



DOKUMENT PRZYGOTOWANY
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO TURYSTYCZNY TORUŃ 2008

RAPORT KOŃCOWY

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

Przygotowanie i opracowanie
Bogusława Sypniewska

KONSULTACJE EKSPERCKIE

prof. dr hab. Daniela Szymańska
dr Andrzej Anszperger
Henryk Miłoszewski
Agnieszka Radkiewicz
Katarzyna Motławska

Toruń
luty 2009

SPIS TREŚCI

1. Wstęp.....	3
2. Metodologia i charakterystyka badania.....	4
3. Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2008 roku.....	8
4. Analiza informacji o strukturze ruchu turystycznego oraz opiniach turystów o mieście i ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych.....	15
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2008 roku.....	16
➤ Kryterium demograficzne.....	16
➤ Kryterium geograficzne.....	19
➤ Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu.....	25
➤ Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży.....	27
➤ Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży.....	30
➤ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu.....	35
➤ Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu.....	36
➤ Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu.....	39
➤ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania..	42
➤ Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu.....	46
b) Baza noclegowa w opinii respondentów.....	49
c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów.....	52
d) Ocena bazy gastronomicznej według przebadanych turystów w 2008 roku.....	57
e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta..	59
f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających Toruń w 2008 roku.....	64
g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu.....	67
h) Rzeczy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów w 2008 roku.....	71
i) Szacunkowe wydatki turystów w 2008 roku.....	74
j) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu.....	77
k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów w 2008 r.	80
l) Ranking najczęściej zwiedzanych miejsc w Toruniu w 2008 roku.....	82
5. Krótkie kalendarium wydarzeń i zmian o charakterze turystycznym mających miejsce w Toruniu w 2008 roku.....	87
6. Wnioski.....	92
7. Załącznik – Kwestionariusz wywiadu.....	94

1. Wstęp

Przedstawiamy Państwu Monitoring Ruchu Turystycznego „Turystyczny Toruń 2008”, raport z IV edycji badań nad strukturą i wielkością strumienia turystów przyjeżdżających do Torunia w 2008 roku. Badanie było przeprowadzane tymi samymi metodami co we wcześniejszych edycjach, dzięki czemu można swobodnie, w zależności od potrzeb porównywać wyniki z ostatnich czterech lat trwania badania.

Głównym celem badania było określenie wielkości ruchu turystycznego, kierunków przyjazdów, dokładne określenie profilu turysty krajowego i zagranicznego, sporządzenie rankingu miejsc atrakcyjnych turystycznie w naszym mieście oraz poznanie opinii przyjezdnych o elementach oferty turystycznej naszego miasta.

Proces badawczy opierał się na przeprowadzeniu wywiadów z odwiedzającymi nasze miasto gośćmi oraz na tzw. desk research, czyli analizie danych wtórnych dostępnych publicznie bądź uzyskanych w celu wykorzystania w tym badaniu.

Badania potwierdzają, że Toruń jest bardzo dobrze znanym i rozpoznawalnym miastem w Polsce. Pomimo to, nadal należy pracować nad pozytywnym wizerunkiem Torunia nie tylko w granicach Polski, ale również poza nimi. W 2016 roku jedno z miast z Polski oraz jedno z Hiszpanii zdobędzie prestiżowy tytuł Europejskiej Stolicy Kultury 2016. Chociaż ilość zabytków i atrakcji turystycznych nie ma bezpośredniego wpływu na werdykt w tym konkursie, to walory turystyczne oraz otwartość na turystów i gościnność mieszkańców ma swoje przełożenie na odbiór naszego miasta z zewnątrz i wyniki rywalizacji. Niemal wszystkie polskie miasta kandydujące do tytułu Europejskiej Stolicy Kultury w 2016 roku prowadzą na swoje potrzeby podobne badania ruchu turystycznego. Zależy im na poznaniu opinii gości na swój temat. Badania Ruchu Turystycznego to barometr odczuć turystów o mieście, który bardzo pomaga przy budowaniu pozytywnego obrazu miasta w Polsce i na świecie.

Warto zwrócić uwagę, że od czasu rozpoczęcia badań w 2005 roku, czyli przez ostatnie przez 4 lata, dużo się zmieniło na toruńskim rynku turystycznym. Pojawiło się kilka nowych hoteli – w tym czterogwiazdkowe, powstało kilka atrakcji turystycznych, a sama Starówka wypiękniała dzięki licznym remontom. (Dlatego m. in. dla władz miasta ważne jest, by wiedzieć jak te zmiany są odbierane przez turystów).

Wyniki badania są niezwykle pomocne dla całej branży turystycznej Torunia, gdyż dają wiarygodny obraz wielkości i struktury całego ruchu turystycznego w naszym mieście. Dzięki poniższym badaniom przedsiębiorcy branży turystycznej mogą korzystać z rzetelnych informacji, by jak najbardziej udoskonalić bądź najtrafniej przygotować swoją ofertę skierowaną do turysty. Dla niektórych to badanie może być inspiracją do stworzenia czegoś nowego na toruńskim rynku turystycznym, może wskazać niszę lub podpowiedzieć pomysł na otwarcie własnego przedsięwzięcia. Uzyskane dzięki badaniom informacje posłużą do ulepszenia oferty pobytowej i likwidacji wszelkich nieprawidłowości w organizacji turystyki w naszym mieście.

2. Metodologia i charakterystyka badania

Wejście Polski do strefy Schengen z dniem 21 grudnia 2007 roku zlikwidowało kontrole na granicach naszego państwa i wpłynęło na zmianę metod szacowania liczby przyjazdów cudzoziemców do Polski przez Instytut Turystyki. Obecnie, aby określić liczbę przyjazdów obcokrajowców do Polski, Instytut Turystyki korzysta z samodzielnie wykonywanego pomiaru, cząstkowych i ograniczonych do granicy zewnętrznej strefy Schengen danych o ruchu granicznym publikowanych przez Straż Graniczną oraz miesięcznych danych GUS o liczbie korzystających cudzoziemców z obiektów zakwaterowania zbiorowego. Bierze się również pod uwagę wyniki pomiarów z lat wcześniejszych. Jednak, brak kontroli granicznej wprowadzony wraz z objęciem Polski strefą Schengen utrudnił pracę przy szacowaniu liczby obcokrajowców przyjeżdżających do naszego kraju¹.

Instytut Turystyki na podstawie danych z trzech kwartałów 2008 roku oraz oszacowaniu czwartego kwartału ocenił liczbę przyjazdów cudzoziemców do Polski na około 60 milionów (w 2007 roku liczba ta wyniosła 66,2 mln), w tym turystów na 12,9 miliona (w 2007 roku było to 15 mln)².

Bazując na danych GUS Instytut Turystyki ocenił, że z obiektów zakwaterowania zbiorowego skorzystało w ciągu trzech kwartałów 2008 roku o 6,9% mniej cudzoziemców niż w odpowiednim okresie 2007 roku. W przypadku Torunia i adekwatnych danych GUS

¹ www.intur.com.pl strona internetowa Instytutu Turystyki,

² ibidem,

obejmujących cały 2008 rok dotyczących cudzoziemców korzystających z noclegów spadek ten wyniósł 15,9% względem 2007 roku.

Wyniki badań Instytutu Turystyki dotyczą całego kraju i tym samym są tak ogólne, że trudno z nich wyciągać wnioski dla konkretnych miast. Dlatego tak ważne jest prowadzenie monitoringu ruchu turystycznego, zwłaszcza w miastach o charakterze typowo turystycznym. Regularnie prowadzone badania dają wiarygodny obraz turystów przyjeżdżających do danego miasta. Coraz więcej dużych miast, w ostatnim czasie m. in. Łódź i Poznań, zdecydowało się na prowadzenie badań przyjeżdżających do nich turystów. W Polsce nie tylko miasta, ale również regiony (np. województwo małopolskie) od lat prowadzi monitoring turystyczny odwiedzających ich gości. Tym samym badanie ruchu turystycznego w Toruniu pozwala nie tylko przeprowadzić dokładną charakterystykę odwiedzających, ale również porównywać ją z innymi miastami Polski atrakcyjnymi turystycznie.

Monitoring Ruchu Turystycznego 2008 jest czwartą edycją badania rozpoczętego w 2005 roku. Coroczne szacowania ruchu turystycznego w Toruniu pozwalają określić jaki stopień ogółu obcokrajowców przyjeżdżających do Polski w swoich planach ujmuje też wizytę w naszym mieście. Ponieważ założenia badania pozostały generalnie takie same jak w poprzednich edycjach możliwe jest porównywanie wyników, zauważenie zmian i prognozowanie trendów.

Minimalna liczebność próby dla niniejszego badania została ustalona na podstawie zeszłorocznych danych GUS dotyczących wykorzystania obiektów zbiorowego zakwaterowania. Dlatego też nieznacznie zmieniono procentowe rozłożenie wielkości próby na cztery miesiące, by bardziej odzwierciedlało ono wielkość ruchu turystycznego w tych miesiącach. W odniesieniu do badań w turystyce, wielkość badanej populacji jest trudna, a w zasadzie niemożliwa do jednoznacznego ustalenia, gdyż nie można z góry przewidzieć ilu turystów zdecyduje się przyjechać do miasta w danym roku. Przy dużych i nieokreślonych populacjach trudno mówić o pełnej reprezentatywności badań w rozumieniu statystycznym. Jednakże ustalenie wielkości próby powyżej 1500 osób pozwoliło na uzyskanie wyników wysoce prawdopodobnych, wiarygodnie opisujących strukturę strumienia ruchu turystycznego w Toruniu. W roku 2008 przeprowadzono łącznie 1910 ankiet. Po przejrzaniu merytorycznym 1900 z nich zostało przyjętych do badania, zaś 10 ankiet zostało odrzuconych.

W niniejszym badaniu pod pojęciem turysty rozumiemy każdą osobę, która przyjechała do Torunia (bez względu na to czy korzystała z noclegu czy też nie), wybrała się do naszego miasta okazjonalnie, jej podróż odbywała się do miejsca innego niż miejsce zwykłego otoczenia oraz której pobyt nie przekraczał 90 dni. Z badania wykluczone były osoby przyjeżdżające do Torunia do pracy oraz studenci. Badaniu poddawane były osoby powyżej 12 roku życia.

Kwestionariusz służący do badania opinii turystów odwiedzających Toruń był ten sam, co w trzech poprzednich edycjach badań. Po konsultacjach eksperckich, przy pytaniu o obiekty, które turysta zwiedził lub zamierzał zobaczyć oraz atrakcje, z których skorzystał bądź miał taką chęć zostało dodane, ku uściśleniu odpowiedzi, rozróżnienie czy dane obiekty zwiedzane były z zewnątrz czy od środka. Z ogółu odpowiedzi udzielanych przez respondentów w tym pytaniu zostały odfiltrowane te, pod którymi kryły się obiekty biletowane. W związku z tym pytaniem w ankiecie z 2008 roku zrezygnowano z pytania *Co jest według Pana/Pani największą atrakcją turystyczną Torunia?* Odpowiedzi, które we wcześniejszych latach padały na to pytanie najczęściej wskazywały pewne atrakcje turystyczne, z których turysta korzystał podczas swojego pobytu w naszym mieście i które uznał za najlepsze. Odpowiedzi te w dużej części dublowały się z rankingiem miejsc będącym ostatnim pytaniem w ankiecie. Bardzo zbliżone odpowiedzi uzyskiwane były również w pytaniu *Co zapamięta Pan/Pani ze swojego pobytu w Toruniu?* W roku 2008 zrezygnowano również z pytania o ocenę informacji o Toruniu. Ankieterzy zwracali uwagę, że to pytanie nie jest zrozumiałe dla respondentów, zwłaszcza dla turystów, którzy informacji o naszym mieście przed przyjazdem do Torunia nie poszukiwali.

Ankiety przeprowadzono w ciągu czterech miesięcy, ze względu na sezonowy charakter toruńskiej turystyki. Tradycyjnie były to marzec, maj, sierpień i październik. Miesiące te różnią się pod względem liczby turystów oraz ich zachowań i preferencji. Wielkość próby w poszczególnych miesiącach została ustalona na podstawie danych GUS proporcjonalnie do liczby korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej Torunia, by jak najtrafniej odzwierciedlić wielkość ruchu turystycznego.

Dobór próby następował na podstawie instrukcji opracowanej dla ankieterów. Analizę wyników wykonano za pomocą oprogramowania SPSS Professional Statistics.

Przeszkoleni ankieterzy przez cztery wybrane miesiące przeprowadzali wywiady kwestionariuszowe wśród turystów. Aby w jak największym stopniu uniknąć braków

odpowiedzi, które najczęściej są spowodowane zbyt krótkim pobytem respondentów w mieście i niewystarczającą ilością czasu na wyrobienie sobie opinii o interesujących badaczy kwestiach, badanie rozpoczynano po godzinie 13-tej. Ankieterzy przeprowadzali wywiady również w godzinach popołudniowych, by móc spotkać tych przyjezdnych, którzy w Toruniu przebywali w celach służbowych, konferencyjnych i dopiero popołudniu mieli możliwość zwiedzenia Starówki.

Ankieta w 2008 roku obok metryczki zawierała 20 pytań. W części z nich respondenci mieli możliwość wskazania jednej odpowiedzi, w innych dowolną ich liczbę, pozostała część miała charakter otwarty (dowolna wypowiedź respondenta). Kwestionariusz wywiadu dostępny był tradycyjnie w języku polskim, angielskim, niemieckim, francuskim, hiszpańskim i włoskim. W przypadku turystów polskojęzycznych była stosowana metoda wywiadu bezpośredniego, czyli ankieter najpierw zadawał pytanie, a następnie zapisywał odpowiedzi respondenta w kwestionariuszu. Z kolei obcokrajowcy wypełniali ankietę samodzielnie w odpowiedniej dla siebie wersji językowej. Rola ankietera sprowadzała się do zapytania respondenta czy jest turystą w rozumieniu tego badania, poproszenia o wypełnienie ankiety oraz czuwania nad jej prawidłowym uzupełnieniem.

Do przygotowania i opracowania badania wykorzystano następujące źródła:

- analizę istniejących danych (dane GUS, informacje o liczbie sprzedanych biletów w atrakcjach turystycznych, dane o liczbie oprowadzonych wycieczek i szacunkowej licznie osób w nich uczestniczących z biur przewodnickich);
- wywiad bezpośredni z odwiedzającymi według kwestionariusza wywiadu;
- metodę szacunków statystycznych;
- wiedzę i doświadczenie eksperckie.



3. Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2008 roku

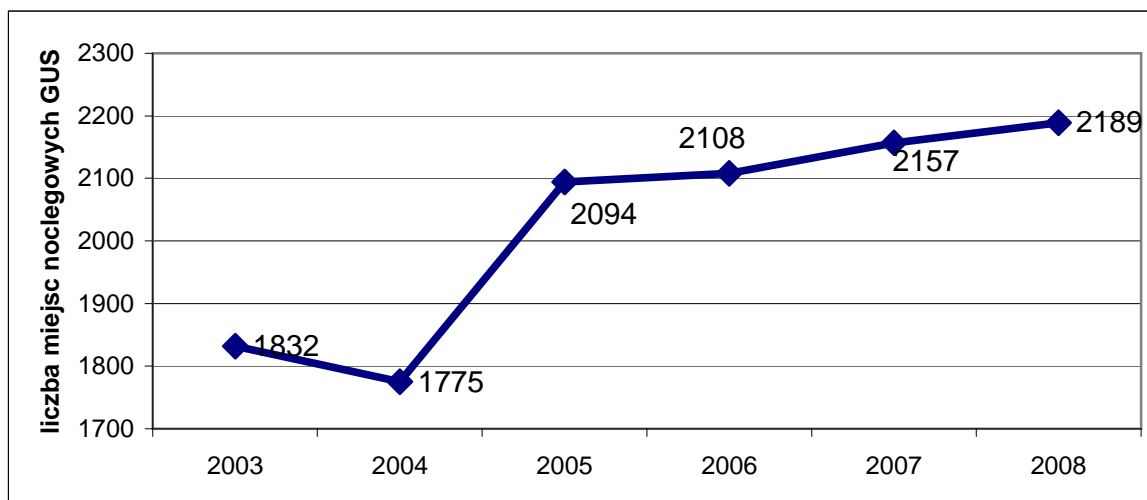
Istotną częścią analizy strumienia turystów przyjeżdżających do Torunia jest szacowanie wielkości ruchu turystycznego. Wyliczenie dokładnej liczby turystów przybywających w danym roku do naszego miasta jest oczywiście niewykonalne. Ale dzięki kilku pewnym metodom staje się możliwe przybliżenie tej liczby, wyszacowanie jej i określenie rzędu jej wielkości. Szacunkowa liczba oddająca wielkość ruchu turystycznego w Toruniu jest zamieszczana w raporcie od 2005 roku czyli od początku prowadzenia badań ruchu turystycznego w Toruniu. Liczba turystów przyjeżdżających do Torunia podawana w raporcie jest chyba najłatwiej zapamiętywaną przez osoby śledzące turystykę w mieście informacją i najczęściej wymienianą dla scharakteryzowania ogółu turystów.

Do analizy wielkości ruchu turystycznego używa się zarówno wiarygodnych informacji, twardych danych jak również wiedzy eksperckiej i doświadczenia wynikającego między innymi z baczego obserwowania ruchu turystów w danej miejscowości. Przy szacowaniu ogólnej liczby odwiedzających Toruń korzysta się z trzech metod, które wzajemnie się krzyżują i uzupełniają.

Ośrodek Informacji Turystycznej od lat korzysta z danych Głównego Urzędu Statystycznego, który przez cały rok zbiera dane z obiektów noclegowych danego miasta. Mimo tego, że są to dane obarczone dużym marginesem błędu, to i tak stanowią one istotne źródło danych przy metodzie badania biorącej pod uwagę noclegi. Przy badaniach ruchu turystycznego w 2008 roku korzystano z danych GUS z 12 miesięcy, które informowały o liczbie korzystających z noclegów oraz o liczbie udzielonych noclegów (z wyróżnieniem turystów zagranicznych). Dane te pozwoliły m. in. na obliczenie średniego obłożenia w toruńskich obiektach noclegowych.

Według danych GUS w 2008 roku istniały w Toruniu 32 obiekty noclegowe, z czego 30 z nich miało charakter całoroczny. Liczba miejsc noclegowych, wg danych GUS wyniosła w 2008 roku 2189, w tym 153 to miejsca sezonowe.

Wykres 1: Liczba miejsc noclegowych w rejestrowanej toruńskiej bazie noclegowej wg GUS



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Ośrodek Informacji Turystycznej, którego jednym z zadań jest gromadzenie informacji turystycznych o Toruniu, również posiada (przede wszystkim na swoje potrzeby) szczegółową bazę danych dotyczących obiektów noclegowych. Każde pojawiające się nowe miejsce noclegowe zostaje od razu uwzględnione w rejestrze. Ze względu na bieżącą aktualizację bazy danych o miejscach noclegowych, informacje posiadane przez OIT są dużo bardziej wiarygodne niż dane GUS.

Według OIT, Toruń dysponował w 2008 roku 2390 miejscami całorocznymi, ulokowanymi w 32 obiektach, oraz 400 miejscami sezonowymi, które funkcjonowały w 2 obiektach noclegowych.

Mimo że dane GUS, gromadzone przez lata według tej samej metody umożliwiają przyjrzenie się dynamice rozwoju wykorzystania bazy noclegowej w Toruniu, to eksperci zajmujący się szacowaniem wielkości ruchu turystycznego, stwierdzili, że wynik szacowania może być wiarygodny tylko wtedy, gdy pod uwagę weźmie się faktycznie istniejącą i działającą bazę noclegową, określoną na podstawie danych OIT.

Sierpień był dotąd miesiącem, w którym zauważano największą liczbę korzystających z noclegów w Toruniu (począwszy od pierwszego badania w 2005 roku). Porównując liczbę korzystających z noclegów w 2008 roku z latami poprzednimi (dane GUS) zauważamy, że okres sezonu turystycznego się wydłużył. Największa liczba korzystających z noclegów przypadła w 2008 roku na czerwiec. Lipiec i sierpień, a więc miesiące typowo urlopowe, w których liczba turystów korzystających z noclegów była do tej pory najwyższa, były w 2008 roku pod tym względem „słabsze” od maja i czerwca.

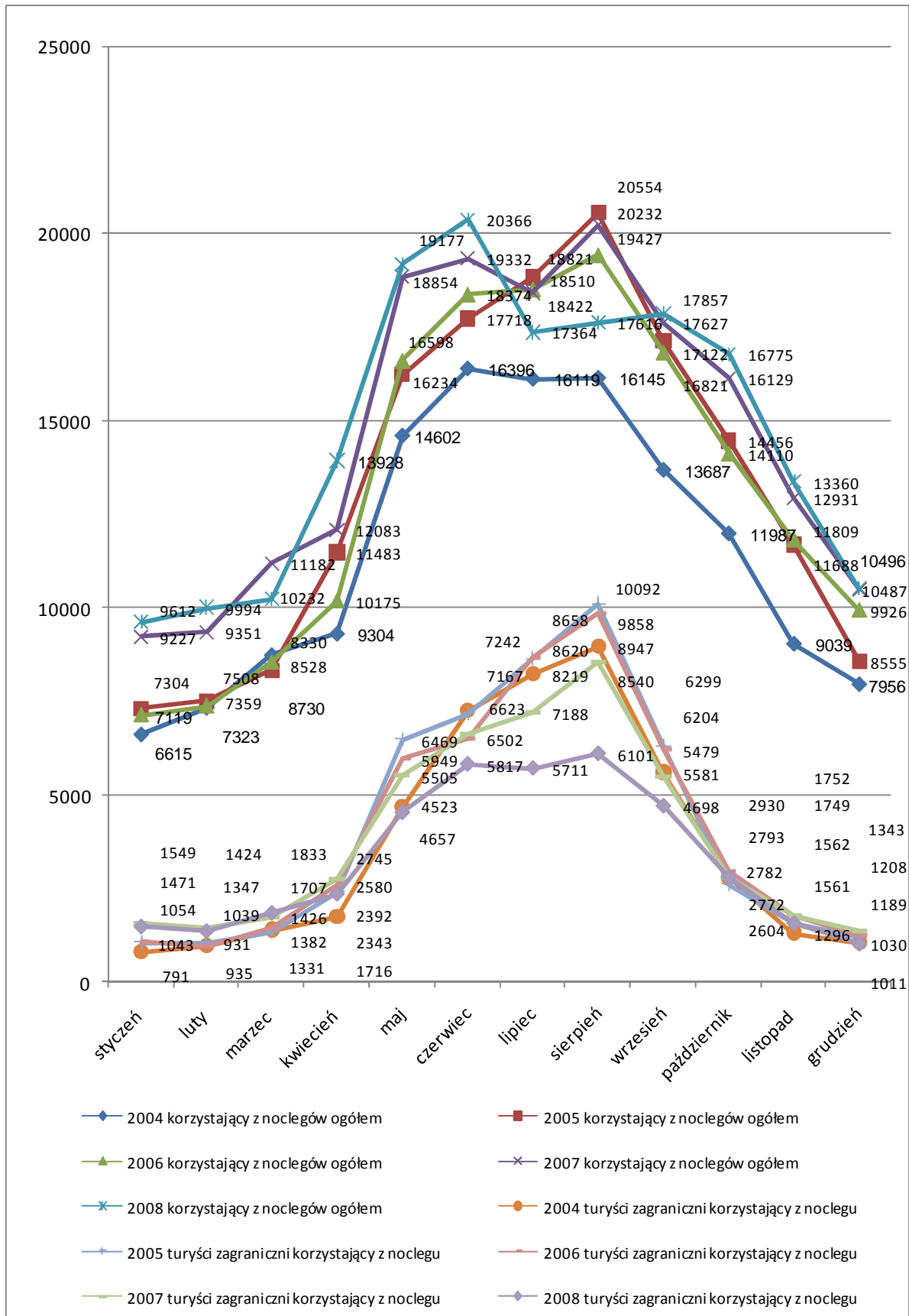
Co ciekawe, obserwując dane GUS pod względem liczby korzystających z obiektów noclegowych, zauważalny jest wzrost w każdym miesiącu 2008 roku, z wyjątkiem wyżej wspomnianego lipca i sierpnia oraz marca. Świadczy to o wydłużeniu się sezonu turystycznego, również na miesiące jesienne oraz zimowe. Skutków tego można się dopatrywać w przyjazdach turystów tzw. weekendowych, którzy już przy sprzyjającej pogodzie wybierają się do Torunia np. na weekend, niezależnie od pory roku. Również wzrost liczby korzystających z noclegów wynikający z danych GUS jest efektem licznych konferencji i szkoleń organizowanych w Toruniu w miesiącach do tej pory uznawanych za słabe turystycznie. Wzrost ten ma również swoje potwierdzenie w praktyce: informatorzy turystyczni z OIT zgodnie przyznają, że w lipcu czy sierpniu łatwiej jest znaleźć nocleg dla turysty indywidualnego dzwoniąc do różnego typu obiektów noclegowych (są w nich wolne miejsca) niż np. w kwietniu lub październiku, kiedy to w naszym mieście odbywają się konferencje czy festiwale.

Porównując rok 2008 z 2007 pod względem liczby korzystających z noclegów, różnica wyniosła 920 osób na korzyść 2008 roku. Z kolei pod względem udzielonych noclegów odnotowuje się w 2008 roku wzrost o 9724 noclegów. Bazując na danych GUS obliczono, że w 2008 roku stosunek udzielonych noclegów do korzystających wyniósł 1:1,6798 i był nieznacznie niższy niż w 2007 roku, kiedy to wyniósł 1: 1,743883 (stosunek ten oznacza, że na jednego turystę nocującego w 2008 roku przypadło 1,6798 noclegu).

Poniższy wykres szczegółowo prezentuje korzystających z noclegów ogółem oraz turystów zagranicznych w latach 2004-2008.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 2: Korzystający z noclegów (turyści ogółem i turyści zagraniczni) w latach 2004, 2005, 2006, 2007 i 2008 roku



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Tabela 1: Liczba osób korzystających z obiektów zakwaterowania w latach 2004- -2008 według miesięcy według danych GUS

	korzystający z noclegów	styczeń	luty	marzec	kwiecień	maj	czerwiec	lipiec	sierpień	wrzesień	październik	listopad	grudzień	Razem
2004	turyści ogółem	6615	7323	8730	9304	14602	16396	16119	16145	13687	11987	9039	7956	137903
	w tym zagraniczni	791	935	1382	1716	4657	7242	8219	8947	5581	2772	1296	1030	44568
2005	turyści ogółem	7304	7508	8330	11483	16234	17718	18821	20554	17122	14456	11688	8555	159773
	w tym zagraniczni	1043	1039	1331	2392	6469	7167	8620	10092	6299	2604	1561	1189	49806
2006	turyści ogółem	7119	7359	8528	10175	16598	18374	18510	19427	16821	14110	11809	9926	158756
	w tym zagraniczni	1054	931	1426	2580	5949	6502	8658	9858	6204	2930	1752	1208	49052
2007	turyści ogółem	9227	9351	11182	12083	18854	19332	18422	20232	17627	16129	12931	10487	175857
	w tym zagraniczni	1549	1424	1707	2745	5505	6623	7188	8540	5479	2782	1749	1343	46634
2008	turyści ogółem	9612	9994	10232	13928	19177	20366	17364	17616	17857	16775	13360	10496	176777
	w tym zagraniczni	1471	1347	1833	2343	4523	5817	5711	6101	4698	2793	1562	1011	39210

Źródło: GUS

Kolejnym źródłem informacji wykorzystywanym przy szacowaniu ogólnej liczby turystów przyjeżdżających w danym roku do Torunia są dane z toruńskich atrakcji turystycznych. Tradycyjnie w grudniu OIT zwraca się z prośbą do wszystkich opiekunów i właścicieli atrakcji, z których korzystają turyści, o udostępnienie danych o ilości sprzedanych biletów czy o liczbie wydanych wejściówek. Dzięki uzyskaniu tych informacji staje się możliwe szacowanie wielkości liczby turystów w danym roku. Również dane uzyskiwane m.in. z muzeów (Okręgowego, Etnograficznego oraz Żywego Muzeum Piernika), Planetarium, Centrum Kultury Zamek Krzyżacki, Fortu IV, statków wycieczkowych, Katedry Świętojańskiej posłużyły do porównań przy badaniu ankietowym. Tegoroczna frekwencja z toruńskich atrakcji jest wyższa niż w 2007 roku, co niejako jest efektem coraz lepszej współpracy z zarządcami turystycznych obiektów, którzy coraz chętniej udostępniają prowadzone przez siebie statystyki o liczbie sprzedanych biletów oraz ilości gości w danym obiekcie. Zliczając frekwencję z prawie wszystkich obiektów sprzedających bilety szacuje się, że wszystkie te miejsca zostały w ubiegłym roku odwiedzone przez łącznie około **580 323** osoby.

Niemal zwyczajem stało się, że biura świadczące usługi przewodnickie po Toruniu przekazują swoje dane do badania ruchu turystycznego. Informacje o ilości oprowadzonych wycieczek polskich i zagranicznych dostarczyły następujące biura: Biuro Obsługi Ruchu Turystycznego PTTK, Centrum Usługowe przy Oddziale Przewodnickim PTTK, Copernicana, Toruń Tourist, Elpis oraz Fort IV. Uzyskane w ten sposób dane zbiorcze posłużyły jako trzecie źródło informacji do szacowania wielkości liczby turystów. Łącznie w 2008 roku toruńskie biura przewodnickie obsłużyły liczbę 4121 grup wycieczkowych (krajowych i zagranicznych), o różnej liczbie osób w grupie.

Analizując powyższe informacje oraz dane z wywiadów kwestionariuszowych, przy oszacowaniu wielkości ruchu turystycznego w 2008 roku, grono ekspertów posłużyło się tymi samymi metodami co w 2005, 2006 i 2007 roku.

Zastosowano trzy metody szacowania wielkości ruchu turystycznego wzajemnie się uzupełniające i krzyżowo weryfikujące wyniki.

Pierwsza metoda ekspertów wzięta pod uwagę:

- liczbę istniejących w Toruniu miejsc noclegowych całorocznych i sezonowych (według danych OIT i GUS),

- przypuszczalne średnie obłożenie w obiektach noclegowych całorocznych i sezonowych (bazując na danych GUS, informacjach nieformalnych i doświadczeniu eksperckim),
- procent osób korzystających z bazy noclegowej Torunia (wynikający z analizy, której zostały poddane kwestionariusze wywiadu). Wyniósł on 21,789%, co oznacza, że co 4,589 turysta zdecydował się zostać w Toruniu na noc.

Na tej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2008 roku:

- w wariantcie GUS: **na 1 310 407 osób**,
- w wariantcie ostrożnym OIT **na 1 627 769 osób**,
- w wariantcie optymistycznym, maksymalnym OIT **na 2 092 011 osób**.

Na podstawie **drugiej metody** opierającej się na:

- liczbie sprzedanych biletów w atrakcjach turystycznych Torunia, z których według badań dr A. Anszpergera korzysta około jedna trzecia turystów,

oszacowano wielkość ruchu turystycznego na **1 740 969 osób**

Na podstawie **trzeciej metody** uwzględniającej:

- liczbę oprowadzonych wycieczek przez toruńskich przewodników,
- procent turystów przyjeżdżających do Torunia z wycieczką oraz korzystających z usług przewodnickich na podstawie analizy kwestionariuszy wywiadu,
- rozmiar tzw. szarej strefy w usługach przewodnickich oszacowanych na podstawie doświadczenia i wiedzy eksperckiej,

do Torunia przyjechało w 2008 roku **1 488 139 osób**.

Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z dużym prawdopodobieństwem powiedzieć, że do Torunia w 2008 roku przyjechało około **1 600 000 turystów**. Wynik ten jest taki sam jak efekt szacowania liczby turystów w 2007 roku.

