

# Raport z badania opinii turystów odwiedzających Warszawę w 2014 roku

przygotowany dla  
**Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy**

**Listopad 2014**



- 3 Cele i zakres badań
- 5 Metodologia badania
  - Metoda i narzędzie
  - Realizacja badań
  - Porównywalność wyników
- 7 Realizacja badania ilościowego
  - Charakterystyka próby
- 12 Wyniki badania
  - Warszawa jako cel wizyty
  - Czas pobytu turystów w Warszawie
  - Zakwaterowanie
  - Transport do Warszawy
  - Organizacja przyjazdu
  - Cele wizyty w Warszawie
  - Towarzystwo w Podróży
  - Częstotliwość odwiedzin
  - Impuls zwiedzania Warszawy
  - Najważniejsze atrakcje turystyczne
  - Wrażenia z pobytu
  - Źródła informacji
  - Wydatki w okresie pobytu
  - Ocena poziomu usług w Warszawie
  - Ceny usług
  - Ocena pobytu w Warszawie
  - Skojarzenia z Warszawą

## Cele i zakres badania



Celem badawczym było opisanie ruchu turystycznego w Warszawie poprzez analizę różnych segmentów tego ruchu:

- **Odwiedzający Warszawę:** przyjezdni jednodniowi krajowi i zagraniczni
- **Turyści** przebywający w mieście pow. jednej doby
  - krajowi z podziałem wg województw;
  - zagraniczni z podziałem wg krajów pochodzenia.

W zakres badań wchodziło dostarczenie charakterystyk i profili różnych kategorii turystów w podziale na województwa/państwa (turysta krajowy/zagraniczny). W charakterystyce poszczególnych kategorii turystów brano pod uwagę m. in.

- motywy przyjazdu;
- organizatora przyjazdu (indywidualny, zbiorowy);
- środek transportu;
- forma zakwaterowania;
- długość pobytu;
- częstotliwość przyjazdów;
- średnie kwoty wydatkowane przez turystów podczas pobytu w Warszawie;
- najchętniej odwiedzane atrakcje turystyczne;
- dane socjodemograficzne, jak płeć, wiek, wykształcenie, status materialny.

W badaniach, których wyniki są zaprezentowane poniżej, zostały również opisane różnice w postrzeganiu miasta i jego walorów przez turystów w zależności od kraju pochodzenia.



# Metodologia badania



## Badanie było realizowane techniką indywidualnych wywiadów kwestionariuszowych

Wywiady były prowadzone w wybranych punktach w Warszawie. Wyniki badania empirycznego zrealizowanych przez IPSOS w roku 2014 są w poniższej analizie zestawiane z danymi z lat ubiegłych (2008, 2009, 2010, 2011, 2012).

Bieżąca edycja badań została zrealizowana na próbie liczącej ogółem 3 023 respondentów, czyli na poziomie z ostatniego pomiaru, który został zrealizowany w 2012 roku. **Badanie nie było realizowane w 2013 roku.**

Realizacja tego typu badań w okresach rocznych pozwala na wykrycie zachodzących tendencji oraz kontrolę uprzednio uzyskanych wyników.

# Metodologia badania ilościowego



Badanie zostało zrealizowane techniką *wywiadu bezpośredniego* prowadzonego przez przeszkolonych ankieterów z dobranymi losowo respondentami.

Podstawą wywiadu był formularz ankiety opracowanej, ze względu na udział obcokrajowców, w dziewięciu wersjach językowych (polskiej, angielskiej, niemieckiej, francuskiej, rosyjskiej, hiszpańskiej, portugalskiej, włoskiej, japońskiej). Polacy byli ankietowani bezpośrednio przez ankietera, a cudzoziemcy dostali ankietę do samodzielnego wypełnienia.

Respondenci - uczestnicy badań - odpowiadali na ogółem 28 pytań kwestionariusza, a ich odpowiedzi zostały potraktowane jako wskaźniki opinii i postaw wobec Warszawy jako destynacji turystycznej.

W pytaniach proszono respondentów również o ocenę pakietu usług (nie tylko turystycznych), z którymi zetknęli się w Warszawie. Odbiór ten warto potraktować jako podstawę w określaniu przyszłej polityki rozwoju turystycznego miasta zorientowanej na różne grupy.

Dodatkowo respondenci wskazywali swoje dane demograficzne: płeć, wiek, pozycję zawodową itp. Te deklaracje badanych posłużyły do opisu populacji turystów odwiedzających Warszawę oraz rozdzielonych grup składających się na tę populację.





## Badana populacja

Badaną populację stanowiły osoby w wieku 15 lat i więcej odwiedzające Warszawę (przebywające w mieście poniżej 1 doby) i turyści.

Od 2009 roku w próbie uwzględniane były również osoby przyjeżdżające do Warszawy na studia zaoczne. Nie prowadzono wywiadów z osobami mieszkającymi na stałe w Warszawie oraz z osobami pracującymi, uczącymi się/studiującymi dziennie lub wieczorowo w Warszawie.

Dobór respondentów do badania odbywał się w sposób *losowy*: do udziału zapraszano co piątą osobę odwiedzającą miejsce realizacji badania. Jedynie w pubach i klubach dopuszczano rekrutację celową, na przykład zwracanie się do osób mówiących w obcym języku.

Ta sama procedura doboru stosowana była w latach ubiegłych. Jedynie w 2008 roku stosowano dobór z mniejszą częstotliwością (co 20 osoba), co wynikało z dłuższego czasu realizacji badania. Sama zasada doboru losowego była jednak zachowana.

## Punkty realizacji badania

### Punkty realizacji badania 2014:

- Pl. Zamkowy i Rynek Nowego Miasta: 11.00 – 19.00
- PKiN (wejście główne): 11.00 – 19.00
- Muzeum Powstania Warszawskiego (wejście): w godzinach otwarcia, nie krócej niż 8 godzin
- Muzeum Żydów Polskich (wejście): w godzinach otwarcia, nie krócej niż 8 godzin
- Łazienki Królewskie (okolice Pałacu na Wodzie): w zależności od pory roku, w miesiącach wiosennych i letnich od 11.00 do 19.00 w miesiącach jesiennych realizacja rozpoczynała się o 10.00 i trwała do zmroku
- Muzeum w Wilanowie (pałac i park): w sezonie (28.04. – 28.09.) 10.00 – 18.00, poza sezonem 10.00 – 16.00
- Centrum Nauki Kopernik (wejście): w godzinach otwarcia, nie krócej niż 8 godzin
- Muzeum Narodowe (wejście): w godzinach otwarcia, nie krócej niż 8 godzin
- Park Fontann na Podzamczu (w okresie maj-wrzesień): 20.00 – 22.00 (maj i wrzesień), 20.30 – 22.30 (czerwiec, lipiec, sierpień)
- Punkt ruchomy (puby i kluby) - Pl. Zbawiciela, Skwer Hoovera i Foksal, "zagłębnie klubowe" - Praga Północ (okolice 11 Listopada, Żąbkowskiej), ul. Mazowiecka i Bednarska. 19.00 – 23.00

Na przestrzeni 5 lat badań stosowano tę samą metodę zbierania danych – technikę wywiadu bezpośredniego.

Niezmienna była także definicja badanej populacji oraz kryteria rekrutacyjne. Zachowana została również zasada losowego doboru respondentów do badania.

Na przestrzeni lat realizacji badań dokonano pewnych zmian w realizacji badania.

- W 2014 roku zrezygnowano z badania w Złoty Tarasach na rzecz CNK Kopernik, ponownie włączono Muzeum w Wilanowie oraz zastąpiono okolice Pomnika Bohaterów Getta Muzeum Historii Żydów Polskich.
- W 2009 roku zmieniono dwa punkty realizacyjne: zrezygnowano z badań w Pałacu w Wilanowie oraz w Muzeum Narodowym na rzecz centrum handlowego Złote Tarasy i warszawskich lokali. Dzięki temu wywiady przeprowadzono nie tylko w pobliżu zabytków ale objęto nimi także osoby odwiedzające Warszawę w celach innych niż zwiedzanie.
- Po 2009 roku punkty realizacyjne nie ulegały już zmianom. Wyjątek stanowiły puby i kluby, których lista aktualizowana była co roku w odpowiedzi na zmieniającą się ofertę i popularność lokali. W roku 2012 nowymi lokalizacjami były Hard Rock Café i Koneser, wywiady realizowane były także w okolicach o dużym nagromadzeniu zyskujących na popularności, mniejszych lokali – np. w okolicy ul. Foksal i na ul. Mazowieckiej.

Na przestrzeni lat zmieniał się także termin zbierania danych.

- W 2008 roku badania prowadzone były od marca do grudnia.
- Od 2009 roku zrezygnowano z pomiarów grudniowych, ze względu na niską efektywność zbierania danych.

Także terminy rozpoczęcia kolejnych pomiarów były podyktowane efektywnością zbierania danych.

Wraz ze skróceniem się czasu realizacji badania od 2009 roku, zwiększona została także częstotliwość doboru (o wywiad proszono co piątą osobę, nie co 20-tą, tak jak w roku 2008). Umożliwiło to realizację założonej próby badawczej. Sama metoda doboru losowego została jednak utrzymana.

Wszystkie pomiary zostały zatem przeprowadzone z wykorzystaniem tej samej metody oraz przy zachowaniu takich samych kryteriów rekrutacji i metody doboru. Dokonywane zmiany miały na celu poprawę skuteczności dotarcia do badanej populacji. Sposób zbierania danych pozwala więc na porównywanie wyników uzyskanych w poszczególnych latach badań.

W 2014 roku dodano pytanie dotyczące skojarzeń w Warszawie. Pytanie zostało zamieszczone na końcu ankiety, tak aby nie zaburzało wywiadu i niwelowało potencjalny wpływ na inne pytania.

Dla celów analitycznych wszyscy badani turyści zostali podzieleni na trzy grupy:

- turyistów z Polski (krajowi),
- turyistów zagranicznych (obcokrajowcy)
- turyistów z polskimi korzeniami (Polonia).

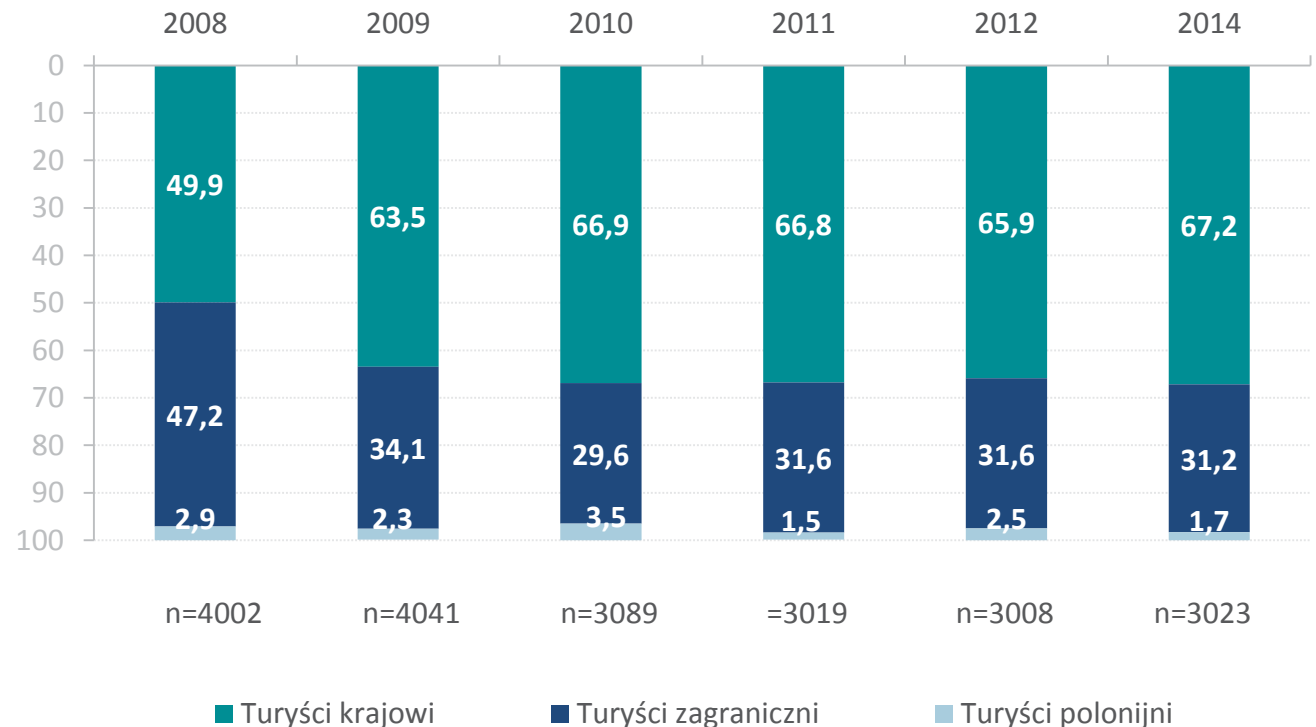
Najliczniejszą grupę stanowią turyści z Polski, których aktualnie jest ponad 2/3 wśród ogółu badanych.

Udział turyistów zagranicznych utrzymuje się od 2011 roku zbliżonym poziomie i wynosi 31% w 2014.

Grupa polonijna jest najmniejsza i w tym roku jej udział wyniósł poniżej 2%.

Ze względu na bardzo małą liczebność tej grupy wynoszącą w tym roku 50 osób, rozkłady odpowiedzi w ramach tej grupy obarczone są dużym błędem statystycznym.

Wykres. Proporcje grup turyistów w Warszawie w latach 2008 – 2014 (w %)



# Wyniki badania



Wizyty klasyfikowane są jako bezpośrednie lub pośrednie, tzw. tranzytowe.

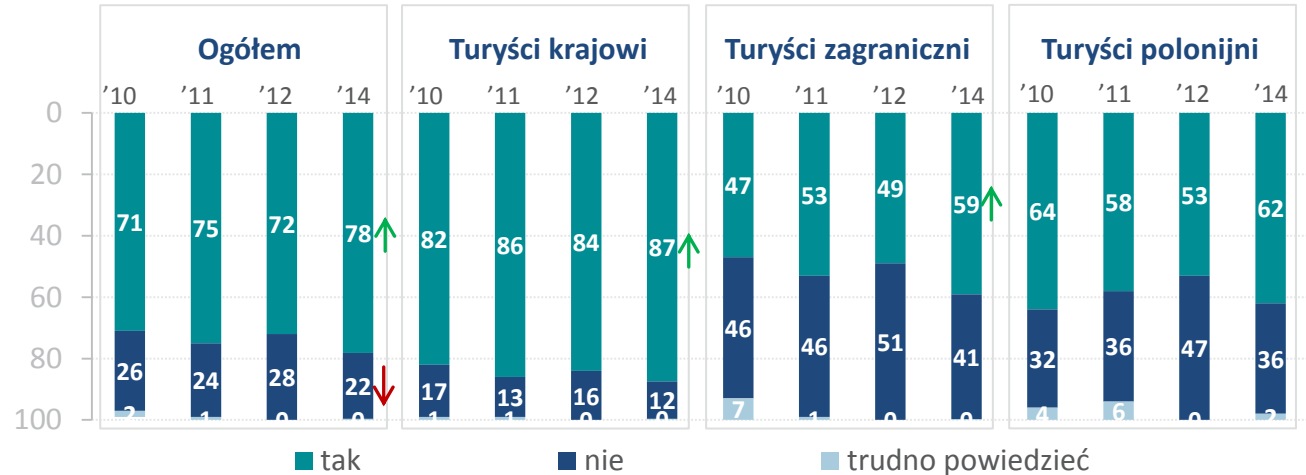
● **Wizyty bezpośrednie**

Przyjęto założenie, iż jeśli turysta przybywa do Warszawy bezpośrednio ze swojego miejsca zamieszkania i wraca do niego bezpośrednio po zakończeniu swojej wizyty, to wówczas Warszawa staje się dlań docelowym miejscem odwiedzin.

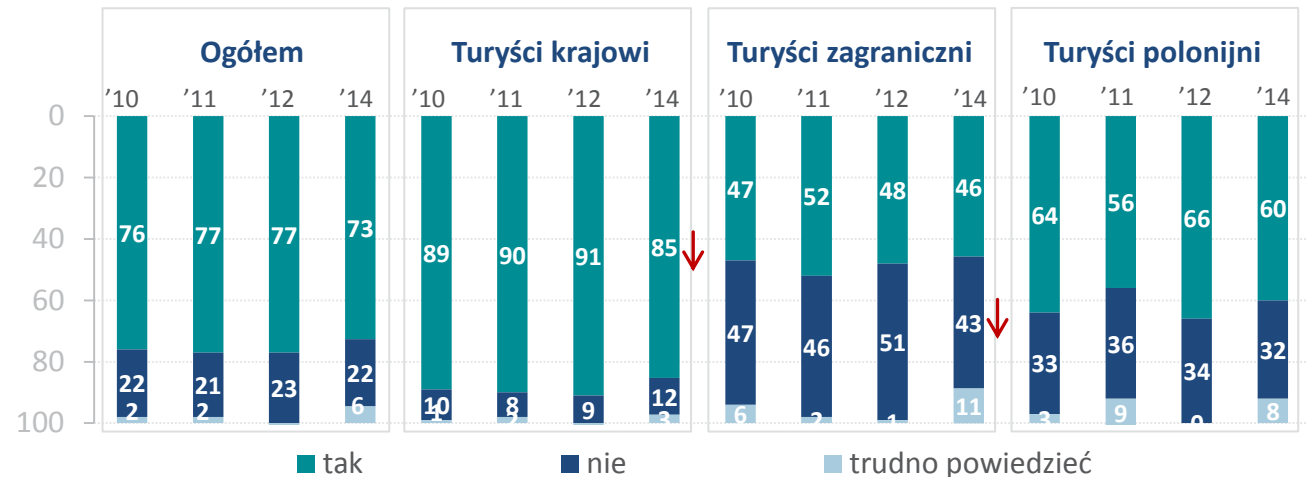
● **Wizyty pośrednie**

Natomiast jeśli Warszawa nie była miejscem bezpośredniego przyjazdu i/lub nie jest miejscem bezpośredniego wyjazdu do miejsca zamieszkania, wówczas zakłada się, iż Warszawa jest jedynie jednym z celów podróży lub odwiedzana jest przy okazji tranzytu.

**Wykres. Warszawa jako miejsce bezpośredniego przyjazdu z miejsca zamieszkania w 2010-14 (w %)**



**Wykres. Warszawa jako miejsce wyjazdu bezpośrednio do miejsca zamieszkania w 2010-14 (w %)**



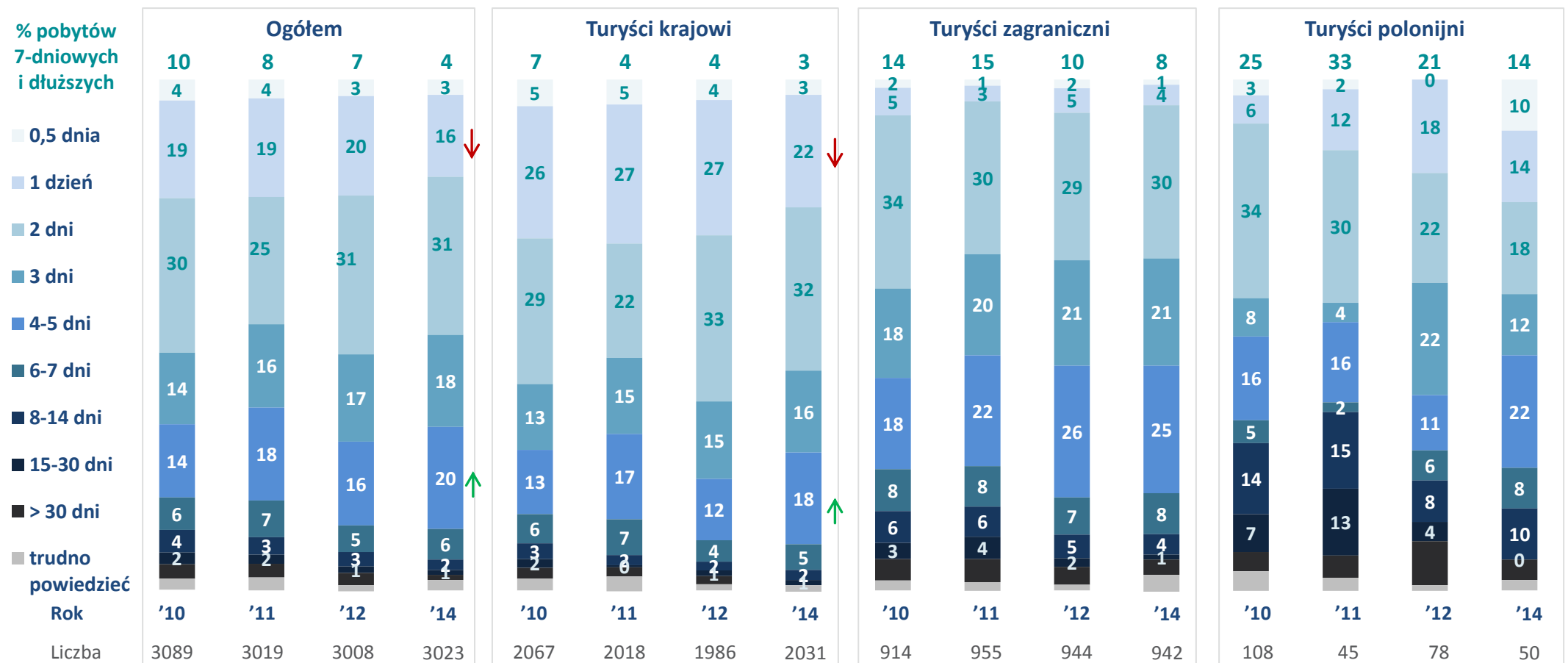
**W ciągu ostatnich dwóch lat wzrósł odsetek turystów krajowych i zagranicznych, dla których Warszawa jest miejscem bezpośredniego przyjazdu.**

Q1. Czy przyjechał(a) Pan(i) do Warszawy bezpośrednio z miejsca swojego zamieszkania?  
 Q2. Czy wyjeżdżając z Warszawy będzie Pan(i) wracał(a) bezpośrednio do Pana(i) miejsca zamieszkania, czy też zamierza Pan(i) odwiedzić jeszcze inne miejscowości?

Baza: Wszyscy

Średnia długość pobytu turystów w Warszawie wyniosła 5 dni. Turyści krajowi przebywali w Warszawie średnio 4 dni, podczas gdy turyści zagraniczni dwukrotnie dłużej. Obserwujemy trend spadkowy pobytów przekraczających 7 dni i więcej. Wśród turystów krajowych odnotowano spadek pobytów jednodniowych (o 5 punktów procentowych) i wzrost pobytów 4-5 dniowych (o 4 punkty). Nie uległa zmianie natomiast struktura pobytów w Warszawie turystów zagranicznych.

Wykres. Średni czas pobytu turystów w Warszawie w 2010-14 (w %)



Q3. Jak długo łącznie będzie Pan(i) przebywał(a) w Warszawie?

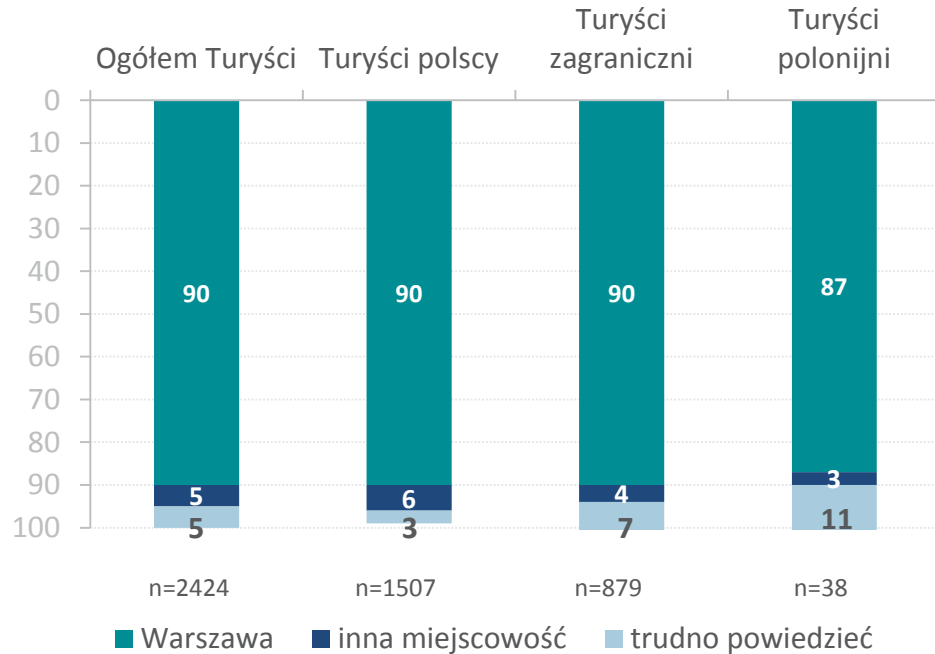
↑ ↓ Istotny wzrost lub spadek

Warszawa jest miejscem zakwaterowania dla większości turystów, tzn. około 90% korzystających z noclegu. Podobne odsetki uzyskano w latach ubiegłych. Poza Warszawą nocuje 5% turystów (w poprzednich latach 8%).

Najpopularniejszą formą zakwaterowania jest nocleg u rodziny/znajomych, który wybierany jest przez co trzeciego turystę. Turyści krajowi i polonijni częściej korzystają z tej opcji, podczas gdy z takiej forma zakwaterowana korzysta jedynie 17% obcokrajowców.

W hotelach nocował co czwarty badany turysta (24%). Istotnie częściej z profesjonalnej bazy noclegowej korzystali turyści zagraniczni: 35% z hoteli, 23% z hosteli, zaś 19% - z kwater prywatnych.

**Wykres. Miejscowość zakwaterowania w 2014 (w %)**



**Wykres. Formy zakwaterowania turystów w Warszawie w 2014 (w %)**

Forma zakwaterowania	Ogółem Turyści (%)	Turyści krajowi (%)	Turyści zagraniczni (%)	Turyści polonijni (%)
Mieszkanie znajomych	34	43	17	47
Hotel	24	17	35	18
Hostel	16	13	23	8
Kwaterna prywatna	15	12	19	13
Akademik	3	3	1	8
Schronisko	3	4	5	0
Dom parafialny	1	1	0	0
Pensjonat	1	2	1	0
Motel	1	1	0	3
Camping	1	1	1	0
Inne miejsce	3	3	2	8

Q4. W jakiej miejscowości pan(i) nocuje?  
Baza: turyści z zakwaterowaniem

Q5. Gdzie Pan(i) nocuje?

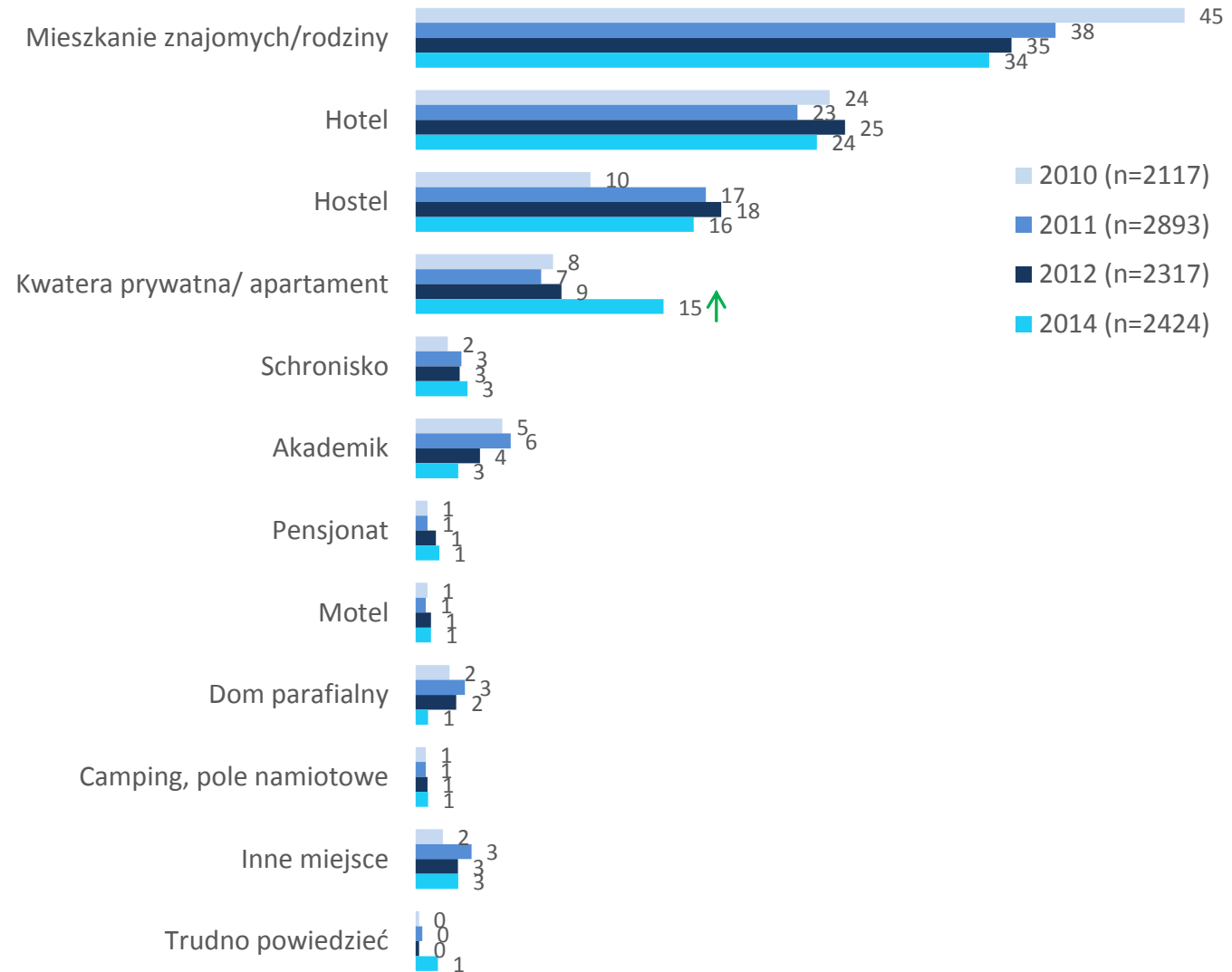
W 2014 roku istotnie wzrósł odsetek osób wybierających jako miejsce zakwaterowania kwatery prywatne (z 9% do 15%). Należy zaznaczyć, iż istotny wzrost odnotowano wśród turystów zagranicznych oraz krajowych (por. na następnej stronie).

Na przestrzeni ostatnich czterech lat odnotowano trend spadkowy zakwaterowania podczas pobytu w Warszawie w mieszkaniach znajomych lub rodziny. Turyści zagraniczni w 2014 rzadziej wybierali taką formę zakwaterowania, niż miało to miejsce jeszcze dwa lata temu (por. na następnej stronie).

Na przestrzeni ostatnich dwóch lat, wśród obcokrajowców spadło o 4 punkty procentowe korzystanie z zakwaterowania u znajomych i rodziny (por. na następnej stronie).

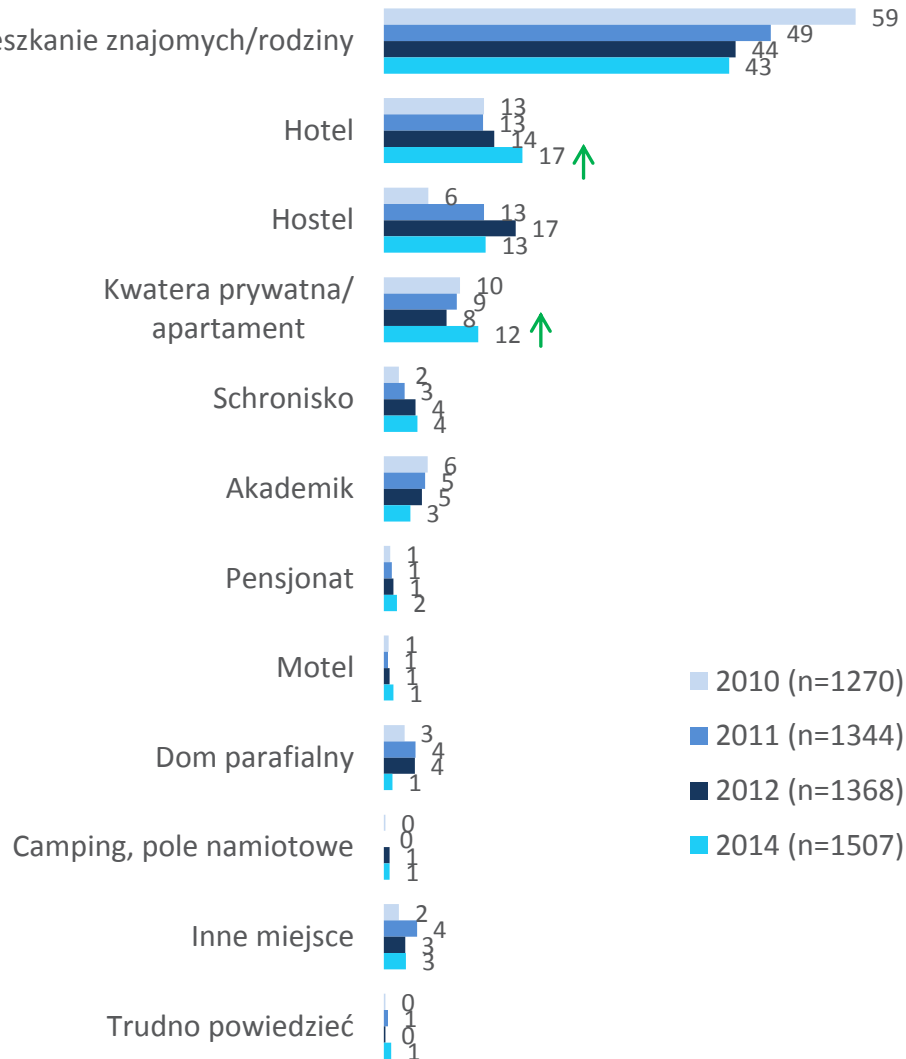
Turyści krajowi częściej korzystali z zakwaterowania w hotelach niż dwa lata temu (por. na następnej stronie).

Wykres. Formy zakwaterowania turystów w Warszawie w 2010-14 (w %)

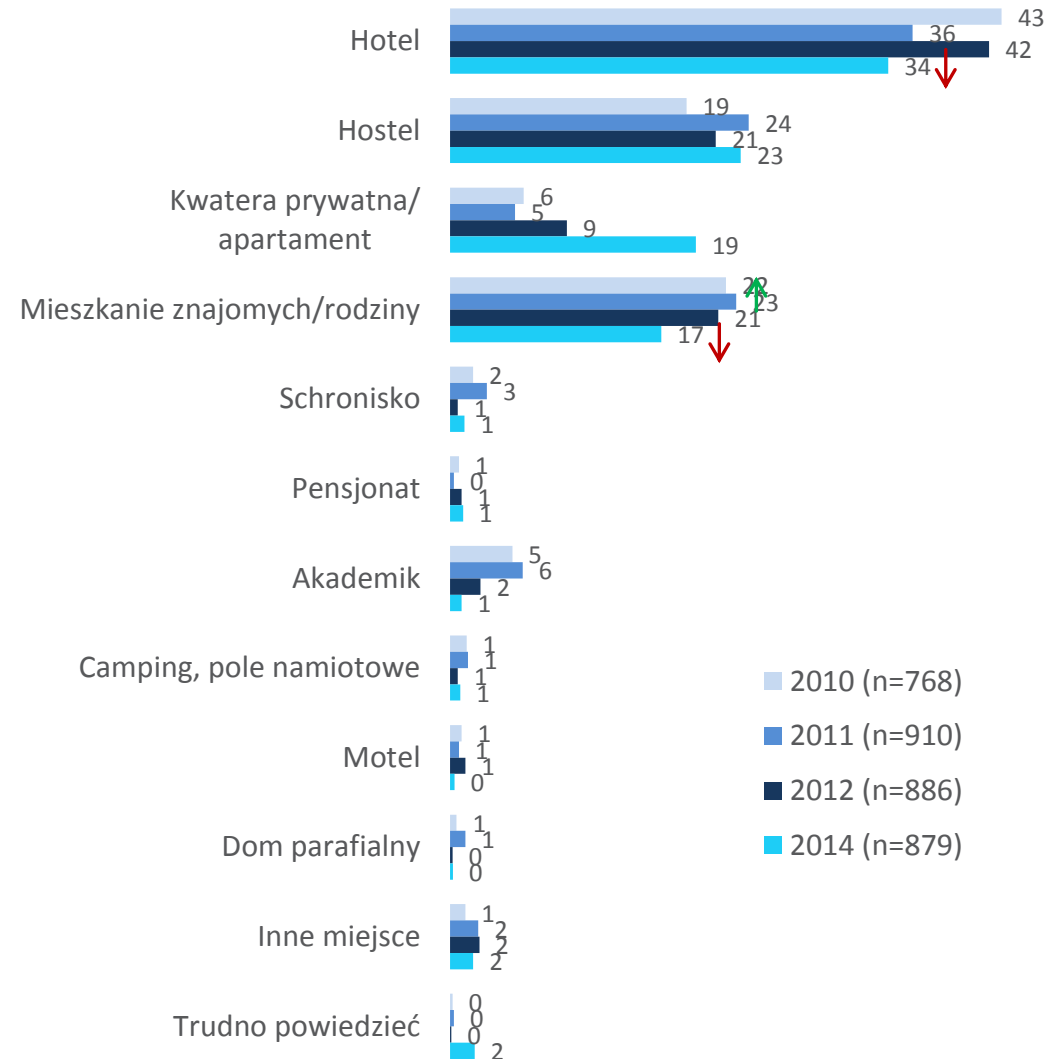




Wykres. Formy zakwaterowania turystów KRAJOWYCH w Warszawie w 2010-14 (w %) Ranking wg 2014



Wykres. Formy zakwaterowania turystów ZAGRANICZNYCH w Warszawie w 2010-14 (w %) Ranking wg 2014



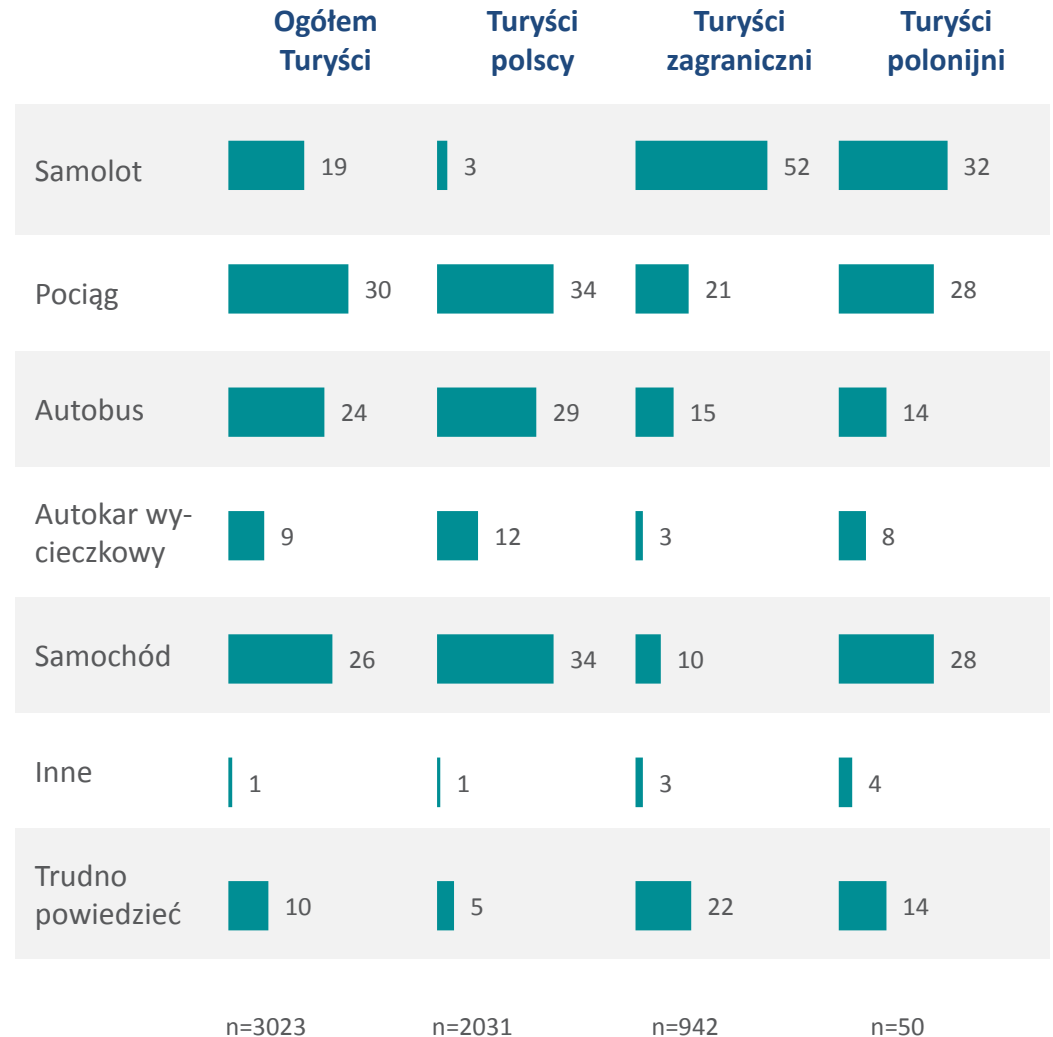
Wśród środków transportu wykorzystywanych przez turystów w podróży najczęściej wskazywano pociąg (30%). Co czwarty badany korzystał z samochodu (26%) lub autobusu (24%).

Turyści z odległych krajów bardzo często przybywają do Warszawy samolotem, zaś turyści krajowi korzystają z tego środka transportu stosunkowo rzadko.

Ponad połowa turystów zagranicznych (52%) korzystała z samolotu. Turyści krajowi korzystali głównie z samochodów osobowych (34%), pociągów (34%) oraz autobusów (29%). Autokary wycieczkowe dowiozły do Warszawy 12% krajowych turystów.

W zestawieniu podane odsetki przekraczają sumę 100%, ponieważ badani docierali przy zastosowaniu dwóch, lub nawet trzech środków transportu.

**Wykres. Środki transportu wykorzystane w podróży do Warszawy w 2014 (w %)**



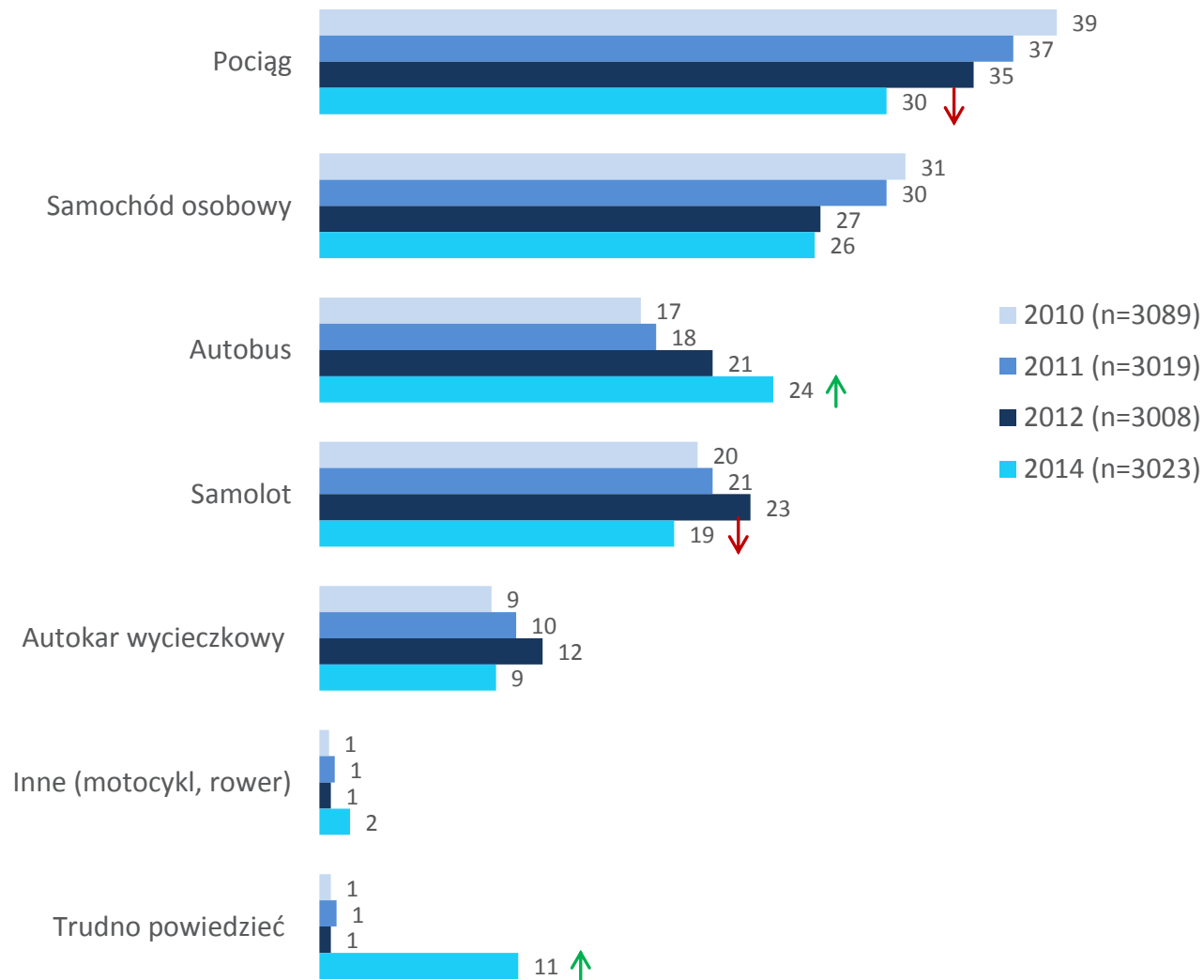
Q6. Z jakich środków transportu korzystał(a) Pan(i) jadąc do Warszawy? Proszę wskazać wszystkie środki transportu, z jakich Pan(i) korzystał(a) począwszy od wyjazdu z Pana(i) miejsca zamieszkania?

W 2014 roku istotnie wzrósł odsetek turystów korzystających z autobusów w podróży do Warszawy. Stabilny trend wzrostowy obserwujemy od 2009 roku wśród turystów krajowych (por. na następnej stronie).

Na przestrzeni ostatnich dwóch lat odnotowano 9-procentowy spadek wykorzystania samolotów wśród turystów zagranicznych (por. następny slajd). Z danych PL LOT wynika że, rok 2012 był rekordowy pod względem lotów ze względu na odbywające się w Polsce Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej EURO 2012.

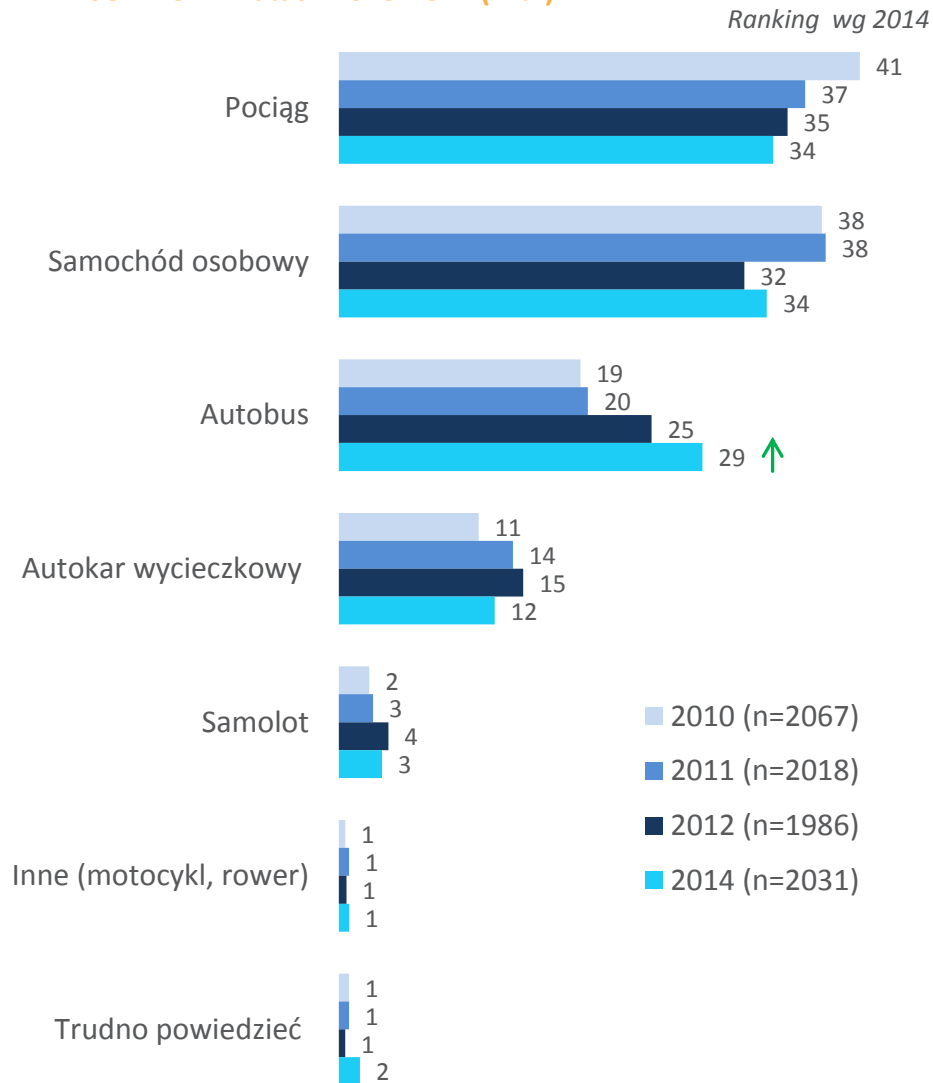
W 2014 roku w odpowiedziach turystów zagranicznych odnotowano – poza samolotami - także spadek korzystania z pociągów przy jednoczesnym wzroście odpowiedzi „trudno powiedzieć”. Może to świadczyć o trudnościach we właściwym określeniu środków transportu wówczas gdy Warszawa nie jest bezpośrednim miejscem przyjazdu.

Wykres. Środki transportu wykorzystane w podróży do Warszawy w latach 2010-2014 (w %)

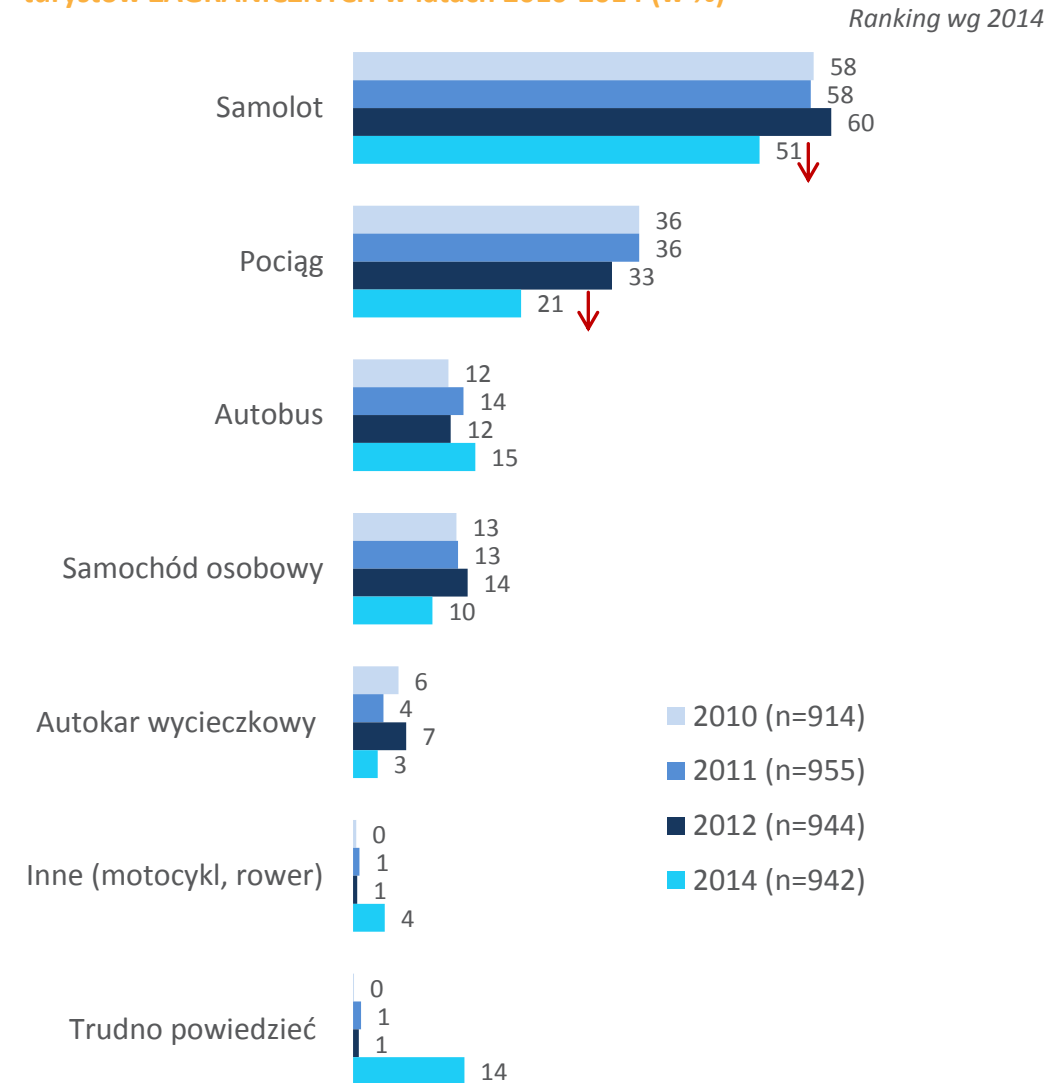


Q6. Z jakich środków transportu korzystał(a) Pan(i) jadąc do Warszawy? Proszę wskazać wszystkie środki transportu, z jakich Pan(i) korzystał(a) począwszy od wyjazdu z Pana(i) miejsca zamieszkania?

Wykres. Środki transportu wykorzystane w podróży do Warszawy przez turystów KRAJOWYCH w latach 2010-2014 (w %)



Wykres. Środki transportu wykorzystane w podróży do Warszawy przez turystów ZAGRANICZNYCH w latach 2010-2014 (w %)

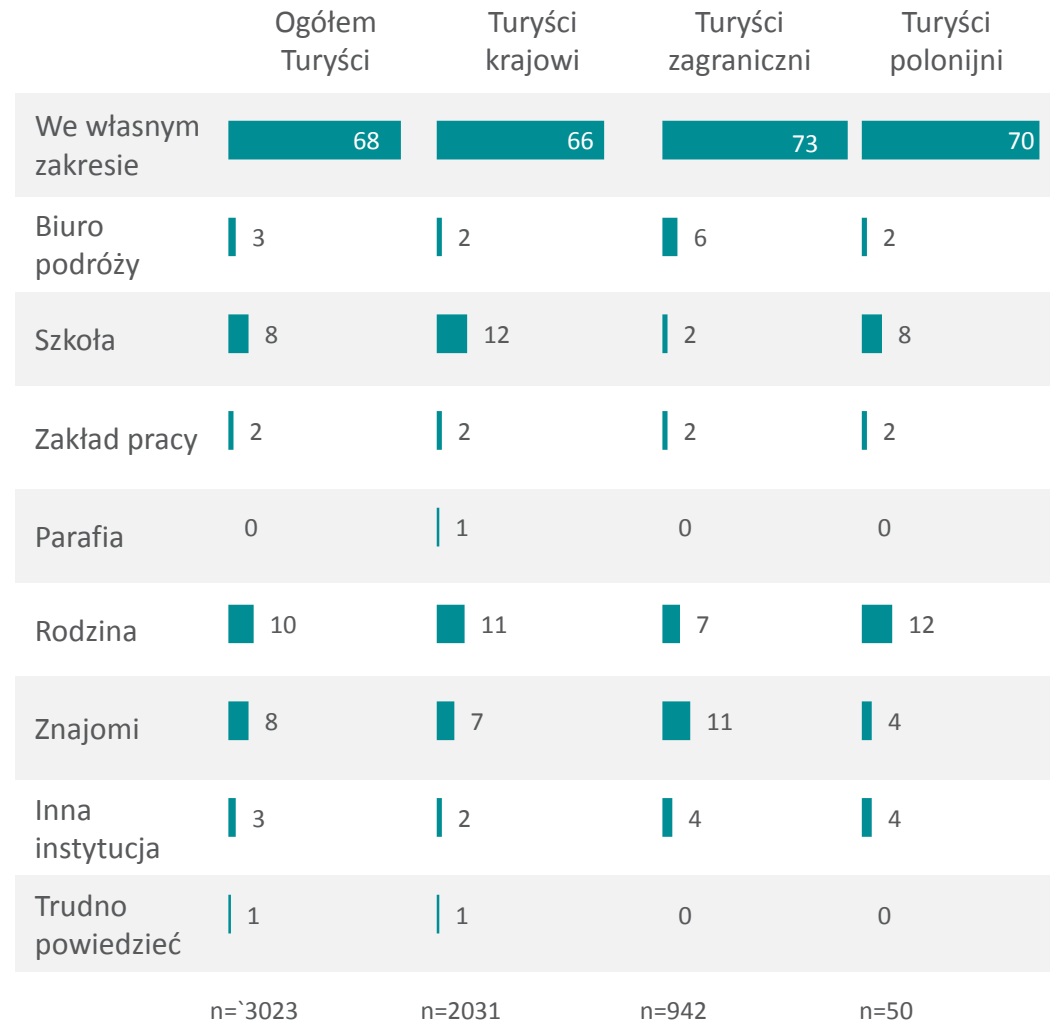


Q6. Z jakich środków transportu korzystał(a) Pan(i) jadąc do Warszawy? Proszę wskazać wszystkie środki transportu, z jakich Pan(i) korzystał(a) począwszy od wyjazdu z Pana(i) miejsca zamieszkania?

Wyjazdy turystyczne były organizowane zasadniczo we własnym zakresie. Odsetki towarzyszące tym wskazaniom oscylowały w okolicy 70%.

Poza samodzielną organizacją wyjazdów pewną rolę odgrywały jeszcze rodziny, szkoły, a także znajomi.

Wykres. Organizator podróży do Warszawy w 2014 (w %)

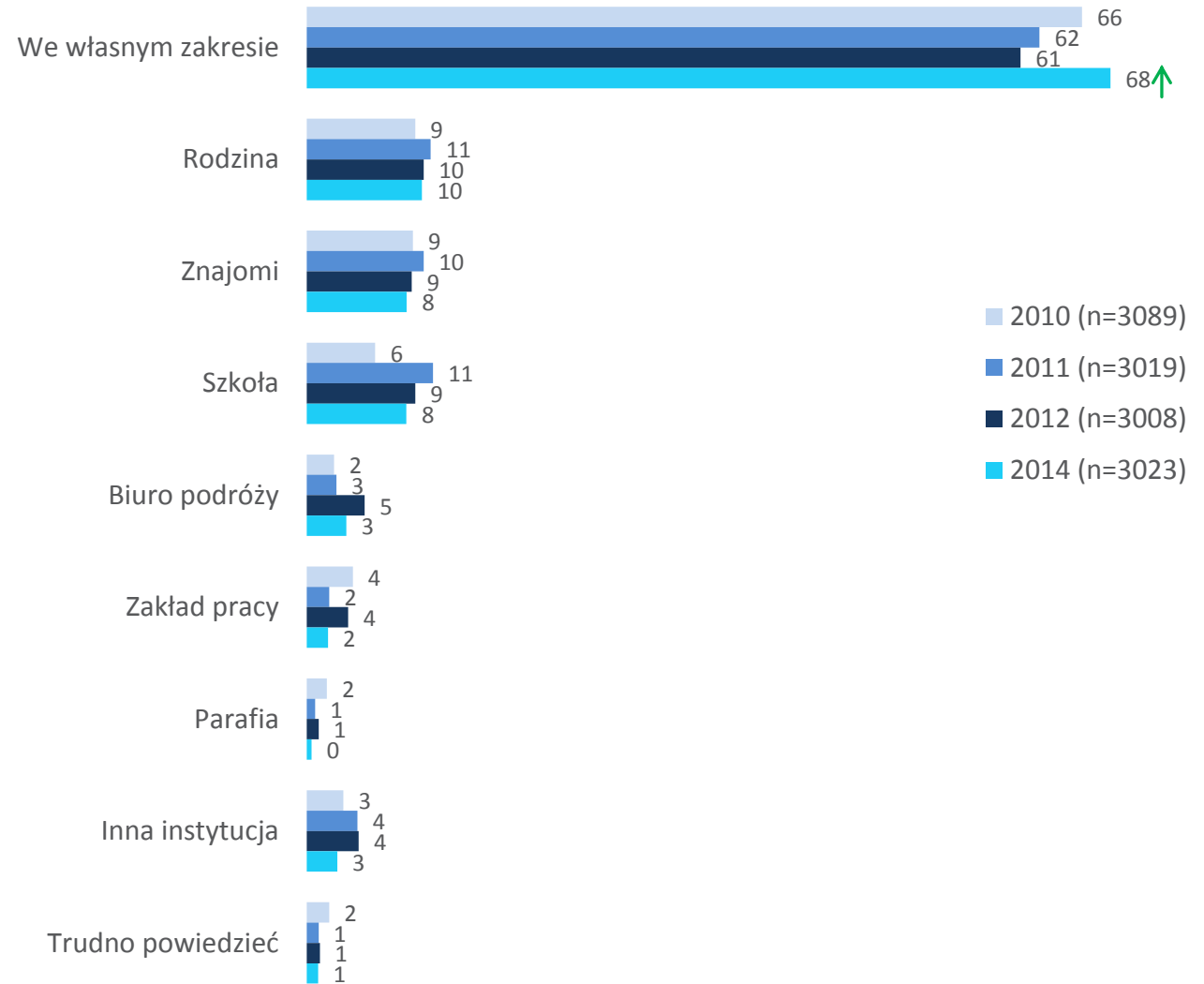


Q7. Kto zorganizował Pana(i) przyjazd do Warszawy?

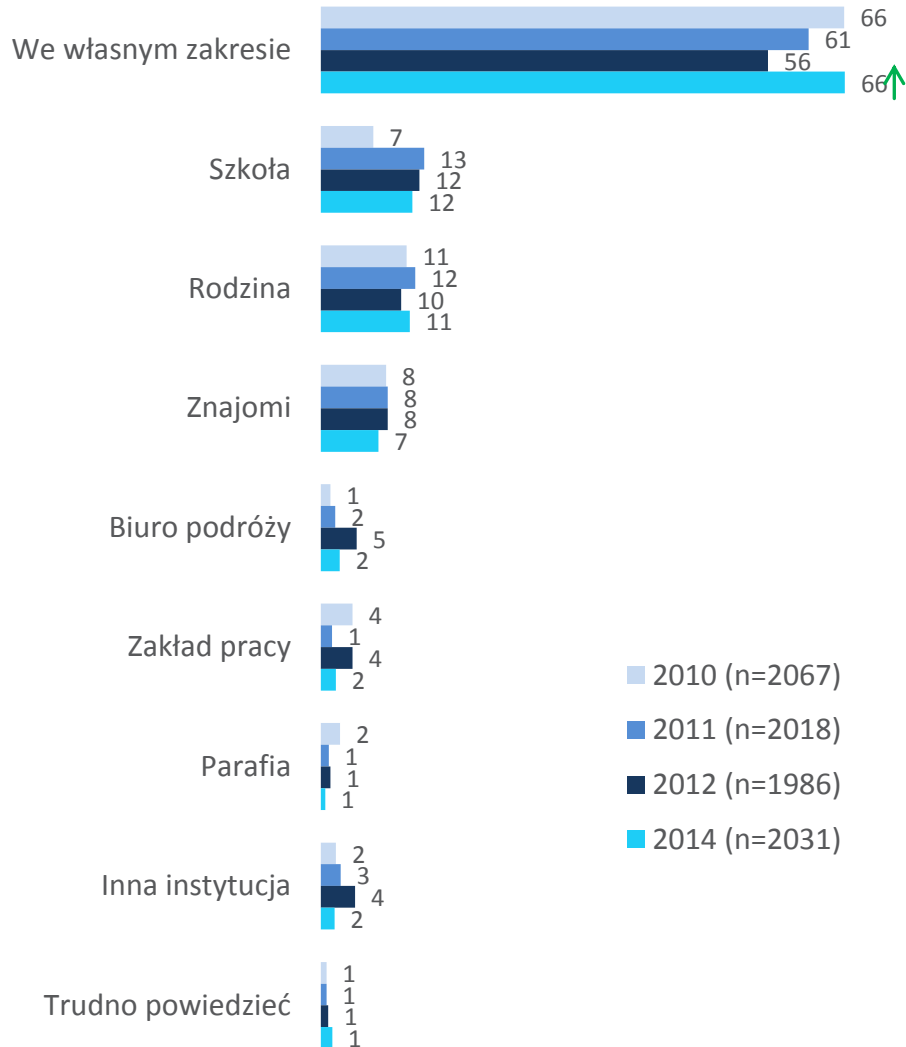
W 2014 roku istotnie wzrósł odsetek turystów organizujących przyjazd do Warszawy we własnym zakresie.

Istotne zmiany odnotowano zarówno wśród turystów zagranicznych jak również krajowych (por. na następnej stronie).

