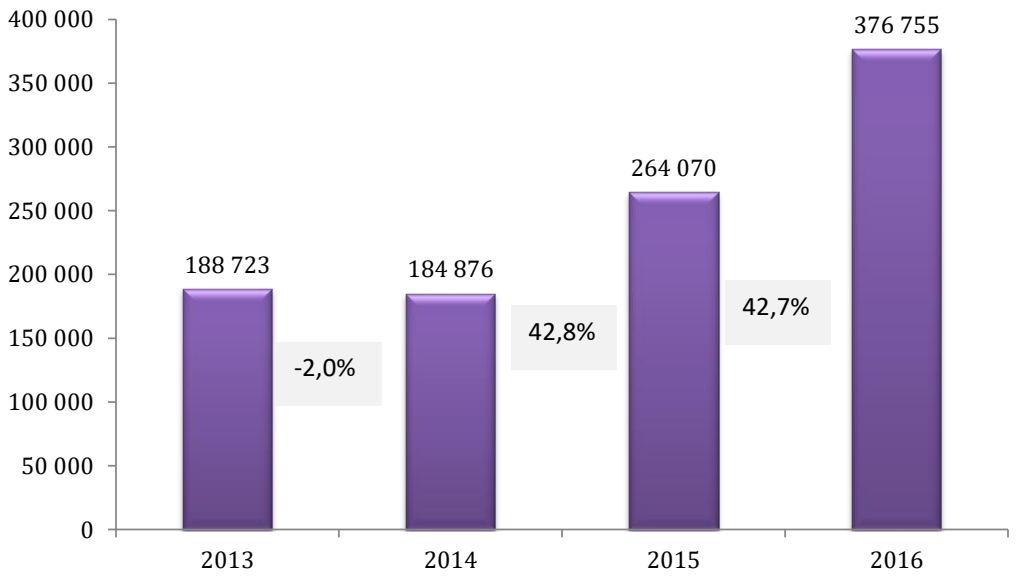
Port lotniczy w Świdniku

Na rozwój turystyki w znaczącym stopniu ma wpływ odpowiednia infrastruktura, jak np. porty lotnicze. Lotnisko wpływa na rozwój społeczno-gospodarczy całego regionu, gdyż nie tylko zmniejsza bezrobocie oferując miejsca zatrudnienia, ale również pozytywnie wpływa na atrakcyjność inwestycyjną regionu. Bliskość portu lotniczego zazwyczaj oznacza dla miasta napływ turystów zarówno tych jednodniowych, jak i pozostających w mieście przez dłuższy okres czasu. Lotnisko w Świdniku jest obiektem bardzo młodym – zbudowane zostało w 2012 roku. Obiekt ten powstał z inicjatywy regionu i jego stolicy, przy wsparciu sąsiednich samorządów, z wykorzystaniem szans oferowanych przez fundusze unijne. Budowa lotniska w pobliżu miasta Lublina była długo wyczekiwana inwestycją, która w znaczącym stopniu wpływa na napływ turystów na teren tego województwa. O popularności lotniska wśród podróżujących świadczy fakt iż w grudniu 2016 roku rozpoczęto rozbudowę tego obiektu. Prace trwać będą do 2018 roku i w ich wyniku przebudowany zostanie terminal dla pasażerów oraz dobudowane zostanie drugie skrzydło. Zmiany te poprawić mają komfort podroży oraz zwiększą przepustowość lotniska[10].

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 2016 roku liczba ta wzrosła aż dwukrotnie i wyniosła 376 755 osób[11].

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

Rysunek 7. Liczba pasażerów lotniska w Świdniku



Na podstawie danych serwisu www.ulc.gov.pl

Dane na temat liczby pasażerów korzystających z usług portu lotniczego w Świdniku pozwalają sądzić, że liczba pasażerów będzie w kolejnych latach dalej wzrastać. W okresie od stycznia do czerwca 2017 roku z lotniska skorzystało już 182 830 osób, co oznacza wzrost o 1560 pasażerów w porównaniu do analogicznego okresu w 2016 roku.

Wzrastająca liczba obsługiwanych pasażerów umacnia pozycję lotniska wśród ogółu lotnisk na terenie całej Polski. W 2013 roku lotnisko w Świdniku zajmowało pod względem obsługiwanych pasażerów 12 miejsce. Po trzech lat działania liczba obsługiwanych pasażerów wzrosła prawie dwukrotnie, a lotnisko w Świdniku znalazło się w pierwszej dziesiątce (miejsce 9) najpopularniejszych lotnisk w kraju. Szczegółowe informacje przedstawione zostały na poniższym wykresie.

Tabela 7. Liczba obsługiwanych pasażerów lotnisk w 2016 roku

Lp.	Miasto	Liczba obsłużonych pasażerów
1	Warszawa	12 795 356
2	Kraków	4 974 676
3	Gdańsk	3 966 655
4	Katowice	3 201 654

5	Warszawa Modlin	2 859 191
6	Wrocław	2 371 621
7	Poznań	1 689 200
8	Rzeszów	662 024
9	Lublin	**376 755**
10	Bydgoszcz	322 135
11	Szczecin	286 377
12	Łódź	241 256
13	Olsztyn	41 290
14	Radom	8 965
15	Zielona Góra	8 745

Na podstawie danych www.ulc.gov.pl

Trend wzrostowy w liczbie pasażerów obsługiwanych przez lotnisko w Świdniku spowodowany jest najprawdopodobniej utrzymującą się tendencją wzrostową w liczbie pasażerów obsługiwanych przez polskie lotniska na terenie całego kraju. W ciągu ostatnich 5 lat liczba pasażerów w całym kraju również ulegała zwiększeniu – podczas gdy w 2012 roku porty lotnicze obsłużyły 24 435 557 pasażerów w 2016 roku liczba ta zwiększyła się do 33 986 960 osób.

Lotnisko w Lublinie pomimo faktu, iż jest stosunkowo nową inwestycją przyjmuje coraz większą liczbę pasażerów. Na dzień dzisiejszy Lotnisko to obsługuje połączenia do miast takich jak: Doncaster, Dublin, Eindhoven, Kijów, Liverpool, Londyn, Monachium, Mediolan, Sztokholm, Londyn, Oslo, Werona oraz Tel Awiw.

Spora liczba obsługiwanych tras oraz, co za tym idzie pasażerów ma wpływ nie tylko zwiększającą się liczbę zagranicznych turystów odwiedzających miasto lecz także na rozwój różnych sektorów gospodarki oraz zwiększa jego atrakcyjność gospodarczą Lublina. Budowa lotniska została wspomniana w Strategii Rozwoju Miasta Lublina na lata 2013-2020 jako jeden z czynników wpływających na atrakcyjność turystyczną regionu poprzez poprawę dostępności komunikacyjnej regionu[12].

[12] „Strategia Rozwoju Lublina na lata 2013–2020"

Najważniejsze atrakcje turystyczne

Lublin posiada wiele atrakcji turystycznych, które przyciągają do miasta zarówno turystów z Polski, jak i z zagranicy. Wśród atrakcji turystycznych Lublina znajdują się muzea, kościoły oraz zabytki architektoniczne. 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 w Majdanku

Powyższe miejsca każdego roku odwiedzane są przez wiele tysięcy turystów. Popularność tych miejsc potwierdzona została w głosowaniu na największe atrakcje turystyczne w województwie Lubelskim. W głosowaniu przeprowadzanym przez portal prowadzony przez Polska Organizację Turystyczną – Polska Travel – Stare Miasto w Lublinie wytypowane zostało jako jedna z 5 największych atrakcji w województwie.[13]

Popularność miejsc odwiedzanych przez turystów w Lublinie potwierdzają również dane na temat liczby odwiedzających – według danych przedstawionych w raporcie Polskiej Organizacji Turystycznej „Frekwencja w Atrakcjach turystycznych w latach 2011-2015" w 2015 roku

[13] https://www.polska.travel/pl/hity-atrakcji-turystycznych/top-5-wojewodztwa-lubelskiego

najwięcej turystów odwiedziło Stare Miasto – frekwencja wyniosła około pół miliona turystów. Popularnym miejscem była również bazylika oo. Dominikanów, oraz Zamek Lubelski – atrakcje te przyciągnęły w 2015 roku ogółem ponad 500 000 turystów. Ważnym miejscem odwiedzanym zarówno przez turystów polskich, jak i zagranicznych jest Państwowe Muzeum w Majdanku – w 2015 roku frekwencja w tym miejscu wyniosła prawie 150000 zwiedzających. Poniżej przedstawiono szczegółowe informacje na temat miejsc odwiedzanych w Lublinie. Szczegółowe dane przedstawione zostały poniżej.