4. Analiza informacji o strukturze ruchu turystycznego oraz opiniach turystów o mieście i ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych

Rok 2008 był czwartym okresem przeprowadzania badania ruchu turystycznego w Toruniu. Podobnie do lat ubiegłych, badanie zostało przeprowadzone m. in. metodą ankietową przez Ośrodek Informacji Turystycznej, na zlecenie Urzędu Miasta Torunia.

Narzędzie badania, czyli kwestionariusz wywiadu, pozostało niemal takie samo jak w latach 2005, 2006 i 2007. Po konsultacjach eksperckich w 2008 roku, pytanie *Jak ocenia Pan/Pani informację o Toruniu?* zostało usunięte całkowicie, zaś pytanie *Co według Pana/Pani jest największą atrakcją turystyczną Torunia?* zostało zastąpione przez obszerny „ranking” 20 najważniejszych atrakcji turystycznych Torunia, z podziałem na te zwiedzane z zewnątrz i od wewnątrz.

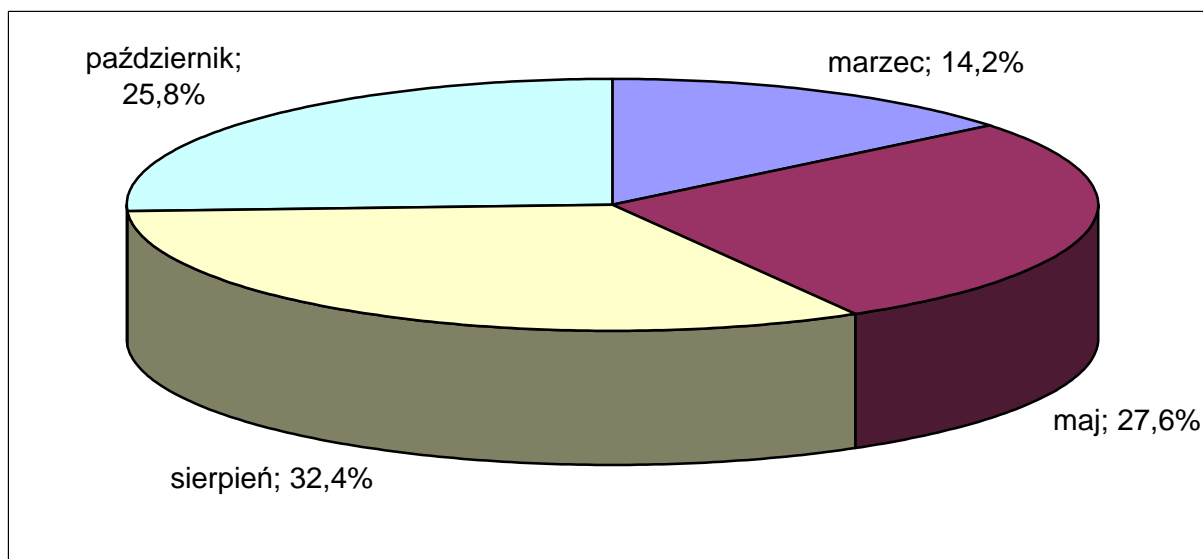
Zastosowanie tego samego narzędzia oraz przeprowadzenie badania na tych samych zasadach co w latach 2005, 2006 i 2007 pozwoliło na porównanie tegorocznych wyników z wynikami z lat poprzednich.

Badanie zostało przeprowadzone w czterech celowo wybranych miesiącach roku: marcu, maju, sierpniu i październiku. Wielkość próby – ustalona adekwatnie do obłożenia w toruńskich hotelach na podstawie danych GUS – uległa nieznacznej zmianie. Podobnie jak w roku 2007, wielkość próby została zwiększona w miesiącu październiku, zaś nieznacznie zmniejszona w pozostałych miesiącach.

Marzec nadal reprezentuje miesiące najsłabsze turystycznie, maj występuje w badaniu jako miesiąc intensywnej turystyki wycieczkowej, przede wszystkim szkolnej, sierpień jako miesiąc urlopów i największego natężenia ruchu turystycznego, zaś październik – jako miesiąc posezonowy.

W roku 2008 przeprowadzono łącznie 1910 ankiet. Po przejrzaniu merytorycznym 1900 z nich zostało przyjętych do badania, zaś 10 ankiet zostało odrzuconych. Rozkład próby w poszczególnych miesiącach wygląda następująco:

Wykres 3: Procentowy rozkład próby w poszczególnych miesiącach badania w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

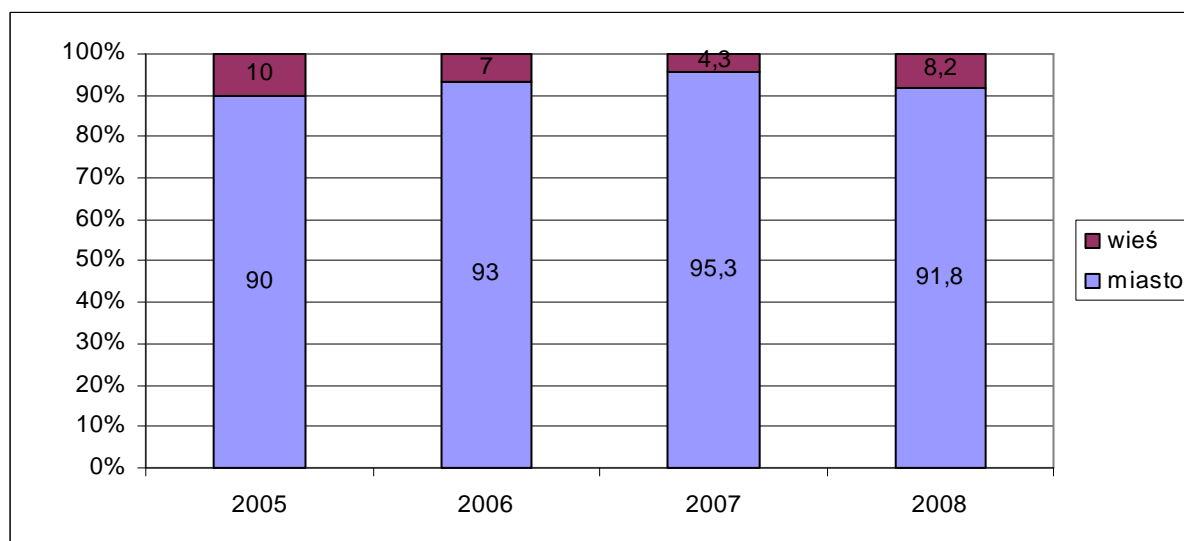
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2008 roku

➤ Kryterium demograficzne

W przebadanej próbie w 2008 roku znalazło się nieco więcej kobiet niż mężczyzn: kobiety stanowiły 53,3% zaś mężczyźni 46,7%. Jest to wynik bardzo zbliżony do zeszłorocznego.

Wśród turystów polskich, podobnie jak w latach ubiegłych charakterystyczny jest wysoki stopień zurbanizowania. Porównując z rokiem poprzednim, jest on o kilka punktów procentowych niższy. W 2008 roku 8,2% turystów określiła, że jest ze wsi, a 91,8%, że mieszka w mieście. Turystom zagranicznym nie było zadawane pytanie o to czy mieszkają na wsi czy w mieście.

Wykres 4: Stosunek turystów pochodzących ze wsi do pochodzących z miasta w 2005, 2006, 2007 i 2008



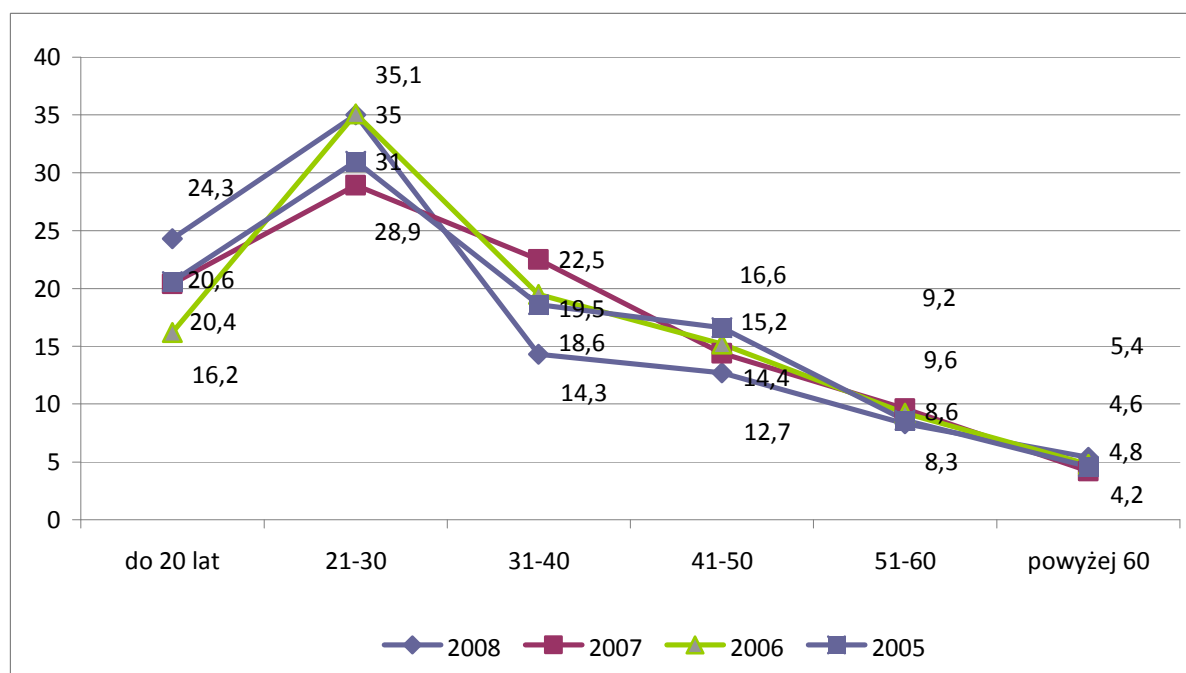
Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Średnia wieku turysty w 2008 roku to 34 lata. Niewiele różni się ona od wyniku badania z 2007 roku, który wyniósł wówczas 37 lat. Średnia wieku turysty polskiego to 32 lata (w 2007 roku było to 34), a turysty zagranicznego 41 lat (zmałała w stosunku do roku 2007 o dwa lata). Może to oznaczać, że Toruń stał się miastem bardziej atrakcyjnym i tym samym częściej odwiedzany przez młodszych turystów.

Najstarsza osoba biorąca udział w badaniu miała 92 lata. Średni wiek turysty niemieckiego – czyli z najliczniejszej grupy gości zagranicznych – to 48 lat, zaś turysty z Wielkiej Brytanii - 35 lat.

Poddając analizie wiek turystów polskich widać, że najliczniejszą grupę - 35% stanowiły osoby pomiędzy 21 a 30 rokiem życia (względem roku 2007 odnotowujemy wzrost o ponad 6 punktów procentowych). Drugą najliczniejszą grupę - 24,3% respondentów polskich – stanowią osoby do 20 roku życia. Niewątpliwie byli to w dużej mierze uczestnicy wycieczek szkolnych masowo odwiedzający Toruń w miesiącach wiosennych i wczesnojesiennych. Większość turystów polskich to ludzie do 40 roku życia (stanowią niemal 74% wszystkich turystów krajowych).

Wykres 5: Turyści polscy według kategorii wiekowych w 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

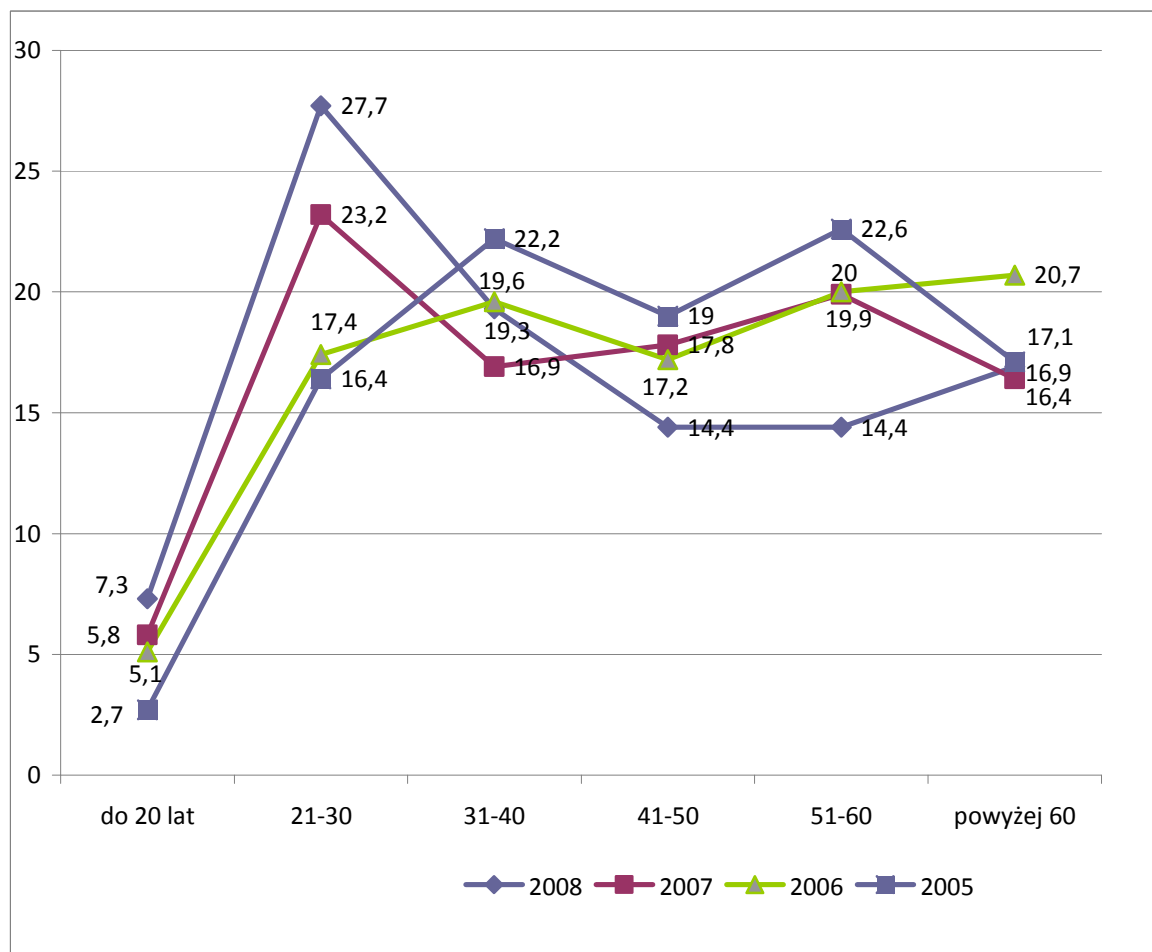


Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

W przypadku wieku turystów zagranicznych utrzymały się zeszłoroczne zjawiska. W 2008 roku, podobnie jak w roku 2007 gości zagranicznych powyżej 60 roku życia było dużo więcej niż turystów Polskich w tym wieku, choć ta różnica w ostatnim roku badania jest już nieznacznie mniejsza. Najliczniejszą grupę gości z zagranicy - podobnie jak w 2007 roku - stanowili turyści między 21 a 30 rokiem życia. Ci młodzi obcokrajowcy stanowili 27,7% wszystkich turystów zagranicznych. Zaś drugą najliczniejszą grupą obcokrajowców były osoby w wieku od 31 do 40 lat stanowiąc 19,3% spośród wszystkich zagranicznych.

Należy zwrócić uwagę na zmieniające się proporcje wieku u turystów przyjeżdżających do Torunia: $\frac{3}{4}$ Polaków oraz ponad połowa turystów zagranicznych (54,3%) to osoby do 40 roku życia. Warto zatem, by przedsiębiorcy toruńscy przygotowując swoje oferty dla turystów czy to krajowych czy zagranicznych mieli na uwadze, że do naszego miasta najliczniej przyjeżdżają stosunkowo młodzi ludzie.

Wykres 6: Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w 2005, 2006, 2007 i 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

➤ Kryterium geograficzne

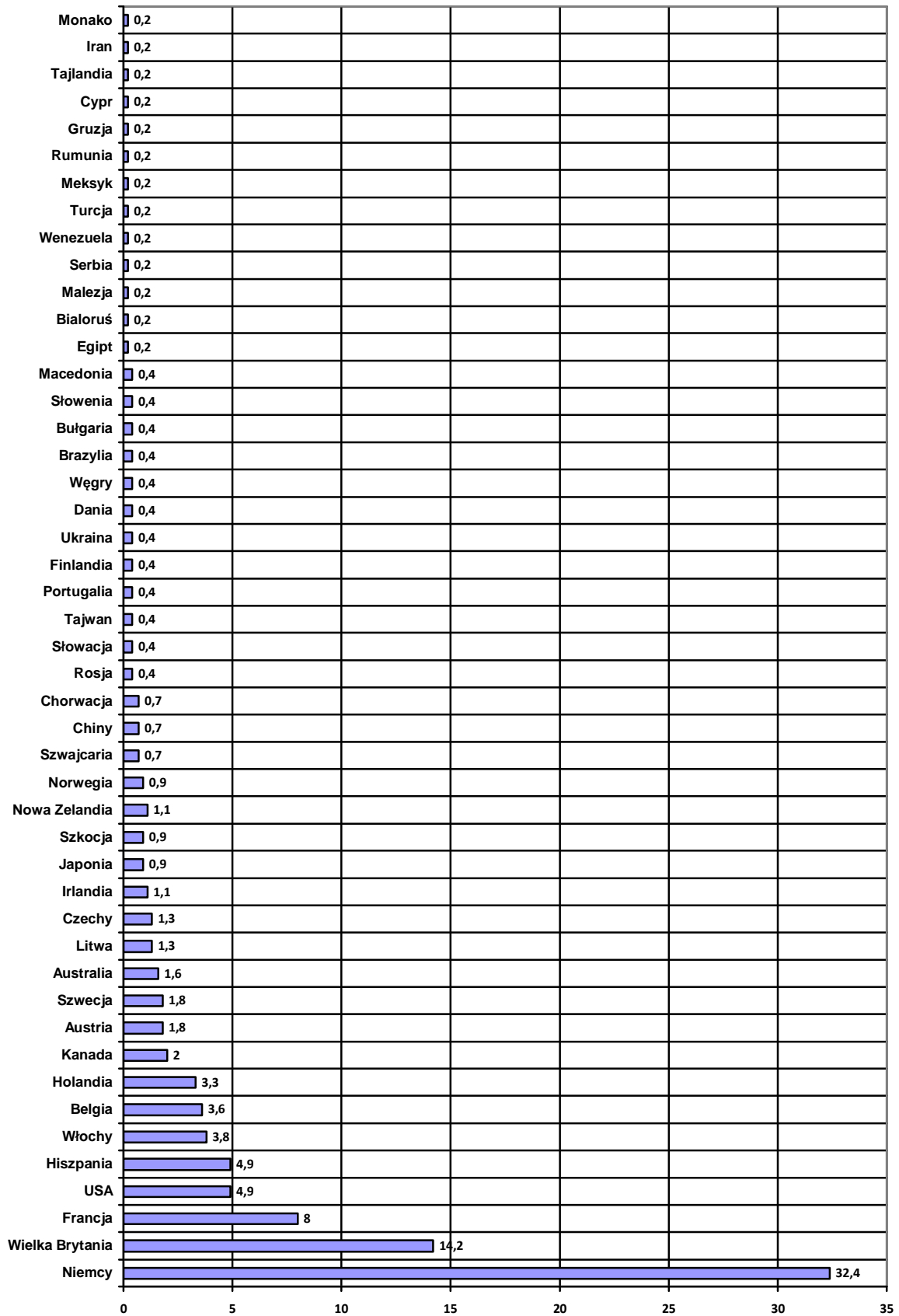
Turyści zagraniczni stanowili 23,7% wszystkich gości przyjeżdżających do Torunia. Pozostałe 76,3 % odwiedzających Toruń to turyści z Polski.

Przyjazdy turystów z zagranicy

Tegoroczne badania po raz kolejny wykazały, że nasze miasto jest odwiedzane przez turystów z całego świata i niemal ze wszystkich kontynentów. W ankietach przeprowadzonych wśród turystów znalazły się opinie gości aż z 48 krajów. Wszystkie kierunki przyjazdów turystów zagranicznych prezentuje poniższy wykres.

Wykres 7: Turyści zagraniczni przyjeżdżający do Torunia w 2008 roku według krajów zamieszkania w procentach

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Nadal najliczniejszą grupą obcokrajowców są goście z Niemiec. Stanowili oni w 2008 roku 32,4% wszystkich turystów zagranicznych. Od czterech lat prowadzenia badań wyraźnie zauważalny jest procentowy spadek Niemców w ogólnej liczbie obcokrajowców. W 2008 roku odnotowano spadek o 2,2 punkty procentowe, choć w latach wcześniejszych spadki te były bardziej widoczne (z 48,1% w 2005 na 39,8% w 2006 oraz na 34,6% w 2007).

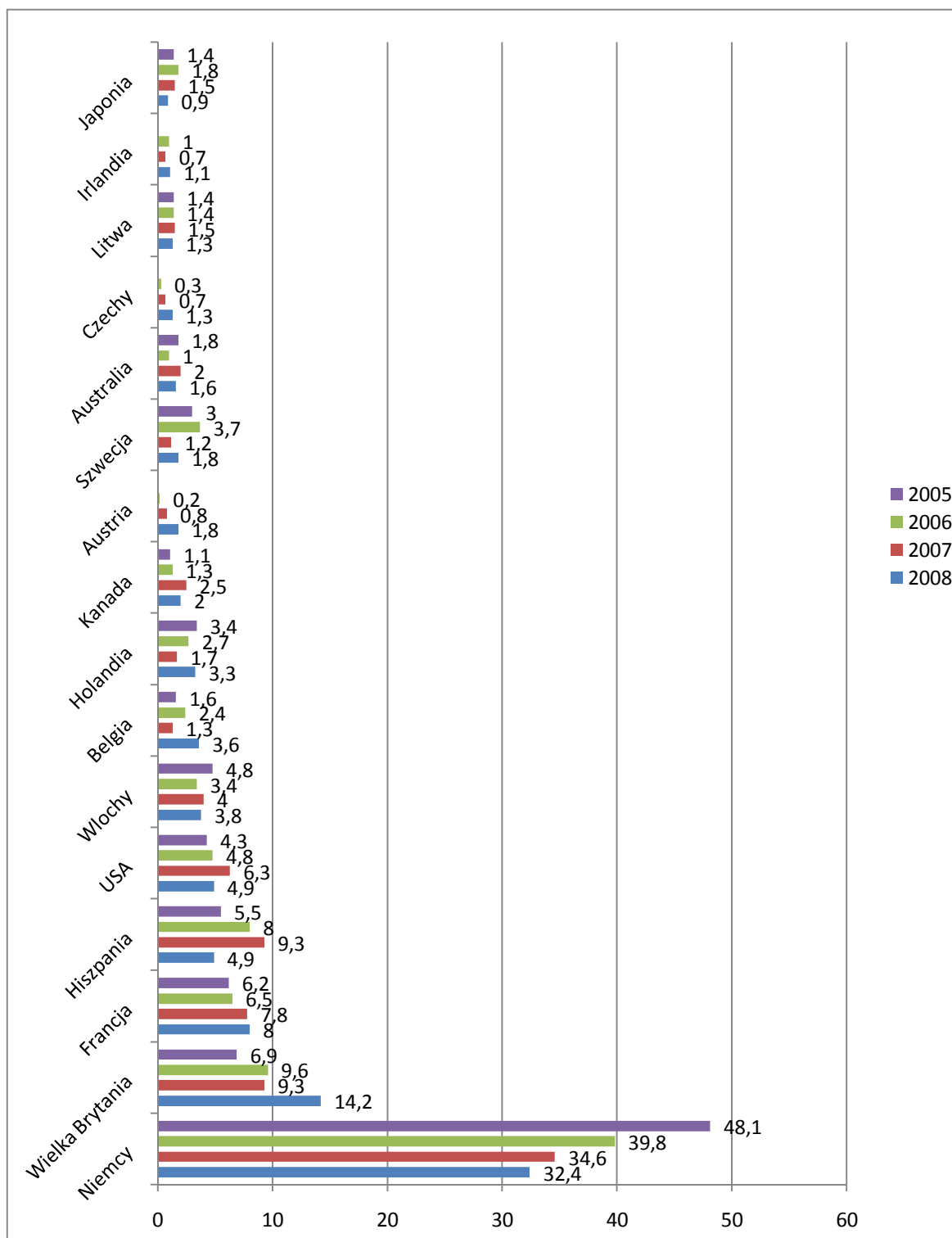
Analizując podział obcokrajowców pod względem kraju zamieszkania, w 2008 roku zauważalny jest wzrost turystów z Wielkiej Brytanii o 4,9 punkty procentowe w stosunku do roku 2007. Ankieterzy zwracali uwagę na to, że często ci obcokrajowcy byli w towarzystwie Polaka. Tym samym można interpretować wzrost przyjazdów turystów z Anglii jako jeden z efektów emigracji naszych rodaków na wyspy Wielkiej Brytanii i Irlandii. Polacy tam mieszkający przyjeżdżają do Polski z poznanymi tam znajomymi lub partnerami, bądź Ci przyjeżdżają sami do naszego kraju pod wpływem np. rekomendacji pracujących tam Polaków.

W czołówce krajów, z których największa liczba turystów przyjeżdża do Torunia nadal pozostają te same państwa co w roku 2007, zmieniając w niewielkim stopniu swoją konfigurację. Do najczęstszych gości zagranicznych należą mieszkańcy państw Europy Zachodniej, czyli Francji i Włoch. W 2008 roku zauważalny jest niewielki wzrost gości z Niderlandów. Goście z zaprzyjaźnionej Hiszpanii bywają w Toruniu na tyle często, że uplasowali się na 4 pozycji.

Poza gośćmi z Niemiec Toruń nie jest licznie odwiedzany przez mieszkańców sąsiednich państw. W poniższym rankingu pojawia się jedynie Litwa i Republika Czeska z 1,3% udziałem w ogólnej licznie turystów zagranicznych, zaś pozostałe kraje sąsiedzkie uplasowały się na dalekich pozycjach.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 8: Trendy w kierunkach przejazdów obcokrajowców w 2005, 2006, 2007 i 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

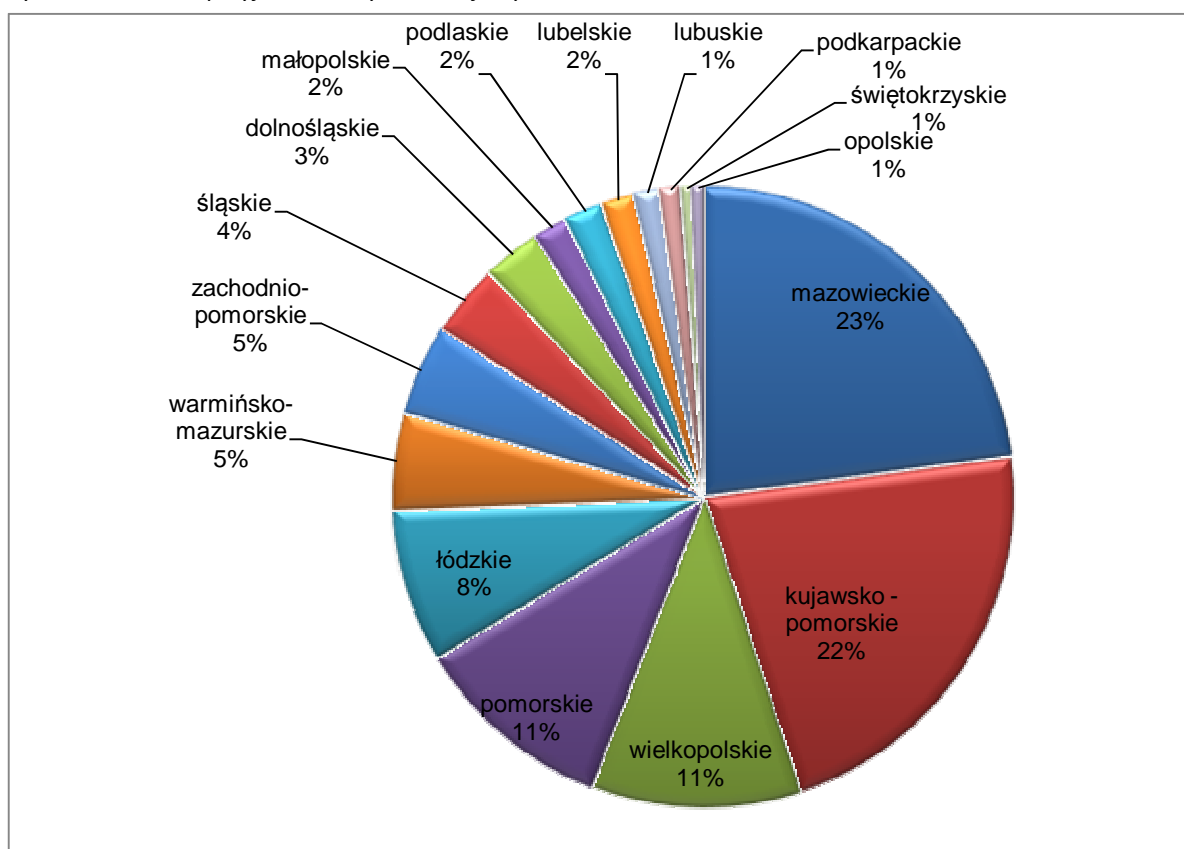
Kierunki przyjazdów turystów krajowych

Badanie pokazało, że niemal 77% ogółu przyjezdnych to turyści z Polski. Toruń dzięki swojemu centralnemu położeniu w kraju, jak również dość dobremu połączeniu

komunikacyjnemu z największymi polskimi miastami jest dość łatwo dostępny dla mieszkańców różnych zakątków Polski.

Podobnie jak w roku ubiegłym Toruń najliczniej był odwiedzany przez gości z województwa mazowieckiego - niemal co czwarty Polak przybywający do naszego miasta to mieszkaniec Mazowsza. Niecały 1 punkt procentowy mniej, czyli uzyskanie przez kujawsko-pomorskie 22% wskazań sprawiło, że nasz region uplasował się drugim miejscu. Następne pozycje zajęły kolejno sąsiadujące z kujawsko-pomorskim województwem, szczegółowo ukazane na poniższym wykresie.