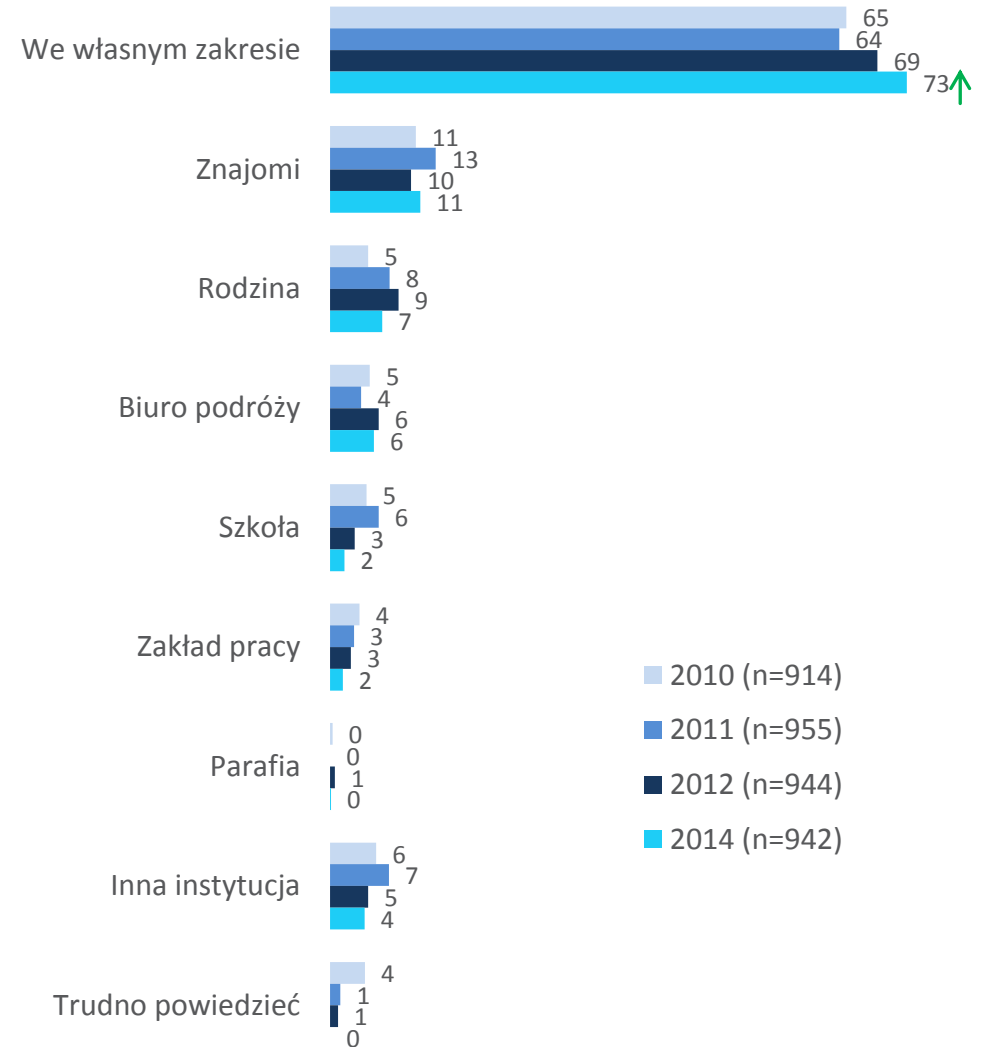
Wykres. Organizator podróży do Warszawy w latach 2010-2014 (w %)



Wykres. Organizator podróży do Warszawy wśród turystów KRAJOWYCH w latach 2010-2014 (w %) Ranking wg 2014



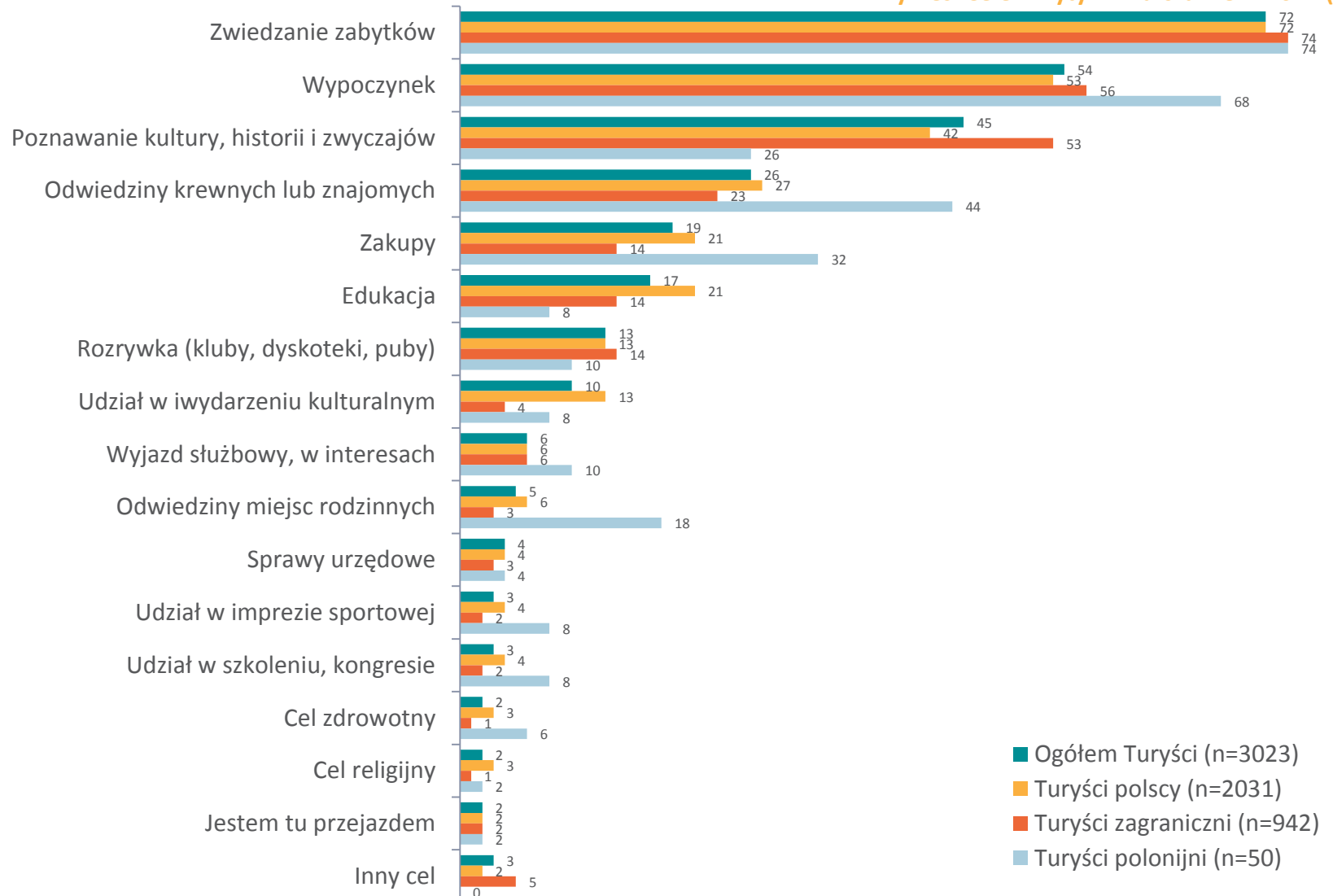
Wykres. Organizator podróży do Warszawy wśród turystów ZAGRANICZNYCH w latach 2010-2014 (w %) Ranking wg 2014



Cele przyjazdu do Warszawy wśród turystów koncentrowały się wokół zwiedzania zabytków (72%), wypoczynku (54%) oraz poznawania kultury, historii i zwyczajów (43%).

Co czwarty turysta (26%) odwiedził krewnych lub znajomych, zaś 19% zrobiło zakupy.

Wykres. Cele wizyty w Warszawie w 2014 (w %)



Q8. Jakie są cele Pana(i) przyjazdu do Warszawy?



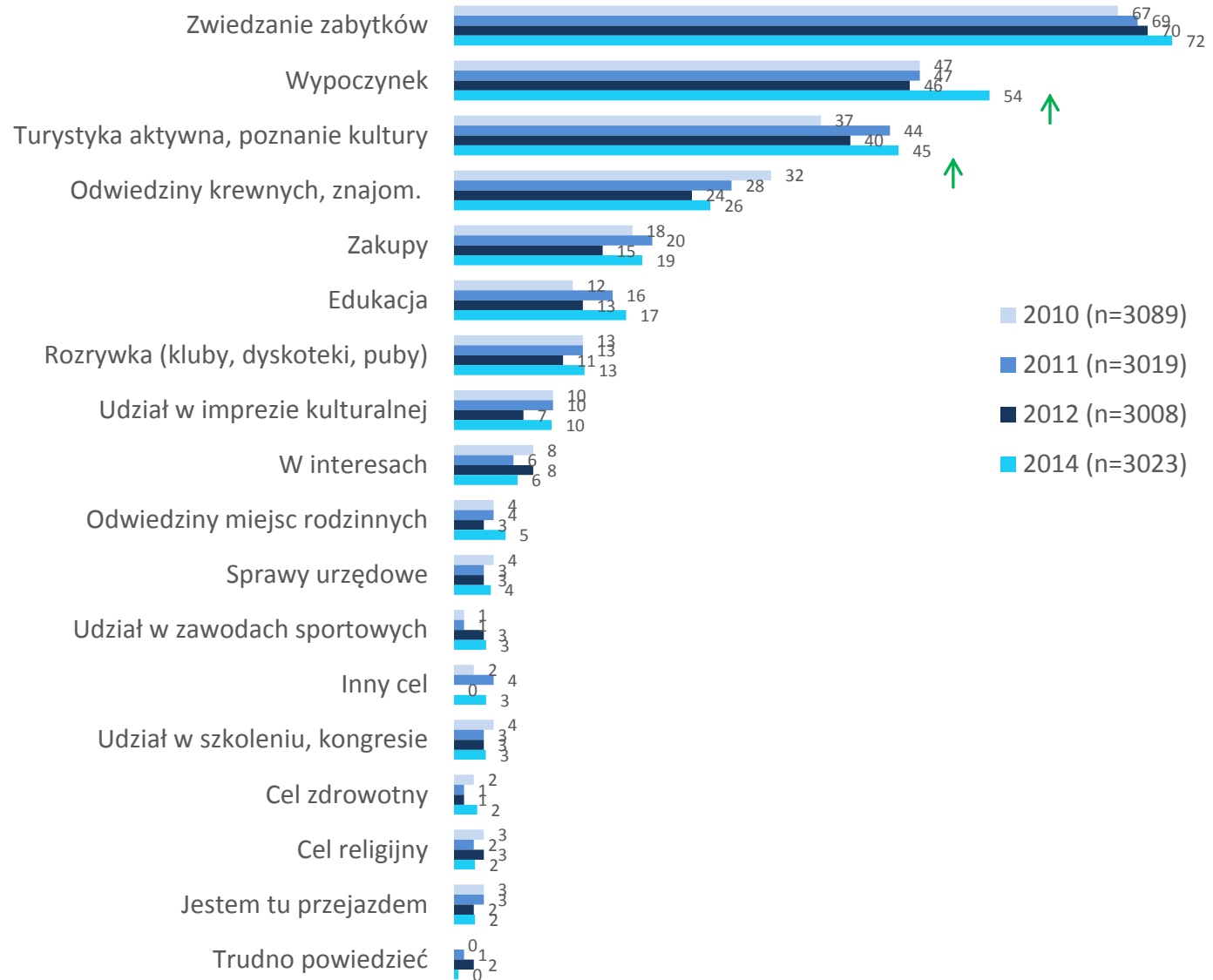
W 2014 roku istotnie wzrósł odsetek turystów przyjeżdżających do Warszawy w celu wypoczynku (z 46% do 54%). Istotne zmiany odnotowano zarówno wśród turystów zagranicznych jak również krajowych (por. na następnej stronie).

Wzrosła także o 5 punktów procentowych turystyka aktywna.

W przypadku turystów krajowych (por. na następnej stronie) wzrósł odsetek przyjeżdżających do Warszawy na zakupy (z 16% w 2012 do 21% w 2014 roku).

Zwiększył się odsetek przyjeżdżających w celach edukacyjnych do Warszawy (z 16% w 2012 do 21% w 2014 roku).

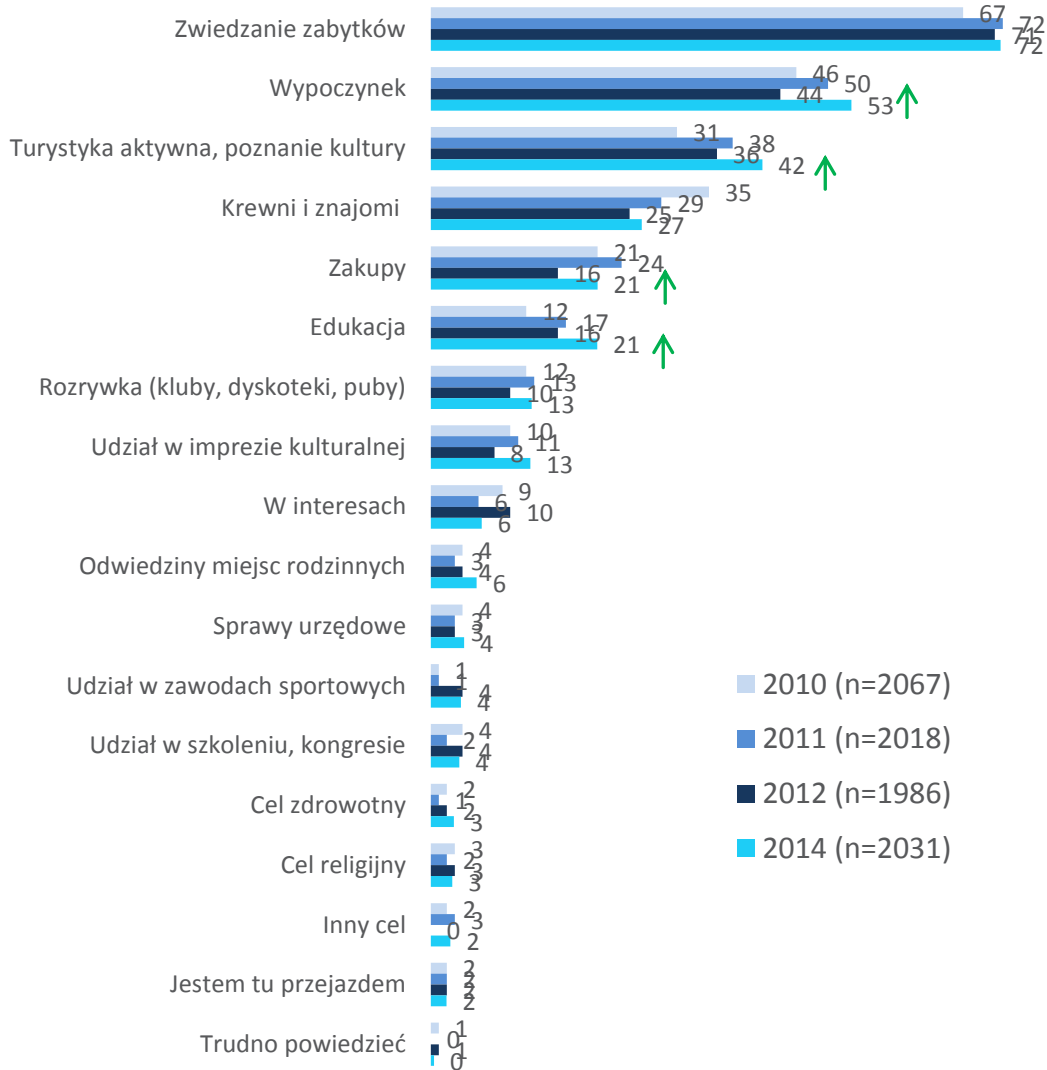
Wykres. Cele wizyty w Warszawie w latach 2010-2014 (w %)



Q8. Jakie są cele Pana(i) przyjazdu do Warszawy?

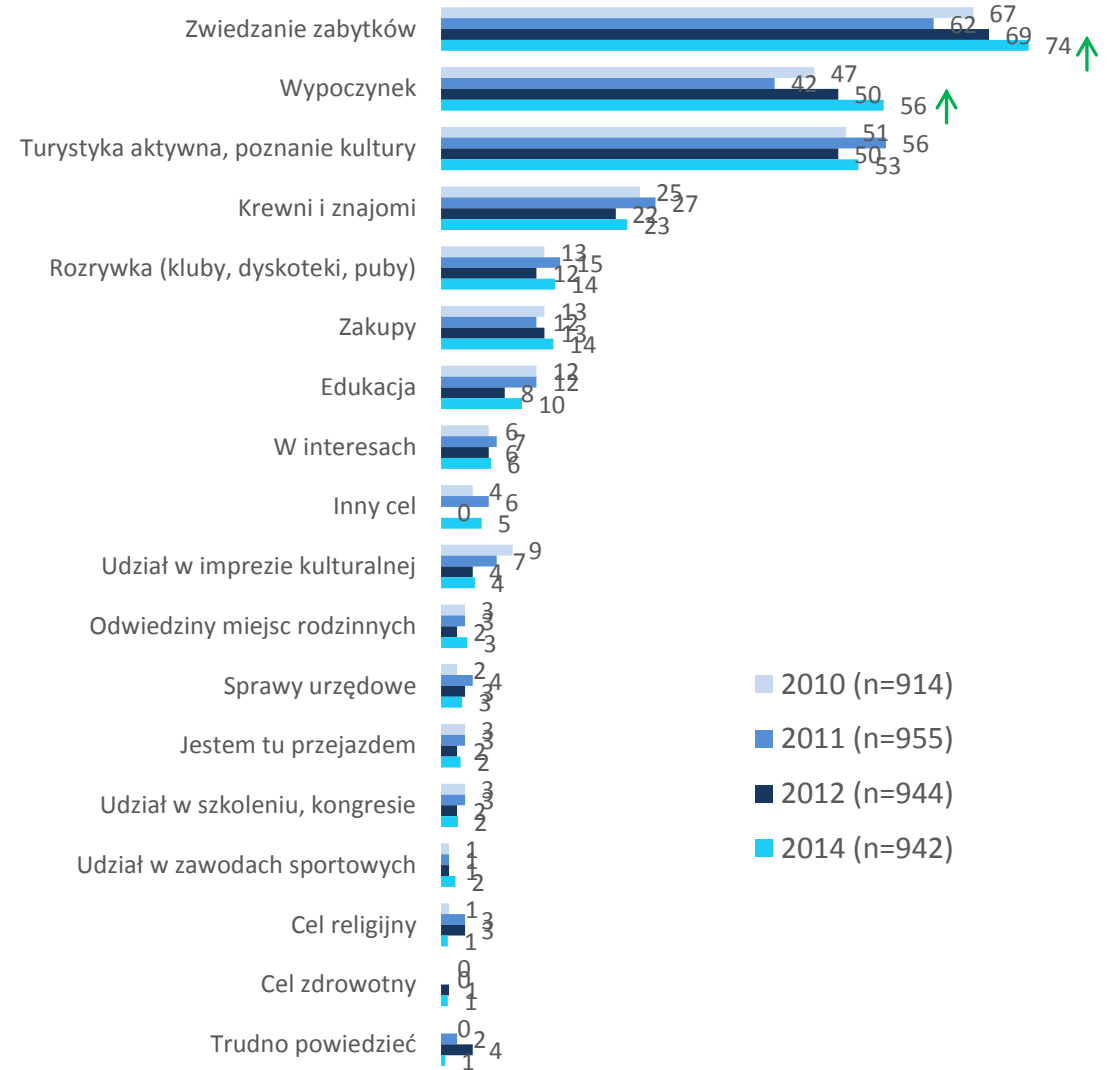
Wykres. Cele wizyty w Warszawie turystów KRAJOWYCH w 2010-14 (w %)

Ranking wg 2014



Wykres. Cele wizyty w Warszawie turystów ZAGRANICZNYCH w 2010-14 (w %)

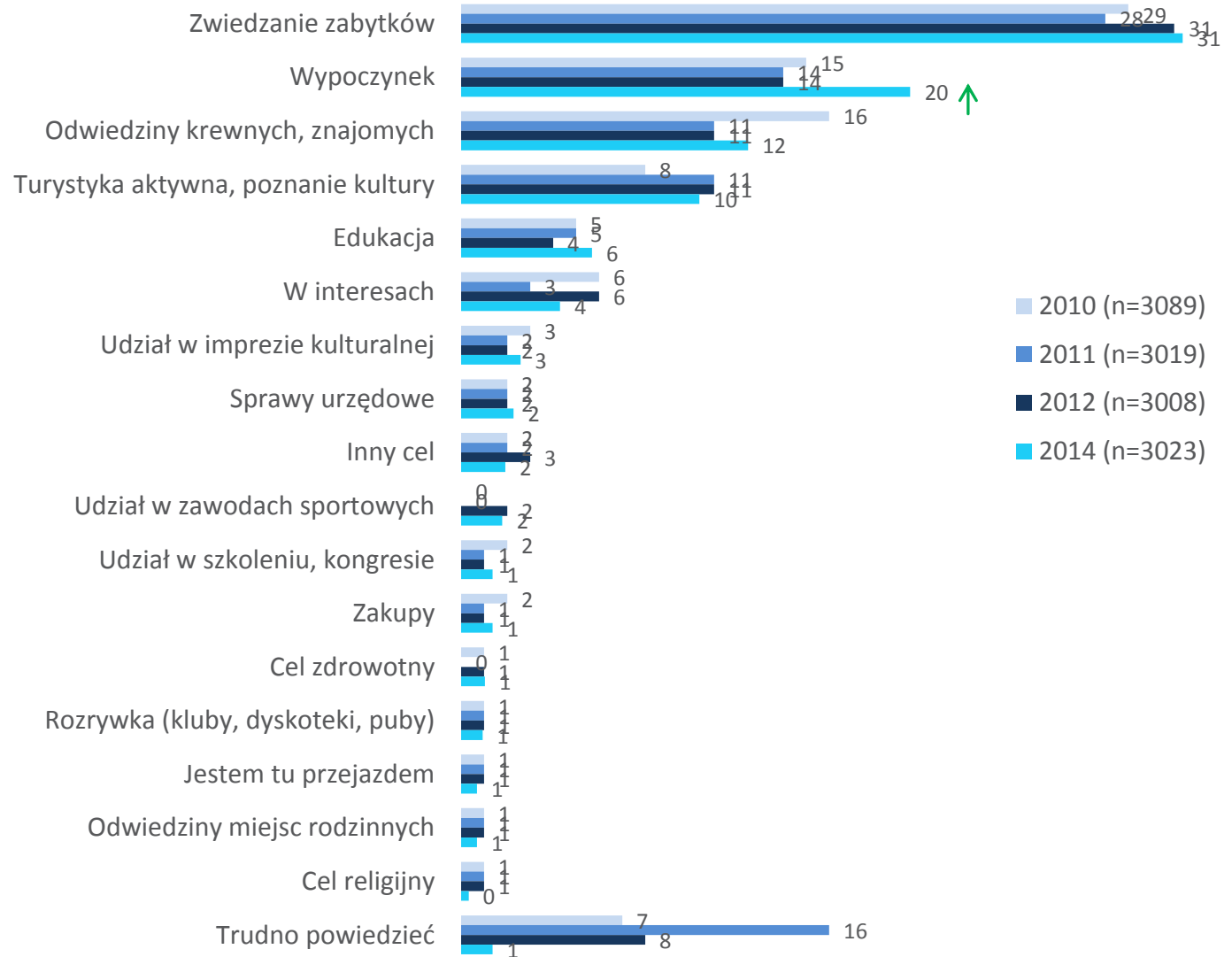
Ranking wg 2014



W 2014 roku istotnie wzrósł odsetek turystów wskazujących wypoczynek jako główny cel przyjazdu do Warszawy (z 14% do 20%).

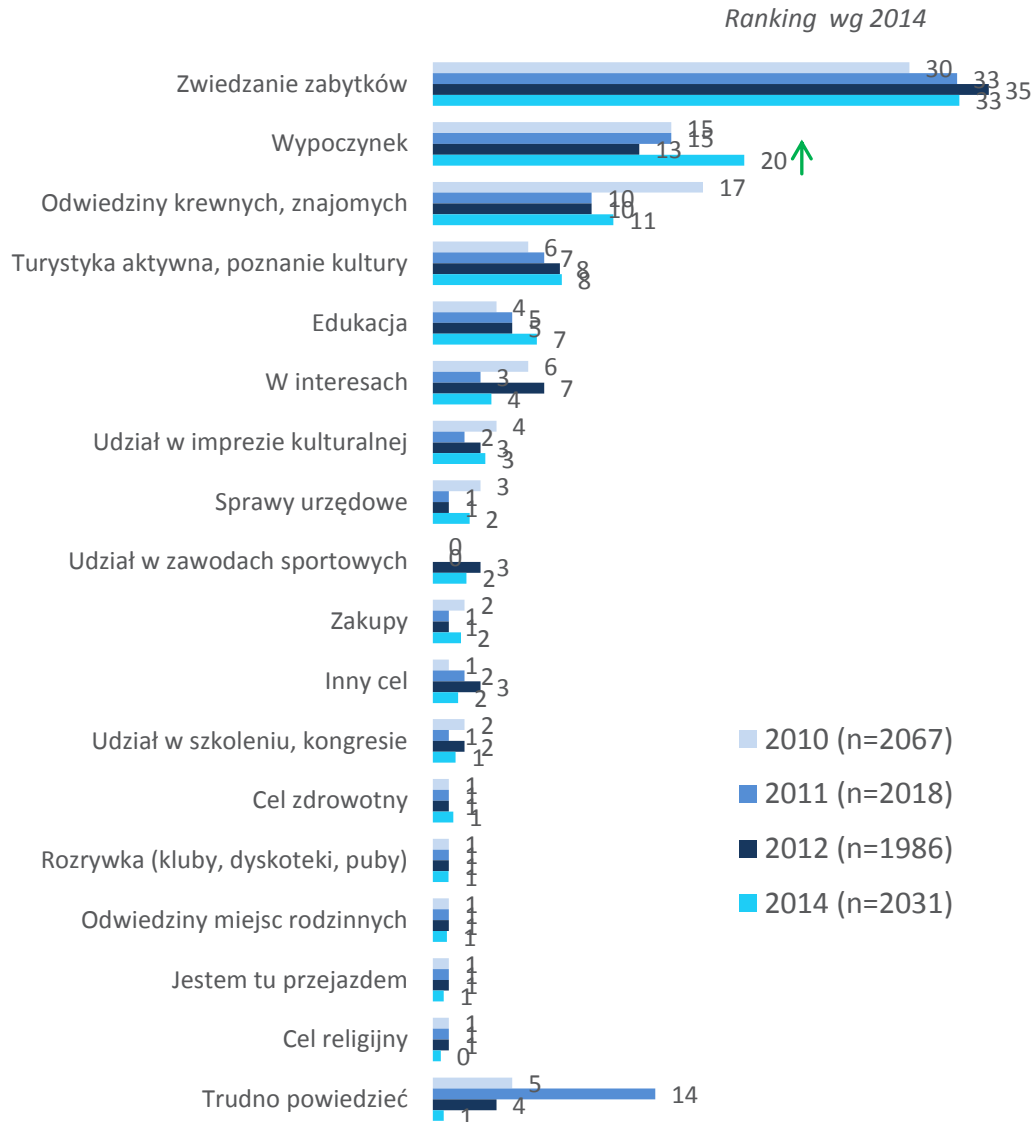
Istotne zmiany odnotowano zarówno wśród turystów zagranicznych jak również krajowych (por. na następnej stronie).

Wykres. Główny cel wizyty w Warszawie w 2010-14 (w %)

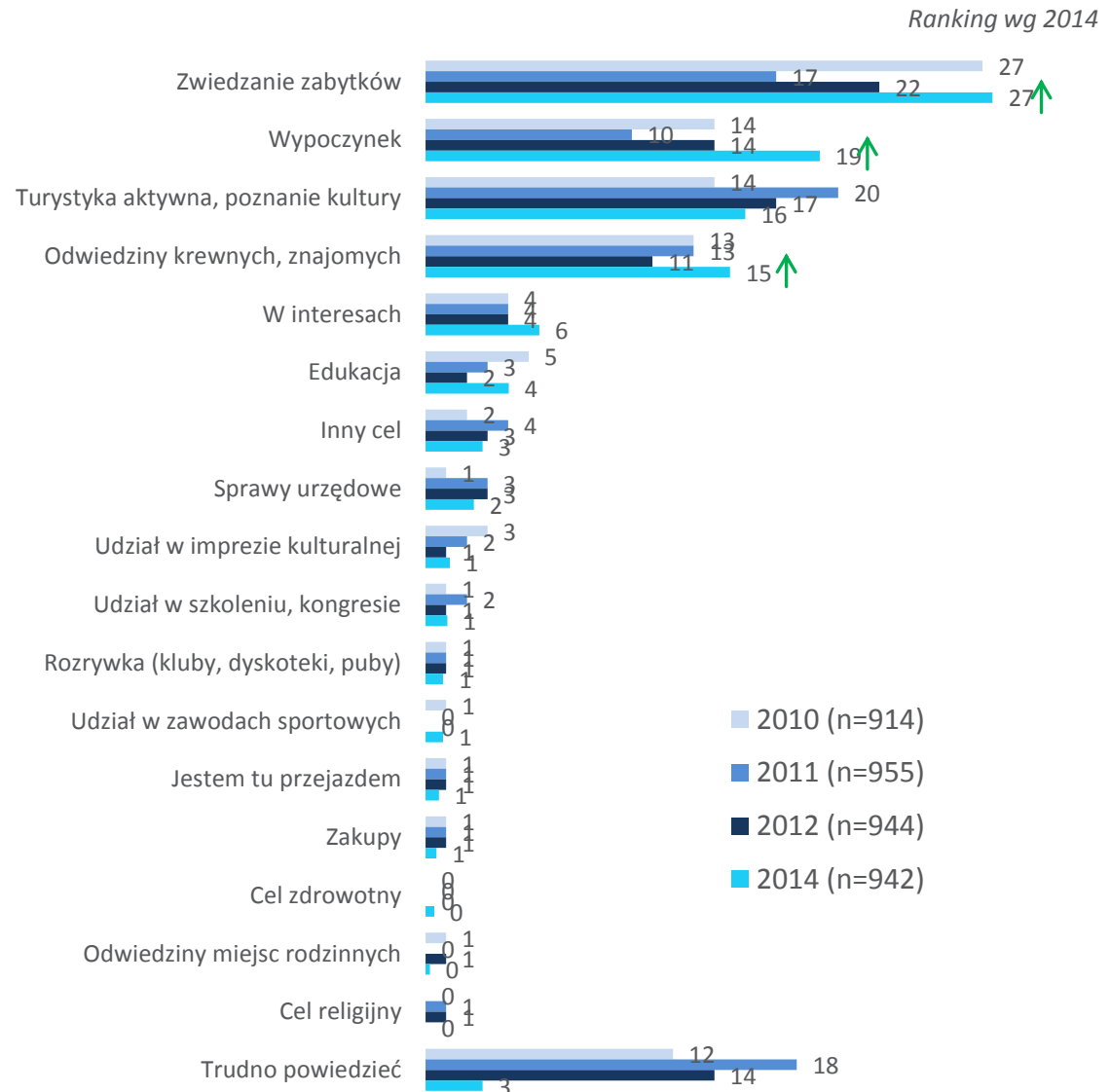


Q9. Proszę podać cel główny?

Wykres. Główny cel wizyty w Warszawie turystów KRAJOWYCH w 2010-14 (w %) Ranking wg 2014



Wykres. Główny cele wizyty w Warszawie turystów ZAGRANICZNYCH w 2010-14 (w %) Ranking wg 2014

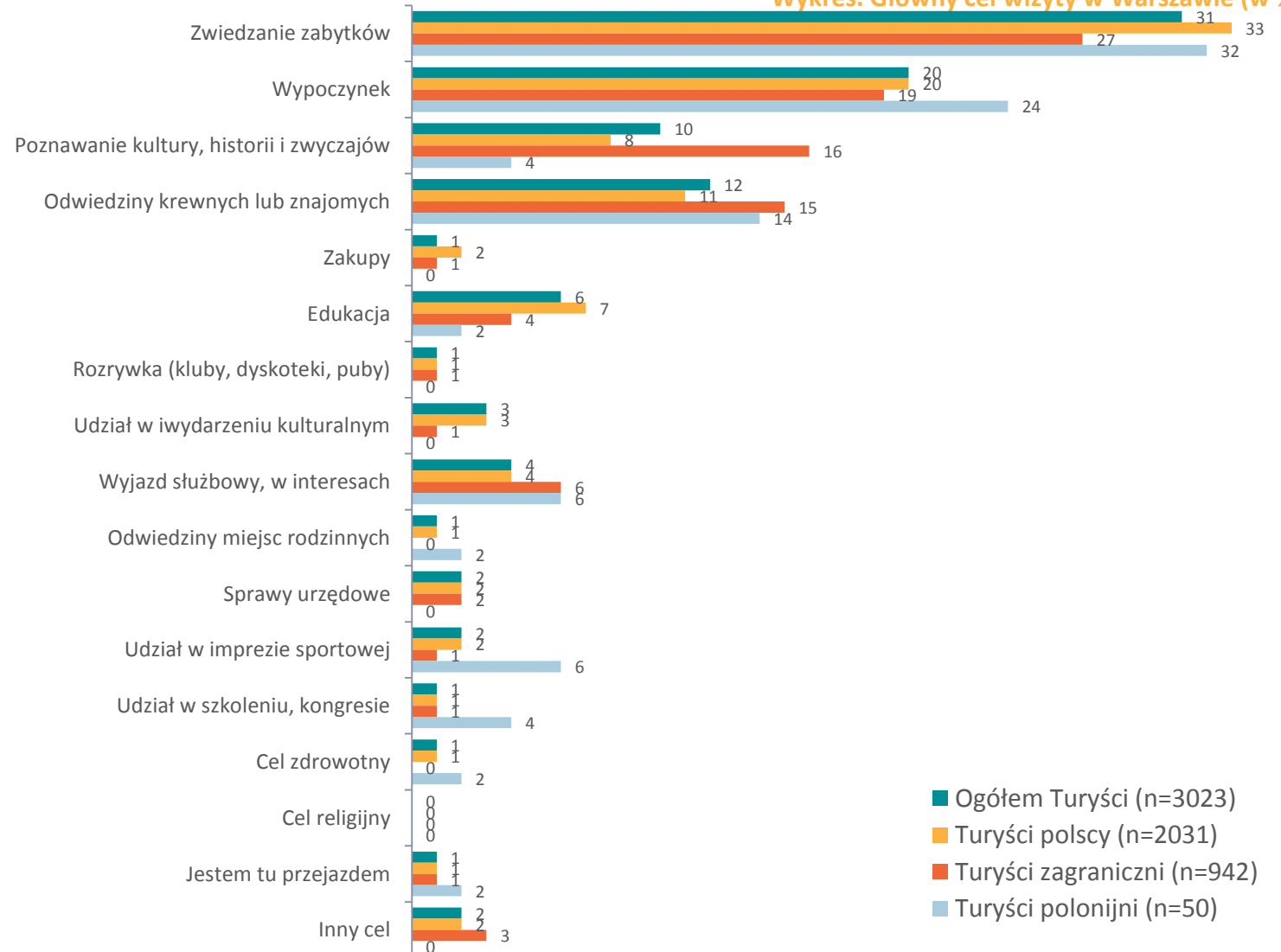


Q9. Proszę podać cel główny?

↑ Istotny wzrost  
↓ Istotny spadek

Zwiedzanie zabytków było głównym celem przyjazdu do Warszawy dla 31% turystów. Dla co piątego badanego motywacją przyjazdu do Stolicy była chęć wypoczynku. Co ósmy badany (12%) pragnął odwiedzić krewnych lub znajomych, zaś 10% turystów chciało zgłębić kulturę, historię oraz zwyczaje.

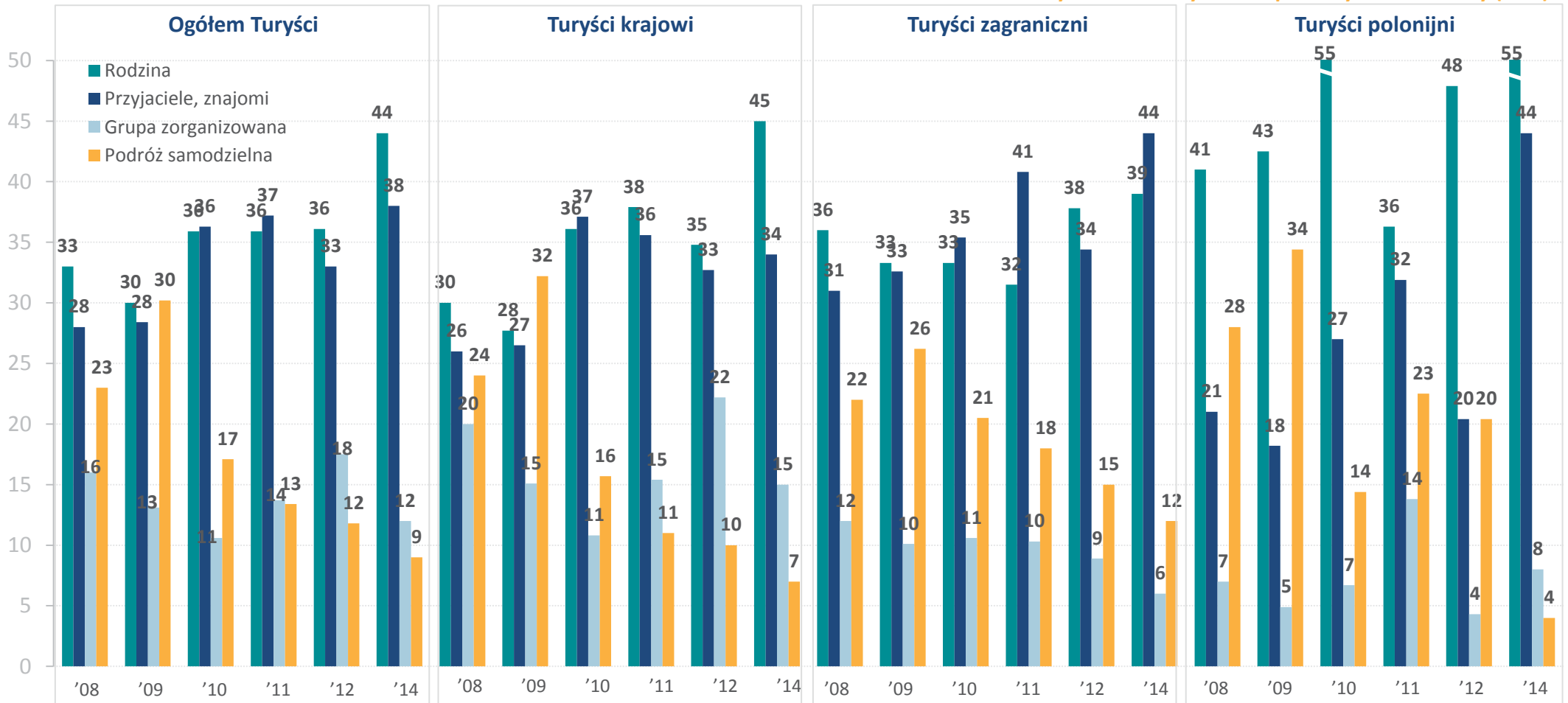
Wykres. Główny cel wizyty w Warszawie (w %)



Q9. Proszę podać cel główny?

Od 2009 roku maleje udział podróży samodzielnych wśród wszystkich badanych grup turystów (odnotowano spadek z 30% w 2009 do 9% w 2014 roku). Wśród turystów z Polski dominują podróże w towarzystwie rodziny (45%), których udział istotnie wzrósł o 10 punktów procentowych od 2012 roku. Podróże w towarzystwie znajomych odbyło 34%. Natomiast obcokrajowcy w 2014 najczęściej podróżowali w gronie znajomych (44%).

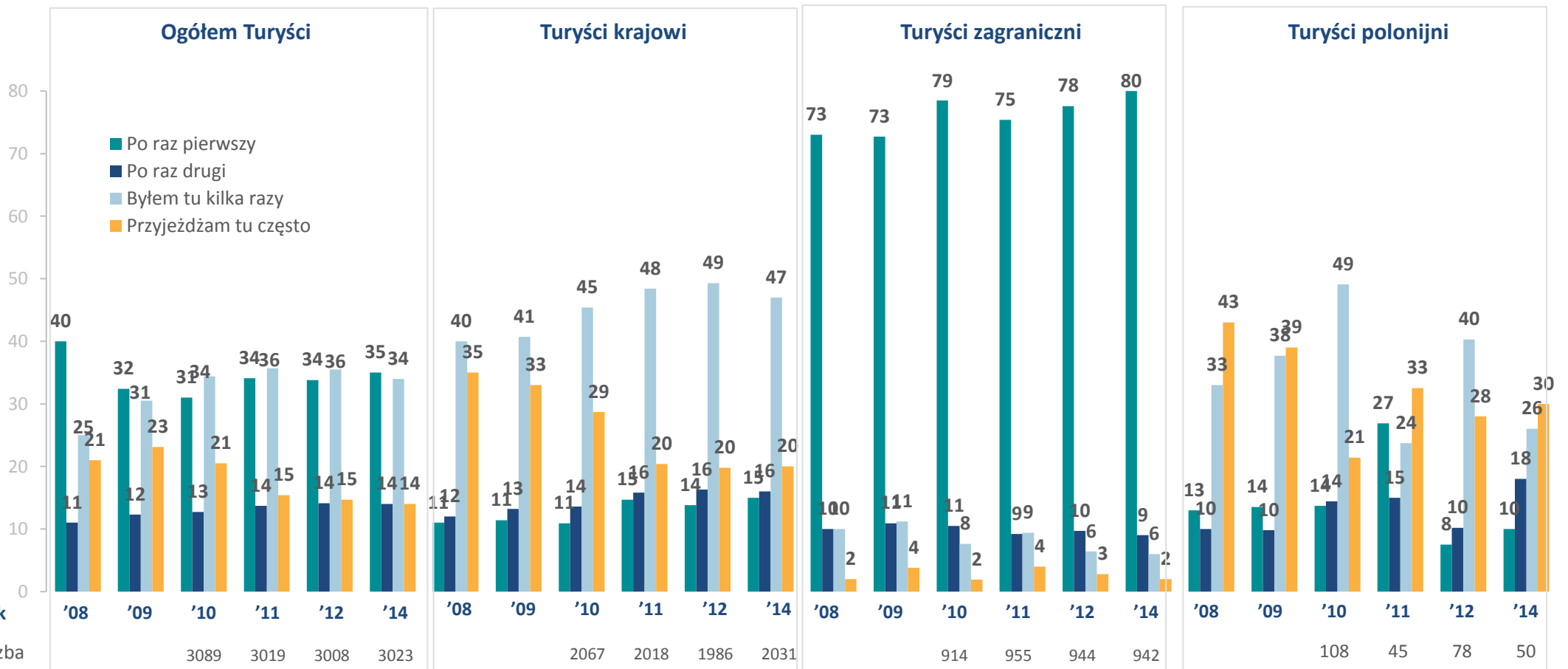
Wykres. Towarzystwo w podróży do Warszawy (w %)



Q10. Kto towarzyszy Panu(i) w tej podróży?

Odsetek osób przybywających do Warszawy po raz pierwszy utrzymuje się na zbliżonym poziomie od 2011 roku: w bieżącym roku wyniósł 35%. Obserwujemy zróżnicowanie pomiędzy poszczególnymi grupami turystów: dla większości obcokrajowców (80% w 2014 roku) Warszawa jest zwykle miastem odwiedzanym po raz pierwszy, podczas gdy jedynie 15% turystów krajowych odwiedza stolicę po raz pierwszy w swoim życiu - wśród turystów krajowych dominuje grupa odwiedzających Warszawę po raz kolejny.

Wykres. Częstość wizyt w Warszawie 2008-2014 (w %)



Q11. Który raz przyjechała/ł Pani/Pan do Warszawy?

W 2014 roku inspiracją przyjazdu do Warszawy najczęściej dla turystów byli bliscy (zapraszali, wpadali na pomysł, inspirowali do zwiedzania, wzbudzali tęsknotę). W przypadku turystów krajowych motyw ten wskazało 20% badanych (35% wśród turystów zagranicznych).

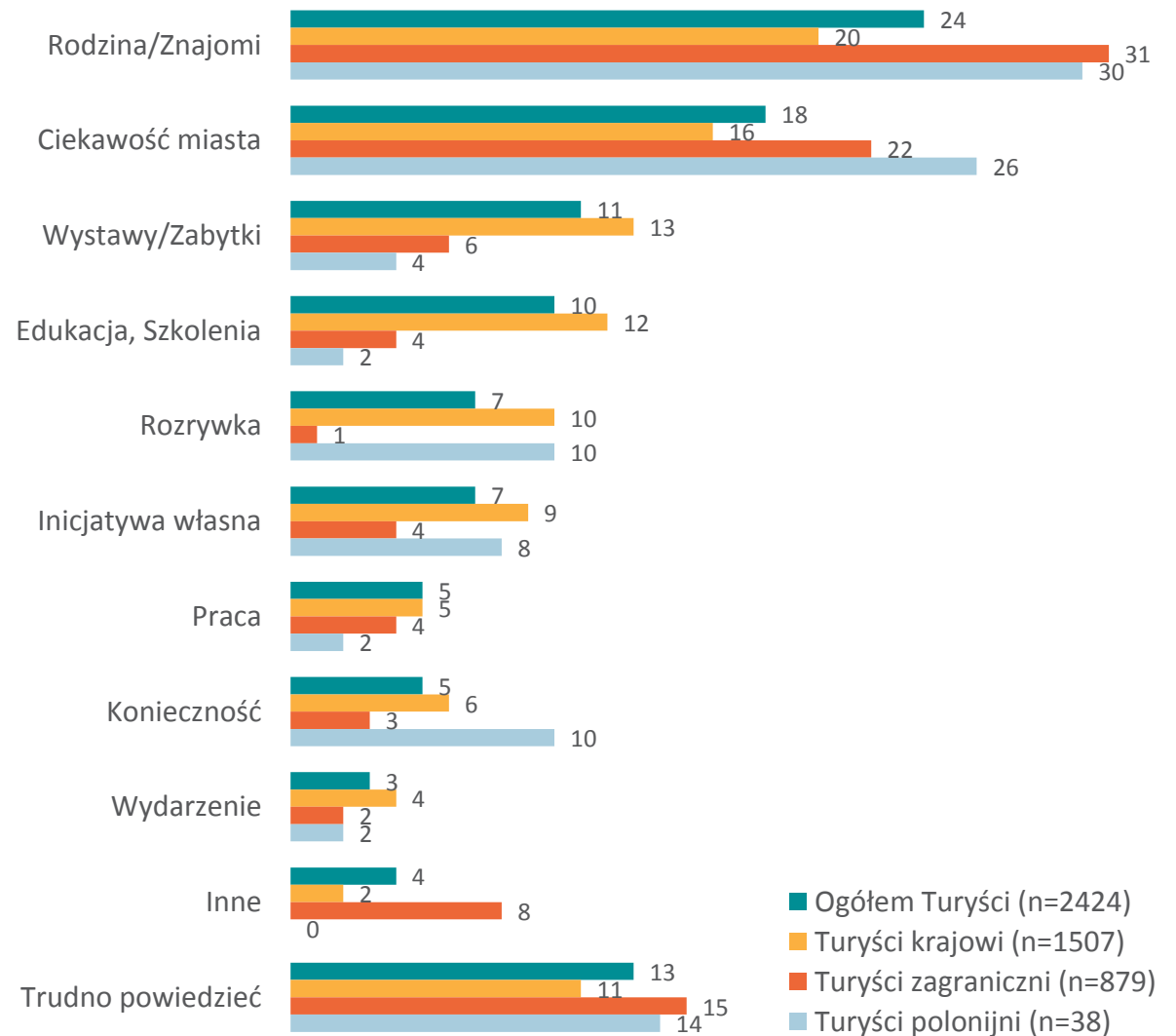
Turyści zagraniczni (22%) częściej wskazywali na ciekawość miasta (potrzebę poznania, zobaczenia) jako motyw przyjazdu, niż turyści krajowi (16%).

Polacy częściej wskazywali na wystawy i konkretne zabytki (13%), motywy edukacyjne (12%), czy rozrywkę.

Wyniki wskazują, że turyści zagraniczni są przede wszystkim nastawieni na poznanie miasta, jego historii i zabytków. Motywy turystów krajowych są bardziej zróżnicowane: częściej wskazują konkretne wydarzenie lub miejsce, konieczność, czy nawet spontaniczną decyzję.

Na wykresie obok zaprezentowano nowy sposób grupowania danych w stosunku do danych z poprzednich lat, które zestawiono na następnej stronie. Nowy sposób klasyfikuje powiększającą się kategorię odpowiedzi „inne”.

Wykres. Pomysł na przyjazd do Warszawy w 2014 (w %)



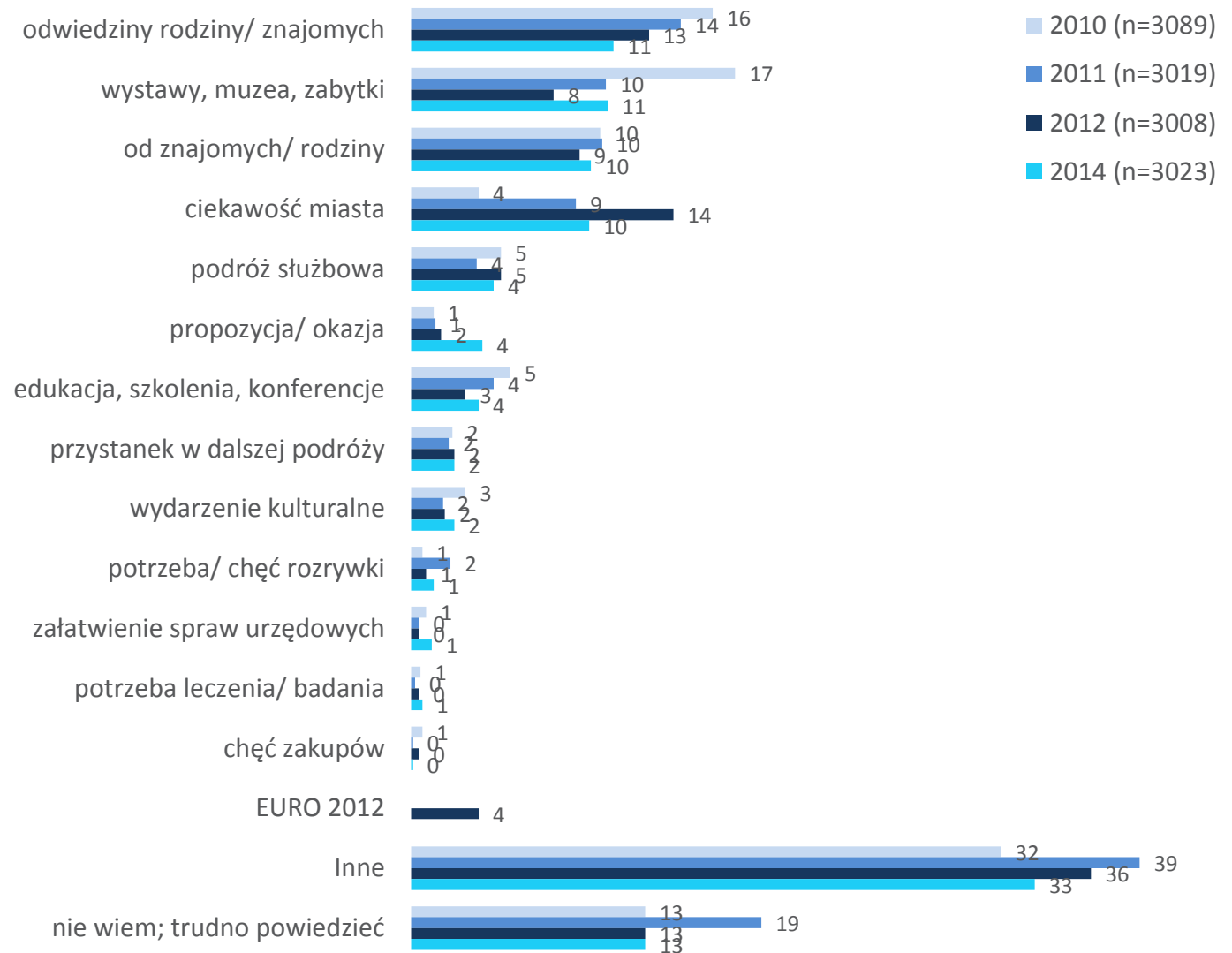
Q11a. Skąd się wziął pomysł na przyjazd do Warszawy?



Klasyczny sposób grupowania danych umożliwi dokonanie porównań w czasie:

W 2014 roku inspiracją dla turystów przyjazdu do Warszawy okazywali się bliscy. W przypadku turystów krajowych potrzebę odwiedzenia rodziny lub znajomych wskazało 11% badanych. Na przestrzeni ostatnich 5 lat czynnik ten stracił 5 punktów procentowych.

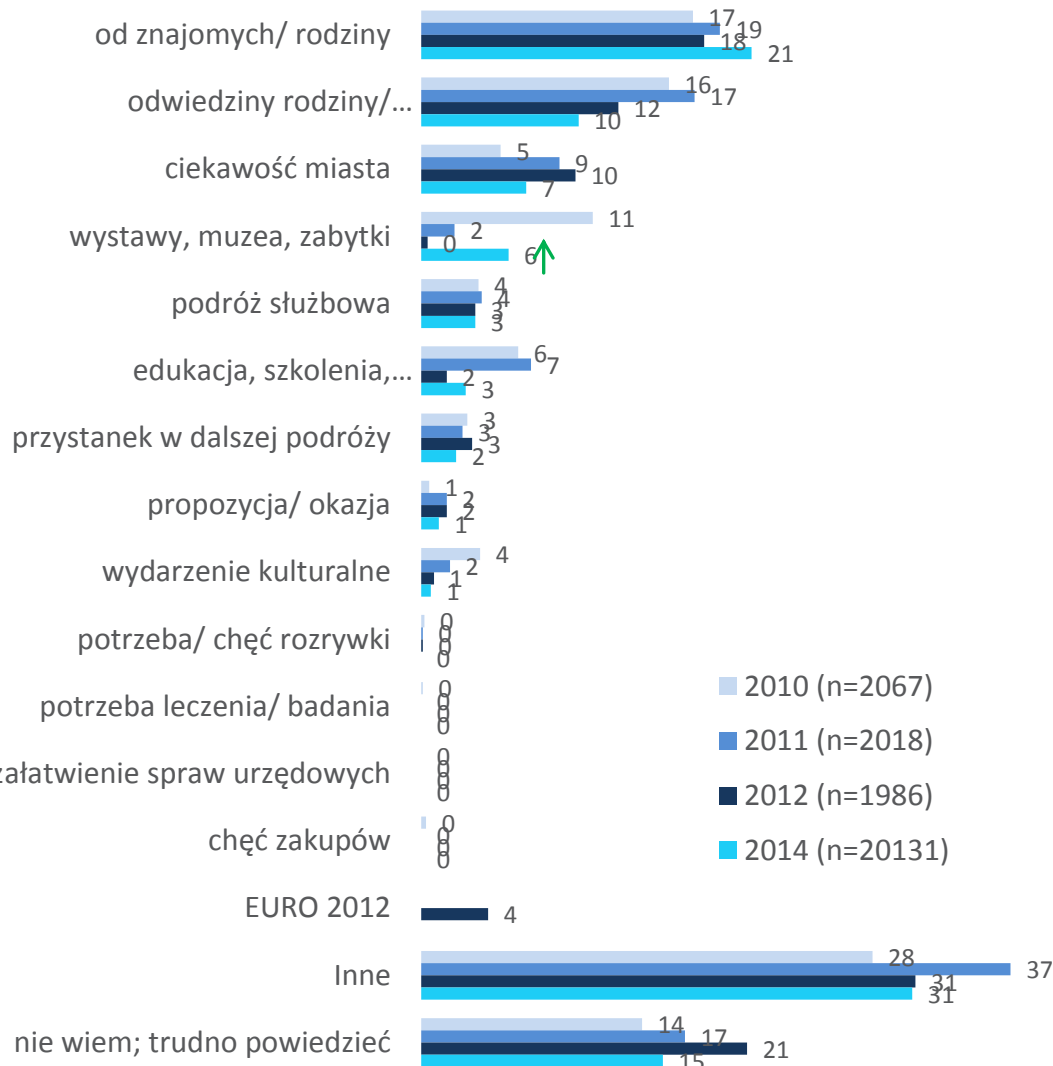
Wykres. Pomysł przyjazdu do Warszawy turystów OGÓŁEM w 2010-2014 (w %)



Q11a. Skąd się wziął pomysł na przyjazd do Warszawy?

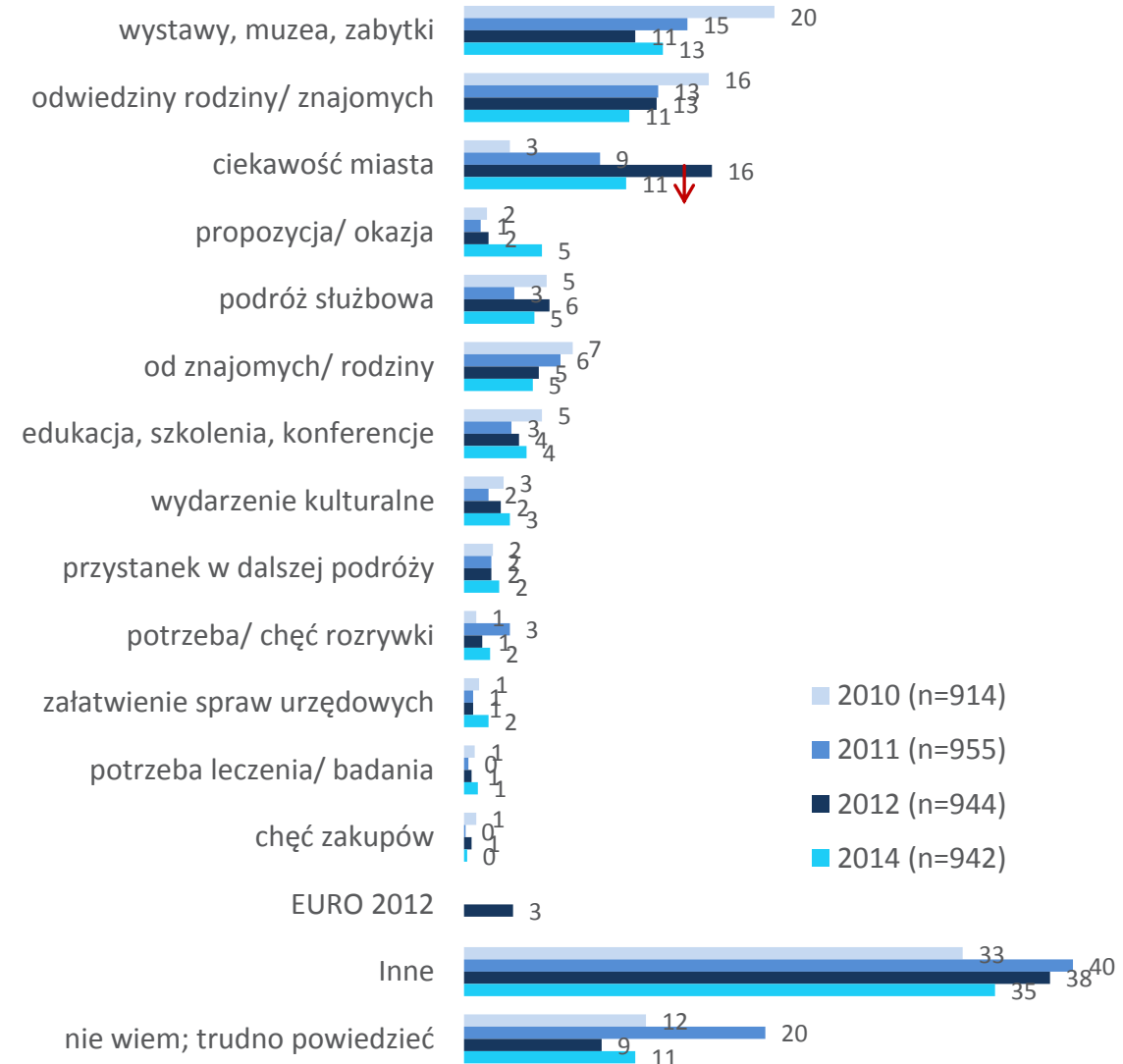
Wykres. Pomysł przyjazdu Warszawy turystów krajowych (w %)

Ranking pomysłów wg 2014



Wykres. Pomysł przyjazdu do Warszawy turystów ZAGRANICZNYCH (w %)

Ranking pomysłów wg 2014



Q11a. Skąd się wzięł pomysł na przyjazd do Warszawy?

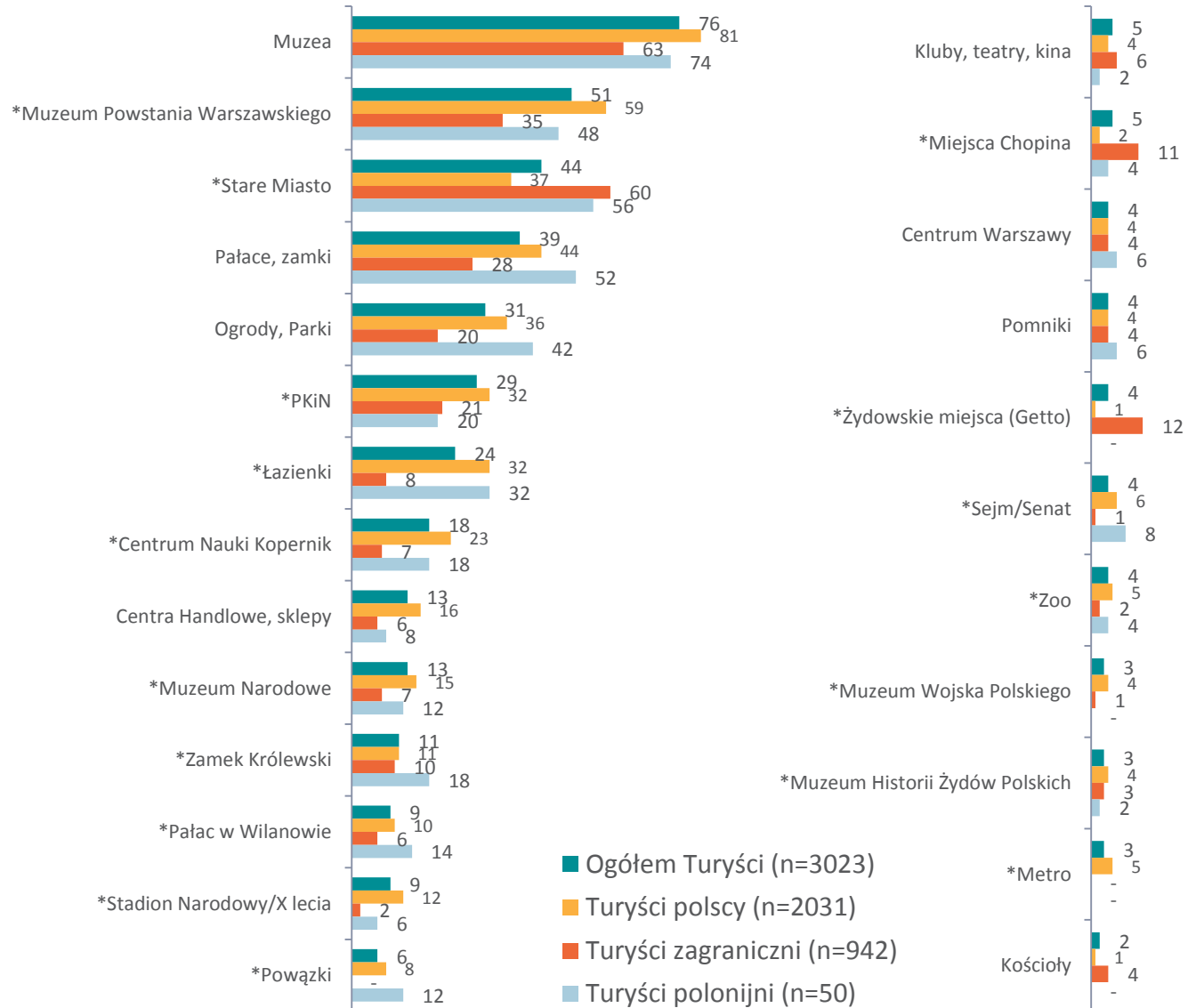
↑ ↓ Istotny wzrost lub spadek

W 2014 roku turyści najchętniej odwiedzali muzea, przy czym najpopularniejszym obiektem tego typu jest Muzeum Powstania Warszawskiego: w tym roku zwiedziło lub zamierzało je zwiedzić 59% turystów z kraju i 35% z zagranicy. Stare Miasto cieszyło się dużą popularnością szczególnie wśród turystów zagranicznych (60%). Turyści chętnie odwiedzali pałace i zamki (39%) oraz ogrody i parki (31%). Kolejny obiekt w rankingu to Pałac Kultury i Nauki, który jest bardziej popularny wśród turystów krajowych (32%), niż zagranicznych (21%).

**Ranking miejsc odwiedzanych przez turystów krajowych:** Muzeum Powstania Warszawskiego (59%), Stare Miasto (37%), PKiN (32%), Łazienki (32%), Centrum Nauki Kopernik (23%), Muzeum Narodowe (15%), Stadion Narodowy (12%), Zamek Królewski (10%), Pałac w Wilanowie (10%), Powązki (8%), Sejm/Senat (6%), Metro (5%), Zoo (5%), Muzeum Historii Żydów Polskich (4%).

**Ranking miejsc odwiedzanych przez turystów zagranicznych:** Stare Miasto (60%), Muzeum Powstania Warszawskiego (35%), PKiN (21%), Żydowskie miejsca, Getto (12%), Miejsca Chopina (11%), Zamek Królewski (10%), Łazienki (8%), CNK (7%), Muzeum Narodowe (7%), Pałac w Wilanowie (6%), Muzeum Historii Żydów Polskich (3%).

Wykres. Miejsca odwiedzane w Warszawie w 2014 roku (w%)



\* Oznaczono konkretne miejsce/ obiekty

Q12. Jakie miejsca odwiedził(a) Pan(i) lub zamierza Pan(i) odwiedzić lub obejrzeć w Warszawie?:

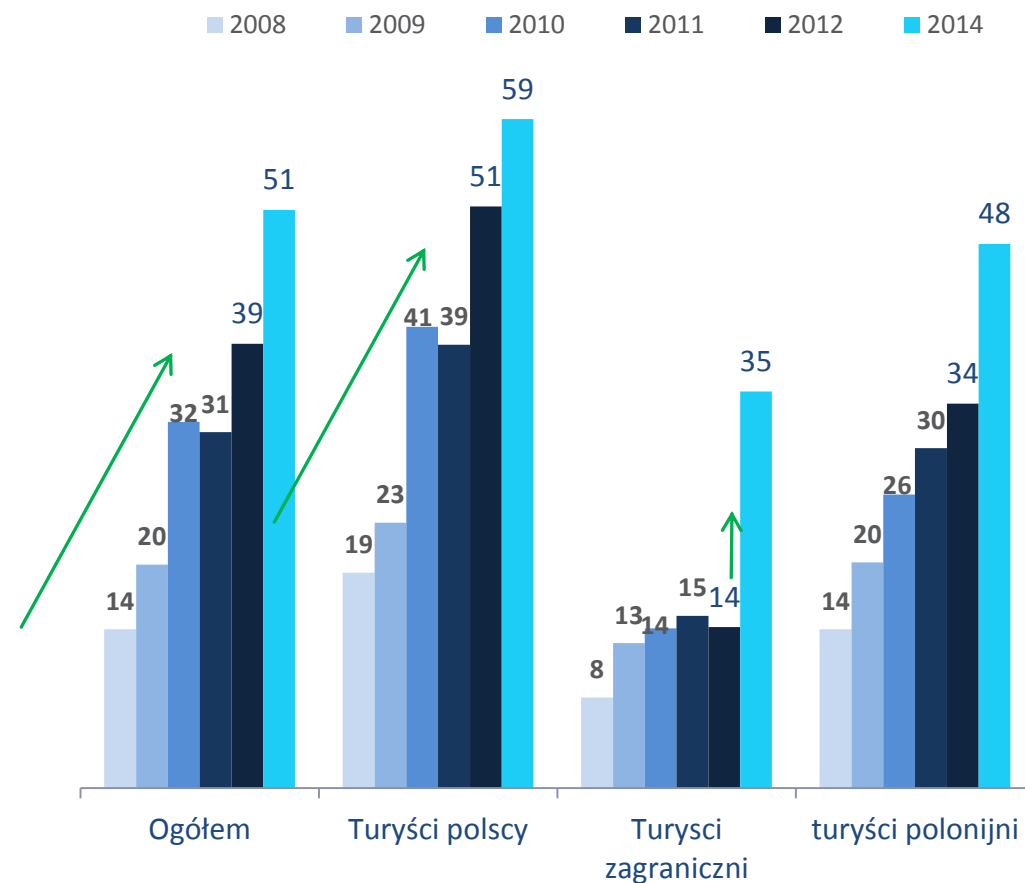


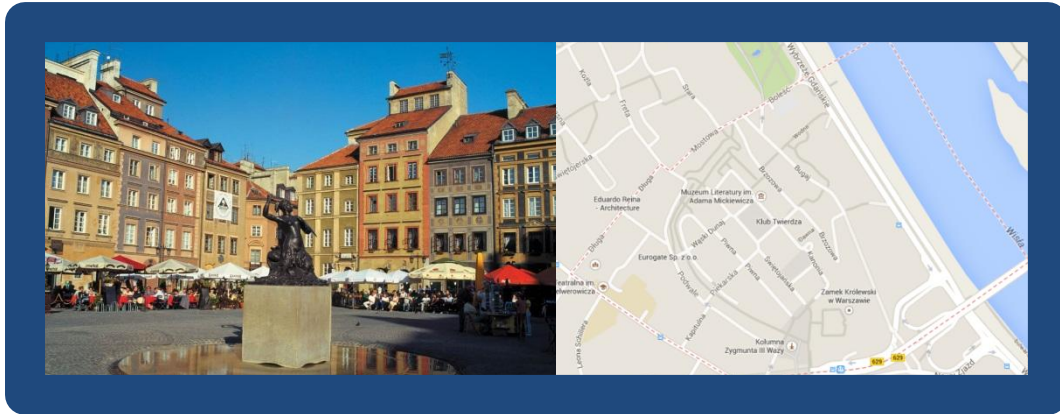
Z roku na rok wzrasta zainteresowanie Muzeum Powstania Warszawskiego wśród turystów krajowych: z 14% w 2008 roku do 51% w 2014 roku.

W tym roku odnotowano także wzrost zainteresowania Muzeum wśród turystów zagranicznych: z 14% w 2012 roku do 35% w 2014 roku.

Preferencje Polonii odzwierciedlają ogólny trend.