Tabela 8. Liczba turystów odwiedzających najważniejsze atrakcje Lublina

Miejsce	Frekwencja turystów w 2015 roku
Stare miasto w Lublinie	500000
Bazylika oo. Dominikanów pw. św. Stanisława Biskupa i Męczennika	276627
Zamek Lubelski	229920
Państwowe muzeum w Majdanku	149546
Muzeum Wsi Lubelskiej	68972
Lubelska Trasa Podziemna	25000
Dawna Uczelnia Mędrców Lublina (Jesziwas Chachmej Lublin)	22606
Piwnica Pod Fortuną	12000

Na podstawie danych Polskiej Organizacji Turystycznej

Badanie zrealizowane wśród turystów dostarczyło informacji na temat rozpoznawalności poszczególnych atrakcji turystycznych Lublina. Listę atrakcji przygotowano w drodze konsultacji z Zamawiającym badanie. Wyniki badania potwierdzają, że najbardziej rozpoznawalne atrakcje turystyczne miasta to: Stare Miasto (znane przez 100,0% badanych turystów), Zamek w Lublinie/Muzeum Lubelskie (99,7%), Brama Krakowska (96,1%), Brama Grodzka (94,5%), Ogród Saski (94,2%), Państwowe Muzeum na Majdanku (89,3%), Archikatedra Lubelska 89,0%) oraz Lubelskie podziemia zlokalizowane na Rynku (86,5%). Najmniej rozpoznawalne atrakcje turystyczne to Dom Słów – Izba Drukarstwa (48,8%) oraz Jeszywas Chachmej Lublin (44,9%).

Dla każdej z atrakcji wyliczono również wskaźnik siły przyciągania będący sumą turystów, którzy odwiedzili daną atrakcję oraz turystów, którzy chcą ją odwiedzić. Turystów najsilniej przyciągają Stare Miasto (99,2%), Zamek/Muzeum Lubelskie (94,5%), Brama Grodzka (90,9%), Ogród Saski (90,1%) oraz Plac po Farze (82,9%). Najniższe są odsetki zainteresowanych odwiedzeniem Centrum Kultury (45,7%), Starego Cmentarza Żydowskiego (43,0%), Galerii Labirynt (40,5%), Muzeum Archidiecezjalnego Sztuki Religijnej (38,6%), Nowego Cmentarza Żydowskiego (38,3%), Domu Słów – Izby Drukarstwa (38,0%) oraz Jeszywas Chachmej Lublin (29,8%). Szczegółowe dane można odnaleźć w tabeli.

Tabela 9. Znajomość i siła przyciągania atrakcji *N=363*

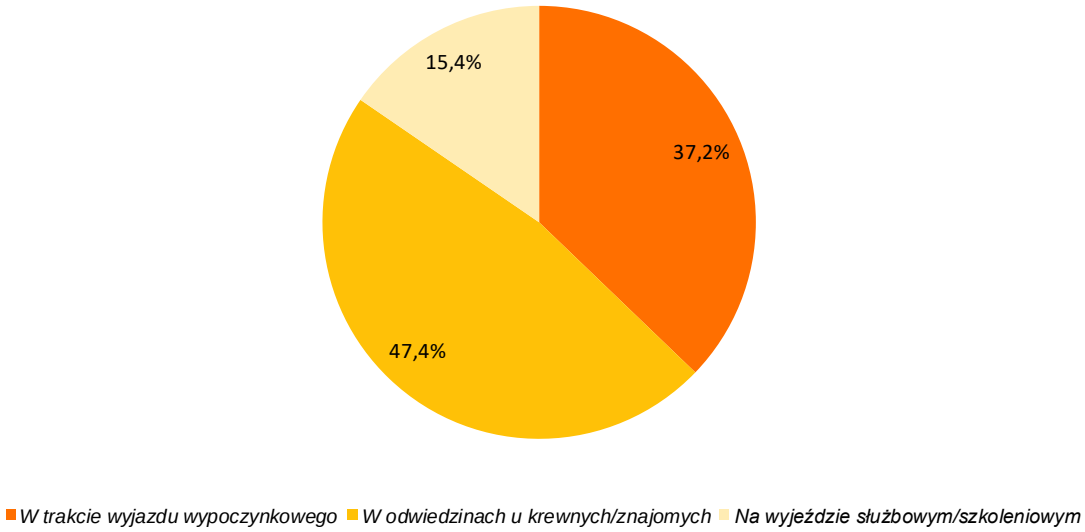
Atrakcje	Znajomość atrakcji wśród turystów	Siła przyciągania atrakcji
Stare Miasto w Lublinie	100,0%	99,2%
Zamek w Lublinie/Muzeum Lubelskie	99,7%	98,1%
Brama Krakowska – bez zwiedzania Muzeum Historii Miasta Lublina	96,1%	94,5%
Brama Grodzka	94,5%	90,9%
Ogród Saski	94,2%	90,1%
Państwowe Muzeum na Majdanku	89,3%	77,7%
Archikatedra Lubelska	89,0%	73,6%
Lubelskie podziemia, Rynek	86,5%	78,8%
Plac po Farze	84,8%	82,9%
Muzeum Historii Miasta Lublina	84,0%	63,6%
Ogród Botaniczny UMCS	84,0%	72,5%
Muzeum wsi lubelskiej	82,6%	72,2%
Teatr Stary	82,1%	63,1%
Wieża Trynitarska (Muzeum Archidiecezjalne)	77,1%	70,2%

Atrakcje	Znajomość atrakcji wśród turystów	Siła przyciągania atrakcji
Cmentarz na Lipowej	76,3%	51,2%
Kaplica Trójcy Świętej/Donżon	76,3%	64,5%
Stary Cmentarz Żydowski w Lublinie	74,9%	43,0%
Ośrodek Brama Grodzka Teatr NN	74,1%	52,1%
Trybunał Koronny	73,6%	50,1%
Bazylika oo. Dominikanów	72,2%	54,5%
Centrum Spotkania Kultur w Lublinie	70,0%	51,2%
Nowy Cmentarz Żydowski w Lublinie	69,7%	38,3%
Centrum Kultury w Lublinie (w tym Galeria Biała)	66,9%	45,7%
Piwnica pod Fortuną	62,8%	56,7%
Muzeum Archidiecezjalne Sztuki Religijnej	61,7%	38,6%
Galeria Labirynt	57,9%	40,5%
Dom Słów - Izba Drukarstwa	48,8%	38,0%
Jeszywas Chachmej Lublin	44,9%	29,8%

Charakterystyka badanych turystów

Informacje zebrane innymi metodami uzupełniono badaniem ilościowym turystów. Turystów rekrutowano w kilku charakterystycznych punktach, w tym m.in.: na Starym Mieście, na Placu Litewskim, na Zamku Lubelskim, w pobliży Bramy Krakowskiej, na Placu po Farze oraz w pobliżu dworca autobusowego. Ostatecznie badaniem objęto 363 osoby, w tym 121 osób w pierwszej fali badania (maj 2017 r.), 120 osób w drugiej fali badania (sierpień 2017 r.) oraz 122 osoby w trzeciej fali badania (wrzesień 2017 r.). Wyniki badania wskazują, że 47,4% badanych w chwili realizacji badania przebywało w mieście w związku z odwiedzinami krewnych/znajomych. Pozostali określili swój wyjazd jako wypoczynkowy (37,2%) lub służbowy/szkoleniowy (15,4%).

Rysunek 8. Charakter pobytu w Lublinie *N=363*



Wśród respondentów najliczniej reprezentowani byli mieszkańcy województw:

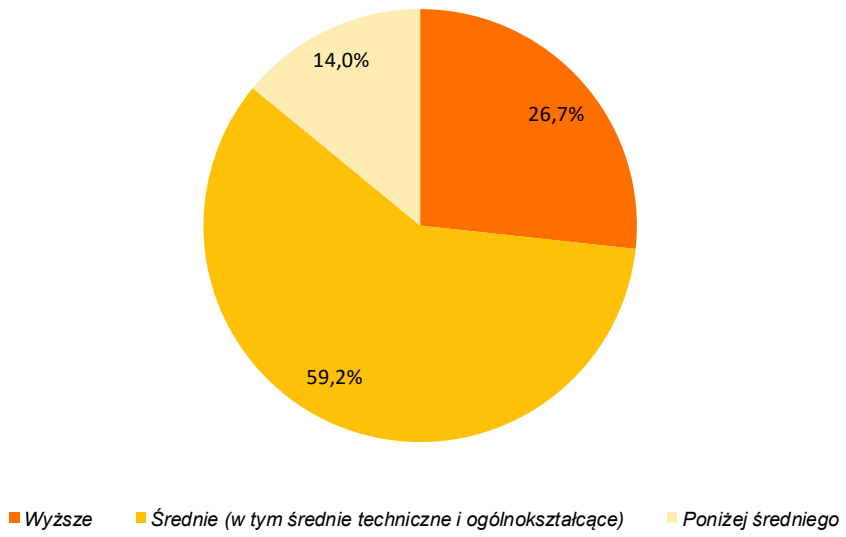
- Lubelskiego – 31,4% ogółu;
- Mazowieckiego – 16,0% ogółu;
- Łódzkiego – 6,3% ogółu;
- Podkarpackiego – 6,3% ogółu;

- Podlaskiego – 6,3% ogółu;
- Małopolskiego – 4,7% ogółu;
- Pomorskiego – 4,7% ogółu;
- Dolnośląskiego – 4,4% ogółu;
- Śląskiego – 4,1% ogółu.

Mieszkańcy pozostałych województw oraz turyści zagraniczni stanowili nie więcej niż 3,0% ogółu ankietowanych turystów.