Wykres 9: Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2008 roku

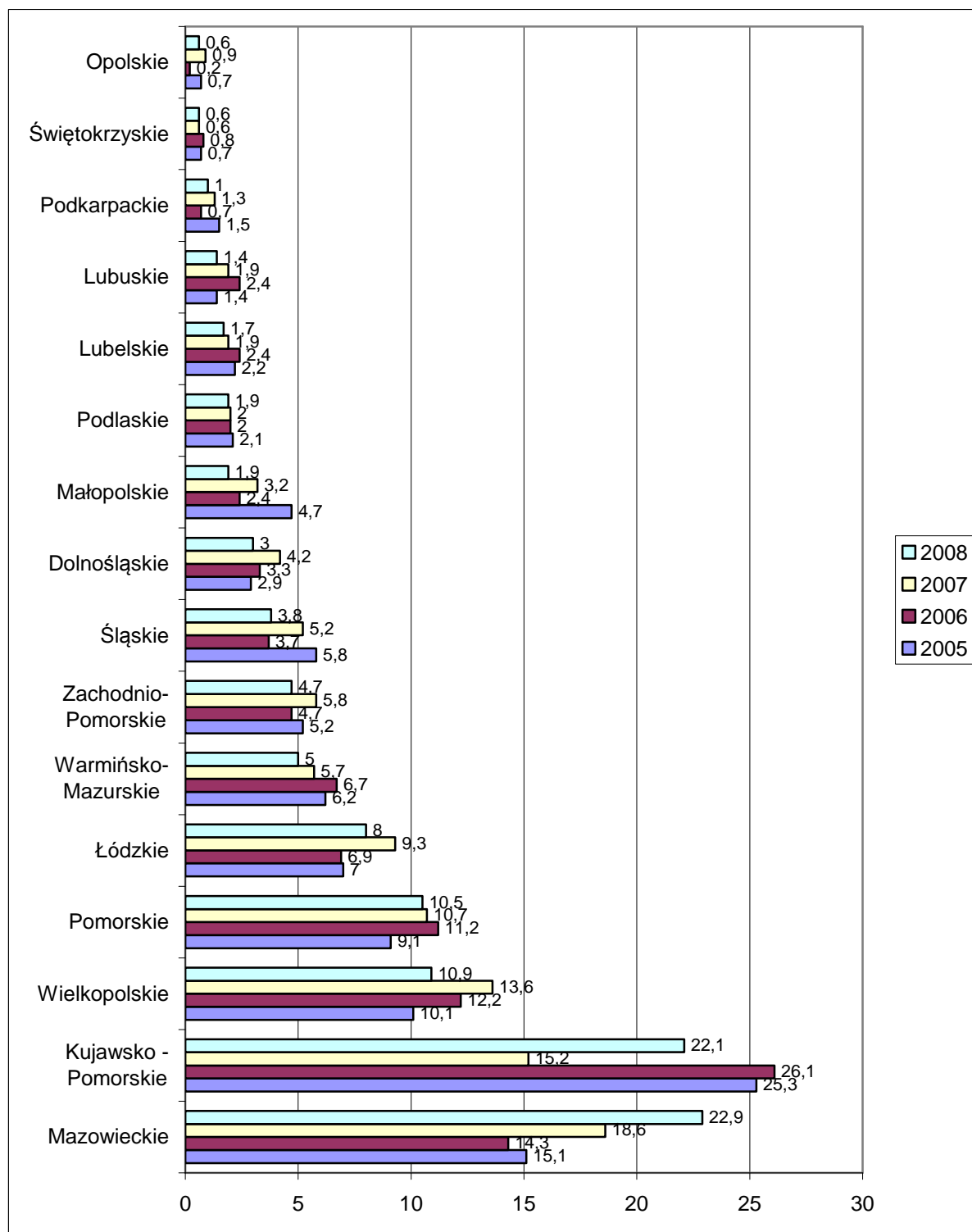


Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Najwyższy wzrost o 6,9 punktów procentowych względem roku 2007 odnotowało woj. kujawsko-pomorskie. Jednak wzrost o 4 punkty procentowe w przypadku przyjazdów z województwa mazowieckiego sprawił, że to województwo, podobnie jak w roku 2007, zajęło pierwsze miejsce pod względem kierunków przyjazdów turystów polskich. Porównując kierunki przyjazdów turystów polskich w kolejnych latach przeprowadzania badania można

zauważyć niewielkie procentowe spadki w przypadku niemal każdego z pozostałych województw.

Wykres 10: Podział turystów krajowych pod względem województw



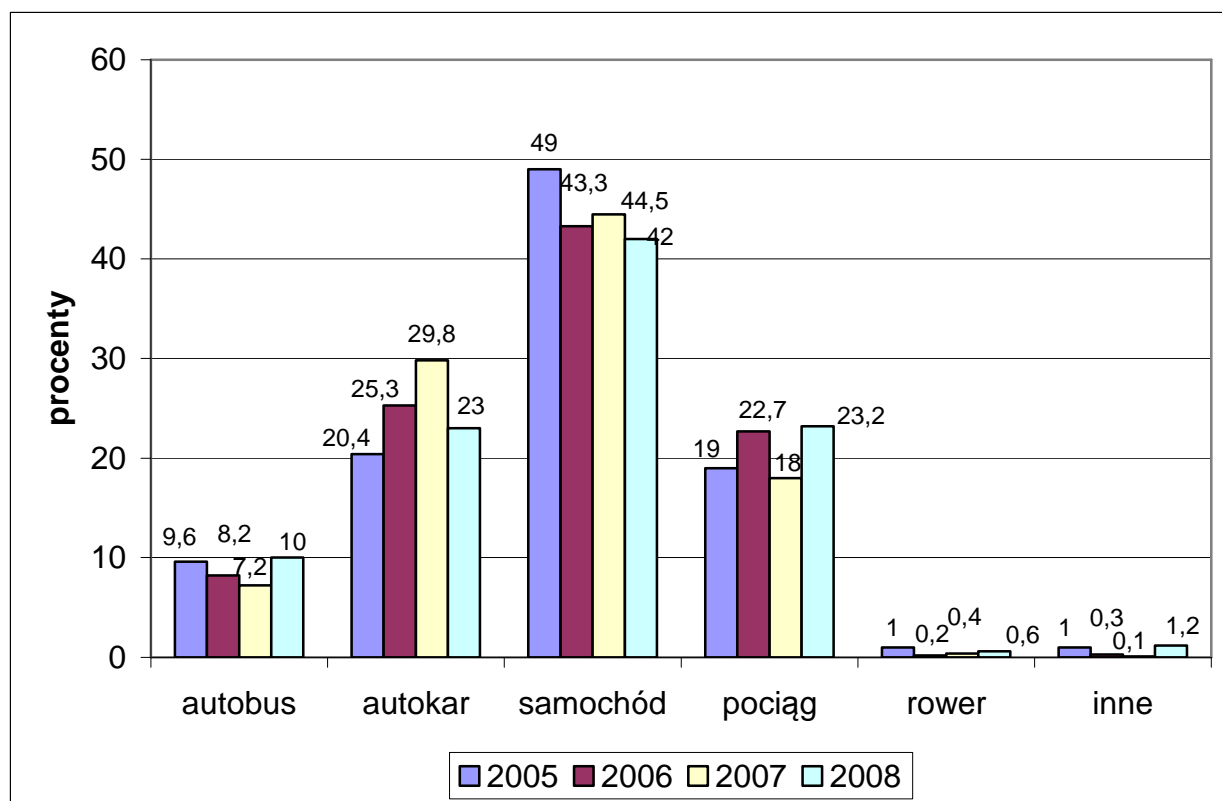
Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

➤ **Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu**

Porównując wyniki badania z roku 2008 i 2007 nie zauważamy większych różnic pod względem wyboru środka transportu, którym turyści przyjeżdżali do naszego miasta. Mimo wysokiej ceny benzyny w sezonie turystycznym w 2008 roku turyści nadal najczęściej korzystali z samochodu osobowego. Gdy turysta zastanawia się nad wyborem środka transportu by dojechać do danej miejscowości, to kieruje się przede wszystkim własną wygodą i komfortem podróży oraz łatwością połączeń komunikacyjnych z danym miejscem. Cena benzyny ma mniejszy wpływ na tą decyzję.

W 2008 roku na drugim miejscu pod względem przyjazdów turystów do Torunia znalazł się pociąg, o pół procenta poprawiając wynik z zeszłego roku. Na kolejnej pozycji znajduje się „autokar”, wykorzystywany przede wszystkim przez turystów zorganizowanych. O ogromną część przyjeżdżających autokarem do Torunia turystów stanowią uczestnicy wycieczek szkolnych. Jest to nadal najpopularniejszy środek transportu dla grup zorganizowanych, przede wszystkim ze względu na dużą mobilność.

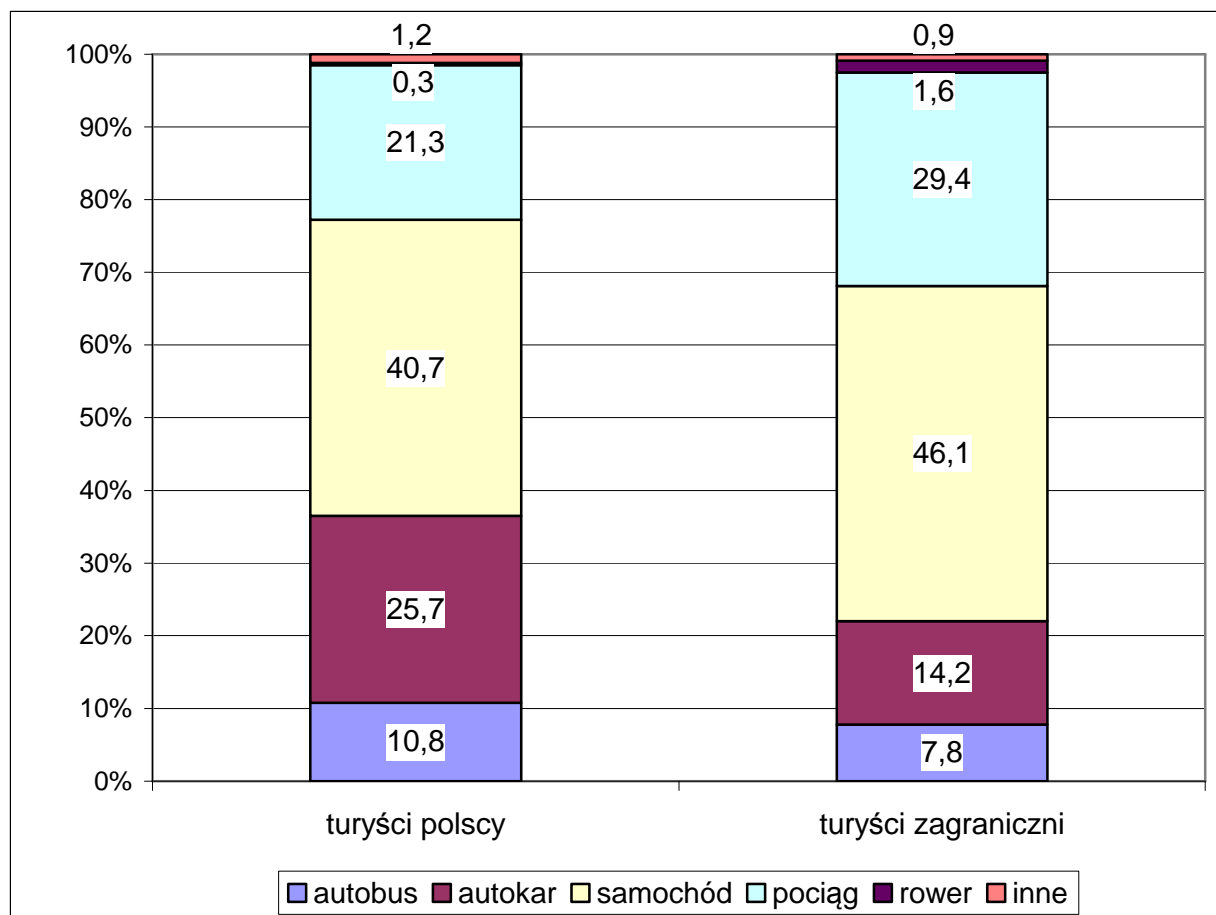
Wykres 11: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Jakim środkiem transportu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* - dane dla 2005, 2006, 2007 i 2008



Wykres: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Poddając analizie wybór środków transportu przez turystów krajowych i zagranicznych nie trudno dojść do wniosku, że znaczny wpływ na sposób przemieszczania ma również towarzystwo, w jakim podróżujemy. Respondenci będący członkiem grupy zorganizowanej wskazywali autokar jako środek transportu. W przypadku turystów polskich procent wskazań na autokar jest wyższy niż u zagranicznych, z tego względu, że Polacy o prawie 13% częściej podróżowali z wycieczką. Po samochód, że względu na wygodę i niezależność, najczęściej sięgają turyści podróżujący w towarzystwie rodziny. Respondenci, którzy przyjechali do Torunia w towarzystwie znajomych jako środek transportu - w przypadku krajowych - najczęściej wskazywali samochód, bądź - w przypadku zagranicznych - wybierali albo pociąg albo samochód.

Wykres 12: Środki transportu wykorzystane przez turystów polskich i zagranicznych w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

➤ **Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży**

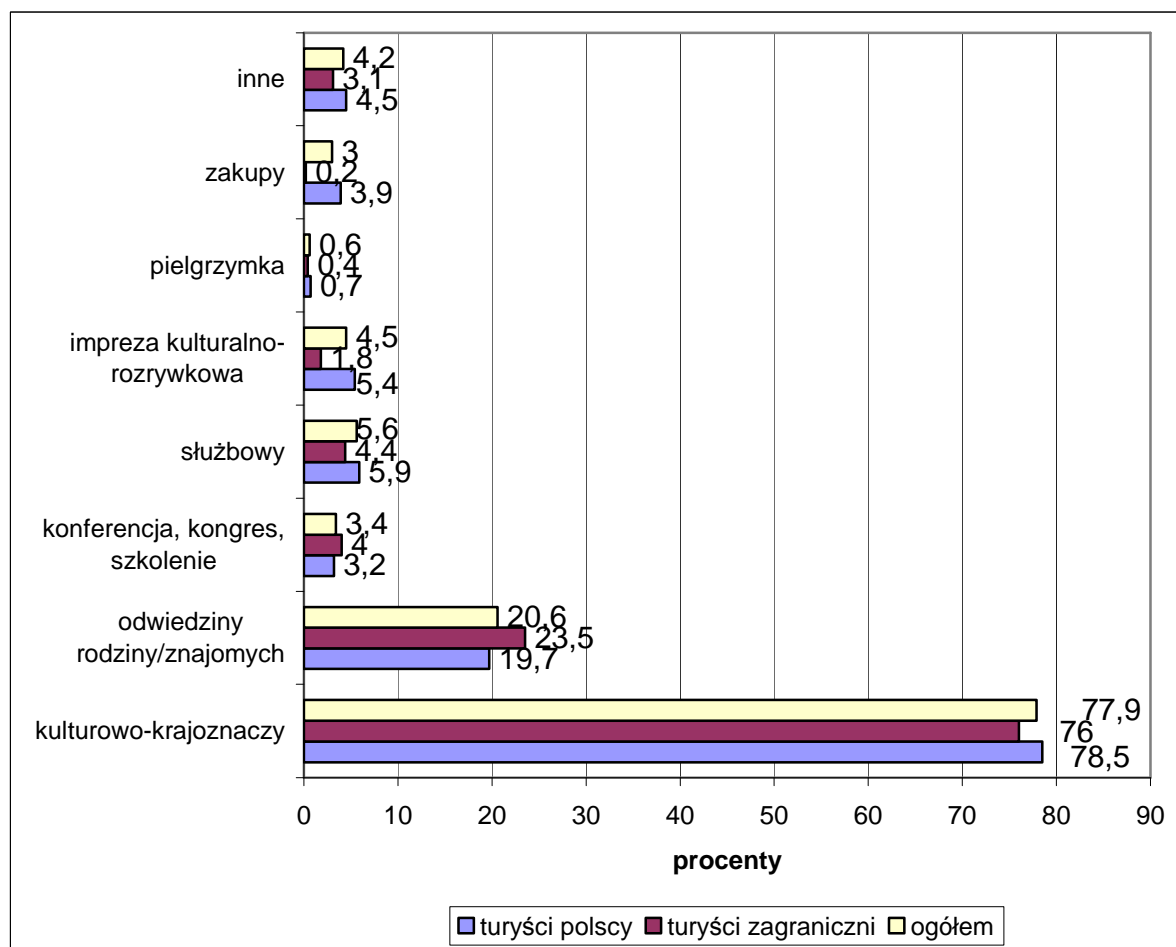
Głównym celem podróży do Torunia jest zwiedzanie miasta. Prawie 80% ogółu turystów udzieliło takiej odpowiedzi. Respondenci, udzielając odpowiedzi na to pytanie mieli możliwość wskazania więcej niż jednej odpowiedzi. Zdarzało się, że turyści przyjeżdżali do Torunia w najróżniejszych celach, zaś zwiedzanie miasta miało miejsce „przy okazji”. Wtedy też ankieterzy zaznaczali zarówno cel główny np. konferencyjny, jak i np. kulturowo-krajoznawczy jako drugi. Niemal 20% ogółu turystów wskazało 2 odpowiedzi (21,9% turystów polskich oraz 13,5% obcokrajowców wskazało więcej niż jeden cel przyjazdu do Torunia). Dlatego też procenty podane w wykresie nie sumują się do stu.

Niezależnie od kraju pochodzenia cele wizyty gości przybywających do Torunia są bardzo zbliżone.

O 3,8 punktów procentowych więcej turystów zagranicznych niż polskich za cel przyjazdu postawiło sobie odwiedzenie rodziny, znajomych. Podobna różnica - na poziomie 4 punktów procentowych - zarysowała się w roku 2007. Przyczyn tego zjawiska można doszukiwać się w tym, że w skład obcokrajowców zalicza się również rozsianych po całym świecie Polonusów, którzy co pewien czas przyjeżdżają do Polski, bardziej w celu spotkania z rodziną, niż zwiedzania konkretnych miast. Zaskakujący jest niewielki udział pielgrzymek w całym strumieniu turystów przyjeżdżających do Torunia. Osoby te stanowiły 0,6% ogółu. Może być to efektem tego, że nie wszystkie grupy pielgrzymkowe przyjeżdżające do Torunia trafiają potem na Starówkę, gdzie prowadzone jest badanie. Być może jest to efekt również tego, że uczestnicy grup pielgrzymkowych zachowują się na Starówce jak typowi zwiedzający. Wówczas kupują pierniki i spacerują po Starówce, zaś gdy członek grupy pielgrzymkowej bierze udział w badaniu to jako główny cel podróży wskazuje w tej sytuacji kulturowo-krajoznawczy, co po części jest prawdą.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 13: Rozkład odpowiedzi na pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* z podziałem na turystów polskich i zagranicznych



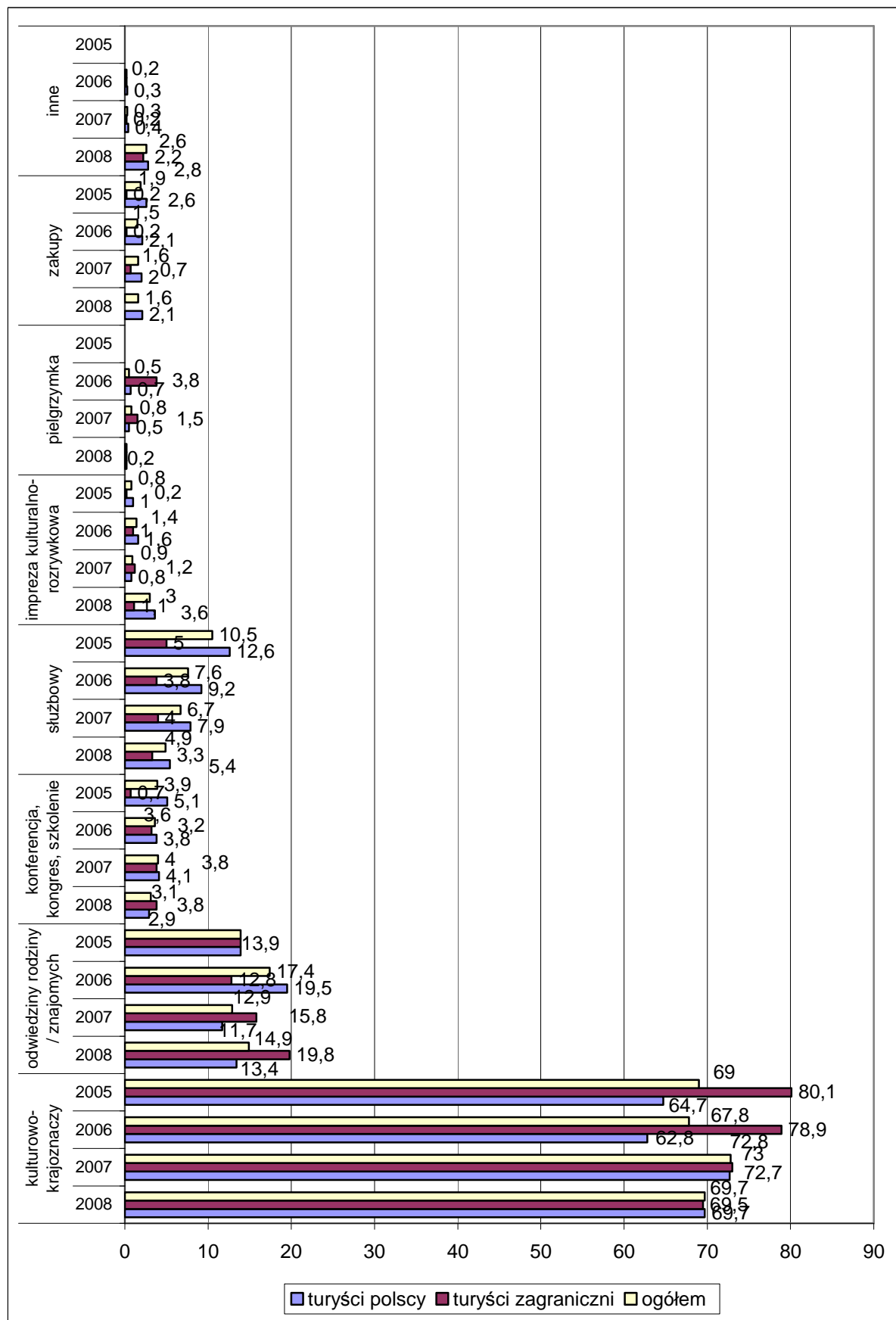
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Na poniższym wykresie porównane zostały rozkłady odpowiedzi na pytanie o cel przyjazdu turystów do Torunia na przestrzeni czterech lat badań. Przy tym zestawieniu wyników z ostatnich lat uwzględnione zostały jedynie główne cele przyjazdu odwiedzających, czyli cele wskazywane przez respondentów jako pierwsze, najważniejsze. Nie uwzględniono w tym wykresie celów, realizowanych przez turystów „przy okazji”, jak to miało miejsce w wykresie wyżej. Tym samym wyniki z poniższego wykresy sumują się do stu.

Porównując wyniki odpowiedzi na pytanie o główne cele podróży z czterech lat badania nie zauważa się większych różnic. W każdym roku badania najczęściej wskazań otrzymywał cel kulturalno-krajoznawczy (ok. 70%). Corocznie zbliżone ilości wskazań padają na cel konferencyjno-szkoleniowy (ok. 3%). W roku 2008 więcej turystów krajowych względem roku 2007 wybrało się na konkretną imprezę o charakterze kulturalnym bądź rozrywkowym. Może to świadczyć o bogatej ofercie kulturowej naszego miasta, skierowanej nie tylko do mieszkańców Torunia.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 14: Rozkład odpowiedzi na pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* w latach 2005, 2006, 2007 i 2008



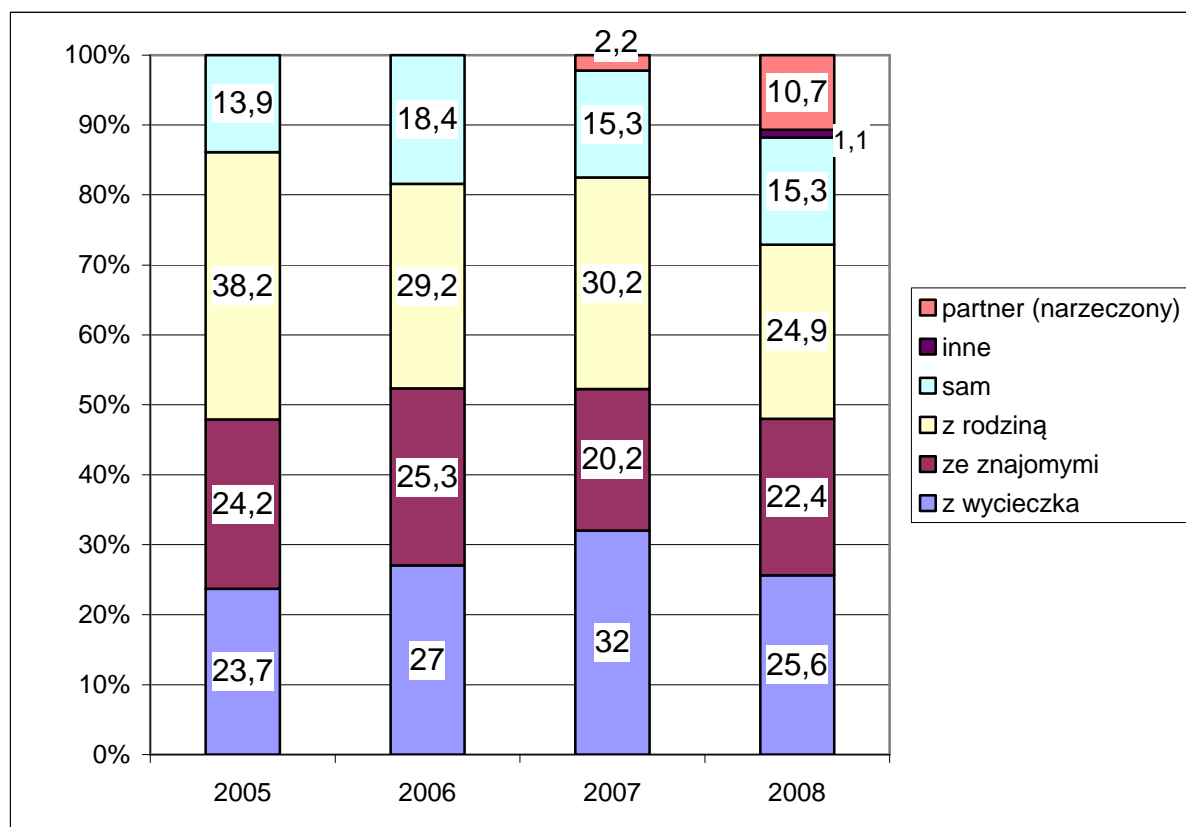
Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku.

➤ **Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży**

Dzieląc turystów przybywających do Torunia pod względem towarzystwa, z którym przyjechali widać, że nadal najczęściej przyjazd ma formę zorganizowaną, czyli odbywa się w grupie wycieczkowej. Badanie z 2008 roku wskazuje, że 25,6% turystów przyjechało z wycieczką, a pozostałe 74,4% to turyści indywidualni.

Wyraźny wzrost, względem roku ubiegłego zaznaczył się w przypadku osób przyjeżdżających z partnerem/narzeczonym. Ta kategoria osób po raz pierwszy została zauważona i ukazana w badaniu w roku 2007. Odpowiedź ta w 2008 roku została włączona do badań poprzez umieszczenie jej wśród możliwości odpowiedzi w ankiecie co tłumaczy tak dużą liczbę wskazań na tę odpowiedź. Pod etykietą „inne” kryją się odpowiedzi tych turystów, którzy przyjechali ze współpracownikami np. na szkolenie, lub ze współuczestnikami przy różnego rodzaju projektach, wymianach np. szkolnych.

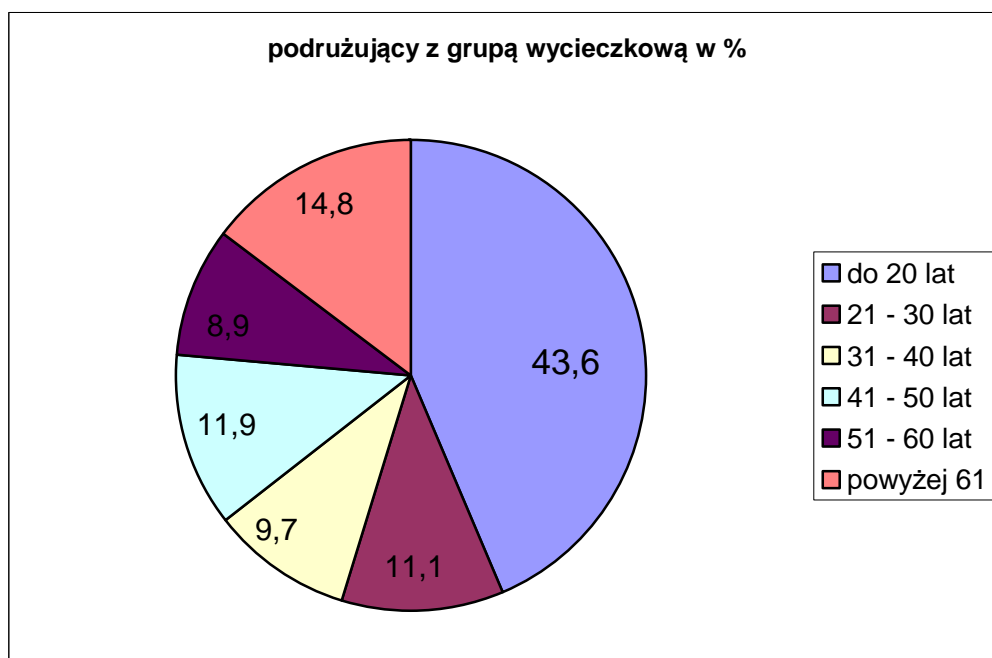
Wykres 15: Rozłożenie odpowiedzi na pytanie *Z kim przyjechał Pan/Pani do Torunia?* - dane dla 2005, 2006, 2007 i 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Respondenci najczęściej przyjeżdżają do Torunia z grupą wycieczkową. W ten sposób odwiedziło nas w 2008 roku 25,6% ogółu turystów. Wśród nich najliczniejszą grupę stanowili najmłodszy turyści: wśród uczestników wszystkich wycieczek przyjeżdżających do Torunia aż 44% z nich nie ukończyło 20 lat. W roku 2007 procent wycieczek szkolnych (czyli grup, których uczestnikami byli turyści do 20 roku życia) w ogólnej liczbie wycieczek był nieco niższy i wyniósł wówczas 33%. Kolejną najliczniejszą grupę respondentów przyjeżdżających do Torunia z wycieczką stanowiły osoby powyżej 60 roku życia, stanowiąc 14,9% udziału w ogólnej liczbie turystów zorganizowanych (w 2007 roku stanowili oni 11,3% turystów zorganizowanych).

Wykres 16: Podróżujący z grupą wycieczkową w 2008 roku według kategorii wiekowych.



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Analizując turystów pod względem towarzystwa w trakcie przyjazdu do Torunia w kontekście poszczególnych miesięcy przeprowadzania badania, widoczne są tendencje podobne do tych, które występowały w latach ubiegłych.

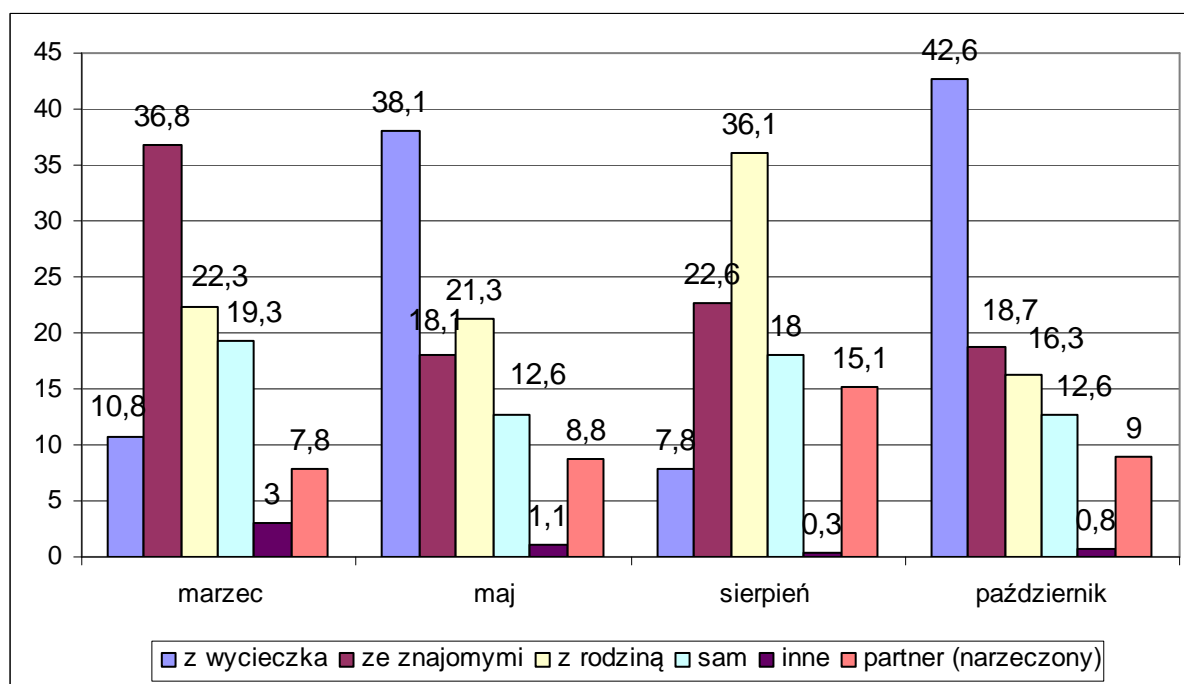
W maju i październiku zauważalny jest największy udział procentowy osób podróżujących z wycieczką. O ile miesiąc maj nie jest wielkim zaskoczeniem – 38,1% całego ruchu turystycznego stanowiły wycieczki – o tyle październik od kilku lat potwierdza teorię o wydłużeniu się sezonu turystycznego w Toruniu. Zorganizowane przyjazdy turystów mają największy udział w całości ruchu turystycznego właśnie w październiku. Badanie wykazało,

że w tym miesiącu 42,6% wszystkich „październikowych” turystów przyjechało z wycieczką. O tym, że sezon turystyczny utrzymuje swoją intensywność również w miesiącach jesiennych świadczą również dane z toruńskich muzeów, kościołów i różnego rodzaju atrakcji turystycznych o ilości sprzedanych biletów oraz z biur przewodnickich o ilości oprowadzonych wycieczek.