Wykres. Miejsca odwiedzane w Warszawie: Muzeum Powstania Warszawskiego 2008-2014 (w %)



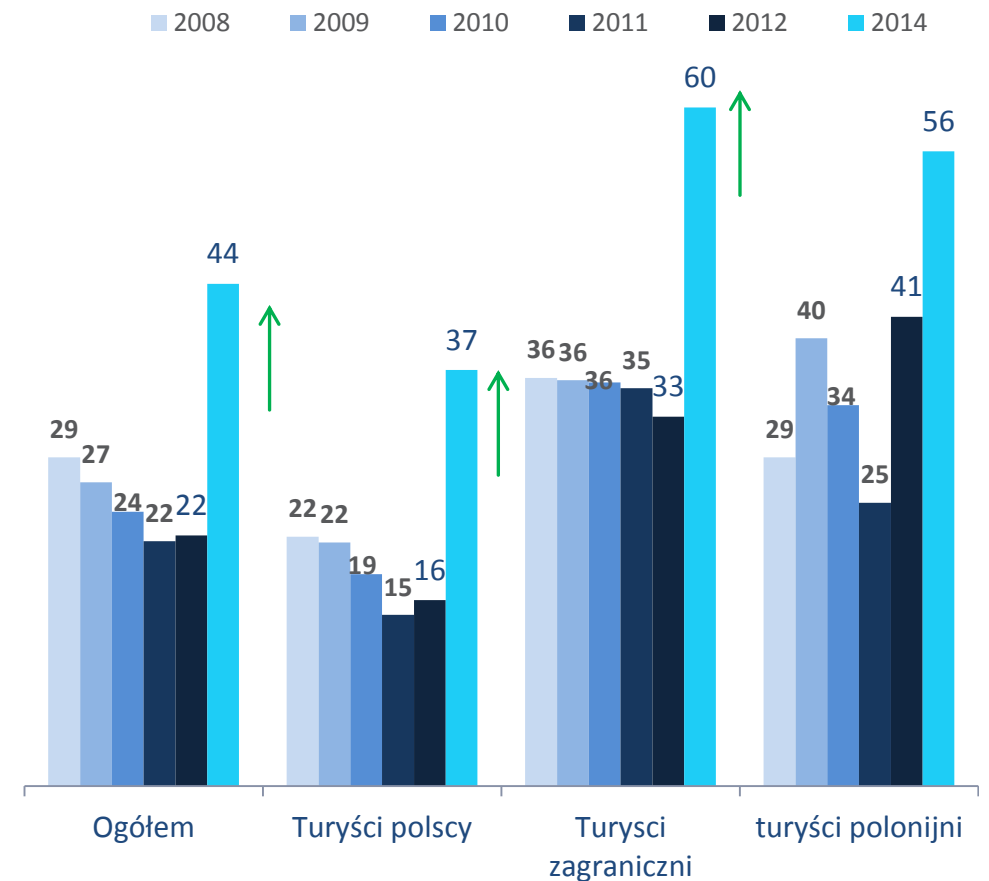


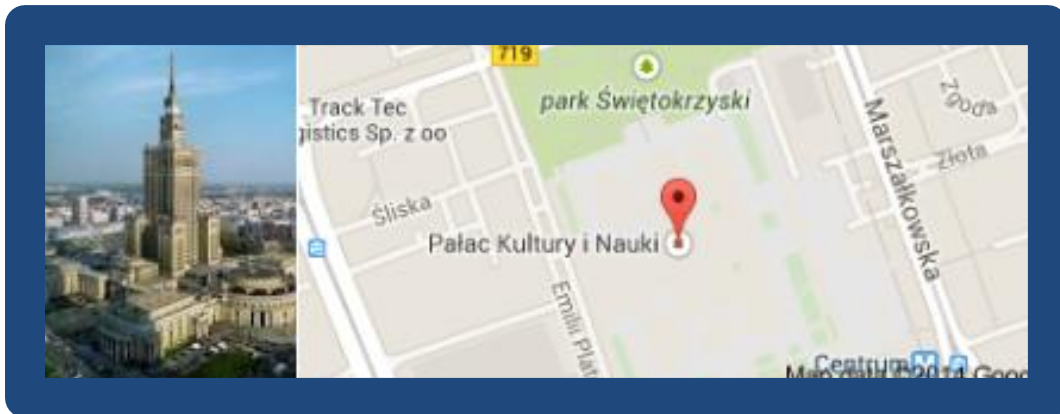
W 2014 roku wzrosło dwukrotnie zainteresowanie Starym Miastem w stosunku do ubiegłych.

W tym roku odnotowano istotny wzrost zainteresowania Starym Miastem wśród turystów zagranicznych (z 33% w 2012 roku do 60% w 2014) oraz krajowych (z 16% w 2012 roku do 37% w 2014) w stosunku do poprzedniego pomiaru.

Preferencje Polonii odzwierciedlają ogólne tendencje.

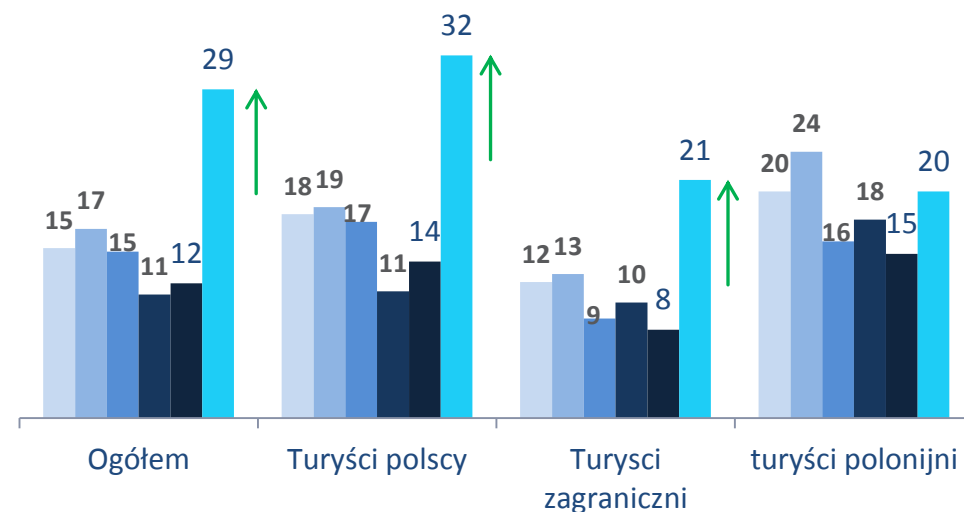
Wykres. Miejsca odwiedzane w Warszawie:  
Stare Miasto 2008-2014 (w %)





Wykres. Miejsca odwiedzane w Warszawie:  
Pałac Kultury i Nauki 2008-2014 (w %)

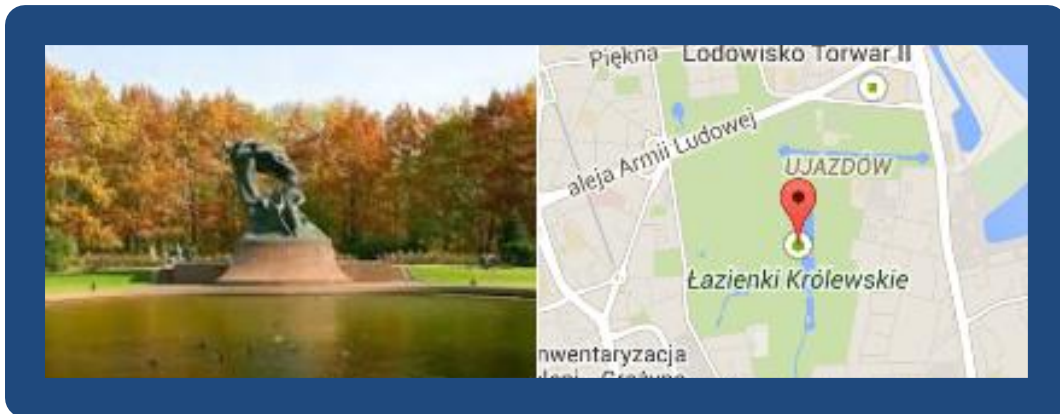
■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012 ■ 2014



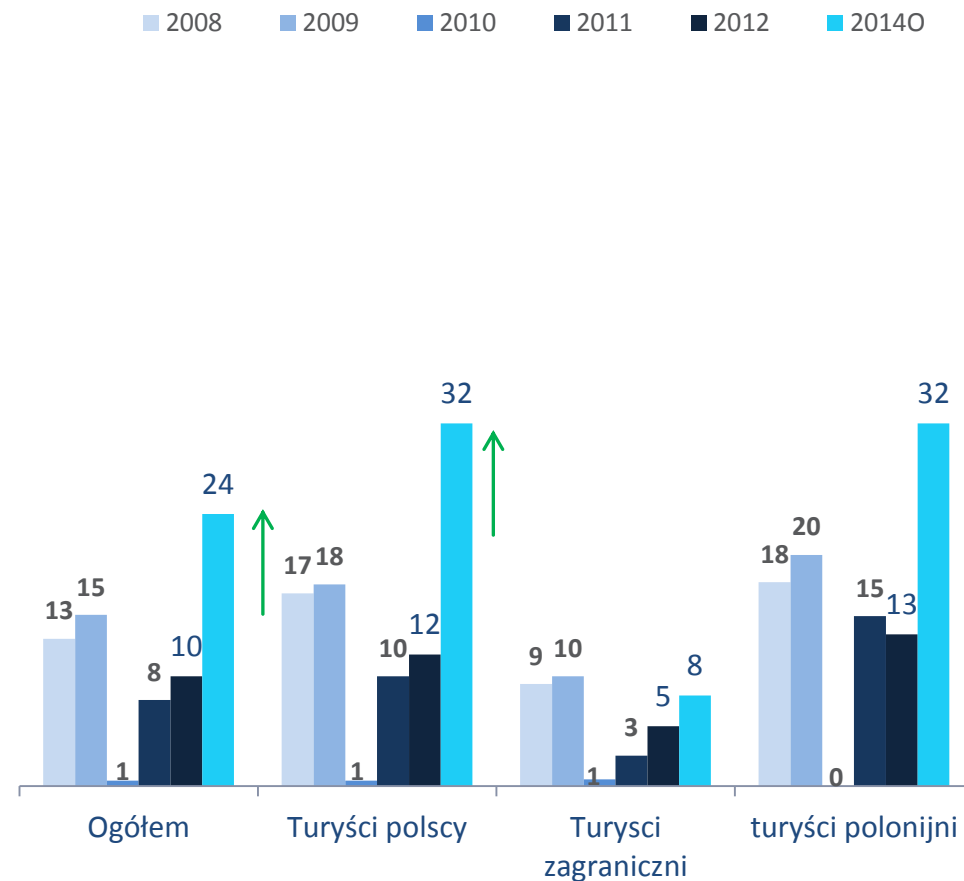
W 2014 roku wzrosło ponad dwukrotnie zainteresowanie Pałacem Kultury i Nauki jako atrakcją turystyczną.

W tym roku odnotowano istotny wzrost zainteresowania Pałacem Kultury i Nauki wśród turystów zagranicznych (z 14% w 2012 roku do 32% w 2014) oraz krajowych (z 8% w 2012 roku do 21% w 2014).





Wykres. Miejsca odwiedzane w Warszawie: Łazienki 2008-2014 (w%)



W 2014 roku wzrosło ponad dwukrotnie zainteresowanie Łazienkami jako atrakcją turystyczną.

W tym roku odnotowano istotny wzrost zainteresowania Łazienkami wśród turystów krajowych (z 12% w 2012 roku do 32% w 2014).

Preferencje Polonii odzwierciedlają ogólną tendencję.

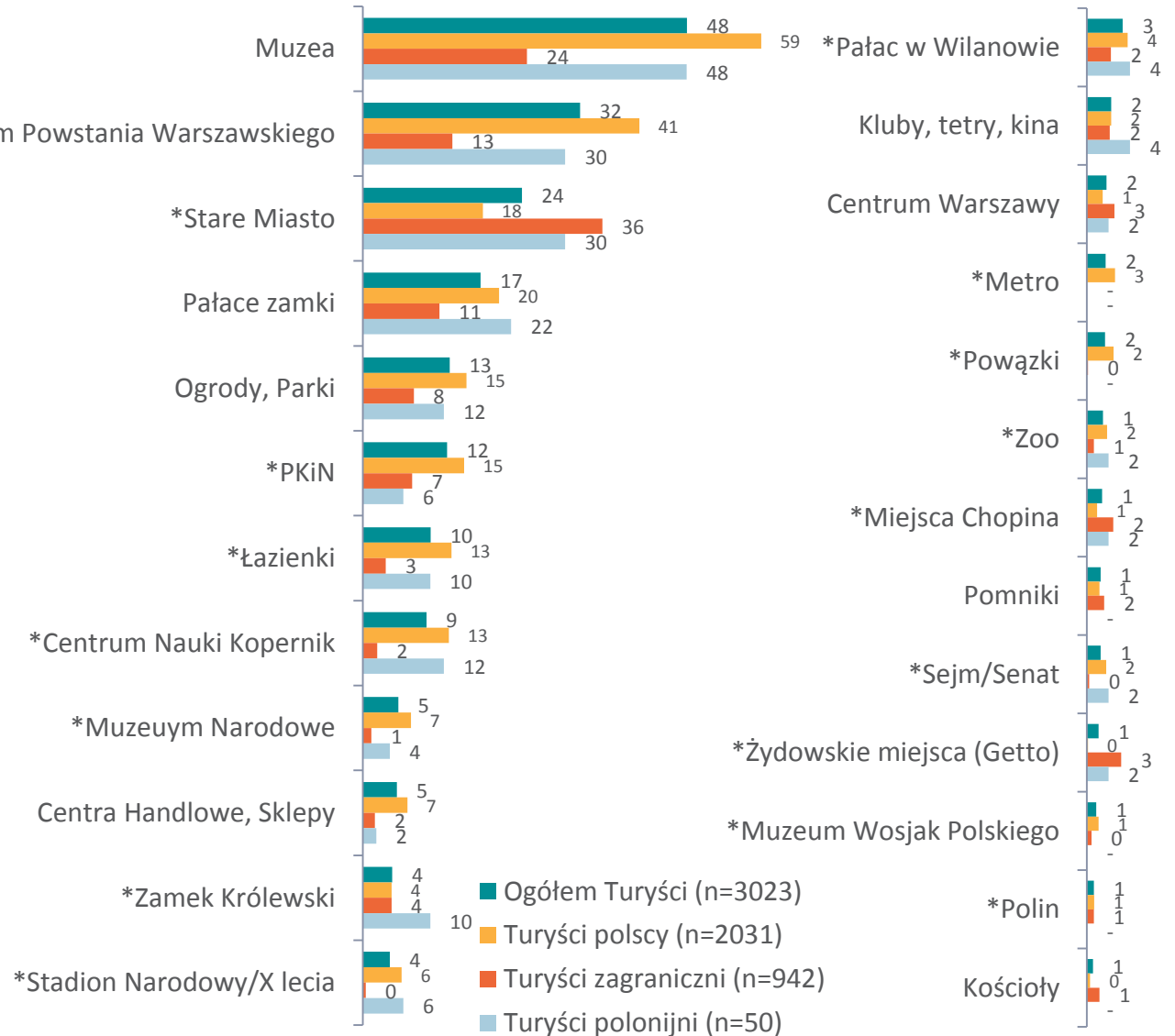
Opinie turystów krajowych i zagranicznych różnią się w zakresie wyboru najpopularniejszych atrakcji turystycznych Warszawy. Stare Miasto wymieniło 36% badanych turystów zagranicznych, podczas gdy jedynie 18% turystów z Polski. Muzeum Powstania Warszawskiego to atrakcja miasta w opinii 41% turystów krajowych i 13% zagranicznych.

Na wykresie obok zestawiono wszystkie kategorie miejsc, które badani odwiedzili lub planowali odwiedzić w Warszawie (kategorie tożsame jak w pytaniu Q12).

**Ranking atrakcji Warszawy wśród turystów krajowych:** Muzeum Powstania Warszawskiego (41%), Stare Miasto (18%), PKiN (15%), Łazienki (13%), Centrum Nauki Kopernik (13%), Muzeum Narodowe (7%), Stadion Narodowy (6%), Zamek Królewski (4%), Pałac w Wilanowie (4%), Metro (3%).

**Ranking atrakcji Warszawy wśród turystów zagranicznych:** Stare Miasto (36%), Muzeum Powstania Warszawskiego (13%), PKiN (7%), Zamek Królewski (4%), Żydowskie miejsca, Getto (3%).

Wykres. Największe atrakcje turystyczne w Warszawie w 2014 roku (w %)



Q15. Co dla Pana(i) było największą atrakcją turystyczną podczas tego pobytu w Warszawie? Proszę wymienić nie więcej niż 3 miejsca 40



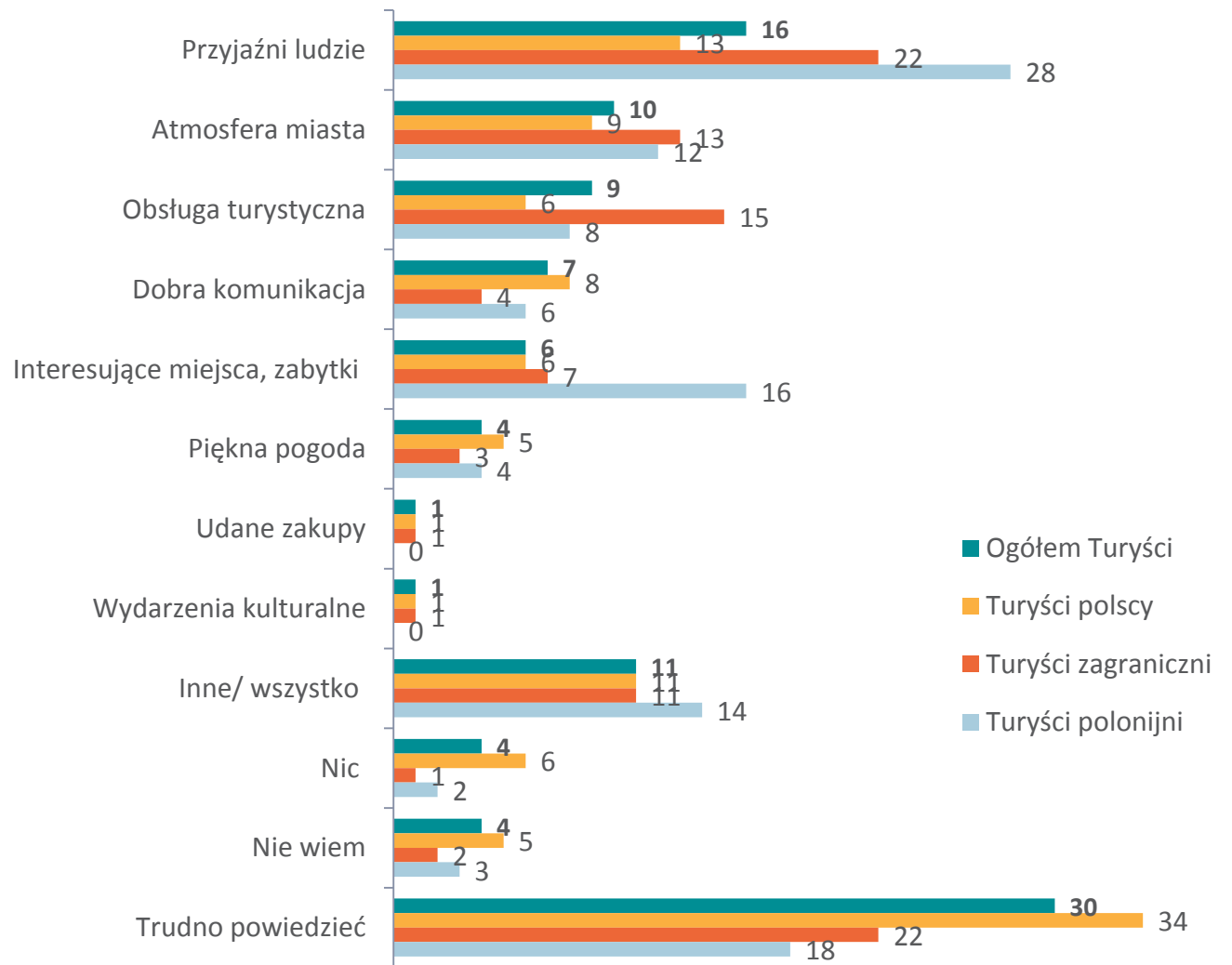
Najczęściej pozytywne wrażenie na turystach robią spotykani w Warszawie przyjaźni ludzie. Przez turystów z Polski aspekt ten wymieniany jest niemal dwukrotnie rzadziej (13%), niż przez obcokrajowców. (28%).

Na drugim miejscu znalazła się atmosfera miasta, zaś na trzecim obsługa turystyczna, którą turyści zagraniczni ponad dwukrotnie częściej zaliczyli do pozytywnych wydarzeń (15%), niż turyści krajowi (6%),

Zróznicowania pomiędzy opiniami turystów krajowych i zagranicznych odnotowano także odnośnie komunikacji miejskiej: w tym przypadku turyści krajowi (8%) częściej zaliczyli ją do pozytywnych doświadczeń, niż turyści zagraniczni (4%).

W pozostałych obszarach opinie tych dwóch grup są zbliżone.

Wykres. Pozytywne wrażenia w 2014 (w %)



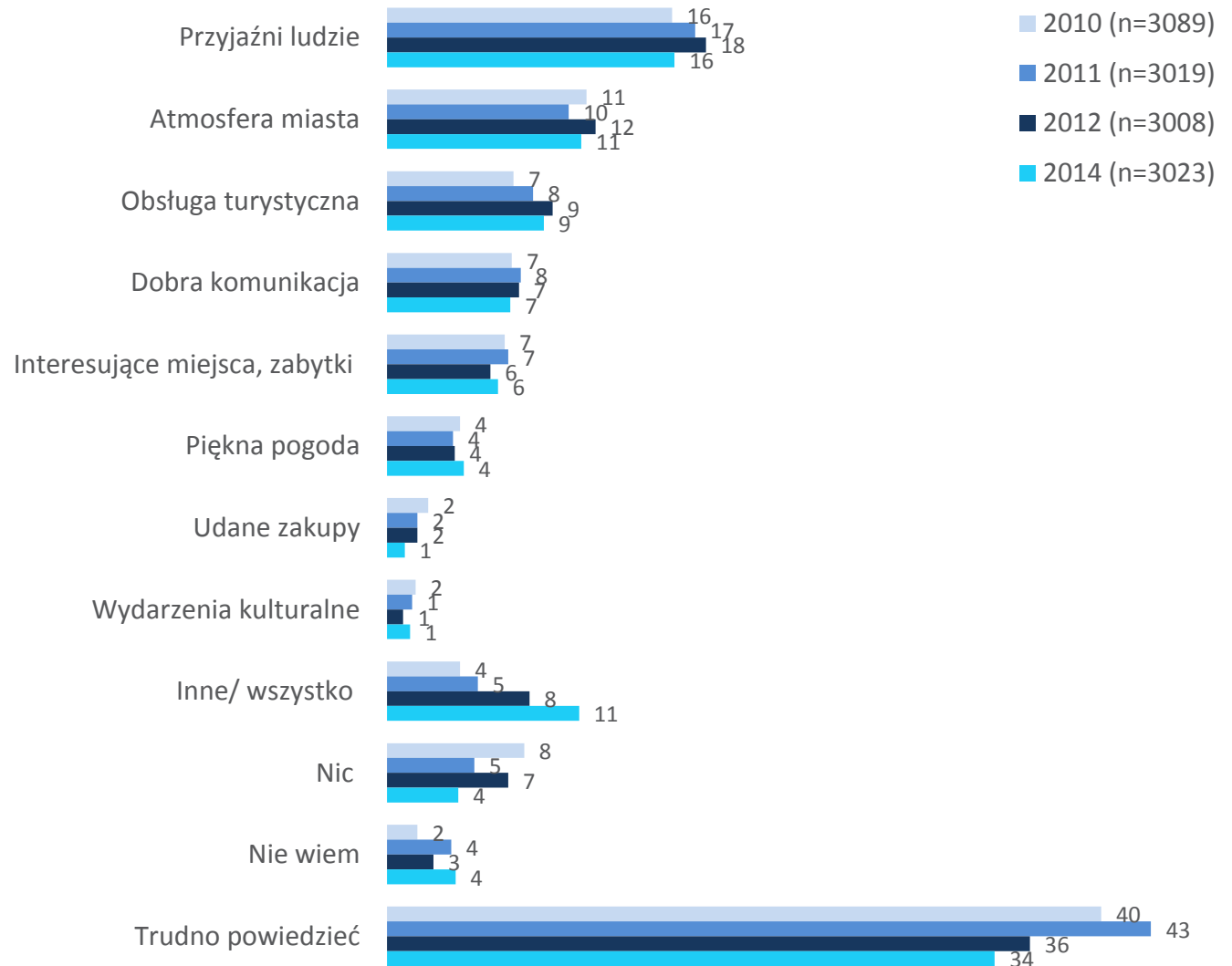
Q13. Co szczególnie pozytywnego spotkało Pana/Panią w Warszawie podczas tego pobytu?

Nie odnotowano istotnych zmian w ogólnych tendencjach dotyczących pozytywnych wrażeń z pobytu.

Porównując pozytywne wrażenia turystów krajowych i zagranicznych (zestawienie zamieszczono na następnej stronie) należy podkreślić, iż obie te grupy wskazywały najczęściej na przyjaznych ludzi.

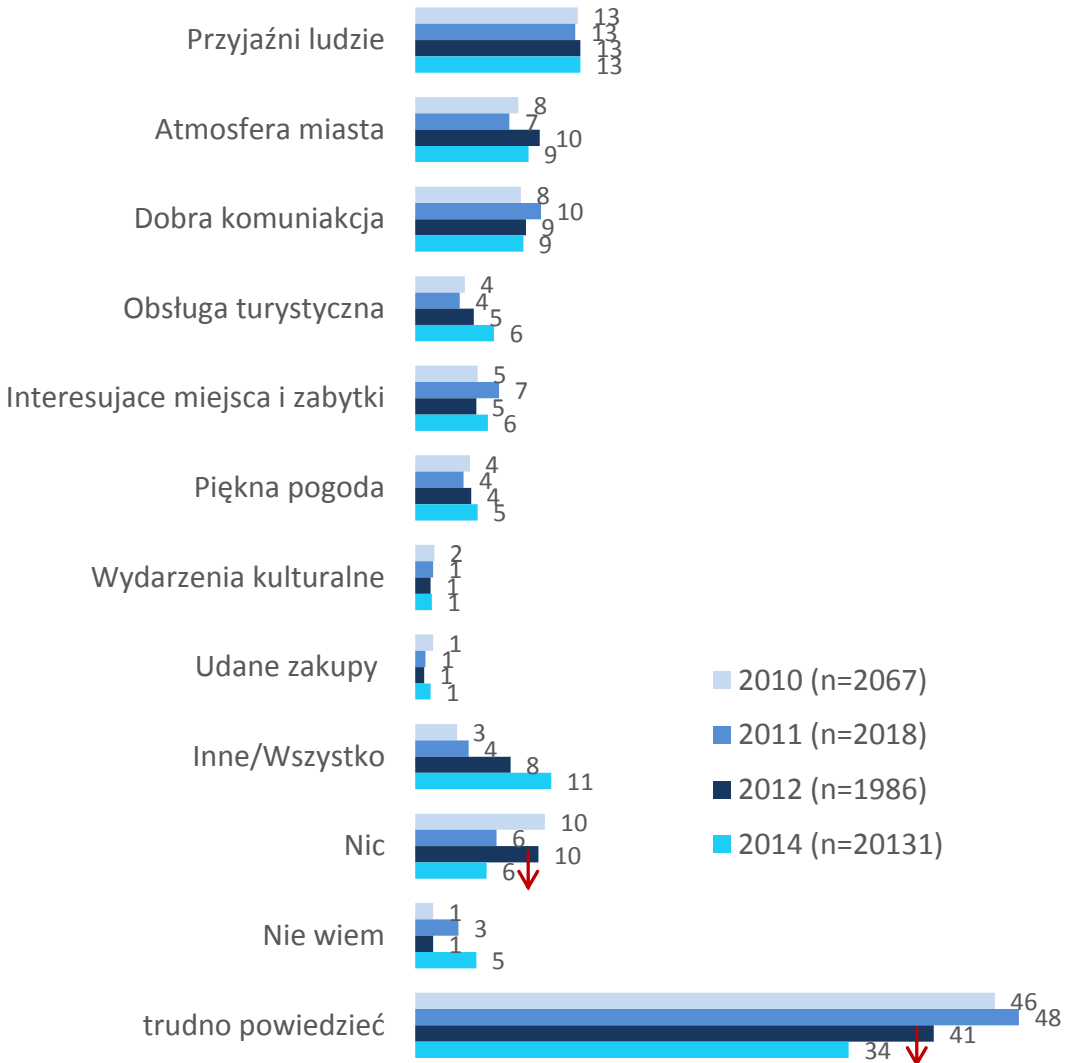
Odmienny jest natomiast ranking kolejnych pozycji pozytywnych wydarzeń turystów krajowych i zagranicznych).

Wykres. Pozytywne wrażenia turystów OGÓŁEM w 2010-2014 (w %)



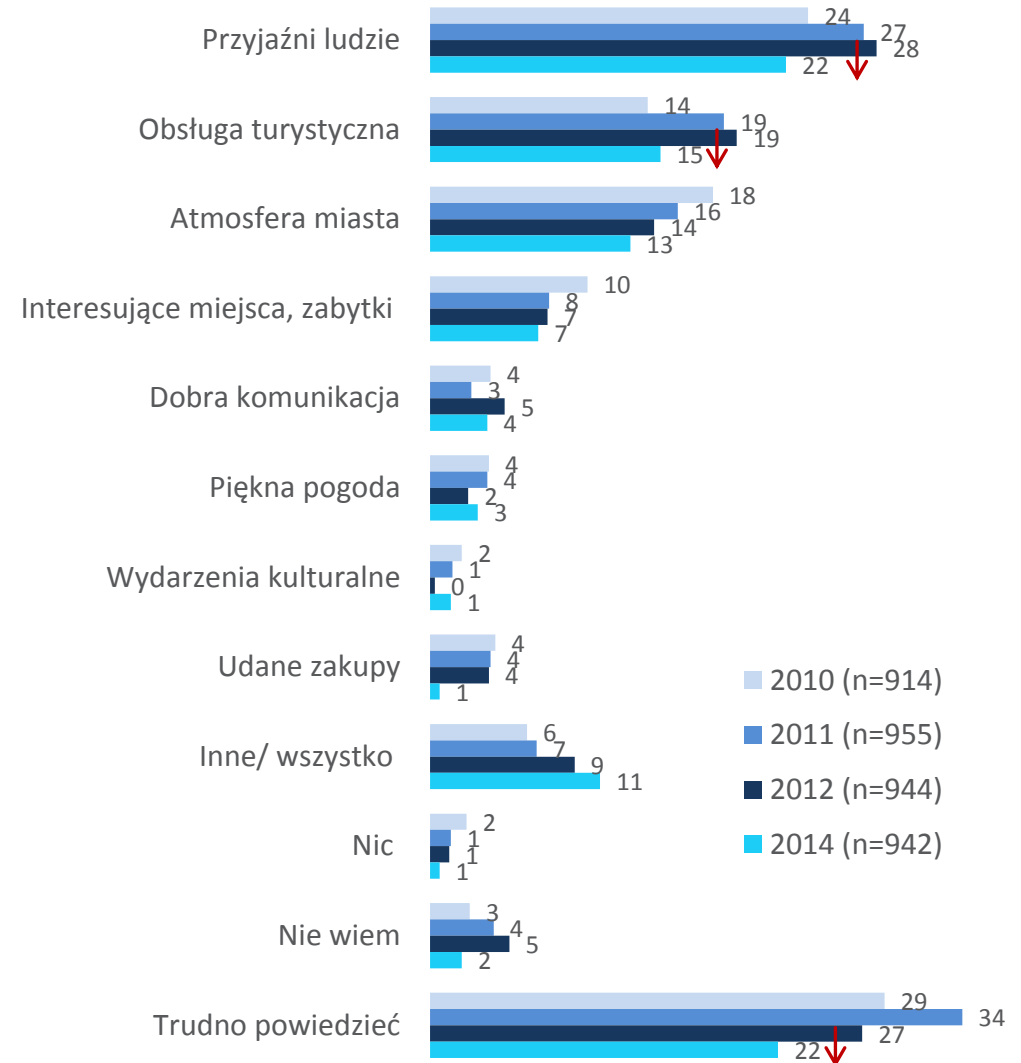
Wykres. Pozytywne wrażenia turystów KRAJOWYCH (w%)

Ranking wrażeń wg 2014



Wykres. Pozytywne wrażenia turystów ZAGRANICZNYCH (w%)

Ranking wrażeń wg 2014



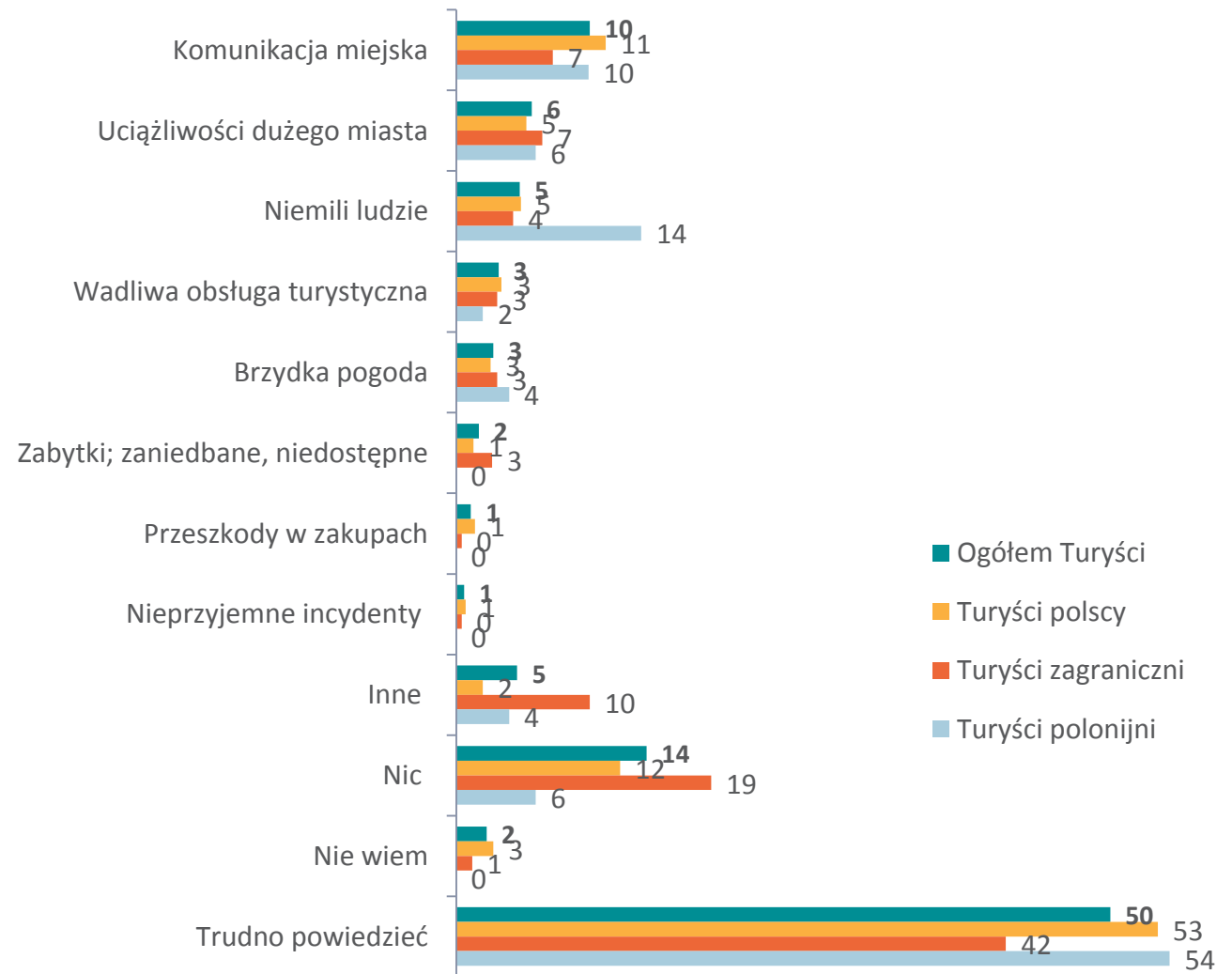
Połowa badanych nie potrafiła wskazać negatywnych wrażeń, odpowiadając na to pytanie „trudno powiedzieć”, kolejne 14% uznało, iż nie doświadczyło ich.

Podsumowując odpowiedzi „nic”, „nie wiem” oraz „trudno powiedzieć”, uzyskano:

- 66% ogółu turystów bez negatywnych wrażeń,
- 68% turystów krajowych bez negatywnych wrażeń,
- 71% turystów krajowych bez negatywnych wrażeń,
- 64% turystów polonijnych bez negatywnych wrażeń.

Wśród pozostałych badanych najczęściej wskazań uzyskała komunikacja miejska (10% ogółu badanych). Kolejne negatywne wrażenia to uciążliwości dużego miasta (6%) i niemili ludzie (5%).

Wykres. Negatywne wrażenia w 2014 (w %)

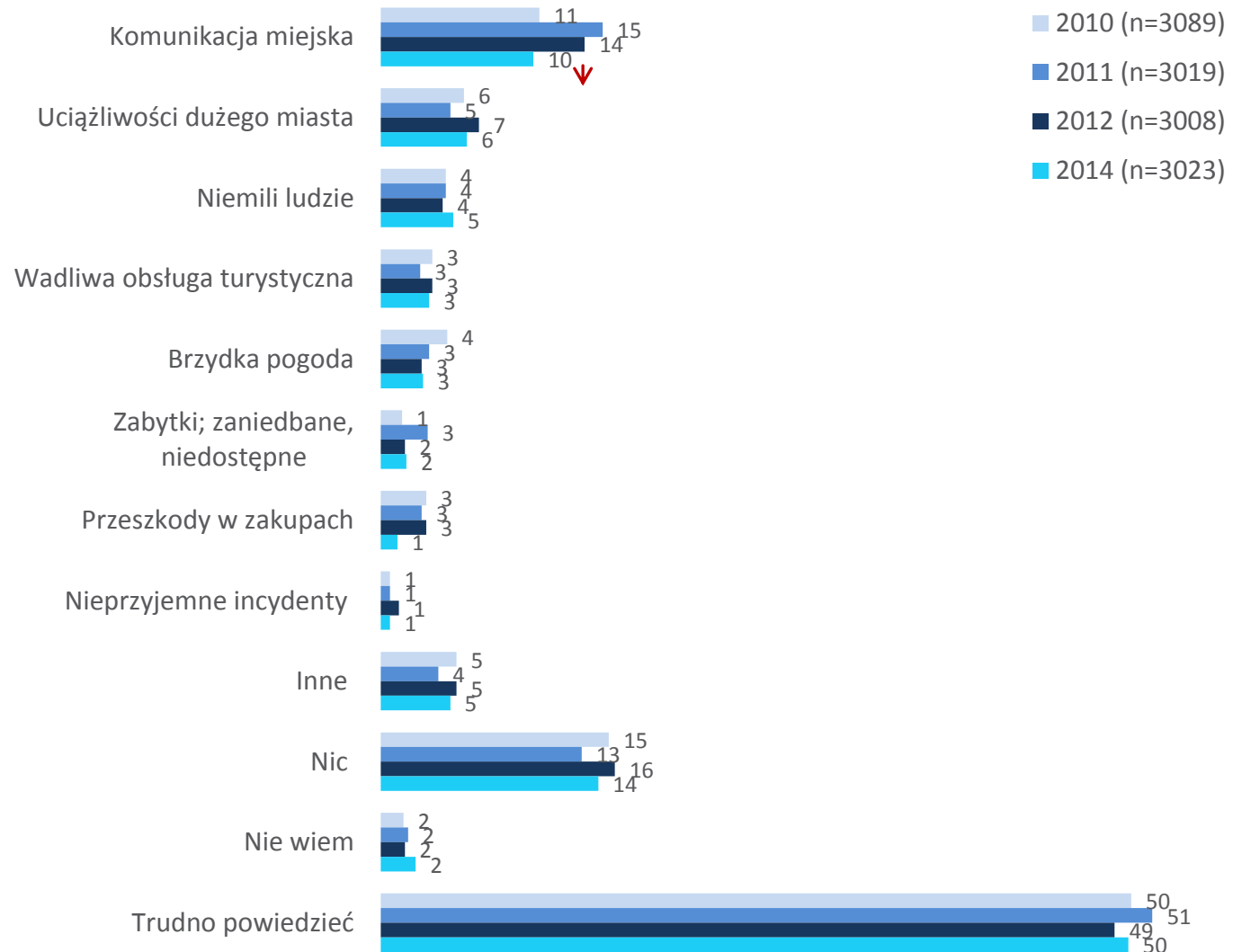


Q14. Co szczególnie negatywnego spotkało Pana/Panią w Warszawie podczas tego pobytu?

Na przestrzeni ostatnich pięciu lat, nie odnotowano istotnych zmian we wskazanych badanych odnośnie negatywnych wrażeń z pobytu, z wyjątkiem oceny komunikacji: zmniejszył się odsetek wymieniających komunikację miejską wśród negatywnych wrażeń: z 14 % w 2012 do 10% w 2014 roku.

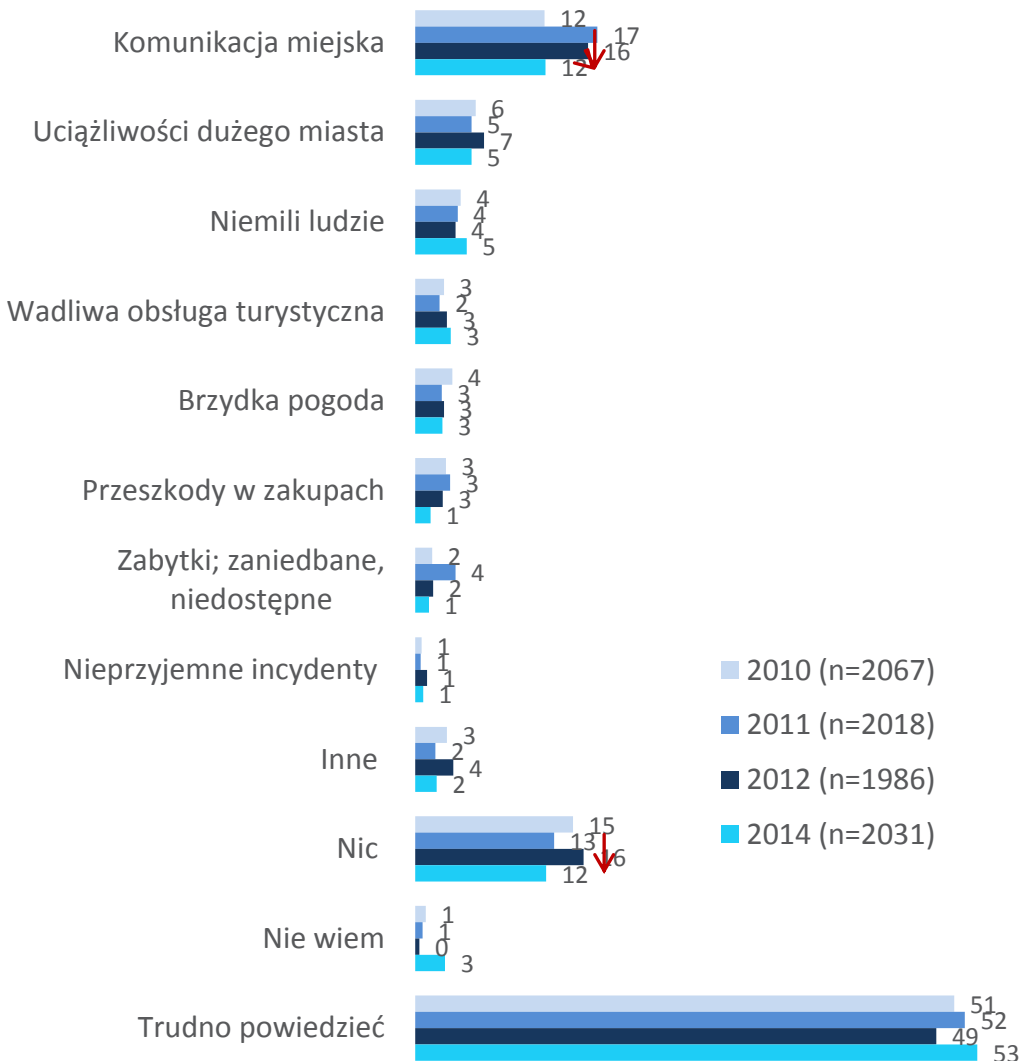
Porównując negatywne wrażenia turystów krajowych i zagranicznych (zestawienie zamieszczono na następnej stronie) należy podkreślić, iż obie te grupy wskazywały najczęściej na komunikację miejską.

Wykres. Negatywne wrażenia turystów OGÓŁEM w 2010-2014 (w%)



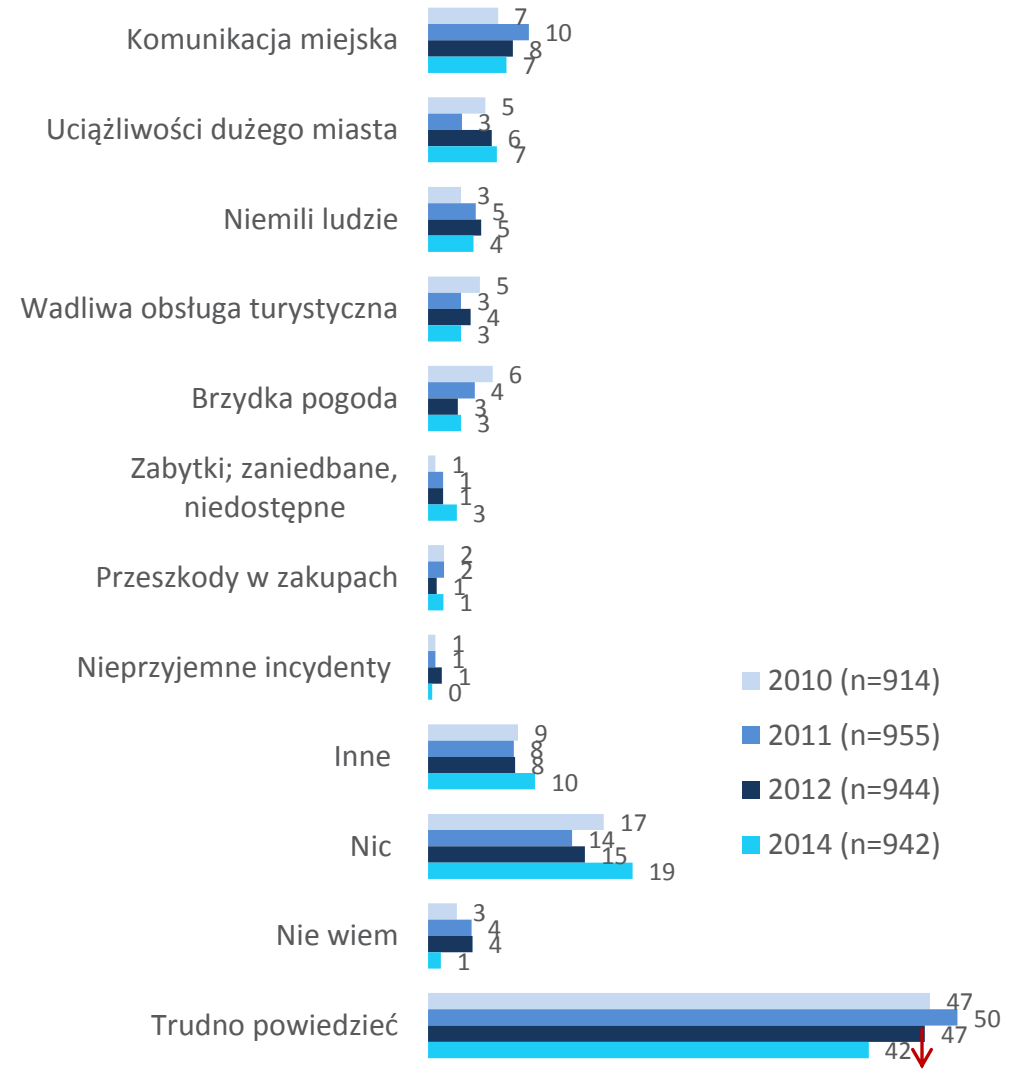
Wykres. Negatywne wrażenia turystów KRAJOWYCH (w %)

Ranking wrażeń wg 2014



Wykres. Negatywne wrażenia turystów ZAGRANICZNYCH (w %)

Ranking wrażeń wg 2014

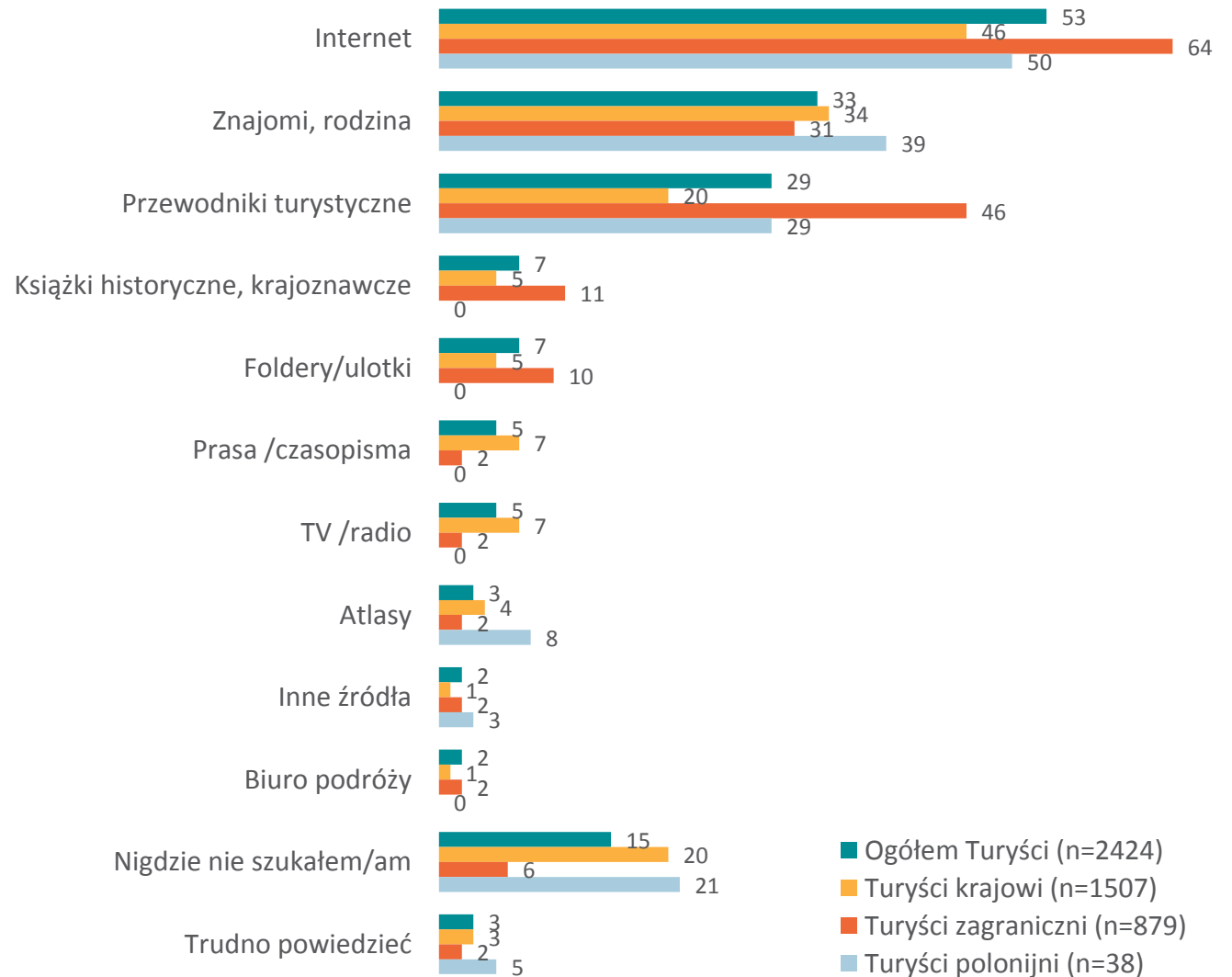


Internet jest zdecydowanie najpopularniejszym źródłem poszukiwania informacji o Warszawie przed przyjazdem do niej. Jego udział w dostarczaniu informacji nie zmienił się od 2011 r. Nieco ponad połowa wszystkich przybywających do Warszawy turystów korzysta z zasobów Internetu.

Rodzina i znajomi, to drugie pod względem częstości wykorzystania źródło informacji o Warszawie. Jednakże waga tego źródła spada we wszystkich badanych grupach, z wyłączeniem grupy polonijnej.

Trzecim w kolejności źródłem informacji są przewodniki turystyczne. Jednakże w porównaniu z poprzednimi latami znaczenie tego źródła informacji zmalało we wszystkich grupach turystów. Nadal jednak obcokrajowcy korzystają z przewodników istotnie częściej, niż pozostali turyści.

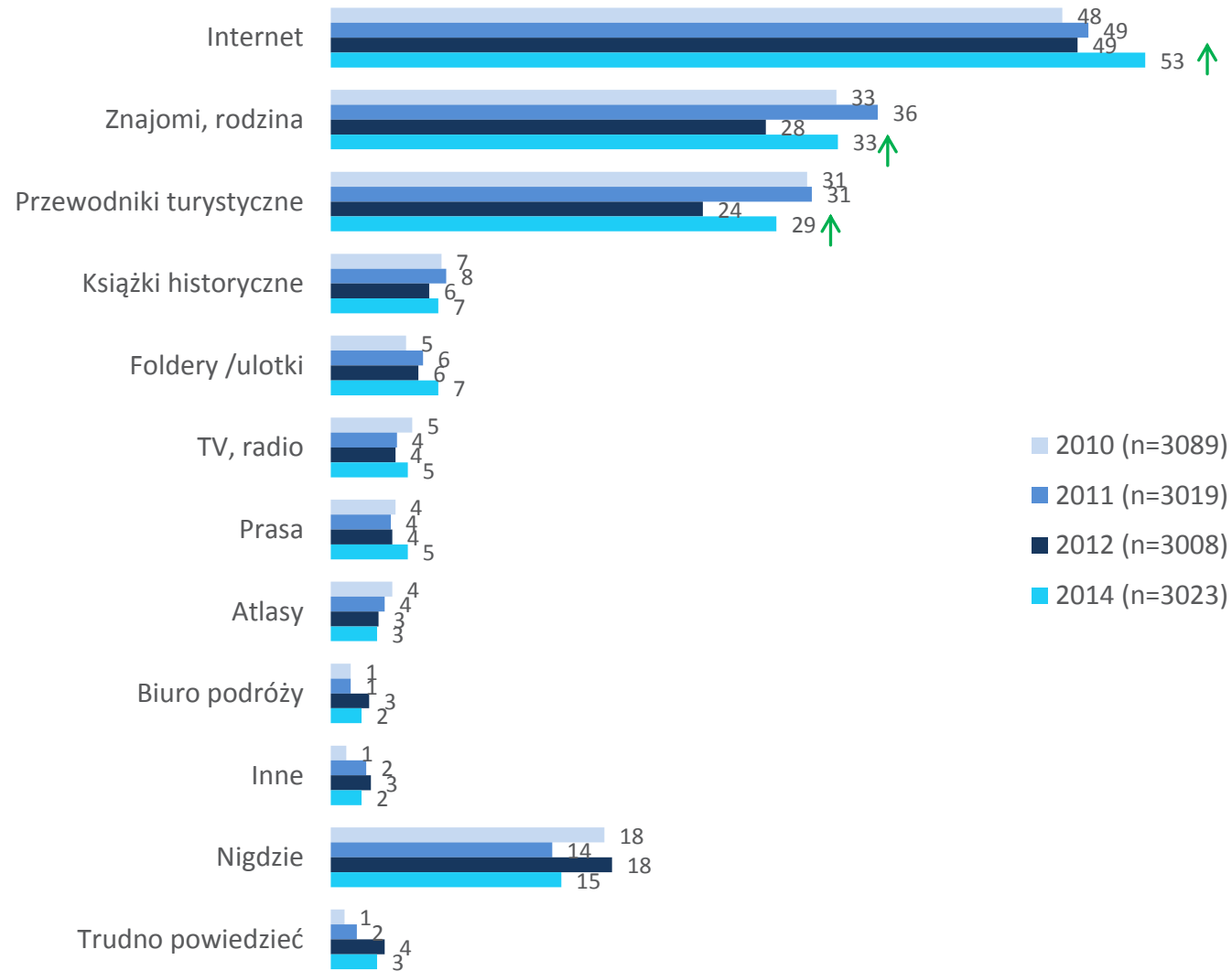
Wykres. Źródła informacji o Warszawie (w%)



Q16. Gdzie szukał(a) Pan(i) informacji o Warszawie przed przyjazdem tutaj?

W 2014 roku wzrosło o 4 punkty procentowe wykorzystanie Internetu do poszukiwania informacji o Warszawie. Wzrosły także wskazania na znajomych i rodzinę (o 5 punktów procentowych) oraz przewodniki turystyczne (o 5 punktów procentowych) jako źródła informacji o Warszawie.

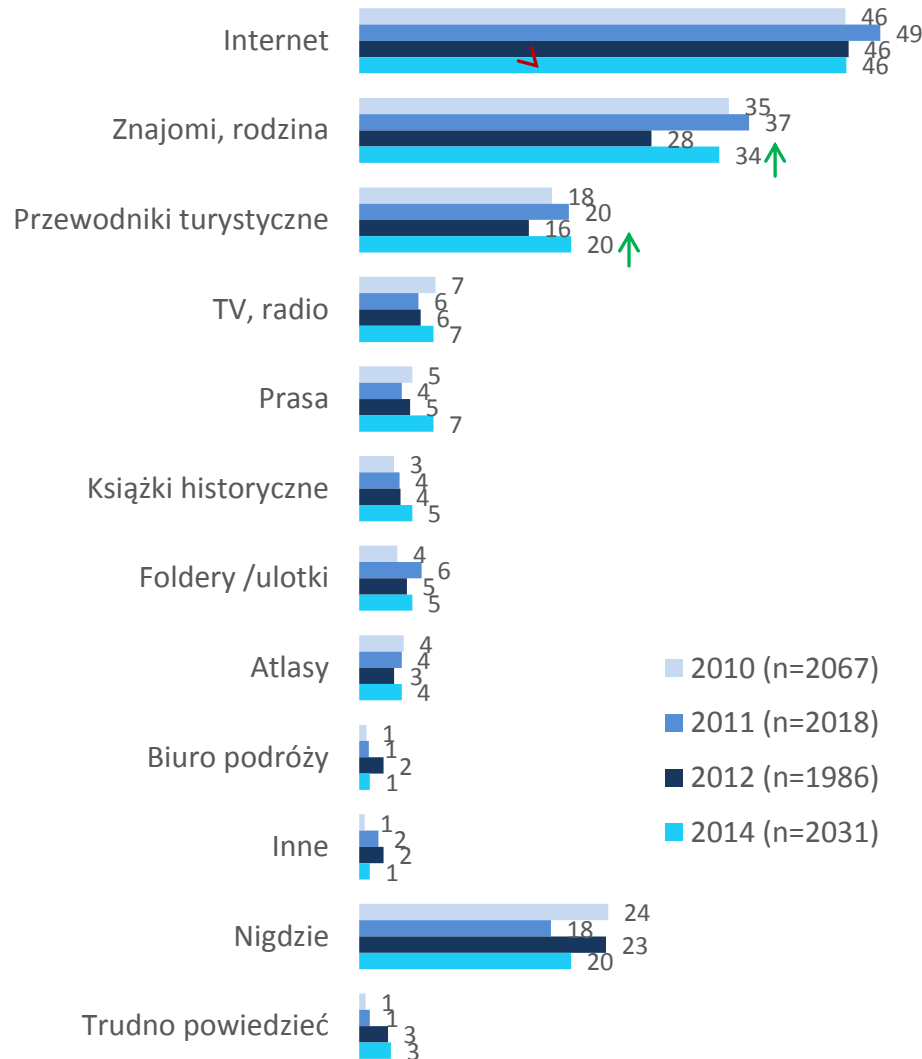
Wykres. Źródła informacji o Warszawie OGÓŁEM w latach 2010-2014 (w%)





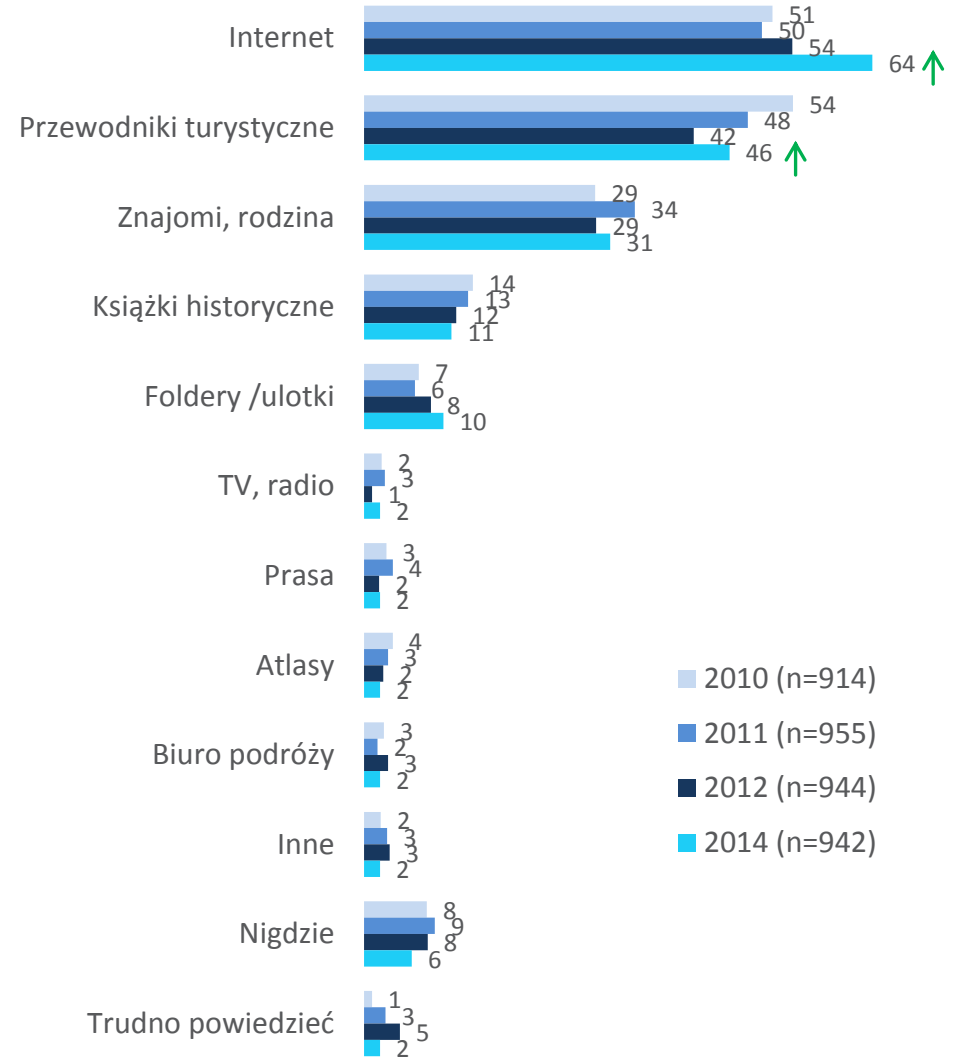
Wykres. Źródła informacji o Warszawie dla turystów KRAJOWYCH (w %)

Ranking wg 2014



Wykres. Źródła informacji o Warszawie dla turystów ZAGRANICZNYCH (w %)

Ranking wydarzeń wg 2014

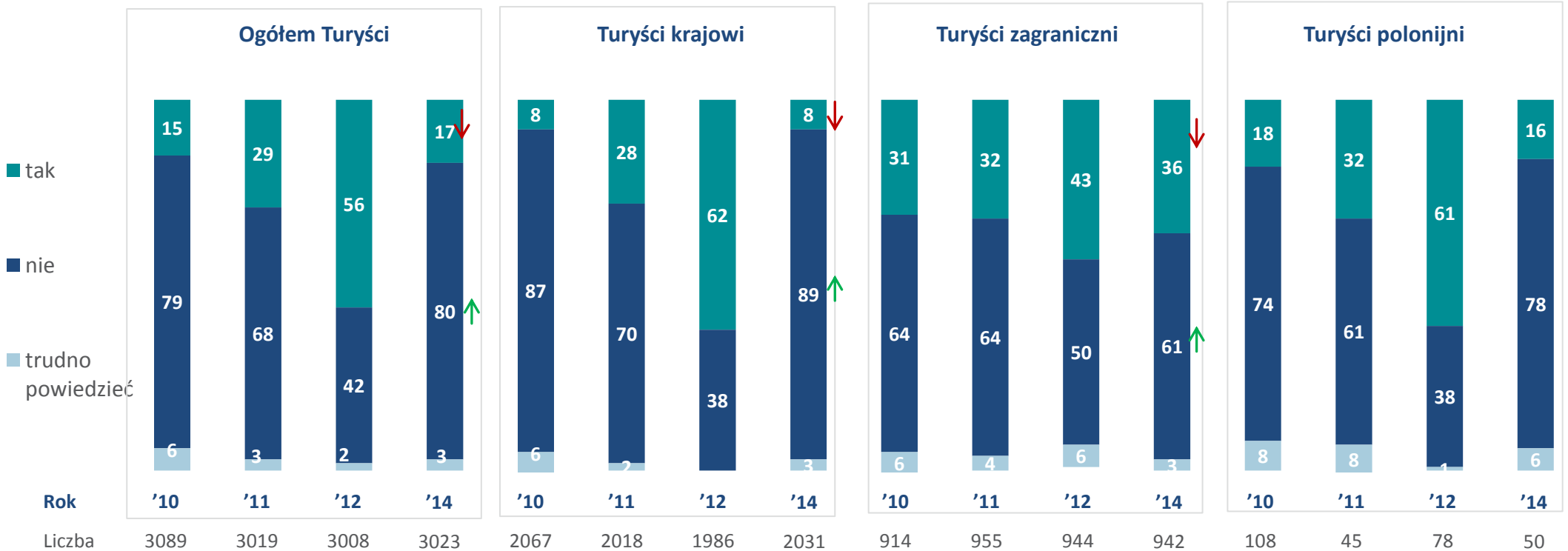


Punkty informacji turystycznej najbardziej popularne były w 2012 roku (wówczas to w Warszawie rozgrywano Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej EURO 2012). Aktualnie ich popularność wróciła do poziomu z 2010 roku.

Punkty informacji turystycznej najbardziej popularne są wśród turystów zagranicznych: 36% odwiedziło taki punkt podczas swojego pobytu w Warszawie. Uwzględniając specyfikę roku 2012, należy odnotować niewielką tendencję spadku zainteresowania punktami w tej grupie.

Obecnie, turyści krajowi w mniejszym stopniu korzystają z punktów informacji turystycznej jedynie 8% turystów z Polski odwiedziło w 2014 roku punkty informacji turystycznej w porównaniu z 62% w 2012 roku.

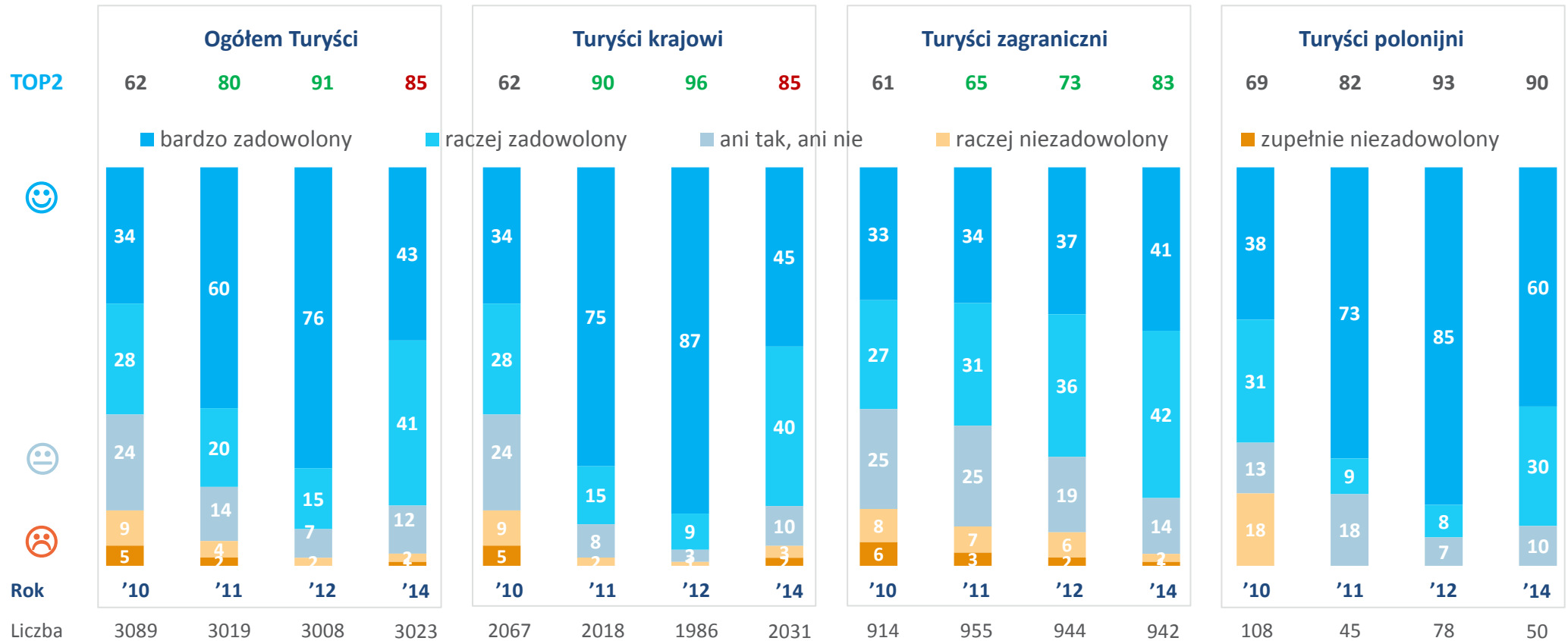
Wykres. Korzystanie z punktów informacji turystycznej (w%)



Q16A. Czy podczas pobytu w Warszawie odwiedził punkt informacji turystycznej?