59,2% ogółu badanych turystów legitymowało się wykształceniem średnim. Turyści z wykształceniem wyższym stanowili 26,7% badanych, z kolei odwiedzający posiadający wykształcenie niższe niż średnie stanowili 14,0% ogółu respondentów.

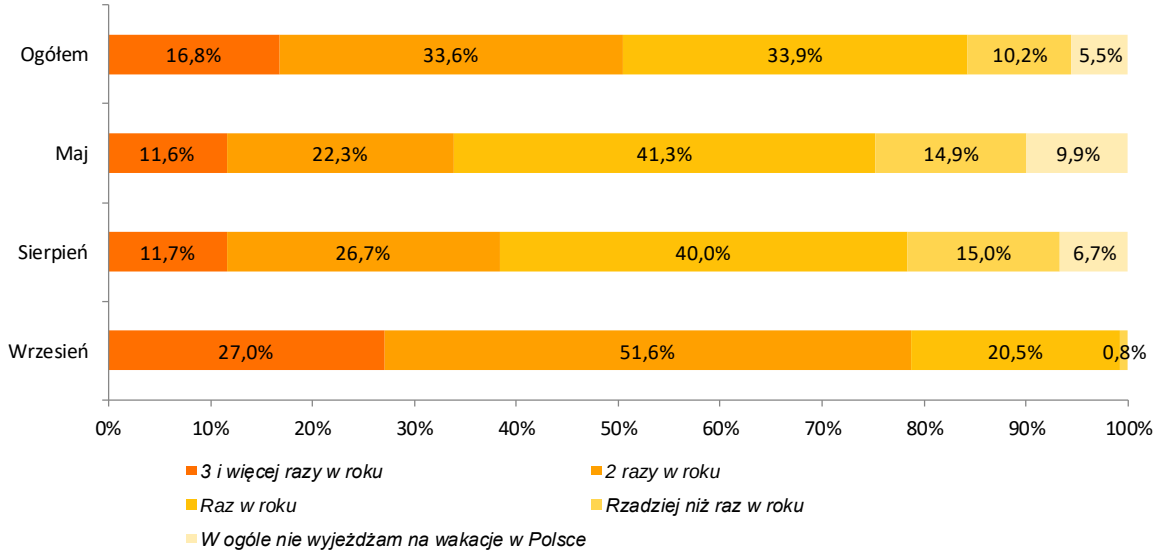
Rysunek 9. Wykształcenie ankietowanych turystów *N=363*



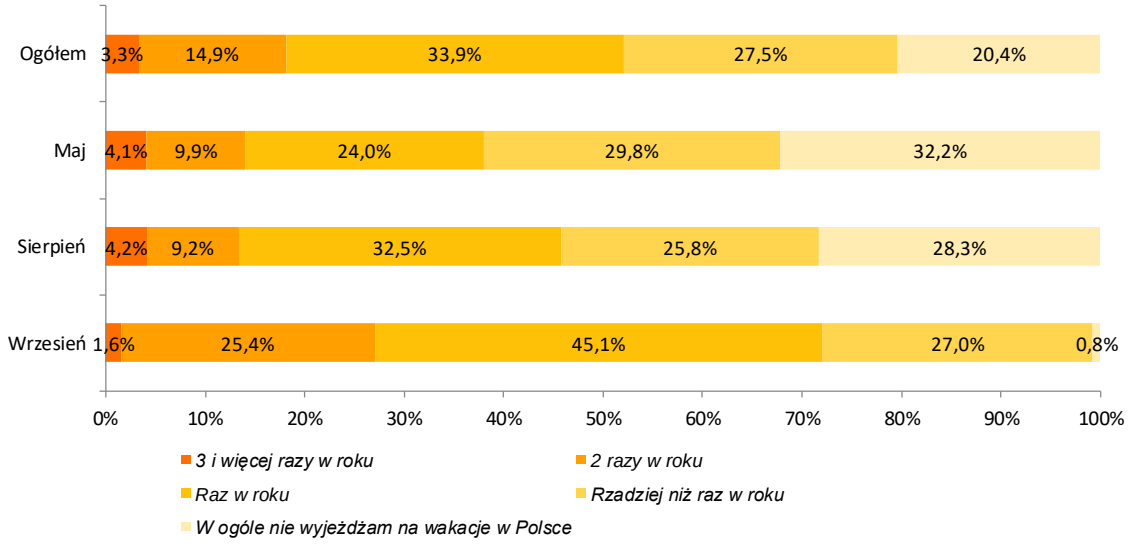
55,9% turystów przebywało w Lublinie na wyjeździe w grupie osób (w tym 28,7% badanych podróżowało z przyjaciółmi, 23,7% z rodziną, a 3,6% ze współpracownikami). Pozostali to podróżujący samotnie (44,1%). Mediana wielkości grupy zorganizowanej wyniosła 3 osoby. Średnia kształtowała się na poziomie 3,7.

Duża grupa ankietowanych turystów zalicza się do grona osób regularnie podróżujących. 50,4% z nich co najmniej 2 razy w roku wyjeżdża na wakacje krajowe trwające minimum 5 dni, a 27,0% badanych co najmniej 2 razy w roku wyjeżdża również na zagraniczny wypoczynek trwający minimum 5 dni. Szczegółowe dane przedstawiono na kolejnych rysunkach.

Rysunek 10. Częstotliwość wyjazdów na wypoczynek w kraju trwający minimum 5 dni
N=363



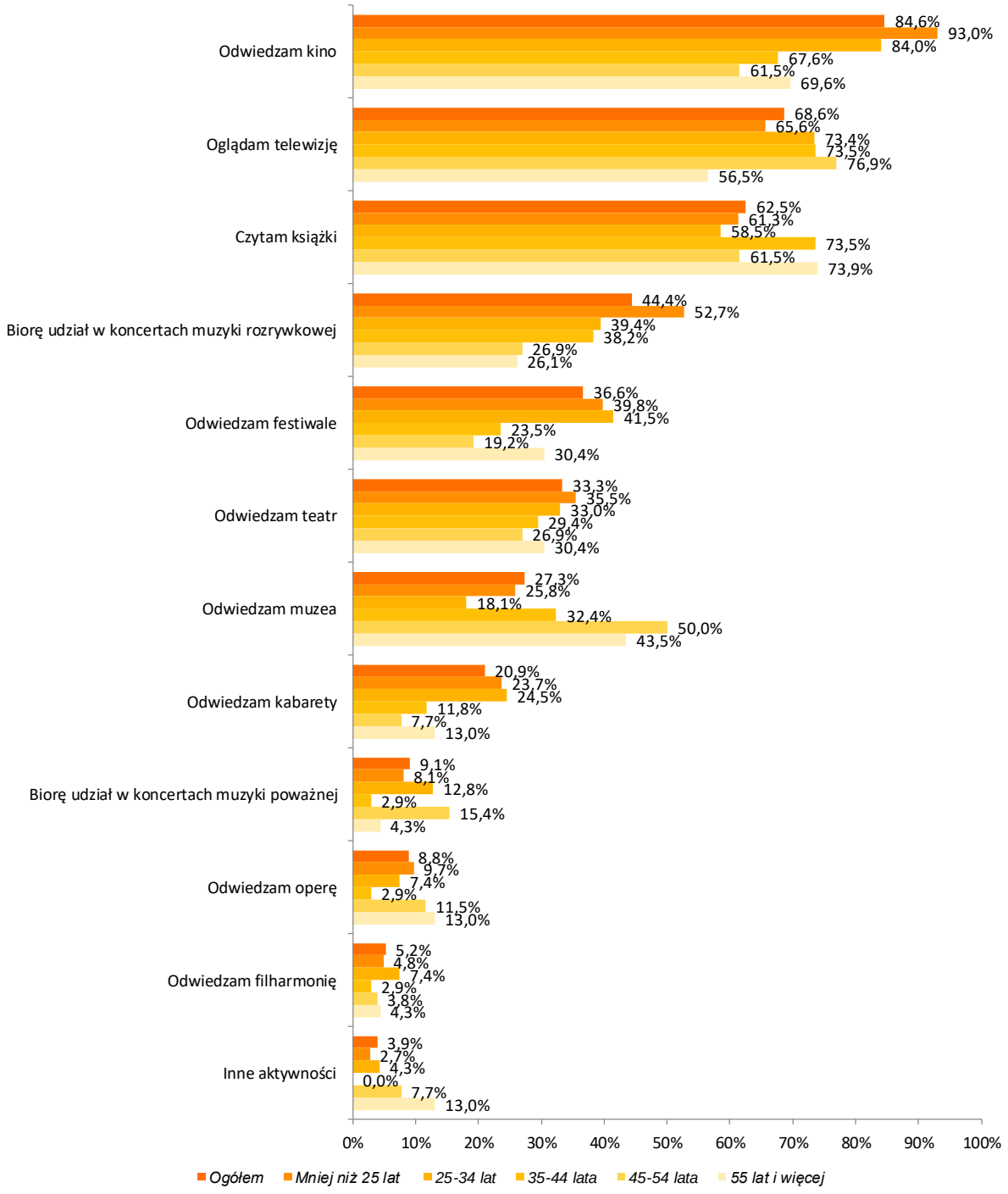
Rysunek 11. Częstotliwość wyjazdów na wypoczynek zagranicą trwający minimum 5 dni
N=363



85,4% badanych turystów nie posiada dzieci w wieku do 18 roku życia. 63,4% badanych jest w związku formalnym/nieformalnym. Jako single zakwalifikowanych zostało 36,6% rozmówców.