Przyczyną tego zjawiska może być sprzyjająca podróżowaniu i zwiedzaniu pogoda w miesiącach jesiennych. Poza tym zdarza się, że w okresie wiosennym Toruń jest „zakorkowany” z powodu zbyt dużej liczby turystów. Ogromna ilość wycieczek szkolnych w okresie od kwietnia do czerwca sprawia, że trudno jest wielu grupom skorzystać z niektórych atrakcji turystycznych – ciekawych, ale o małej przepustowości. Jedną z przyczyn wydłużenia sezonu turystycznego na miesiące jesienne może być więc przeniesienie zaplanowanej wycieczki z okresu wiosennego na jesienny. Należy pamiętać, że w skład turystów zorganizowanych wchodzi również kuracjusze z najbliższych uzdrowisk. Oni odwiedzają Toruń przez cały rok.

Tradycyjnie sierpień jest miesiącem, w którym ruch wycieczkowy maleje. Wówczas do Torunia przyjeżdżają przede wszystkim turyści indywidualni, w towarzystwie rodzin i znajomych.

Wykres 17: Struktura odwiedzających według towarzystwa w trakcie podróży i miesiąca przeprowadzenia badania

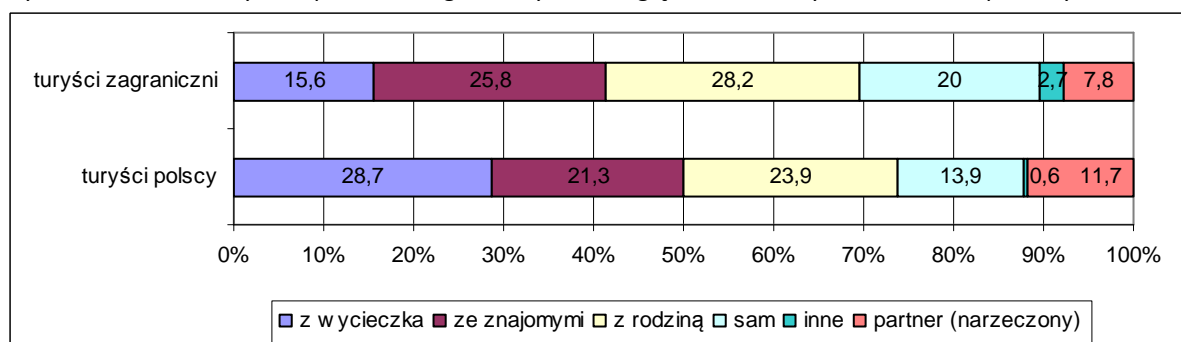


Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Z badania wynika, że turyści polscy najczęściej podróżują w sposób zorganizowany – aż 28,7% respondentów przyjechało z wycieczką, następnie 23,9% przyjeżdża do Torunia z rodziną, a ze znajomymi podróżuje co piąty turysta polski.

Jedynie 15,6% gości z zagranicy to turyści zorganizowani, czyli przyjeżdżający z wycieczką. Pozostałe 84,6% turystów zagranicznych przybywa do Torunia indywidualnie, „na własną rękę”. Dlatego tak ważne jest by byli oni obsłużeni w sposób profesjonalny, rzetelny, by nie mieli problemów z samodzielnym poruszaniem się po Toruniu, ze znalezieniem noclegu itp. Obcokrajowcy najczęściej podróżują z rodziną: aż 28,2% turystów zagranicznych przyjechało indywidualnie do Torunia właśnie w towarzystwie rodziny, a 25,8% respondentów przyjechało ze znajomymi.

Wykres 18: Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży

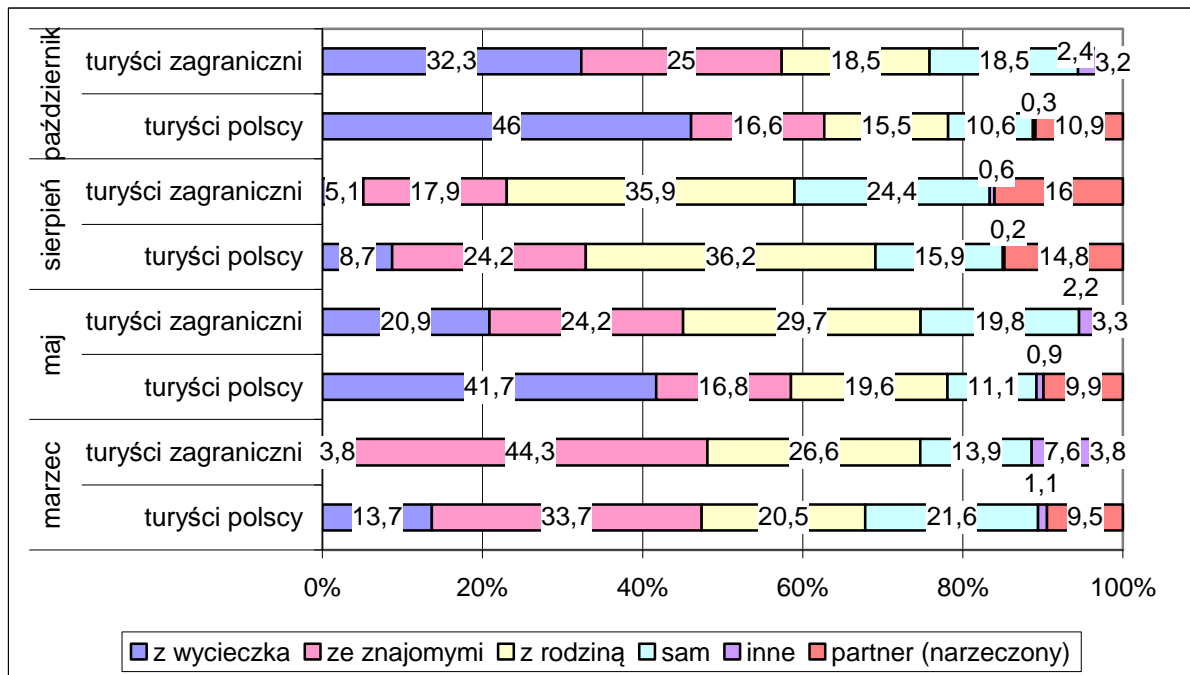


Źródło: badanie z OIT z 2008 roku.

Bardzo ciekawie prezentuje się wykres z podziałem na turystów polskich i zagranicznych w poszczególnych miesiącach badania. Potwierdza on tendencje, o których była już mowa, że dwa najaktywniejsze wycieczkowo miesiące, z czterech miesięcy poddanych badaniu, wśród turystów krajowych to maj i październik. Zauważamy również, że turyści zagraniczni częściej niż turyści polscy przyjeżdżają w towarzystwie rodzin oraz znajomych (przewaga obcokrajowców nad Polakami widoczna jest w marcu, maju i październiku). Wyjątek stanowi jedynie sierpień, który to jest wśród Polaków miesiącem turystyki indywidualnej.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

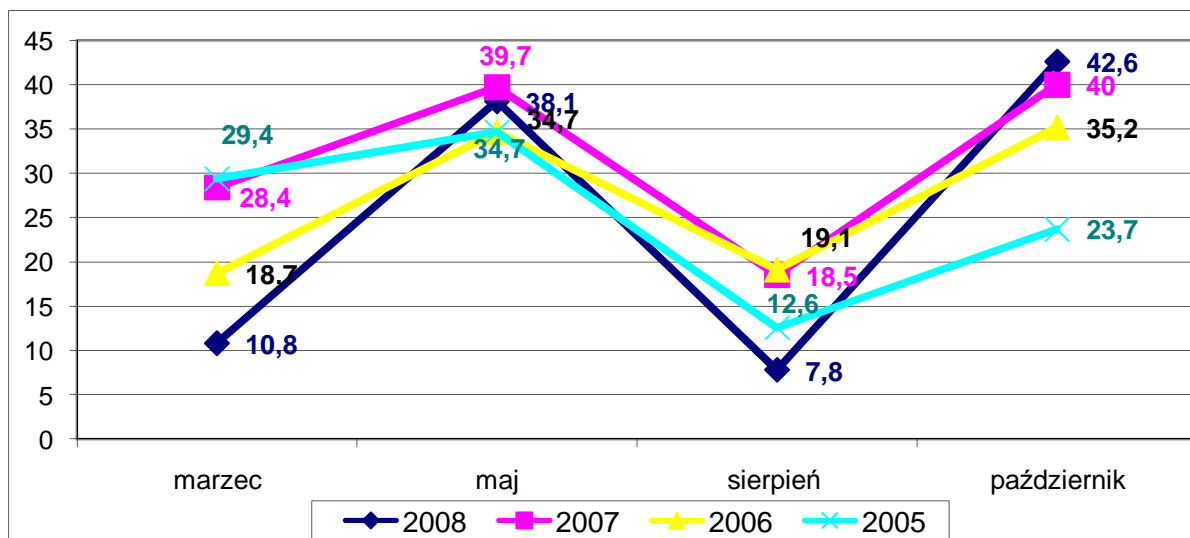
Wykres 19: Podział turystów polskich i zagranicznych pod względem towarzystwa w trakcie podróży z podziałem na poszczególne miesiące badania w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Poddając dokładnej analizie jedynie natężenie przyjazdów turystów wycieczkowych na przestrzeni ostatnich czterech lat, wniosek nasuwa się sam: możemy mówić o wydłużeniu się sezonu wycieczkowego na miesiące jesienne. Od 2005 roku ruch wycieczkowy w październiku wzrósł o prawie 19 punktów procentowych. Sezon wycieczkowy w Toruniu jak wykazuje badanie, zatem trwa intensywnie nawet w ostatnich miesiącach jesieni.

Wykres 20: Przyjazdy turystów wycieczkowych w poszczególnych latach badania z podziałem na kolejne miesiące badania.



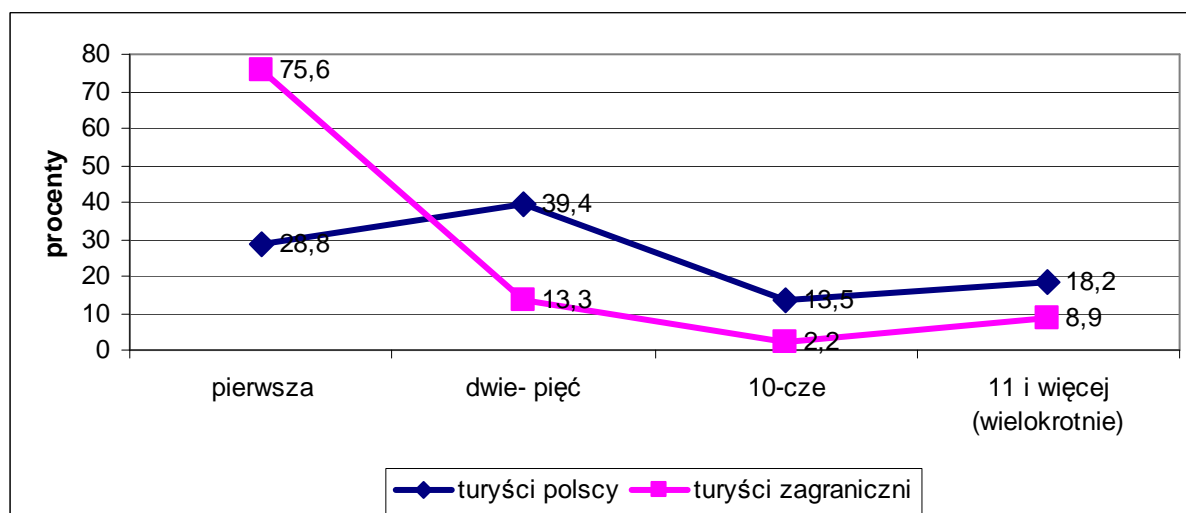
Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

➤ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

Aż ¼ turystów zagranicznych przybywających do Torunia odwiedziło nasze miasto po raz pierwszy. Dla ponad 13% turystów zagranicznych było to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (spadek względem roku ubiegłego 1,5 punktu procentowego). Częściej niż pięć razy odwiedziło nas ponad 11 % gości.

Wśród turystów polskich po raz pierwszy do Torunia przyjechała niespełna 1/3 turystów. Zaś prawie 40% turystów odwiedzała nasze miasto po raz drugi – piąty. Aż 31,7% turystów przyjechało do Torunia co najmniej szósty raz.

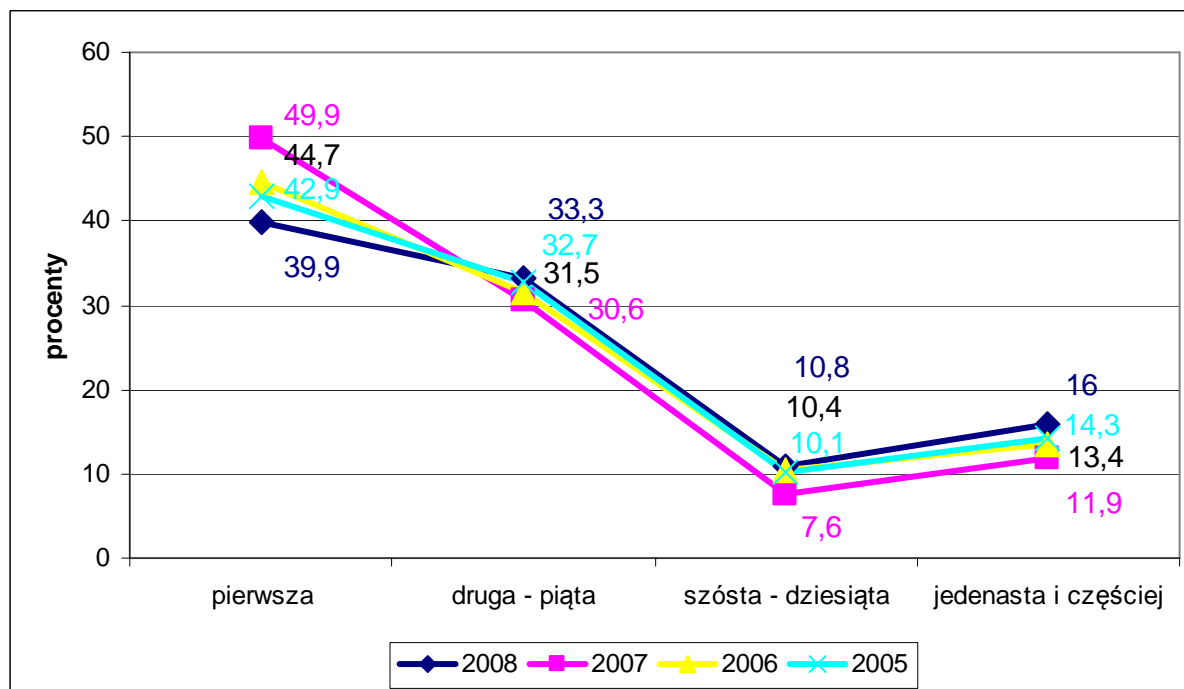
Wykres 21: Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2008 roku.



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Pytanie *Czy jest to Pana/Pani pierwsza wizyta w Toruniu? Jeśli nie to która?* było zadawane niezmiennie przez 4 kolejne edycje badań. Porównując wyniki z kolejnych lat nasuwa się wniosek o niezmiennych tendencjach występujących w Toruniu pod tym względem. Największa część turystów przybywa do naszego miasta po raz pierwszy, następnie około 30% ogółu turystów stanowią osoby odwiedzające Toruń po raz drugi – piąty. Cieszy fakt, że z roku na rok coraz większy procent turystów przybywa do Torunia więcej niż 5 razy. Mimo tego, że jedynie około 10% ogółu stanowią osoby będące po raz szósty – dziesiąty w Toruniu to już w przypadku przyjazdów wielokrotnych procentowy udział tych turystów ponownie wzrasta do 16% w 2008 roku. Na przestrzeni 4 lat badań zauważalna jest tendencja wzrastająca w przypadku wizyt wielokrotnych.

Wykres 22: Częstotliwość wizyt turystów w Toruniu na przestrzeni lat 2005, 2006, 2007 i 2008.



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

➤ **Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu**

Miejscowości, które stawiają na świadczenie usług turystycznych mają problem z zatrzymaniem u siebie turysty na dłuższy czas. Starają się zapewnić turyście tyle atrakcji, by ten nie miał czasu się nudzić. Lecz zanim zaczniemy się zastanawiać nad tworzeniem nowych atrakcji turystycznych w Toruniu przyjrzyjmy się bliżej długości pobytu gości w naszym mieście.

Na turystów jednodniowych przyjeżdżających do Torunia składają się zarówno goście, dla których nasze miasto było miejscem docelowym, oraz tzw. przejezdni, czyli osoby, które znalazły się w Toruniu „przy okazji”. W 2008 roku widoczny jest spadek w stosunku do 2007 roku (o niecałe 5 punktów procentowych) turystów jednodniowych, tak zwanych „bez noclegu”: z 67,1% w 2007 roku do 62,2% w roku 2008. Spadek ten odbył się przede wszystkim „kosztem” turystów, dla których Toruń był jedynie miastem „na trasie”: w 2007 roku przejazdem odwiedziło Toruń 23,3% ogółu turystów, zaś w 2008 roku 18,8% respondentów.

Procent osób, które przyjechały celowo do Torunia, ale nie zostały na noc w naszym mieście wyniósł 43,4% w 2008 roku - niemal identycznie jak w roku 2007, kiedy to turyści jednodniowy stanowili 43,8%.

Cieszyć może wynik wskazujący, że dłużej niż na jeden dzień zatrzymało się 37,8% wszystkich respondentów, – czyli o prawie 5 punktów procentowych więcej niż w roku 2007. O ponad 2 punkty procentowe wzrósł procent turystów nocujących w Toruniu 2-3 noce. Podobny wzrost dotyczy przyjezdnych zatrzymujących się na 4 noce i więcej.

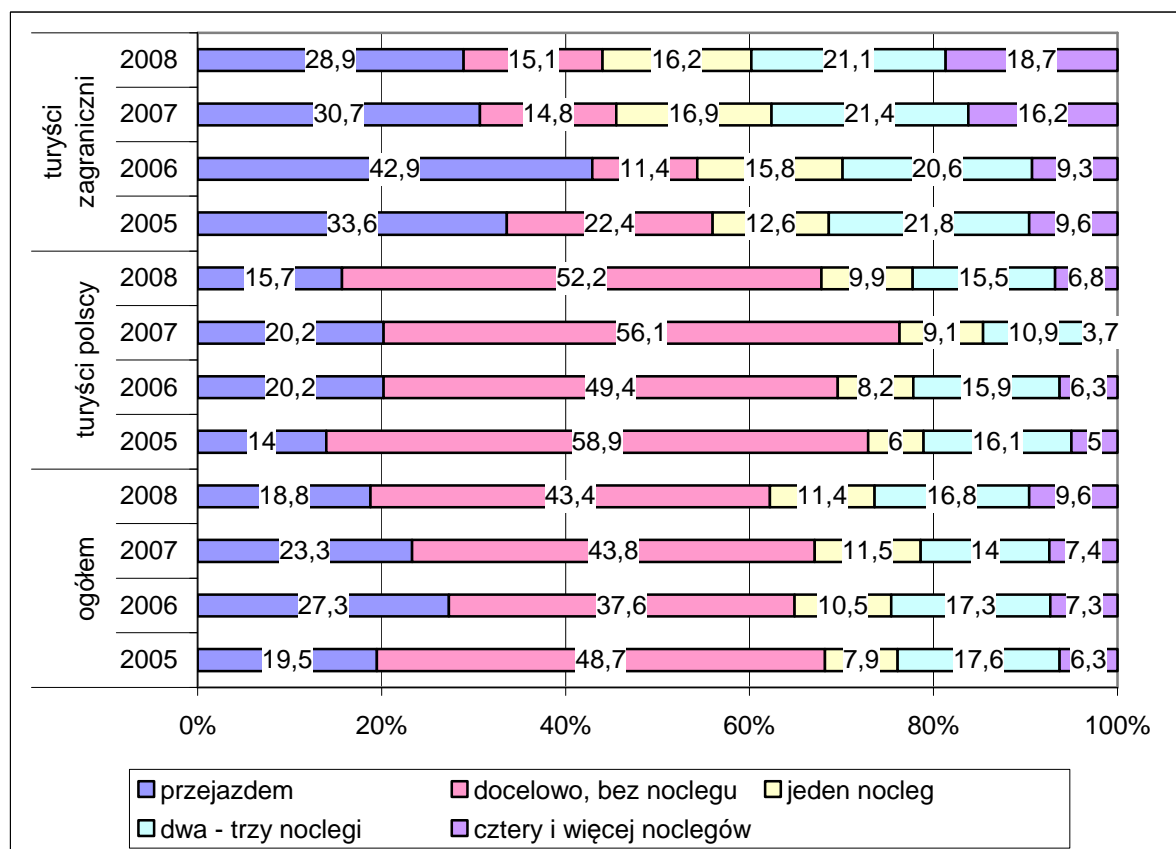
Analizując odpowiedzi respondentów na pytanie *Na jak długo przyjechał Pan/Pani do Torunia?* z podziałem na turystów polskich i zagranicznych na przestrzeni ostatnich czterech lat zauważamy, że nadal wydłuża się pobyt turystów zagranicznych. W ciągu czterech lat trwania badania procent turystów zostających na noc zawsze był wyższy w przypadku odwiedzających zagranicznych niż krajowych. W roku 2008 procent turystów polskich zostających na noc wzrósł o niecałe 2 punkty procentowe względem roku 2007 (z 30,4% w 2007 na 32,2% w 2008 roku), czyli długość pobytu odwiedzających krajowych nieznacznie się wydłużyła.

Obserwując długość pobytu gości z zagranicy zauważalne jest, że odsetek turystów zostających na noc regularnie wzrasta. Badanie wykazało, że coraz więcej obcokrajowców zostaje w Toruniu na 4 noce i więcej.

Mimo wzrostu w 2008 roku o 8,5 punktów procentowych udziału turystów krajowych zostających na noc, trudno mówić jednoznacznie o wydłużaniu się ich pobytu w Toruniu. Czy tak faktycznie jest pokażą dopiero kolejne edycje badań.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 23: Długość pobytu turystów w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

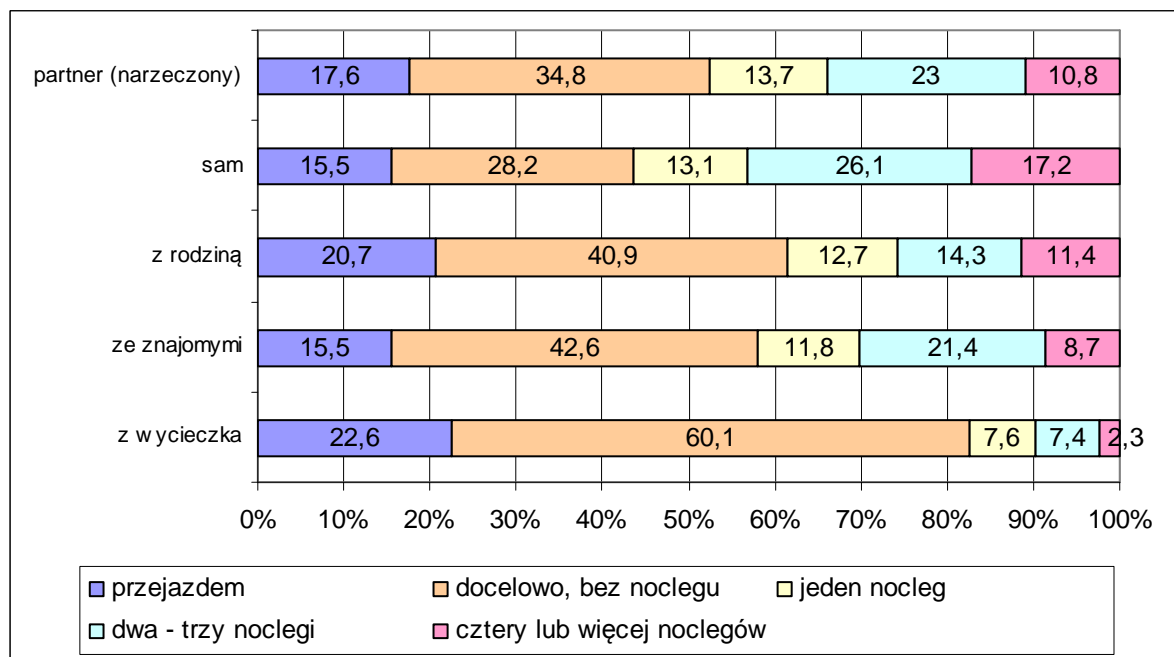


Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Jeśli weźmiemy pod uwagę długość pobytu gości w zależności od towarzystwa w trakcie podróży zauważymy, że podobnie jak w zeszłym roku najkrócej w Toruniu przebywali turyści zorganizowani. Ogromna ich część (w 2008 roku stanowili 82,7% ogółu zorganizowanych turystów) przyjechała do naszego miasta jedynie na jeden dzień, nie biorąc pod uwagę zatrzymania się na noc.

Najczęściej na noc zostają turyści, którzy do Torunia przyjechali sami – 56,4% z nich nocowało w naszym mieście. Na drugim miejscu znaleźli się goście przyjeżdżający do Grodu Kopernika w towarzystwie partnera/narzeczonego. Badanie w 2008 roku wykazało, że 47,5% tej grupy zostało w na noc w Toruniu. Wśród osób, które przyjechały do Torunia ze znajomymi i spędzili w Toruniu przynajmniej jedną noc było 42%, zaś z rodziną 38,4% turystów.

Wykres 24: Długość pobytu w zależności od towarzystwa w trakcie podróży w 2008 roku



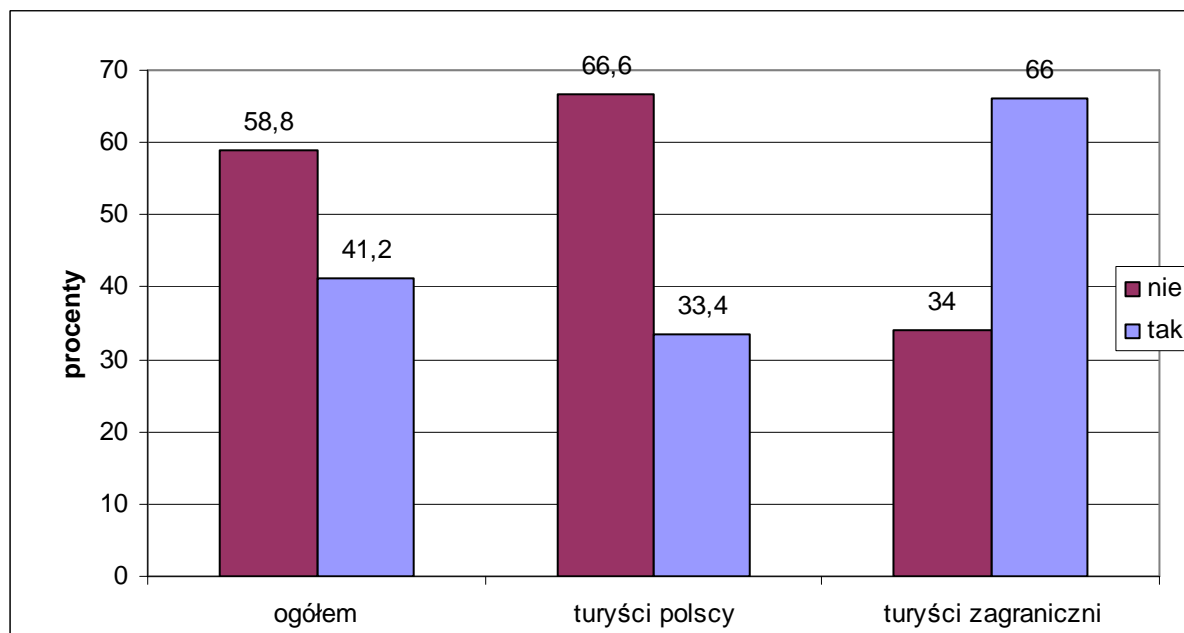
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

➤ **Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu**

Niezwykle ważna jest informacja o mieście poszukiwana i znaleziona jeszcze przed przyjazdem do danego miasta przez turystów. Bardzo często właśnie łatwość dostępu do tej informacji wywiera na gościu pierwsze wrażenie i faktycznie pokazuje czy dane miasto jest turyście przyjazne. Często w tym momencie turysta wyrabia sobie opinie o naszym mieście. Jeśli turysta już w trakcie planowania podróży ma problemy ze znalezieniem istotnych dla siebie informacji, gdy np. strony internetowe nie prezentują aktualnych danych itp. turysta może poczuć zniechęcenie.

Badanie wykazało, że w 2008 roku większość odwiedzających Toruń nie szukała informacji o mieście przed przyjazdem (58,8% wszystkich respondentów). Co ciekawe, w 2007 roku stosunek ten był zupełnie odwrotny, wtedy to ponad połowa ogółu (55,1%) szukała informacji o Toruniu przed podróżą.

Wykres 25: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?*



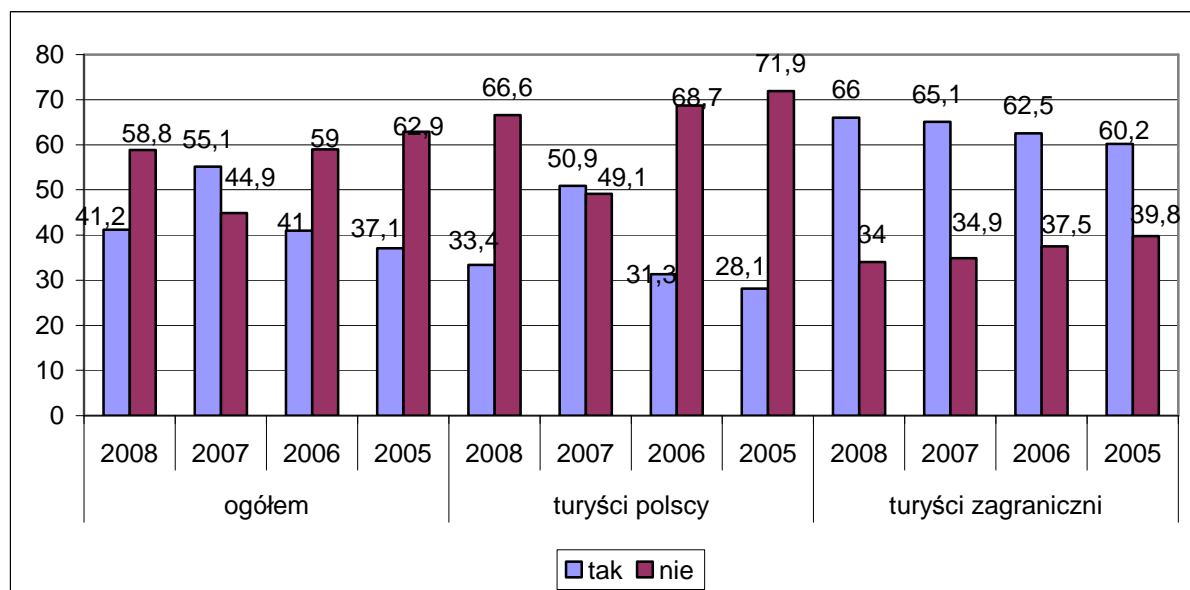
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Porównanie wyników badań z 2008 roku z wynikami z poprzednich edycji pozwoliło zauważyć, że o prawie 14 punktów procentowych spadła liczba ogółu turystów szukających informacji o Toruniu jeszcze przed przyjazdem do naszego miasta. O niecały jeden procent wzrosło zainteresowanie tą informacją wśród turystów zagranicznych. Wśród turystów polskich szukanie informacji jeszcze przed wyjazdem zmalało o 17,5 punktów procentowych, co może być efektem tego, że turyści polscy coraz częściej odwiedzają Toruń i w ich opinii znają miasto wystarczająco dobrze.