Zadowolenie z wizyty w punkcie informacji turystycznej jest bardzo wysokie i wynosi 85%. Systematycznie wzrasta zadowolenie z punktów informacji turystycznej wśród turystów zagranicznych: na przestrzeni ostatnich czterech lat odnotowano wzrost o 32 punkty procentowe zadowolonych turystów. W 2014 roku odnotowano spadek poziomu satysfakcji turystów krajowych z bardzo wysokiego poziomu obejmującego 89% zadowolonych turystów do poziomu 85%. Wynik ten przełożył się na ogólny wynik.

Wykres. Ocena punktów informacji turystycznej (w%)



77 77 Istotny wzrost lub spadek z fali na falę

\*TOP2: Suma dwóch najwyższych odpowiedzi : „bardzo zadowolony” oraz „raczej zadowolony” (Top2Boxes)

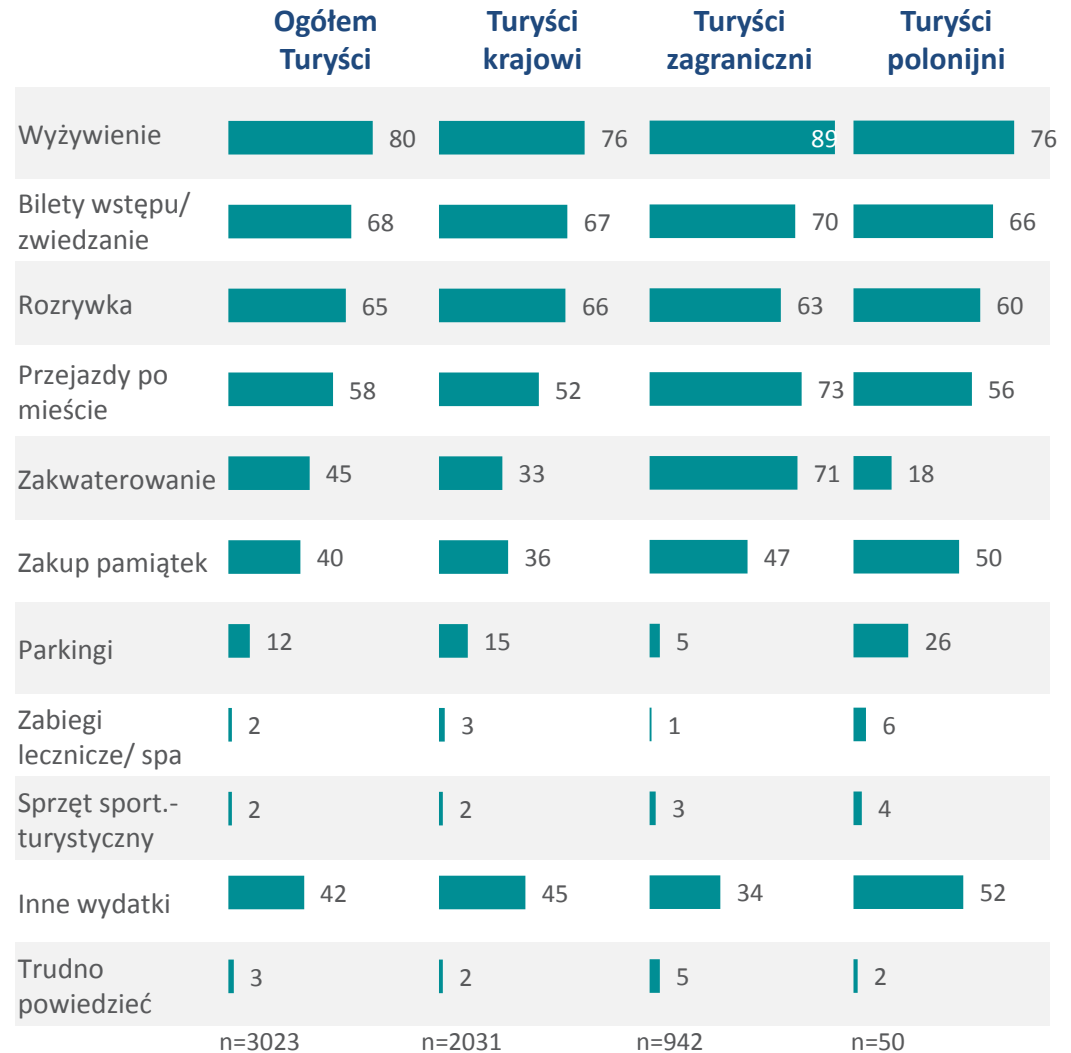
Q16Ax. Zadowolenie z wizyty w punkcie informacji turystycznej:

Turyści podczas pobytu w Warszawie najczęściej wydają pieniądze na wyżywienie, bilety wstępu, rozrywkę, przejazdy po mieście, zakwaterowanie oraz zakup pamiątek.

Struktura wydatków turystów krajowych i zagranicznych różni się między sobą w takich obszarach jak:

- **przejazdy po mieście:** istotnie większy odsetek turystów zagranicznych (73%) ponosił wydatki za przejazdy po mieście, niż turystów krajowych (52%).
- **zakwaterowanie:** ponad dwukrotnie więcej turystów zagranicznych (71%) ponosiło wydatki z tytułu zakwaterowania, niż turystów krajowych (33%).
- **zakup pamiątek z pobytu:** większy odsetek turystów zagranicznych (47%) dokonał zakupu pamiątek, niż turystów krajowych (36%).
- **parkingi:** turyści krajowi częściej ponoszą opłaty parkingowe (15%), niż zagraniczni (5%).

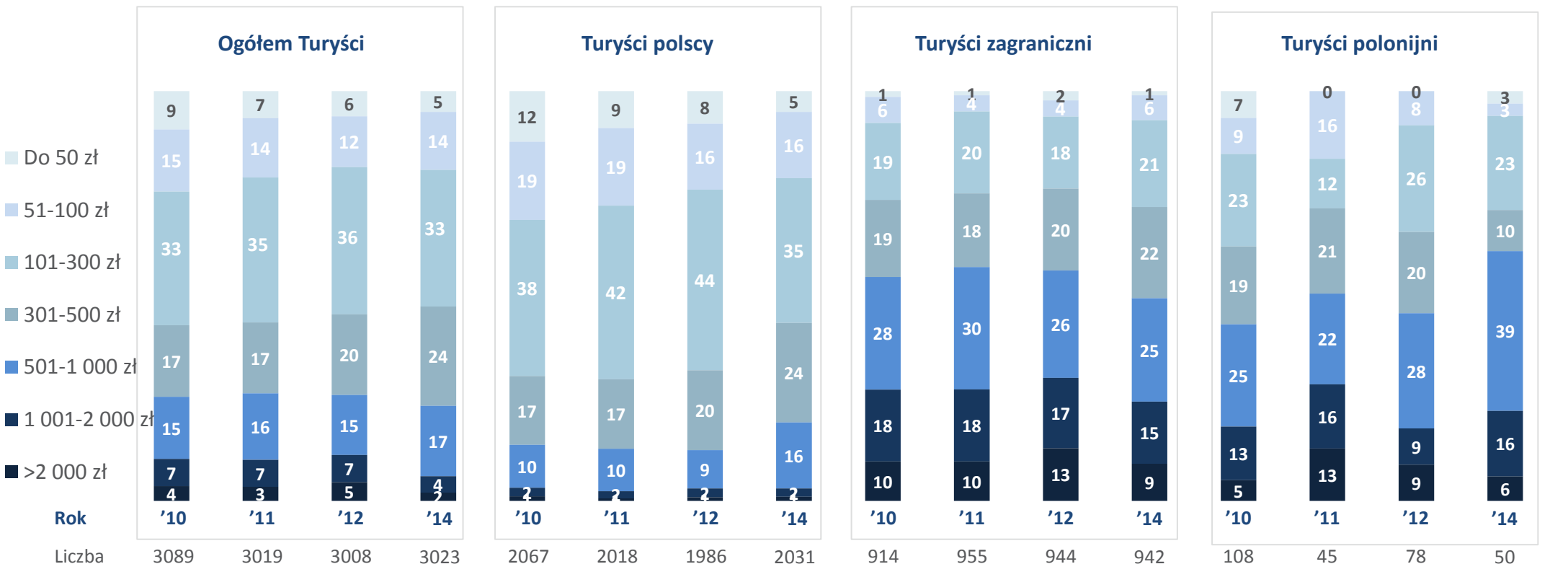
**Wykres. Wydatki ponoszone przez turystów podczas pobytu w Warszawie ze względu na cel (w%)**



Q17. Czy podczas pobytu w Warszawie płacił(a) Pan(i) lub będzie Pan(i) płacił(a) za

Turyści zagraniczni są bardziej skłonni do nieco większych wydatków, niż przed rokiem. Udział obcokrajowców, którzy nie byliby gotowi wydać więcej zmalał o 5 punktów procentowych na rzecz osób, które skłonne byłyby wydać nieco lub znacznie więcej. W grupie turystów z Polski zmniejszył się udział osób niezdeklarowanych. Proporcje grup skłonnych i niechętnych do większych wydatków nie zmieniły się jednak istotnie.

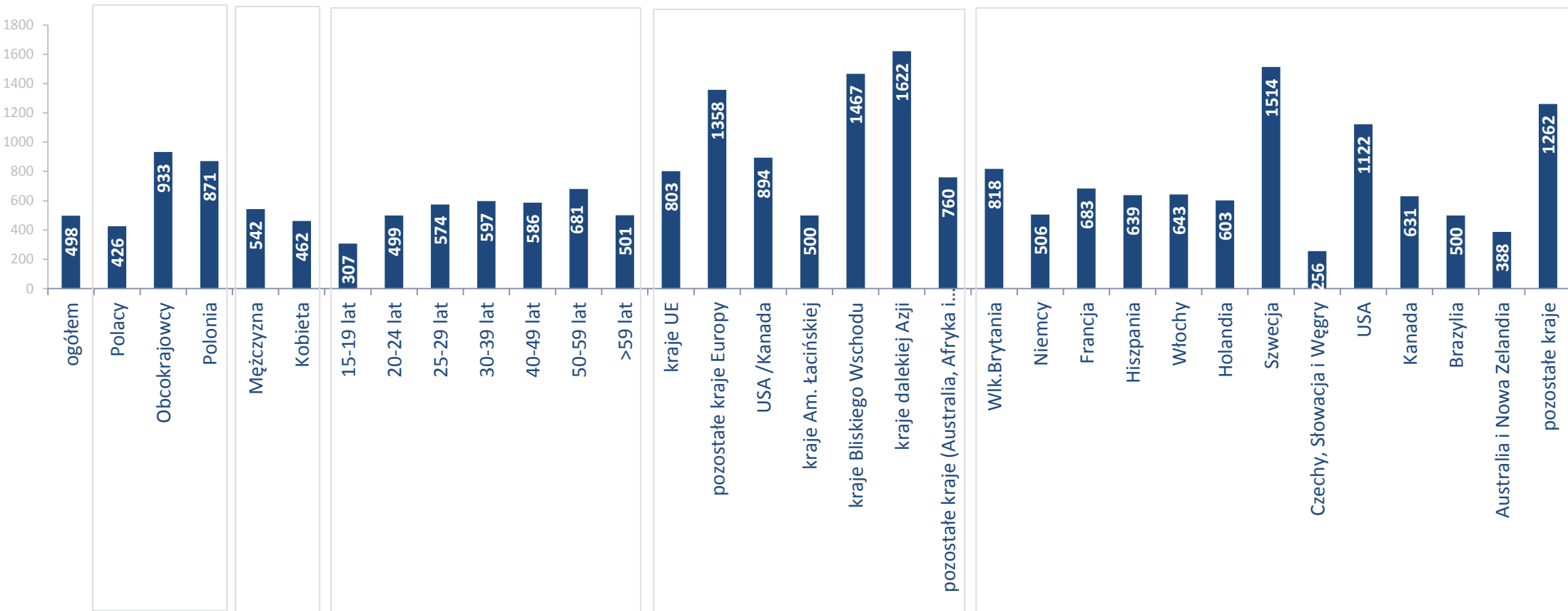
Wykres. Deklarowana kwota wydatków na osobę; dane w odsetkach od wielkości próby (w%)



Q18. (PLN) Jak Pan(i) szacuje, ile pieniędzy podczas tego pobytu wyda Pan(i) na jedną osobę? Mam na myśli wszystkie wydatki, łącznie z wydatkami na noclegi, wyżywienie, bilety, komunikację, zakupy, itd.?

W 2014 roku średnia kwota wydatków na jedną osobę podczas pobytu w Warszawie to prawie 500 zł. Deklaracje turystów krajowych są dwukrotnie niższe (426 zł) niż turystów zagranicznych (933 zł). Planowane kwoty wydatków są najniższe wśród najmłodszych badanych turystów w wieku 15-19 lat i wynoszą 307 zł, zaś najwyższe są w grupie 50-59 lat (681 zł). Odnotowano różnicowania wysokości ze względu na region świata: turyści z UE planują wydać średnio na osobę 803 zł, zaś mieszkańcy krajów Europy nie będących w Unii – 1358 zł.

Wykres. Średnie kwoty wydatków (w PLN)

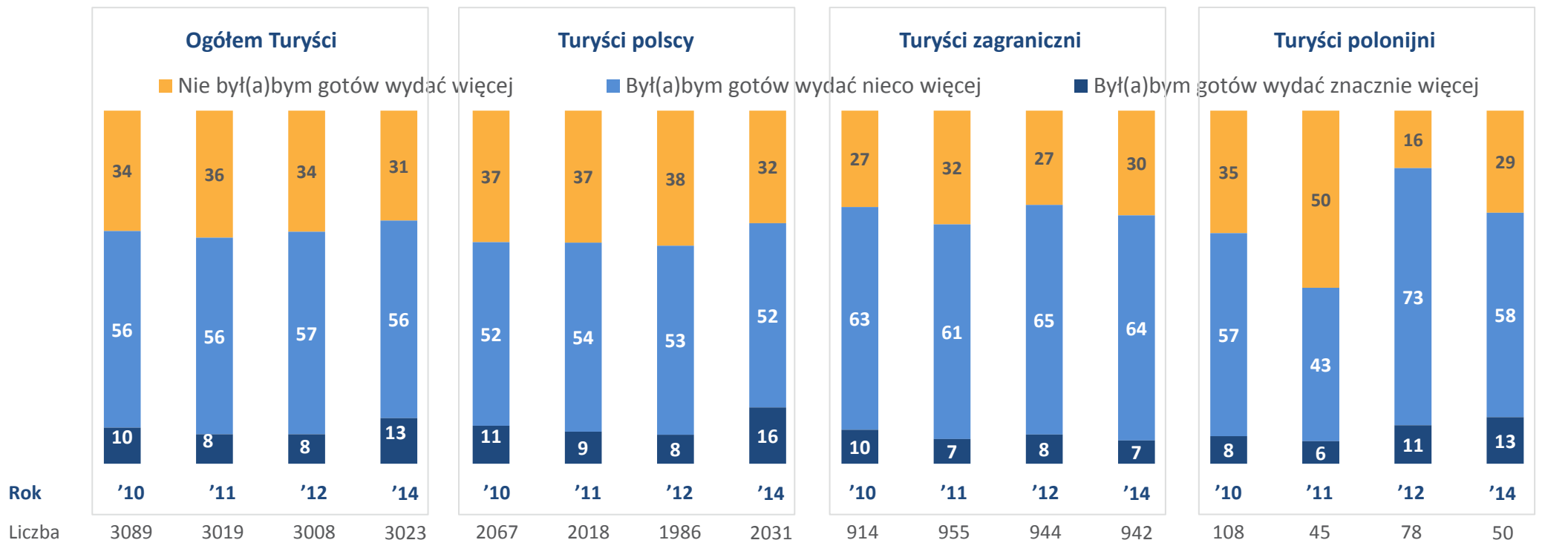


Turyści byli w większym stopniu gotowi ponosić większe wydatki, niż przed dwoma latami. Zmniejszył się o 3 punkty procentowe odsetek osób, które nie byłyby gotowe do zwiększenia wydatków. Przy czym udział obcokrajowców, którzy nie byliby gotowi wydać więcej wzrósł o 3 punkty procentowe, podczas gdy odsetek turystów krajowych zmalał aż o 6 punktów procentowych.

Na uwagę zasługuje także wzrost o 4 punkty procentowe odsetek turystów, którzy skłonni byli wydać znacznie więcej, przy czym wśród turystów krajowych wzrost ten wyniósł 8 punktów procentowych.

Wynik ten odzwierciedla ogólną koniunkturę gospodarczą w kraju.

Wykres. Gotowość wydatkowania wyższych kwot podczas pobytu w Warszawie (w %)



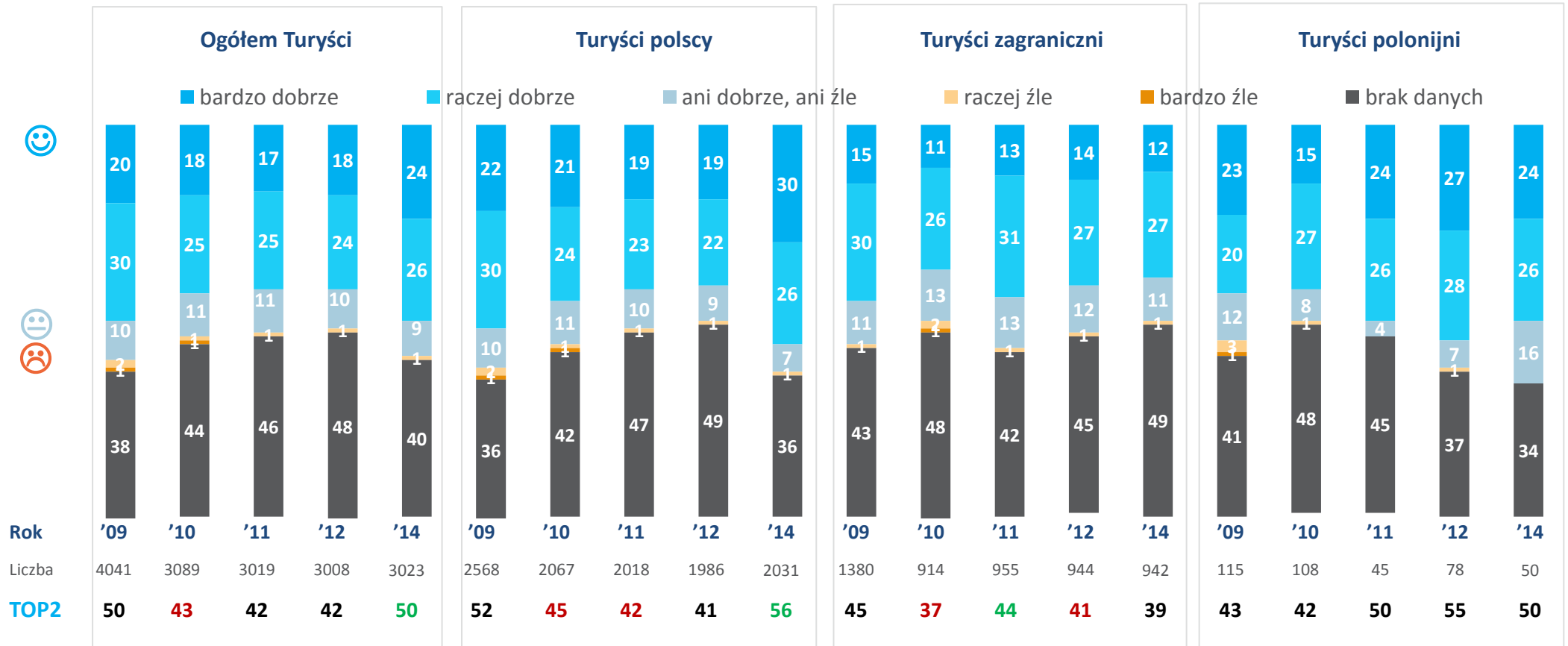
Q19. Czy był(a)by Pan(i) gotów wydać więcej pieniędzy?

Dyskoteki, kluby, puby jako miejsca rozrywki zostały ocenione lepiej niż dwa lata temu roku.

To głównie turyści krajowi są znacznie bardziej zadowoleni z tego obszaru (56 % zadowolonych klientów) W 2014 roku odnotowano wzrost zadowolonych klientów o 15 punktów procentowych.

W ujęciu wieloletnim wynik ten jest najlepszy od początku badania tego obszaru.

Wykres. Ocena poziomu rozrywki i kultury (w%)



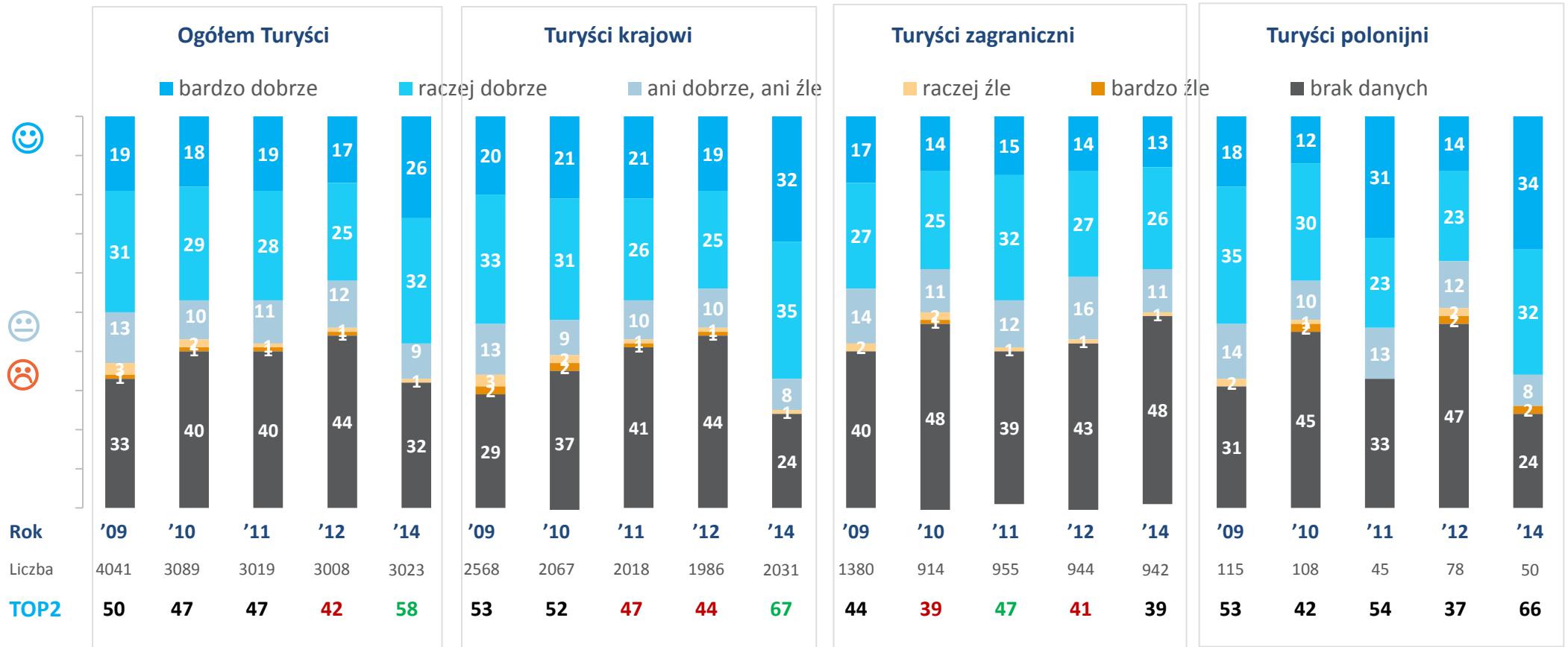


W 2014 roku, imprezy kulturalne zostały ocenione zdecydowanie lepiej, niż dwa lata temu.

Turyści krajowi są znacznie bardziej zadowoleni z tego obszaru: odnotowano wzrost zadowolonych klientów z Polski o 23 punkty procentowe.

W ujęciu wieloletnim wynik ten jest najlepszy od początku badania.

Wykres. Ocena imprez kulturalnych (w%)

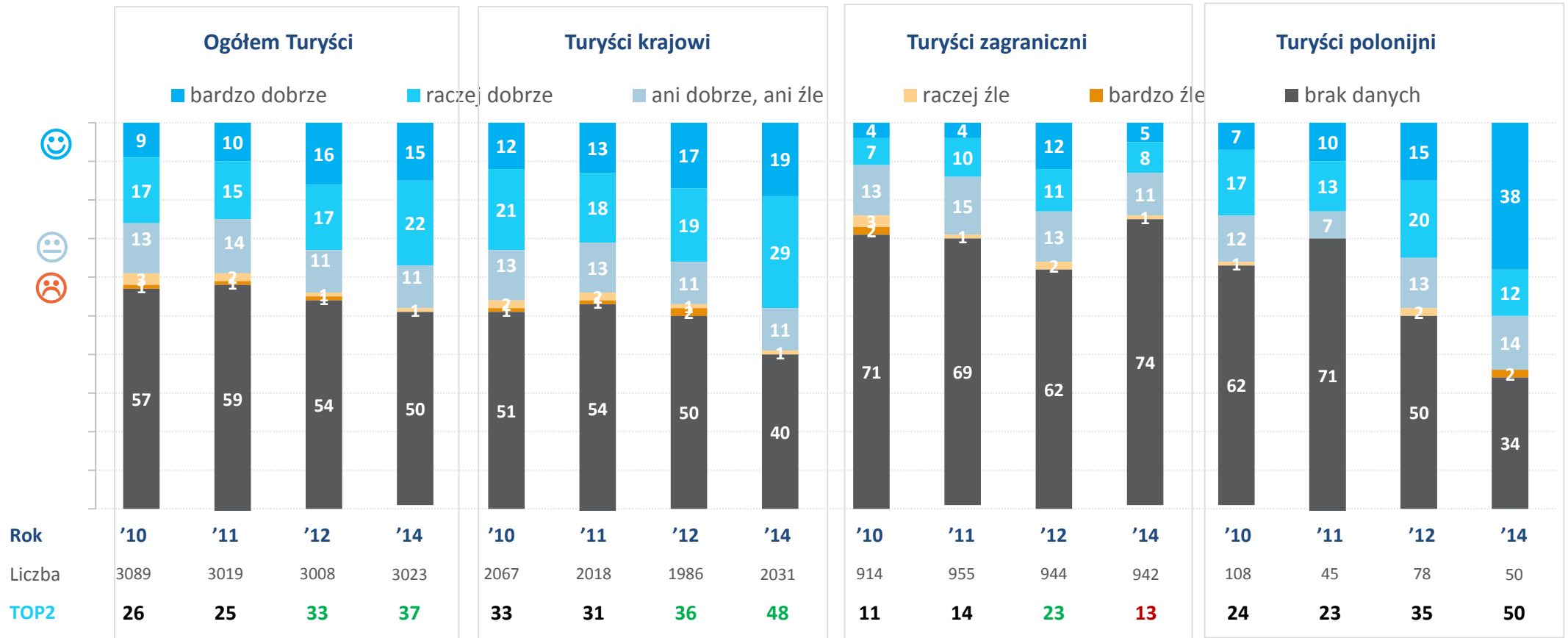


Opinie turystów krajowych i zagranicznych są różne, jeśli chodzi o ocenę imprez sportowych.

Turyści krajowi dostrzegają wzmożoną aktywność organizatorów w tym obszarze, co przekłada się na wzrost odsetka zadowolonych turystów o 12 punktów procentowych w stosunku do roku 2012.

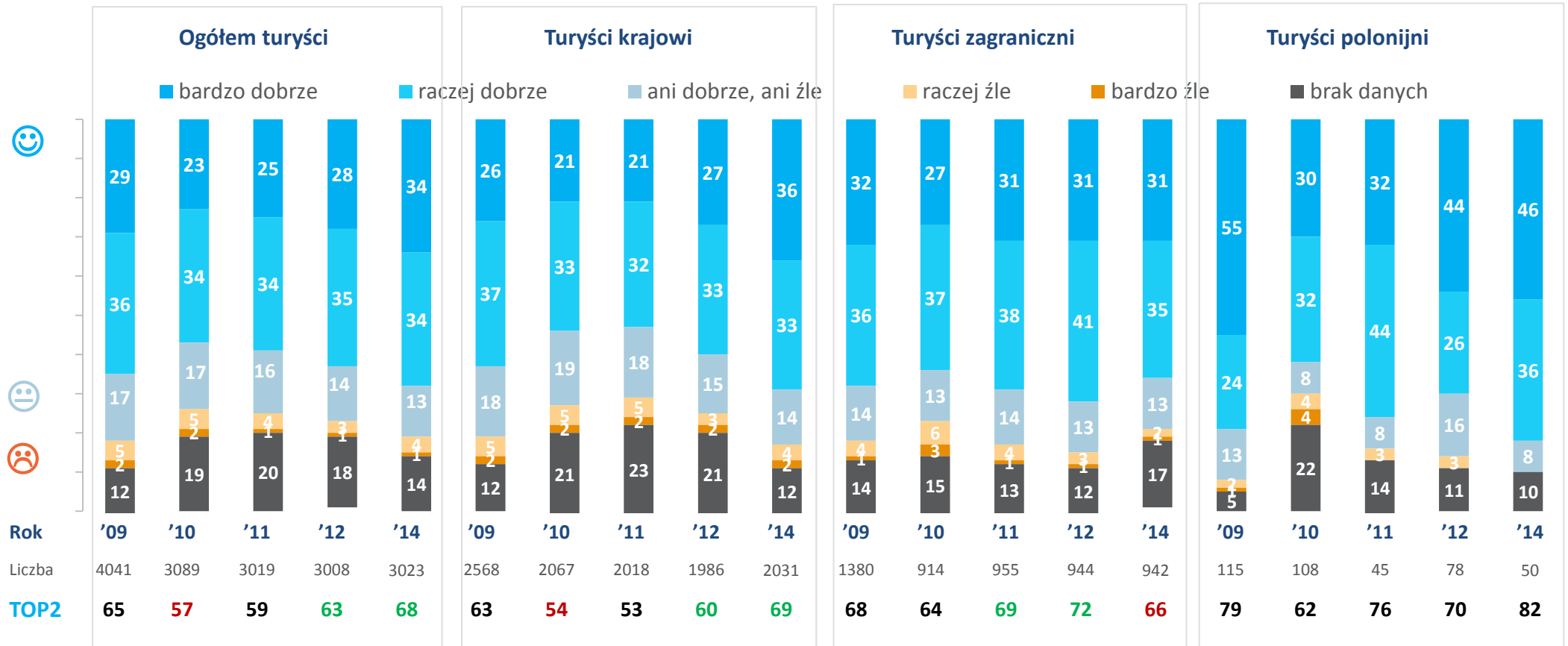
Odmiennego zdania są turyści zagraniczni: w tym przypadku odnotowano spadek o 10 punktów procentowych.

Wykres. Ocena imprez sportowych (w%)



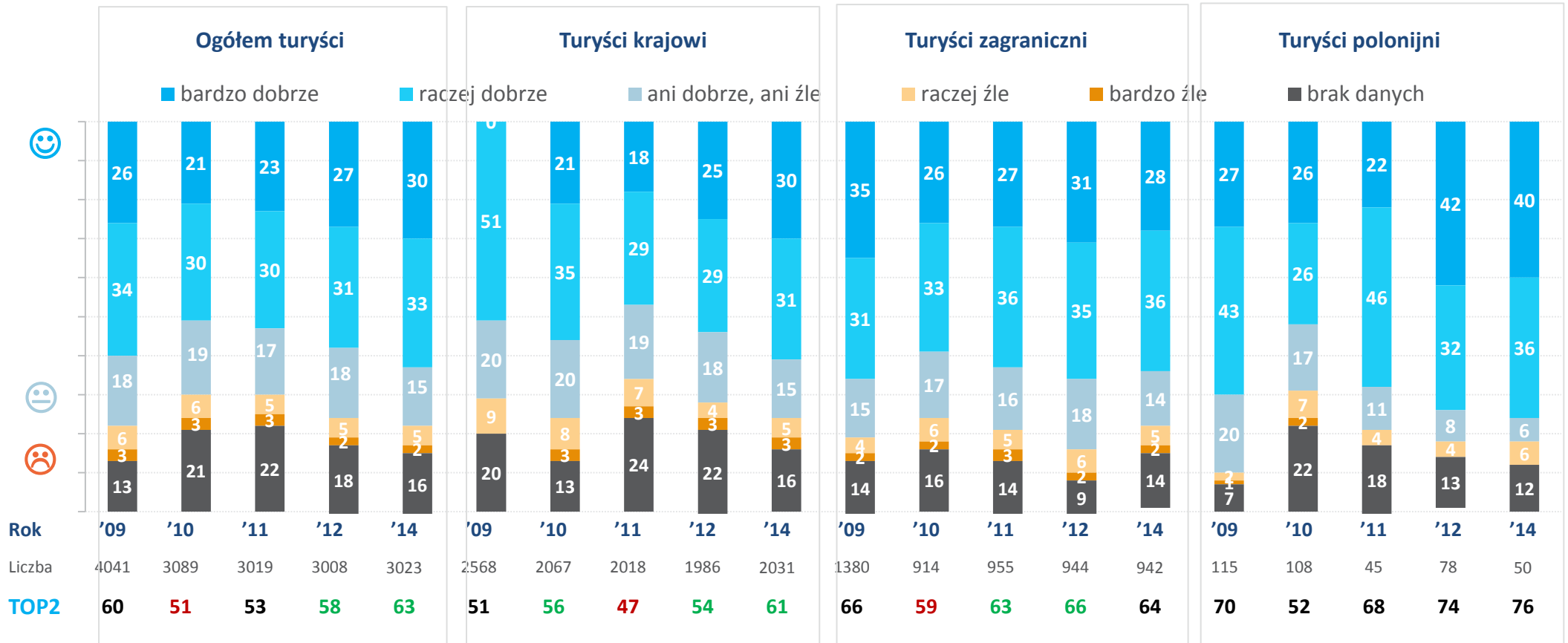
W ujęciu wieloletnim wynik uzyskany w bieżącym roku jest najlepszy od początku badania tego obszaru i wynosi 68% zadowolonych turystów. Od 2012 roku obserwujemy trend wzrostowy w obszarze oceny Warszawy pod względem gościnności. W dwóch ostatnich pomiarach badania odnotowano wzrost odsetka zadowolonych turystów krajowych: łącznie na przestrzeni tego okresu wzrósł on o 16 punktów procentowych. Oceny turystów zagranicznych obniżyły się z 72% do 66%.

Wykres. Ocena gościnności (w%)



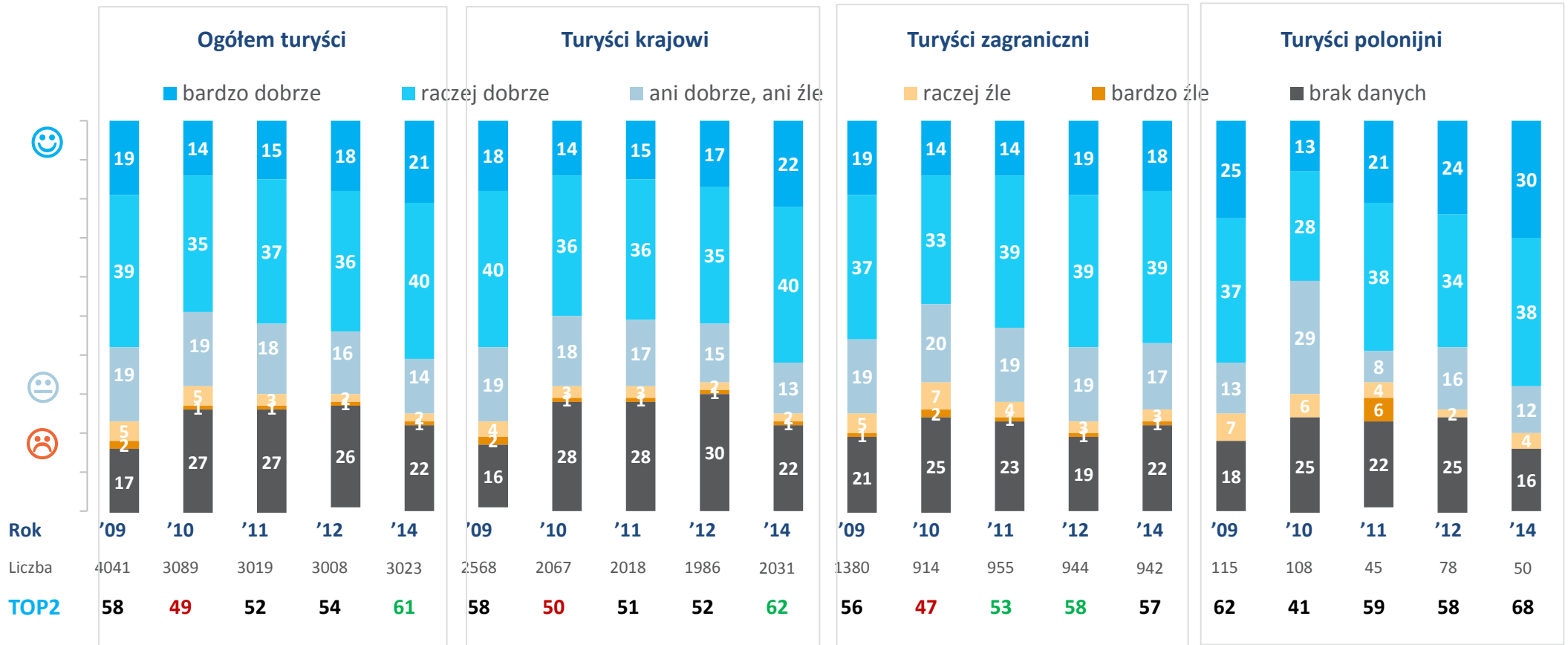
W perspektywie wieloletniej ocena życzliwości w bieżącym roku okazała się najwyższa i wyniosła 63% zadowolonych turystów. Od 2012 roku obserwujemy wzrost ocen wśród turystów krajowych: wzrost wyniósł 10 punktów procentowych. Natomiast tendencja wzrostowa dla klientów zagranicznych rozpoczęła się rok wcześniej.

Wykres. Ocena życzliwości mieszkańców (w%)



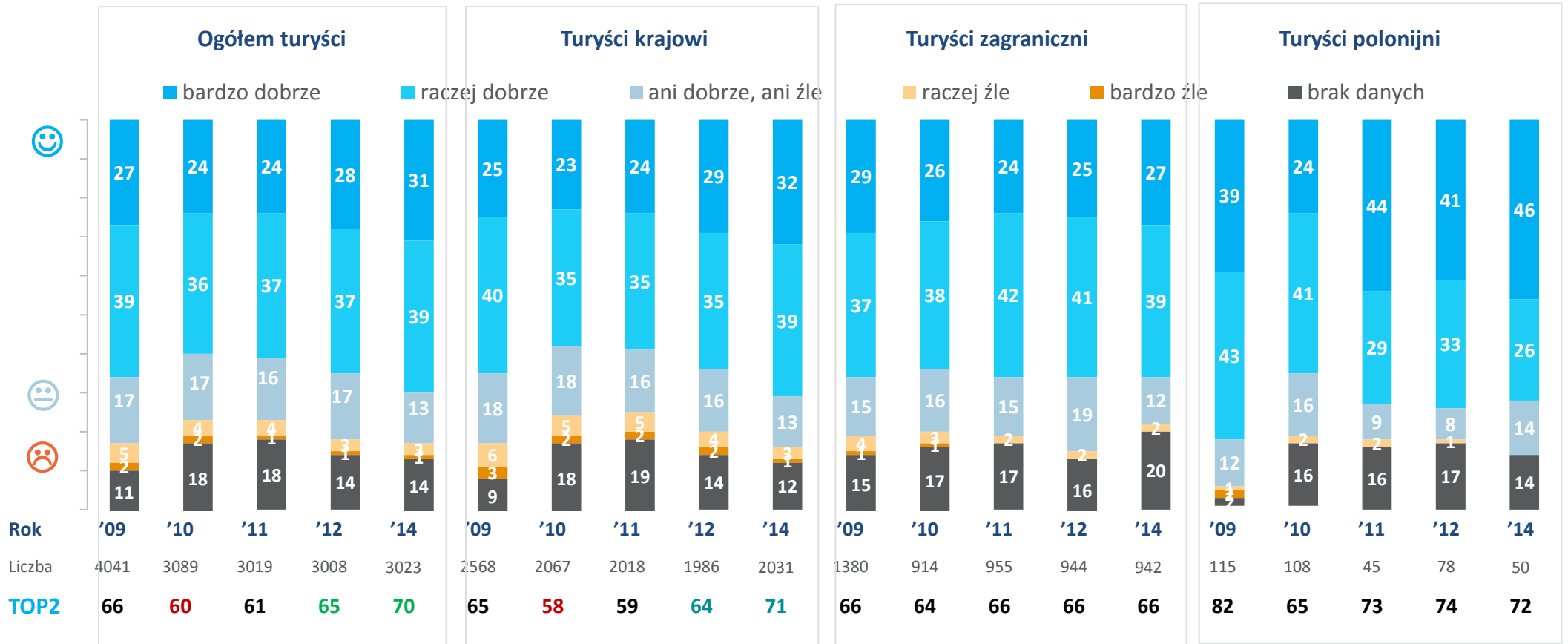
W obszarze obsługi turystycznej odnotowano najwyższy wynik w ujęciu wieloletnim (61%).  
W bieżącym roku turyści krajowi ocenili ten obszar wyżej, niż miało to miejsce rok temu – odnotowany wzrost wyniósł 10 punktów procentowych.  
Oceny turystów zagranicznych utrzymały się na takim samym poziomie.

Wykres. Ocena poziomu obsługi turystycznej (w%)



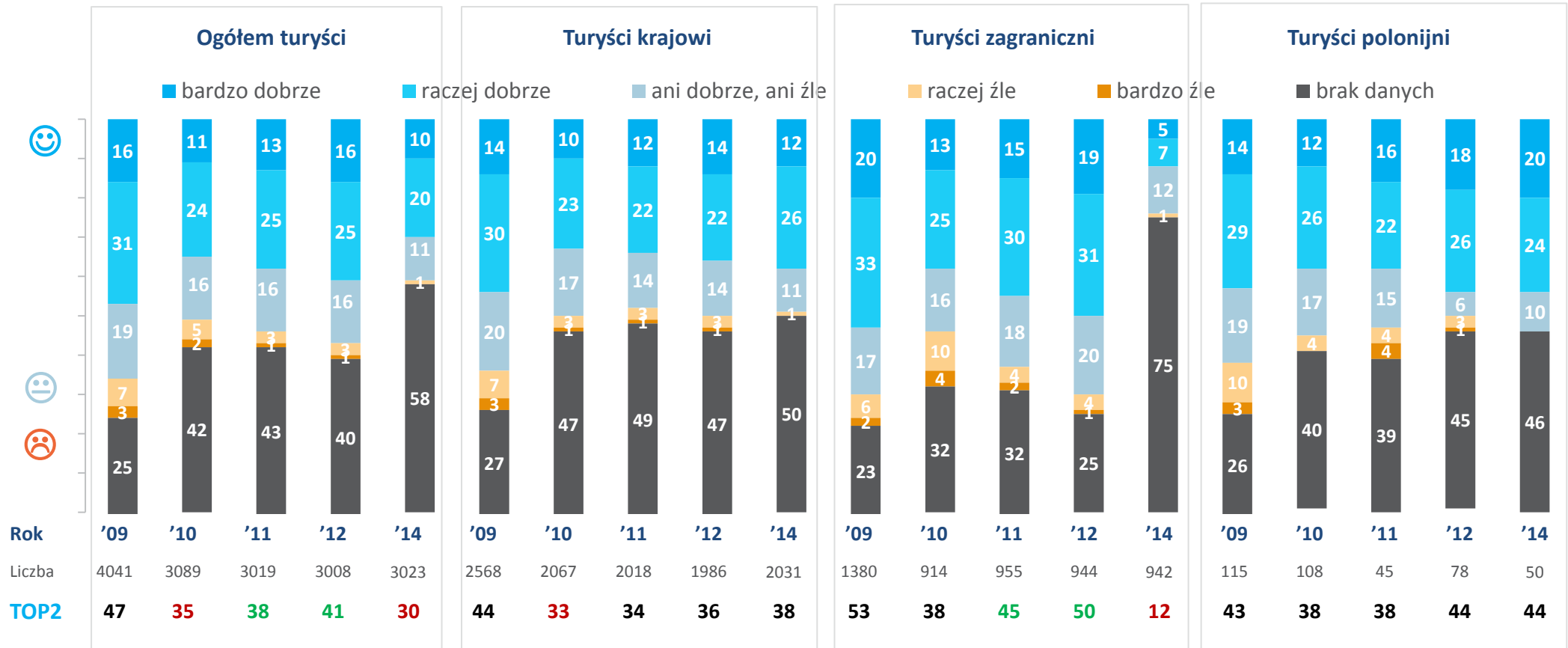
Od 2012 roku wzrasta ocena atmosfery miasta wśród turystów krajowych: w 2014 roku 71% było zadowolonych z tego obszaru. Oceny turystów zagranicznych utrzymują się na niezmiennym od lat poziomie (66%). Należy zaznaczyć, iż uzyskany ogólny wynik jest najlepszy od 2009 roku i wynosi 70%.

Wykres. Ocena atmosfery miasta (w%)



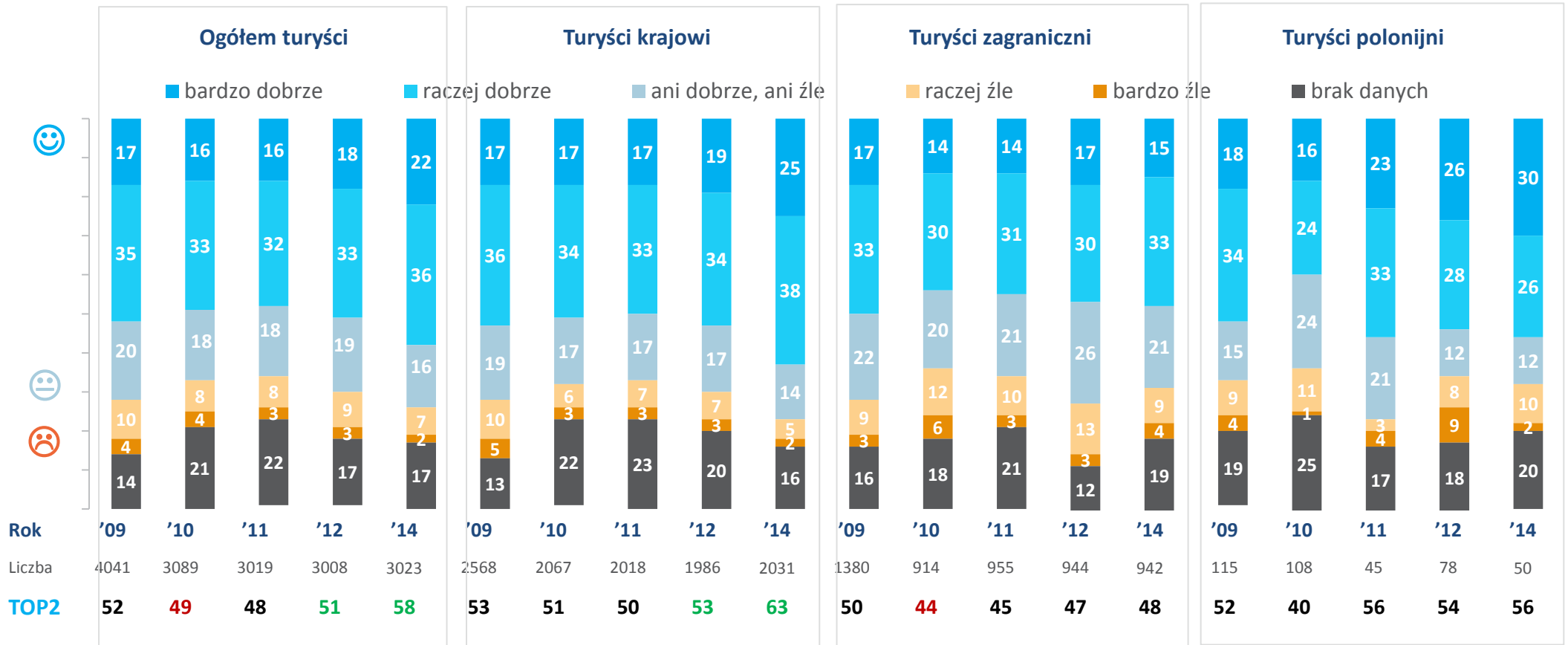
Ocena informacji turystycznej wynosi 30 punktów procentowych i jest najniższa do początku badania. Za taki wynik odpowiada bardzo duży odsetek turystów zagranicznych niepotrafiących ocenić w ogóle tego obszaru (75%).

Wykres. Informacji turystycznej (w%)



Ocena oznakowania turystycznego miasta wynosi 58 punktów i jest najwyższa od początku monitorowania tego elementu. W 2014 roku odnotowano istotną poprawę ocen wśród ogółu badanych oraz wśród turystów krajowych. Opinie turystów zagranicznych utrzymały się na tym samym poziomie.

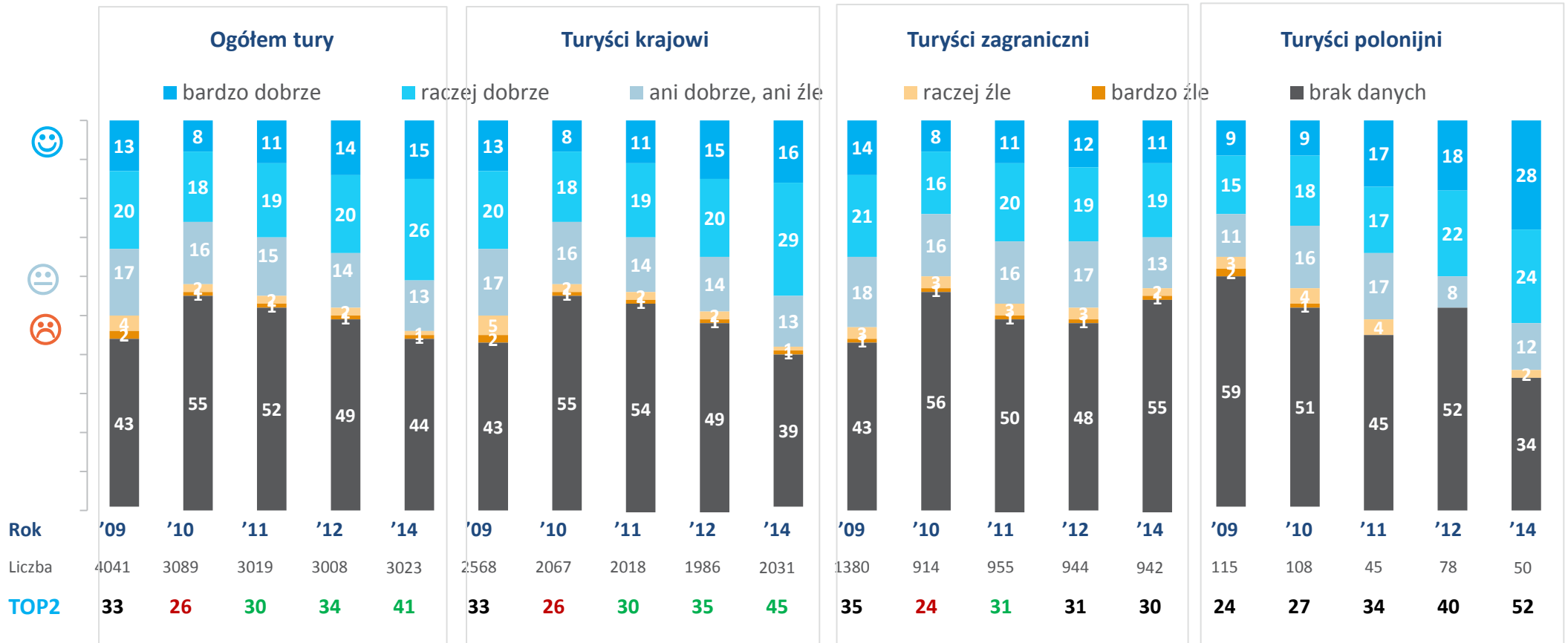
Wykres. Ocena oznakowania turystycznego (w%)





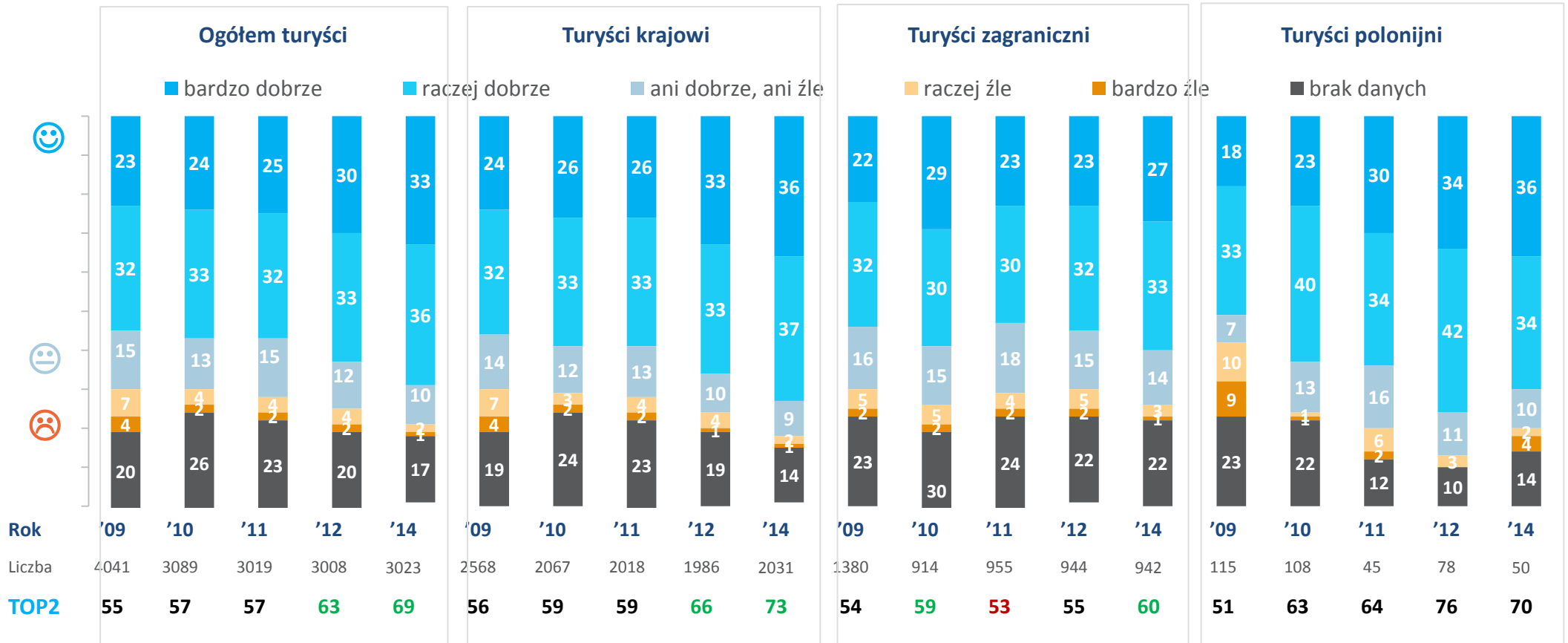
W 2014 roku z usług przewodników turystycznych zadowolonych było 41% badanych i wynik ten jest najwyższy od początku badania. Na uzyskany wynik wpływ miały preferencje turystów krajowcach, którzy w tym roku ocenili przewodników wyżej aż o 10 punktów procentowych.

Wykres. Ocena usług przewodnickich (w%)



Z komunikacji miejskiej zadowolonych jest 69% turystów. Wśród turystów krajowych odsetek ten jest najwyższy i wynosi 73% w porównaniu do 60% zadowolonych turystów zagranicznych. W obu grupach odnotowano istotny wzrost na przestrzeni ostatnich dwóch lat: o 7 punktów procentowych przybyło zadowolonych Polaków i o 5 punktów - obcokrajowców. W 2014 r. komunikacja miejska uzyskała najwyższe oceny.

Wykres. Ocena komunikacji miejskiej (w%)



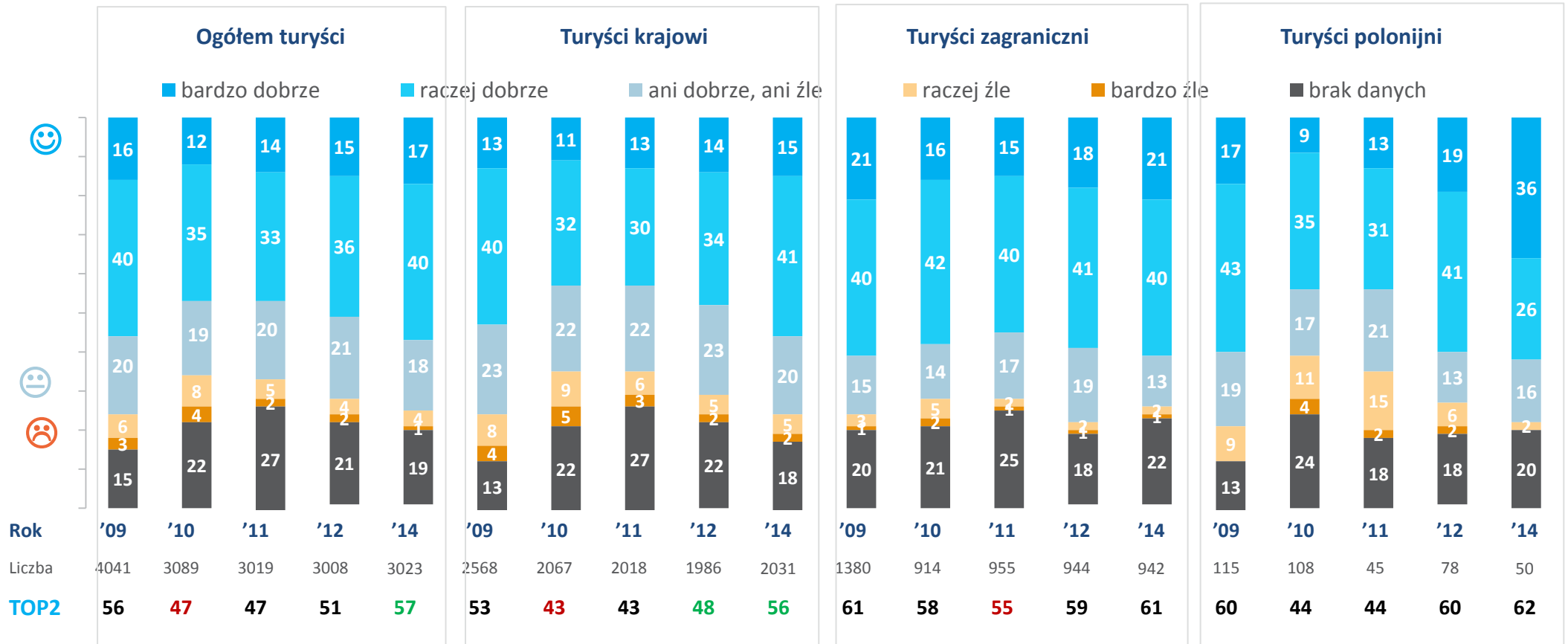
**77 77** Istotny wzrost lub spadek z fali na falę

**TOP2:** Suma dwóch najwyższych odpowiedzi : „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak” (Top2boxes)

Q20R. Jak ocenia Pan(i) w Warszawie:  
Komunikację miejską?

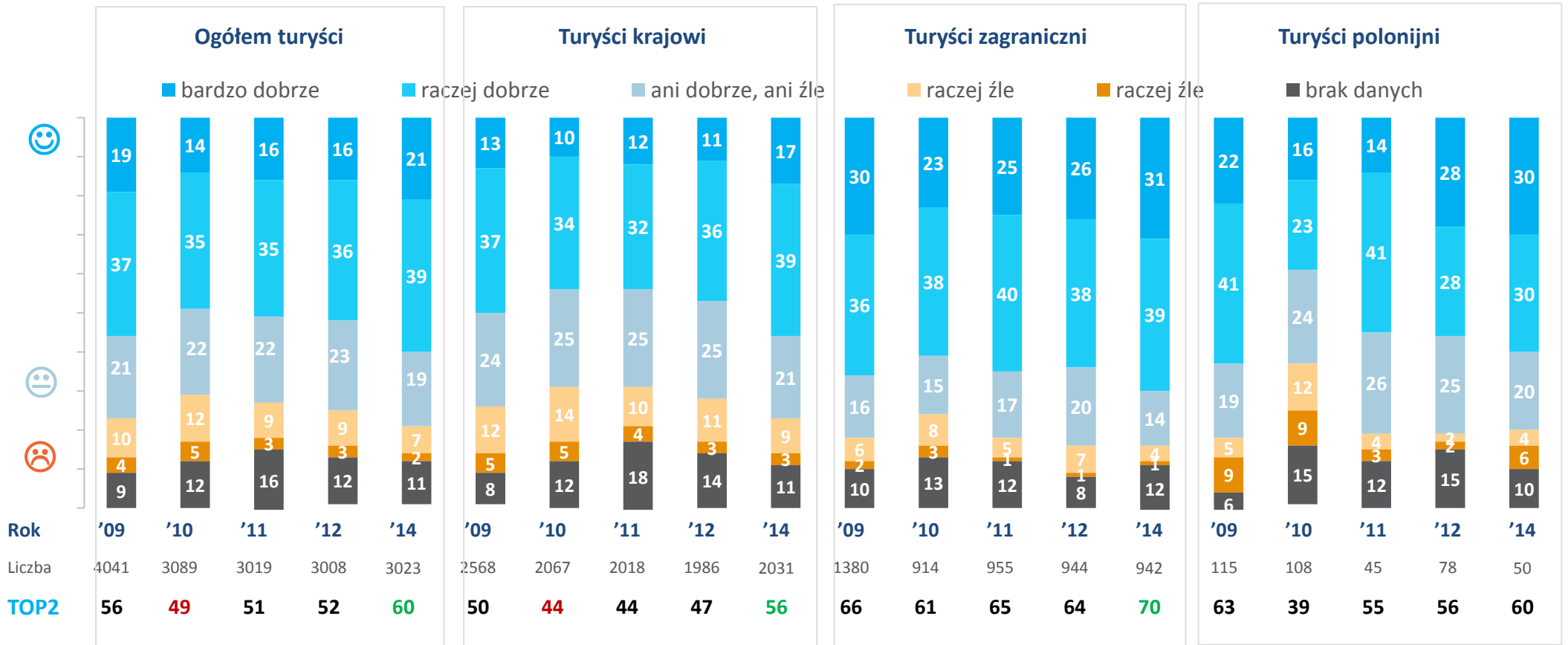
Oceny bezpieczeństwa w mieście w porównaniu do poprzedniego pomiaru poprawiły się, co świadczy o kontynuacji trendu wzrostowego. Pomimo, iż obcokrajowcy oceniają wyżej (61%) bezpieczeństwo niż turyści krajowi (56%), to największa poprawa oceny bezpieczeństwa charakteryzuje turystów z Polski (wzrost o 8 punktów procentowych).

Wykres. Ocena bezpieczeństwa (w%)



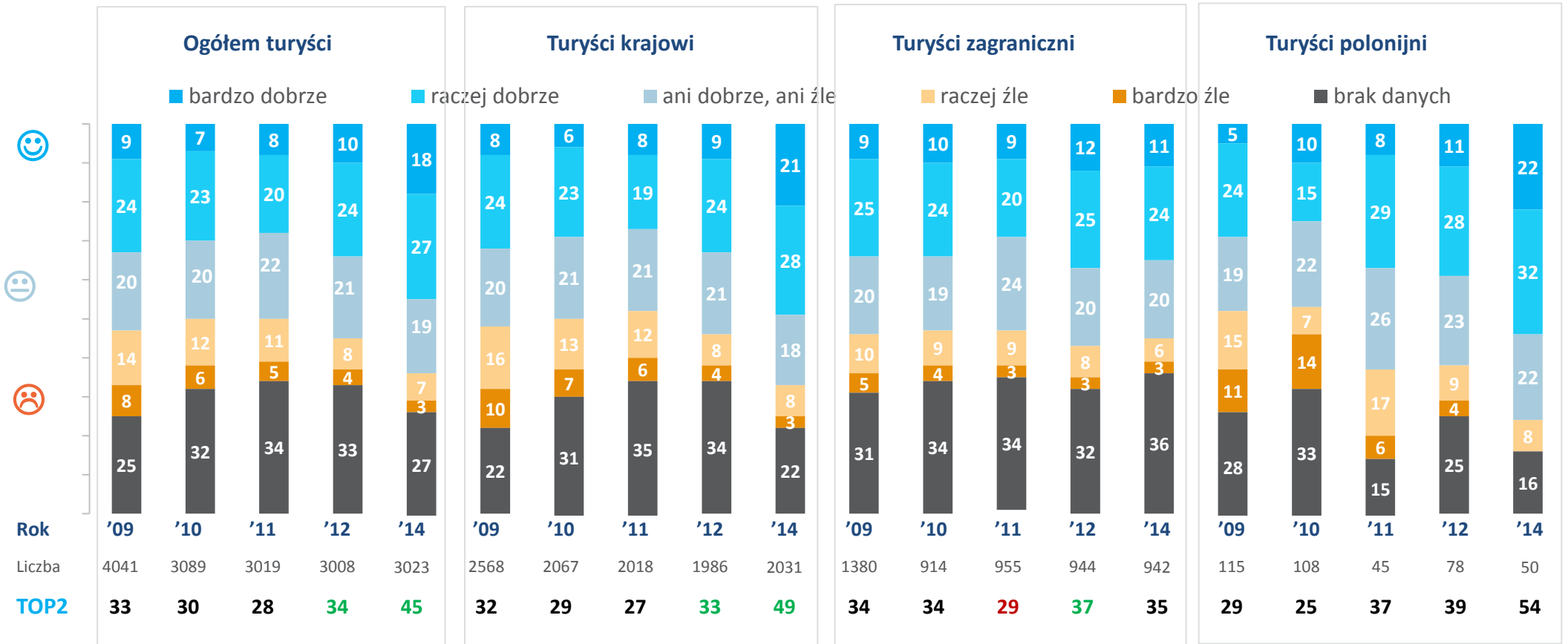
Wrosła ocena czystości ulic o 8 punktów procentowych (z 52% zadowolonych do 60 %) i aktualnie jest najwyższa od początku badania. Poprawa preferencji charakteryzuje zarówno turystów krajowych (wzrost o 9 punktów procentowych do poziomu 56%), jak i zagranicznych (wzrost o 6 punktów procentowych do poziomu 70%).