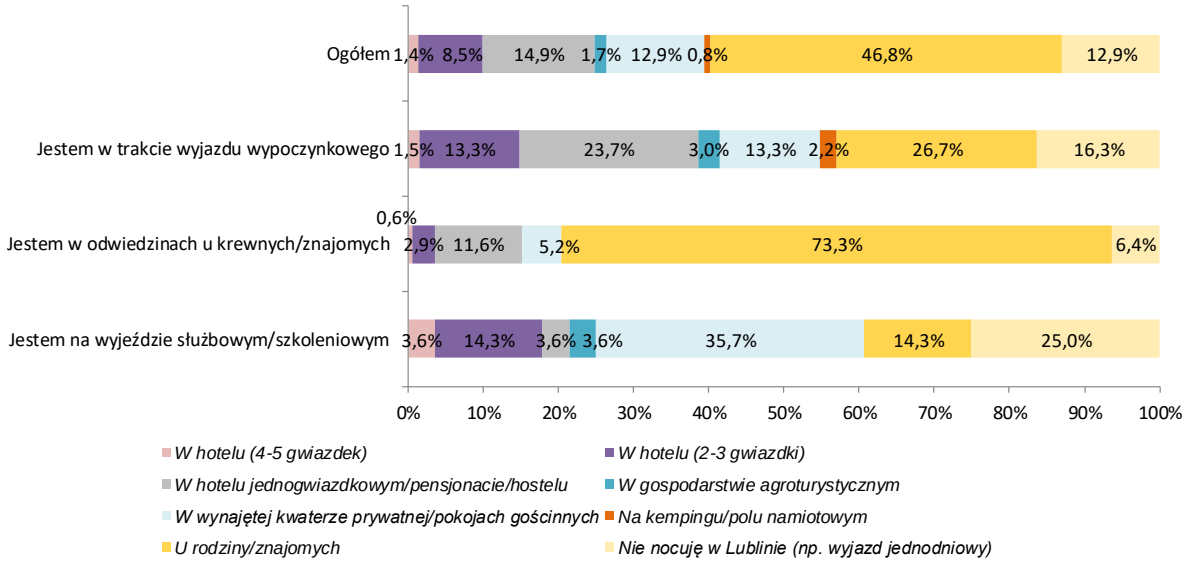
Wyniki badania wskazują, że ankietowani turyści są osobami aktywnymi kulturalnie. W wolnych chwilach 84,6% z nich odwiedza kino, 68,6% ogląda telewizję, a 62,5% czyta książki. Wśród kolejnych wymienionych aktywności kulturalnych znalazły się m.in. koncerty muzyki rozrywkowej (44,4%), festiwale (36,6%), teatr (33,3%) i muzea (27,3%). Analiza wyników pod kątem wieku badanych ujawnia pewne rozbieżności. Osoby młode częściej niż inni wybierają kino, koncerty, festiwale i kabarety. Osoby starsze częściej niż młode wybierają muzea. Omawiane dane przedstawiono również na rysunku.

Rysunek 12. Aktywność kulturalna badanych turystów *N=363*



Miejsce zakwaterowania badanych podczas pobytu w mieście różni się w zależności od charakteru wizyty. Osoby przebywające w odwiedzinach u krewnych/znajomych najczęściej nocują właśnie u nich (73,3%). Wyjazdy określone jako wypoczynkowe najczęściej uwzględniają nocleg u rodziny/znajomych (26,7%) lub w hotelu jednogwiazdkowym, pensjonacie, hostelu (23,7%). Z kolei największa grupa turystów biznesowych nocowała w wynajętej kwaterze (35,7%). Ostatnia z wymienionych grup relatywnie rzadziej niż inne decyduje się na nocleg w mieście. Omawiane dane przedstawiono na rysunku.

Rysunek 13. Miejsce zakwaterowania turystów podczas wizyty w Lublinie *N=363*



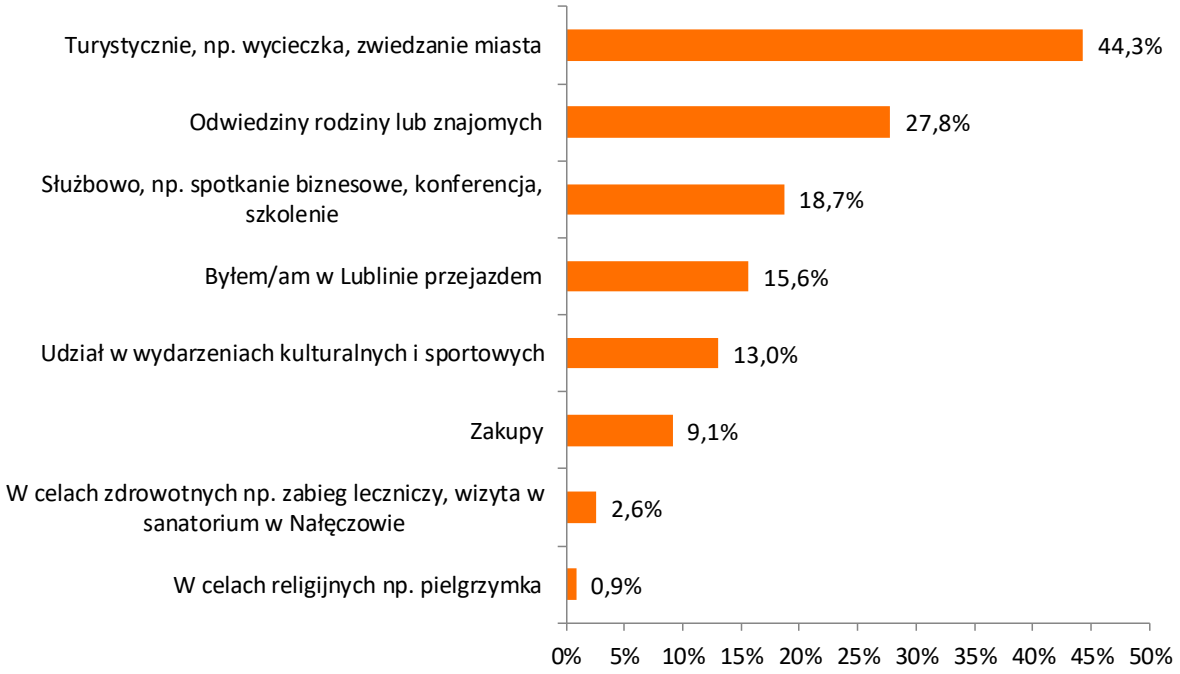
58,4% badanych turystów przybyło do miasta samochodem. Transport autokarem wybrało 23,7% badanych, z kolei za pośrednictwem kolei do miasta dotarło 20,1% respondentów. Pozostałe środki transportu wskazywane były zdecydowanie rzadziej. 96,4% wszystkich turystów zorganizowało swoją podróż do Lublina samodzielnie. Pozostałym wyjazd zorganizowała firma (3,0%) lub touroperator (0,6%).

W trakcie swojego pobytu turyści nocujący zamierzają wydać średnio około 686 złotych na osobę. **Na tej podstawie można szacować, że turyści, którzy nocowali w Lublinie w ciągu ostatnich 12 miesięcy wydali w mieście około 310 mln złotych.**

Motywy przyjazdu

W trakcie badania omnibusowego ustalono główne motywy ostatnich wizyt w Lublinie. **44,3% wszystkich odwiedzin miało charakter tradycyjnie turystyczny związany z wypoczynkiem i zwiedzaniem**. 27,8% wizyt zrealizowano z okazji odwiedzin krewnych i/lub przyjaciół. Relatywnie duży odsetek stanowiły podróże służbowe (18,7%), które jako motyw przyjazdu okazały się częstsze niż chęć udziału w wydarzeniach kulturalnych i/lub sportowych (13,0%). Szczegółowe dane przedstawiono również na rysunku.