Tegoroczne badanie podobnie jak i wyniki z poprzednich lat wykazują ciekawą zależność: szukanie informacji o mieście przed przyjazdem do niego jest odwrotnie proporcjonalne do pochodzenia: turyści polscy zdecydowanie rzadziej zbierają informacje o Toruniu, zaś goście zagraniczni adekwatnie rzadko tej informacji nie poszukują. Szczegółowe różnice między turystami krajowymi a zagranicznymi na przestrzeni czterech lat badania ukazane są na poniższym wykresie.

Gdy porównamy z kolei samo szukanie informacji przez ogół turystów w kolejnych latach prowadzenia badania to zauważalne jest, że ilość wskazań na szukanie informacji w ciągu pierwszych trzech lat była wzrastająca. Zaś w ostatnim roku badania spadła o prawie 14 punktów procentowych.

Wykres 26: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* w roku 2005, 2006, 2007 i 2008



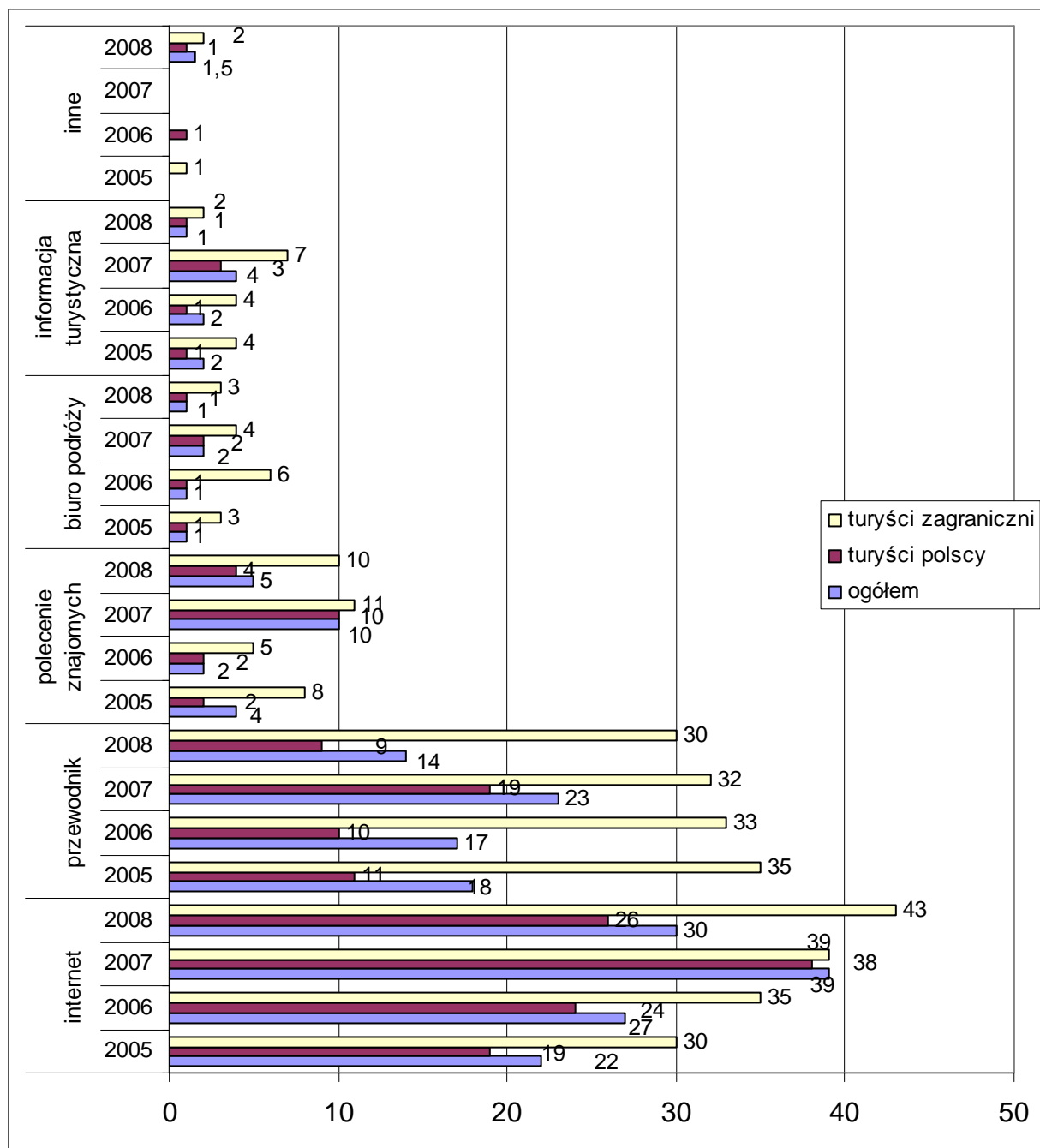
Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Badanie ruchu turystycznego w 2008 roku potwierdziło, rosnącą rolę internetu jako źródła informacji. Rokrocznie, zwłaszcza wśród turystów zagranicznych internet zdobywa coraz większą popularność (z 22% w 2005 do 43% w 2008 roku). Strony internetowe stanowią również najlepsze źródło szukanych informacji zarówno dla turystów szukających informacji jak i dla osób je tam zamieszczających. Internet daje możliwość szybkiej aktualizacji wiadomości, dodawania nowych informacji oraz wprowadzania różnych wersji językowych.

Innym sposobem na czerpanie informacji o mieście są przewodniki turystyczne, z których w 2008 roku skorzystał mniejszy niż w latach ubiegłych procent ogółu turystów, ale równie często co w latach ubiegłych sięgali po nie obcokrajowcy. Dla nich było to drugie najczęściej wskazywane źródło do poszukiwania wiadomości o mieście.

Opinia znajomych – jak ukazuje badanie – również jest istotna podczas wyboru miejsca podróży. W 2008 roku na opinii znajomych polegało aż 10% turystów zagranicznych. Goście zagraniczni znacznie częściej niż turyści krajowi korzystają z biur podróży i informacji turystycznych szukając informacji czy materiałów o miejscu swojej planowanej podróży. Co piąty gość zagraniczny oraz co dziesiąty turysta ogółem wskazał co najmniej dwa źródła czerpania informacji o naszym mieście. Podane wartości procentowe nie sumują się do 100, gdyż respondenci mieli możliwość wskazania kilku miejsc poszukiwania informacji.

Wykres 27: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Gdzie przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?*



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

➤ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania

Pytanie o wybrany rodzaj zakwaterowania kierowane było jedynie do osób, które zdecydowały się zostać w Toruniu przynajmniej na jedną noc. W 2008 roku pozostanie na noc deklarowało 37,8% turystów ogółem (w tym 31,9% turystów krajowych oraz 56,9%

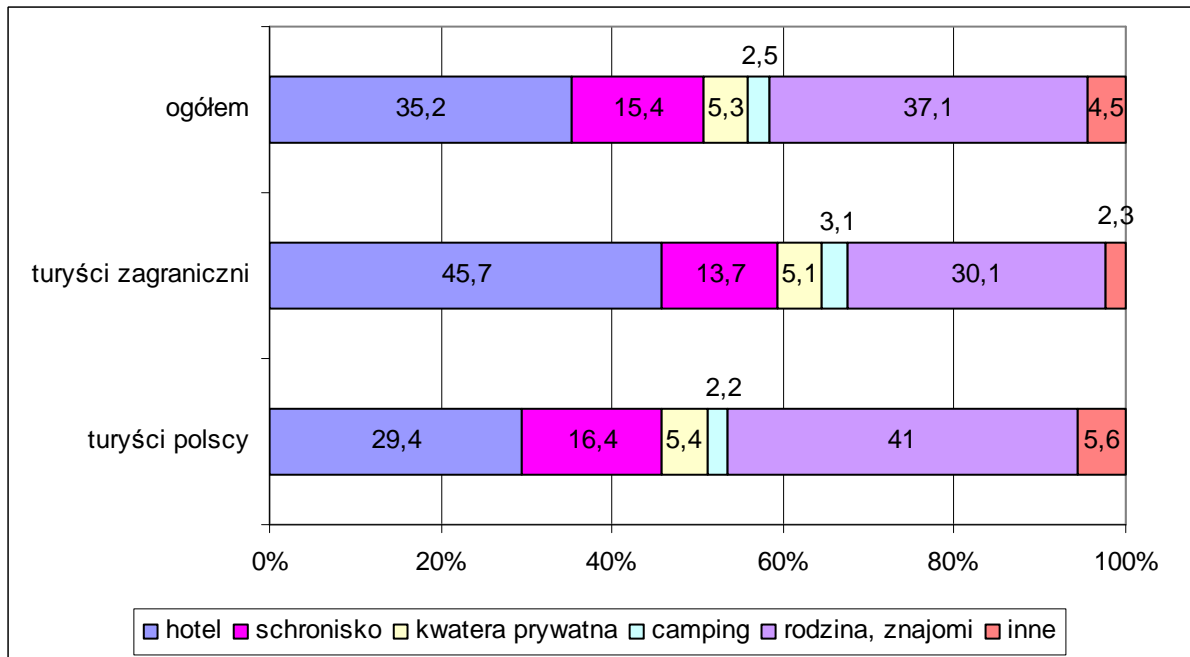
turystów zagranicznych) to o niemal 5 punktów procentowych turystów więcej niż w roku 2007.

Respondent, który zdecydował się zostać na noc w Toruniu, był proszony o udzielenie odpowiedzi na kolejne pytania dotyczące noclegów: o sposób znalezienia noclegu oraz ocenę tego obiektu pod czterema względami. Zdarzało się, że respondenci nie potrafili udzielić odpowiedzi na wszystkie pytania. Np. turyści zorganizowani nie oceniali dostępności informacji o noclegach, ponieważ nie musieli samodzielnie szukać noclegu, który był zapewniony przez organizatora. Zdarzało się, że respondenci nie byli w stanie ocenić ceny noclegu - nie znali jej, bo była ona wliczona w ogólny koszt wycieczki. Bywało i tak, że respondenci spotykali ankietera zanim byli w obiekcie noclegowym i wtedy mogli jedynie ocenić dostępność informacji, ale już nie mieli zdania na temat np. standardu.

W 2008 roku turyści najczęściej zatrzymywali się u rodziny, znajomych. Dużo częściej z tej formy noclegu korzystali turyści krajowi (41%) niż zagraniczni (30,1%). Drugą najczęściej wybieraną odpowiedzią były hotele. Zatrzymała się w nich prawie połowa obcokrajowców i niemal 30% turystów krajowych. W 2008 roku widoczna jest mniejsza rozbieżność między turystami polskimi a zagranicznymi w wyborze schronisk i hosteli jako obiektów noclegowych (w roku poprzednim różnica wynosiła 7,5%, zaś w 2008 roku jedynie 2,7%). W schronisku zatrzymał się co siódmy turysta zagraniczny oraz co szósty gość krajowy. Podobnie jest w przypadku kwater prywatnych - ta forma noclegu była równie często wykorzystywana wśród turystów polskich i zagranicznych i w 2008 roku uzyskała ponad 5% wskazań. W 2008 roku rzadziej niż w latach poprzednich wykorzystywany był camping (spadek względem 2007 roku o 3,8 punkty procentowe) oraz zatarła się wysoka różnica w wyborze tej formy noclegu między turystami krajowymi i zagranicznymi. W poprzednich latach z campingu częściej korzystali goście zagraniczni niż krajowi.

Porównując wyniki badania z roku 2008 i 2007 zauważamy, że w roku 2008 wyższy procent turystów skorzystał z noclegu u rodzin i znajomych (odnotowany wzrost o niemal 5 punktów procentowych względem roku 2007). Ogółem odwiedzający Toruń w 2008 roku rzadziej wybierali hotele (spadek o 7,8 punktów procentowych), schroniska (spadek o 3 punkty procentowe) oraz camping (spadek o kolejno 3,8 punkty procentowe), a częściej w porównaniu z rokiem 2007 decydowali się na kwatery prywatne – również w przypadku obcokrajowców. W tym wypadku widoczny jest wzrost o 3 punkty procentowe.

Wykres 28: Segmentacja ruchu turystycznego ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych przyjeżdżających do Torunia w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

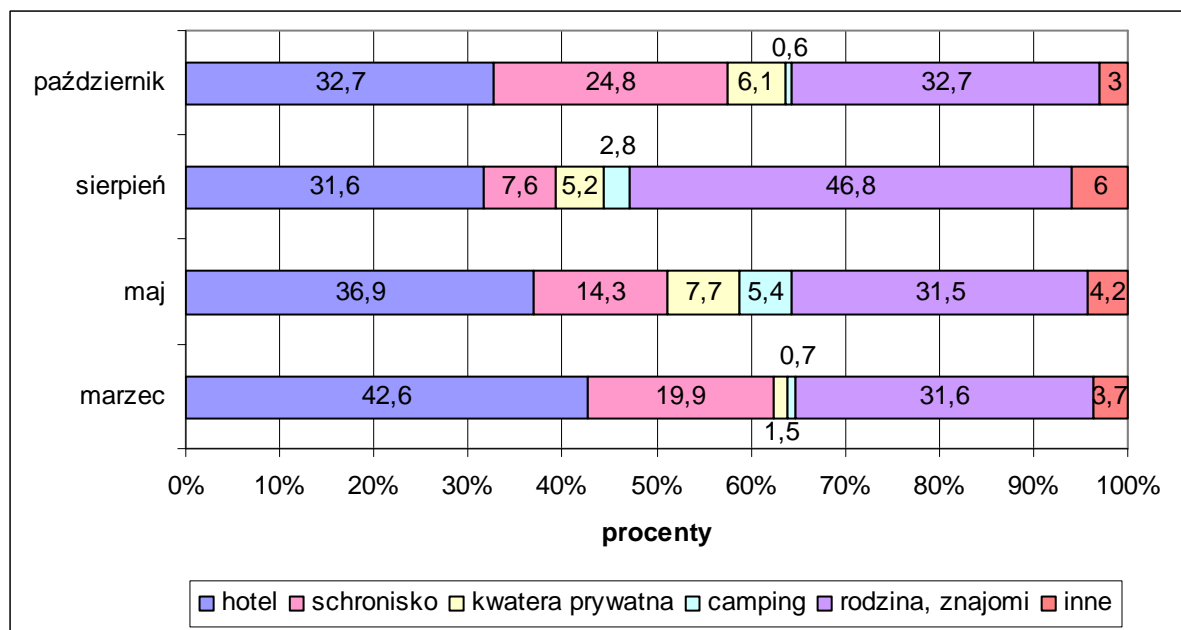
Poniższy wykres ukazuje, że w każdym miesiącu badania niemal co trzeci turysta zatrzymuje się u rodziny, znajomych na noc. Wyjątek stanowi sierpień, kiedy to niemal co drugi turysta zatrzymuje się u rodziny, znajomych. Tłumaczyć to można tym, że sezon letni to okres turystyki rodzinnej.

Hotele również wykorzystywane są w każdym miesiącu badania przez co trzeciego gościa, który zawita do Torunia. Wysoki procent wskazań na hotele w marcu może być efektem organizowanych wówczas konferencji, spotkań bądź brakiem dobrych alternatyw w postaci sezonowych miejsc noclegowych.

Maj i październik reprezentujące w badaniu miesiące wiosenne i jesienne, to okres m. in. intensywnej turystyki wycieczkowej. Większość grup przyjeżdżających do Torunia to wycieczki szkolne. Te grupy, jeśli decydują się przenocować w Toruniu to korzystają przede wszystkim z oferty tańszych obiektów noclegowych. Stąd więcej wskazań na schroniska, pod którymi rozumieć można wszystkie tanie noclegi w Toruniu.

Camping ze względu na klimat przyjmuje gości jedynie w sezonie wiosenno-letnim.

Wykres 29: Segmentacja ruchu turystycznego ze względu na sposób zakwaterowania w poszczególnych miesiącach przeprowadzania badania w 2008 roku



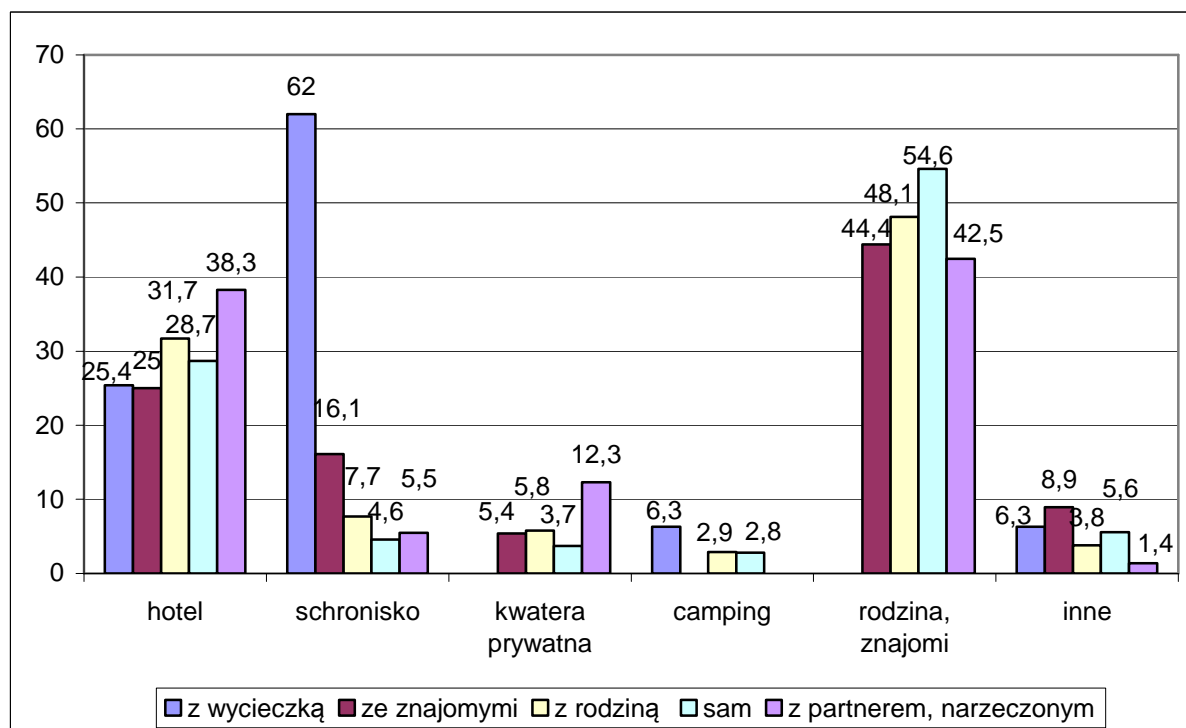
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Przy tym badaniu podjęto się próby odpowiedzi na pytanie gdzie śpią turyści przyjeżdżający do Torunia, które obiekty wybierają najczęściej. Już z wcześniejszej analizy odpowiedzi na pytanie *Na jak długo przyjechał Pan/Pani do Torunia?* wiemy, że najdłużej przybywają w naszym mieście turyści, którzy przyjechali sami oraz ci, którzy odwiedzili nasze miasto w towarzystwie partnera / narzeczonego. Aż ponad połowa (56,4%) samotnie odwiedzających Toruń i prawie połowa (47,5%) przyjeżdżających w parach do naszego miasta zostało na co najmniej jedną noc. (patrz wykres nr 23.)

Turystów polskich poddano analizie metodą krzyżową, biorąc pod uwagę towarzystwo w trakcie podróży oraz wybrany rodzaj noclegu. Około jedna trzecie (31,9%) turystów krajowych zdecydowała się zostać na noc w Toruniu. Grupy zorganizowane generalnie rzadko decydowały się na przenocowanie w Toruniu – jedynie 15,1% uczestników wycieczek nocowała w Toruniu. Wśród nich najwięcej, bo aż 63% wskazań padło na schroniska. Wybór ten można tłumaczyć tym, że w skład tych grup w dużym stopniu wchodzi wycieczki szkolne, te zaś wybierają tanie noclegi. ¼ krajowych grup wycieczkowych zdecydowała się na nocleg w hotelach.

Polacy podróżujący indywidualnie najczęściej zatrzymywali się na noc u rodziny, znajomych bądź w hotelach.

Wykres 30: Obiekty noclegowe wybierane przez turystów krajowych w zależności od towarzystwa w trakcie podróży w 2008 roku.



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Mimo tego, że turyści zagraniczni częściej zostają na noc w naszym mieście, niemal 57% z nich w 2008 roku zdecydowało się na nocleg w naszym mieście, to nie możliwe jest poddanie tak dokładnej analizie turystów zagranicznych pod względem wybranego noclegu i towarzystwa, w jakim obcokrajowcy do nas przyjeżdżają. Po odfiltrowaniu odpowiedzi obcokrajowców nienocujących dalszej analizie poddanych zostałyby 256 ankiet. Jest to zbyt mała próba by wyciągać na jej podstawie tak daleko idące wnioski.

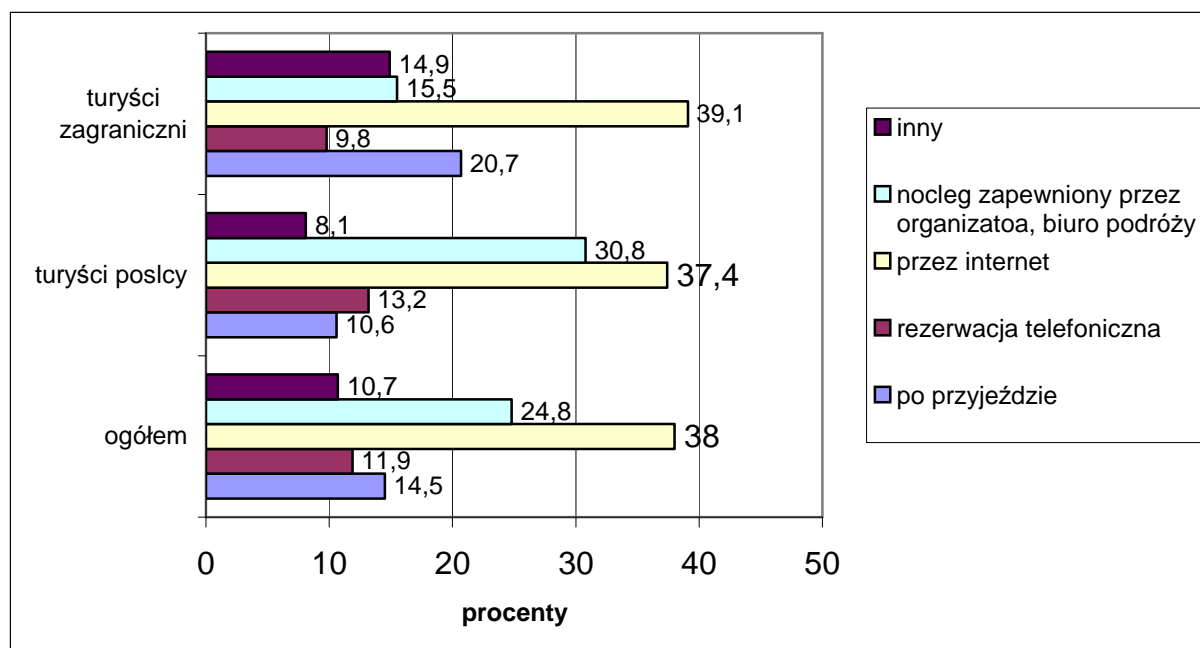
➤ **Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu**

Informacja, w jaki sposób turyści najczęściej szukają noclegu jest bardzo ważna dla właścicieli obiektów noclegowych bądź dla osób nimi zarządzających. Poznanie sposobu szukania noclegu przez turystów w danym mieście pozwala osobom z branży turystycznej przygotować swoją ofertę tak, by w jak najkrótszym czasie dotarła ona do turysty - w tym przypadku do klienta.

Turyści najczęściej znajdowali nocleg za pomocą internetu. W 2008 roku wskazanie na internet było wyższe względem roku 2007 o prawie 5 punktów procentowych i wyniosło 38%. Rok 2008 był pierwszym okresem, kiedy to internet jako sposób znalezienia noclegu częściej wykorzystywany był przez turystów zagranicznych niż krajowych. W latach poprzednich z internetu częściej korzystali turyści polscy, a różnica w stosunku do 2007 roku między gośćmi krajowymi a zagranicznymi wynosiła 8%. Internet służy bowiem nie tylko znalezieniu noclegu, ale również rezerwowaniu miejsc lub np. płacenia za kwaterę.

Co czwarty turysta nie szukał noclegu, bo miał go zapewnionego przez organizatora, biuro podróży bądź był on zagwarantowany przez inne osoby. Dotyczy to najczęściej turystów zorganizowanych, uczestników wycieczek bądź szkoleń i konferencji. Zdarzało się, że turystom w znalezieniu noclegu pomagali np. miejscowi znajomi lub członkowie rodziny i tym samym gościom trudno było ocenić zarówno dostępność informacji o noclegach lub mieli problemy ze wskazaniem sposobu ich znalezienia. Stąd wysoki procent wskazań na „inne” sposoby.

Wykres 31: Sposób znalezienia noclegu przez respondentów w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

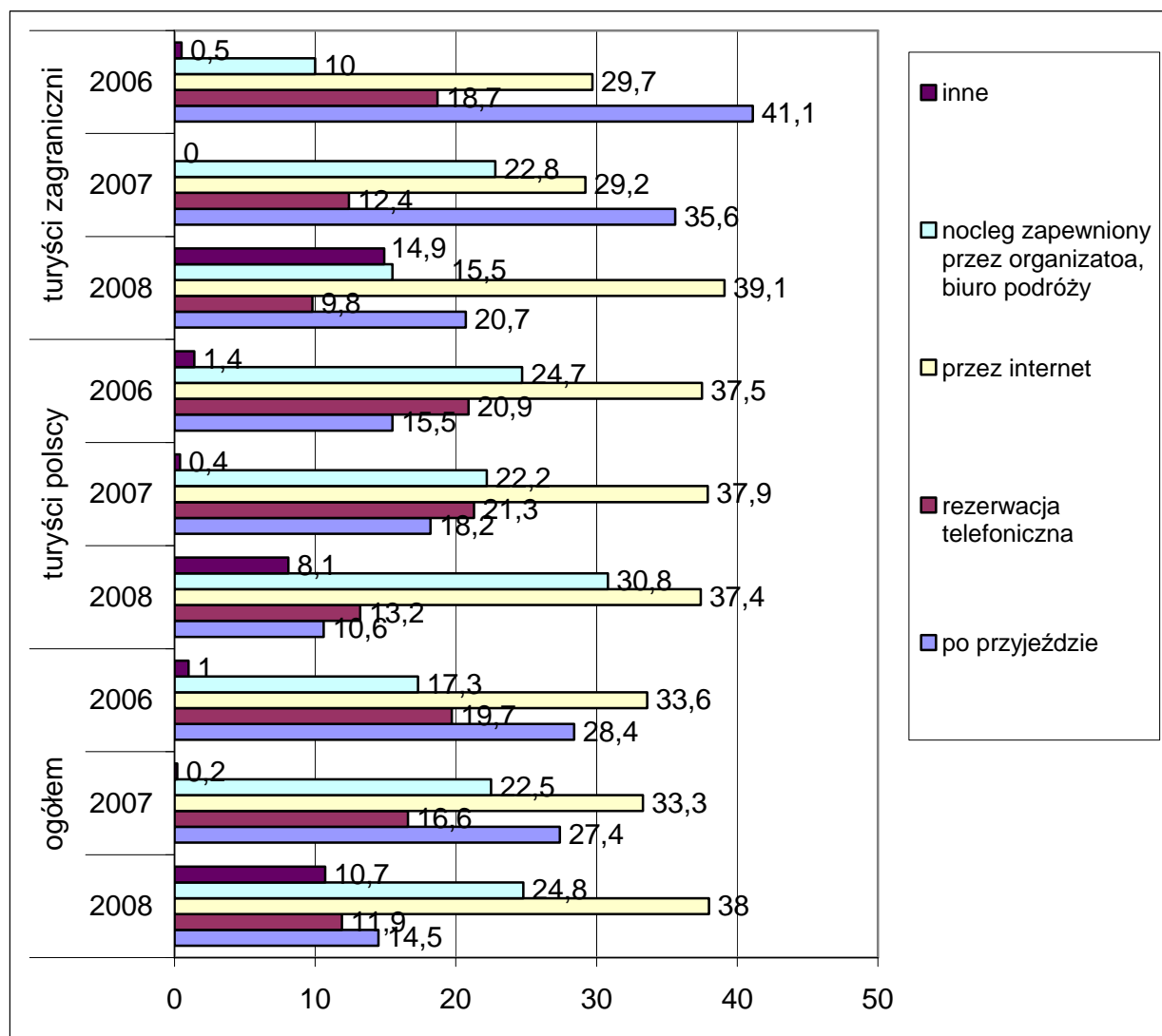
W 2008 roku niemal co siódmy turysta szukał noclegu w Toruniu dopiero po przyjeździe. Podobnie jak w latach poprzednich dwa razy częściej w „ciemno” podróżują obcokrajowcy niż turyści polscy. Jeszcze rok temu ten sposób szukania noclegu był

najpopularniejszy wśród obcokrajowców i wynosił 35,6% wskazań, zaś w 2008 roku nastąpił w tej dziedzinie spadek o niemal 15 punktów procentowych plasując „po przyjeździe” na drugiej pozycji. W przypadku turystów krajowych podróżowanie „w ciemno” spadło o prawie 8%.

Porównując rozkład odpowiedzi na to pytanie na przestrzeni ostatnich AT prowadzenia badania widoczna jest tendencja, że turyści zagraniczni coraz rzadziej szukają noclegu po przyjeździe, zaś coraz częściej za pomocą internetu.

Również zapewnianie sobie noclegu za pomocą rezerwacji składanej telefonicznie z roku na rok ma coraz mniejszą liczbę zwolenników, zarówno wśród turystów polskich jak i zagranicznych.

Wykres 32: Sposób znalezienia noclegu przez turystów, z podziałem na krajowych i zagranicznych w 2006, 2007 i 2008 roku.



Źródło: badanie OIT z 2006, 2007 i 2008 r.

b) Baza noclegowa w opinii respondentów

Wśród przebadanych respondentów 718 osób zdecydowało się zostać w Toruniu na noc a stanowili oni 37,8% wszystkich turystów (procent wśród turystów krajowych wyniósł 31,9%, a wśród turystów zagranicznych 56,9%). 37,1% spośród wszystkich nocujących zatrzymało się u rodziny, znajomych. Pozostali turyści ocenili bazę noclegową Torunia w trójstopniowej skali (od 1 jako oceny najniższej do 3 jako najwyższej).