Wykres. Ocena czystości na ulicach (w%)



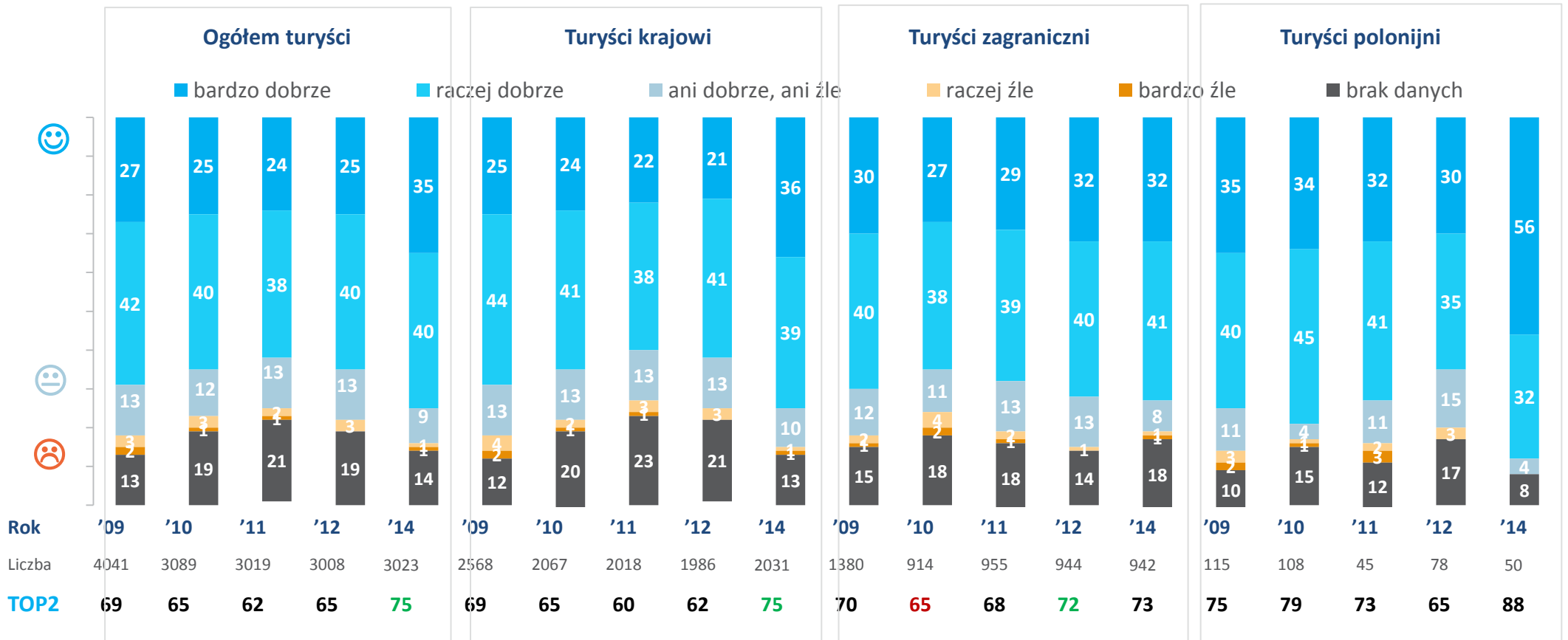
Opinie na temat toalet publicznych poprawiły się. Na przestrzeni ostatnich dwóch lat odnotowano wzrost o 11 punktów odsetka zadowolonych turystów. Poprawiły się opinie turystów krajowych (z 33% do 49%). Należy zaznaczyć, iż toalety publiczne zostały najwyżej ocenione na przestrzeni wszystkich lat, w których prowadzono badania.

Wykres. Ocena toalet publicznych (w%)



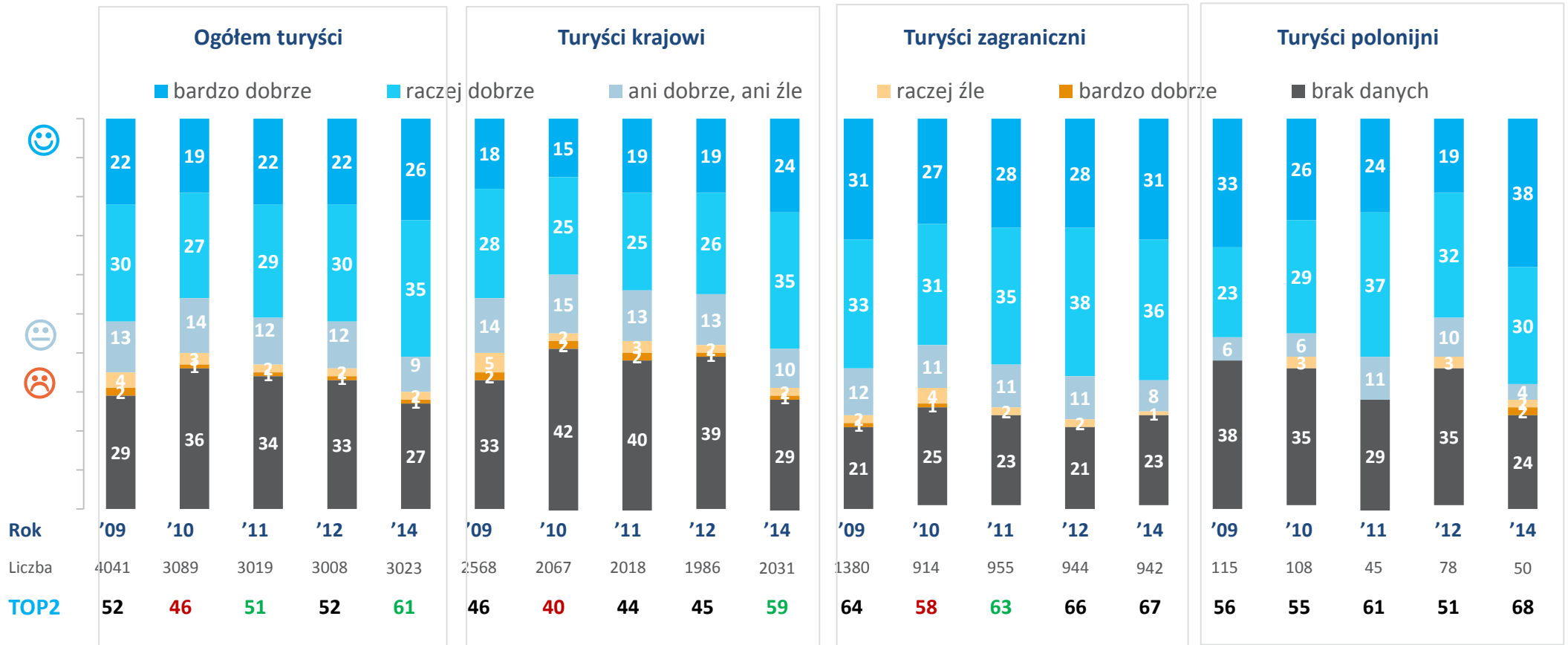
Ocena gastronomii poprawiła się od ubiegłego pomiaru. Na przestrzeni ostatnich 2 lat wzrósł o 13 punktów odsetek zadowolonych turystów krajowych (z 62% do 75%). Opnie obcokrajowców pozostały na tym samym poziomie (73%).

Wykres. Ocena usług gastronomicznych (w%)



Ocena bazy noclegowej uległa poprawie i w 2014 roku odnotowano rekordowy odsetek zadowolonych turystów (61%). Podczas gdy opinie turystów zagranicznych pozostały na tym samym poziomie, to wśród turystów krajowych odsetek zadowolonych wzrósł o 14 punktów procentowych i wynosi 59%.

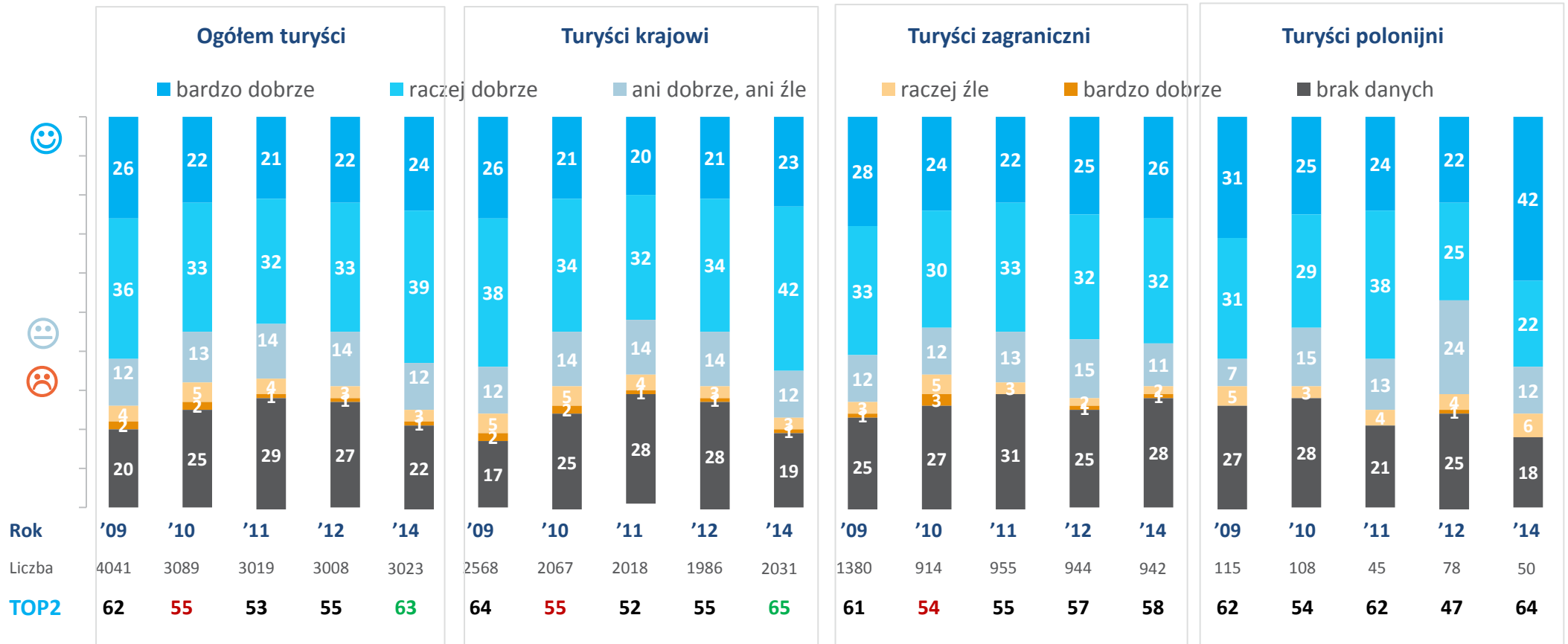
Wykres. Ocena bazy noclegowej (w%)



Ocena dostępności bankomatów wzrosła o 8 punktów procentowych.

Pozytywne zmiany w tym zakresie dostrzegają przede wszystkim turyści krajowi, wśród których odsetek zadowolonych wzrósł z 55% do 65%.

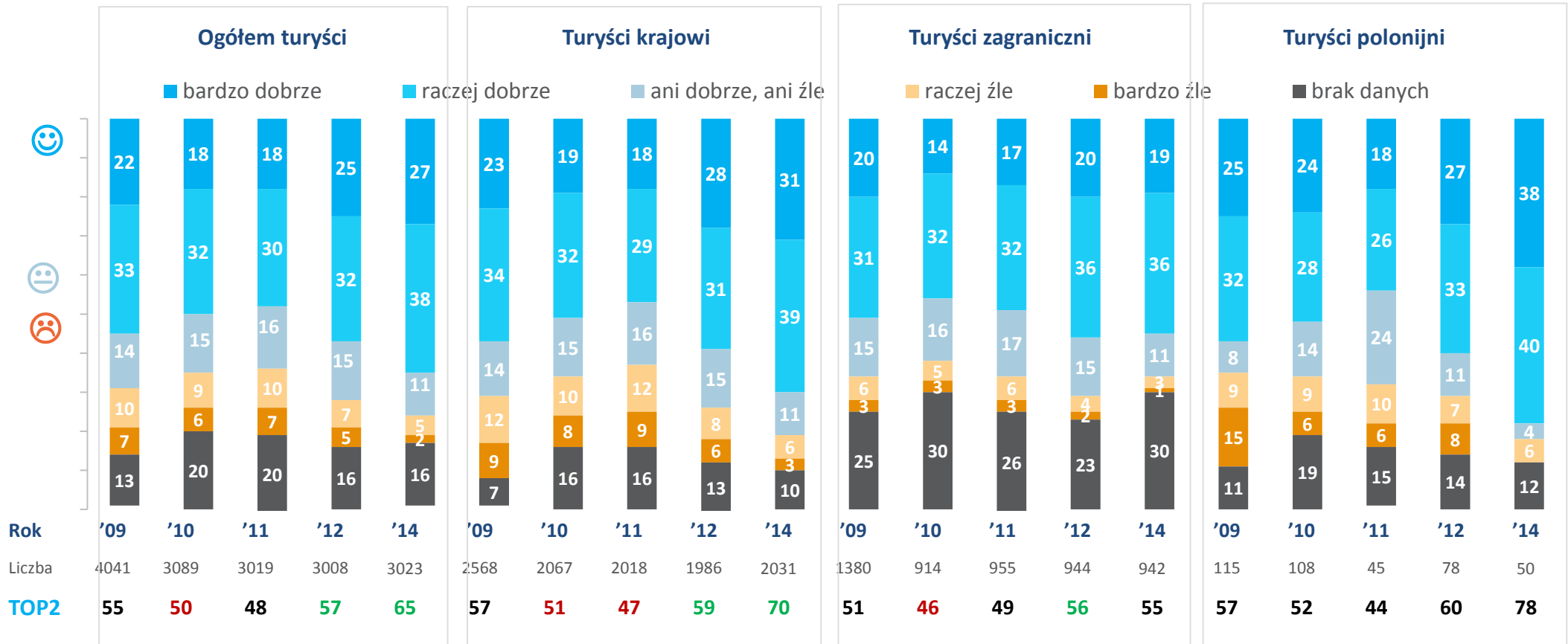
Wykres. Ocena dostępności bankomatów (w%)





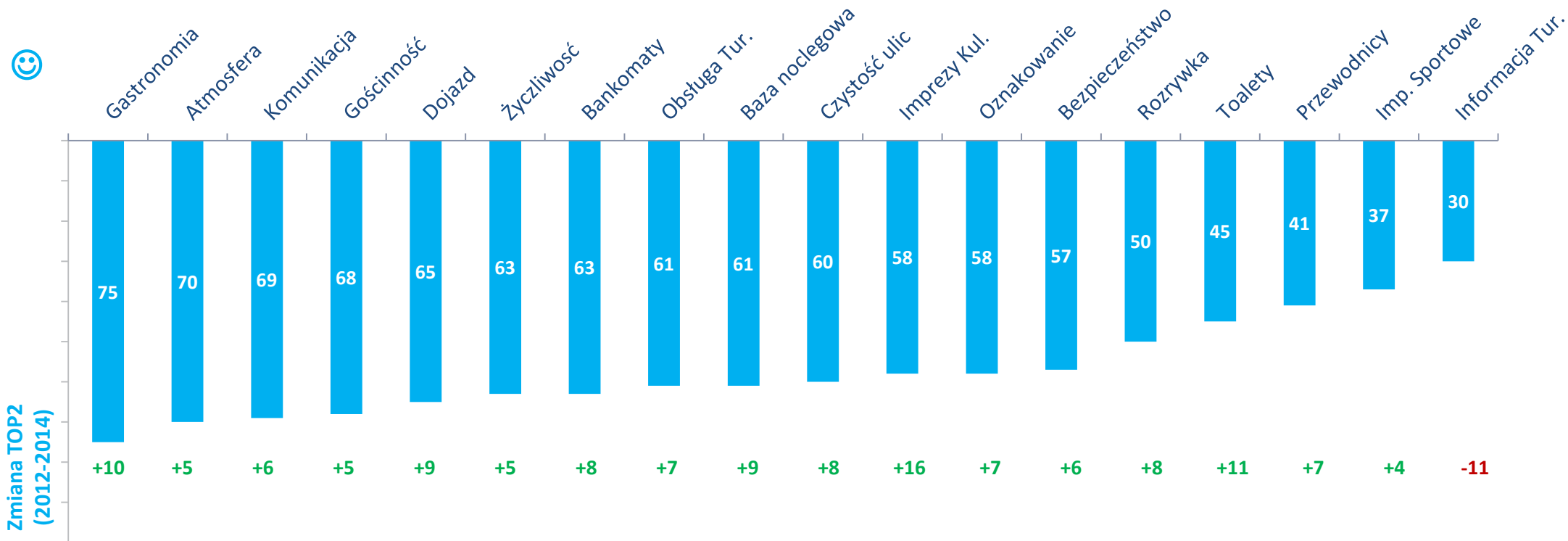
W porównaniu z 2012 rokiem zaobserwowano znaczną poprawę oceny dojazdu do miasta: wzrost wyniósł 8 punktów procentowych. Zamiany w tym obszarze dostrzeżone zostały głównie przez turystów krajowych, wśród których wzrost wyniósł aż 11 punktów procentowych.

Wykres. Ocena dojazdu do Warszawy (w%)



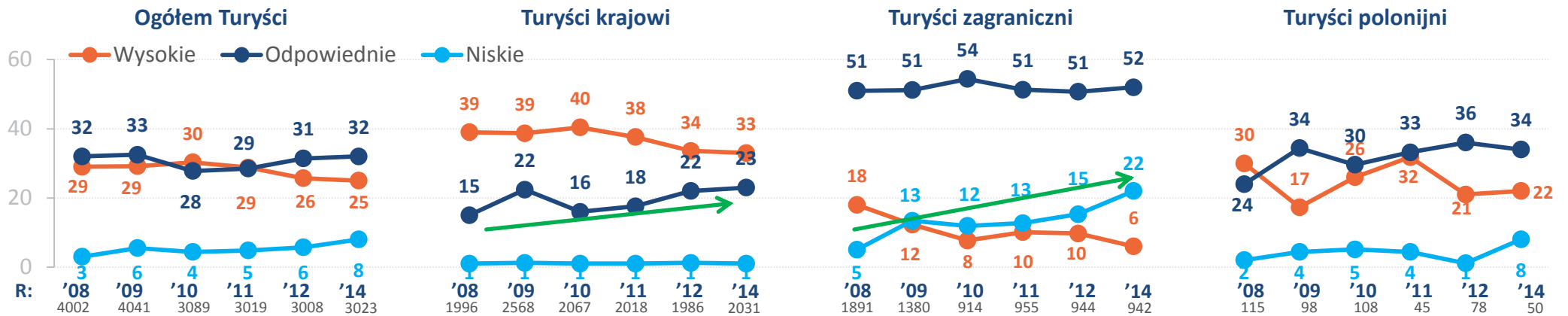
W 2014 roku najwyżej została oceniona przez turystów gastronomia w Warszawie. Również wysoko uplasowały się atmosfera miasta, komunikacja miejska oraz gościnność. Największą poprawę odnotowano w ocenie imprez kulturalnych oraz toalet publicznych. Najniżej została oceniona informacja turystyczna, która uzyskała także niższe oceny w relacji do 2012 roku.

Wykres. Ocena poziomu usług ranking wg TOP2 (bardzo dobrze + raczej dobrze) (w %)

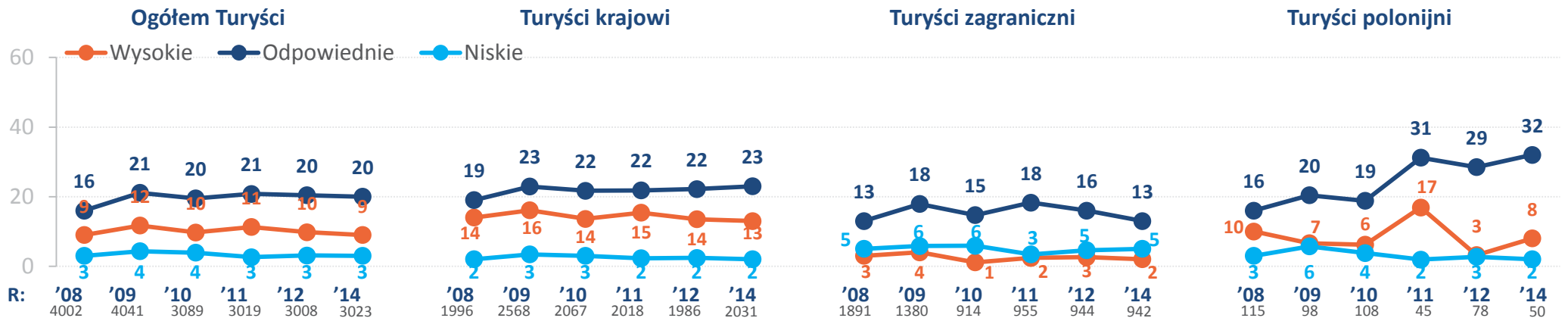


Oceny stosunku cen do jakości usług wśród poszczególnych grup są bardzo zróżnicowane, zwłaszcza pomiędzy grupą polską i zagraniczną. W przypadku oceny cen noclegów połowa turystów zagranicznych (52%) uznała je za odpowiednie, podczas gdy wśród turystów krajowych dominowała opinia o zbyt wysokich cenach (33%). Ocena cen imprez sportowych wśród tych dwóch grup jest zbliżona.

Wykres. Ocena cen bazy noclegowej (w %)



Wykres. Ocena cen bazy sportowo-rekreacyjnej (w %)

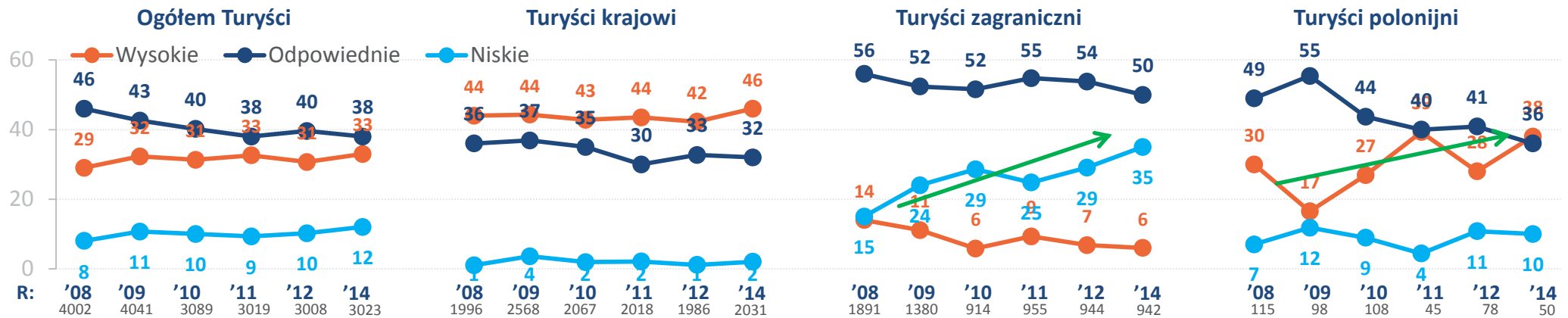


Q21A. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Noclegi

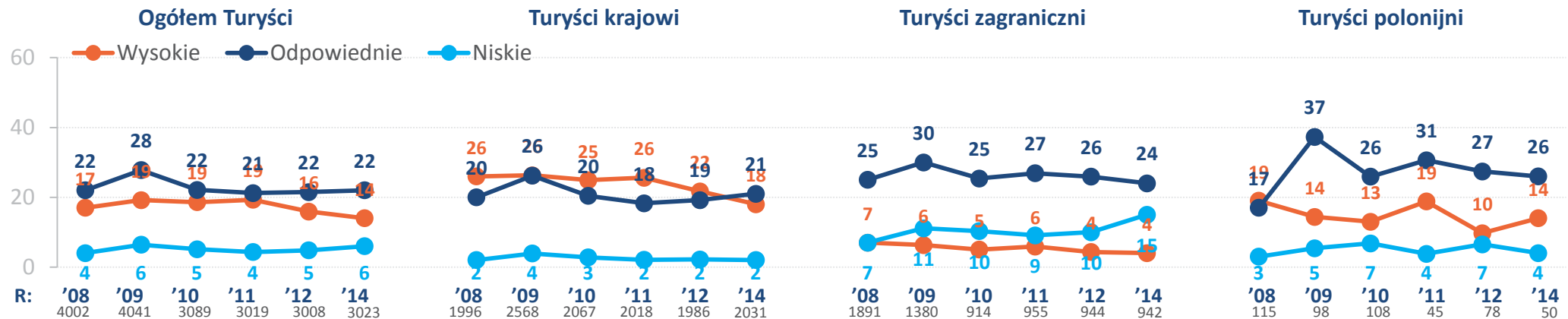
Q21I. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Baza sportowo-rekreacyjna

Dla turystów zagranicznych ceny usług gastronomicznych są odpowiednie (50%) lub niskie (35%). Obserwujemy trend wzrostowy odsetka obcokrajowców, dla których ceny są niskie: na przestrzeni ostatnich 2 lat grupa ta powiększyła się o 6 punktów procentowych, zaś od 2008 – o 20 punktów procentowych. W przypadku ocen cen w klubach, dyskotekach i pubach, co piąty turysta krajowy uznał je za wysokie, podczas gdy opinię taką wyraziło jedynie 4% turystów zagranicznych.

Wykres. Ocena cen w gastronomii (w%)



Wykres. Ocena cen w klubach, dyskotekach, pubach (w%)

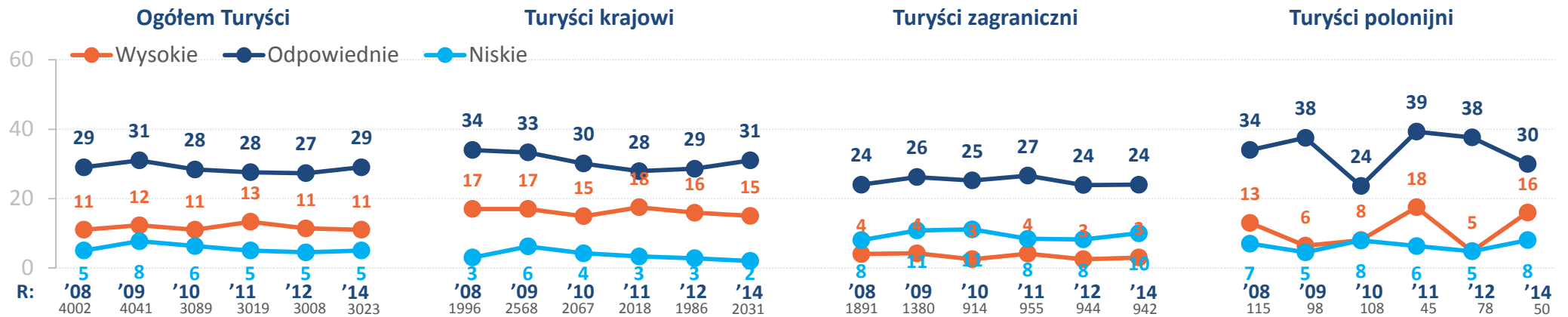


Q21B. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Gastronomia

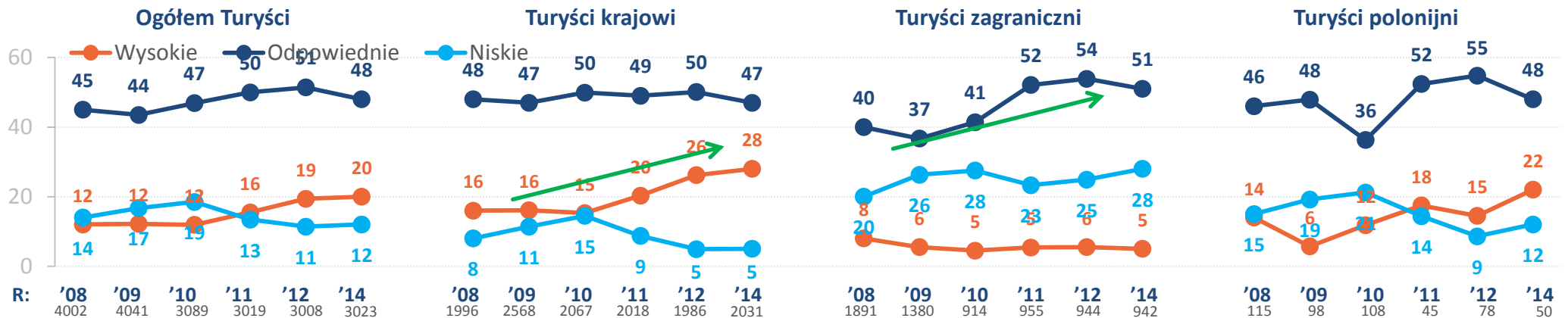
Q21J. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: kluby, dyskoteki, puby

Wśród turystów zagranicznych coraz więcej pojawia się opinii na temat odpowiedniego poziomu cen w muzeach, podczas gdy dla turystów z Polski ceny te są z roku na rok coraz wyższe: 28% w 2014 było tego zdania, podczas gdy w 2010 roku 13% mniej.

Wykres. Ocena cen imprez kulturalnych (w%)



Wykres. Ocena cen w muzeach (%)

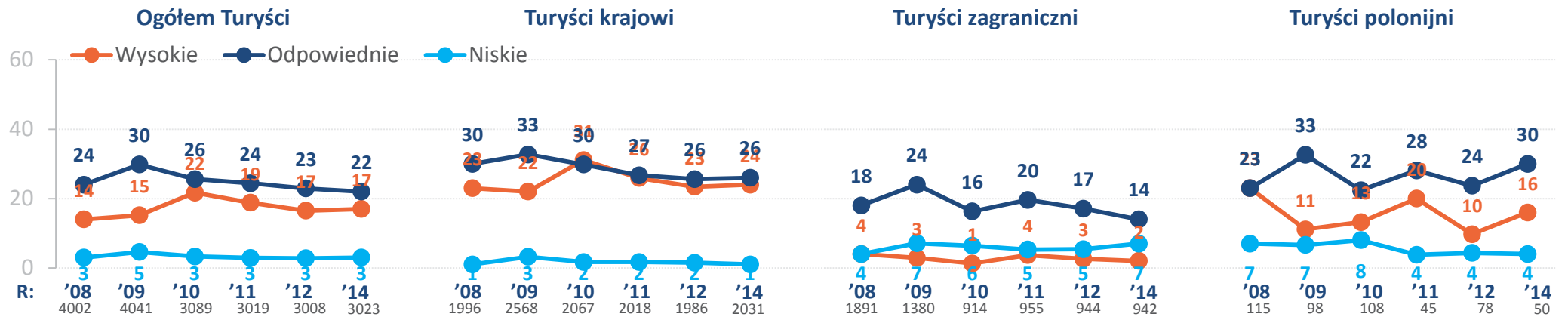


Q21H. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Imprezy kulturalne

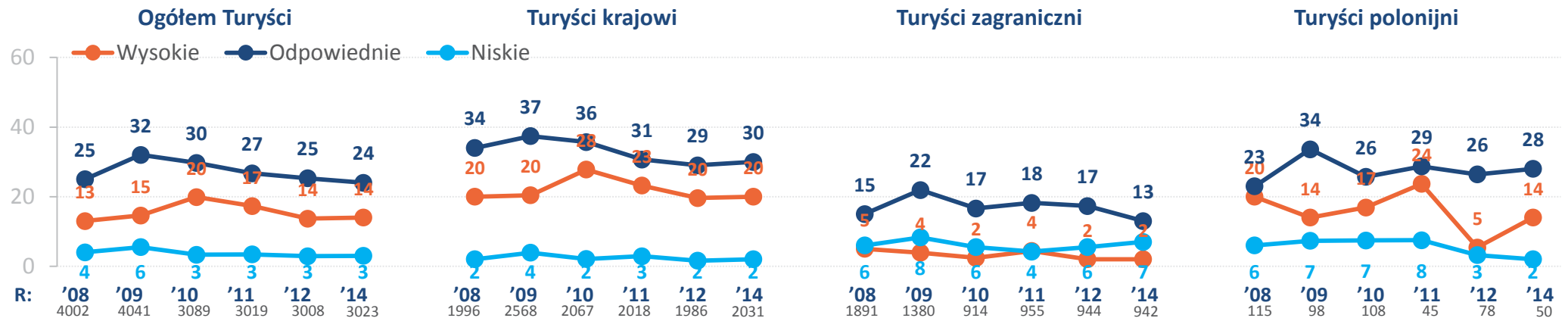
Q21G. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Muzea

Odczucia cenowe odnoszące się do teatrów i kin nie zmieniają się zasadniczo od lat. Ceny w teatrach nieco częściej oceniane są jako wysokie a rzadziej – jako odpowiednie, niż ceny w kinach. Najczęściej to turyści krajowi wskazują, że ceny są wysokie. Wśród turystów zagranicznych i polonijnych od lat dominuje przekonanie, że ceny – zarówno w teatrach, jak i w kinach - są odpowiednie.

Wykres. Ocena cen w teatrach (w%)



Wykres. Ocena cen w kinach (w%)



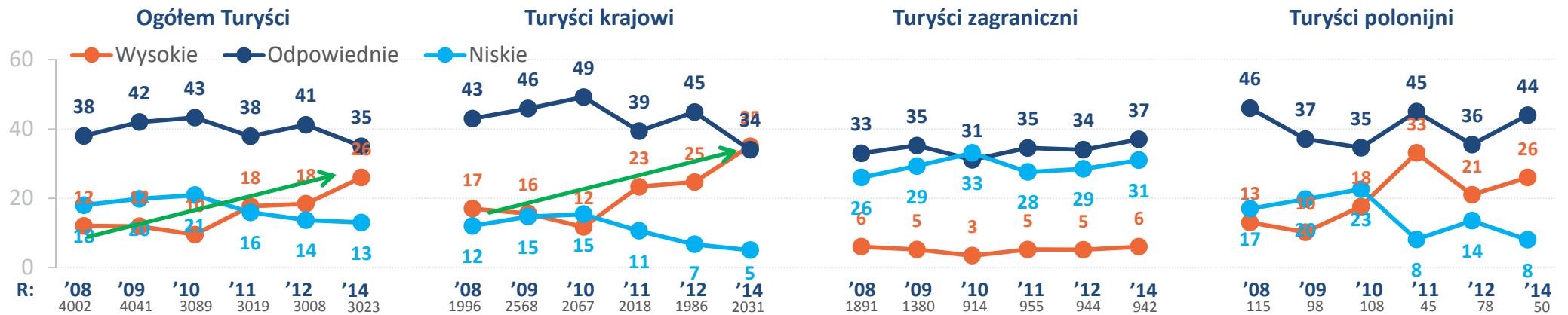
Q21C. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Teatry

Q21D. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Kina

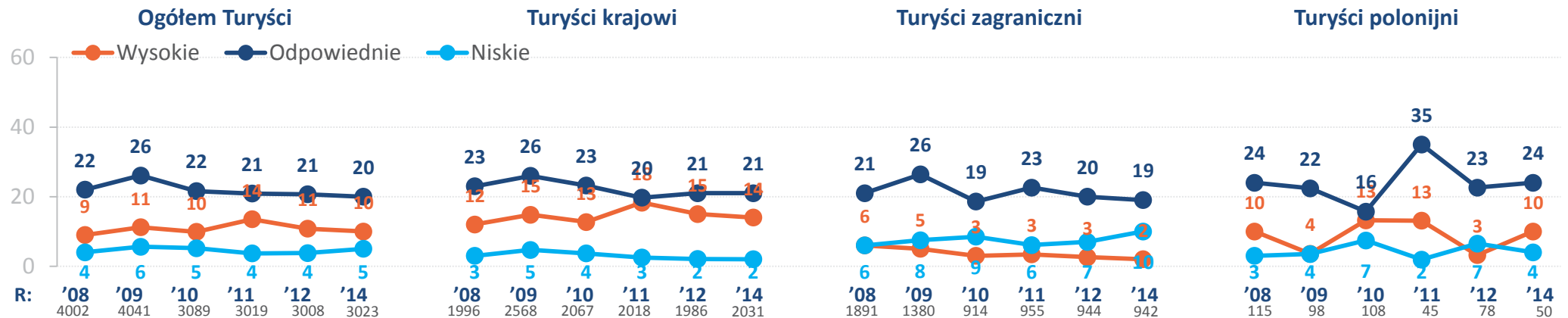
Odczucia cenowe dotyczące oceny usług przewodniczkich nie zmieniły się zasadniczo.

Wśród turystów krajowych obserwujemy trend wzrostowy w przekonaniu, iż ceny komunikacji miejskiej są wysokie: odnotowano wzrost z 25% do 35% tego typu opinii na przestrzeni ostatnich dwóch lat.

Wykres. Ocena cen komunikacji miejskiej (w %)



Wykres. Ocena cen usług przewodniczkich (w %)



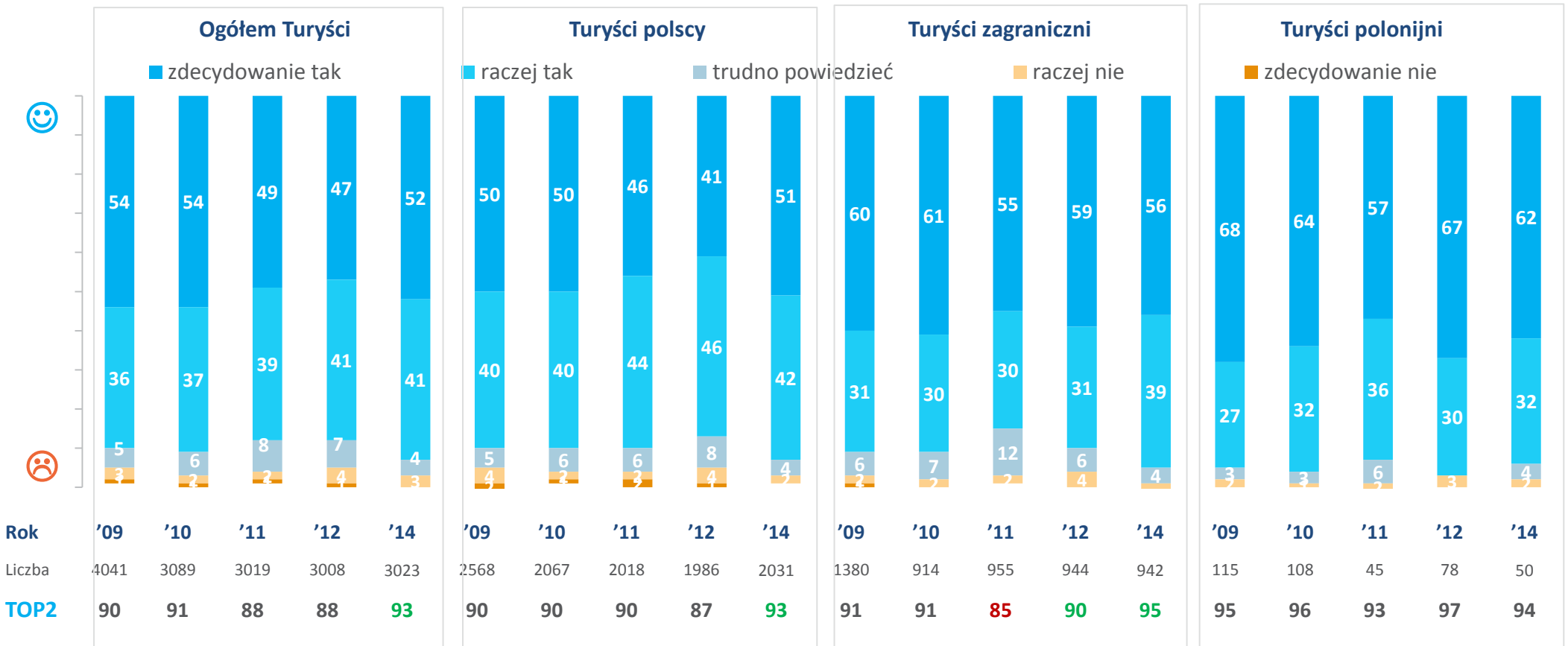
Q21F. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Komunikacja miejska

Q21E. Jak ocenia Pan(i) wysokość cen w stosunku do jakości świadczonych w Warszawie następujących usług: Usługi przewodniczkie



Poziom zadowolenia mierzono gotowością zarekomendowania swoim przyjaciołom i znajomym wizyty w Warszawie. W 2014 roku odnotowano wzrost o 5 punktów procentowych odsetka badanych gotowych zarekomendować przyjazd do stolicy (z 88% do 93%). Wzrost odnotowano zarówno wśród turystów krajowych (z 87% do 93%), jak i zagranicznych (z 90% do 95%).

Wykres. Rekomendacja przyjazdu do Warszawy(w %)



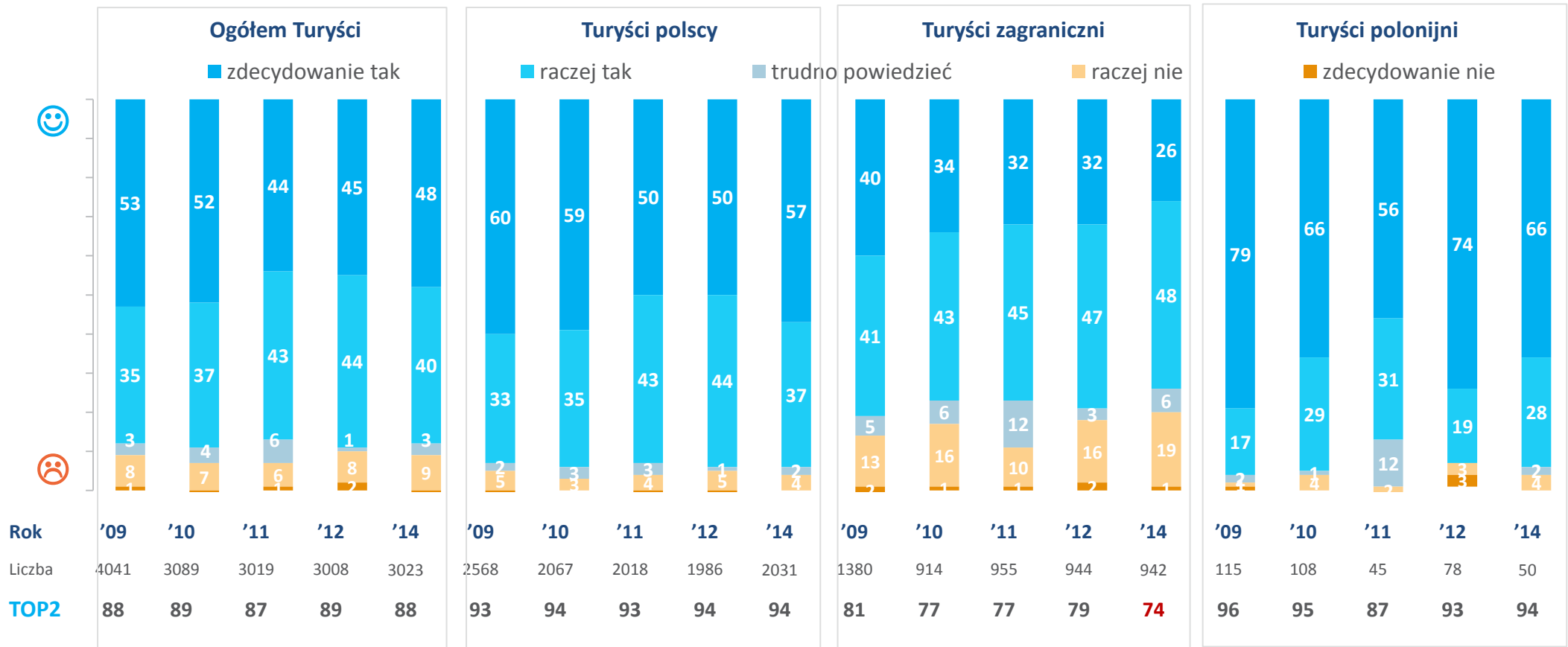
**TOP2:** Suma dwóch najwyższych odpowiedzi : „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak” (Top2Boxes)

Q26x. Czy poleciał(a)by Pan(i) swoim przyjaciołom/znajomym przyjazd do Warszawy?



Respondenci mieli podobny stosunek do ponownych odwiedzin Warszawy, jak dwa lata temu: niemal 90% zamierza ponownie przyjechać do Warszawy. W 2014 roku mniejsze zainteresowanie ponownym przyjazdem deklarowali turyści zagraniczni (74%), niż krajowi (94%). W relacji do ubiegłego pomiaru, wśród turystów zagranicznych odnotowano spadek zainteresowania ponownym przyjazdem do Warszawy z 79% na 74%.

Wykres. Zamiar ponownego przyjazdu (%)



TOP2: Suma dwóch najwyższych odpowiedzi : „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak” (Top2boxes)

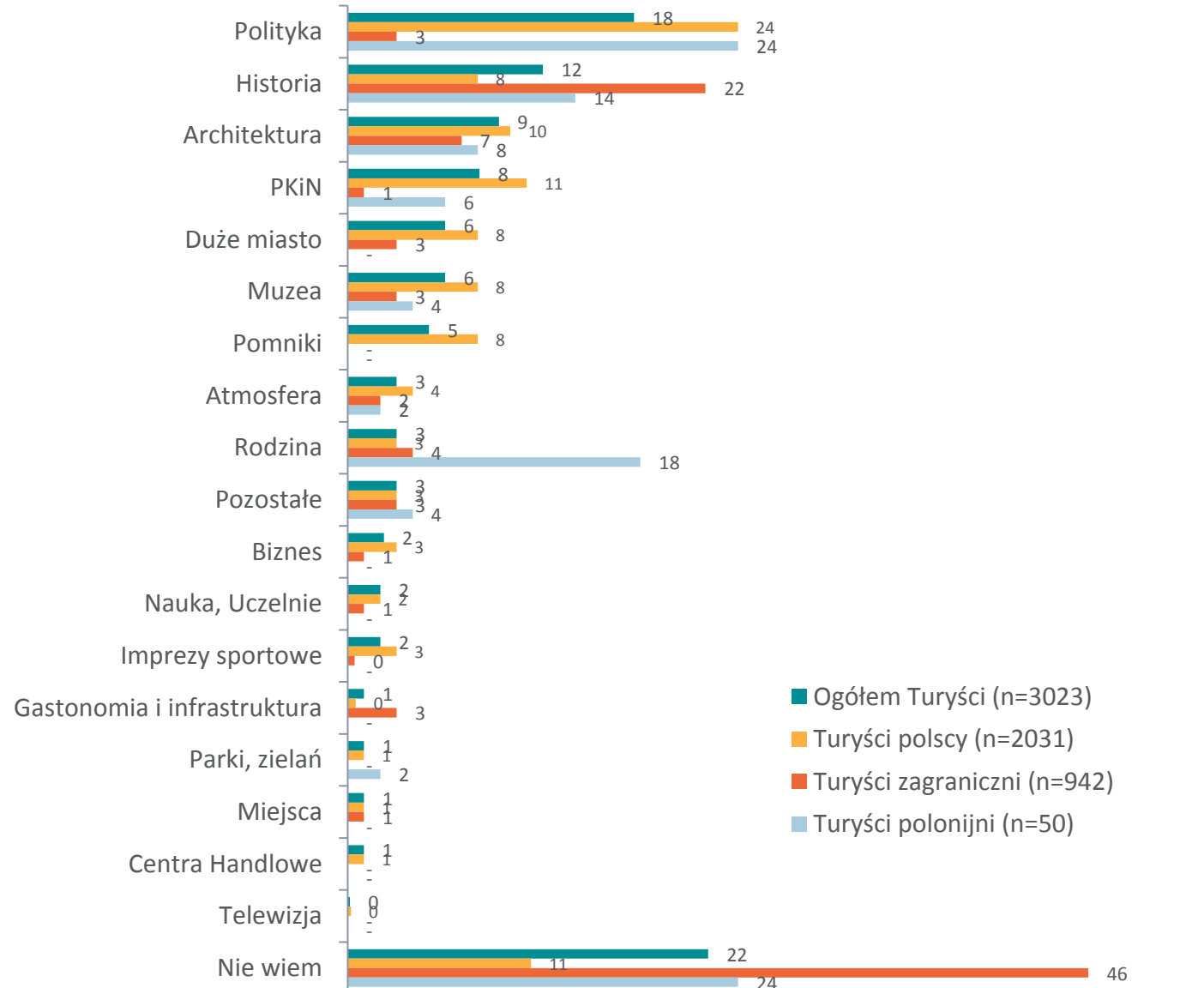
Q27x. Czy zamierza Pan(i) przyjechać do Warszawy ponownie?

W 2014 roku turystom krajowym Warszawa kojarzyła się przede wszystkim z polityką (24%), zaś turystom zagranicznym z historią (22%).

**Turystom krajowym Warszawa kojarzy się z :** polityką (24%), Pałacem Kultury i Nauki (11%), architekturą (10%), historią (8%), dużym miastem (8%), muzeami (8%), pomnikami (8%), atmosferą (4%), rodziną (3%) oraz imprezami sportowymi (3%) .

**Skojarzenia z Warszawą turystów zagranicznych to:** historia (22%), architektura (7%), rodzina (4%), polityka, (3%), duże miasto (3%), muzea (3%), gastronomia i infrastruktura (3%).

Wykres. Skojarzenia z Warszawą w 2014 roku (w %)



Q28. Z czym przede wszystkim kojarzy się Pani/Panu Warszawa?

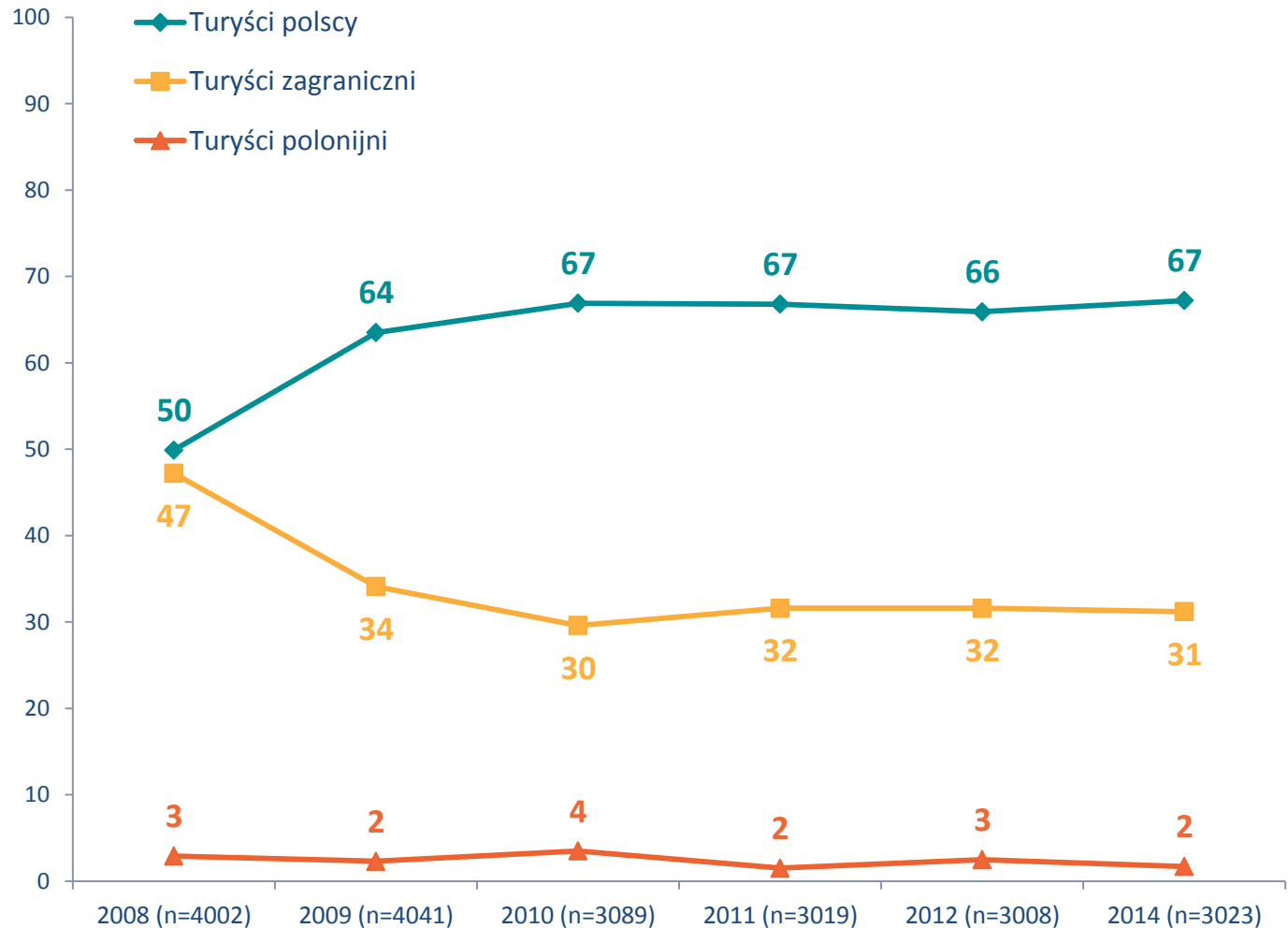
# Charakterystyka turystów



Dla celów analitycznych wszyscy badani turyści zostali podzieleni na trzy grupy: turystów z Polski (krajowcy), turystów zagranicznych (obcokrajowcy) i turystów z polskimi korzeniami (Polonia).

Pierwsza grupa jest najliczniejsza, a jej udział wzrastał od połowy wszystkich badanych w 2008 do 2/3 w latach 2009-2014.

Udział turystów zagranicznych w porównaniu do ubiegłego roku utrzymał się na tym samym poziomie. Tym samym zatrzymał się trend spadkowy obserwowany do roku 2011. Grupa polonijna w 2014 r. stanowi 2% badanej próby.





# Profil „warszawskiego” turysty

## Charakterystyka społeczno-demograficzna



W każdym z corocznych badań kobiety przeważały ilościowo nad mężczyznami: w 2014 było ich o 10% więcej niż mężczyzn wśród ogółu turystów odwiedzających Warszawę.

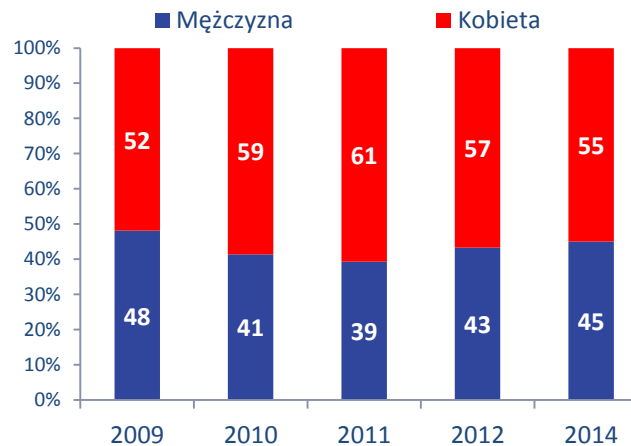
Ponad połowa (59%) objętych badaniem turystów nie ukończyła 30-ego roku życia.

Co trzeci badany turysta posiada wykształcenie średnie i także co trzeci wyższe.

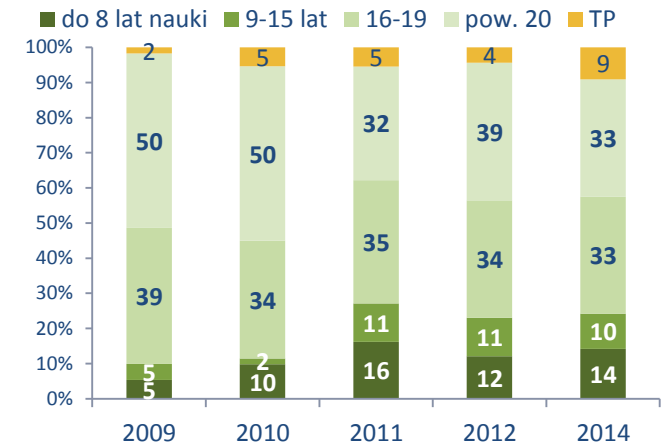
Co czwarty badany turysta mieszka w dużym mieście (powyżej 500 tysięcy mieszkańców). Jedynie 12% turystów mieszka na wsi.

Aż 40% ogółu odwiedzających Warszawę turystów stanowią studenci i uczniowie, Drugą, pod względem wielkości, grupą zawodową są specjaliści, którzy razem z pracownikami administracyjno-biuroowymi stanowili w 2014 roku 29% próby.

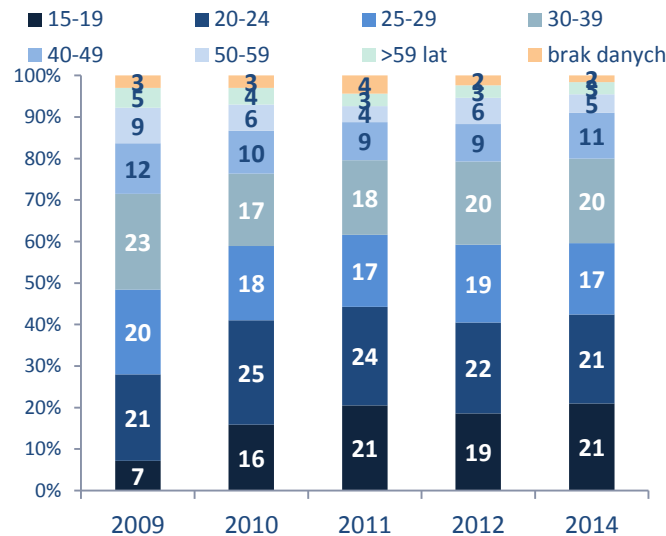
Wykres. Płeć (w %)



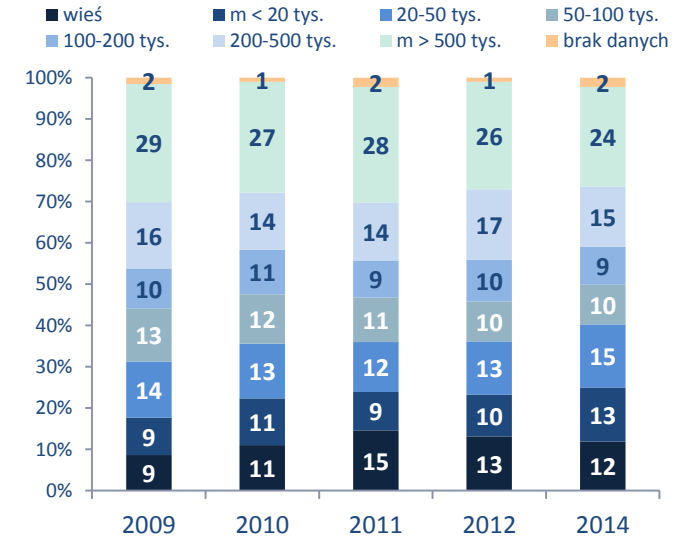
Wykres. Wykształcenie (w%)



Wykres. Wiek (w%)



Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)

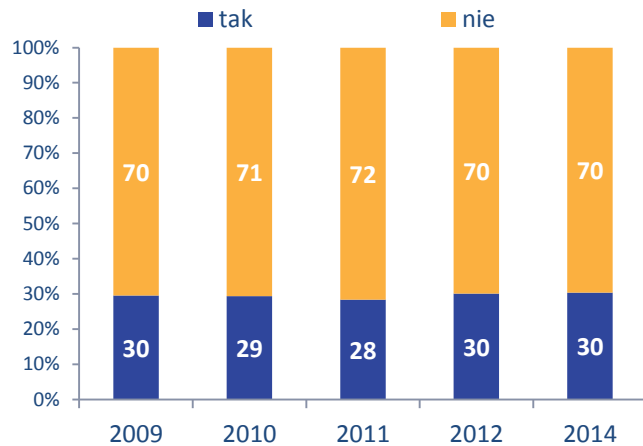




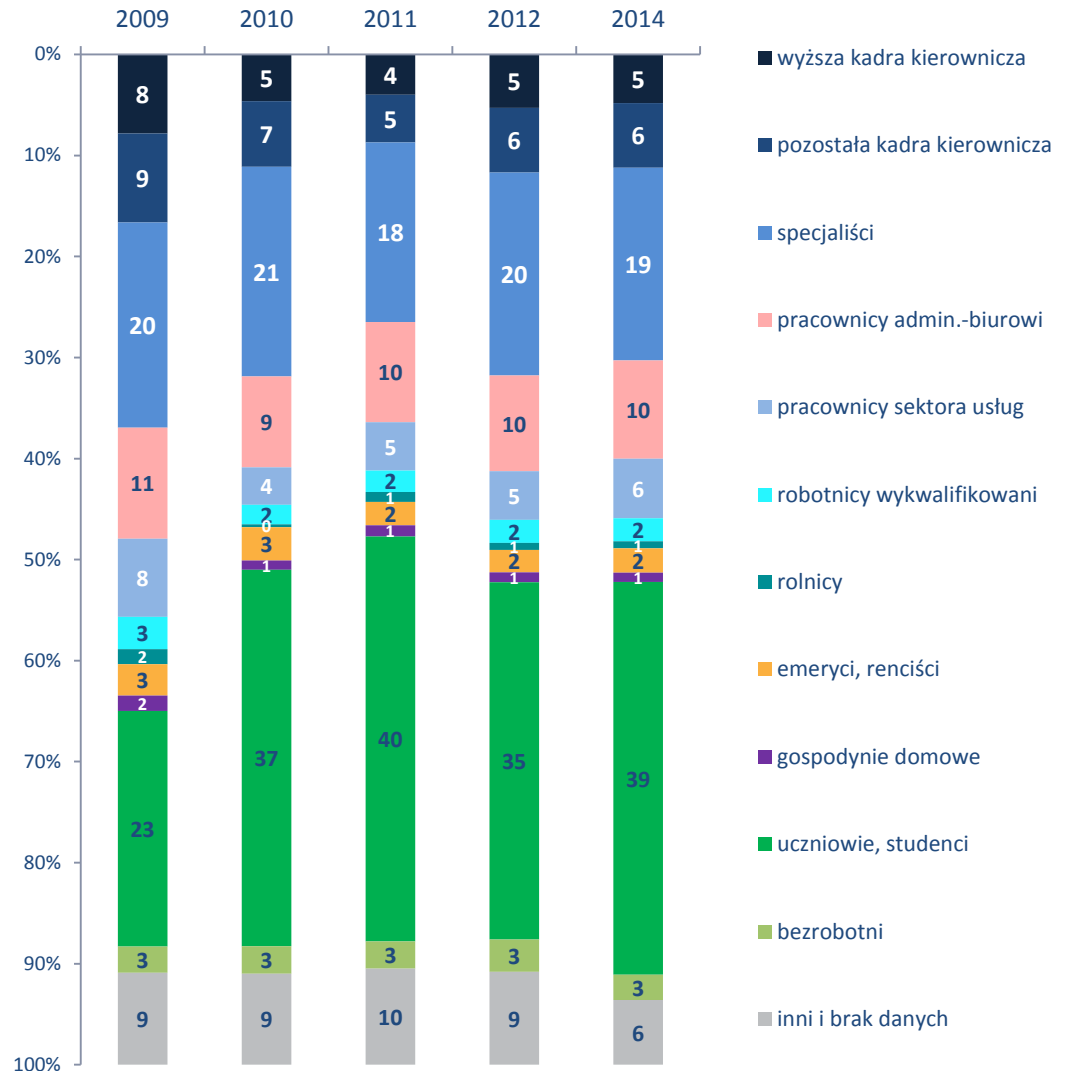
# Profil „warszawskiego” turysty

## Charakterystyka społeczno-demograficzna

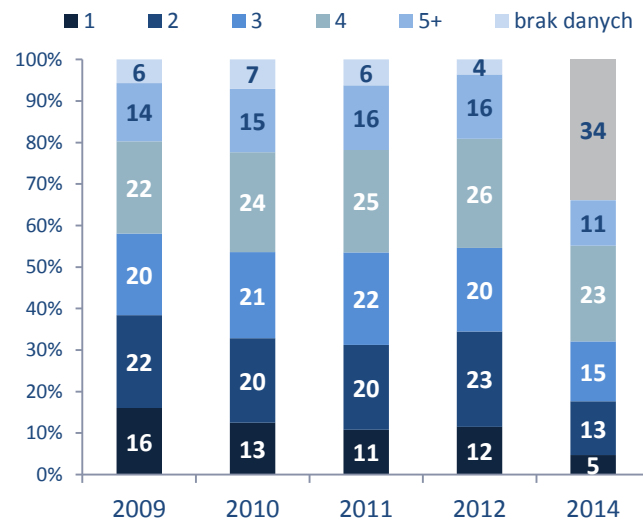
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w %)



Wykres. Zawód (w%)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



W 2014 kobiety stanowiły 57% ogółu turystów krajowych odwiedzających Warszawę.

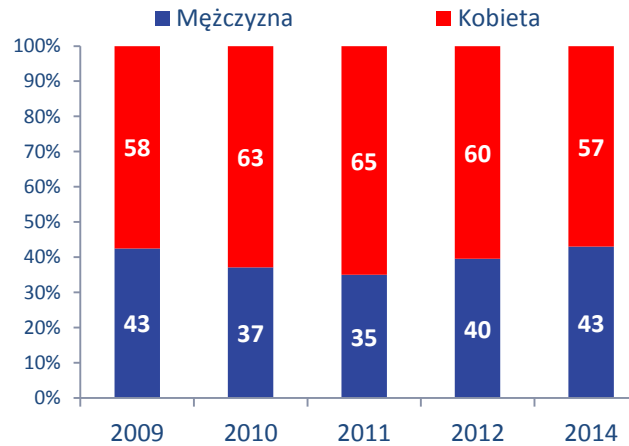
Aż 63% objętych badaniem turystów krajowych nie ukończyło 30-ego roku życia, przy czym osoby najmłodsze (15-19 lat) stanowią 28% turystów krajowych.

Co trzeci badany turysta posiada wykształcenie średnie, zaś wyższe posiada 41% turystów krajowych.

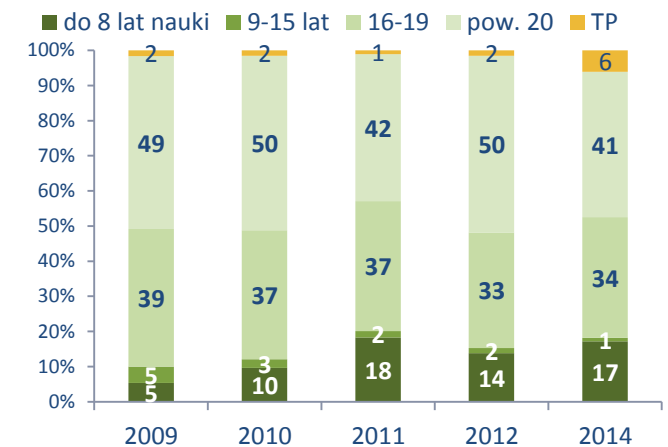
Turyści krajowi zamieszkują bardzo różnej wielkości miejscowości.

Aż 44% ogółu odwiedzających Warszawę turystów krajowych stanowią studenci i uczniowie. Drugą, pod względem wielkości, grupą zawodową są specjaliści, którzy razem z pracownikami administracyjno-biuroowymi stanowili w 2014 roku 29% próby.