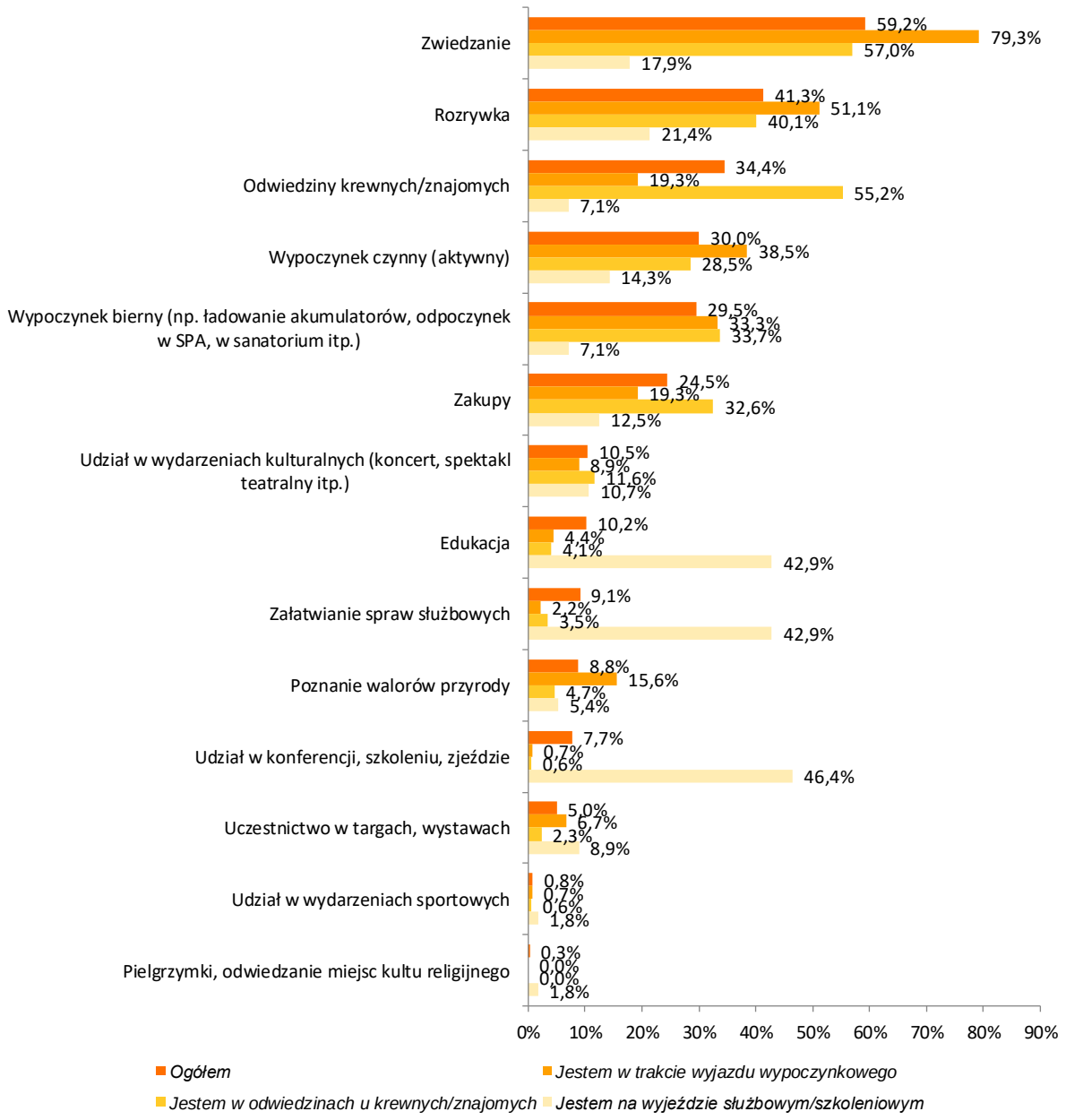
Rysunek 14. Motywy ostatniego przyjazdu do Lublina – badanie omnibusowe



Powyższe dane uzupełnić można odpowiedziami turystów uczestniczących w badaniu ilościowym. Dla 59,2% badanych głównym motywem wizyty w Lublinie było zwiedzanie. 41,3% przyjechało z myślą o rozrywce. Dla 34,4% podstawowym celem pobytu były odwiedziny krewnych/znajomych. Motywy przyjazdu różnią się znacząco kiedy rozpatruje się je ze względu na charakter podróży. Różnice dostrzegalne są szczególnie w przypadku podróżujących służbowo. Główne motywy tej grupy to edukacja, załatwianie spraw służbowych oraz udział w konferencji/szkoleniu/zjeździe. Mimo to podróżu-

jący służbowo realizują także inne cele, z których najważniejsze to rozrywka i zwiedzanie. Połączenie podróży służbowych z wypoczynkiem wpisuje się w trend turystyki typu bleisure.

Rysunek 15. Motywy przyjazdu turystów do Lublina *N=363*



W trakcie badania ustalono również motywy turystów, którzy korzystali z oferty przewodników miejskich i touroperatorów. W skali badanego roku głównym motywem, który wskazało

92,6% touroperatorów było zwiedzanie miasta. Wyniki badania wskazują ponadto, że sporą grupę klientów touroperatorów stanowiły osoby odwiedzające Lublin ze względu na udział w konferencji, szkoleniu, zjeździe (20,9% touroperatorów wskazało ten motyw) oraz osoby, które wybrały się do miasta w celach edukacyjnych (19,8%). Rzadziej wskazywano turystów sakralnych zorganizowanych w pielgrzymki i/lub odwiedzających miejsca kultu (12,1%) oraz turystów tranzytowych, którzy pobyt w mieście traktowali jako przystanek na trasie (11,0%).

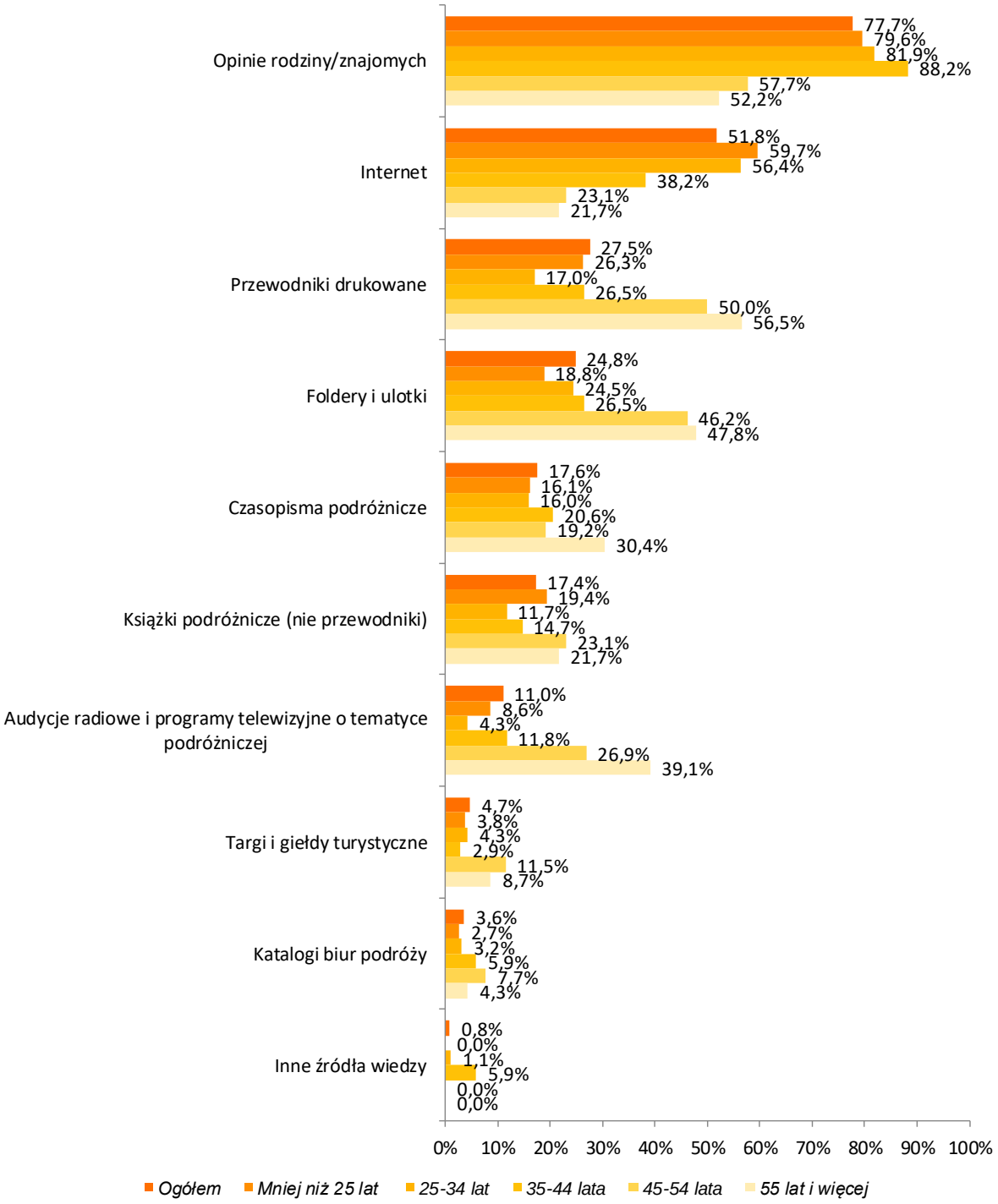
Najczęściej wybierana przez turystów tematyka oferty przewodnickiej w ciągu ostatnich 12 miesięcy to:

- Stare Miasto i Zamek Lubelski – 68,2% touroperatorów zaliczyło tematykę do najpopularniejszej;
- Dziedzictwo żydowskie, wielokulturowość, turystyka sentymentalna, martyrologia – 46,6%;
- Turystyka sakralna, obiekty kultu religijnego – 28,4%;
- Historia miasta, legendy miejskie, 700-lecie – 27,3%;
- Edukacja, historia oświaty i nauki, Katolicki Uniwersytet Lubelski – 5,7%.