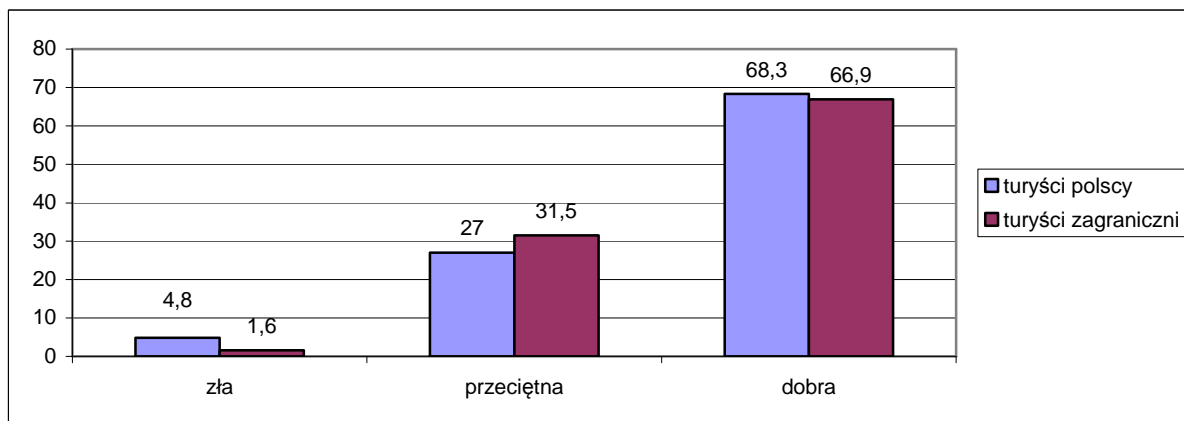
Baza noclegowa została poddana ocenie pod następującymi względami:

- dostępność informacji o noclegach – czy informacja o toruńskich obiektach była obszerna, zrozumiała i łatwo dostępna, zarówno w Toruniu jak i w miejscu zamieszkania turysty;
- różnorodność bazy noclegowej – czy według turysty w Toruniu mamy rozmaite obiekty noclegowe, odpowiadające dużej liczbie turystów zarówno pod względem ceny, standardu czy lokalizacji;
- standard – czy miejsce spełniało w subiektywnym odczuciu potrzeby turysty;
- cena w stosunku do standardu – czy cena była adekwatna do standardu obiektu, do sprzedanego towaru w postaci noclegu.

Dostępność informacji o noclegach przez respondentów była oceniana w skali trójstopniowej (dobra, przeciętna i zła) i została oceniona na **2,67** (w roku poprzednim ocena wyniosła 2,7). Wśród odpowiedzi przeważa ocena „dobra” zarówno wśród turystów polskich jak i zagranicznych. Niemal co czwarty turysta polski i co trzeci zagraniczny ocenia ją jako przeciętną. Interesujące jest to, że częściej Polacy (4,8%) oceniają bazę noclegową jako „złą” niż turyści zagraniczni (1,6%).

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

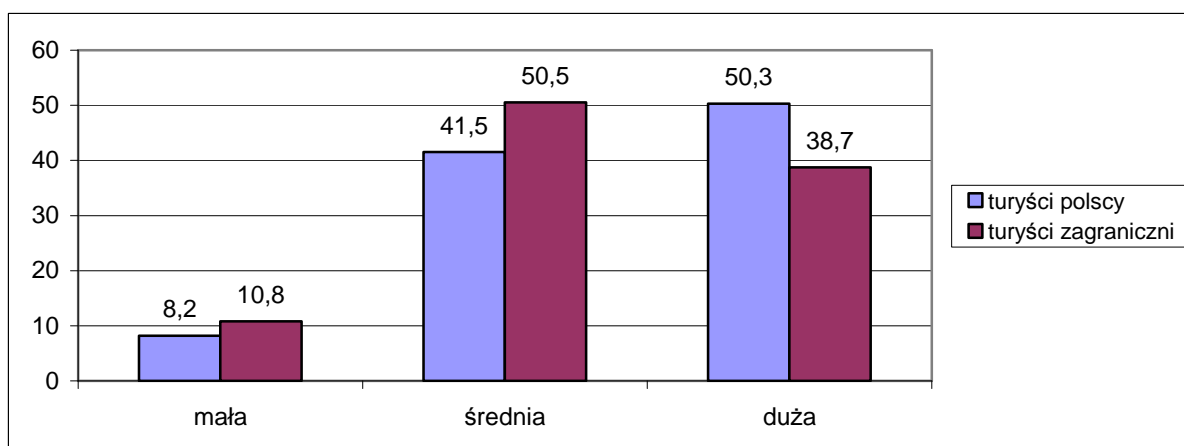
Wykres 33: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji o noclegach?*



Źródło: badanie OIT w 2008 roku

Różnorodność oferty noclegowej również oceniana była w skali trzystopniowej (duża, średnia, mała). Średnia ocen w 2008 roku wyniosła **2,37** (dla porównania w 2007 roku 2,4). Mimo tego, że względem poprzedniego roku ilość wskazań na ocenę „średnią” zmniejszył się zarówno wśród turystów polskich (spadek o 7 punktów procentowych) jak i zagranicznych (spadek o 2,3 punkty procentowe) to i tak najwięcej osób wybierało ocenę średnią. Opinię taką miało 40% turystów polskich i co drugi turysta zagraniczny. O niecałe 3% spadła ilość wskazań na ocenę „dobrą” wśród obcokrajowców i o taki sam odsetek zwiększyła się ocena „dobra” w opinii turystów polskich. Zwiększył się procent turystów, którzy ocenili różnorodność toruńskich obiektów noclegowych na mały. Wśród turystów polskich niezadowolenie było o 4 punkty procentowe wyższe niż w 2007 roku i wyniosło 8,2% zaś wśród zagranicznych wzrosło o ponad 5 punktów procentowych i wyniosło 10,8%.

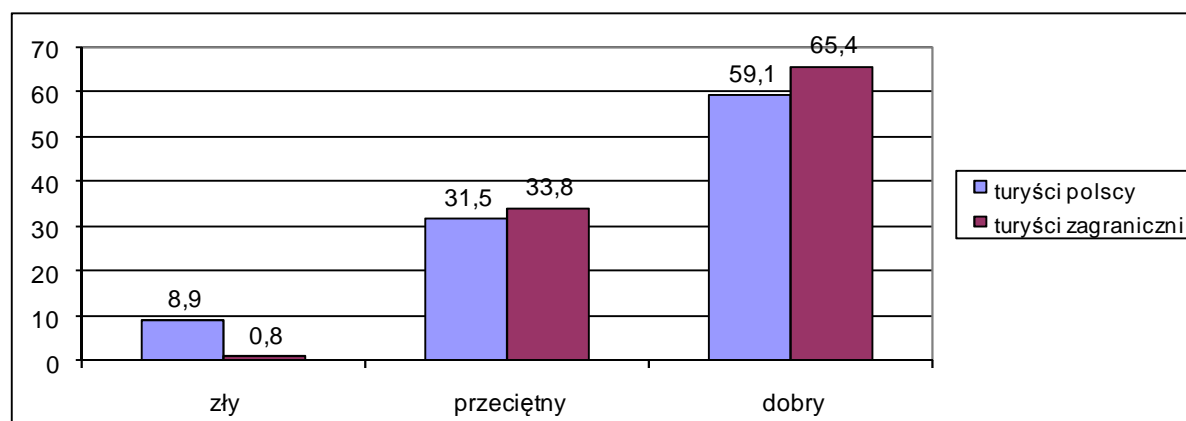
Wykres 34: Struktura odpowiedzi na pytanie: *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności?*



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Subiektywna ocena standardu w obiektach noclegowych niezależnie do narodowości wyniosła w 2008 roku **2,56** (dla porównania w 2007 roku 2,6). Najwięcej wskazań – zarówno wśród turystów polskich jak i zagranicznych – było na ocenę dobrą (59,2% turystów polskich i 65,4% turystów zagranicznych). Pod tym względem w stosunku do 2007 roku widoczny jest wzrost o 5 punktów procentowych odpowiedzi „dobrej” w opinii turystów zagranicznych. Niestety, co jedenasty turysta polski uznał standard obiektu noclegowego, w którym się zatrzymał za zły. Może być to spowodowane tym, że Polacy częściej zatrzymują się w tanich obiektach noclegowych, wybierając tym samym niższy standard.

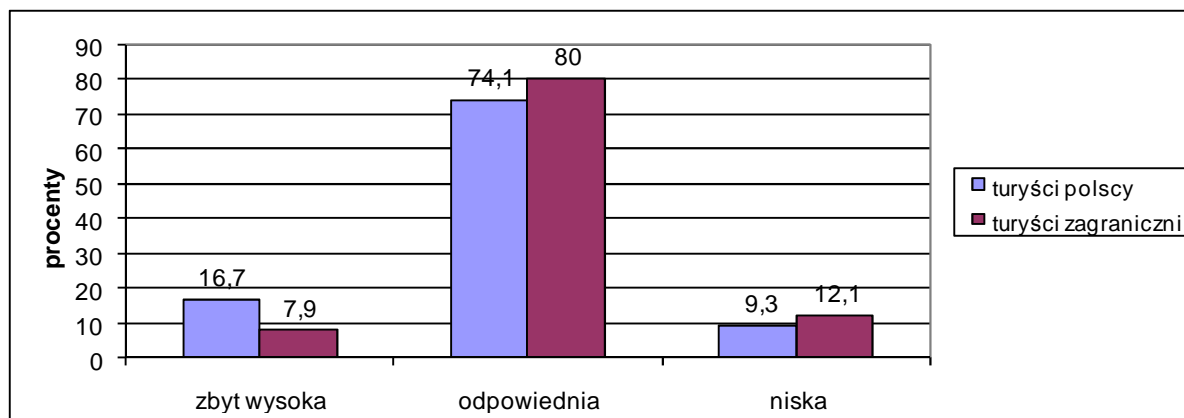
Wykres 35: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegowa pod względem standardu?* w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Cena w stosunku do standardu jest kryterium, które w poprzednich latach było oceniane bardzo różnie przez turystów polskich i zagranicznych. Badanie w 2008 roku ukazuje, że te różnice nie są już tak wielkie. Częściej to turyści polscy wyrażali opinię, że cena noclegu jest zbyt wysoka względem oferowanego standardu noclegu. Dla niemal co szóstego Polaka cena była nieadekwatna do wartości oraz co ciekawe, większy procent turystów zagranicznych w porównaniu z rokiem 2007 (wzrost o 5,2 punkty procentowe) uznał cenę za zbyt wysoką. Co ciekawe, zmniejszył się również procent turystów, którzy uważali dotąd toruńskie noclegi za tanie. Wśród Polaków taką opinię wyraziło 9,3% respondentów (9,4% w roku 2007), zaś wśród zagranicznych 12,1% respondentów (w 2007 roku procent ten wyniósł 27,3%). Dla większości turystów ceny toruńskich obiektów noclegowych są odpowiednie (74,1% krajowych i 80% zagranicznych).

Wykres 36: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem ceny w stosunku do standardu?*



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Podsumowując, przy ocenie bazy noclegowej Torunia pod względem różnorodności noclegów i ceny w stosunku do standardu turyści najczęściej wskazywali oceny uśrednione, przeciętne. Zaś w przypadku dostępności informacji o noclegach i subiektywnej oceny standardu oceny były wysokie, dobre.

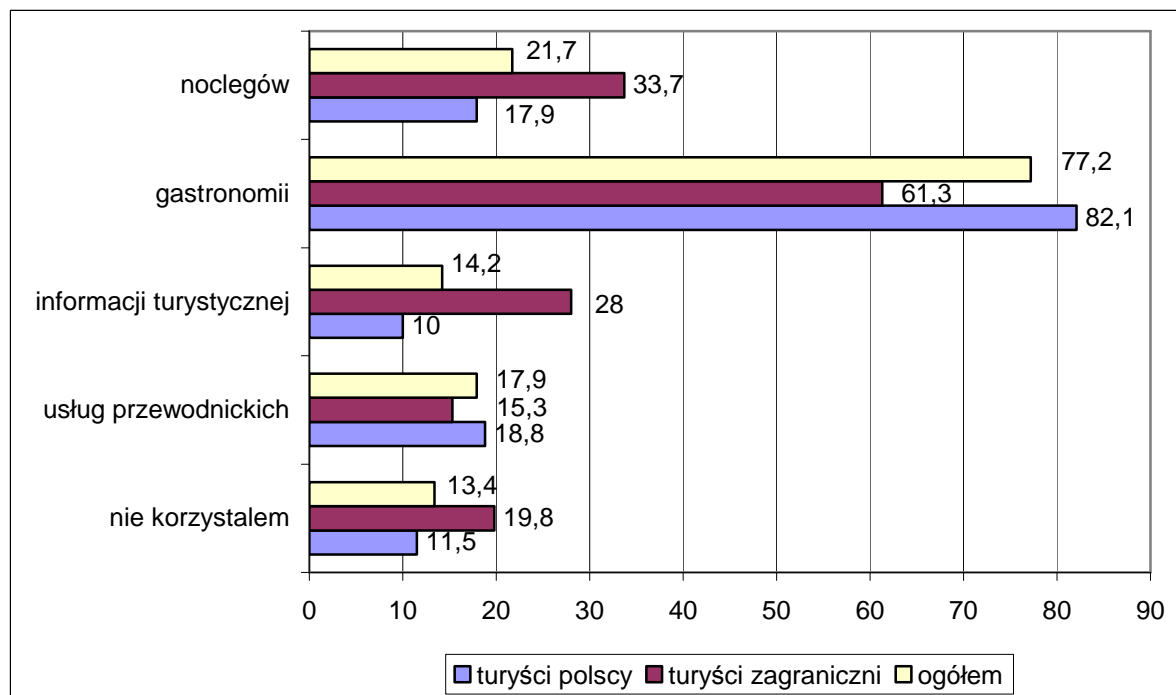
c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów

Turystyka w Toruniu jest istotną dziedziną gospodarki, która dotyczy nie tylko - jak pozornie się wydaje – hotelarzy czy restauratorów. Na turystach zarabiają też muzea, atrakcje turystyczne, parkingi, stacje benzynowe, środki komunikacji, sklepy z piernikami, stragany z pamiątkami oraz księgarnie, sklepy spożywcze czy odzieżowe, czyli po części te podmioty, których oferta nie jest skierowana w pierwszej kolejności do gości. Wśród turystów istnieje zależność: im dłużej turyści przebywają w Toruniu, w tym większym stopniu korzystają z form obsługi ruchu turystycznego i tym samym zostawiają więcej pieniędzy w naszym mieście.

W 2008 roku procent turystów niekorzystających z żadnej z form obsługi turystów był wyższy o 3 punkty procentowe niż w roku poprzednim i wyniósł 13,4%. Podobnie jak w latach ubiegłych turyści najczęściej korzystali z gastronomii. O 20% częściej posiłek w Toruniu jedli turyści krajowi (82,1%) niż zagraniczni (61,3%). Z kolei z usług i pomocy Informacji

Turystycznej w 2008 roku dwukrotnie częściej korzystali obcokrajowcy. W przypadku usług przewodnickich w 2008 roku częściej toruńscy przewodnicy częściej oprowadzali turystów krajowych niż zagranicznych.

Wykres 37: Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego w 2008 roku przez turystów ogółem oraz z podziałem na krajowych i zagranicznych



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Prawie 29% turystów zagranicznych odwiedziło nasze miasto przejazdem (patrz wykres nr 22) – w dużym stopniu byli to turyści zorganizowani, nie spacerujący po Starówce z przewodnikiem, mający jedynie czas na kupienie pierników czy skorzystanie z małej gastronomii. Nie korzystali oni wówczas z usług przewodnickich m. in. krótkiego czasu pobytu w Toruniu.

Analizując rozkład odpowiedzi na pytanie o formy obsługi ruchu turystycznego wykorzystywane przez turystów w poszczególnych miesiącach badania widzimy doskonale trendy ujawniające się już w latach poprzednich. W każdym z miesięcy badania dominuje gastronomia, do której zalicza się zarówno dwudaniowy obiad jak i lody, gofry czy inne przekąski.

Zdarza się, że turyści jednodniowi przyjeżdżający do naszego miasta nie korzystają z żadnej form obsługi, gdyż np. nocują w kurortach pod Toruniem, gdzie mają wykupione

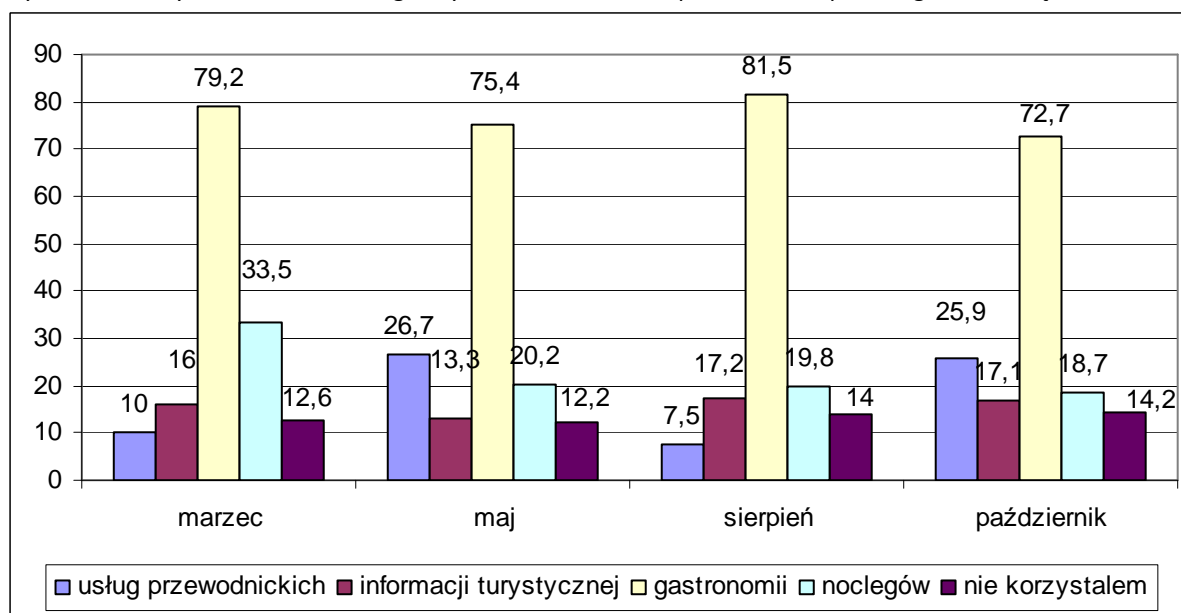
zarówno wyżywienie i noclegi. Tym samym przyjeżdżają do naszego miasta jedynie w celach kulturowo-krajoznawczych.

Również poniższy wykres ukazuje, że z Informacji Turystycznej w Toruniu o wiele częściej korzystają turyści zagraniczni. Wynika, to z tego, że obcokrajowcy mają mniejszą wiedzę o Toruniu czy też Polsce ogólnie i trudniej jest im na własną rękę szukać tych informacji. Ośrodki Informacji Turystycznej są dla turystów zagranicznych pewną rozpoznawalną, sprawdzoną marką oraz miejscem, gdzie otrzymają standardową dla krajów europejskich informację i zawsze mogą liczyć na pomoc. Dlatego też rzetelna i dobrze funkcjonująca Informacja Turystyczna jest potrzebna w każdym mieście mającym ambicje goszczenia turystów zagranicznych. Najwięcej turystów (17%) korzysta z Informacji Turystycznej w sierpniu i październiku. Zwłaszcza miesiące letnie – w badaniu jest to sierpień – to okres turystów zagranicznych – zarówno zorganizowanych jak i indywidualnych.

Choć liczba nocujących w Toruniu już nie jest tak wysoka jak liczba korzystających z gastronomii, to utrzymuje się przez wszystkie miesiące badania na podobnym poziomie.

Z czterech miesięcy poddanych badaniu, z usług przewodnickich najczęściej korzystają turyści w maju i w październiku. Dzieje się tak dlatego, że przewodnicy najczęściej oprowadzają turystów zorganizowanych, ci zaś najliczniej odwiedzają Toruń właśnie w tych miesiącach. Choć faktycznie, jak pokazują dane z biur przewodnickich, najwięcej pracy mają przewodnicy w czerwcu.

Wykres 38: Korzystanie z form obsługi turystów w 2008 roku z podziałem na poszczególne miesiące badania



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Jeśli weźmiemy pod uwagę korzystanie z form obsługi ruchu turystycznego pod względem towarzystwa, z którym turyści przyjeżdżają do Torunia to zauważalne jest, że z Informacji Turystycznej częściej korzystają turyści indywidualni niż zorganizowani. Na poniższym wykresie doskonale widać, że Informacja Turystyczna jest odwiedzana przez 8,6% turystów przyjeżdżających z wycieczką. Wynika to z tego, że turyści zorganizowani, przy ustalonym wcześniej programie mają zapewnioną opiekę pilota i usługę przewodnicką (ponad połowa turystów zorganizowanych zwiedzała miasto w towarzystwie przewodnika miejskiego). Wystarczająca ilość informacji praktycznych zostaje im przekazana właśnie przez te osoby, dlatego turyści grupowi nie szukają dodatkowych informacji.

Od tej normy również zaobserwowano wyjątki. Grupy zagraniczne, przede wszystkim Hiszpanów są przyzwyczajone do materiałów promocyjnych o mieście i oczekują mapek Starówki i folderów otrzymywanych bezpłatnie w Informacji Turystycznej.

Dużo częściej informacji turystycznej poszukują turyści indywidualni – przyjeżdżający ze znajomymi (16,2% wskazań), z rodziną (14,5%), sami (17,5%) czy z partnerem (18,1%). Z gastronomii w dużym stopniu korzysta każda z kategorii turystów. W najniższym stopniu, choć i tak wysokim, bo ponad 70%, gastronomia wskazywana była przez turystów zorganizowanych. Spowodowane może to być faktem, że dla grup wycieczkowych Toruń to często jeden z przystanków na trasie, zaś przy napiętym programie wycieczki może zabraknąć czasu na posiłek akurat w Toruniu.

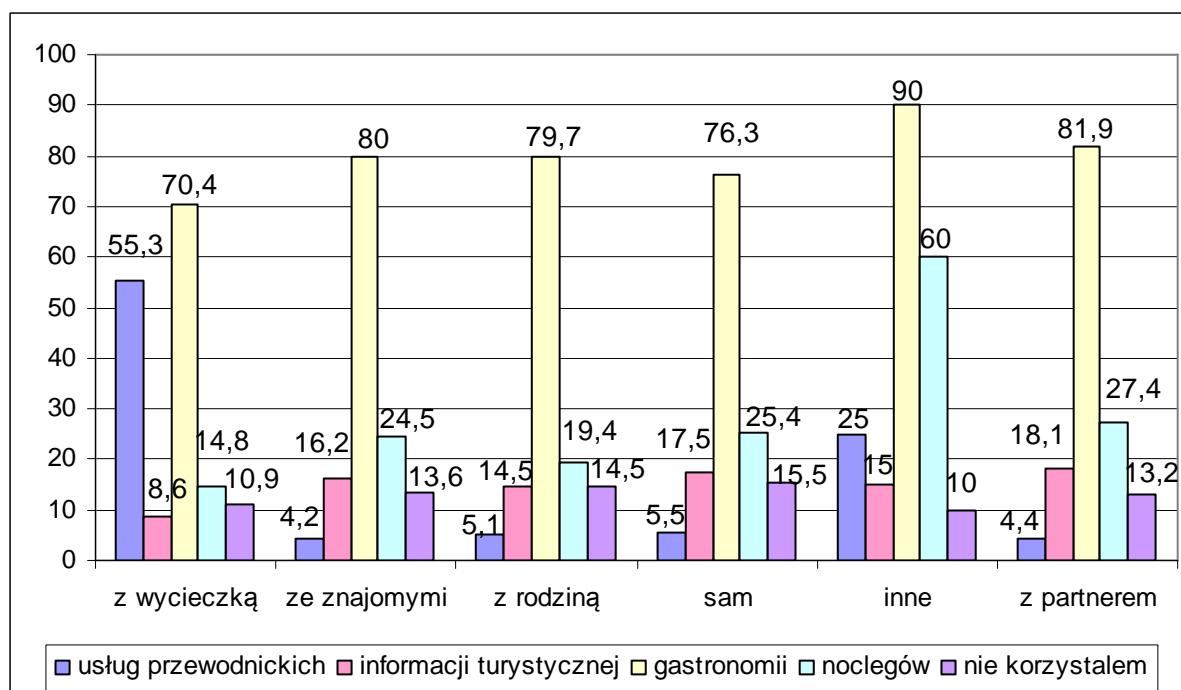
Najczęściej zostają na noc w Toruniu turyści przyjeżdżający w towarzystwie partnera / narzeczonego.

Najczęściej z żadnej usługi turystycznej nie korzystają turyści samotnie przyjeżdżający do Torunia (15,5%).

Błędne jest myślenie, że każda wycieczka zorganizowana przyjeżdżająca do Torunia jest oprowadzana przez licencjonowanego przewodnika miejskiego. Poniższy wykres ukazuje, że jedynie połowa turystów wchodzących w skład grupy zorganizowanej miała okazję zwiedzić Toruń w towarzystwie przewodnika.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

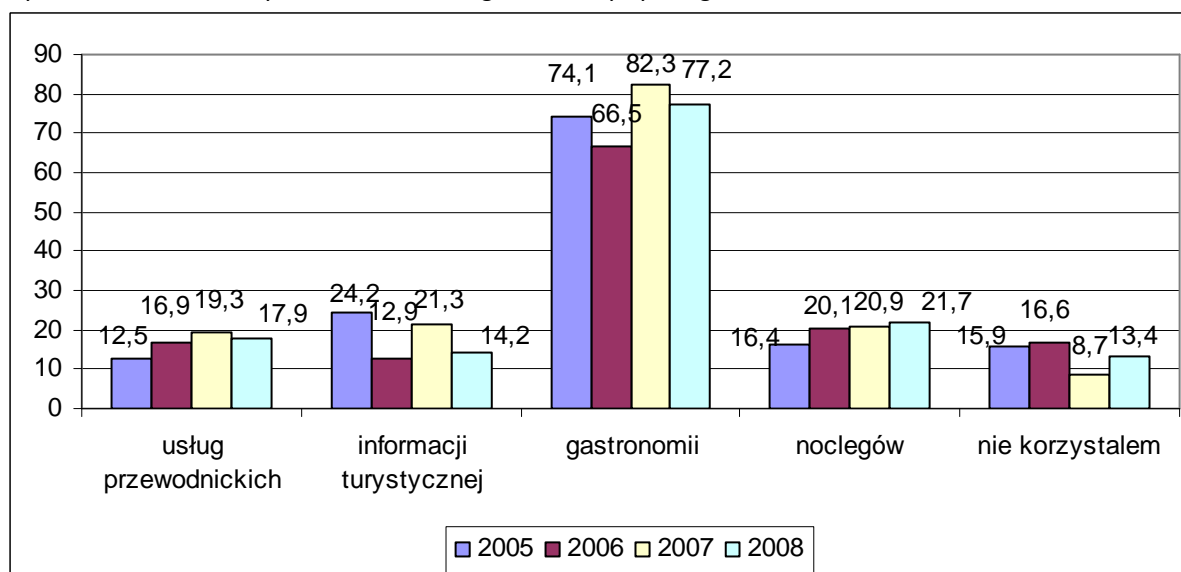
Wykres 39 : Korzystanie z form obsługi ruchu turystycznego z podziałem na towarzystwo w trakcie podróży



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Porównując wyniki z czterech edycji badań dotyczące korzystania z form obsługi ruchu turystycznego zauważamy niewielki, choć systematyczny wzrost korzystania z noclegów. Badanie ankietowe ukazuje, że ilość wskazań na noclegi wzrosła o 5,3% (z 16,4% w 2005 roku do 21,7% w 2008). Pozostałe usługi, po niewielkich procentowych zmianach w poszczególnych latach trwania badania utrzymują się na zbliżonym poziomie.

Wykres 40: Procent korzystania z form obsługi ruchu turystycznego w latach 2005, 2006, 2007 i 2008

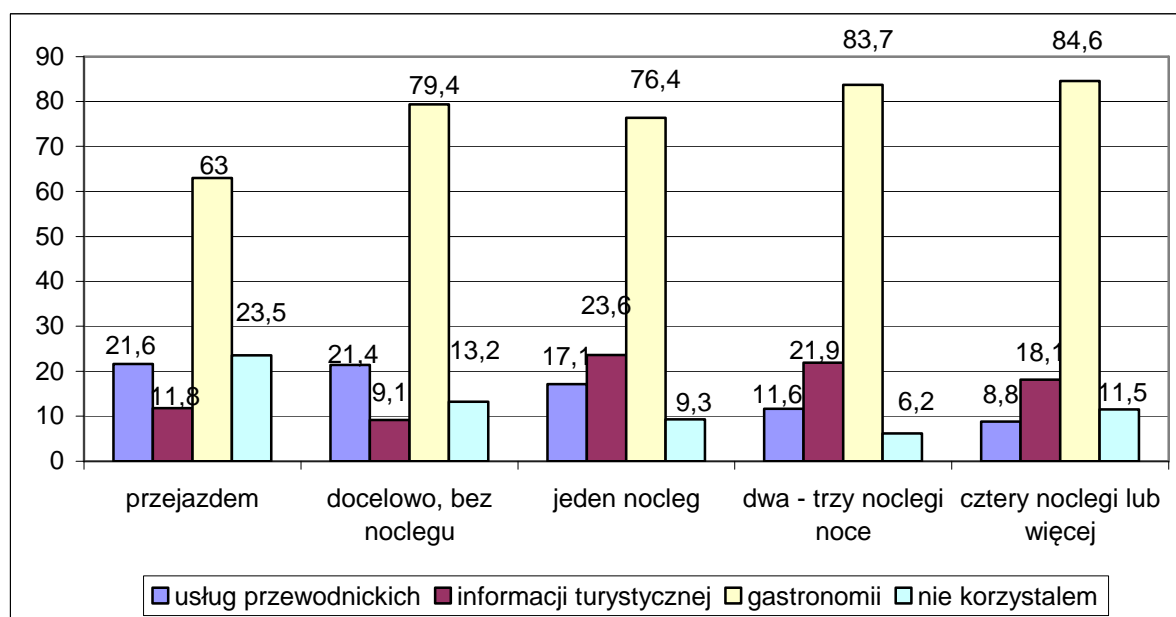


Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Im dłużej turyści przebywają w Toruniu, w tym większym stopniu korzystają z form obsługi ruchu turystycznego i tym samym wydają więcej pieniędzy. Wśród turystów, którzy przyjechali do Torunia przejazdem aż 23% nie korzystała z żadnych usług. Procent ten maleje wraz z długością pobytu, by przy pobycie dłuższym niż 4 noclegi zatrzymał się na poziomie odpowiedzi takiej udzieliło jedynie 11,5% respondentów.

Odwrotnie prezentuje się sytuacja w przypadku korzystania z usług przewodnickich – im krótszy pobyt tym częściej turyści są oprowadzani po Toruniu przez przewodników miejskich. Z reguły z usług przewodnickich korzystają wycieczki szkolne, przyjeżdżające na jeden dzień. Z gastronomii korzystają wszyscy, im dłużej przebywają w Toruniu tym chętniej smakują toruńskiej kuchni.