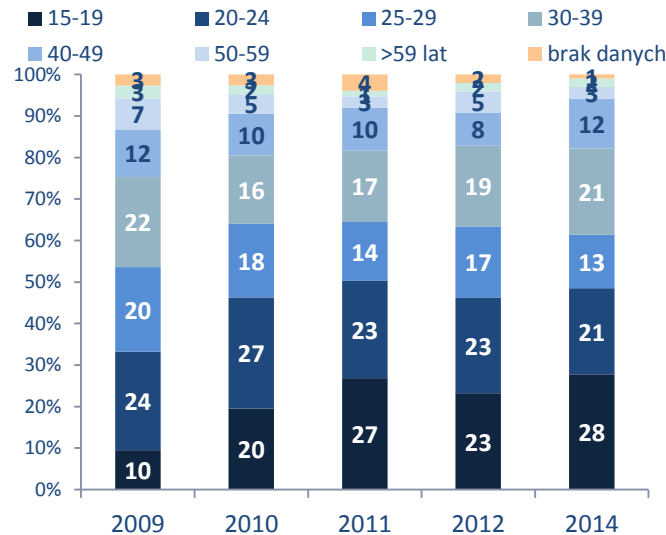
Wykres. Płeć (w %)



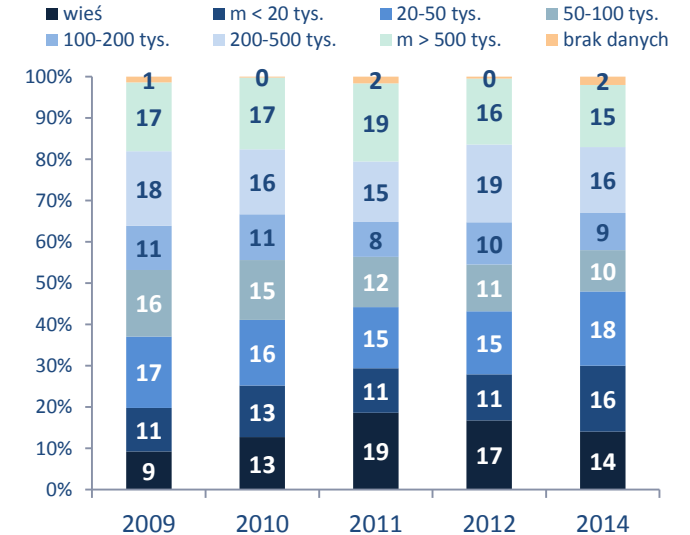
Wykres. Wykształcenie (w%)



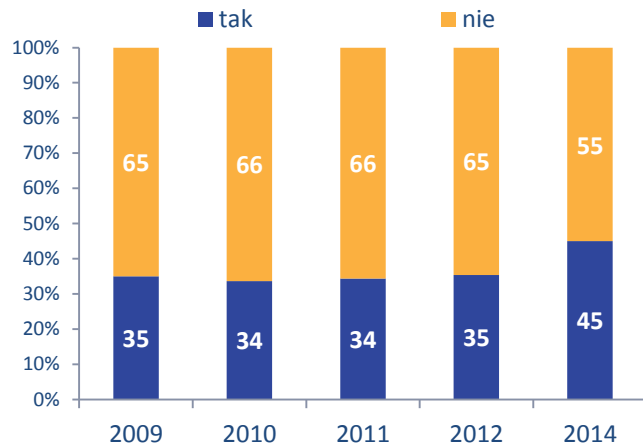
Wykres. Wiek (w%)



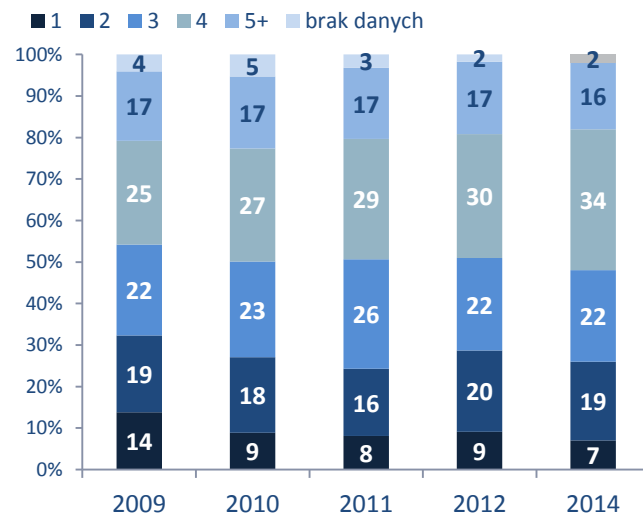
Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)



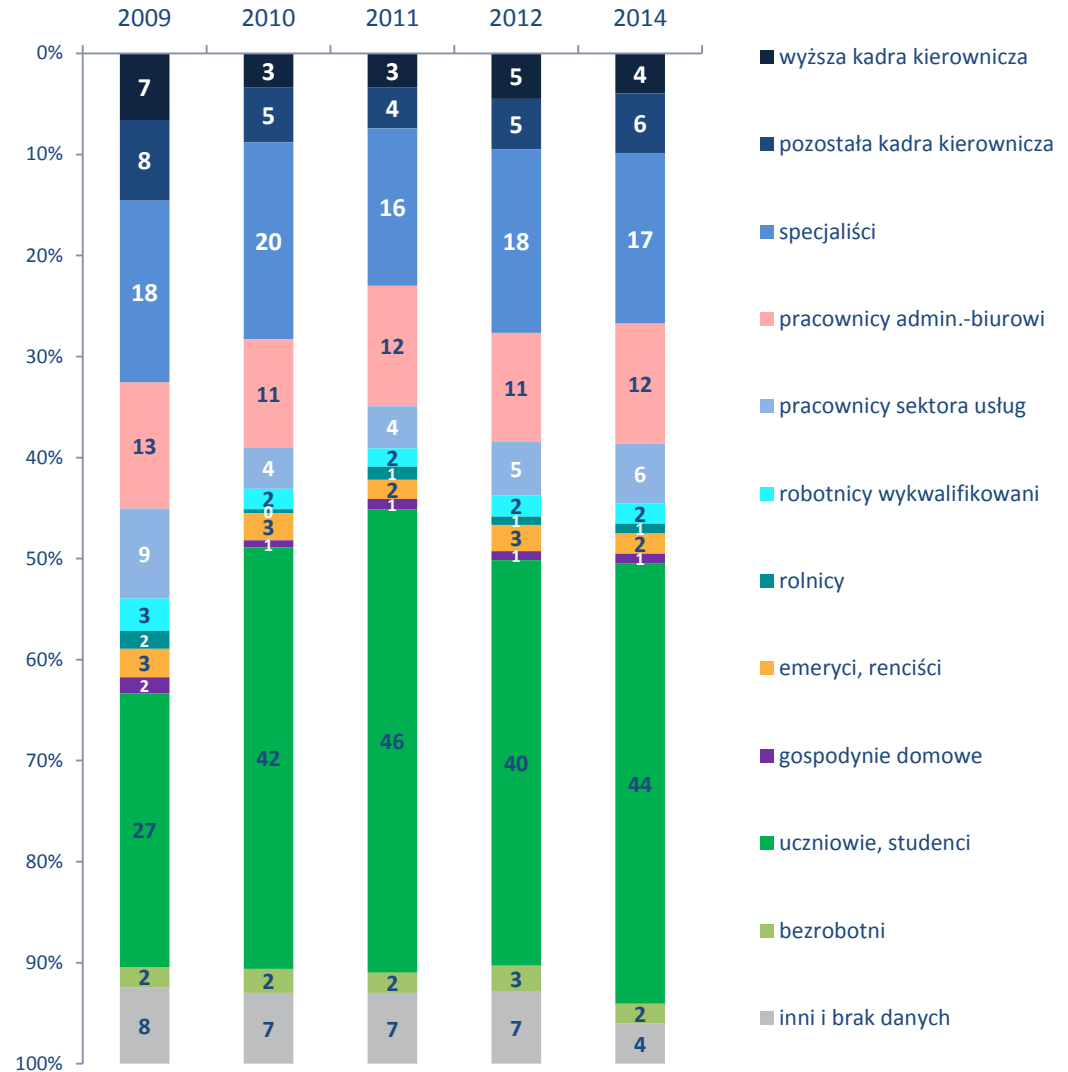
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w %)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



Wykres. Zawód (w%)







Udział kobiet i mężczyzn jest niemalże taki sam.

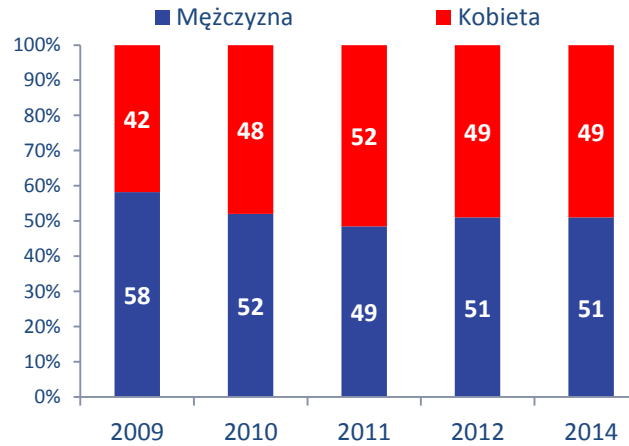
Ponad połowa (55%) objętych badaniem turystów nie ukończyła 30-ego roku życia.

Co trzeci badany turysta posiada wykształcenie średnie.

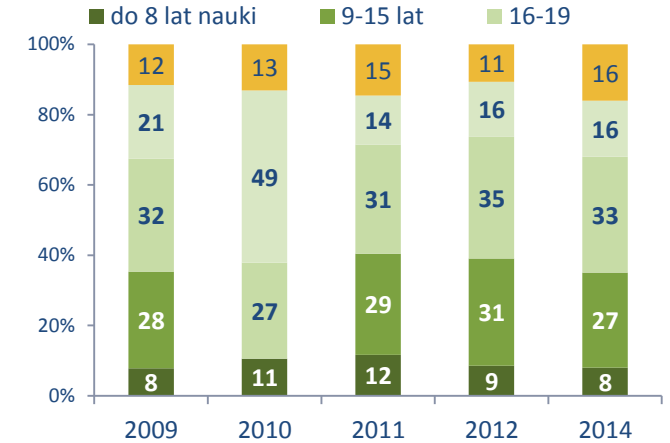
Co czwarty turysta zagraniczny mieszka w dużym mieście (powyżej 500 tysięcy mieszkańców). Jedynie 7% turystów mieszka na wsi.

Wśród ogółu odwiedzających Warszawę turystów zagranicznych 29% to studenci i uczniowie. Drugą, pod względem wielkości, grupą zawodową są specjaliści, którzy razem z pracownikami administracyjno-biurowymi stworzyli 29% grupę zawodową.

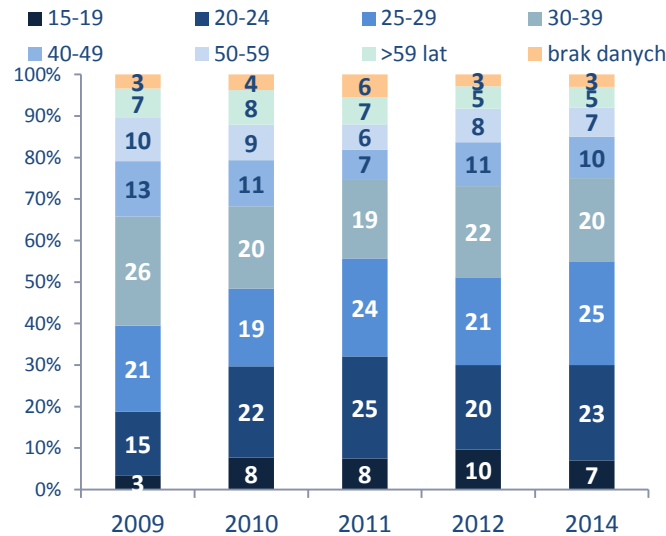
Wykres. Płeć (w %)



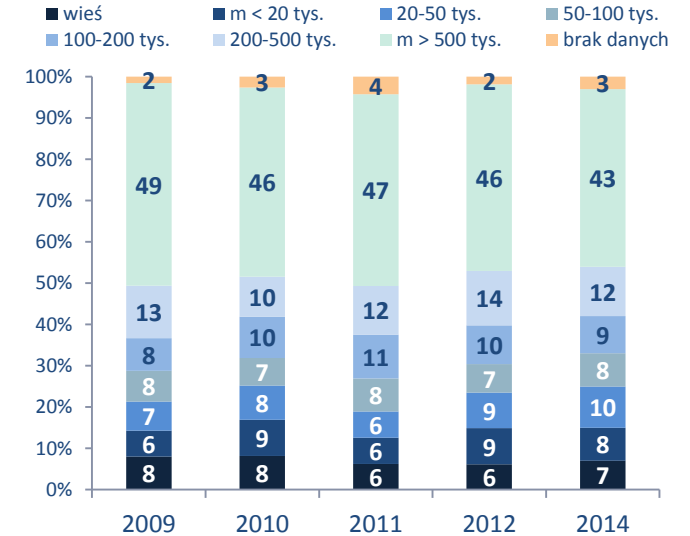
Wykres. Wykształcenie (w%)



Wykres. Wiek (w%)

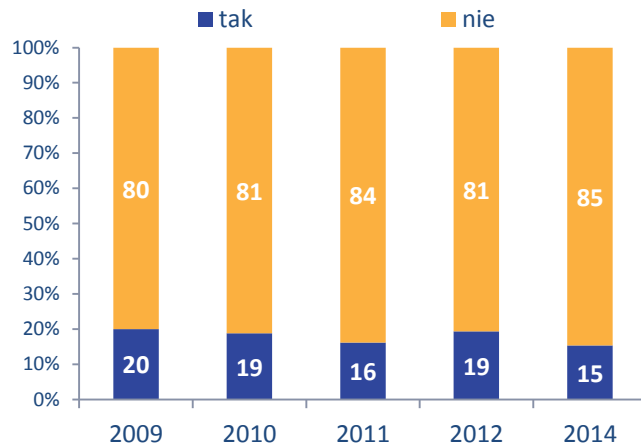


Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)

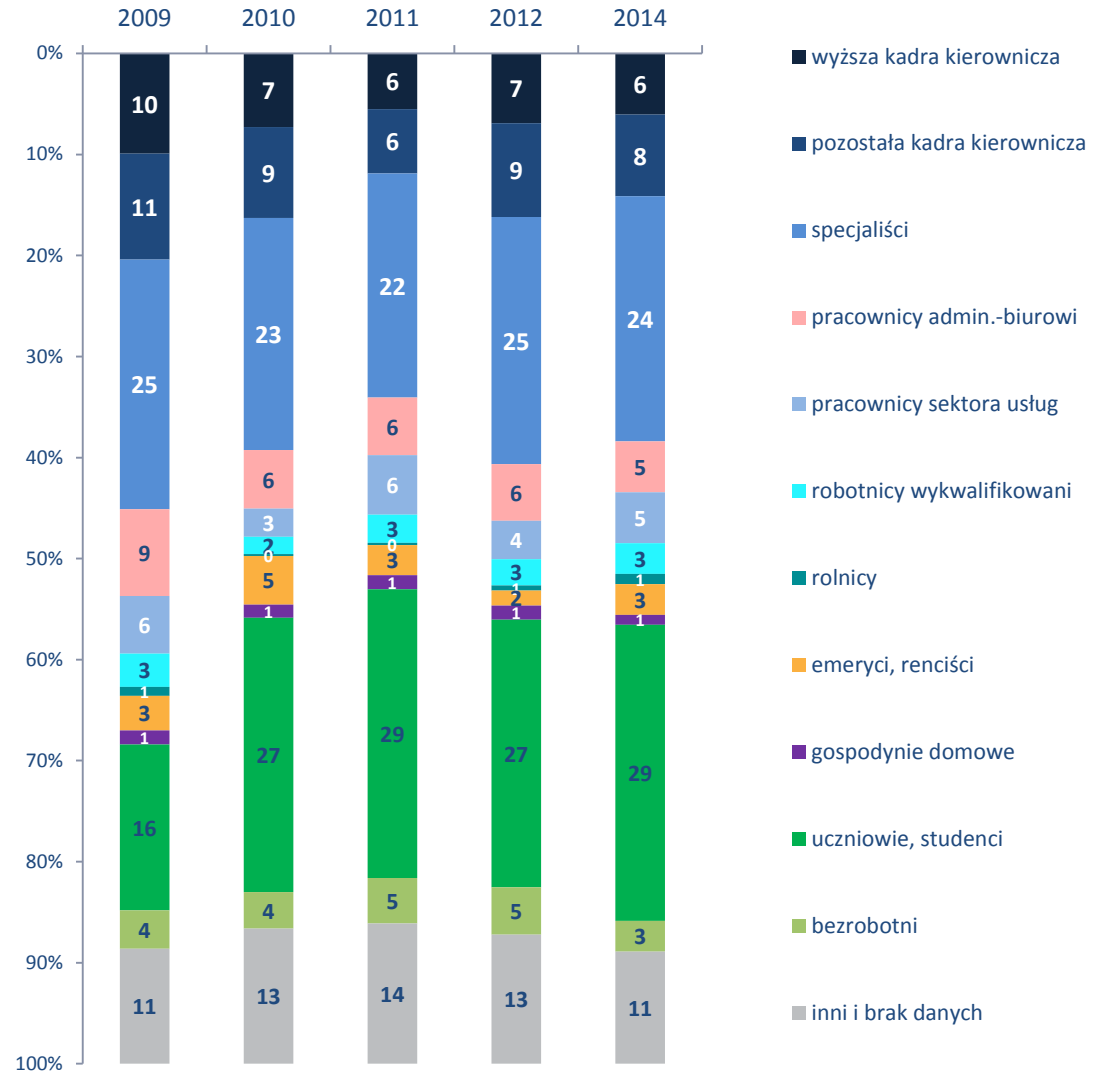




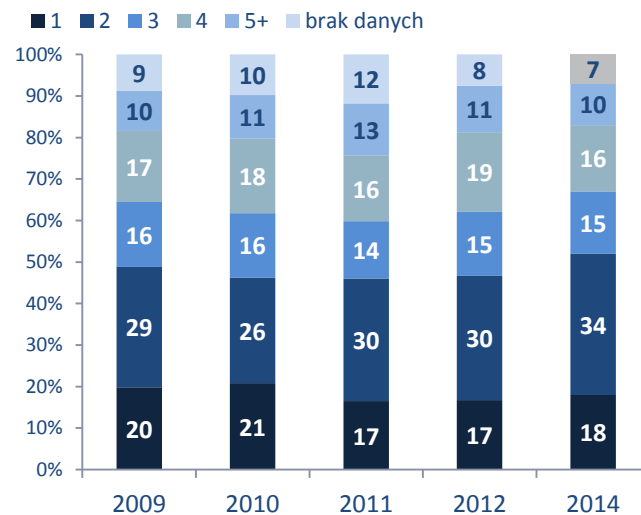
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w %)

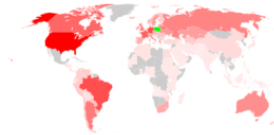


Wykres. Zawód (w %)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w %)





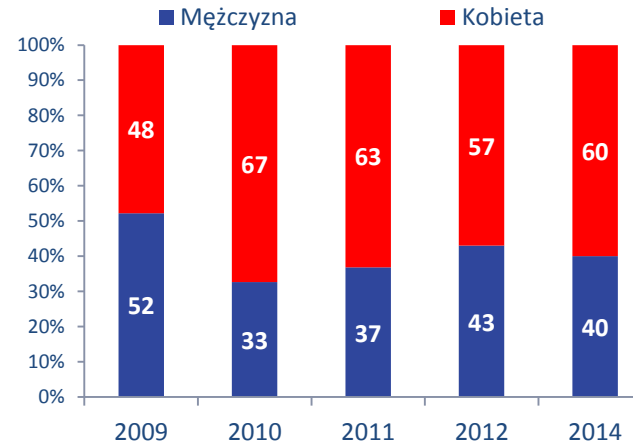
Kobiety stanowią 60% turystów polonijnych.

Największą grupę wiekową stanowią osoby w wieku 30-39 lat (28%).

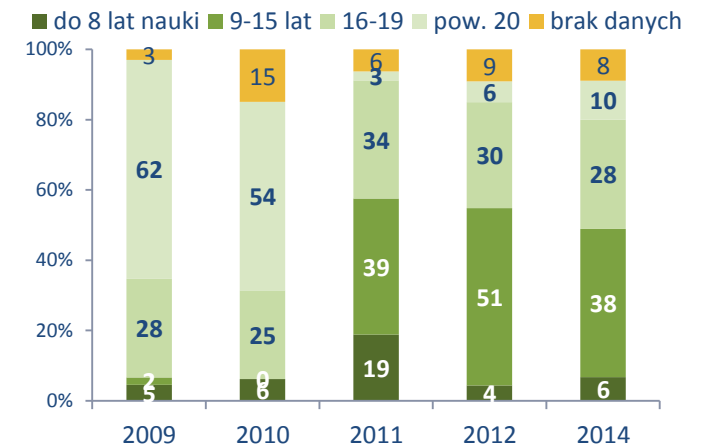
Niemal co czwarty badany turysta mieszka w dużym mieście (powyżej 500 tysięcy mieszkańców). Jedynie 2% turystów mieszka na wsi.

Aż 30% ogółu odwiedzających Warszawę turystów polonijnych stanowią studenci i uczniowie.

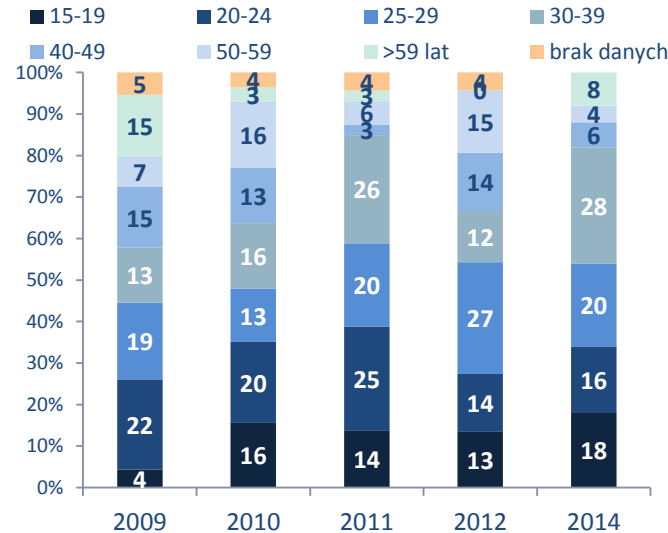
Wykres. Płeć (w %)



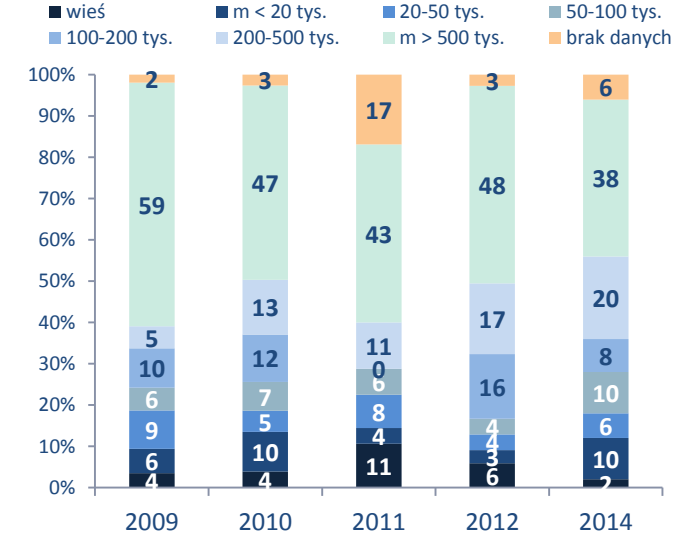
Wykres. Wykształcenie (w%)

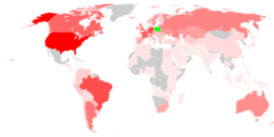


Wykres. Wiek (w%)

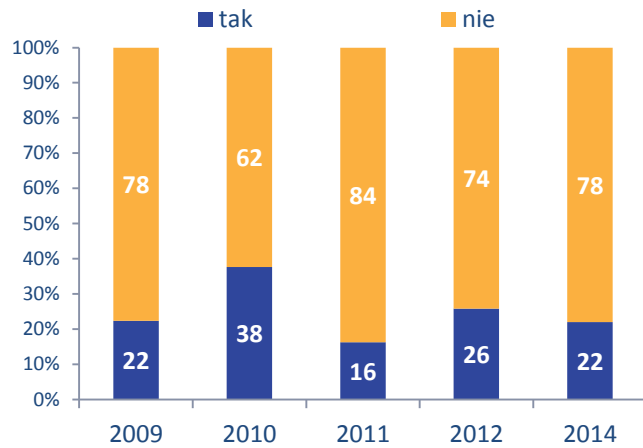


Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)

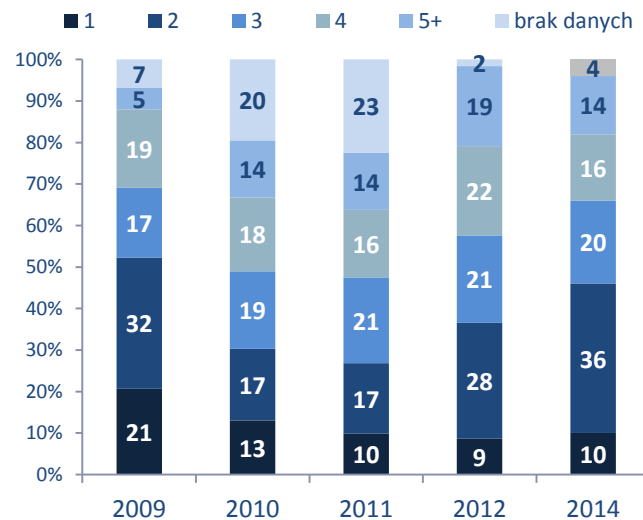




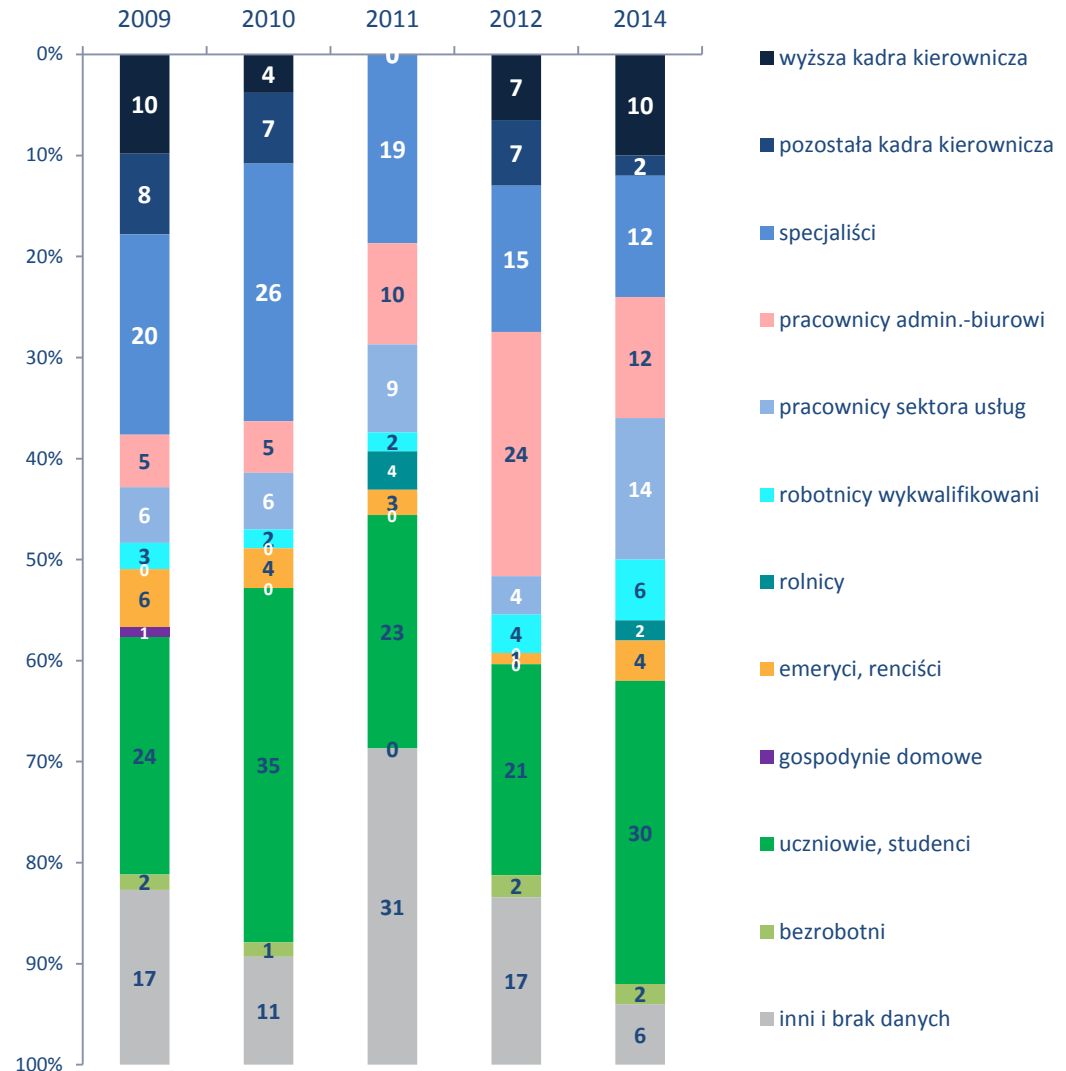
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w %)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



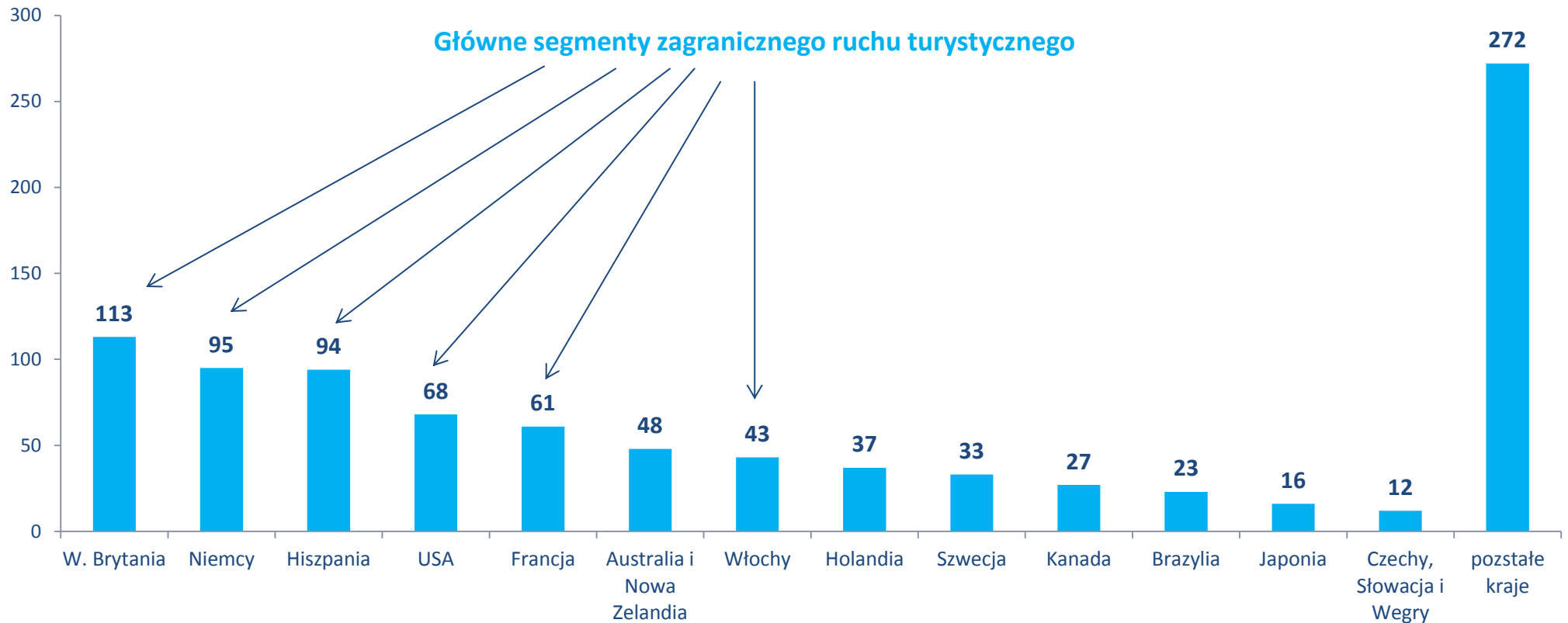
Wykres. Zawód (w%)



# Podstawowe segmenty zagranicznego ruchu turystycznego



W badaniu w 2014 najliczniej reprezentowani byli Brytyjczycy (n=113) wśród obcokrajowców odwiedzających Warszawę. Z głównych segmentów zagranicznego ruchu turystycznego przebadano także Niemców (n=95), Hiszpanów (n=94), Amerykanów (n=68), Francuzów (n=61), Włochów (n=43) oraz wiele innych nacji.

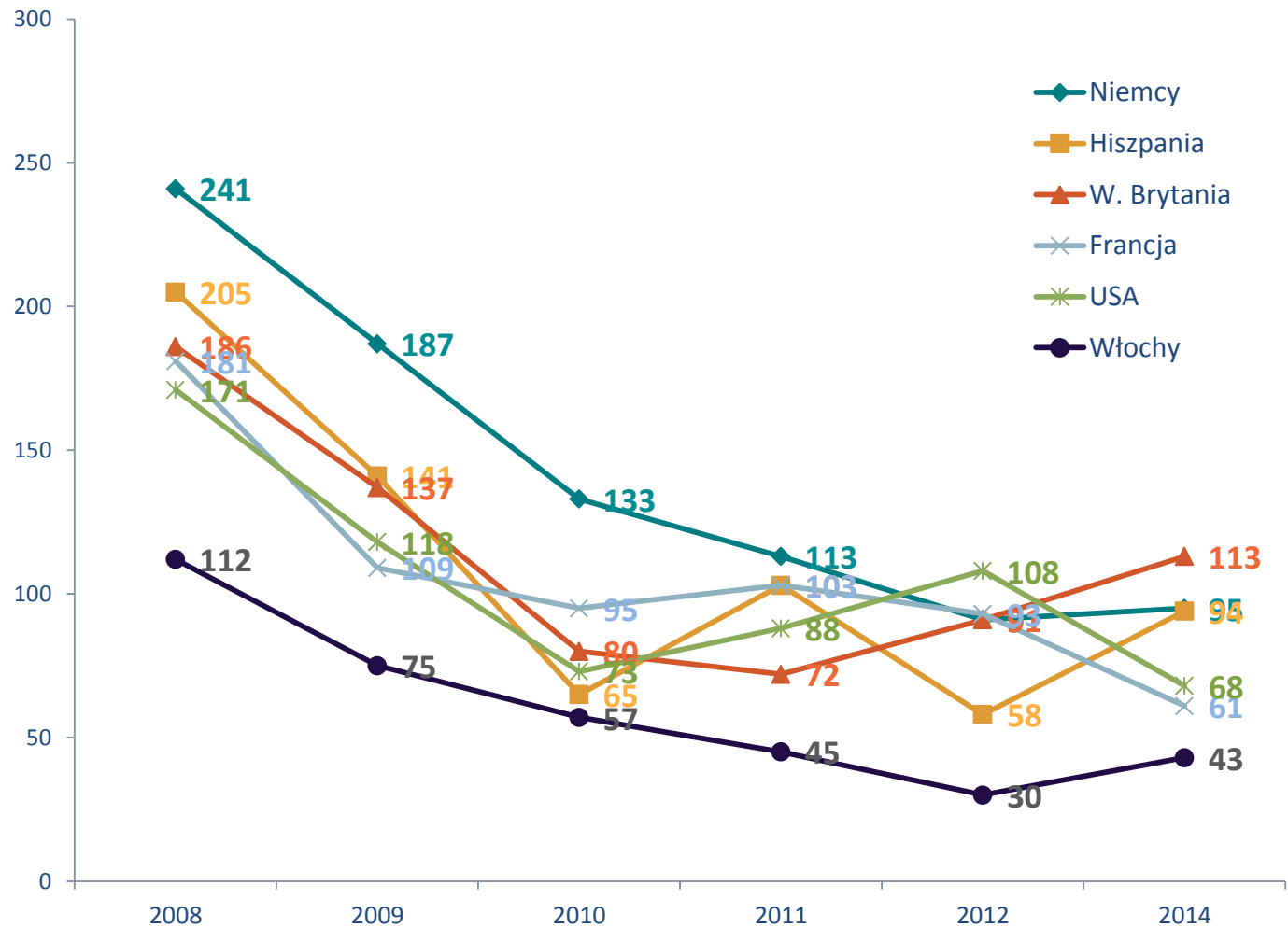


Baza: Ogół próby zagranicznej w 2014 roku, n=942

Najważniejsze segmenty zagranicznego ruchu turystycznego to Niemcy, Hiszpania, Brytyjczycy, Francuzi, Włosi oraz Amerykanie.

W roku 2008 przebadano 1 096 osób z tych krajów, co stanowiło 58% próby zagranicznej. W roku następnym badaniem objęto 767 turystów (56%), zaś w 2010 roku 503 turystów (55%). W 2011 roku przebadano 526 turystów (55% próby zagranicznej), zaś rok później 471 reprezentantów sześciu głównych segmentów rynku (50%).

W 2014 roku z wyżej wymienionych krajów objęto badaniem 474 turystów, co stanowi 50% ogółu badanych turystów zagranicznych.

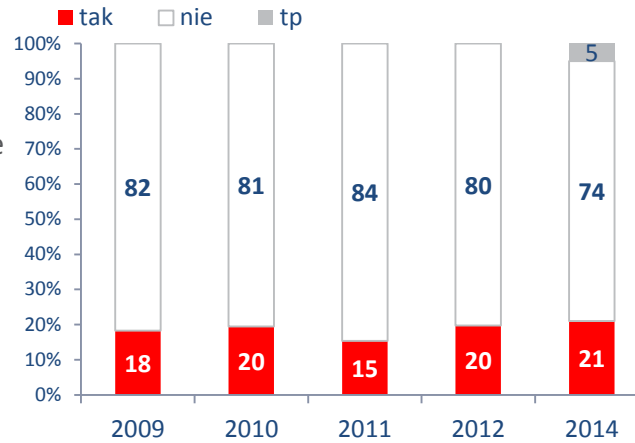


W 2014 roku, podobnie jak rok temu, Niemcy nie stanowili najbardziej licznej grupy turystów zagranicznych, jak to miało miejsce w poprzednich latach.

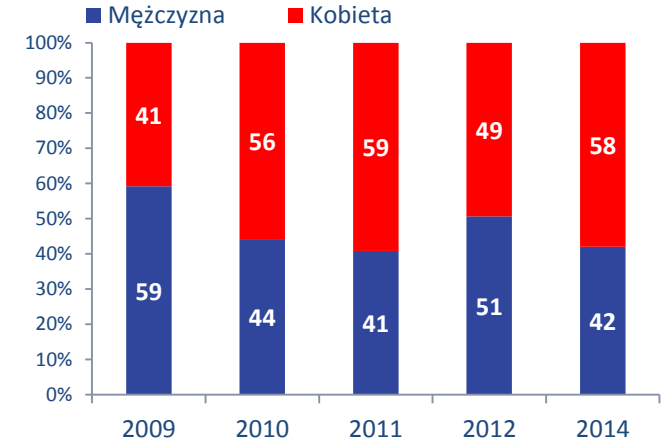
Co piąty turysta z Niemiec posiada polskie korzenie w rodzinie. Ponad połowa 54% turystów przyjeżdżających do Warszawy nie ukończyła 30 roku życia.

Najliczniejszą grupą zawodową są studenci, którzy w 2014 stanowili 35% ogółu przebadanych turystów z Niemiec. Od 2011 zaobserwować można systematyczny spadek udziału tej grupy: z 47% w 2011 roku, 43% w 2012 roku, do 35% w 2014 roku.

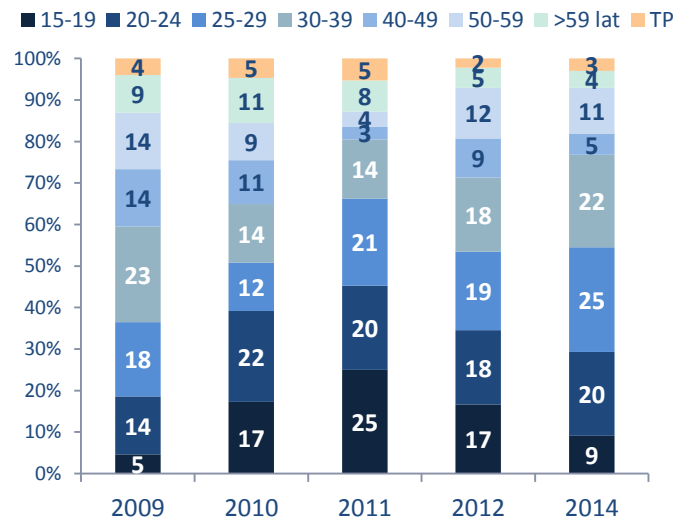
**Wykres. Polskie pochodzenie w rodzinie (w%)**



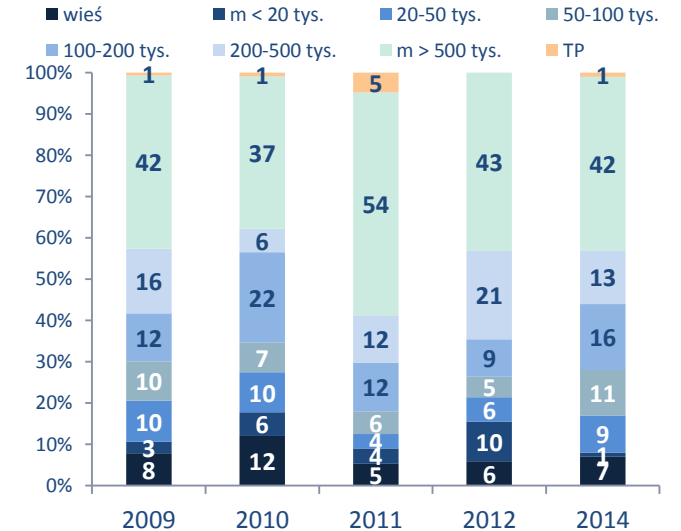
**Wykres. Płeć (w %)**



**Wykres. Wiek (w%)**

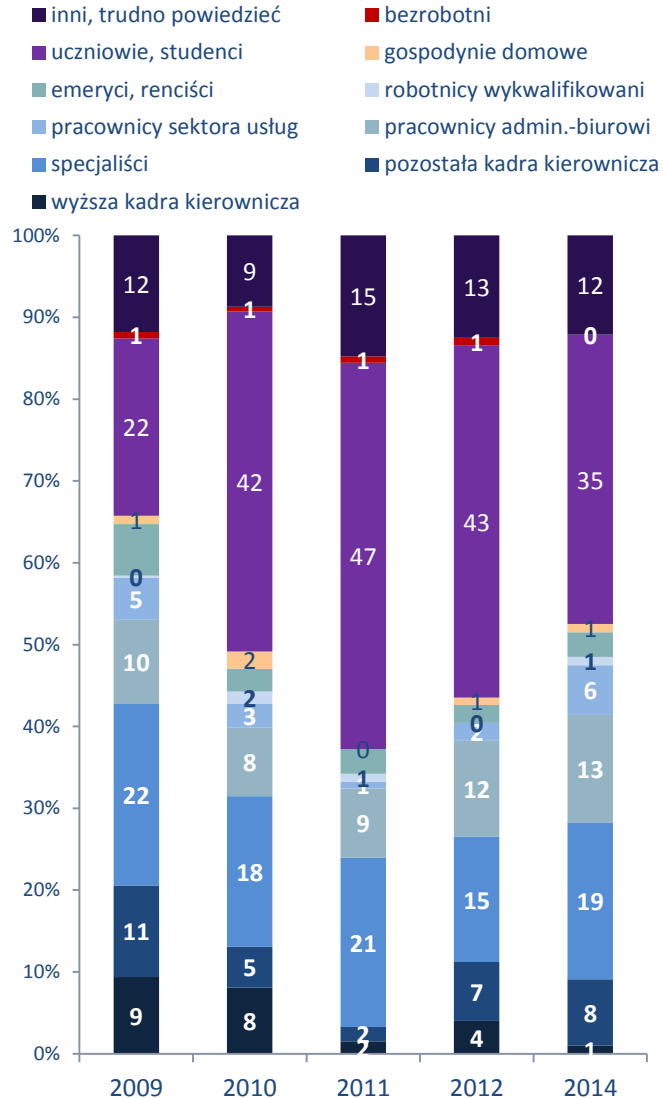


**Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)**

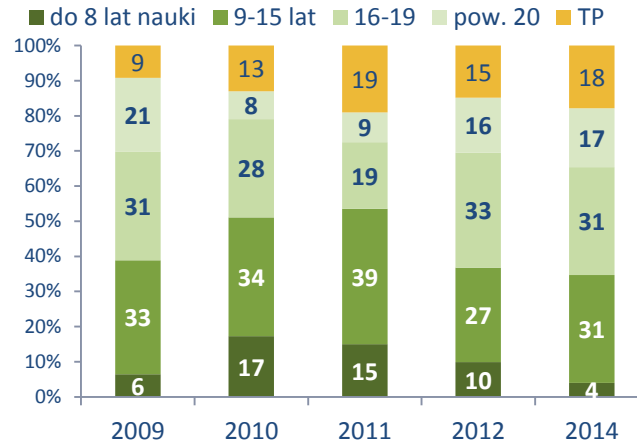




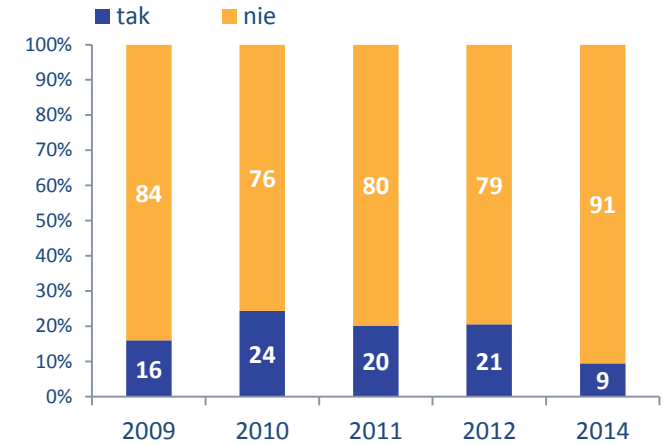
Wykres. Zawód (w%)



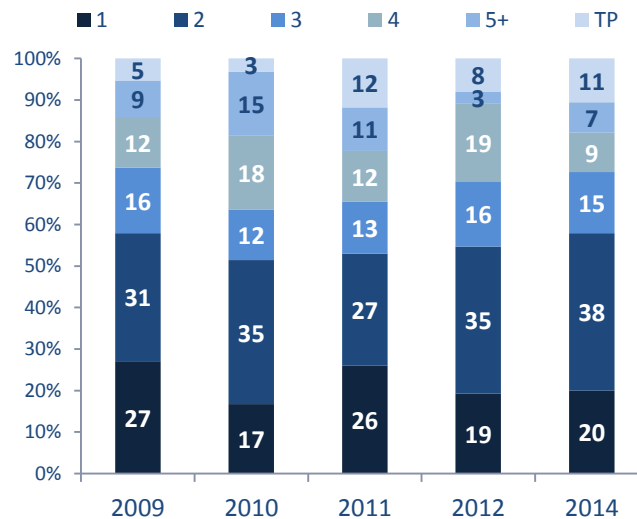
Wykres. Wykształcenie (w%)



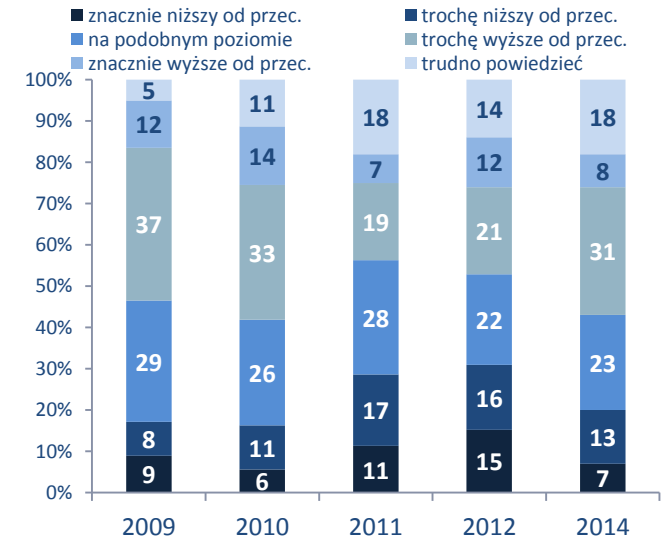
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w %)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



Wykres. Dochód gospodarstwa domowego (w%)

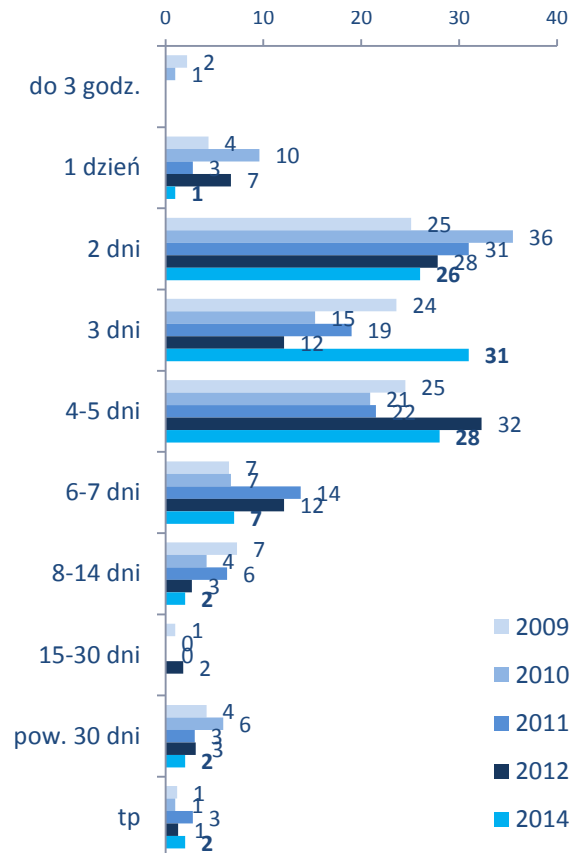


Deklarowana przez Niemców długość pobytu w Warszawie mieści się najczęściej w przedziale 2-5 dni (85%).

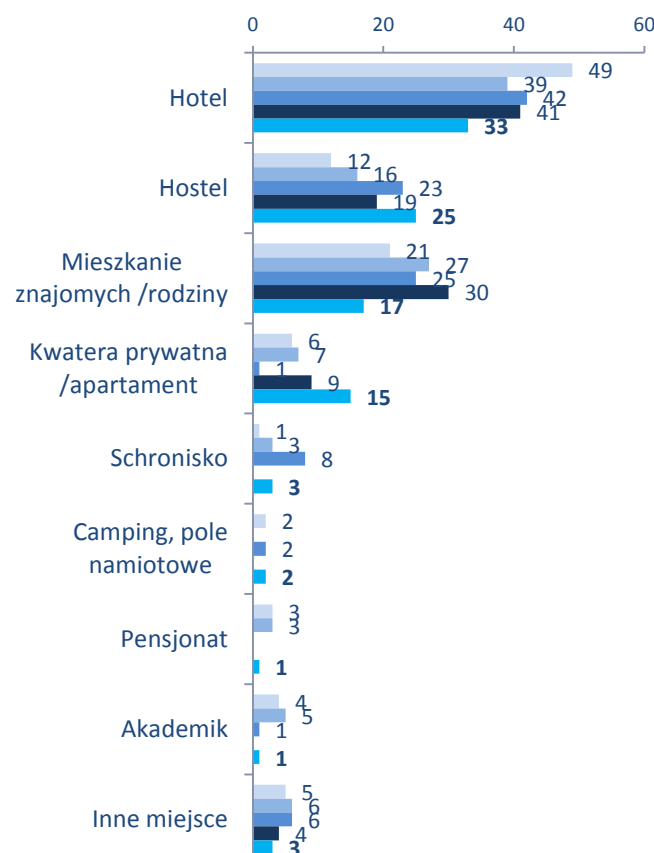
Zdecydowana większość Niemców - 95% nocuje w Warszawie. Zatrzymują się oni przede wszystkim w hotelach, w hostelach oraz u znajomych/rodziny. Udział ostatniego miejsca w porównaniu z rokiem poprzednim zmalał.

W 2014 roku zmalał odsetek turystów z Niemiec korzystających z kilku różnych środków transportu. Jadąc do Warszawy najczęściej korzystali oni z samolotów (31%) i pociągów (28%) .

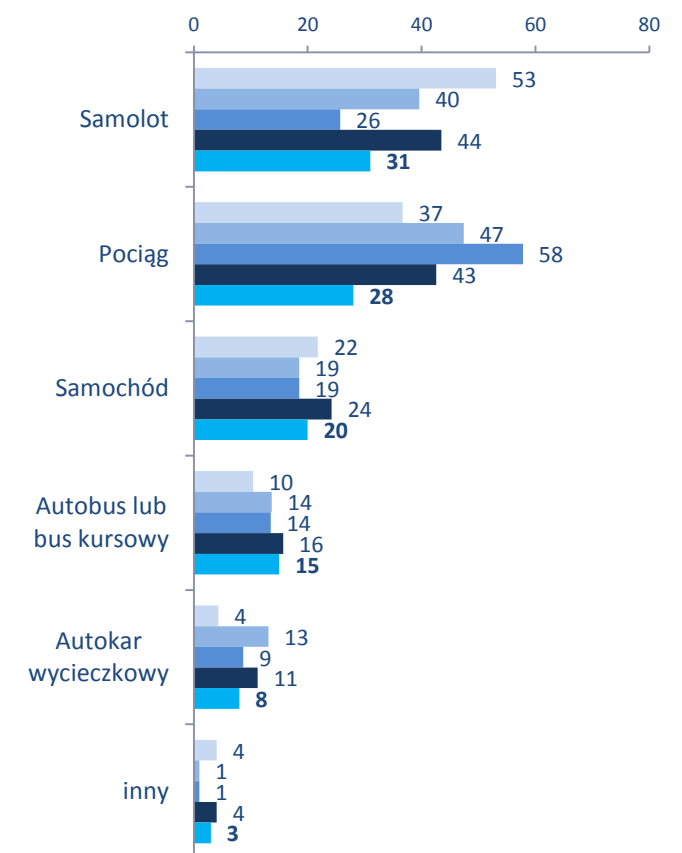
Wykres. Deklarowana długość pobytu (w %)



Wykres. Zakwaterowanie w Warszawie (w %)



Wykres. Wykorzystany środek transportu (w %)

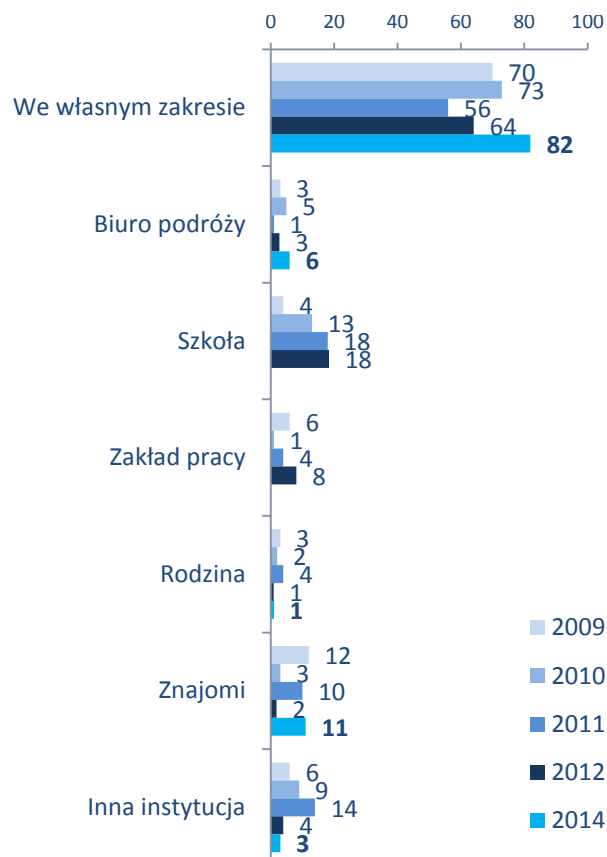


Tak jak w latach ubiegłych największy odsetek turystów samodzielnie organizuje przyjazd do Warszawy, dział tych osób zwiększył się względem poprzednich pomiarów.

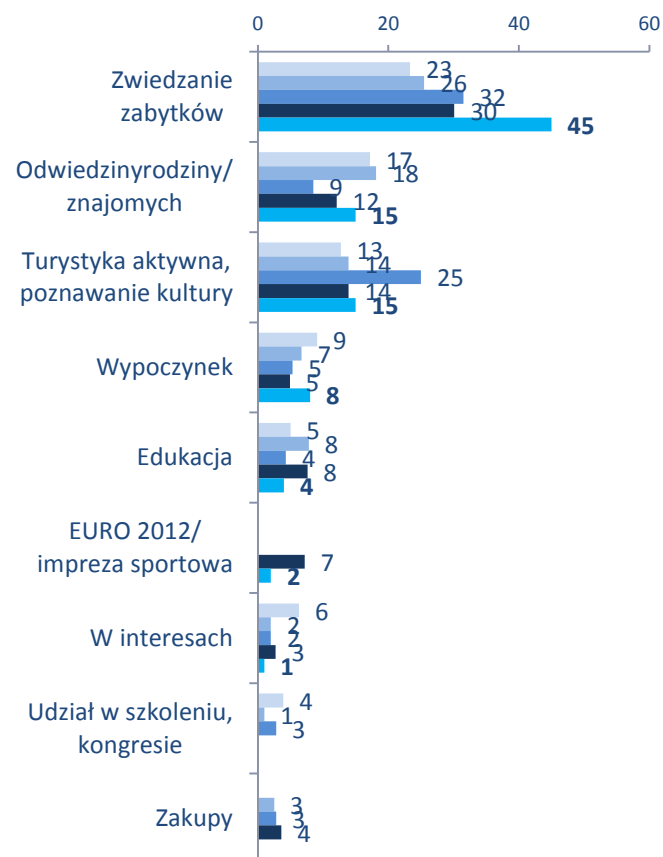
Głównym celem odwiedzenia Warszawy pozostaje zwiedzanie zabytków. Cel ten wskazywało o 15 punktów procentowych więcej turystów z Niemiec niż w 2012 roku.

W obecnym roku można zaobserwować gwałtowny wzrost podróży do Warszawy z przyjaciółmi i znajomymi: z 25% w 2012 roku do 49% w 2014 roku.

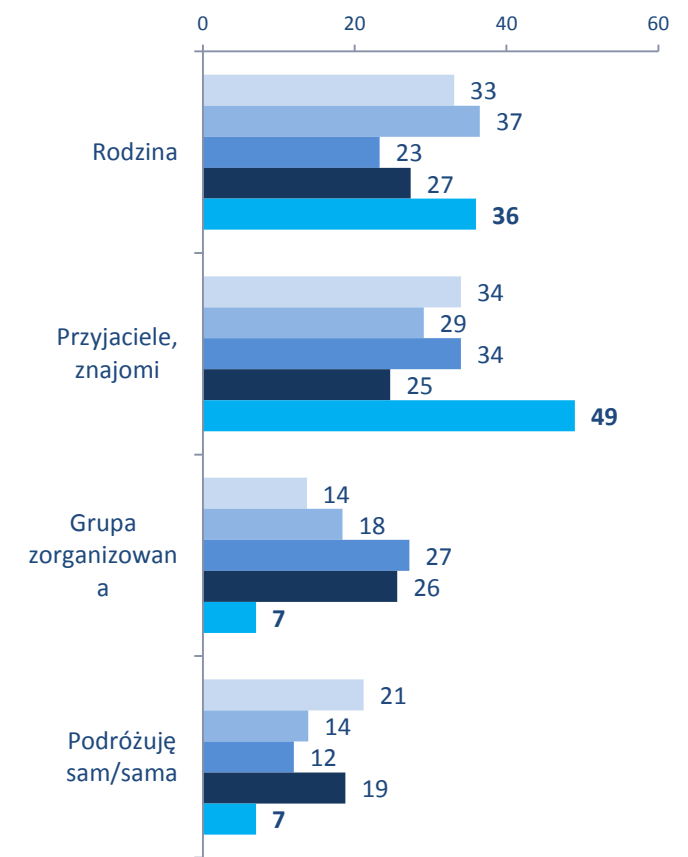
Wykres. Organizacja przyjazdu (w%)



Wykres. Główny cel przyjazdu (w%)



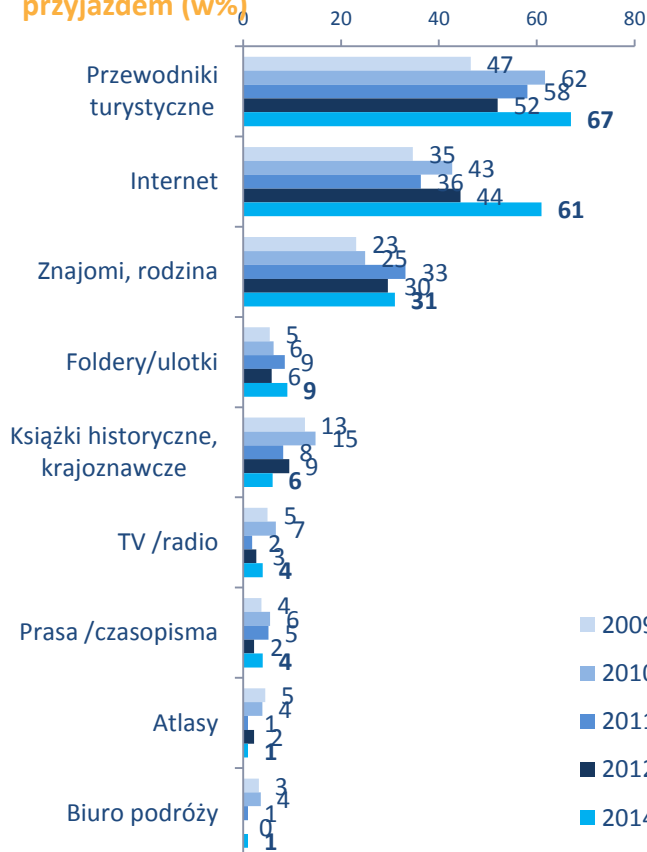
Wykres. Towarzystwo w przyjeździe (w %)



Q7. Kto zorganizował Pana(i) przyjazd do Warszawy?  
 Q9. Proszę podać cel główny (przyjazdu)?  
 Q10. Kto towarzyszy Panu(i) w tej podróży?

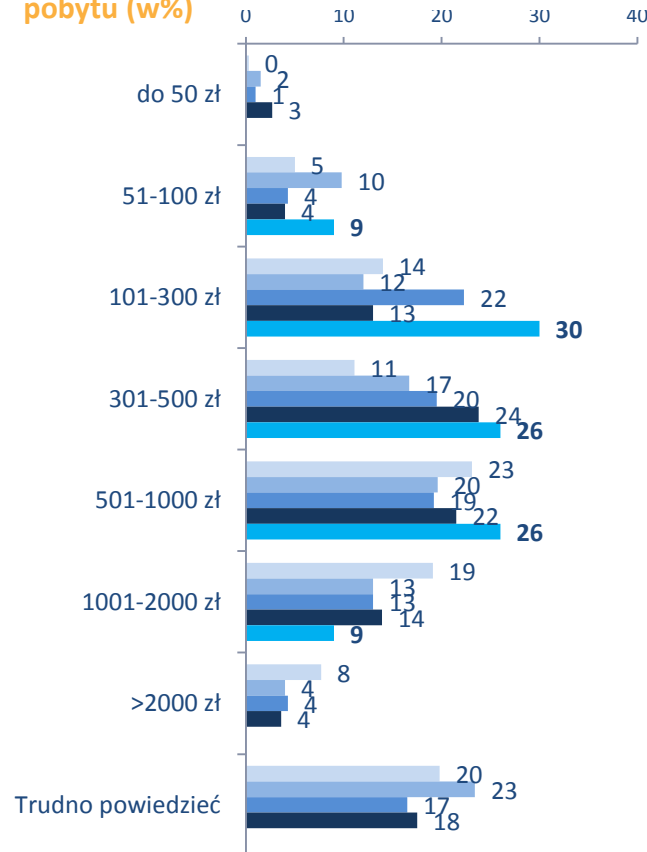
Głównymi źródłami informacji dla Niemców, podobnie jak w zeszłych latach, są przewodniki turystyczne, Internet oraz rodzina/znajomi. Wzrósł odsetek turystów korzystających z Internetu w celu poszukiwania informacji o Warszawie z 44% w 2012 roku do 61% w 2014.

**Wykres. Poszukiwanie informacji przed przyjazdem (w%)**



Względem 2012 roku zwiększył się odsetek respondentów, którzy planują wydać kwotę w przedziale od 101-300 zł, z 13% do 30% w roku obecnym. Natomiast nie odnotowano wskazań na najmniejsze kwoty (do 50 zł) i największe (powyżej 2000 zł).

**Wykres. Planowane wydatki na osobę podczas pobytu (w%)**



Q16. Gdzie szukał(a) Pan(i) informacji o Warszawie przed przyjazdem tutaj?

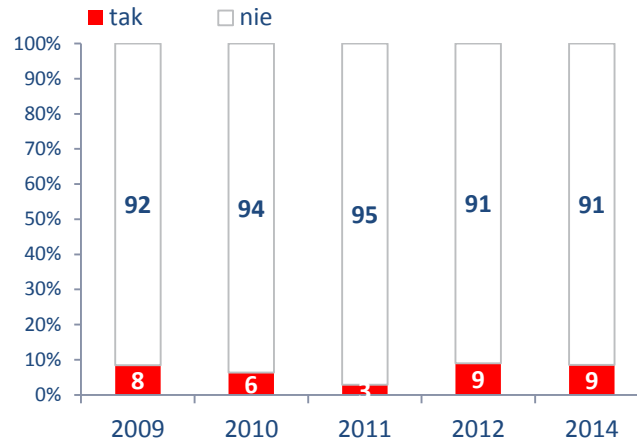
Q18. Jak Pan(i) szacuje, ile pieniędzy podczas tego pobytu wyda Pan(i) na jedną osobę? Mam na myśli wszystkie wydatki, łącznie z wydatkami na noclegi, wyżywienie, bilety, komunikację, zakupy, itd?

Baza: Turyści z Niemiec : 2009 n=187, 2010 n=133, 2011 n=113, 2012 n=91, 2014 n=95

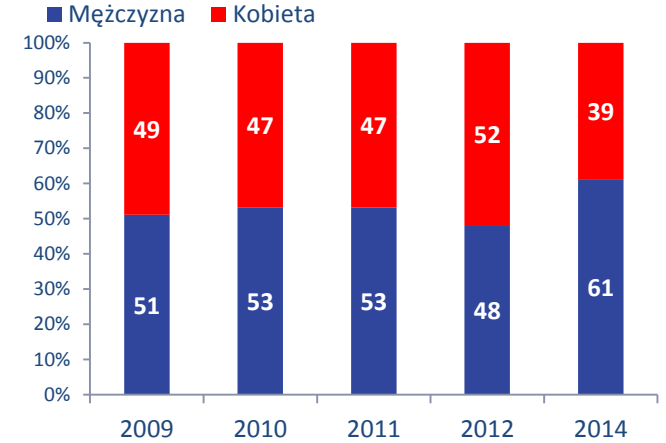
Grupa turystów z Hiszpanii objęta badaniem w 2014 roku jest niemal tej samej liczebności jak grupa niemiecka. Jedynie 9% ankietowanych Hiszpanów posiada polskie korzenie w rodzinie. W bieżącym badaniu proporcja płci uległa zmianie: obecnie 61% przebadanych turystów to mężczyźni. Ponad 1/3 stanowią osoby w wieku 30-39 lat, zaś 43% nie ukończyło 30 lat.

Wśród grup zawodowych turystów z Hiszpanii najwięcej jest 34% pracowników administracyjno-biurowych (34%) oraz studentów (25%).