Źródła informacji o ofercie miasta

W ramach badania ilościowego zrealizowanego na próbie turystów ustalono z jakich źródeł czerpali oni swoją wiedzę o ofercie turystycznej miasta. **Turyści najczęściej bazowali na informacjach pozyskanych od krewnych/przyjaciół (77,7% ogółu) oraz informacjach pochodzących z Internetu (51,8%). Po przewodniki drukowano sięgnęło 27,5% badanych. Kolejnych 24,8% respondentów korzystało z folderów i ulotek**. Analiza odpowiedzi wykazała istotne różnice kiedy za kryterium podziału ankietowanych wybrano wiek. Turyści w wieku 45 lat i więcej swoją wiedzę o Lublinie najczęściej opierali na: przewodnikach drukowanych, opiniach rodziny/przyjaciół, folderach/ulotkach oraz audycjach radiowych i programach telewizyjnych o tematyce podróżniczej. Ankietowani w wieku do 34 roku życia bazowali natomiast przede wszystkim na opiniach krewnych/znajomych oraz na źródłach internetowych. W przypadku źródeł internetowych należy uszczegółowić, że 75,5% poszukiwań informacji o Lublinie w ten sposób opierało się na wpisaniu hasła w wyszukiwarkę i wyświetlaniu wybranych lub poleconych serwisów. Ponadto, 27,7% korzystało z informacji zamieszczonych na ogólnopolskich portalach informacyjnych (np. onet.pl), 22,3% korzystających z Internetu odwiedziło internetowe porównywarki i wyszukiwarki ciekawych miejsc (np. TripAdvisor.com), 21,8% czytało blogi osób, które opisywały swoje doświadczenia związane z Lublinem, a 7,4% ankietowanych odwiedziło portale specjalizujące się w wyszukiwaniu okazji i rabatów turystycznych (np. Fly4free.pl).

Rysunek 16. Źródła informacji turystów na temat oferty miasta *N=363*



W dalszej części wywiadu każdy z uczestników badania mógł wskazać maksymalnie 3 źródła, z których na co dzień korzysta najchętniej podczas poszukiwania informacji o destynacji turystycznej. Analiza pomogła wybrać 3 najważniejsze źródła dla każdej z grup wiekowych ankietowanych turystów.

Turyści do 25 roku życia:
Opinie rodziny/znajomych (69,4%)
Internet (55,9%)
Przewodniki drukowane (21,0%)

Turyści w wieku 25-34 lata:
Opinie rodziny/znajomych (69,1%)
Internet (53,2%)
Przewodniki drukowane oraz foldery/ulotki (po 10,6%)

Turyści w wieku 35-44 lata:
Opinie rodziny/znajomych (70,6%)
Internet (38,2%)
Przewodniki drukowane oraz foldery/ulotki (po 8,8%)

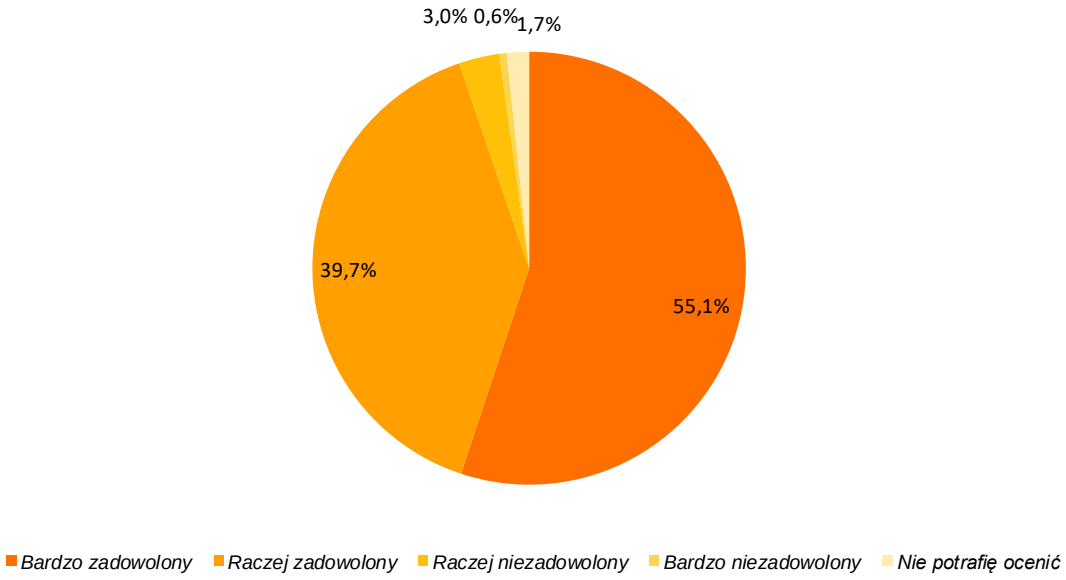
Turyści w wieku 45-54 lata:
Opinie rodziny/znajomych (57,7%)
Przewodniki drukowane (42,3%)
Foldery/ulotki (26,9%)

Turyści w wieku 55 lat i więcej:
Opinie rodziny/znajomych (47,8%)
Przewodniki drukowane (34,8%)
Foldery/ulotki oraz audycje radiowe i programy telewizyjne o tematyce podróżniczej (po 26,1%).

Satysfakcja z pobytu w mieście

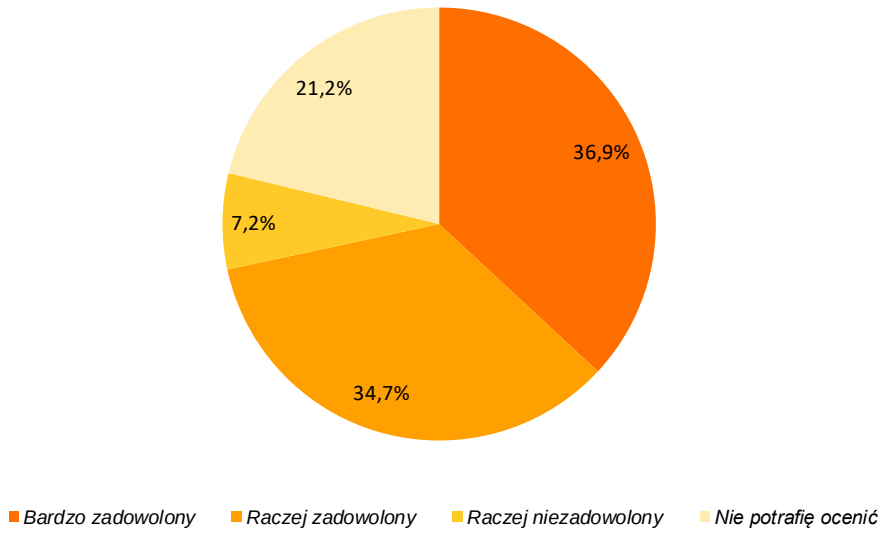
Satysfakcję z pobytu w mieście zmierzono w odniesieniu do sześciu wybranych obszarów. We wszystkich badanych obszarach oceny pozytywne zdecydowanie przeważały nad negatywnymi. 94,8% turystów wyraziło zadowolenie z bezpieczeństwa w mieście, w tym 55,1% ankietowanych było zdecydowanie zadowolonych.

Rysunek 17. Ocena bezpieczeństwa w mieście *N=363*



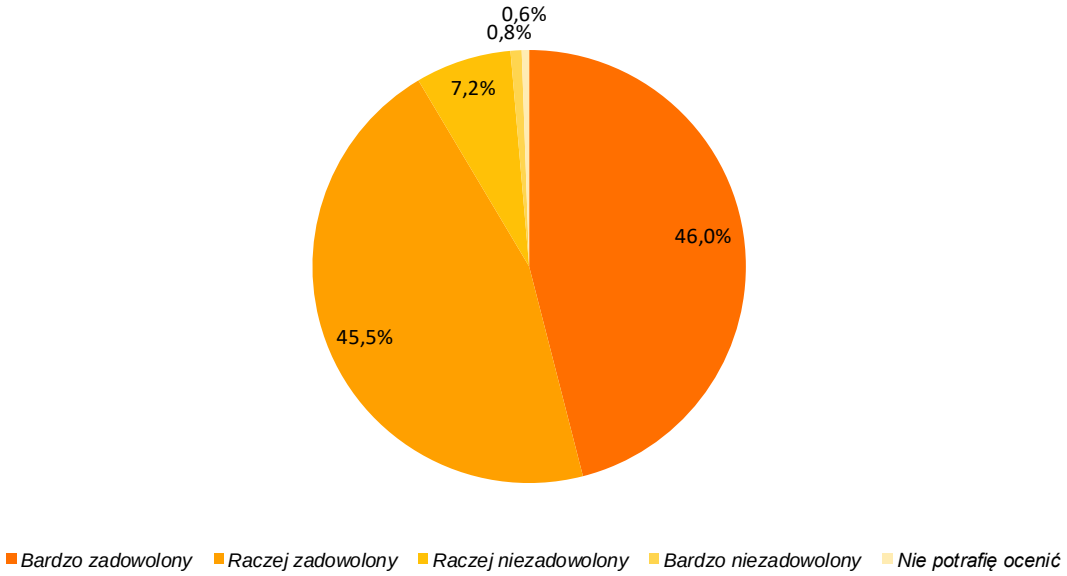
21,2% badanych nie potrafiło ocenić komunikacji miejskiej, głównie przez wzgląd na fakt, że w trakcie pobytu nie musieli z niej korzystać. Wśród pozostałych zdecydowanie przeważały oceny bardzo dobre (36,9%) i dobre (34,7%).