Wykres 41: Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez turystów pod względem długości pobytu w Toruniu



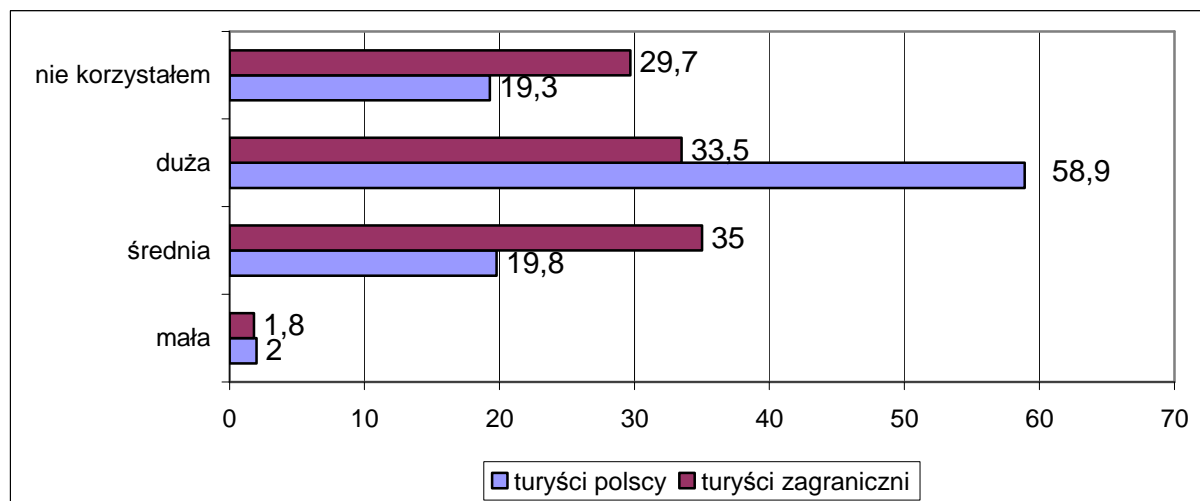
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

d) Ocena bazy gastronomicznej według przebadanych turystów w 2008 roku

Podczas badania zdarzało się, że respondenci w trakcie udzielania odpowiedzi na pytania ankietatorów nie zdążyli jeszcze skorzystać z gastronomii. Trudno było im wtedy ocenić różnorodność toruńskich lokali. Badanie ukazuje jednak, że prawie 80% respondentów skorzystało z toruńskiej gastronomii bądź wyraziło taką chęć. Różnorodność bazy

gastronomiczne przyjezdni ocenili w skali trójstopniowej na **2,65**. Turyści krajowi dużo wyżej ocenili różnorodność toruńskich lokali. Może być to spowodowane tym, że łatwiej jest im znaleźć restaurację spełniającą ich wymagania. Obcokrajowcy pod tym względem gastronomię oceniali najczęściej jako średnią.

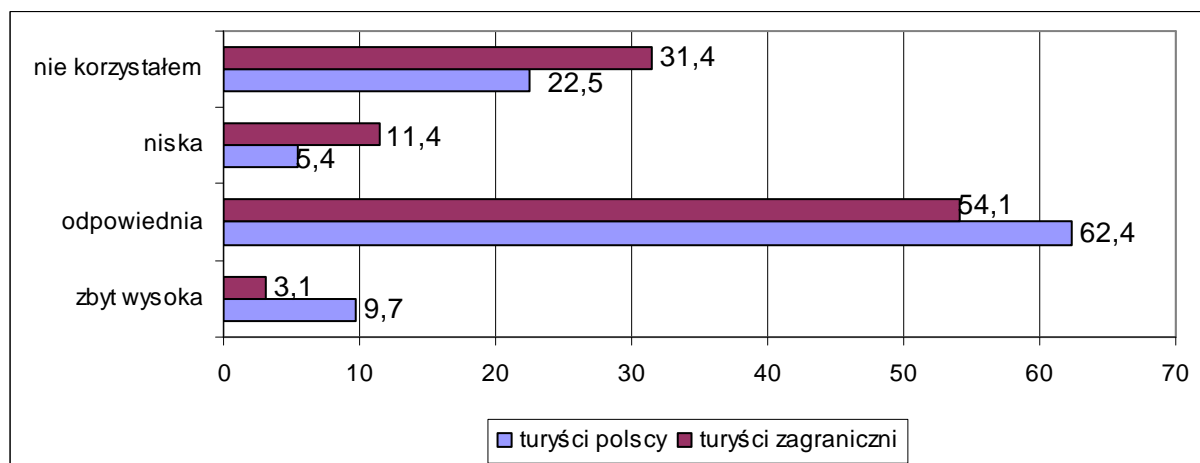
Wykres 42: Różnorodność bazy gastronomicznej Torunia w opinii turystów krajowych i zagranicznych



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Cena w stosunku do standardu w toruńskich restauracjach została oceniona w skali trójstopniowej na **1,98**. Najwięcej wskazań jest na cenę odpowiednią do standardu lokali. Co ciekawe prawie 12% gości zagranicznych uznało cenę za niską, wśród Polaków opinię taką miało o połowę mniej respondentów. Podobna rozbieżność - 6% między turystami zagranicznymi a polskimi - była w przypadku ceny „zbyt wysokiej”.

Wykres 43: Cena w stosunku do standardu gastronomii Torunia w opinii turystów krajowych i zagranicznych



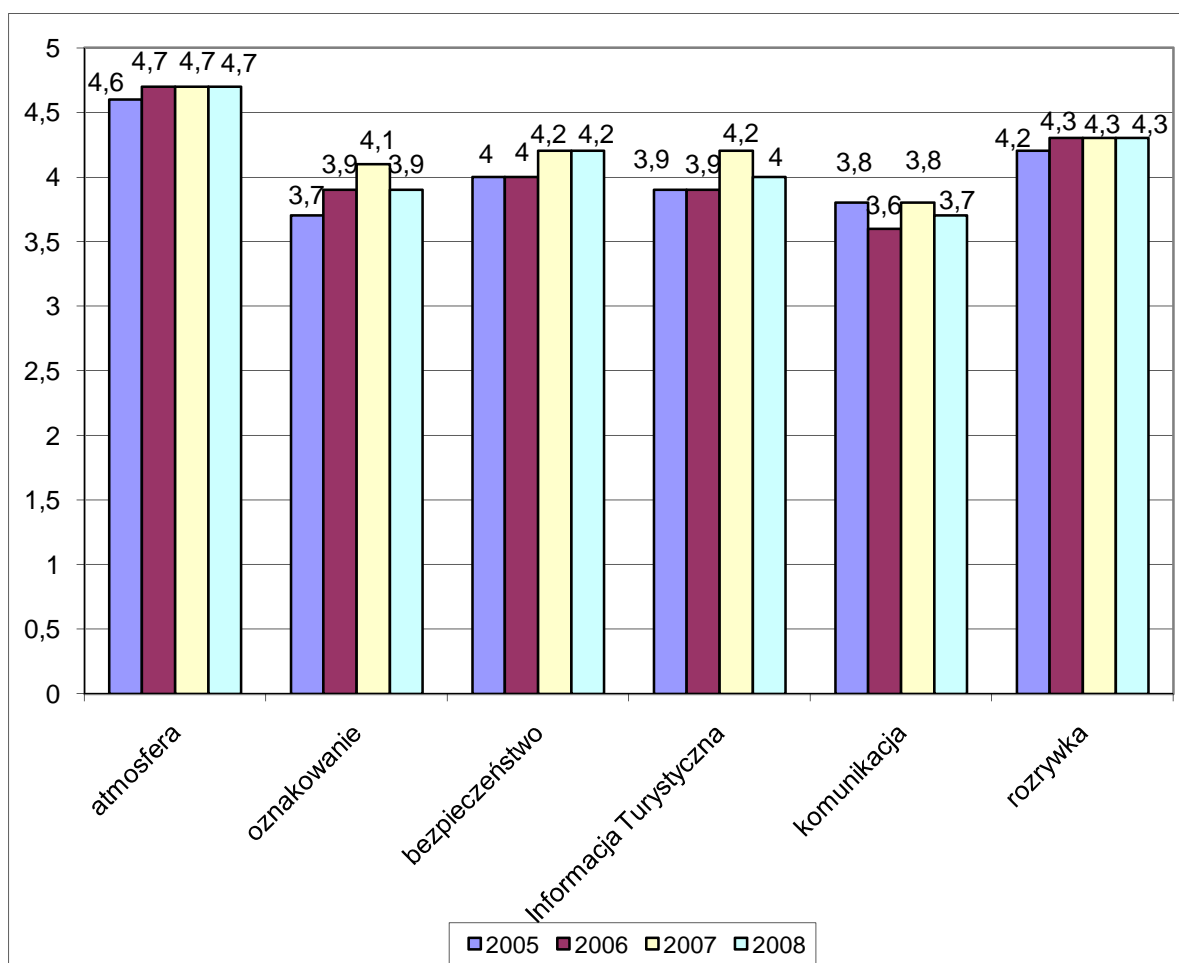
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta

Gastronomia i noclegi są o tyle istotnymi elementami oferty pobytowej w Toruniu, że oceniane były pod kilkoma względami. Pozostałe elementy, które respondent może ocenić już po kilkugodzinnym pobycie w naszym mieście tj. bezpieczeństwo, oznakowanie, atmosfera, Informacja Turystyczna, komunikacja i rozrywka, zostały poddane ocenie pięciostopniowej.

Podobnie jak w latach ubiegłych atmosfera miasta była najwyżej ocenianym elementem wizerunku Torunia – i została oceniona na **4,7**. Nie uległy zmianom średnie oceny bezpieczeństwa (**4,2**) i rozrywki (**4,3**). Podobnie do poprzednich lat ocenione zostały oznakowanie, Informacja Turystyczna i komunikacja. Jak co roku i tym razem komunikacja została oceniona najniżej uzyskując średnią ocenę **3,7**.

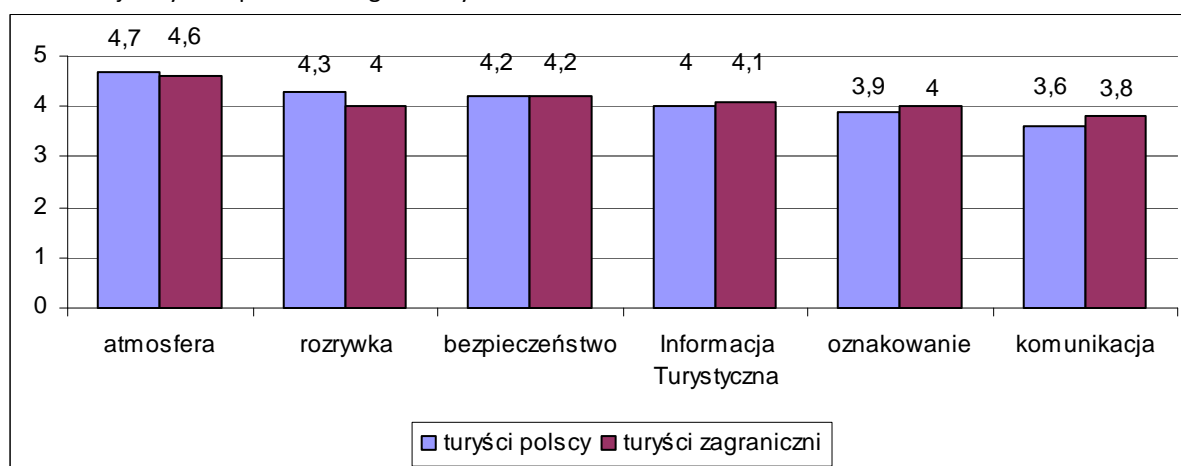
Wykres 44: Średnie oceny elementów wizerunku miasta w kolejnych latach badania w 2005, 2006, 2007 i 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Badanie nie wykazuje wielkich różnic w średnich ocenach wystawianych przez Polaków i gości z zagranicy. Obcokrajowcy przyznają nieznacznie mniej bardzo dobrych ocen atmosferze miasta i rozrywce toruńskiej, również rzadziej oceniają system oznakowania miasta i komunikację słabymi notami. Warto zwrócić uwagę, że przy niektórych elementach wizerunku, różnice między ocenami wynoszą jedynie 0,1 punktu procentowego.

Wykres 45: Średnie oceny atmosfery, rozrywki, bezpieczeństwa, Informacji turystycznej, systemu oznakowania i komunikacji turystów polskich i zagranicznych



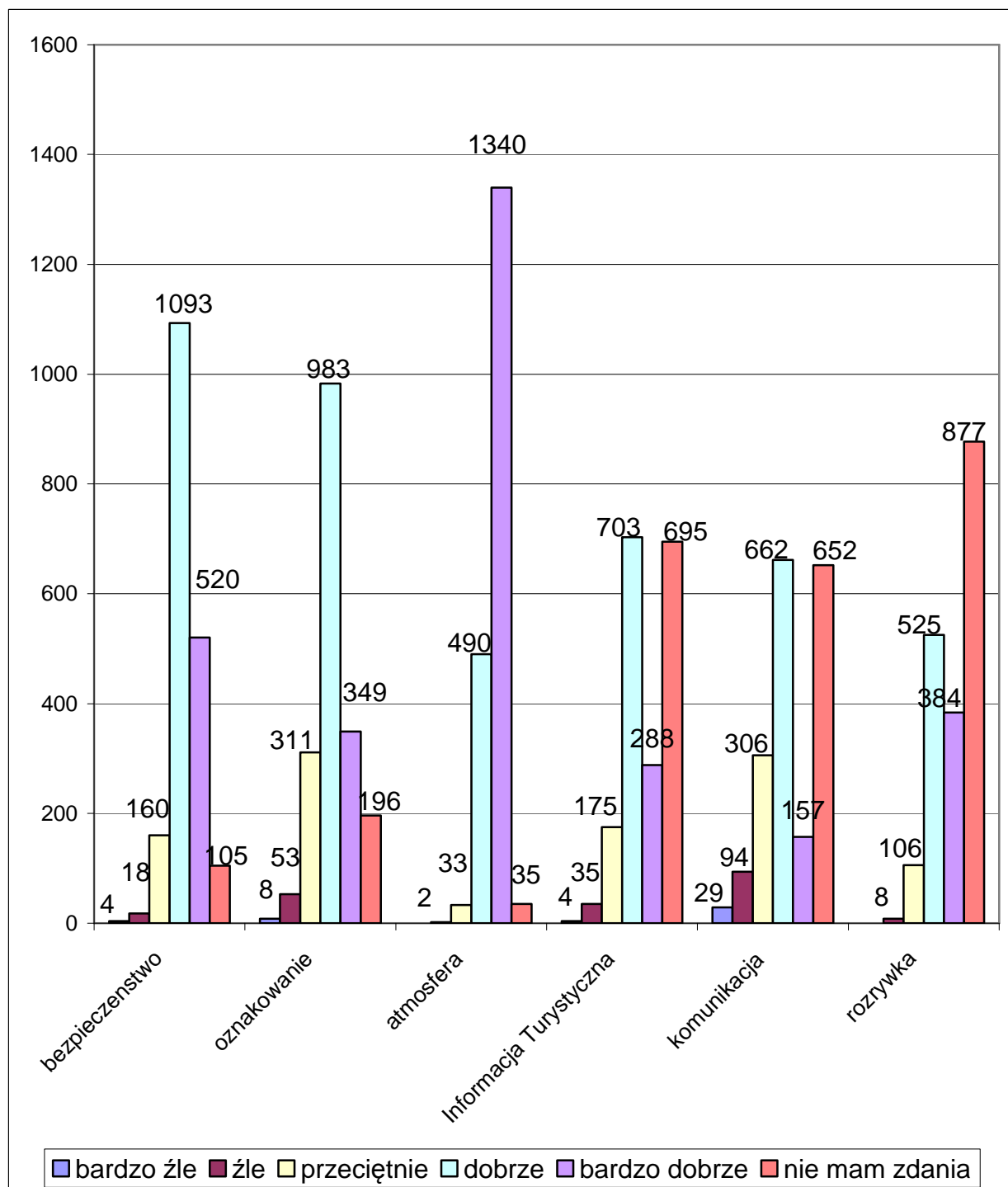
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Przy dłuższych pobytach naturalnie łatwiej jest turyście wyrazić opinię o bezpieczeństwie czy komunikacji. Zdecydowanie najszybciej turyści wyrabiają sobie zdanie o atmosferze i o bezpieczeństwie. W przypadku atmosfery miasta niespełna 2% a przy bezpieczeństwie 5,5% respondentów nie miało zdania na ten temat. Najtrudniej turystom było wyrazić swoją opinię na temat rozrywki – jedynie niecałe 54% oceniło ten element, przy czym nie było oceny „bardzo zły”.

Najwięcej ocen „bardzo dobrych” uzyskała toruńska atmosfera, zaś żadnej oceny „bardzo zły”. Oceny „dobre” często były wskazywane w przypadku bezpieczeństwa i oznakowania. Ocen „złych” i „bardzo złych” jest niewiele.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 46: Elementy wizerunku miasta Torunia w opinii odwiedzających go gości w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

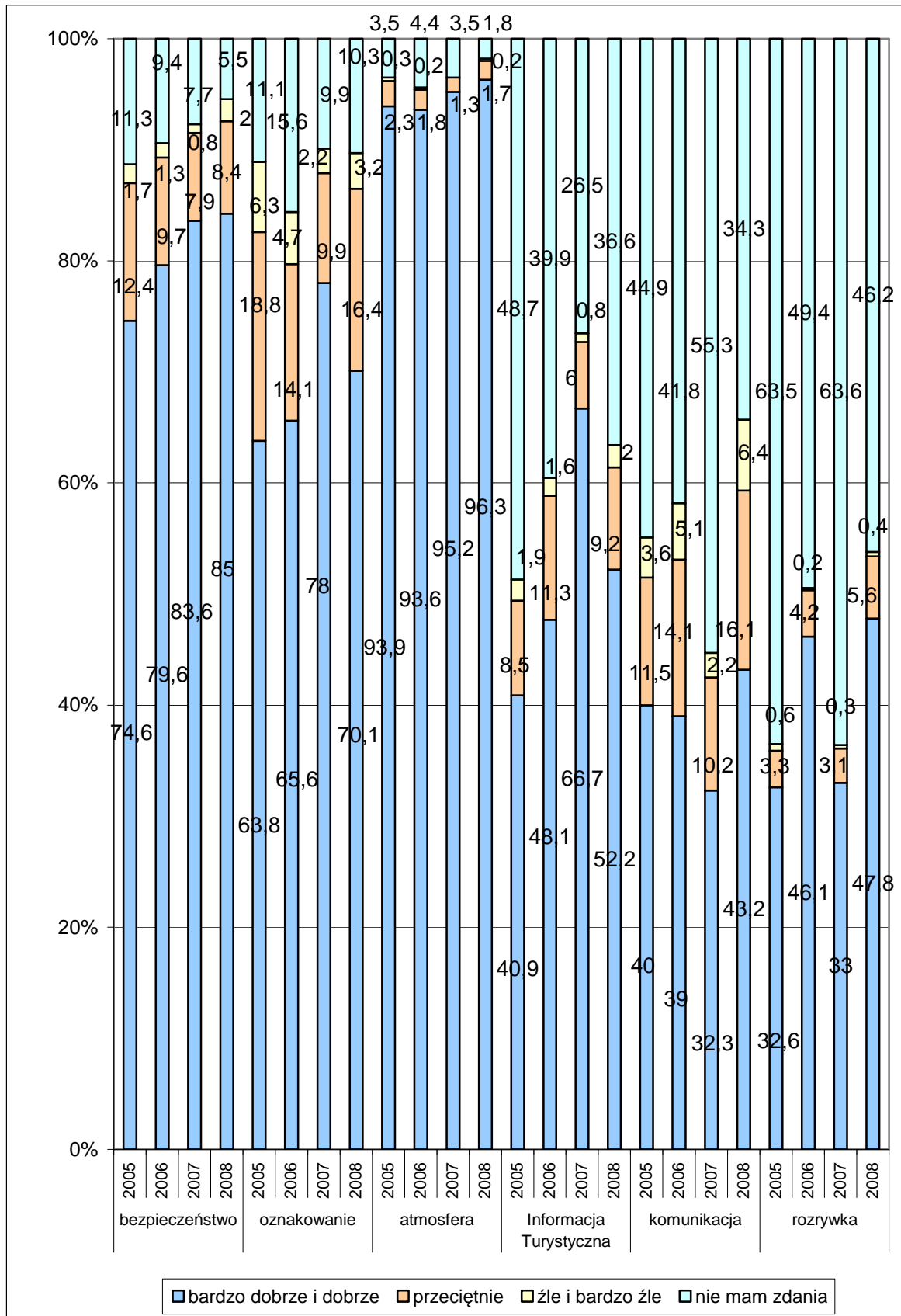
Obserwując procentowe zestawienie opinii turystów o poszczególnych elementach wizerunku miasta, cieszy fakt, że corocznie rośnie liczba dobrych i bardzo dobrych ocen wskazywanych dla systemu oznakowania czy rozrywki, a turyści coraz częściej mają wyrobione zdanie na ich temat.

Niestety, w 2008 roku zauważa się wzrost ocen obojętnych i negatywnych. Np. w przypadku systemu oznakowania o 6,5 punktu procentowego zwiększyła się liczba wskazań na ocenę „przeciętną” oraz o 1 punkt procentowy liczba wskazań oceny „złej i bardzo złej”. Podobnie w przypadku komunikacji, w 2008 roku więcej o niemal 6 punktów procentowych było ocen „przeciętnych” i o 4,2 punktów procentowych ocen „złych i bardzo złych”. Może być to spowodowane dość uciążliwymi korkami na moście i remontami ulic dojazdowych do Starówki.

Więszym zmianom w odczuciu respondentów nie uległo bezpieczeństwo. Ocena bezpieczeństwa jest niemal tak samo wysoka jak w roku 2007. Zdarzały się sytuacje, że w trakcie wypełniania ankiety, turyści zastanawiając się nad oceną bezpieczeństwa w mieście, spostrzegali patrol policji czy straży miejskiej na Starówce. Wówczas ich poczucie bezpieczeństwa się zwiększało i chętniej wystawiali bardzo dobre oceny właśnie dla bezpieczeństwa.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 47: Procentowa struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bezpieczeństwo, system oznakowań, atmosferę miasta, system informacji turystycznej, komunikację i rozrywkę czyli kina, teatry i puby?* w 2005, 2006, 2007 i 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku.

f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających Toruń w 2008 roku

Ponad 90% turystów ma różne skojarzenia związane z naszym miastem (niemal 100% turystów polskich i 75% wśród zagranicznych). O tym, że Toruń jest miastem bardzo dobrze rozpoznawalnym świadczy również wynik 35,3% ogółu turystów, który potrafił wskazać co najmniej trzy skojarzenia z naszym miastem.

Najczęściej Toruń kojarzy się z postacią Mikołaja Kopernika. W przypadku turystów polskich wynik 75% nie jest aż tak zaskakujący, jak w przypadku gości zagranicznych: 40% obcokrajowców jako skojarzenie wskazało postać Kopernika (w zeszłym roku niecałe 35% turystów zagranicznych udzieliło takiej odpowiedzi).

Różnice między skojarzeniami Polaków a obcokrajowców na korzyść turystów krajowych są w przypadku pierników, Radia Maryja, żużla i UMK. Te typowo polskie skojarzenia są znane przed przyjazdem do Torunia w większym stopniu turystom polskim. Z kolei dla gości zagranicznych Toruń w większym stopniu kojarzy się z kulturą, średniowieczem i historią oraz ze starym, zabytkowym miastem, czyli z dość uniwersalnymi aspektami wizerunku.

W równym stopniu, niezależnie od narodowości Toruń kojarzy się ze Starówką i Krzyżakami. Należy odnotować fakt, że mało wskazań otrzymuje UNESCO, Hanza czy Europejska Stolica Kultury 2016. Z roku na rok coraz mniej osób pamięta o ptasiej grypie (względem 2006 roku spadek z 3,2% na 0,5%).

W 2008 roku ankieterzy wpisywali nowe, wcześniej niepojawiające się odpowiedzi.

Turystom polskim Toruń często kojarzy się z planetarium, astronomią i nauką atmosferą miasta. Wyniki te cieszą zwłaszcza w kontekście Międzynarodowego Roku Astronomii, który obchodzimy w 2009 roku. Wyróżnienie Planetarium świadczy o ogromnej popularności tej atrakcji turystycznej, a zarazem instytucji popularyzującej wiedzę o kosmosie. Renomę toruńskiego Planetarium potwierdza również wysoka frekwencja w tej jednostce.

Dzięki postaci Mikołaja Kopernika i widocznej roli toruńskiego uniwersytetu w życiu miasta Toruń kojarzy się z nauką atmosferą i studentami, jako miasto „młode duchem”.

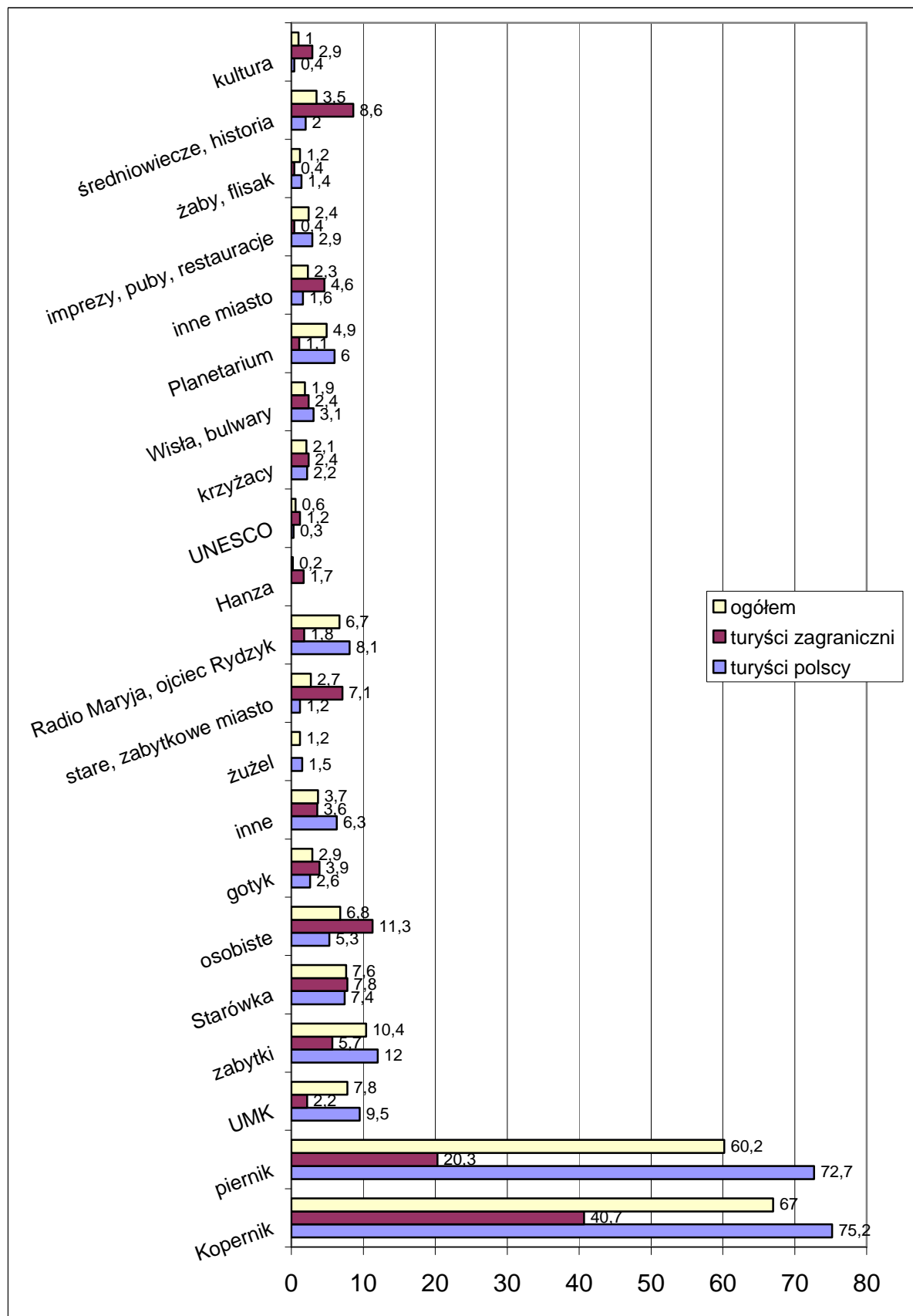
Turyści często porównują Toruń do innego miasta, podobnego do Torunia nie tylko pod względem zabytków czy historycznej atmosfery. Ankieterzy wpisywali do kwestionariuszy

różne nazwy miast, niektóre powiązane z Toruniem poprzez np. uniwersytecki charakter. Co ciekawe, turyści często nazywali Toruń „Krakowem północy”, zaś goście z Niemiec porównywali nas z partnerską Getyngą.

Nową kategorią, która również wyróżniła się spośród wszystkich skojarzeń jest szeroko pojęta oferta rozrywkowa naszego miasta. Respondenci – w większym stopniu polscy – podawali albo konkretne nazwy rekomendowanych przez siebie restauracji lub pubów, albo pytani o skojarzenia z naszym miastem wspominali imprezy ze znajomymi. Wprawdzie procent tych osób nie jest wysoki, ale są to głosy zauważalne. Toruń pretenduje przecież do bycia atrakcyjnym miejscem spotkań, nie tylko tych konferencyjnych.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 48: Skojarzenia respondentów z Toruniem, z podziałem na turystów polskich i zagranicznych w 2008 roku.



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu

Respondentom zostało zadane pytanie *Co według Pana/Pani można poprawić w Toruniu, żeby turysta był bardziej zadowolony? Czy czegoś brakuje? Czy było coś, co szczególnie się Panu/Pani nie podobało?* Była to dla turystów okazja do wyrażenia swojego niezadowolenia na temat ewentualnych problemów występujących podczas ich pobytu w mieście. To pytanie w ankiecie ma formę otwartą, dzięki czemu ankieta nie sugeruje turystyce żadnych uwag, zaś uzyskane odpowiedzi są jak najbardziej obiektywne.

Niemal 50% turystów nie zauważyło nic co trzeba byłoby poprawić w naszym mieście. Właśnie ci turyści w ankiecie wpisywali opinie bardzo pochlebne o naszym mieście, cieszyli się z udanego pobytu w Toruniu a jedyne zdarzające się uwagi dotyczyły pogody.

Część niezadowolenia np. z noclegów czy z gastronomii respondenci wyrazili już wcześniej przy pytaniach dotyczących oceny bazy noclegowej i gastronomicznej Torunia. Mimo wszystko pojawiają się one w pytaniu o powody szczególnego niezadowolenia w innych kategoriach.

Trzeba zaznaczyć, że skargi turystów często dotyczyły braku takich elementów jak toalety czy kierunkowskazy – czyli udogodnień, które faktycznie w naszym mieście istnieją. Pojawianie się takich uwag oznacza jednak, że turyści tych ułatwień nie widzą i mają problemy z ich znalezieniem.

Uzyskane uwagi dotyczące niezadowolenia lub sugestie poprawy zostały podobnie jak w poprzednich latach badania ujęte w następujące kategorie:

Parkingi – ta najczęściej wskazywana kategoria zawiera w sobie wszelkie uwagi na temat problemów w parkowaniu, nie tylko w obrębie Starego Miasta. Toruń jest miastem szczególnym, wyróżniającym się na tle innych większych miast tym, że najważniejsze obiekty do zwiedzania są ulokowane na terenie Starego Miasta. Zaś teren toruńskiej Starówki to walking area, czyli obszar możliwy do pokonania jedynie na piechotę. Samochód zostawia się na obrzeżach Starego Miasta i wraca się do niego po załatwieniu spraw, po zwiedzeniu miasta. Mimo tego, że ograniczenia we wjeździe na teren Starówki są normą w każdym większym mieście, to turyści mimo wszystko są przyzwyczajeni do parkowania jak najbliżej danego obiektu, obszaru i oczekują takiej możliwości również w Toruniu. W tej kategorii zawierają się uwagi turystów dotyczące niezrozumienia zasad parkowania, opłat za

parkowanie, braku parkometrów, niespotkania parkingowego czy konieczność powrotu do samochodu w czasie zwiedzania, by wykupić dodatkowy czas. Najczęściej powtarzającą się uwagę to trudność w znalezieniu miejsca parkingowego. Uwagi dotyczące parkingów pochodziły przede wszystkim z ust turystów poruszających się własnym samochodem. Turyci zorganizowani czy przyjeżdżający innym środkiem transportu np. pociągiem, z wiadomych względów na parkingi się nie skarżyli, bo ich nie szukali, nie korzystali z nich.