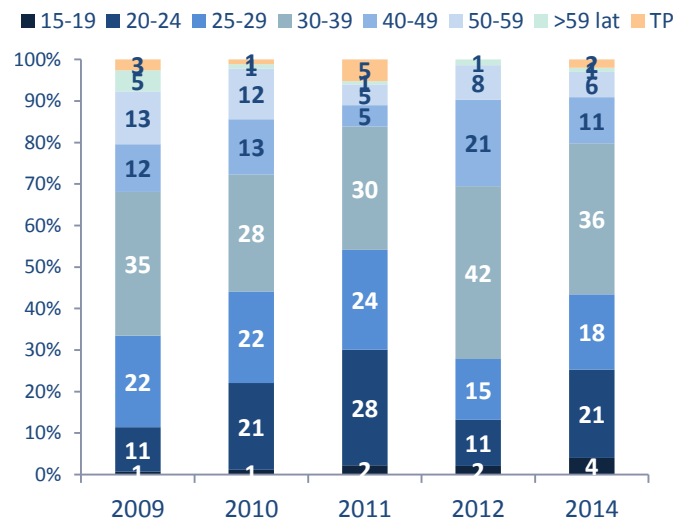
**Wykres. Polskie pochodzenie w rodzinie (w%)**



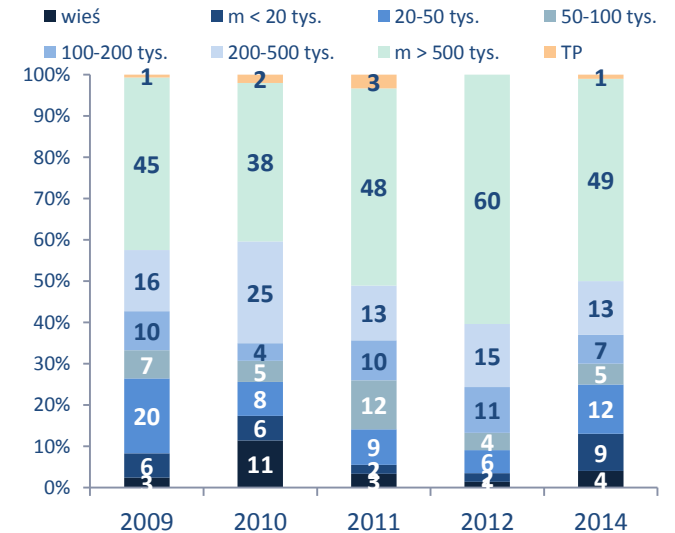
**Wykres. Płeć (w %)**



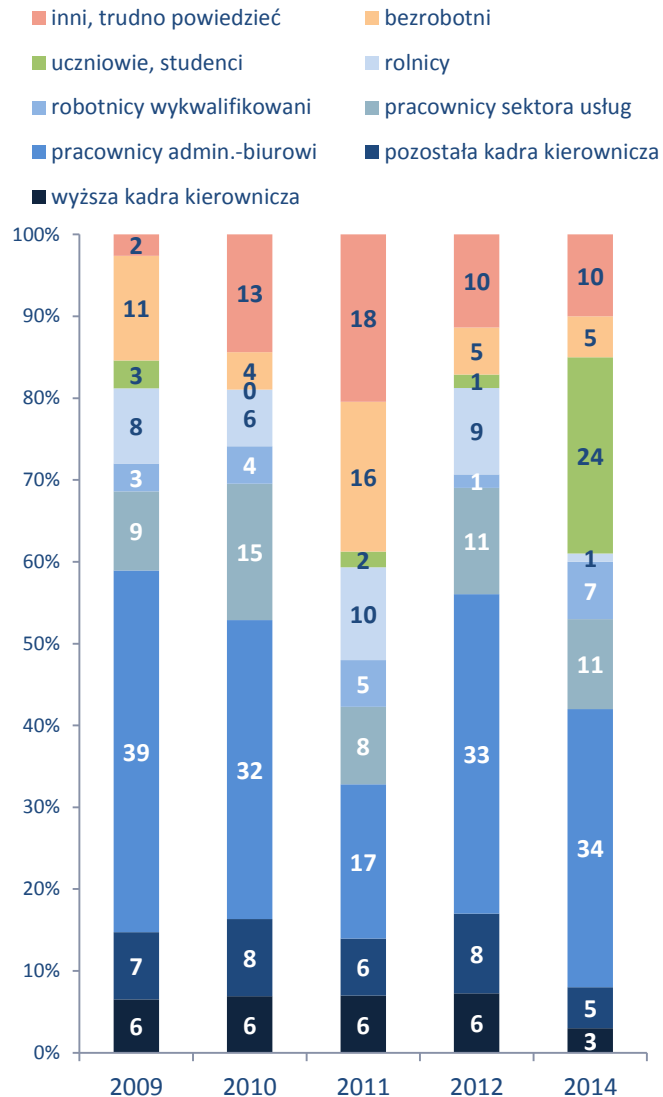
**Wykres. Wiek (w%)**



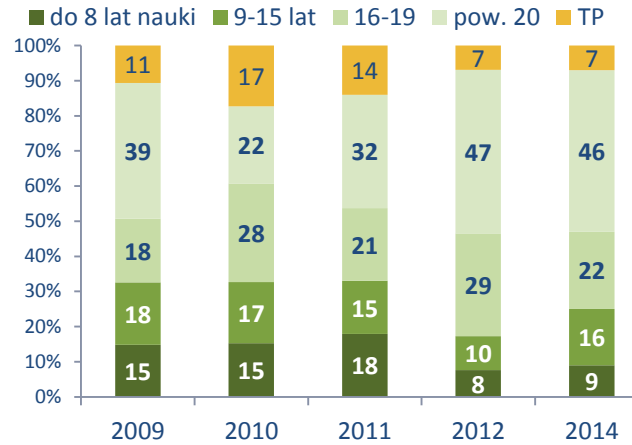
**Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)**



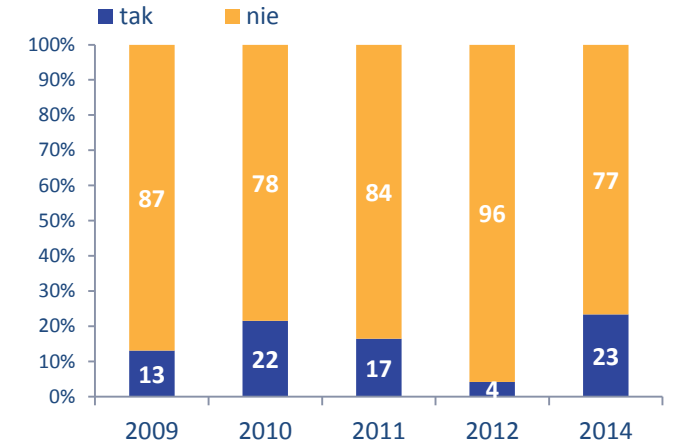
Wykres. Zawód (w%)



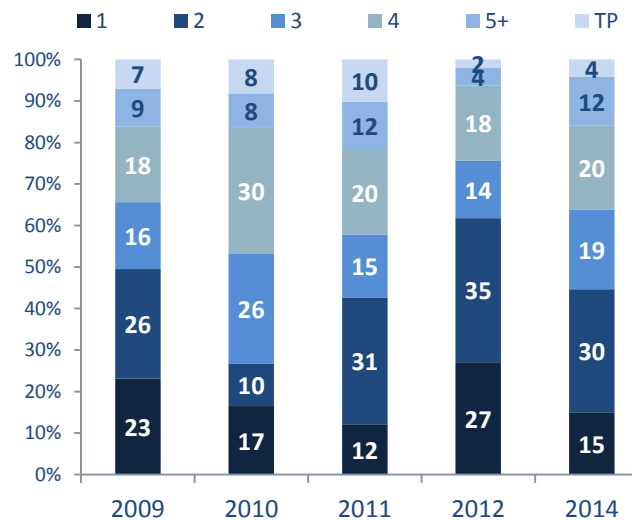
Wykres. Wykształcenie (w%)



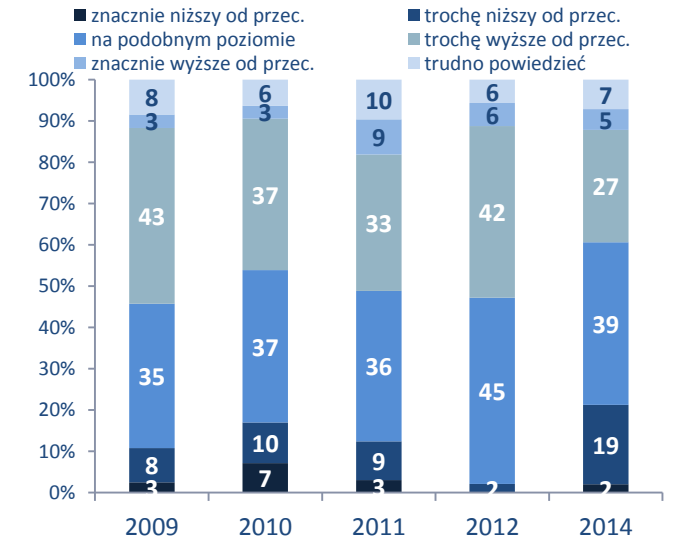
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w%)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



Wykres. Dochód gospodarstwa domowego (w%)

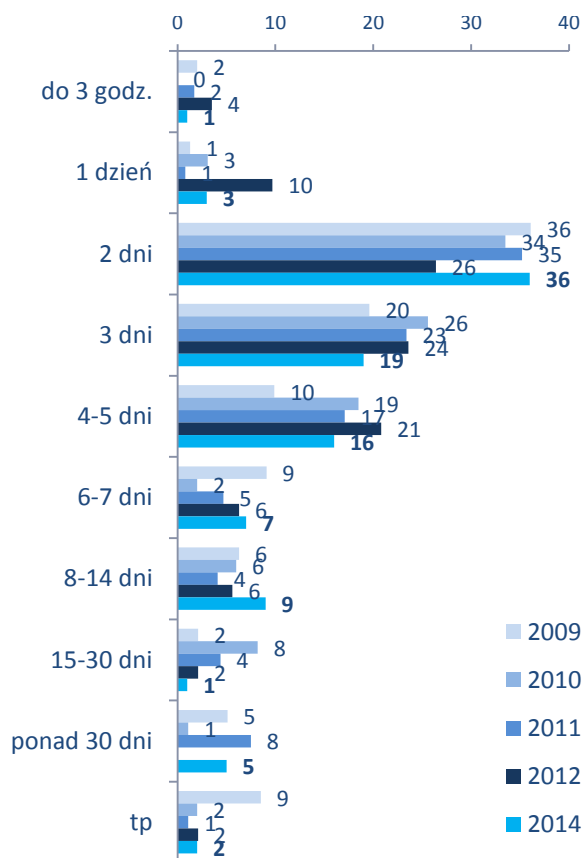


Deklarowana przez Hiszpanów długość pobytu w Warszawie mieści się najczęściej w przedziale 2-5 dni (71%).

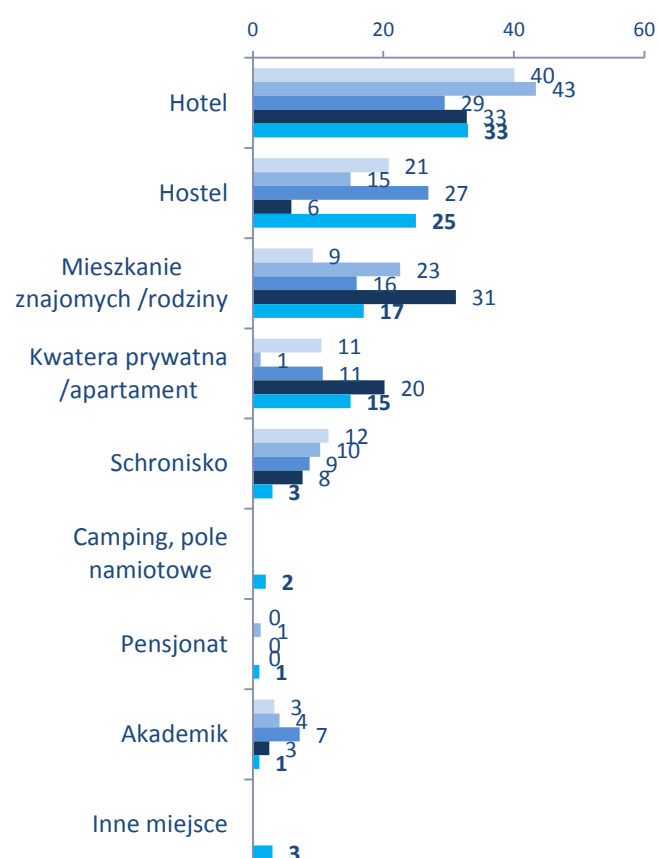
Zdecydowana większość Hiszpanów (92%) nocuje w Warszawie. Zatrzymują się oni przede wszystkim w hotelach (33%), w hostelach (25%) oraz u znajomych/rodziny (17%).

W 2014 roku odsetek korzystających z samolotów był niezmienny (67%) w porównaniu do roku 2012. Zmalał odsetek korzystających z pociągów (z 31% do 17%) i samochodów (z 37% do 7%).

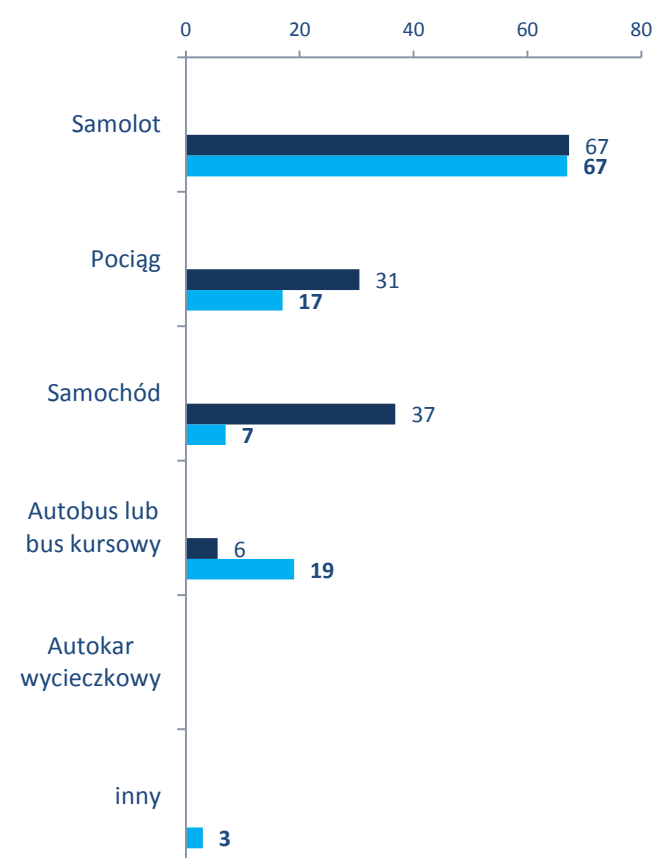
Wykres. Deklarowana długość pobytu (w%)



Wykres. Zakwaterowanie w Warszawie (w%)



Wykres. Wykorzystany środek transportu (w%)

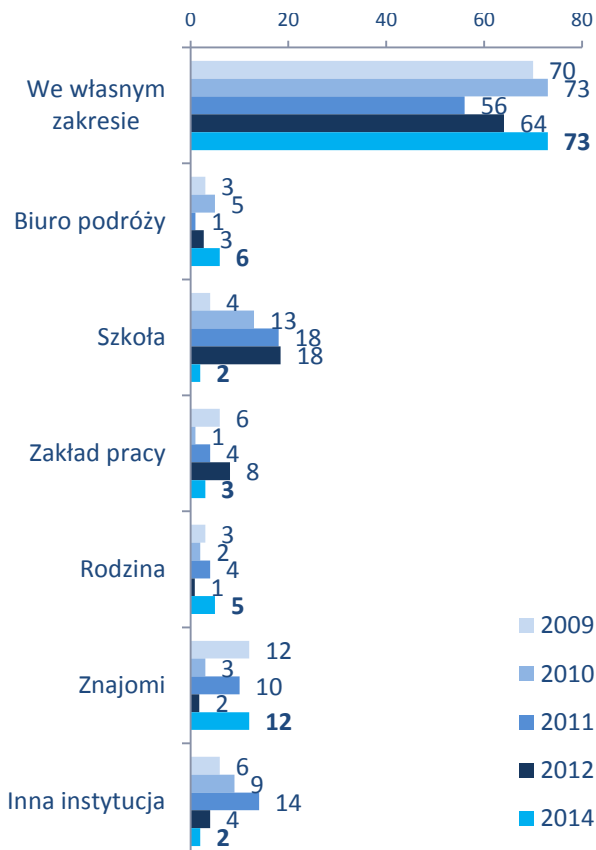


Tak jak w latach ubiegłych największy odsetek turystów (73%) samodzielnie organizuje przyjazd do Warszawy. Udział tych osób zwiększył się względem poprzedniego pomiaru (64%) i wrócił do poziomu z roku 2010 (73%).

Głównym celem odwiedzenia Warszawy stała się turystyka aktywna (wzrost z 14% w 2012 roku do 31% w 2014 roku).

W obecnym roku odnotowano wzrost podróży do Warszawy z przyjaciółmi i znajomymi (z 25% w 2012 roku do 51% w 2014 roku) oraz z rodziną (z 27% do 44%). Zmniejszył się udział przyjazdów w zorganizowanych grupach (z 26% do 3%).

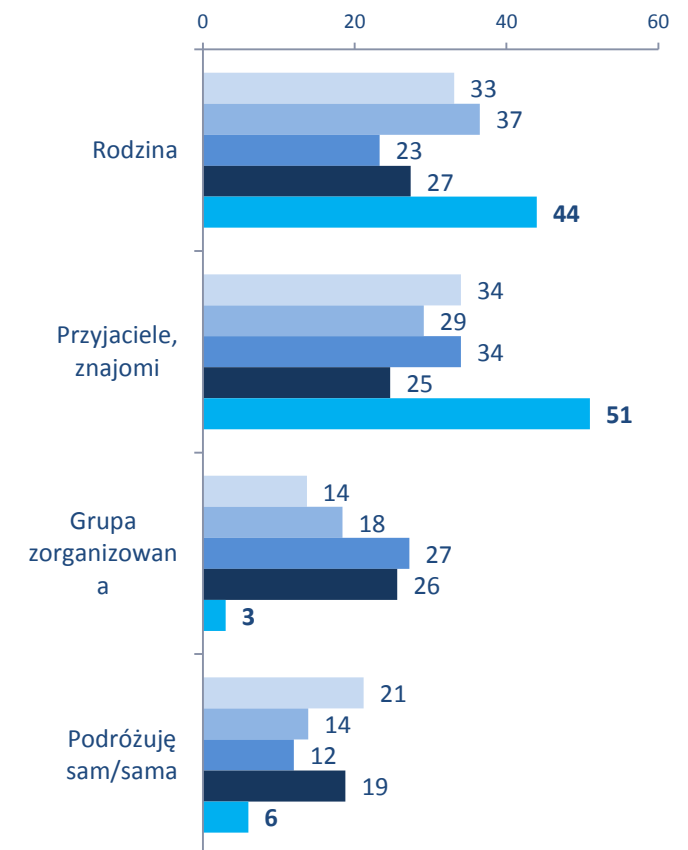
Wykres. Organizacja przyjazdu (w%)



Wykres. Główny cel przyjazdu (w%)



Wykres. Towarzystwo w przyjeździe (w%)



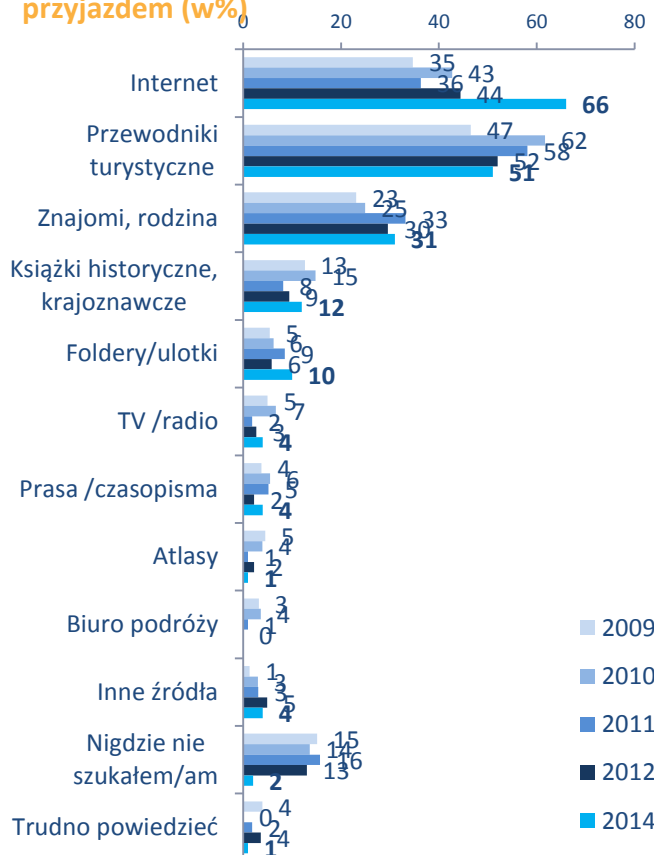
Q7. Kto zorganizował Pana(i) przyjazd do Warszawy?  
Q9. Proszę podać cel główny (przyjazdu)?  
Q10. Kto towarzyszy Panu(i) w tej podróży?



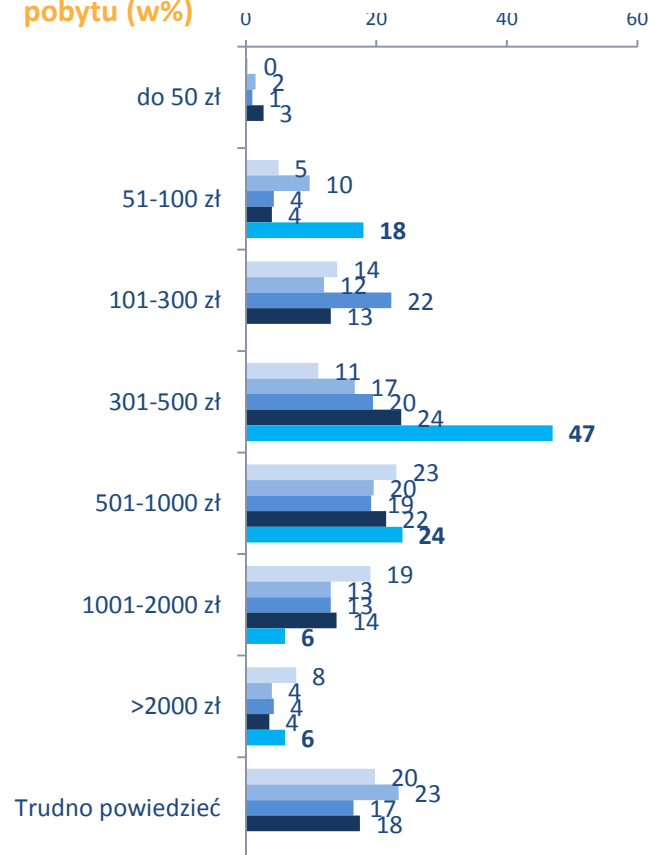
Głównymi źródłami informacji dla Hiszpanów są, Internet, przewodniki turystyczne oraz rodzina/znajomi. Wzrósł odsetek turystów, z 44% w 2012 roku do 66% w 2014, korzystających z Internetu w celu poszukiwania informacji o Warszawie.

Względem 2012 roku, zwiększył się w bieżącym roku odsetek respondentów, którzy planują wydać kwotę w przedziale od 301-500 zł, z 24% do 47%.

**Wykres. Poszukiwanie informacji przed przyjazdem (w%)**



**Wykres. Planowane wydatki na osobę podczas pobytu (w%)**



Q16. Gdzie szukał(a) Pan(i) informacji o Warszawie przed przyjazdem tutaj?

Q18. Jak Pan(i) szacuje, ile pieniędzy podczas tego pobytu wyda Pan(i) na jedną osobę? Mam na myśli wszystkie wydatki, łącznie z wydatkami na noclegi, wyżywienie, bilety, komunikację, zakupy, itd?

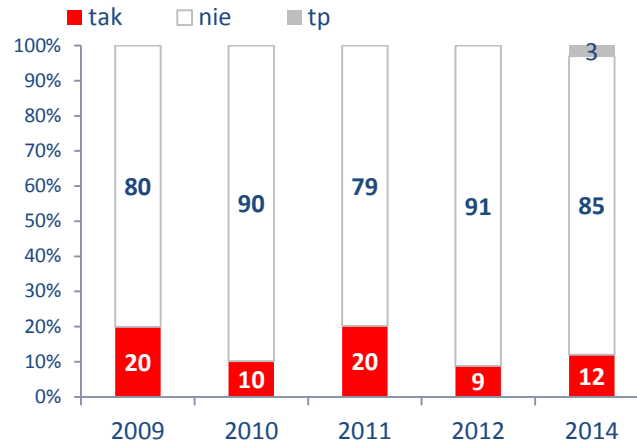
Turyści z Hiszpanii :2009 n=141, 2010 n=65, 2011 n=103, 2012 n=58, 2014 n=94

Brytyjczycy to najliczniejsza grupa turystów zagranicznych objętym badaniem.

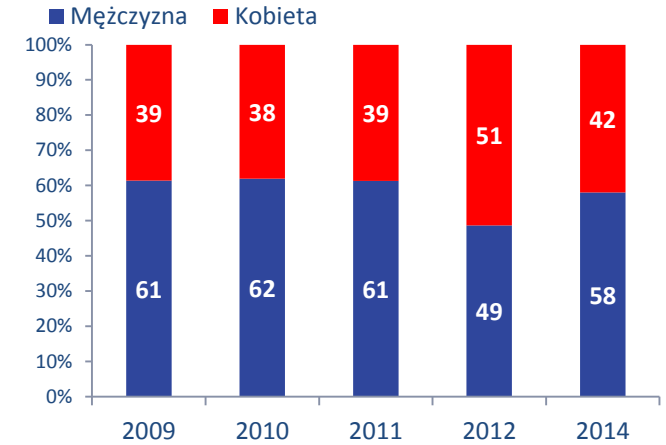
Z roku na rok przybywają do Warszawy coraz młodszy turyści z Wielkiej Brytanii – obecnie 54% stanowią osoby w wieku do 30 lat.

Brytyjscy turyści pochodzą głównie z dużych miast, szczególnie liczących powyżej 500 tys. mieszkańców (42%). Najczęściej deklarują średnie wykształcenie (41% ukończyło 9-15 lat nauki).

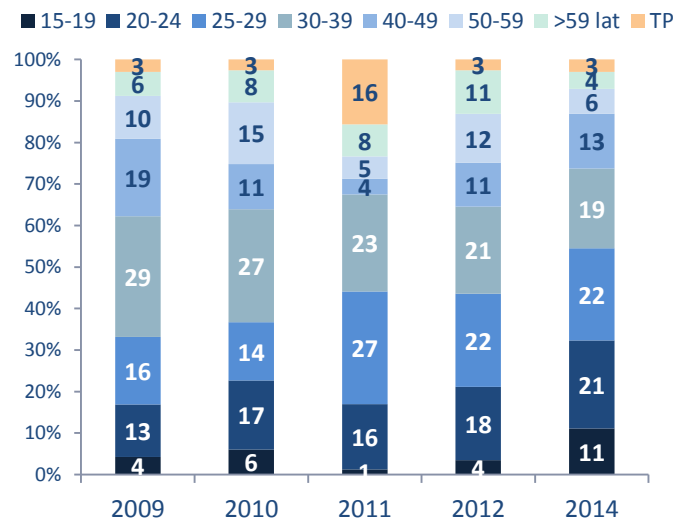
**Wykres. Polskie pochodzenie w rodzinie (w%)**



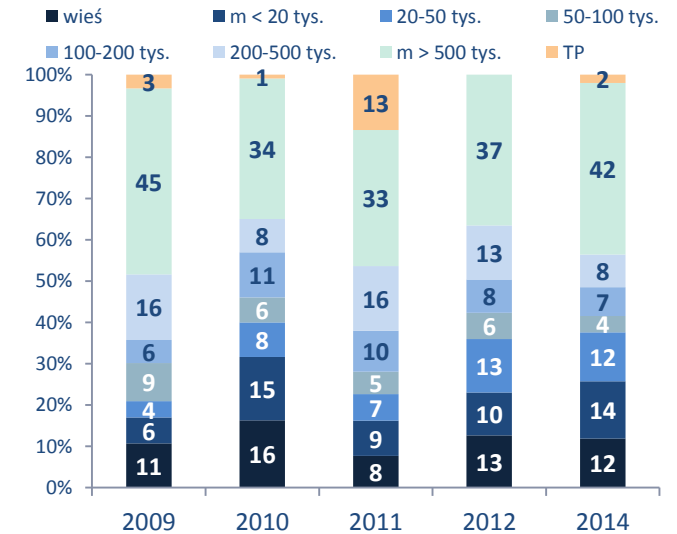
**Wykres. Płeć (w %)**



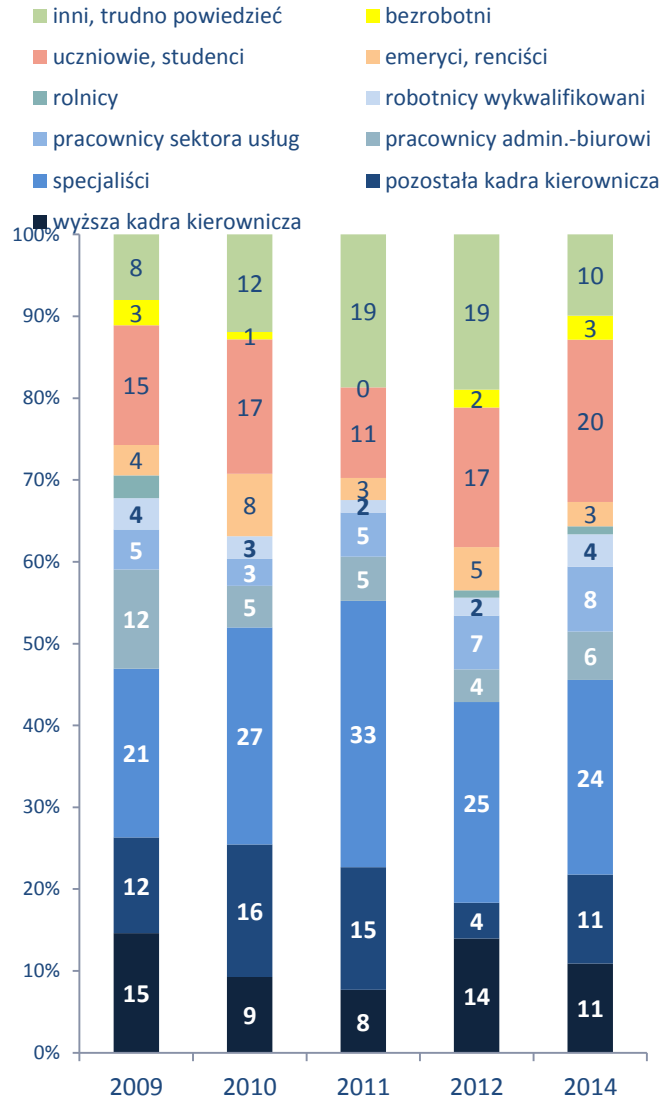
**Wykres. Wiek (w%)**



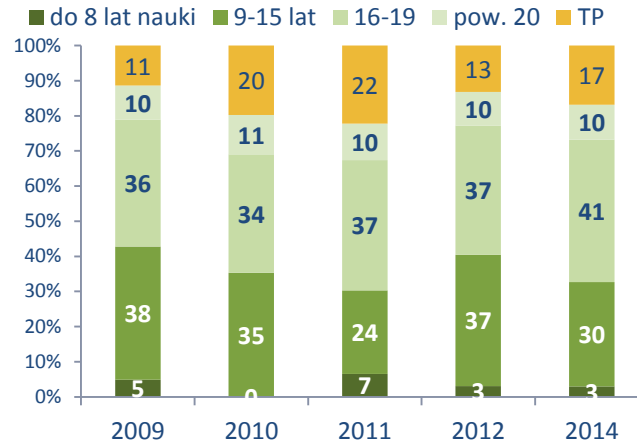
**Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)**



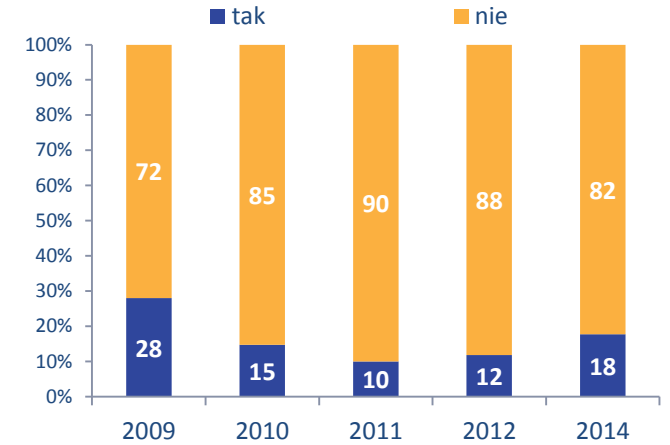
**Wykres. Zawód (w%)**



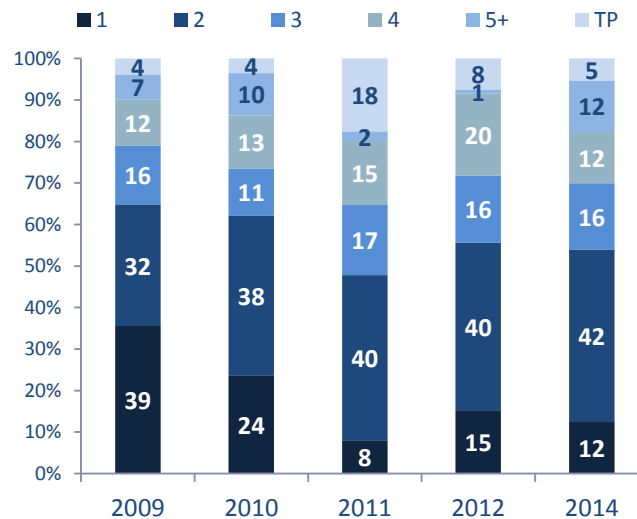
**Wykres. Wykształcenie (w%)**



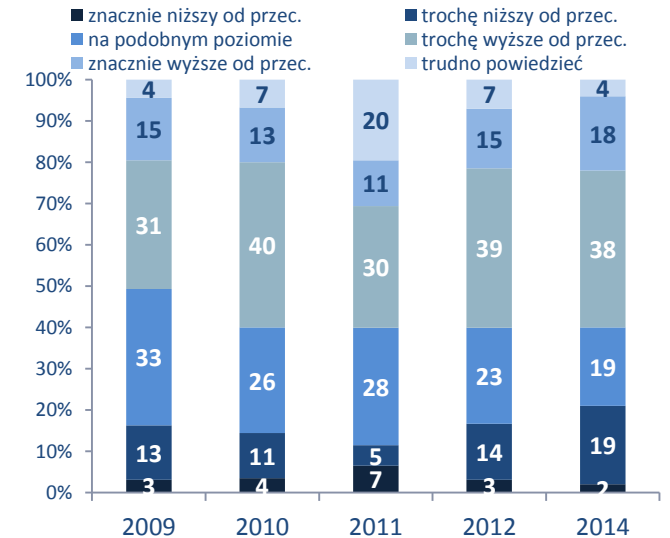
**Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w%)**



**Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)**



**Wykres. Dochód gospodarstwa domowego (w%)**

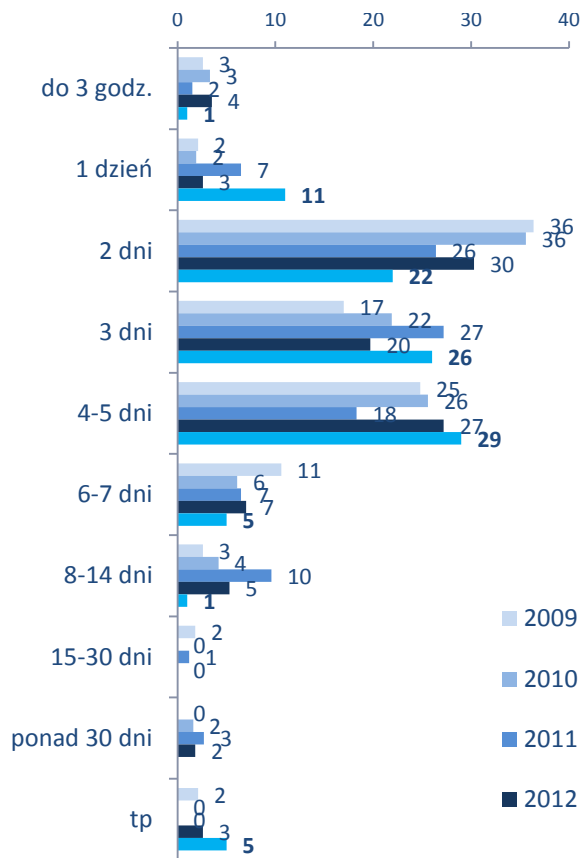


Deklarowana przez turystów z Wielkiej Brytanii długość pobytu w Warszawie mieści się najczęściej w przedziale 2-5 dni (77%).

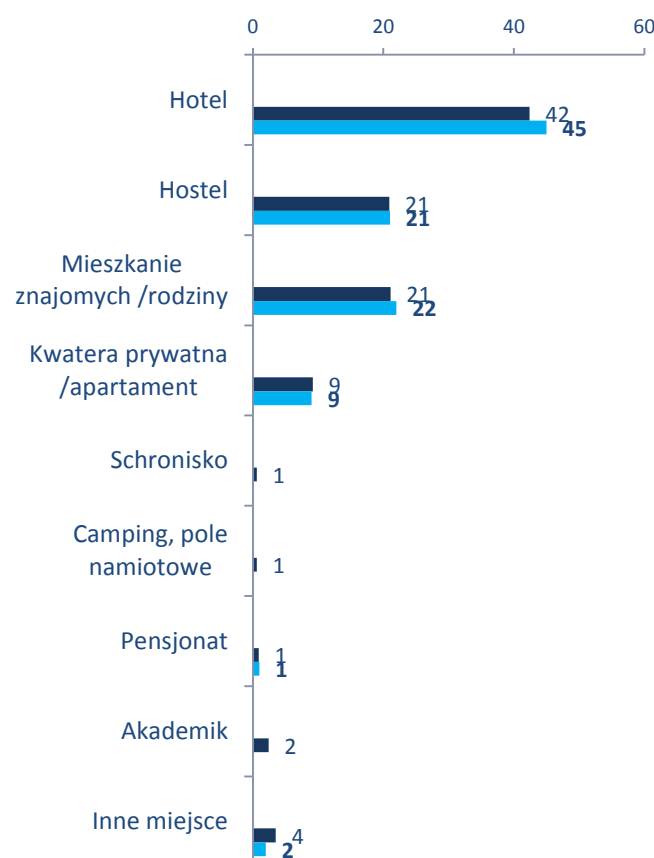
Zdecydowana większość Brytyjczyków (85%) nocuje w Warszawie. Zatrzymują się oni przede wszystkim w hotelach (45%), w hostelach (21%) oraz u znajomych/rodziny (22%).

W 2014 roku odsetek korzystających z samolotów pozostał na zbliżonym poziomie niezmienny (62%) w porównaniu do roku 2012. Zmalał odsetek korzystających z pociągów (z 41% do 21%).

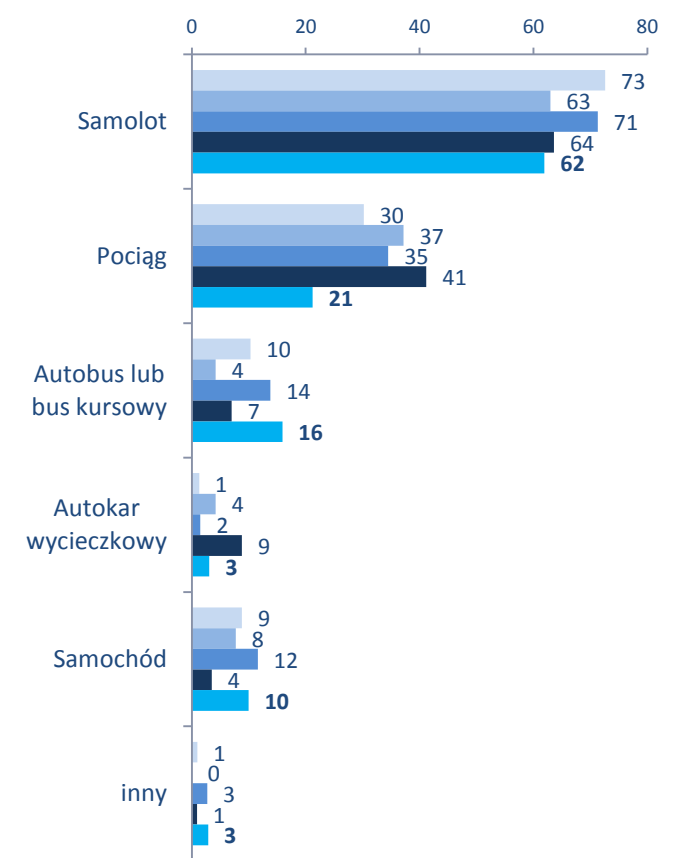
Wykres. Deklarowana długość pobytu (w%)



Wykres. Zakwaterowanie w Warszawie (w%)



Wykres. Wykorzystany środek transportu (w%)

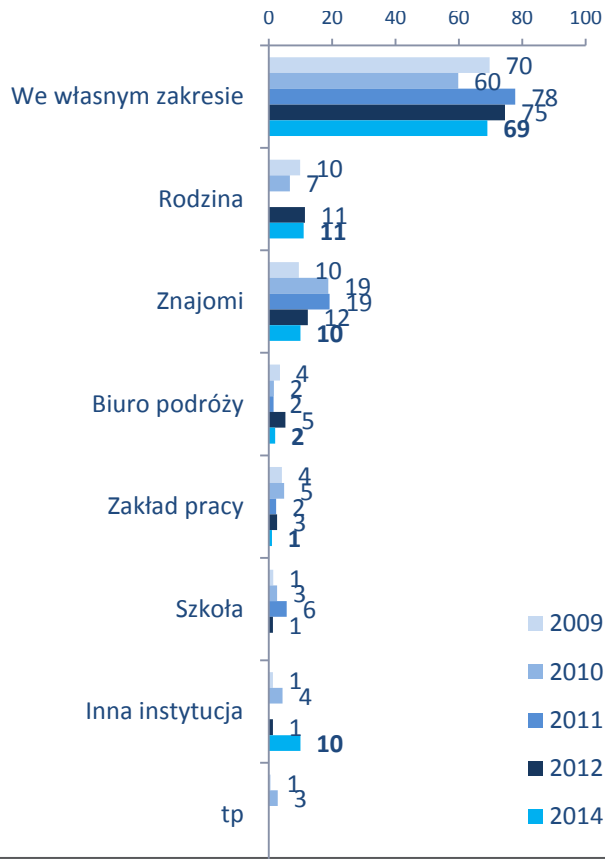


Tak jak w latach ubiegłych największy odsetek turystów (69%) samodzielnie organizuje przyjazd do Warszawy. Udział tych osób zwiększył się względem poprzedniego pomiaru (75%).

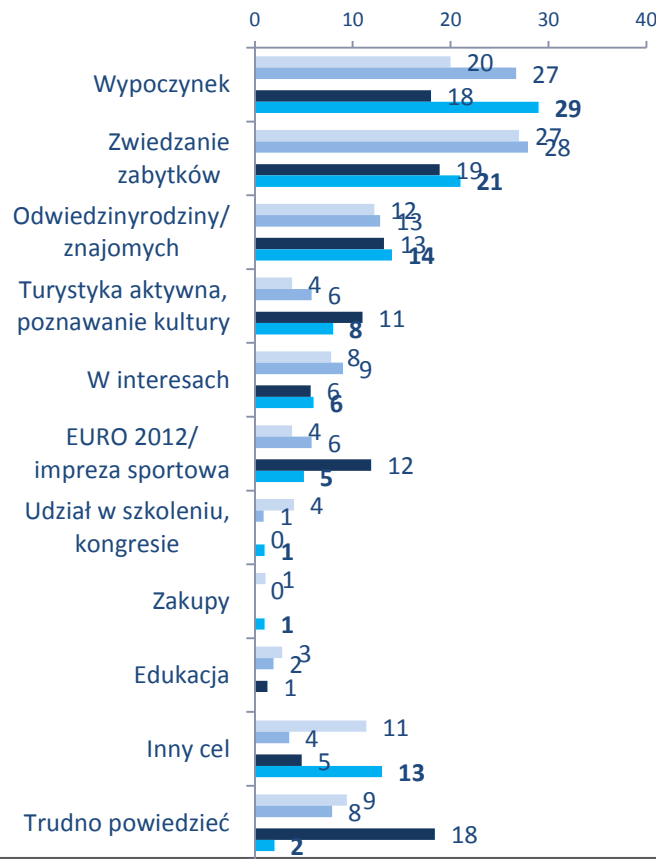
Głównym celem odwiedzenia Warszawy stał się wypoczynek (wzrost z 18% w 2012 roku do 29% w 2014 roku) oraz zwiedzanie zabytków (21%).

W obecnym roku odnotowano wzrost podróży do Warszawy z przyjaciółmi i znajomymi (z 37% w 2012 roku do 46% w 2014 roku).

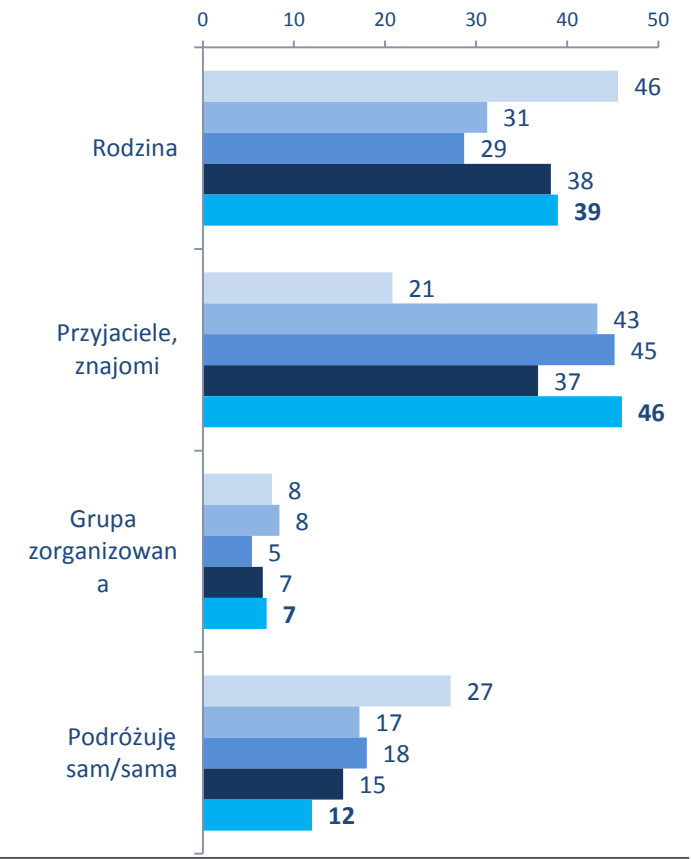
Wykres. Organizacja przyjazdu (w%)



Wykres. Główny cel przyjazdu (w%)



Wykres. Towarzystwo w przyjeździe (w %)



Q7. Kto zorganizował Pana(i) przyjazd do Warszawy?

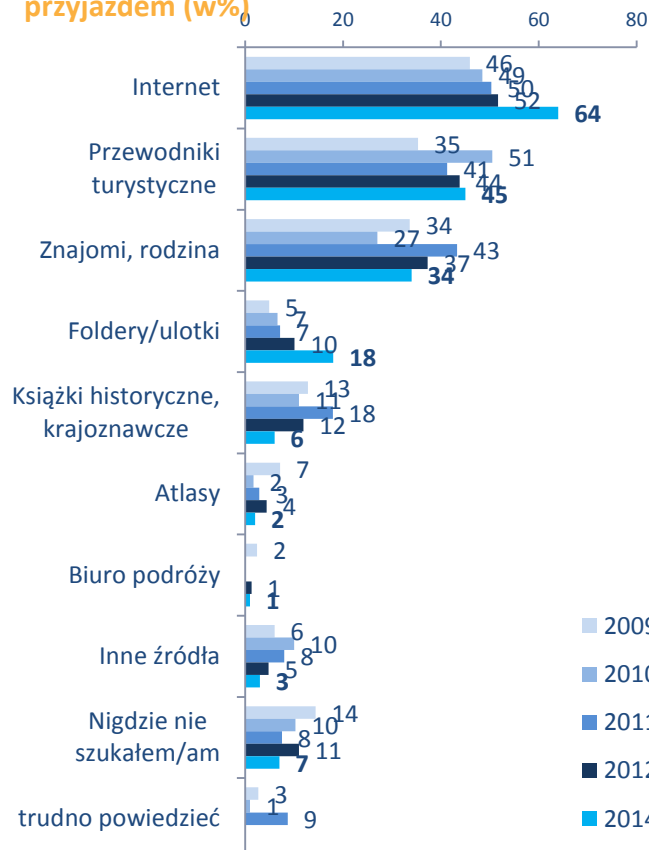
Q9. Proszę podać cel główny (przyjazdu)?

Q10. Kto towarzyszy Panu(i) w tej podróży?

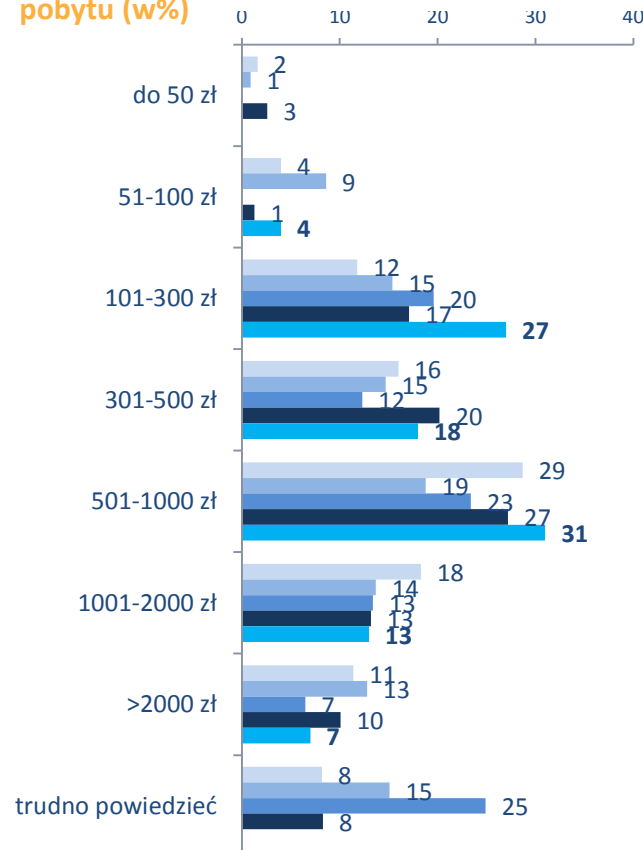
Głównymi źródłami informacji dla Brytyjczyków są Internet, przewodniki turystyczne oraz rodzina/znajomi. Wzrósł odsetek turystów, z 52% w 2012 roku do 64% w 2014, korzystających z Internetu w celu poszukiwania informacji o Warszawie.

Względem 2012 roku, zwiększył się w bieżącym roku odsetek respondentów, którzy planują wydać kwotę w przedziale od 101-300 zł, z 17% do 27%.

**Wykres. Poszukiwanie informacji przed przyjazdem (w%)**



**Wykres. Planowane wydatki na osobę podczas pobytu (w%)**



Q16. Gdzie szukał(a) Pan(i) informacji o Warszawie przed przyjazdem tutaj?

Q18. Jak Pan(i) szacuje, ile pieniędzy podczas tego pobytu wyda Pan(i) na jedną osobę? Mam na myśli wszystkie wydatki, łącznie z wydatkami na noclegi, żywność, bilety, komunikację, zakupy, itd?

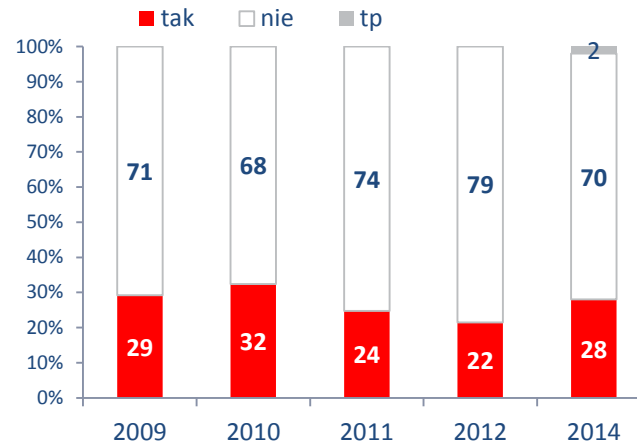
Turyści z Wielkiej Brytanii: 2009 n=137, 2010 n=80, 2011 n=74, 2012 n=91, 2014 n=113

Wśród turystów z Francji objętych badaniem 28% posiada polskie korzenie w rodzinie.

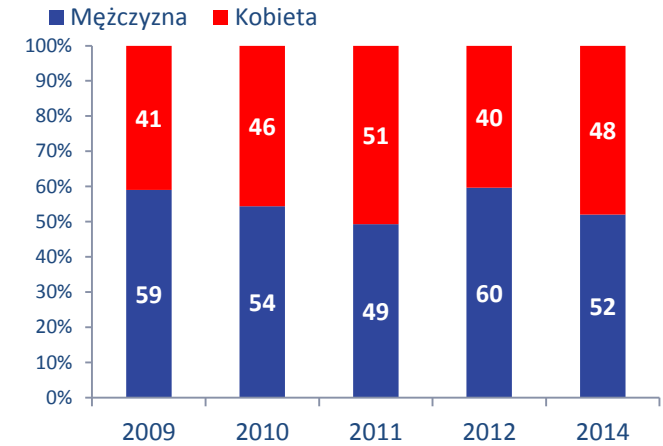
Najliczniejsza grupa (36%) to osoby w wieku 25-29 lat. Wśród turystów z Francji 41% mieszka w dużych miastach powyżej 500 tys. mieszkańców.

Co piąty turysta studiuje lub uczy się. 27% zalicza się do kadry kierowniczej.

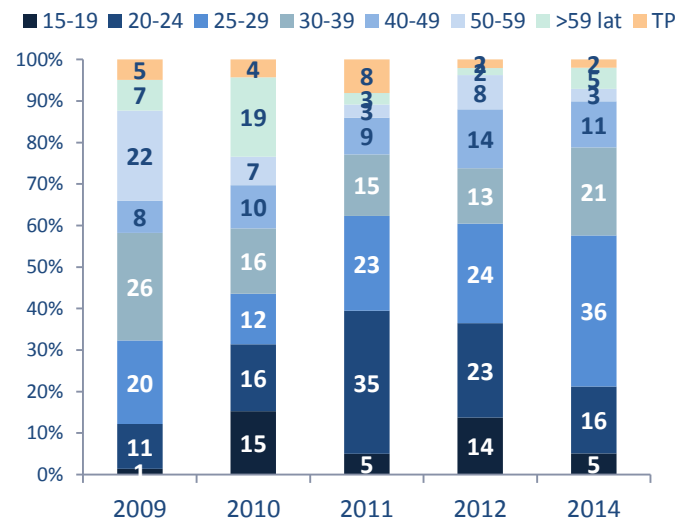
**Wykres. Polskie pochodzenie w rodzinie (w%)**



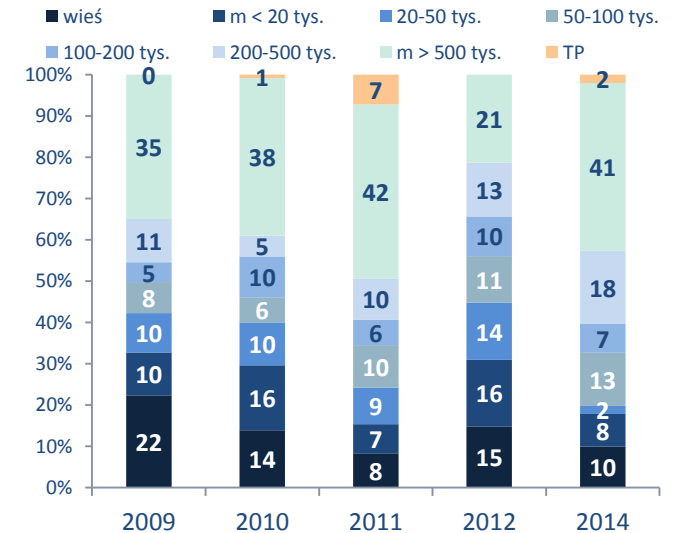
**Wykres. Płeć (w %)**



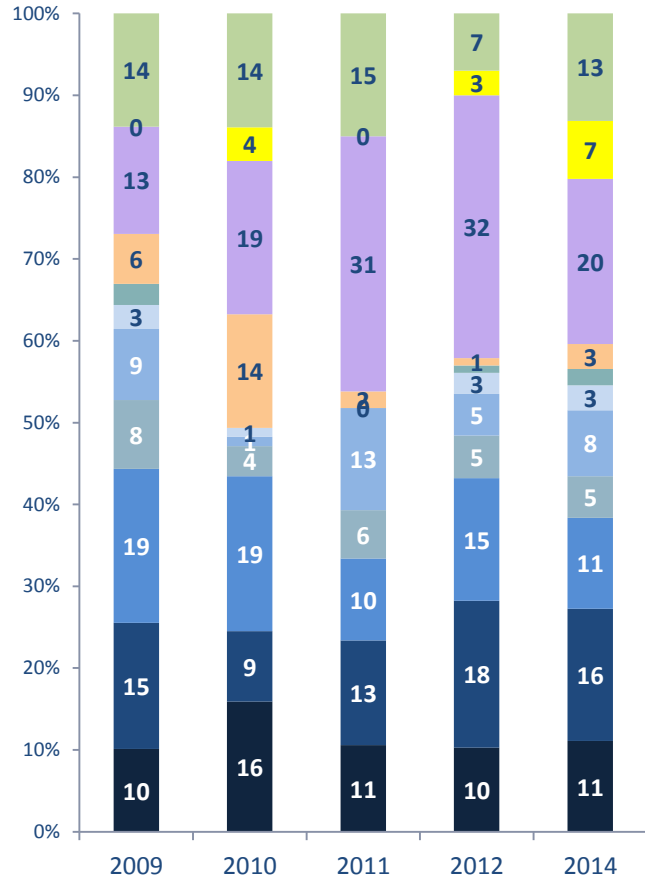
**Wykres. Wiek (w%)**



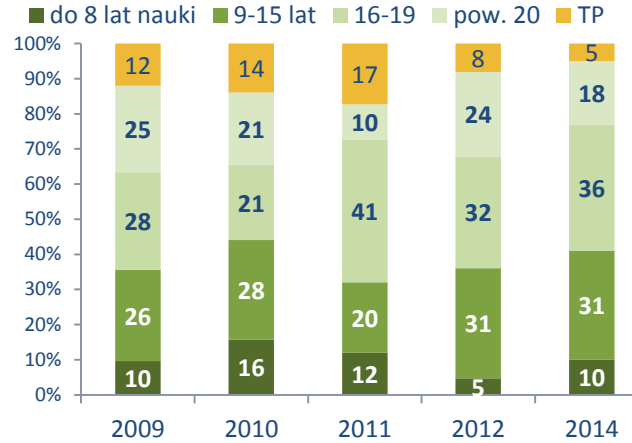
**Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)**



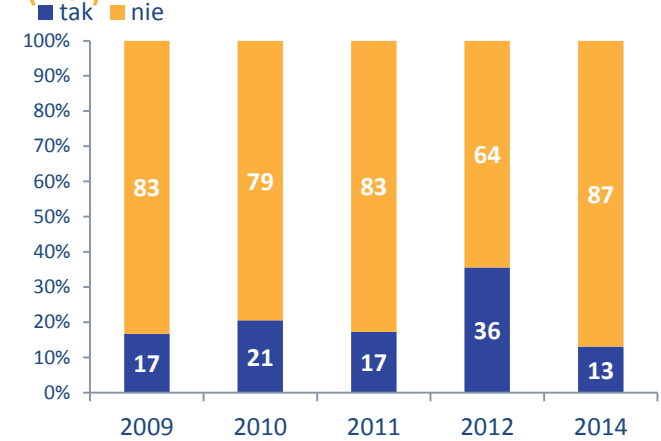
Wykres. Zawód (w%)



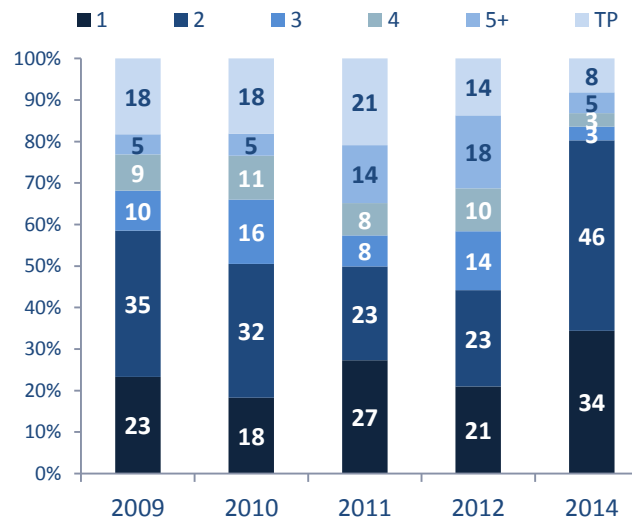
Wykres. Wykształcenie (w%)



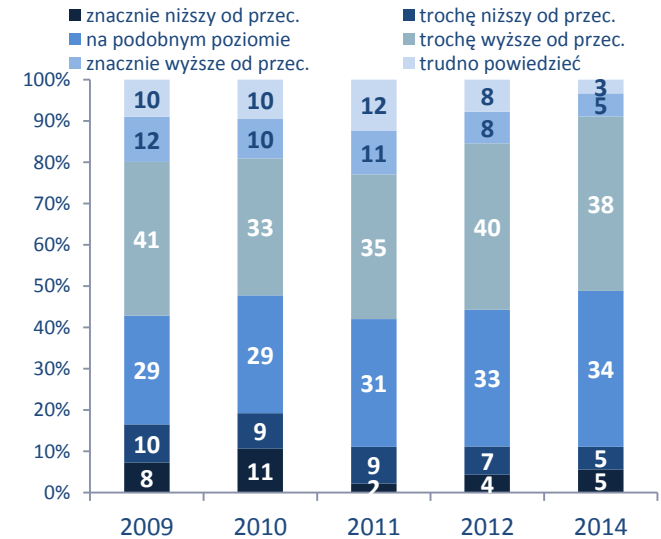
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w%)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



Wykres. Dochód gospodarstwa domowego (w%)



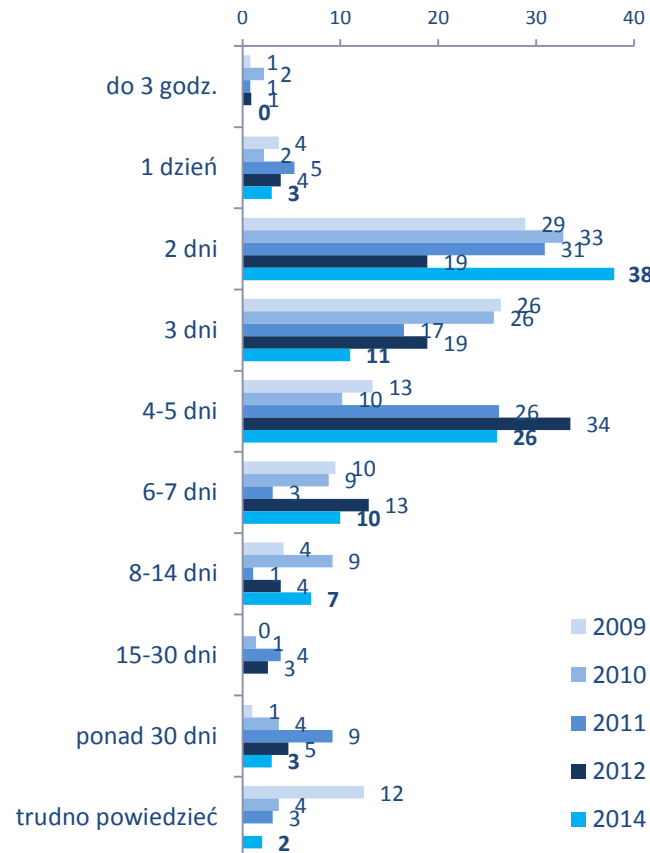


Deklarowana przez turystów z Francji długość pobytu w Warszawie mieści się najczęściej w przedziale 2-5 dni (75%).

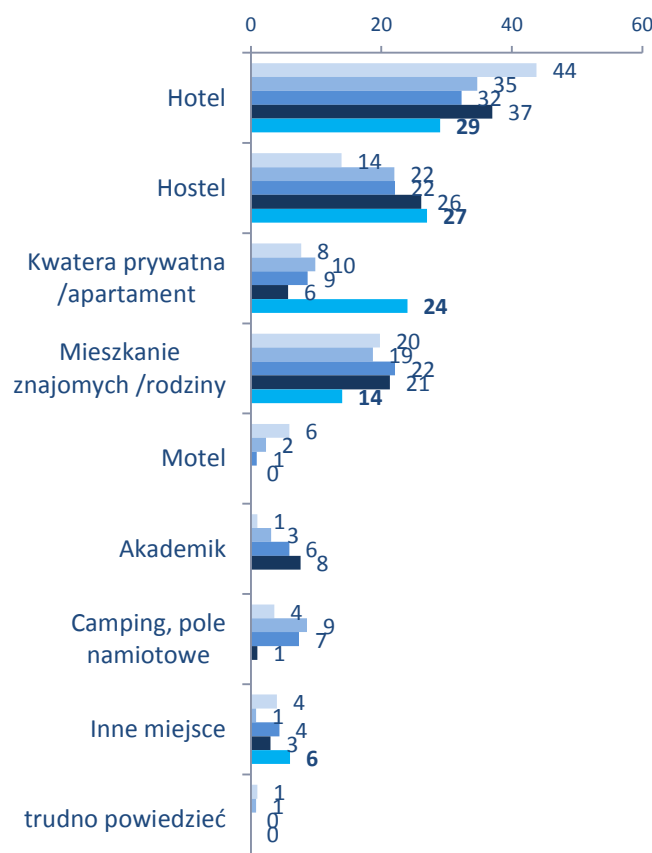
Zdecydowana większość Francuzów (84%) nocuje w Warszawie. Zatrzymują się oni przede wszystkim w hotelach (29%), w hostelach (27%) oraz u znajomych/rodziny (24%).

W 2014 roku odsetek korzystających z samolotów pozostał na zbliżonym poziomie (57%) w porównaniu do roku 2012 (61%).

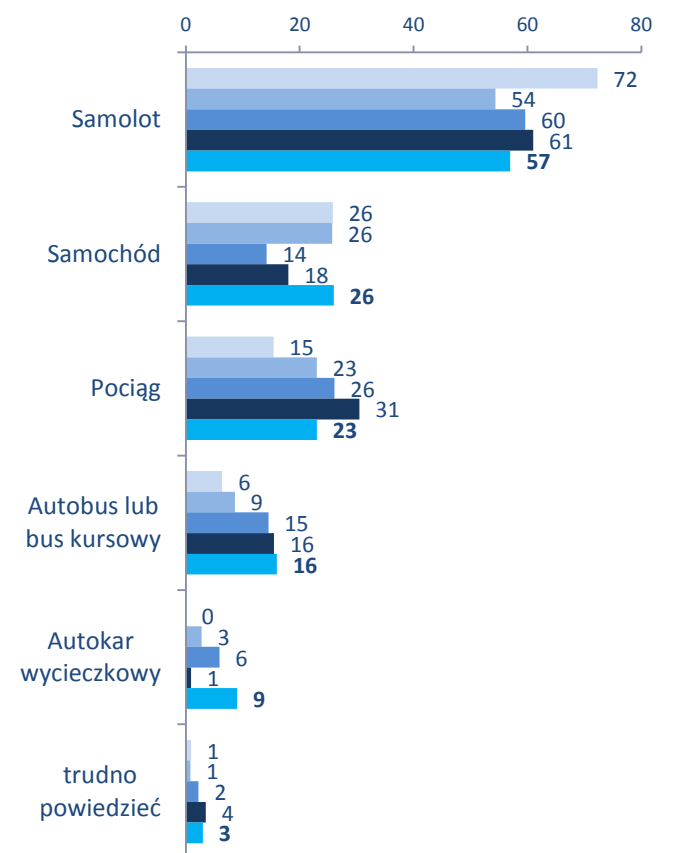
Wykres. Deklarowana długość pobytu (w%)



Wykres. Zakwaterowanie w Warszawie (w%)



Wykres. Wykorzystany środek transportu (w %)

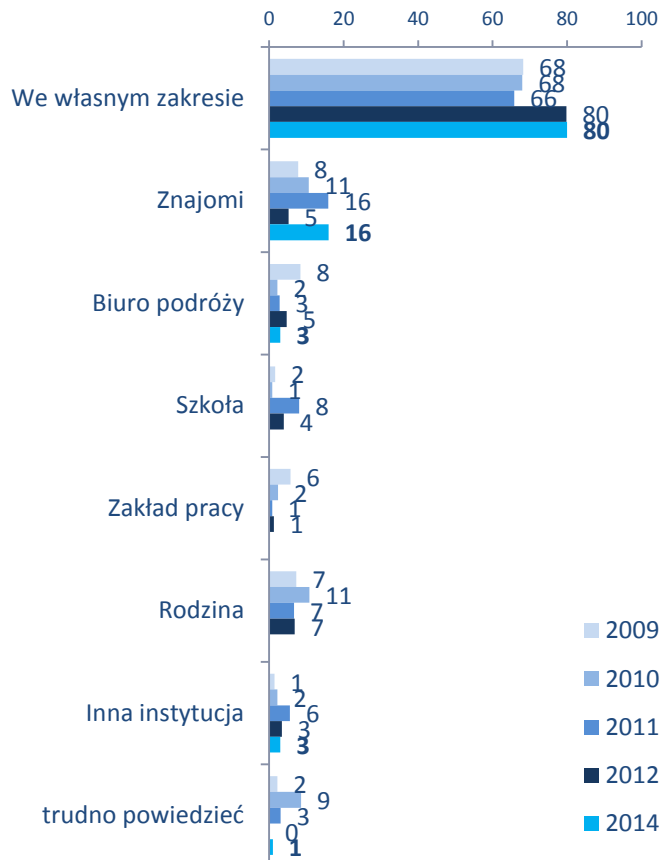


Tak jak w latach ubiegłych największy odsetek turystów (80%) samodzielnie organizuje przyjazd do Warszawy.

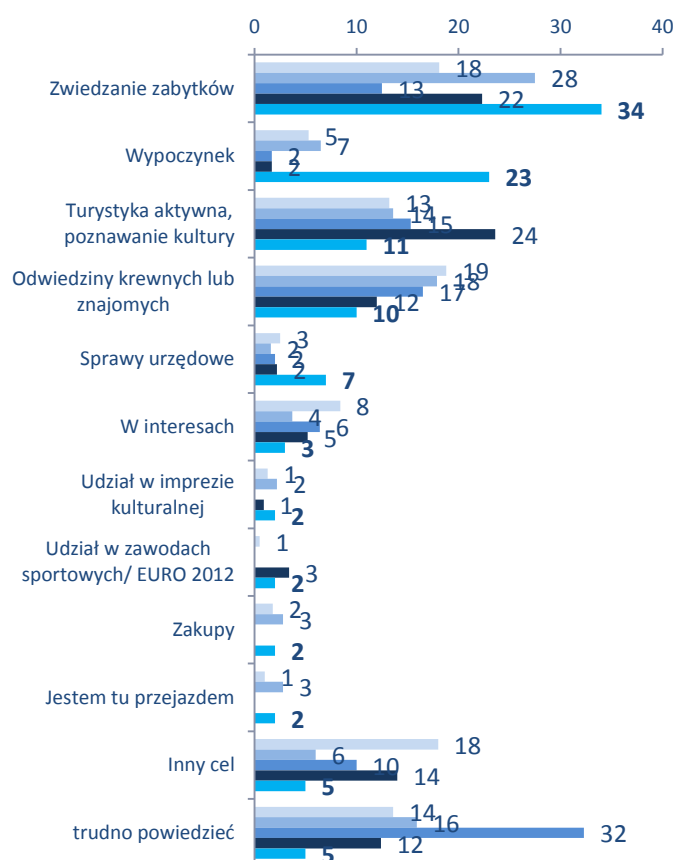
Głównym celem odwiedzenia Warszawy stało się zwiedzanie zabytków (34%), a także wypoczynek (wzrost z 2% w 2012 roku do 23% w 2014 roku).