Rysunek 18. Ocena komunikacji miejskiej *N=363*



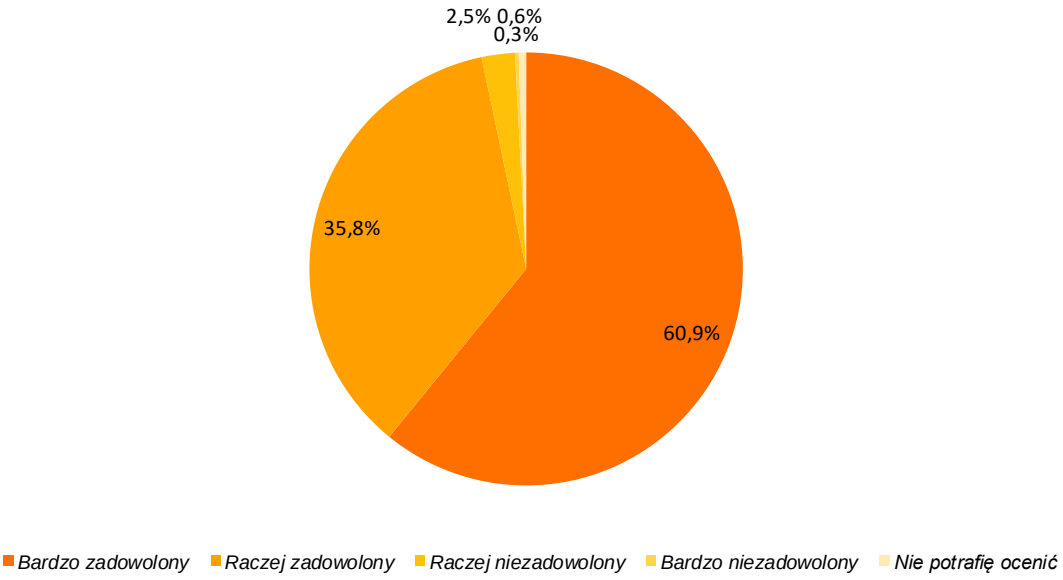
Lublin przez odwiedzających turystów postrzegany był jako miasto czyste. Z czystości przestrzeni miejskich zadowolonych było 91,5% badanych, w tym 46,0% wyraziło zdecydowane zadowolenie.

Rysunek 19. Ocena czystości miasta *N=363*



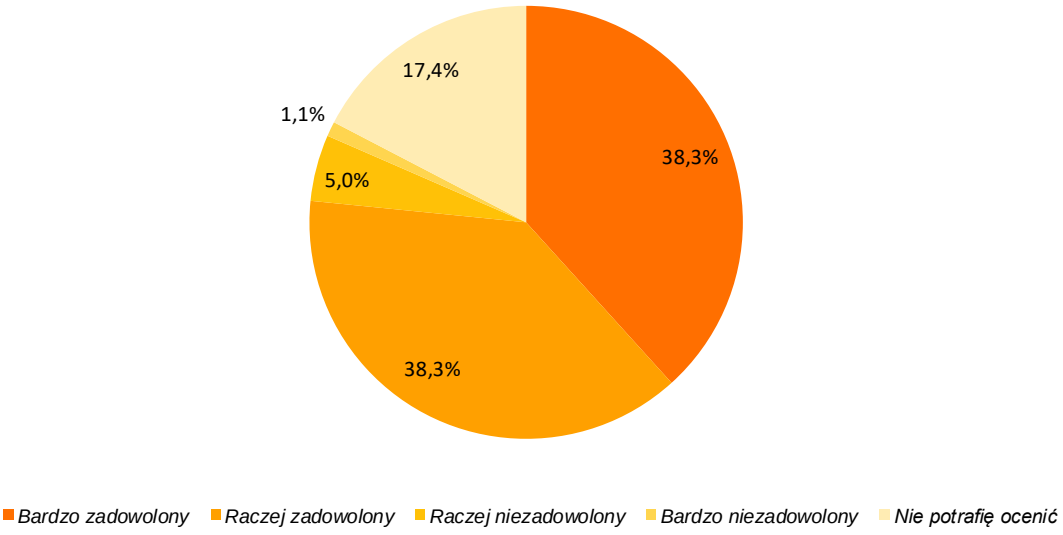
Doskonałe oceny otrzymała atmosfera w mieście. Miasto zaciekawiło 96,7% odwiedzających, w tym 60,9% badanych uznało, że z atmosfery w mieście są zdecydowanie zadowoleni.

Rysunek 20. Ocena atmosfery w mieście *N=363*



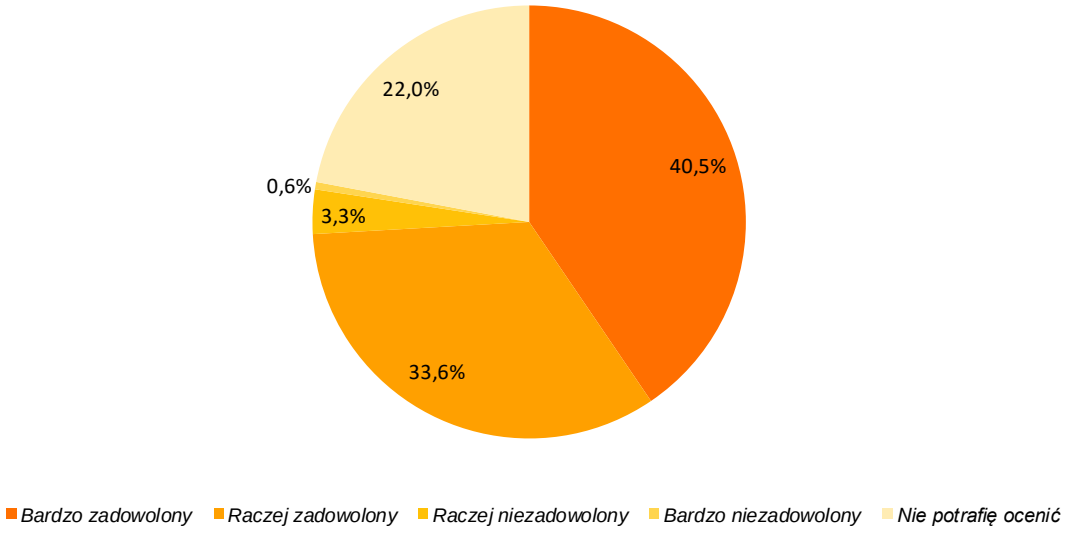
Kolejny oceniany element to dostępność informacji turystycznej. 76,6% ankietowanych uznało, że jest ona co najmniej dobra.

Rysunek 21. Ocena dostępności informacji turystycznej *N=363*



Także jakość obsługi turystycznej stoi na wysokim poziomie zdaniem turystów. W tym obszarze zidentyfikowano 40,5% osób bardzo zadowolonych oraz 33,6% raczej zadowolonych.

Rysunek 22. Ocena jakości obsługi turystycznej *N=363*



Ocena wyszczególnionych wyżej obszarów wypadła bardzo dobrze. Potwierdza to fakt, że 70,5% turystów wyjechało z miasta zachwyconych w odniesieniu do jednego lub kilku aspektów/miejsc. Turystów zdecydowanie najczęściej zachwycało Stare Miasto (28,4% gości wyjechało z Lublina nim zachwyconych). Wśród kolejnych wskazywanych zachwytów znalazły się przede wszystkim:

- Zamek Lubelski – 9,9%;
- Plac Litewski i pokazy fontann – 8,0%;
- Kuchnia lubelska, restauracje, kawiarnie i knajpy – 6,9%;
- Atmosfera w mieście, otwartość mieszkańców – 6,6%;
- Architektura – 4,1%;
- Ogród Saski – 3,3%.

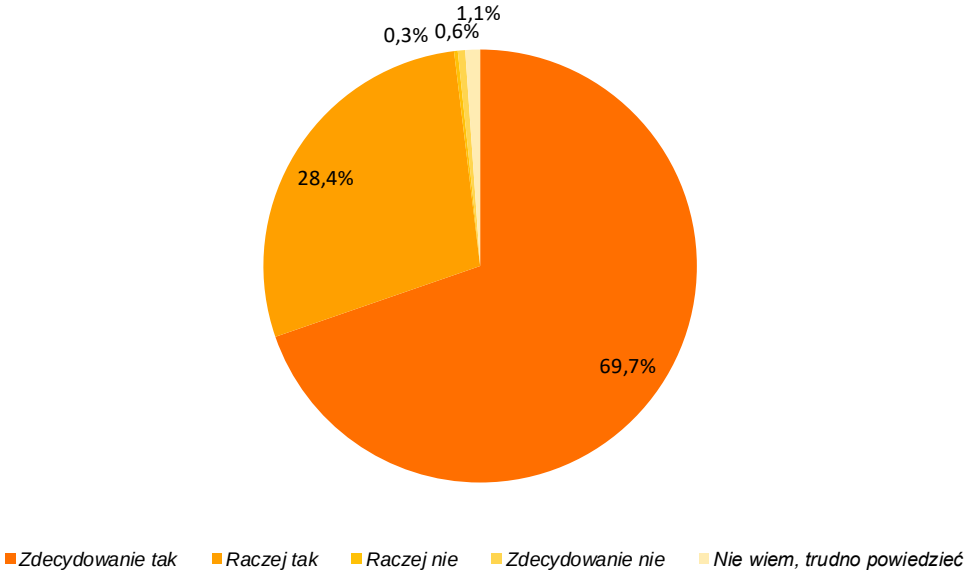
Jakiegokolwiek rozczarowania podczas pobytu w mieście doświadczyło wyłącznie 24,5% badanych. Najczęstsze rozczarowanie miało charakter obiektywny i związane było ze złą pogodą (4,7%). Ponadto:

- 3,3% turystów wyjechało rozczarowanych stanem komunikacji miejskiej: spóźnienia autobusów, tłok w autobusach, brak czystości, brak kultury osobistej współpasażerów;
- 2,2% turystów wyjechało rozczarowanych stanem dróg, chodników, infrastruktury użytkowej;
- 1,7% turystów wyjechało rozczarowanych wysokimi cenami w lokalach (restauracjach, kawiarniach, knajpach);
- 1,7% turystów wyjechało rozczarowanych zakorkowanymi ulicami w mieście.

Uzupełnieniem powyższych informacji jest wynik analizy wskaźnikowej, gdzie wykorzystano wskaźnik rekomendacji netto (analogiczny do NPS – Net Promoter Score). Zgodnie z jego metodologią każdego turystę 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 42% promotorów marki (oceny 9-10), 41% obojętnych marce (oceny 7-8) oraz 17% krytyków marki (oceny 0-6). **Wskaźnik NPS przyjął zatem wartość 25, co uznać należy za wynik bardzo dobry**.

Wyniki badania wskazują na satysfakcję z pobytu turystów, którzy odwiedzili miasto. Przekonuje o tym również fakt, że 98,1% badanych chciałoby wrócić do Lublina w przyszłości, w tym 69,7% zdecydowanie. Szczegółowe dane znajdują się na rysunku.

Rysunek 23. Skłonność do ponownych odwiedzin Lublina *N=363*



Podsumowanie

Niniejszy projekt ma na celu wdrożenie i zarządzanie badaniem "Barometr Turystyczny Lublina 2017". W toku niniejszego badania sporządzono 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.

W ostatnich latach w Lublinie obserwowany jest stały wzrost liczby obiektów noclegowych. Pomimo intensywnie rozwijającego się sektora hotelowego, w porównaniu do innych miast wojewódzkich rynek hotelowy w Lublinie jest nadal relatywnie słabo rozwinięty. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego dotyczących liczby turystów zatrzymujących się w lokalnych obiektach noclegowych Lublin znajduje się na dziesiątej pozycji spośród szesnastu miast wojewódzkich. Wyniki zrealizowanego badania wskazują, że szacowana liczba turystów, którzy zatrzymali się we wszystkich lubelskich obiektach noclegowych w okresie listopad 2016 r. – październik 2017 r. wyniosła 446 618 osób. Najlepszymi miesiącami dla obiektów noclegowych były czerwiec, sierpień, wrzesień i październik, najgorszym natomiast styczeń.

Lublin przyciąga turystów zagranicznych. Turyści zagraniczni zatrzymujący się w lubelskich obiektach noclegowych stanowili około 27%-29% ogółu kupujących noclegi w ciepłych miesiącach letnich (czerwiec, lipiec, sierpień). Ich odsetek był wyraźnie niższy w końcówce 2016 roku i na początku 2017 roku, kiedy oscylował w okolicach 16%-18%. Analizy zgromadzonego materiału wskazują, że w okresie listopad 2016 r. – październik 2017 r. w badanych obiektach noclegowych najwięcej zagranicznych rezerwacji przypadało na obywateli: Ukrainy, Rosji, Izraela, Niemiec, Białorusi i Wielkiej Brytanii.

W ramach zrealizowanego badania przeprowadzone zostały rozmowy z przewodnikami miejskimi oraz touroperatorami. Uzyskane w ten sposób informacje posłużyły do oszacowania fluktuacji dotyczącej turystów odwiedzających Lublin, którzy korzystali z usług przewodników

miejskich oraz touroperatorów. Wyniki badania potwierdzają, że zainteresowanie usługami przewodnickimi lubelskich touroperatorów jest bardzo nieregularne. Zaznaczyć bowiem trzeba, że w okresie ciepłych letnich miesięcy jest ono co najmniej czterokrotnie wyższe niż zimą. Najczęściej wybierana przez turystów tematyka oferty przewodnickiej w ciągu ostatnich 12 miesięcy związana była ze Starym Miastem i Zamkiem Lubelskim oraz z żydowskim dziedzictwem, wielokulturowością, martyrologią i turystyką sentymentalną.

Badanie zrealizowane wśród turystów dostarczyło precyzyjnych informacji w zakresie rozpoznawalności poszczególnych atrakcji turystycznych miasta. Turystów najsilniej przyciągają Stare Miasto, Zamek z Muzeum Lubelskim, Brama Krakowska, Brama Grodzka, Ogród Saski i Plac po Farze. Wyniki badania wskazują jednoznacznie, że zdecydowana większość turystów odwiedzających Lublin wyjeżdża z miasta usatysfakcjonowanych i zakłada ponowne odwiedziny. Istnieją obiektywne przesłanki co do tego, że ponad 40% z nich poleci Lublin swoim znajomym, a polecane będą przede wszystkim wizyty w Zamku i na Placu Litewskim, lokalna kuchnia i oferta gastronomiczna oraz otwarta atmosfera panująca w mieście. Szczególnie dwa ostatnie elementy wydają się obecnie turystycznym wyróżnikiem Lublina na tle pozostałych polskich miast wojewódzkich.

Spis rysunków i tabel

Rysunek 1. Liczba turystów odwiedzających Lublin w latach 2012-2016 13
Rysunek 2. Fluktuacja turystów w lubelskich obiektach noclegowych 16
Rysunek 3. Średni udział grup zorganizowanych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych 20
Rysunek 4. Średni udział turystów biznesowych w ogóle zamówionych noclegów w lubelskich obiektach noclegowych 21
Rysunek 5. Fluktuacja liczby turystów obsługiwanych przez przewodników miejskich / touroperatorów 22
Rysunek 6. Fluktuacja liczby turystów zagranicznych i krajowych obsługiwanych przez przewodników miejskich / touroperatorów 23
Rysunek 7. Liczba pasażerów lotniska w Świdniku 32
Rysunek 8. Charakter pobytu w Lublinie N=363 38
Rysunek 9. Wykształcenie ankietowanych turystów N=363 39
Rysunek 10. Częstotliwość wyjazdów na wypoczynek w kraju trwający minimum 5 dni N=363 40
Rysunek 11. Częstotliwość wyjazdów na wypoczynek zagranicą trwający minimum 5 dni N=363 40
Rysunek 12. Aktywność kulturalna badanych turystów N=363 42
Rysunek 13. Miejsce zakwaterowania turystów podczas wizyty w Lublinie N=363 43
Rysunek 14. Motywy ostatniego przyjazdu do Lublina – badanie omnibusowe 44
Rysunek 15. Motywy przyjazdu turystów do Lublina N=363 45
Rysunek 16. Źródła informacji turystów na temat oferty miasta N=363 48
Rysunek 17. Ocena bezpieczeństwa w mieście N=363 50
Rysunek 18. Ocena komunikacji miejskiej N=363 51
Rysunek 19. Ocena czystości miasta N=363 51
Rysunek 20. Ocena atmosfery w mieście N=363 52
Rysunek 21. Ocena dostępności informacji turystycznej N=363 52
Rysunek 22. Ocena jakości obsługi turystycznej N=363 53
Rysunek 23. Skłonność do ponownych odwiedzin Lublina N=363 55

Tabela 1. Liczba obiektów hotelowych w różnych miastach Polski 9
Tabela 2. Obiekty hotelowe w Lublinie 9
Tabela 3. Wykorzystanie obiektów noclegowych..... 11
Tabela 4. Liczba turystów korzystających w różnych obiektów noclegowych w 2016 roku ... 13
Tabela 5. Liczba turystów korzystających z obiektów noclegowych na 1000 mieszkańców... 14
Tabela 6. Fluktuacja turystów zagranicznych w lubelskich obiektach noclegowych – 10 najliczniej reprezentowanych narodowości [% ogółu w danym miesiącu] 17
Tabela 7. Liczba obsługiwanych pasażerów lotnisk w 2016 roku 32
Tabela 8. Liczba turystów odwiedzających najważniejsze atrakcje Lublina 35
Tabela 9. Znajomość i siła przyciągania atrakcji N=363 36