W obecnym roku nie odnotowano istotnych zmian w stosunku do roku ubiegłego pod względem wyboru towarzystwa podróży do Warszawy.

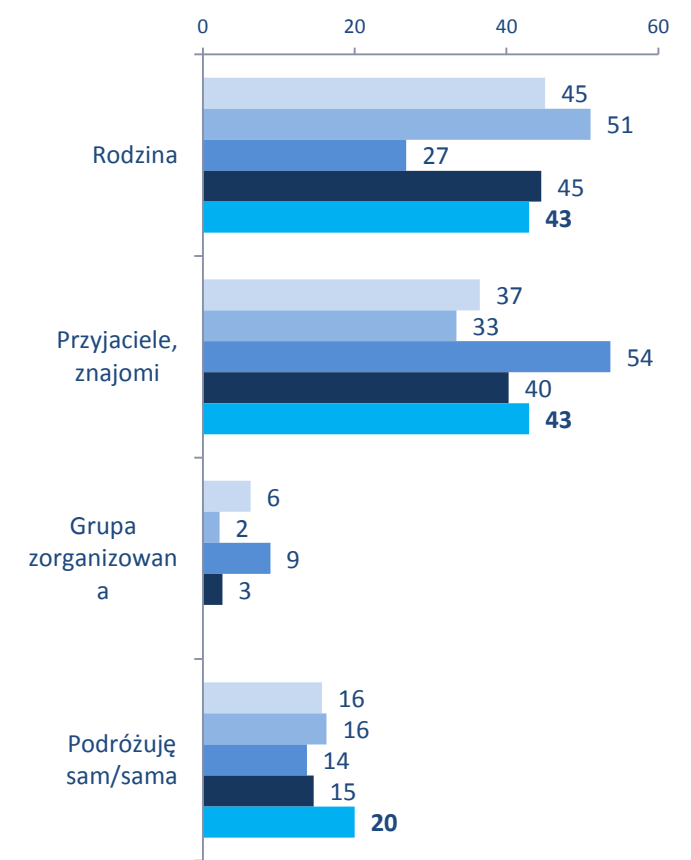
**Wykres. Organizacja przyjazdu (w%)**



**Wykres. Główny cel przyjazdu (w%)**



**Wykres. Towarzystwo w przyjeździe (w %)**



Q7. Kto zorganizował Pana(i) przyjazd do Warszawy?

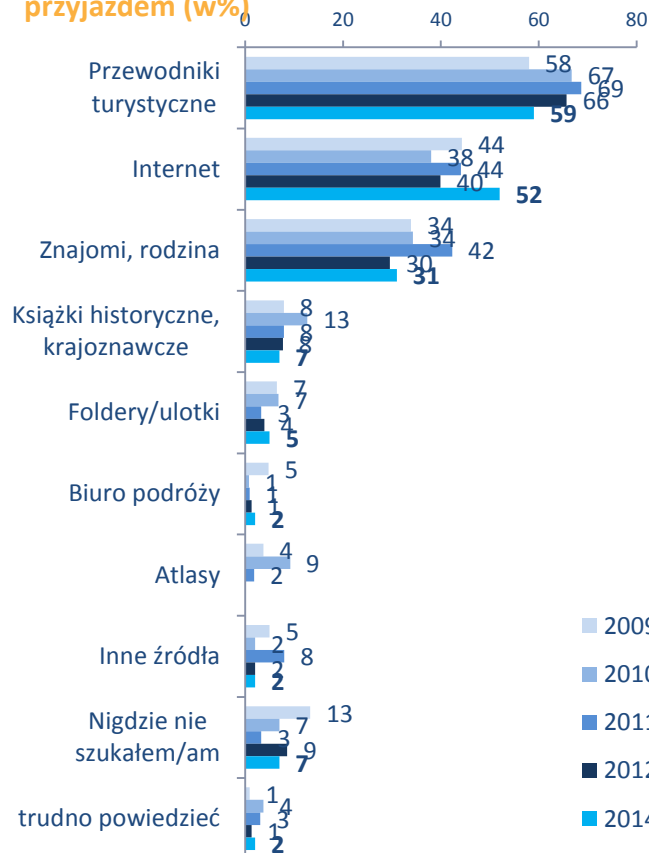
Q9. Proszę podać cel główny (przyjazdu)?

Q10. Kto towarzyszy Panu(i) w tej podróży?

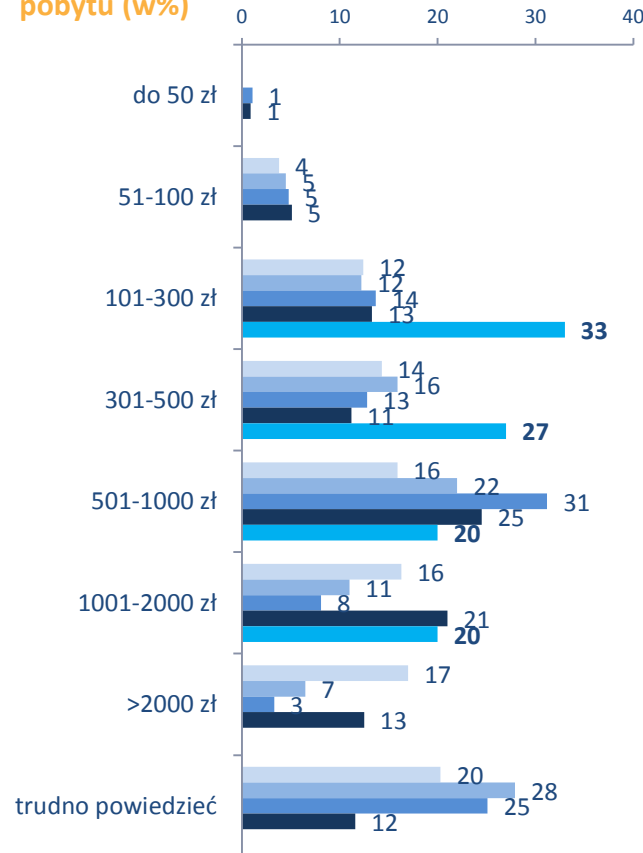
Głównymi źródłami informacji o Warszawie dla Francuzów są przewodniki turystyczne (59%), Internet (52%) oraz rodzina/ znajomi (31%).

Względem 2012 roku, zwiększył się w bieżącym roku odsetek respondentów, którzy planują wydać kwotę w przedziale od 101-300 zł, z 13% do 33%.

**Wykres. Poszukiwanie informacji przed przyjazdem (w%)**



**Wykres. Planowane wydatki na osobę podczas pobytu (w%)**



Q16. Gdzie szukał(a) Pan(i) informacji o Warszawie przed przyjazdem tutaj?

Q18. Jak Pan(i) szacuje, ile pieniędzy podczas tego pobytu wyda Pan(i) na jedną osobę? Mam na myśli wszystkie wydatki, łącznie z wydatkami na noclegi, żywność, bilety, komunikację, zakupy, itd.?

Turyści z Francji: 2009 n=109, 2010 n=95, 2011 n=102, 2012 n=95, 2014 n=61

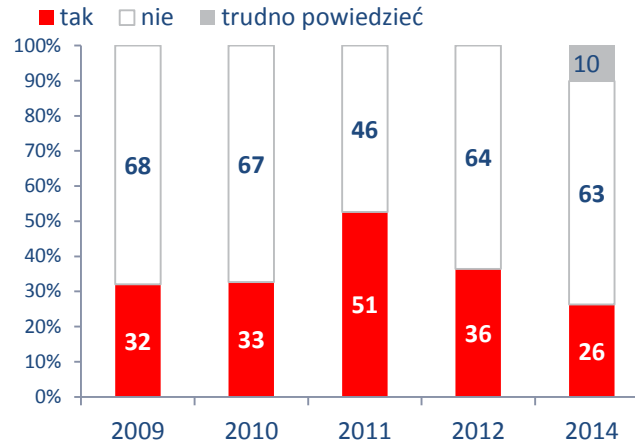
W 2014 przebadano 468 turystów z USA.

1/4 turystów z Ameryki deklaruje posiadanie polskich korzeni.

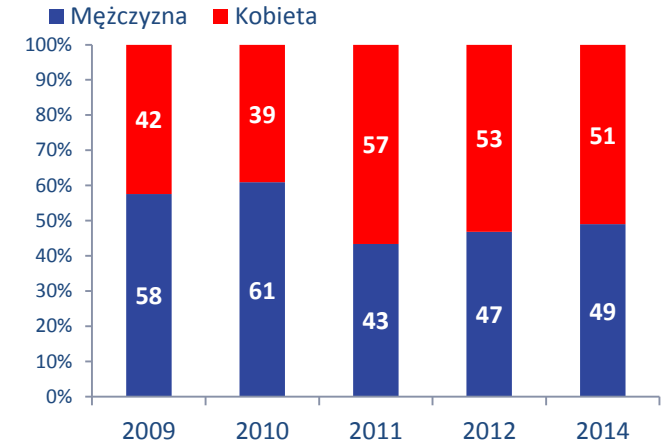
Do Warszawy przyjeżdżają najczęściej turyści z Ameryki w wieku do 30 lat (49%). Podobnie jak w zeszłych latach największy odsetek turystów amerykańskich pochodzi z dużych miejscowości (pow. 500 tys. mieszkańców).

Najbardziej liczne są dwie grupy społeczno-zawodowe: specjaliści (25%) i studenci/uczniowie (19%) – trend ten nie uległ zmianie od roku 2010.

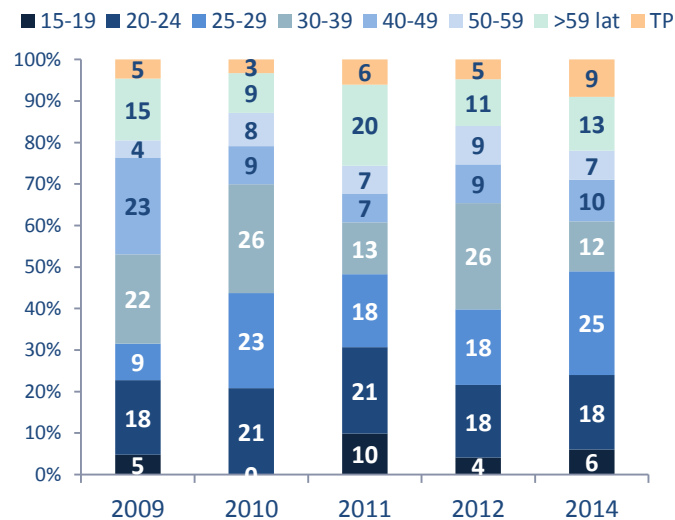
**Wykres. Polskie pochodzenie w rodzinie (w%)**



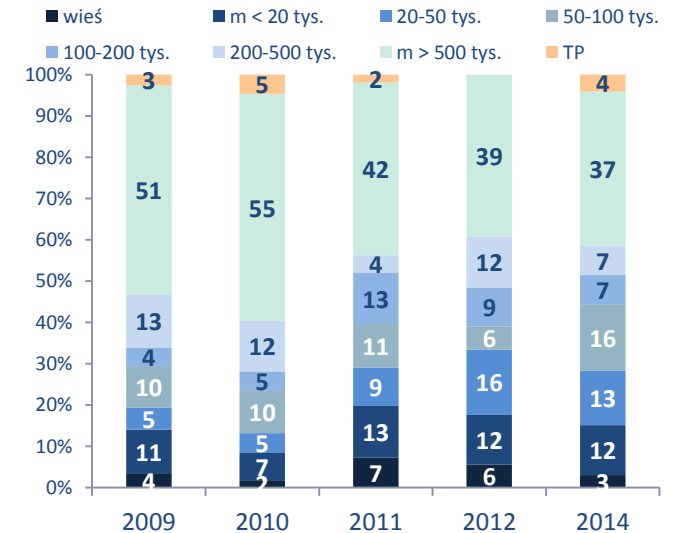
**Wykres. Płeć (w %)**



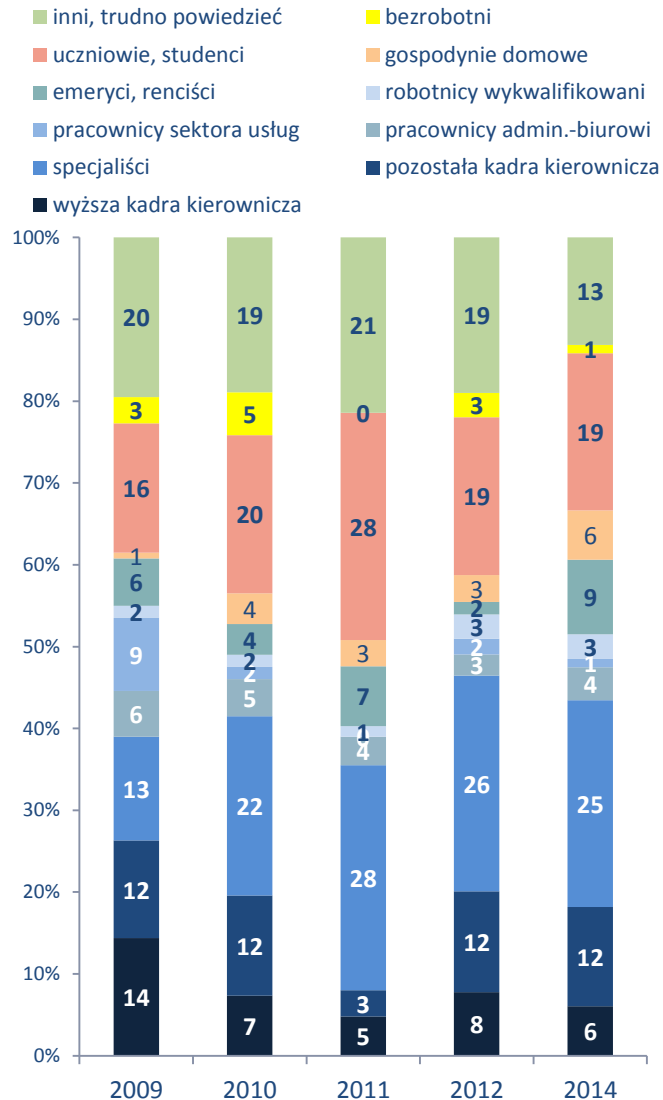
**Wykres. Wiek (w%)**



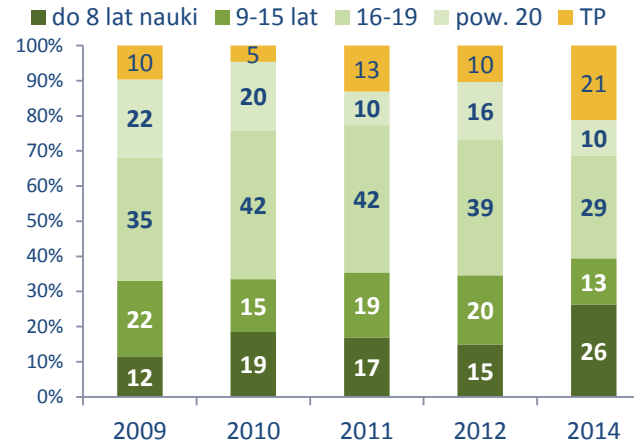
**Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)**



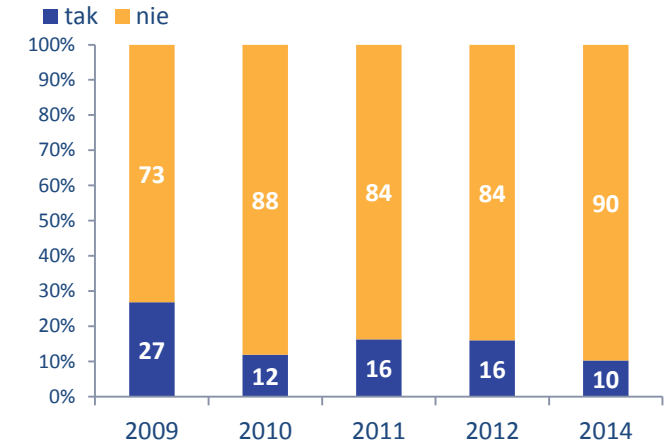
Wykres. Zawód (w%)



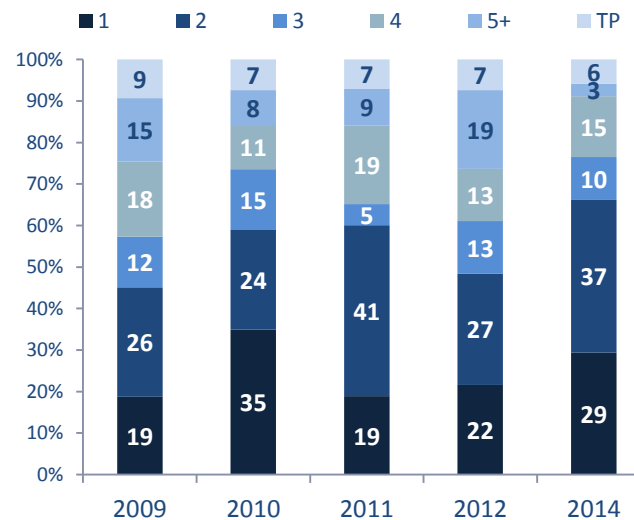
Wykres. Wykształcenie (w%)



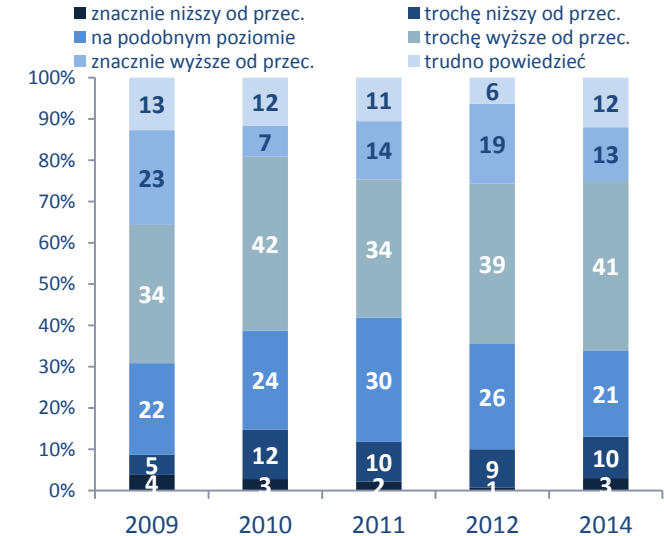
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w%)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



Wykres. Dochód gospodarstwa domowego (w%)

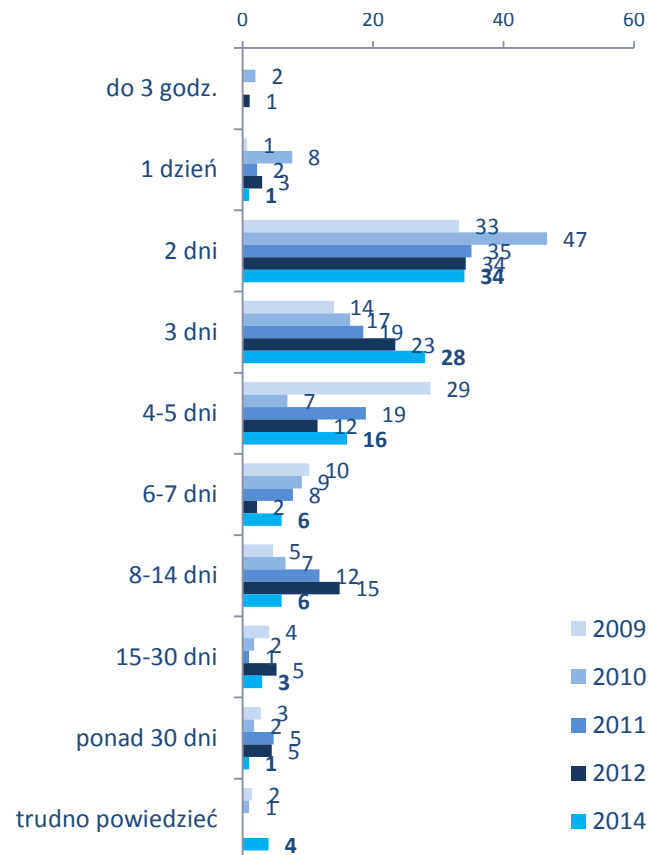


Deklarowana przez turystów z USA długość pobytu w Warszawie mieści się najczęściej w przedziale 2-3 dni (62%).

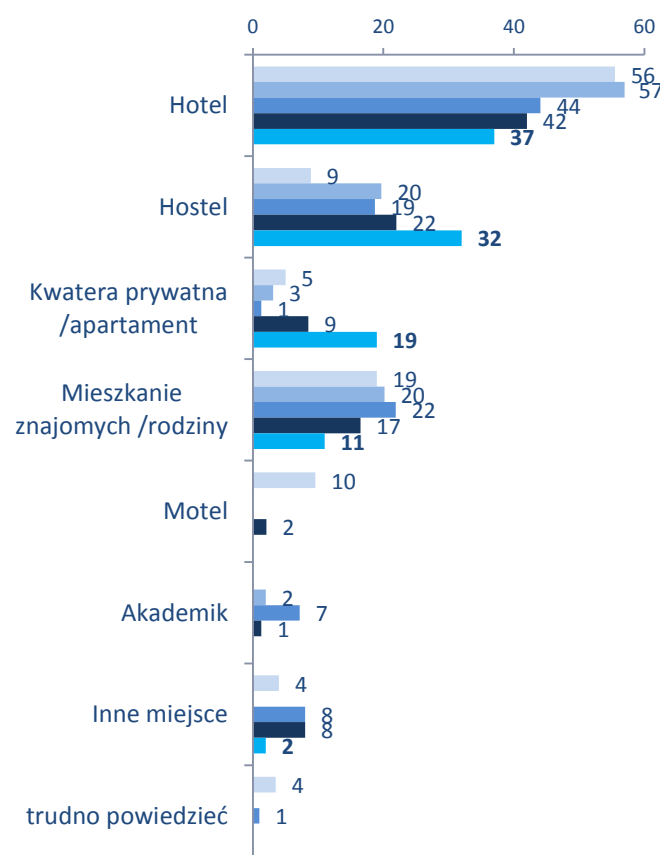
Zdecydowana większość Amerykanów (89%) nocuje w Warszawie. Zatrzymują się oni przede wszystkim w hotelach (37%), w hostelach (32%).

W 2014 roku odsetek korzystających z samolotów pozostał na zbliżonym poziomie (63%) w porównaniu do roku 2012.

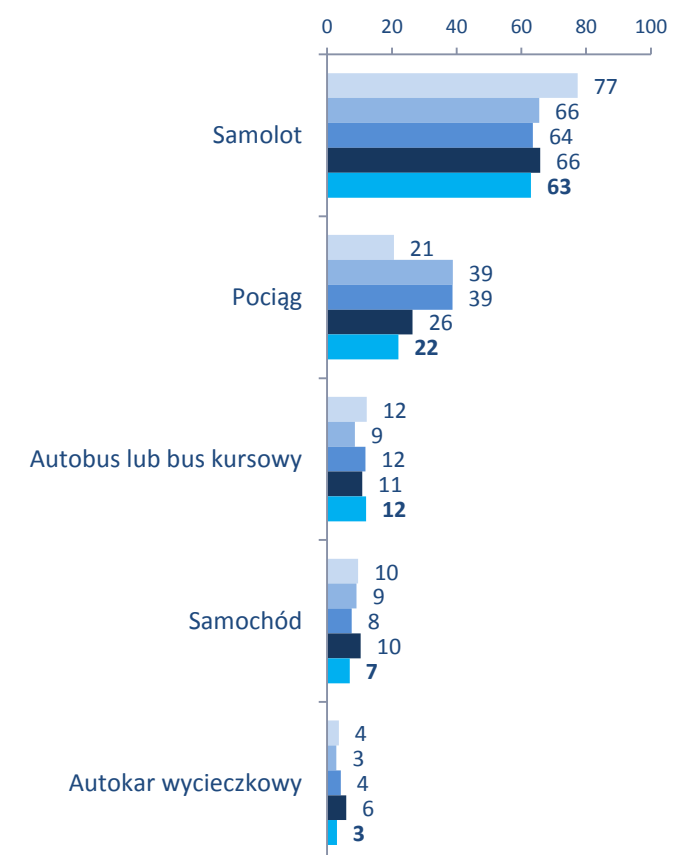
Wykres. Deklarowana długość pobytu (w%)



Wykres. Zakwaterowanie w Warszawie (w%)



Wykres. Wykorzystany środek transportu (w%)

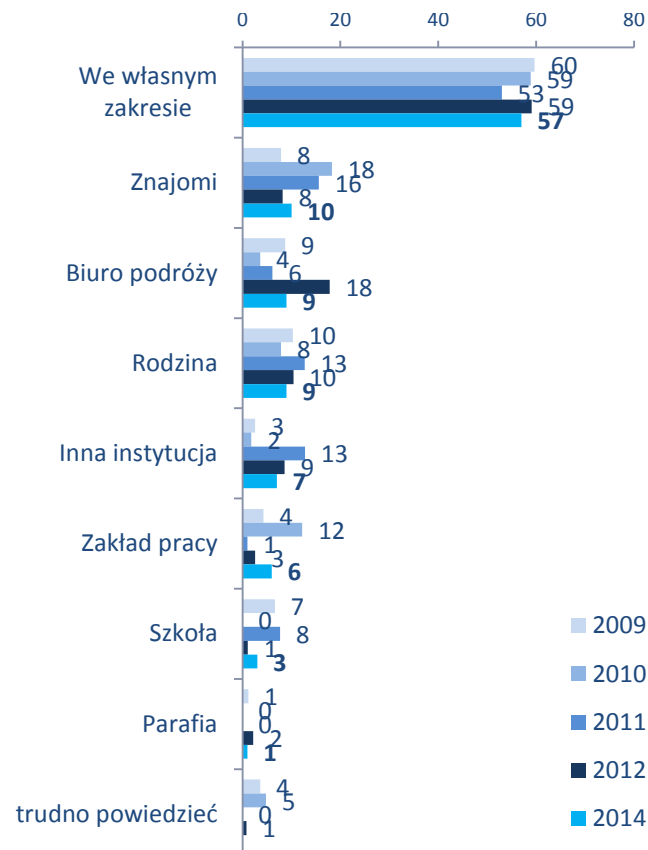


Tak jak w latach ubiegłych największy odsetek turystów (57%) samodzielnie organizuje przyjazd do Warszawy.

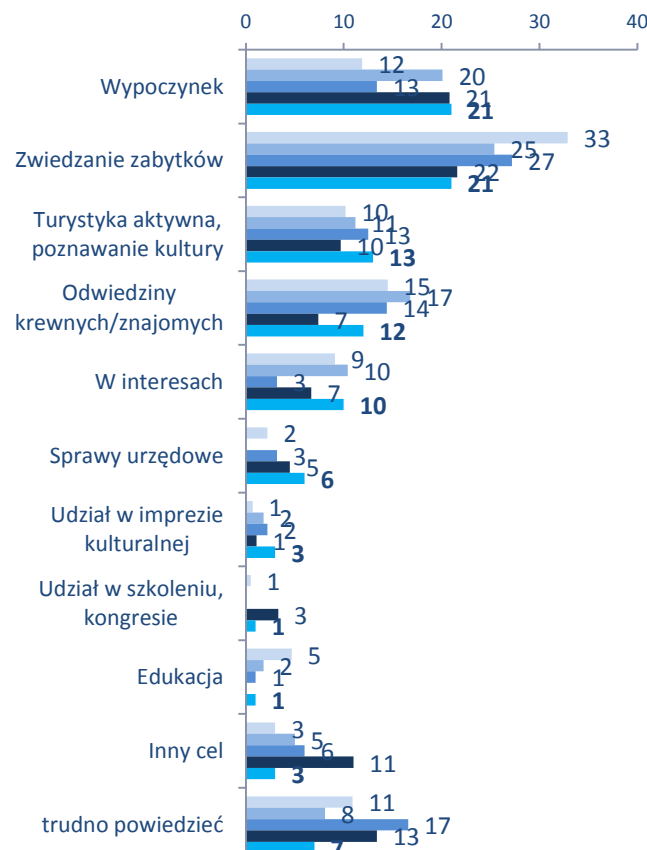
Głównym celem odwiedzenia Warszawy pozostaje wypoczynek (21%) oraz zwiedzanie zabytków (21%).

W obecnym roku odnotowano wzrost podróży do Warszawy z przyjaciółmi i znajomymi (z 25% w 2012 roku do 27% w 2014 roku).

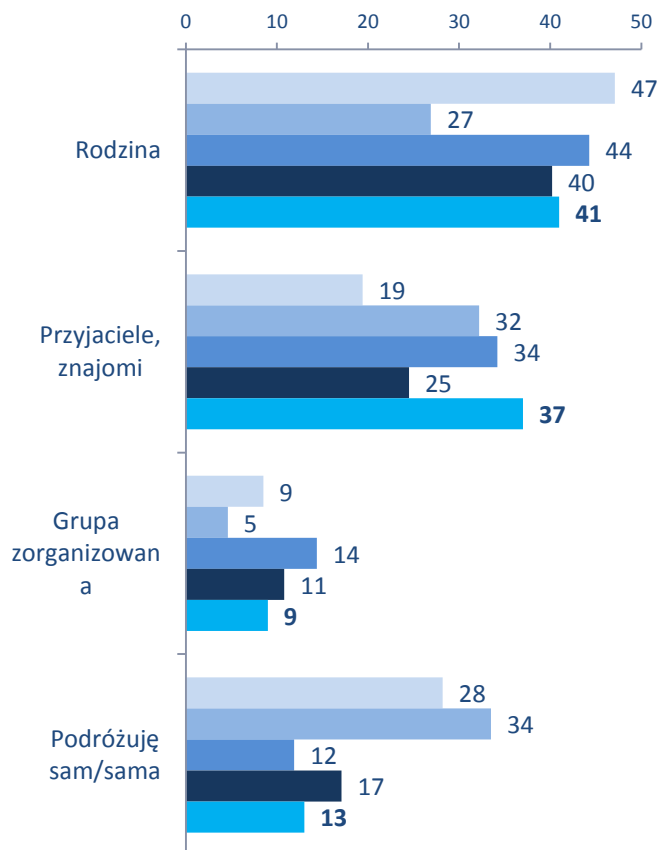
Wykres. Organizacja przyjazdu (w%)



Wykres. Główny cel przyjazdu (w%)



Wykres. Towarzystwo w przyjeździe (w %)

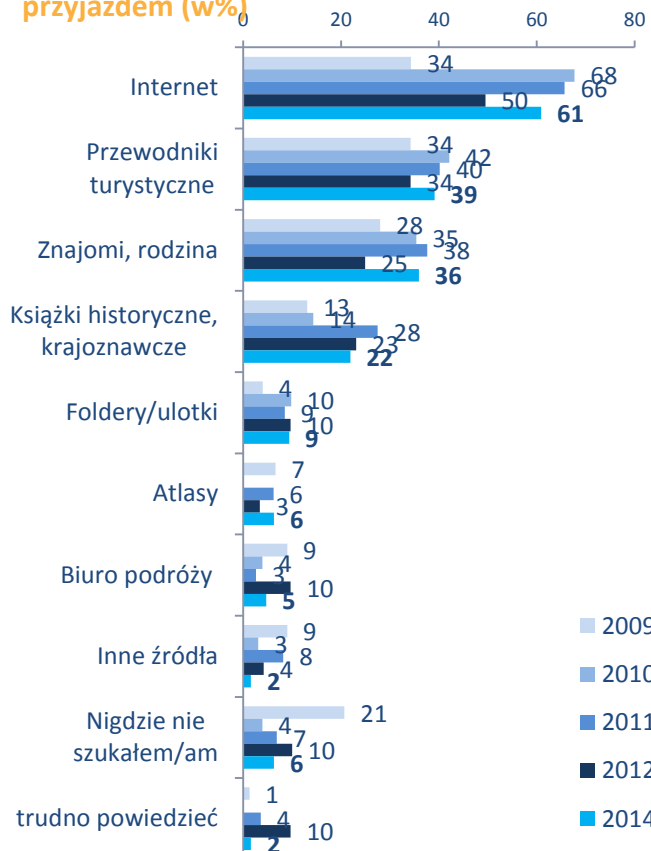


Q7. Kto zorganizował Pana(i) przyjazd do Warszawy?  
Q9. Proszę podać cel główny (przyjazdu)?  
Q10. Kto towarzyszy Panu(i) w tej podróży?

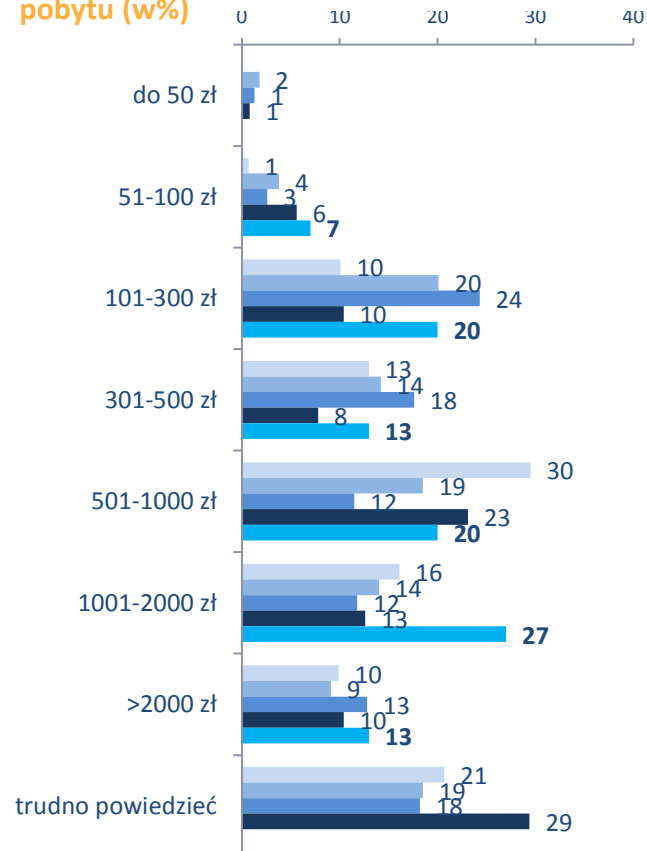
Głównymi źródłami informacji o Warszawie dla Amerykanów jest Internet (61%), przewodniki turystyczne (39%) oraz rodzina/znajomi (36%).

Względem 2012 roku, zwiększył się w bieżącym roku odsetek respondentów, którzy planują wydać kwotę w przedziale od 1001-2000 zł, z 13% do 27%.

**Wykres. Poszukiwanie informacji przed przyjazdem (w%)**



**Wykres. Planowane wydatki na osobę podczas pobytu (w%)**



Q16. Gdzie szukał(a) Pan(i) informacji o Warszawie przed przyjazdem tutaj?

Q18. Jak Pan(i) szacuje, ile pieniędzy podczas tego pobytu wyda Pan(i) na jedną osobę? Mam na myśli wszystkie wydatki, łącznie z wydatkami na noclegi, wyżywienie, bilety, komunikację, zakupy, itd?

Turyści z USA: 2009 n=118, 2010 n=73, 2011 n=89, 2012 n=110, 2014 n=68

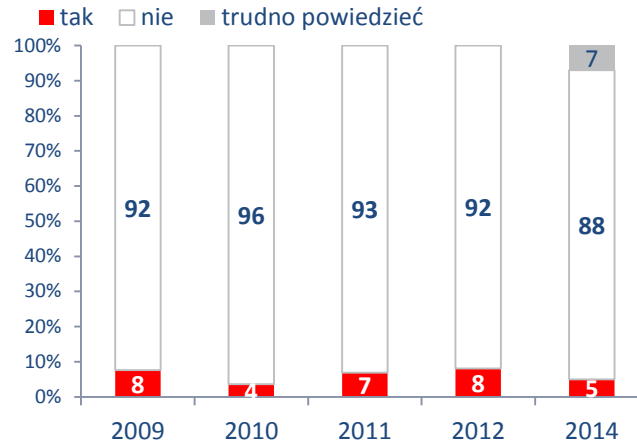


W 2014 przebadano 43 turystów z Włoch.

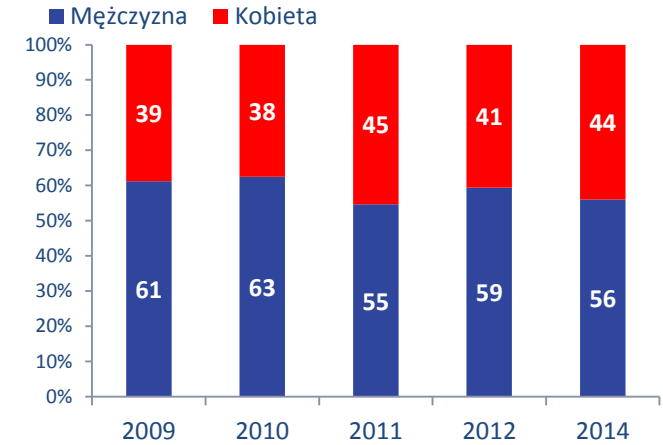
Jedynie 5% Włochów odwiedzających Warszawę posiada polskie korzenie w rodzinie.

W 2014 roku do Warszawy przyjechali młodszy turyści z Włoch, niż w latach, ubiegłych – 56% nie ukończyło 30 roku życia.  
Co trzeci turysta jest studentem/ucznikiem, oraz co trzeci jest specjalistą.  
Ponad połowa posiada wykształcenie wyższe (53%).

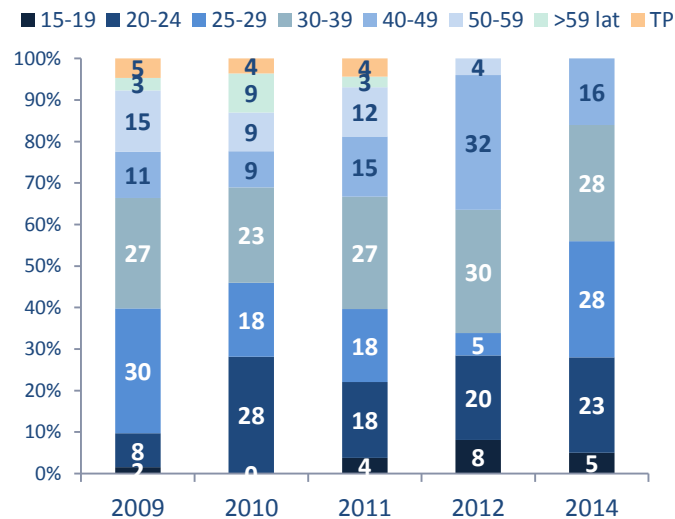
**Wykres. Polskie pochodzenie w rodzinie (w%)**



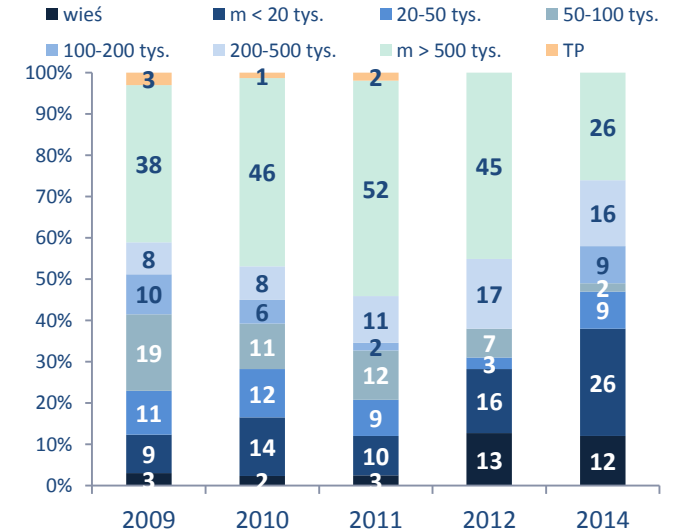
**Wykres. Płeć (w %)**



**Wykres. Wiek (w%)**

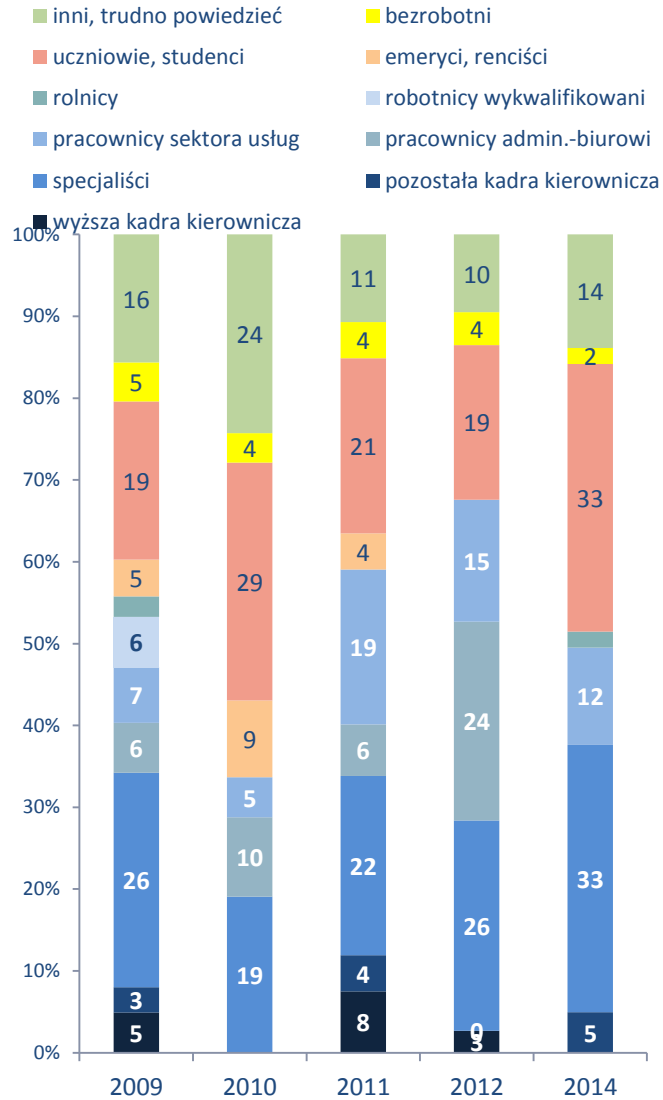


**Wykres. Miejsce zamieszkania (w%)**

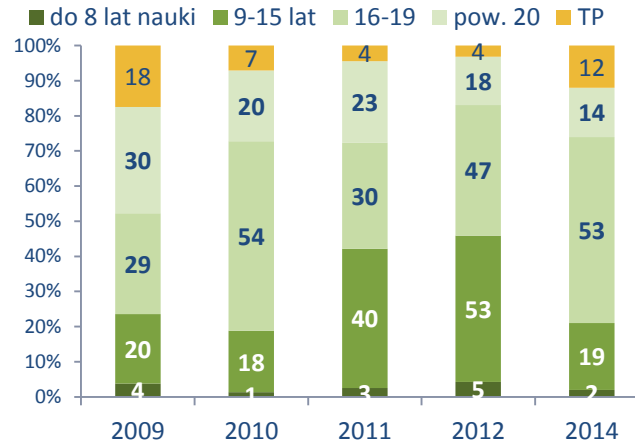




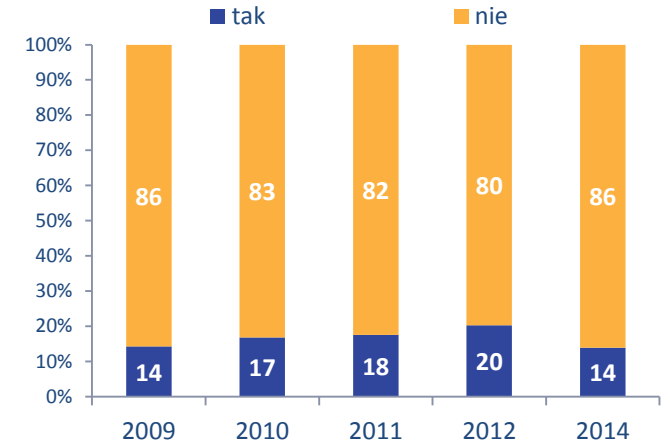
Wykres. Zawód (w%)



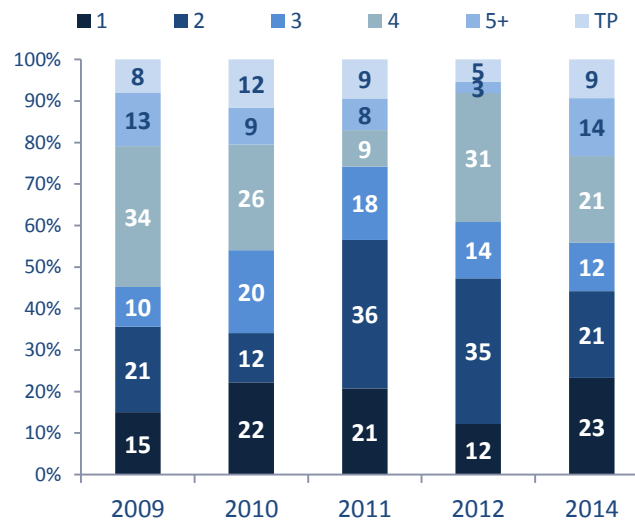
Wykres. Wykształcenie (w%)



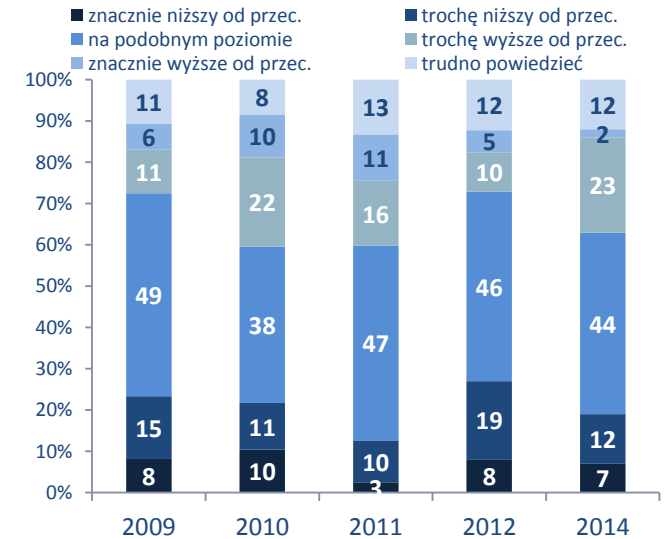
Wykres. Dzieci do 18 lat w gosp. domowym (w%)



Wykres. Liczba osób w gospodarstwie (w%)



Wykres. Dochód gospodarstwa domowego (w%)

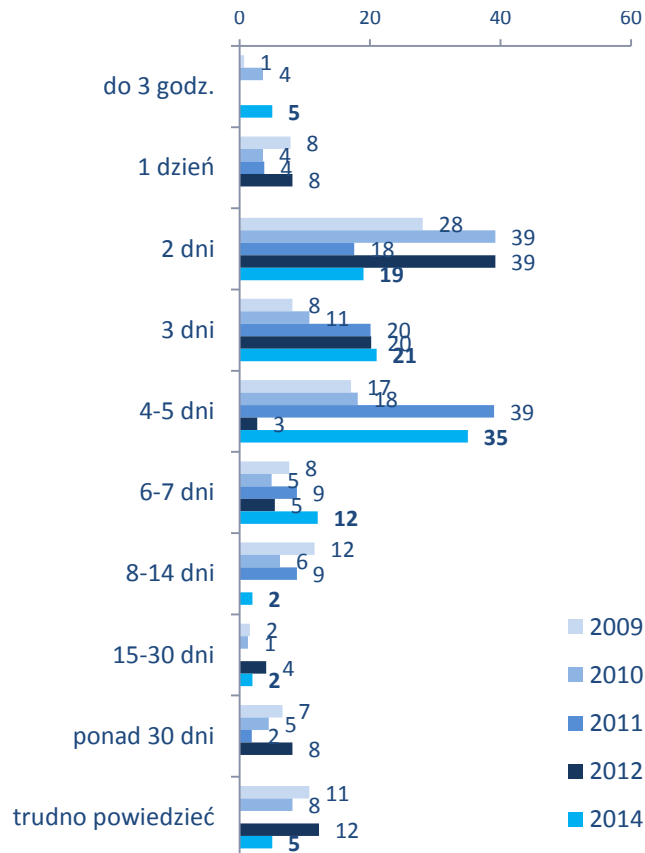


Deklarowana przez turystów z Włoch długość pobytu w Warszawie mieści się najczęściej w przedziale 2-5 dni (75%).

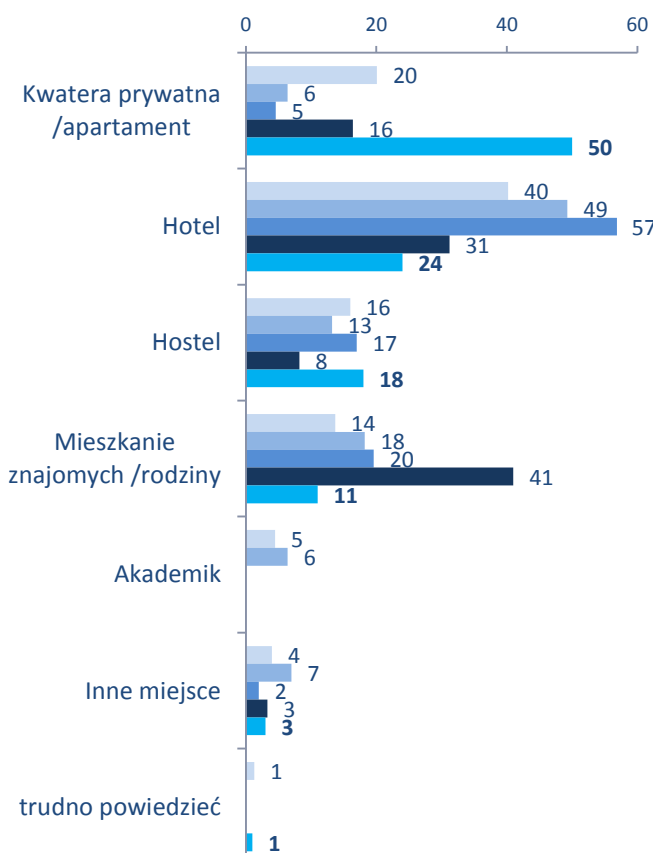
Zdecydowana większość Włochów (92%) nocuje w Warszawie. Zatrzymują się oni przede wszystkim na kwaterach prywatnych (50%), w hotelach (24%) oraz w hostelach (18%).

W 2014 roku odsetek korzystających z samolotów wyniósł 60%. W porównaniu do roku 2012, zmalał odsetek korzystających z pociągów (z 37% do 9%).

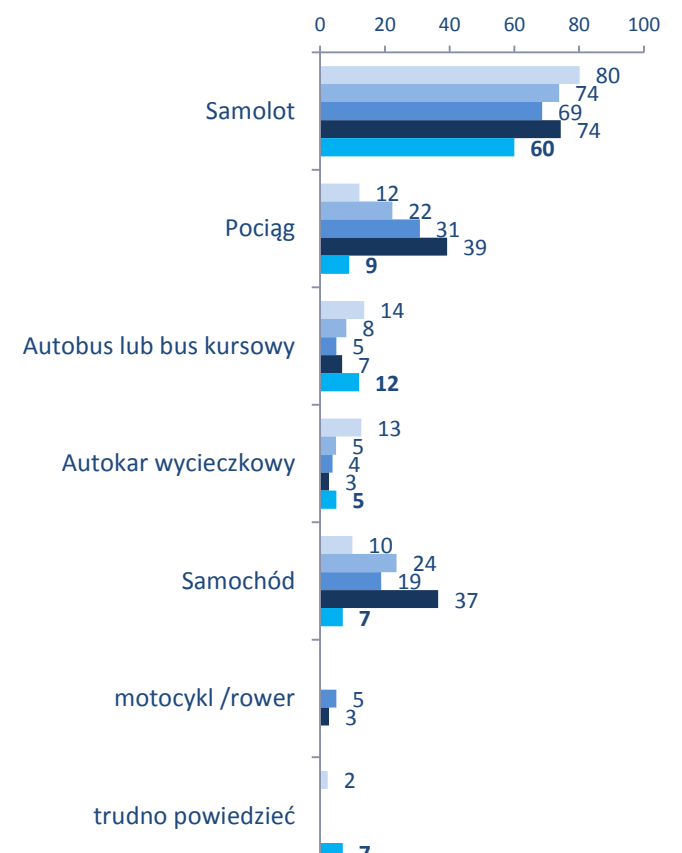
**Wykres. Deklarowana długość pobytu (w%)**



**Wykres. Zakwaterowanie w Warszawie (w%)**



**Wykres. Wykorzystany środek transportu (w%)**

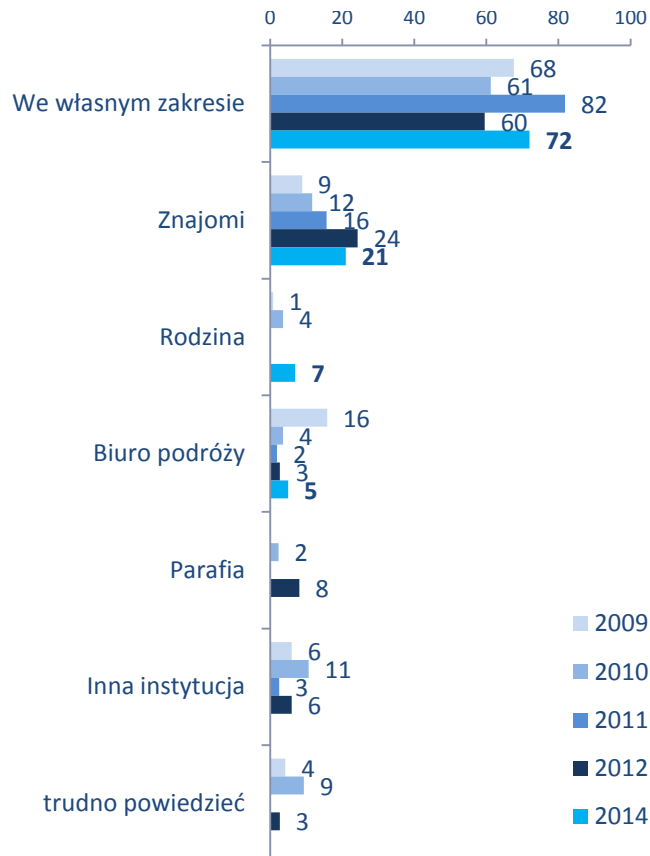


Tak jak w latach ubiegłych największy odsetek turystów z Włoch (72%) samodzielnie organizuje przyjazd do Warszawy.

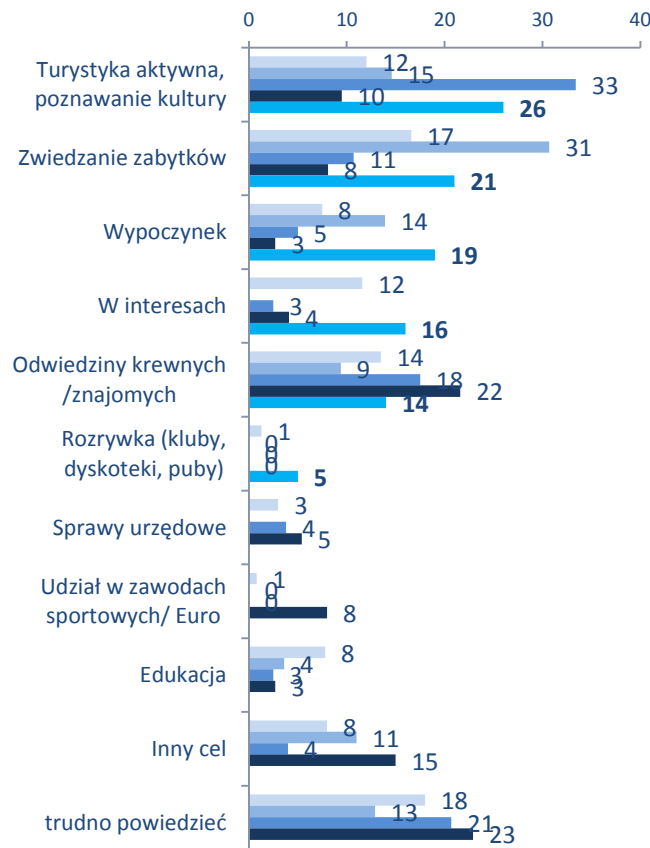
Głównymi celami odwiedzenia Warszawy jest aktywna turystyka (25%), zwiedzanie zabytków (21%) oraz wypoczynek (19%).

W obecnym roku odnotowano wzrost podróży do Warszawy z przyjaciółmi i znajomymi (z 35% w 2012 roku do 53% w 2014 roku).

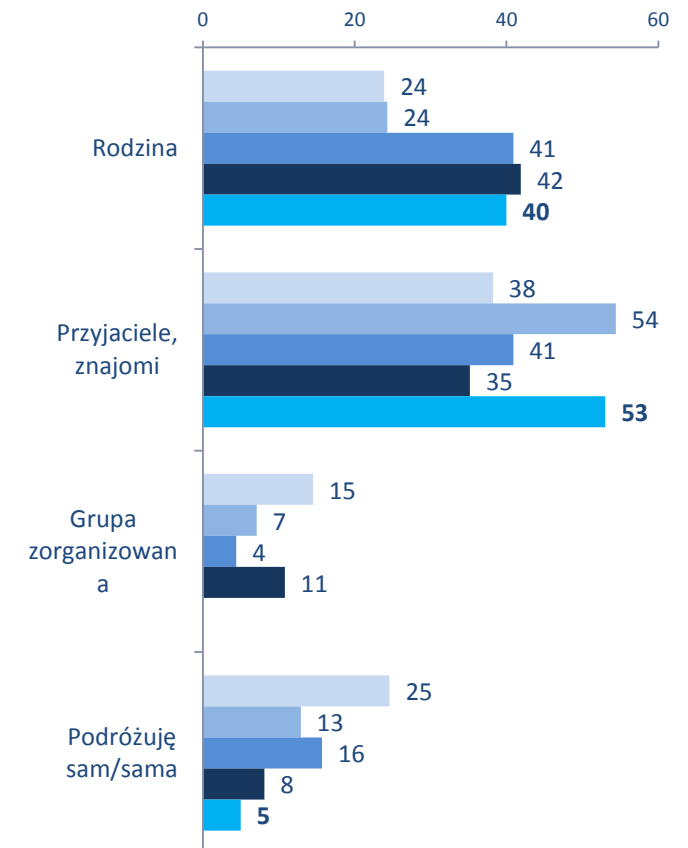
**Wykres. Organizacja przyjazdu (w%)**



**Wykres. Główny cel przyjazdu (w%)**



**Wykres. Towarzystwo w przyjeździe (w %)**



Q7. Kto zorganizował Pana(i) przyjazd do Warszawy?

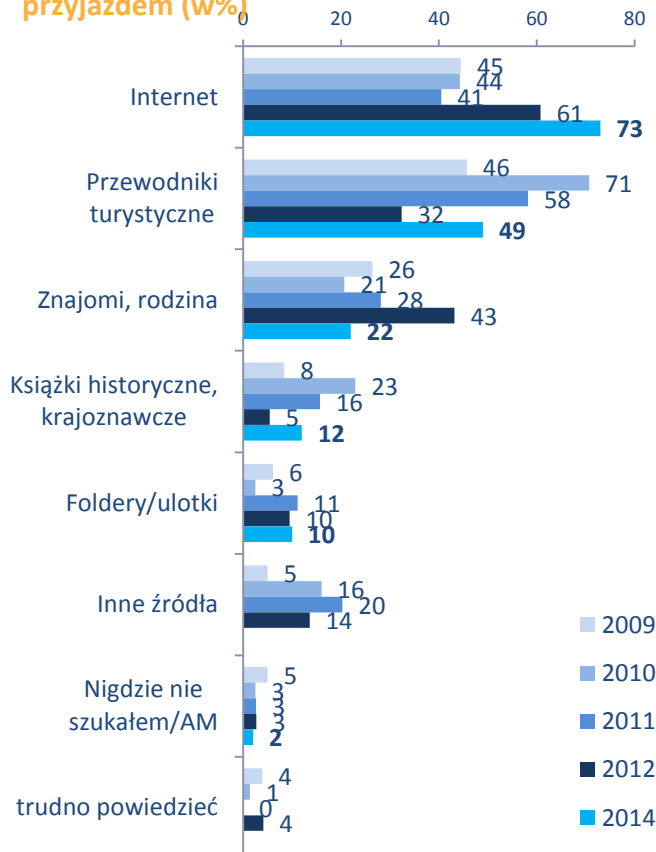
Q9. Proszę podać cel główny (przyjazdu)?

Q10. Kto towarzyszy Panu(i) w tej podróży?

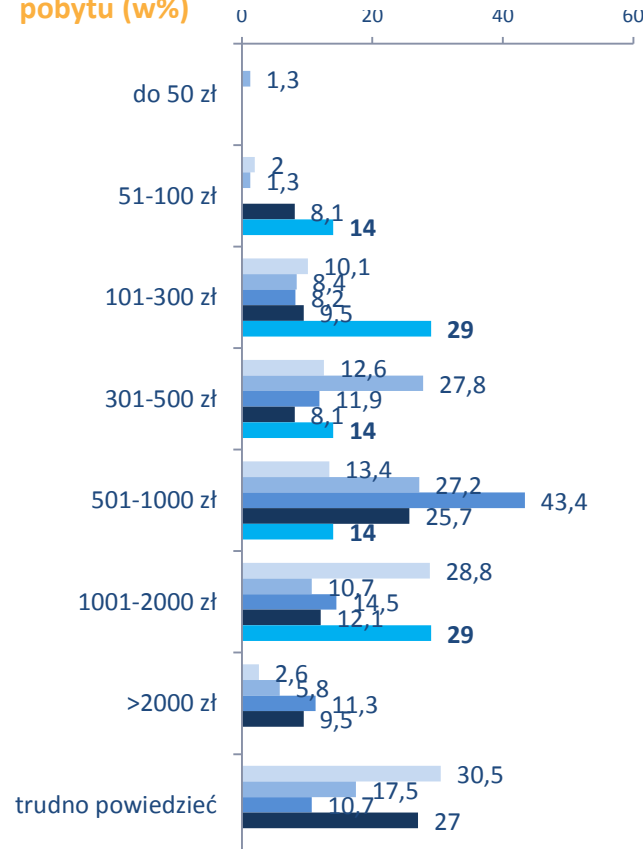
Głównymi źródłami informacji o Warszawie dla Włochów są Internet (73%) oraz przewodniki turystyczne (49%).

Względem 2012 roku, zwiększył się w bieżącym roku odsetek respondentów, którzy planują wydać kwotę w przedziale od 1001-2000 zł, z 12% do 29%.

**Wykres. Poszukiwanie informacji przed przyjazdem (w%)**



**Wykres. Planowane wydatki na osobę podczas pobytu (w%)**



Q16. Gdzie szukał(a) Pan(i) informacji o Warszawie przed przyjazdem tutaj?

Q18. Jak Pan(i) szacuje, ile pieniędzy podczas tego pobytu wyda Pan(i) na jedną osobę? Mam na myśli wszystkie wydatki, łącznie z wydatkami na noclegi, żywność, bilety, komunikację, zakupy, itd.?

Turyści z Włoch: 2009 n=75, 2010 n=57, 2011 n=45, 2012 n=30, 2014 n=43

# Podsumowanie





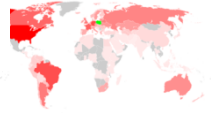
ogółem



Krajowi



Zagraniczni



Polonia

<p>➔ W ciągu ostatnich dwóch lat wzrósł odsetek turystów krajowych (z 84% do 89%) i zagranicznych (z 49% do 59%), dla których Warszawa jest miejscem bezpośredniego przyjazdu.</p>	78	87	59	62
<p>➔ Obserwujemy trend spadkowy pobytów przekraczających 7 dni i więcej.</p>	4	3	8	14
<p>➔ Wzrasta zainteresowanie kwaterami prywatnymi (z 9% do 15%).</p>	15	12	17	
<p>➔ W 2014 roku istotnie wzrósł odsetek turystów korzystających z autobusu jako jednego ze środków transportu do Warszawy. Stabilny trend wzrostowy obserwujemy od 2009 rok wśród turystów krajowych.</p>	24	29	15	
<p>➔ Umacnia się dominacja przyjazdów organizowanych we własnym zakresie.</p>	68	66	73	
<p>➔ Wśród celów wizyty w Warszawie nadal dominuje chęć zwiedzenia zabytków (72%), choć wzrasta także chęć wypoczynku (54%) oraz turystyki aktywnej (45%).</p>	54 45	53 42	56 53	
<p>➔ Wśród turystów z Polski przeważają podróże w towarzystwie rodziny (45%), których udział istotnie wzrósł o 10 punktów procentowych od 2012 roku.</p>	44	45	39	55



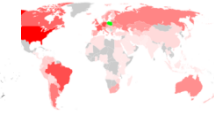
ogółem



Krajowi



Zagraniczni



Polonia

✈️	Od 2009 roku maleje udział podróży samodzielnych wśród wszystkich badanych grup turystów .	9	7	12	4
✈️	Odsetek osób przybywających do Warszawy po raz pierwszy utrzymuje się na zbliżonym poziomie od 2011 roku.	35	15	80	10
✈️	Główną inspiracją przyjazdu do Warszawy okazywali się bliscy (zapraszali, wpadali na pomysł, inspirowali do zwiedzania, wzbudzali tęsknotę).	24	20	31	30
✈️	Wzrasta zainteresowanie Muzeum Powstania Warszawskiego: dwukrotny wzrost zainteresowania odnotowano wśród turystów zagranicznych.	51	59	35	48
✈️	Wzrasta dwukrotnie zainteresowanie Starym Miastem.	44	37	60	56
✈️	Wzrasta dwukrotnie zainteresowanie Pałacem Kultury i Nauki.	29	32	21	20
✈️	Wzrasta zainteresowanie łazienkami: dwukrotny wzrost zainteresowania odnotowano wśród turystów krajowych.	24	32	8	32
✈️	Niezmiennie przyjaźni ludzie w największym stopniu wpływają na pozytywne wrażenia turystów z pobytu w Warszawie.	16	13	22	28





ogorem



Krajowi



Zagraniczni



Polonia

✈️ Połowa badanych nie potrafi wskazać negatywnych wrażeń z pobytu w Warszawie.	50	53	42	54
✈️ W największym stopniu na negatywne wrażenia wpływ miała komunikacja miejska.	10	11	7	10
✈️ Głównym źródłem informacji o Warszawie jest niezmiennie Internet.	53	46	64	50
✈️ Odnotowano spadek popularności punktów informacji turystycznej, które najbardziej popularne były w 2012 roku.	17	8	36	16
✈️ Turyści najczęściej wydają pieniądze na wyżywienie.	80	76	89	76
✈️ Odnotowano wzrost odsetka turystów skłonnych wydać znacznie więcej na pobyt w Warszawie.	12	15	6	10
✈️ Ocena poziomu usług w Warszawie odnotowała wzrost w niemal wszystkich badanych obszarach, zaś najwyżej oceniono usługi gastronomiczne.	75	75	73	88
✈️ Spadek poziomu usług odnotowano jedynie w przypadku informacji turystycznej, która została ona oceniona najniżej.	30	38	12	44



ogółem



Krajowi



Zagraniczni



Polonia

✈	<b>Największe zróżnicowanie dotyczące postrzegania wysokości cen w stosunku do jakości usług odnotowano w gastronomii (zbyt wysokie).</b>	<b>33</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>38</b>
✈	<b>Odnotowano wzrost ocen pozytywnych pobytu w Warszawie.</b>	<b>93</b>	<b>93</b>	<b>95</b>	<b>94</b>
✈	<b>Odnotowano wzrost deklaracji ponownego przyjazdu do Warszawy.</b>	<b>88</b>	<b>94</b>	<b>74</b>	<b>94</b>
✈	<b>Turystom, szczególnie krajowym, Warszawa kojarzy się głównie z polityką.</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>24</b>
✈	<b>Natomiast turystom zagranicznym Warszawa najczęściej kojarzy się z historią.</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>14</b>

# Dziękujemy!

## kontakt

**Krzysztof Chmielewski**  
krzysztof.chmielewski@ipsos.com

**Beata Durka**  
beata.durka@ipsos.com