Oznakowanie – to kolejna najczęściej wskazywana kategoria. Kryją się pod nią uwagi dotyczące braku kierunkowskazów, map orientacyjnych w najatrakcyjniejszych punktach miasta, informacji o zabytkach na obiektach, wyznaczonych tras zwiedzania.

Stan budynków, chodników, remonty – respondenci zwracali uwagę, że Toruń mimo swojego uroku ma jeszcze wiele rzeczy do poprawienia, kamienic do wyremontowania czy chodników do wyrównania. Zdarzały się głosy krytyczne na temat np. bruku (nie jest wygodny do chodzenia), czy skarg na uciążliwości związane z już trwającymi remontami budynków czy chodników.

Materiały promocyjne – pod tą etykietą kryją się uwagi na niewystarczającą ilość bezpłatnych materiałów, ulotek z informacjami o mieście. Tego typu uwagi częściej mieli turyści zagraniczni, co można wiązać z faktem, że obcokrajowcom trudniej zasięgnąć informacji typowo turystycznych np. od przechodniów.

Toalety – pod tą etykietą znajdują się głosy niezadowolenia z toalet: trudności z ich znalezieniem, godzin otwarcia, cen czy standardu i czystości.

Bezpieczeństwo – kategoria ta zawiera w sobie wszelkie nieprzyjemne sytuacje, do których doszło podczas pobytu w Toruniu jak i brak poczucia bezpieczeństwa wśród turystów. W 2008 roku wskazań na tę kategorię jest mniej o niecały 1 punkt procentowy.

Komunikacja – zawiera w sobie opinie respondentów na temat trudności przy poruszaniu się komunikacją miejską. Zauważa się, że obcokrajowcy miewają trudności w dotarciu z Dworca Głównego PKP do centrum miasta. Respondenci zwracali uwagę np. na brak opisu tras w środkach transportu, niewystarczającą informację o sposobach dotarcia do poszczególnych miejsc w mieście, bądź inne tego typu uwagi: spóźnienia, ceny biletów, transport bagażu itp.

Korki na ulicach i zły stan dróg – te kategorie ze względu na częstotliwość wskazań zostały wyodrębnione w 2008 roku z kategorii komunikacji. Podobnie jak utrudnienia w parkowaniu, były one wskazywane przez turystów przybywających do Torunia własnym

środkiem transportu. Te odpowiedzi padły w roku licznych robót drogowych, nie tylko w mieście, ale również na drogach dojazdowych, np. remontu drogi nr 80 z Warszawy.

Oznakowanie dojazdowe – wyróżnione w tej kategorii odpowiedzi były wskazywane podobnie jak we wcześniejszych kategoriach - przez turystów zmotoryzowanych, którzy mieli problemy z dojechaniem na Stare Miasto. Procent tych niezadowolonych turystów był nieznacznie niższy niż w 2007 roku.

Obsługa w restauracji, w hotelu – ta kategoria obejmuje wszelkie skargi turystów na obsługę w obiektach turystycznych, noclegowych, gastronomicznych, w atrakcjach turystycznych czy na dworcach. Czasem obsługa była tylko niemiła, czasem niekompetentna.

Hotele (informacja, cena, standard) – jest kategorią, w której zawierają się różnorodne uwagi dotyczące danego obiektu, w którym zatrzymał się turysta: ceny zbyt wysokiej, zbyt niskiego standardu czy braku informacji o tym obiekcie noclegowym

Słaba oferta restauracji – kategoria ta zawiera w sobie subiektywne opinie respondentów, którzy mieli trudność w znalezieniu w ich opinii „miłego miejsca do posiedzenia i zjedzenia czegoś”.

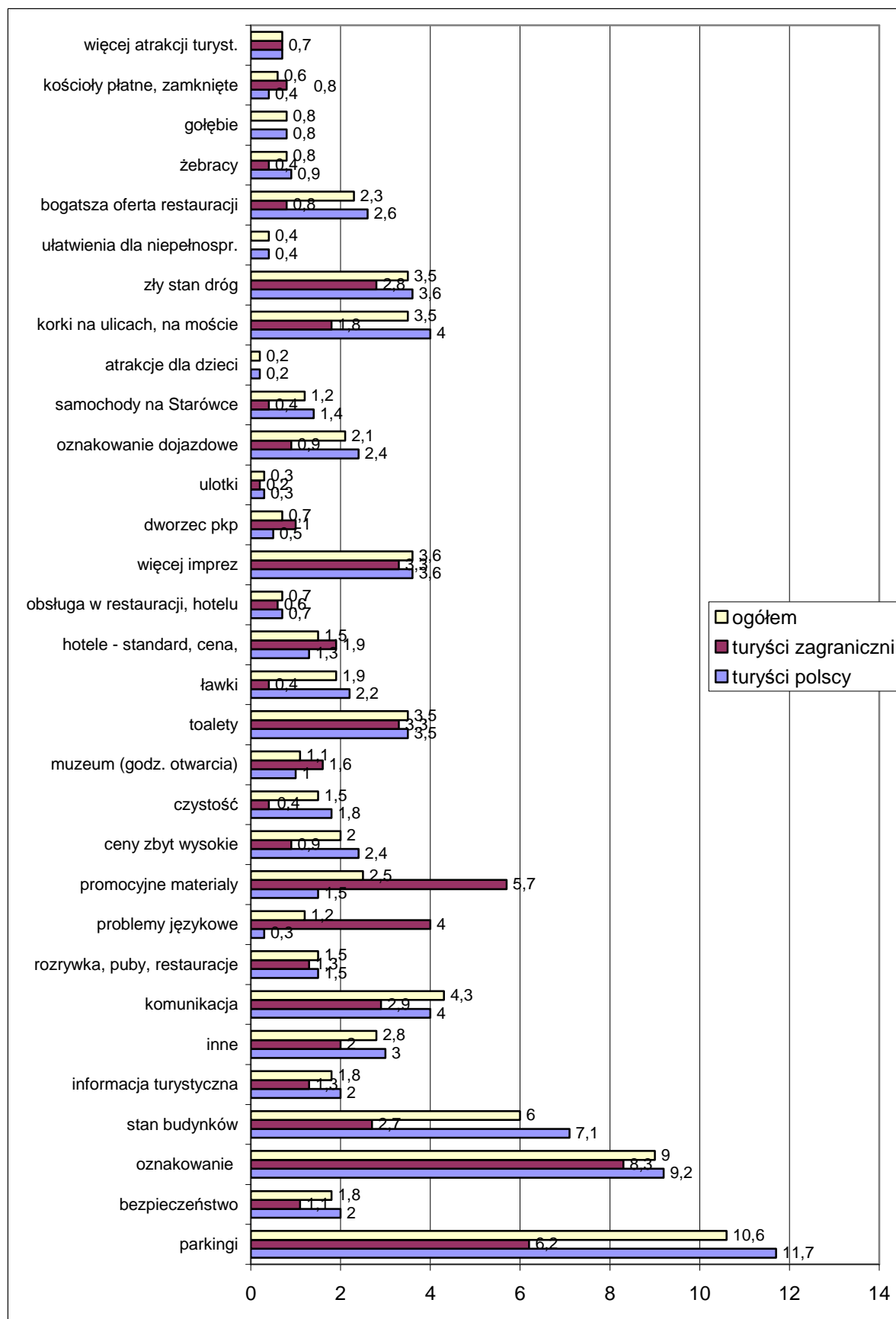
Ławki – pod tą etykietą kryją się uwagi turystów o niewystarczającej liczbie ławek, miejsc do siedzenia w obrębie Rynku Staromiejskiego czy deptaku - ul. Szerokiej. Nie należy się usprawiedliwiać dużą liczbą ogródków piwnych, gdyż nie zawsze turyści mają wystarczająco dużo czasu, by z nich korzystać. W tej kategorii znajdują się również uwagi dotyczące braku innych obiektów użytkowych, np. stojaków na rowery.

Kościóły – to nowa kategoria utworzona pod wpływem ilości odpowiedzi udzielanych przez turystów. Należy przez nią rozumieć uwagi dotyczące zamkniętych, nieudostępnianych do zwiedzania kościołów (np. kościół św. Jakuba), czy pobieranych opłat za zwiedzanie (katedra). Turyści zwracali uwagę na niewystarczającą informację o kościołach i zabytkowych ołtarzach lub jej brak. Informacji w postaci podpisów pod obiektami bądź folderów, ulotek oczekują też turyści zagraniczni.

Porównując z rokiem 2007 wyższy procent wskazań jest na m. in. parkingi, oznakowanie, stan budynków, toalety, materiały promocyjne i zbyt wysokie ceny. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia poniższy wykres.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 49: Powody szczególnego niezadowolenia turystów polskich i zagranicznych w 2008 r.



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

h) Rzeczy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów w 2008 roku

Toruń robi na swoich gościach ogromne wrażenie. Stwierdzić tak można na podstawie odpowiedzi na pytanie *Co zapamięta Pan ze swojego pobytu w Toruniu?* Pytanie w ankiecie miało formę otwartą, dzięki czemu turyści mogli udzielić kilku odpowiedzi. Jedynie niecałe 10% turystów nie potrafiło wskazać żadnej odpowiedzi (we wcześniejszym roku badania procent ten wyniósł 13%). Często trudność ta była spowodowana tym, że turyści udzielając odpowiedzi na pytania zawarte w kwestionariuszu nie mieli jeszcze wyrobionego zdania na temat wszystkich elementów wizerunku Torunia, gdyż za krótko przebywali w mieście.

W tym rankingu zdecydowanym faworytem okazała się toruńska Starówka. Pod tą odpowiedzią należy rozumieć ogół odczuć, które na turystach wywarła architektura i atmosfera Starego Miasta. Część turystów odpowiedziała ogólnie, że w pamięci będzie miała Starówkę, atmosferę i zabytki (najwyżej notowane odpowiedzi). Inni turyści udzielali odpowiedzi bardziej szczegółowych wskazując poszczególne miejsca np. bulwary nadwiślańskie czy atrakcje takie jak Planetarium. Te odpowiedzi bardziej cieszą, mimo tego że zdobyły mniej punktów procentowych, ponieważ świadczą o tym, że goście zwracają uwagę na elementy małej architektury np. statuetkę flisaka z żabkami czy też korzystają z imprez kulturalnych.

Najwyższą szczegółową odpowiedzią jest niezmiennie Pomnik Mikołaja Kopernika, a zaraz po nim znajdują się toruńskie pierniki. Toruń jest bardzo dobrze rozpoznawalny w kontekście tych dwóch elementów wizerunku.

W 2008 roku ze względu na dużą różnorodność odpowiedzi respondentów powstały nowe kategorie. W październiku 2007 roku na Rynku Staromiejskim został odsłonięty pomnik osiołka, który bardzo szybko zyskał sympatię turystów, zarówno polskich jak i zagranicznych. Badanie z 2008 roku pokazało, że osiołek pozostanie w pamięci 3,4% ogółu turystów.

Turyści często są mile zaskoczeni swoistym klimatem Starówki i jako odpowiedź wskazywali właśnie element cudownej atmosfery. Doceniali fakt, że Rynek tętni życiem, podobał im się gwar panujący na nim, mnogość ludzi, tłumy turystów wmieszanych w mieszkańców miasta.

Panorama Torunia widoczna z mostu drogowego czy z wieży ratuszowej też była zauważalna przez turystów w 2008 roku. Ta nowa, szczegółowa kategoria w badaniu zdobyła 2,5% wskazań. Kolejną nową, ale ogólną odpowiedzią udzielaną przez turystów był sam pobyt, samo zwiedzanie i ogólnie wycieczka do Torunia. Odpowiedzi takiej oddzieliło niemal 5% wszystkich turystów.

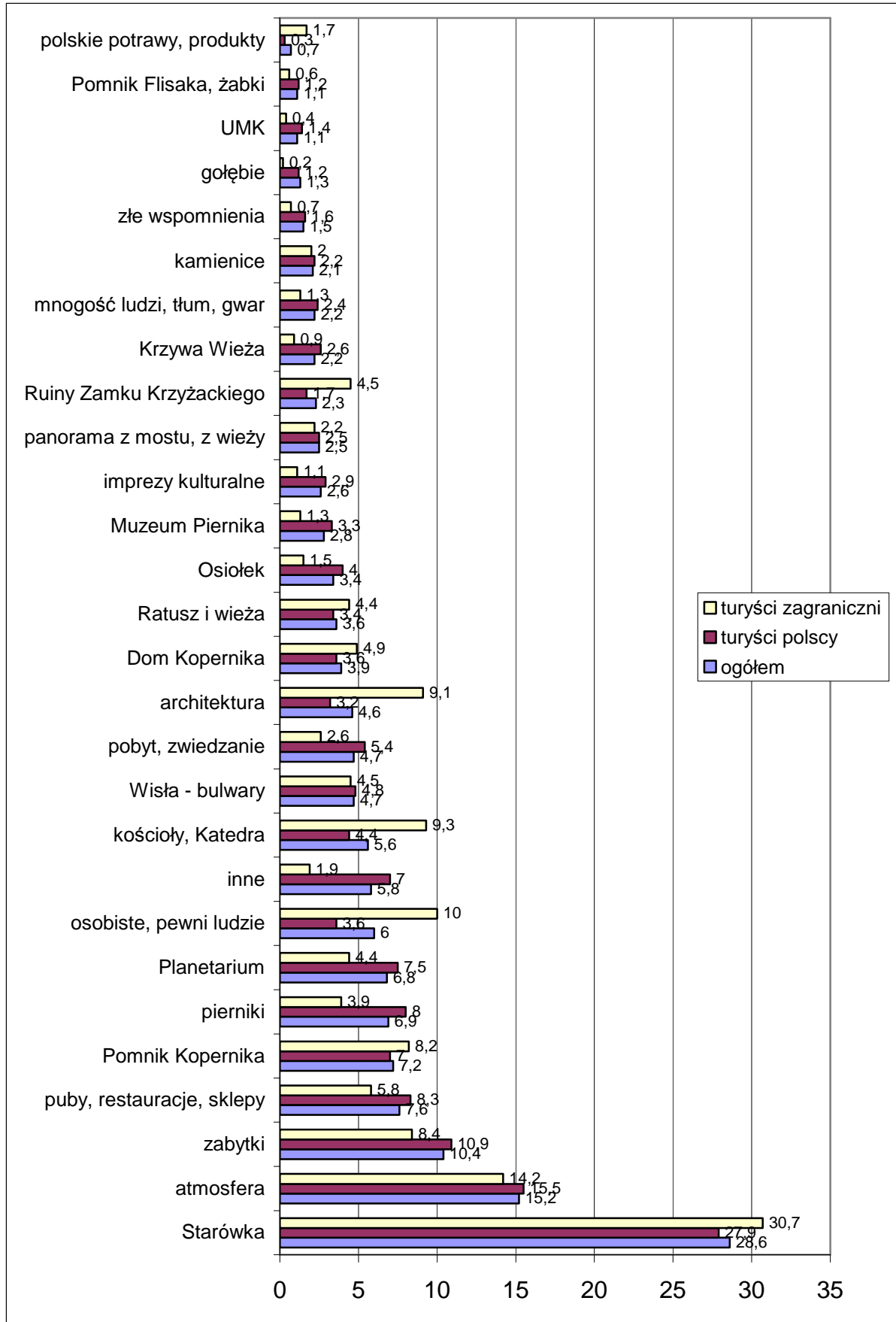
Znaczący jest fakt wysokich not dla toruńskich atrakcji turystycznych, które są odwiedzane nie tylko przez krajowych turystów. Planetarium jest bardzo dobrze rozpoznawalną atrakcją turystyczną i dzięki seansom w języku obcym (angielskim) przyciąga też zagranicznych gości.

Warto zwrócić uwagę, że innych odpowiedzi udzielali turyści polscy, a innych zagraniczni. Obcokrajowcy częściej wskazywali bardziej ogólne, uniwersalne odpowiedzi jak Starówka, architektura oraz wymieniali poszczególne zabytki: ratusz czy urokliwe Ruiny Zamku Krzyżackiego. W badaniu celowo wyróżniono odpowiedź – mimo że nie było aż tyle wskazań na nią – polskie potrawy, produkty. Świadczy ona o tym, że zagraniczni turyści, którzy intensywnie zwiedzają cały kraj zapamiętują z Torunia typowo polskie smaki, potrawy i produkty.

Respondentów, którzy z Torunia wyjechali ze złymi wspomnieniami było jedynie 1,5%.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 50: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Co zapamięta Pan/Pani ze swojego pobytu w Toruniu?*



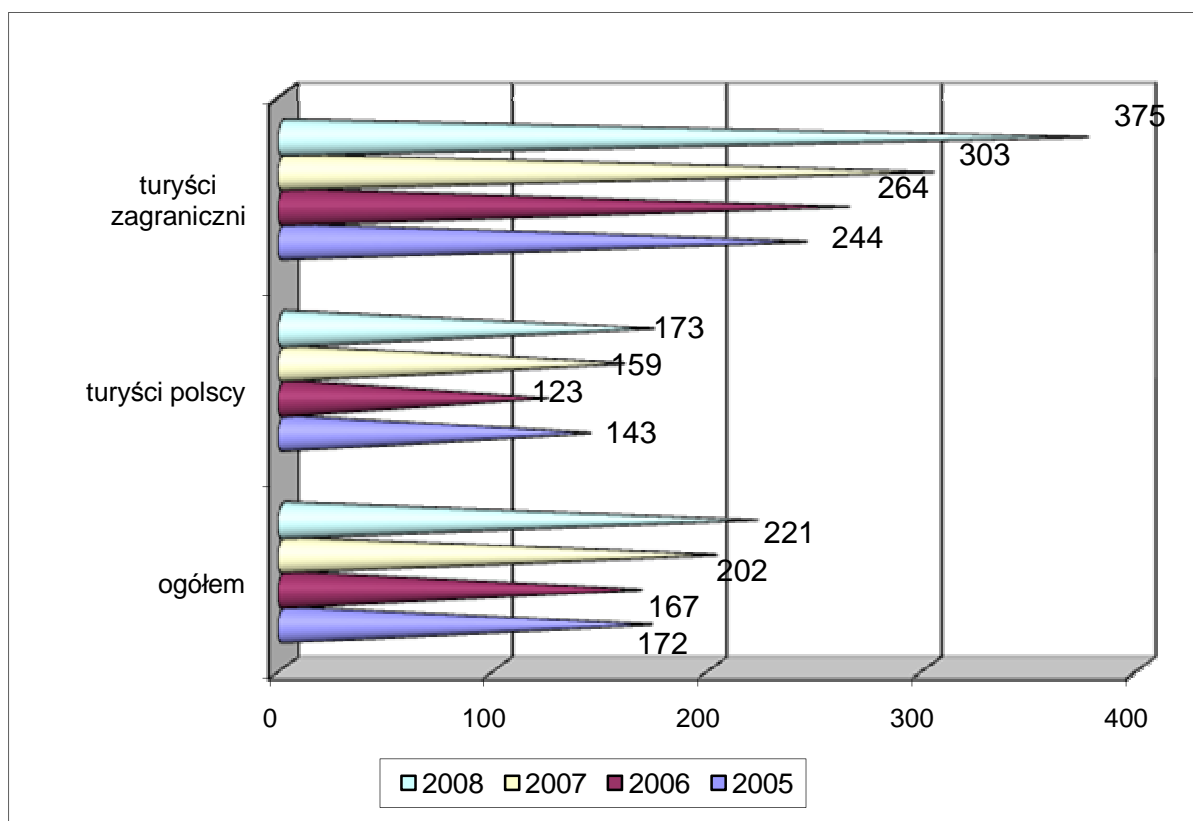
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

i) Szacunkowe wydatki turystów w 2008 roku

Od początku prowadzenia badań ruchu turystycznego w Toruniu czyli od 2005 roku, respondentom zadawane jest pytanie o wydawane przez nich pieniądze w mieście. Zdarzało się, że turystom trudno było określić jakie kwoty w sumie zostawią w naszym mieście, bo np. byli jeszcze przed zwiedzaniem miasta czy zakupem pamiątek. Wtedy ankieterzy dopytywali się o sumy pieniędzy, które turyści planują lub są w stanie przeznaczyć w trakcie pobytu. Respondenci proszeni byli o wymienienie kwot na nocleg, gastronomię, bilety wstępu, komunikację (w tym parkingi i bilety MZK), rozrywkę (kino, puby, teatr), sklepy i pamiątki (plany, przewodniki, albumy, widokówki). Pierniki w tym badaniu uznane zostały jako toruńskie pamiątki.

W 2008 roku średnie wydatki turystów były wyższe niż w 2007 roku o ponad 19 zł. Średnio turysta wydał w Toruniu 221 zł, obcokrajowcy wydali więcej – średnio 375 zł, zaś turyści krajowi 173 zł.

Wykres 51: Średnie wydatki turystów polskich i zagranicznych w czasie pobytu w Toruniu w 2005, 2006, 2007 i 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

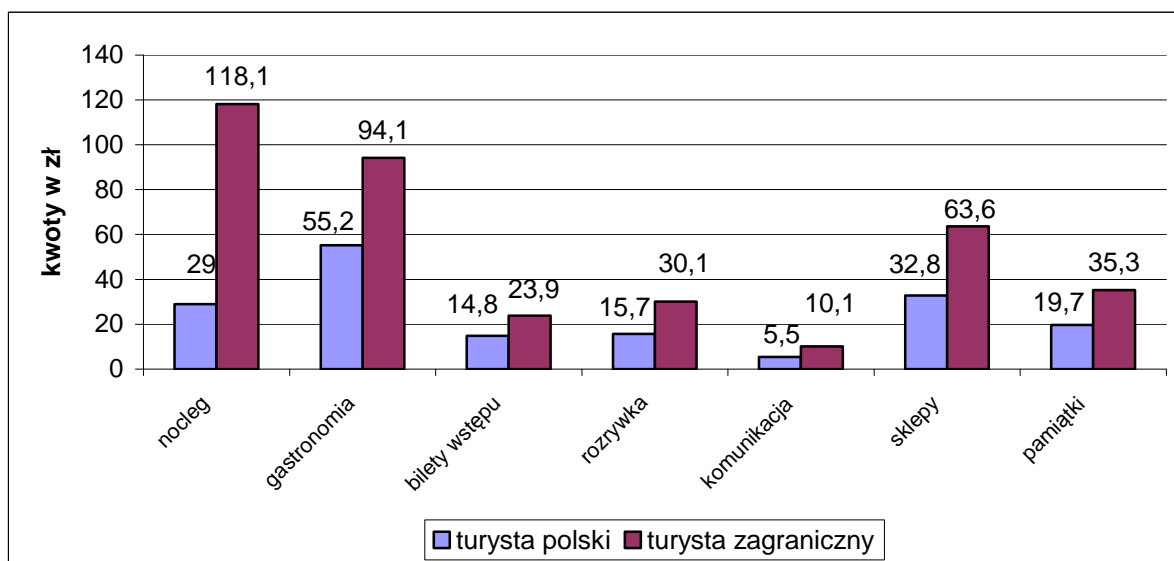
Na podstawie pytania o korzystanie z form obsługi ruchu turystycznego wiemy, że procent turystów niekorzystających z żadnej z usług wyniósł 13,4%. Jednak jedynie 3% wszystkich turystów nie zamierzało wydać w Toruniu ani złotówki.

Turyści najwięcej wydają na gastronomię - zamiar skorzystania z toruńskich lokali miało aż 77,2% ogółu turystów. Średnio w restauracjach czy barach turysta wydał 64,5 zł - różnica jest minimalna względem 2007 roku. Kwoty wskazywane przez turystów były niezwykle różnorodne – od jednego do kilku tysięcy złotych. Najwięcej było wskazań na sumę 50 zł.

Na nocleg średnio turyści wydali 50 zł (o 6 zł więcej niż w 2007 roku). Tyle że statystyczny Polak na nocleg wydał jedynie 29 zł (o 5 zł więcej niż w poprzednim roku badania) zaś statystyczny gość z zagranicy na ten cel przeznaczył 118 zł (w 2007 roku kwota ta wynosiła 91 zł).

Na bilety do atrakcji turystycznych, muzeów czy obiektów zabytkowych średnia wyniosła 17 zł (o 5 zł więcej niż w 2007 roku). Przeciętny turysta wydał na rozrywkę nieco ponad 19 zł (o 11 zł więcej niż w 2007 roku), na komunikację prawie 7 zł (względem poprzedniego roku różnica 1 zł na korzyść 2008 roku), na pamiątki ponad 23 zł (spadek o 3 zł) zaś w toruńskich sklepach zostawił ponad 40 zł, czyli niemal identyczną kwotę jak w 2007 roku. Turyści zagraniczni wydają znacznie więcej niż krajowi, zaś średnie wydatki obu tych grup przedstawia poniższy wykres:

Wykres 52: Średnie wydatki turystów polskich i zagranicznych w 2008 roku na nocleg, gastronomię, bilety, rozrywkę, komunikację, sklepy i pamiątki

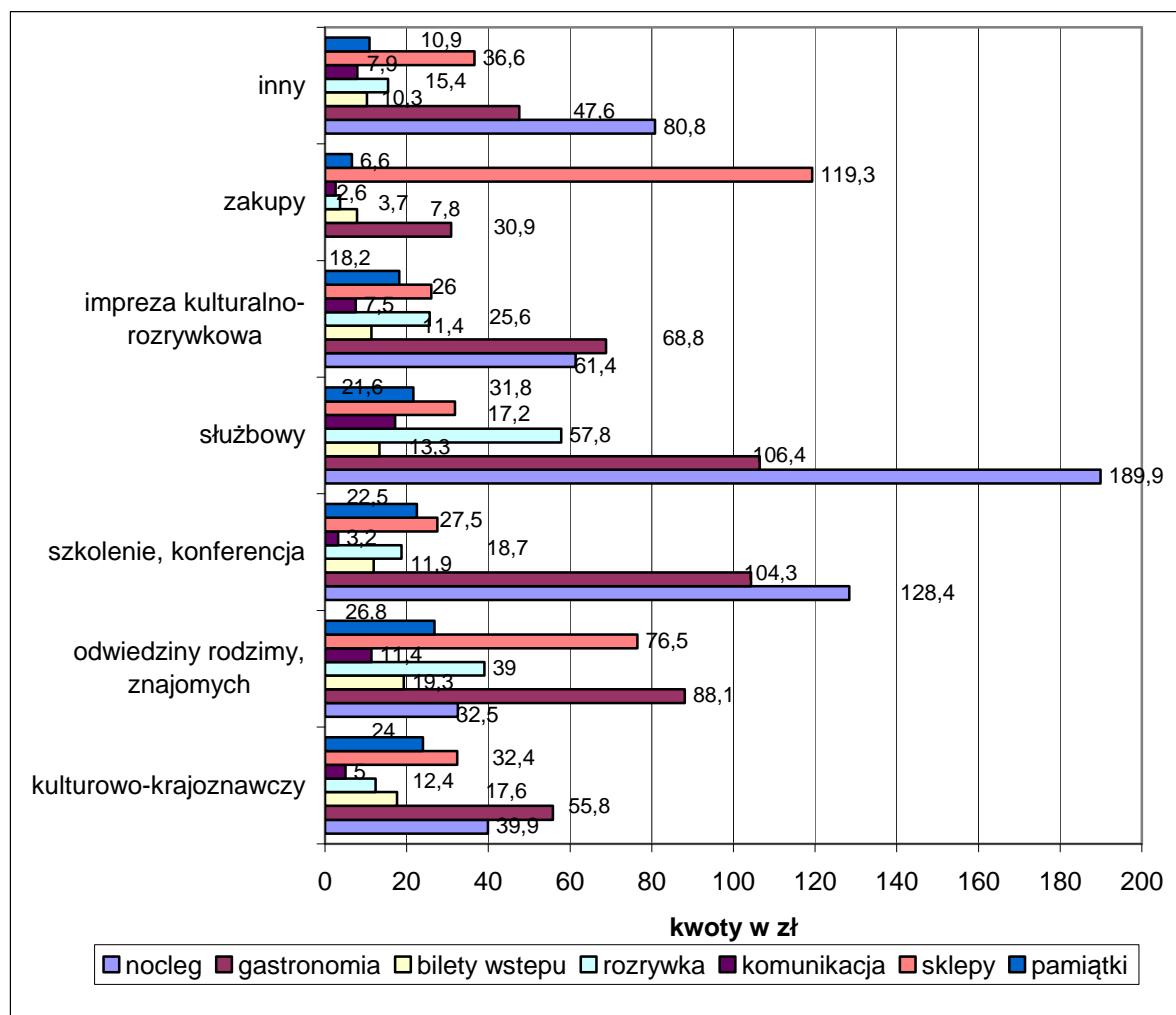


Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

W 2008 roku średnio najwięcej wydawały osoby, które do Torunia przyjechały w celu służbowym – statystycznie wydały one po 438 zł. Nieco mniej niż w 2007 roku wydali pieniędzy turyści przyjeżdżający do Torunia na szkolenie, konferencje – ich średnie wydatki ukształtowały się na poziomie niecałych 317 złotych. Goście przyjeżdżający do Torunia w celu odwiedzenia rodziny, znajomych zostawili u nas po 294 zł., zaś ci, którzy przyjechali celowo na imprezę kulturalno-rozrywkową przeznaczyli na poszczególne elementy pobytu w sumie po 218,90 zł. Turyści, którzy przyjechali do naszego miasta w celach kulturowo-krajoznawczych – czyli grupa osób najliczniej nas odwiedzająca – średnio wydali po 187 zł. Pobyt w Toruniu najmniej kosztował przyjeżdżających w celach zakupowych – na cały pobyt osoby te wydały średnio po 170,90 zł, z czego gros kwoty zostawiając w toruńskich sklepach. Szczegółowe wydatki tych turystów prezentuje poniższy wykres:

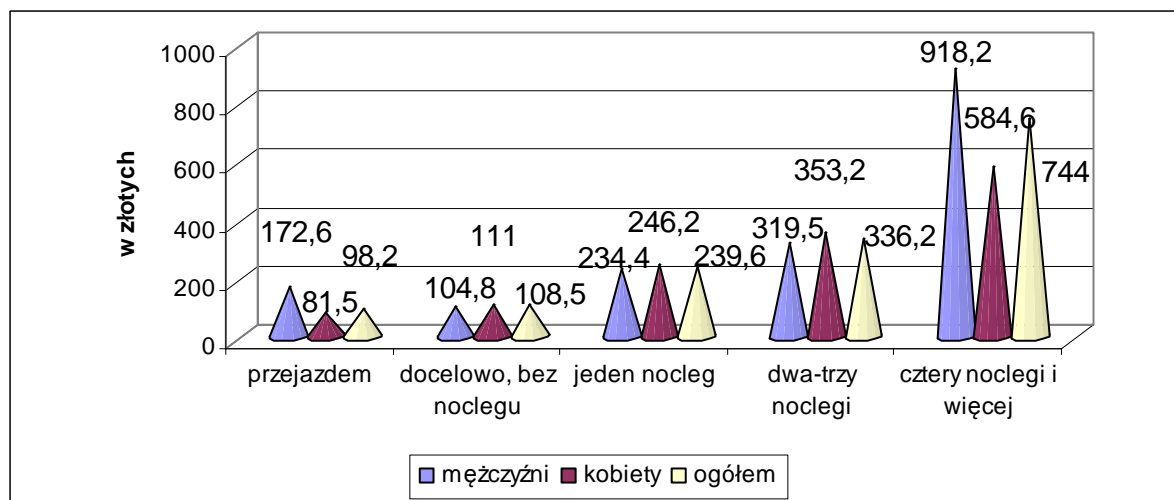
Wykres 53: Wydatki turystów z podziałem na poszczególne kategorie w zależności od głównego celu przyjazdu



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Im dłużej turyści przebywają w mieście tym więcej pieniędzy wydają. Dlatego całej branży turystycznej zależy, by pobyt turysty trwał jak najdłużej. Jednak należy brać pod uwagę fakt, że turyści często przyjeżdżali parami, podając razem opinie o mieście, wymieniając wspólnie odwiedzane atrakcje czy wydawane kwoty.

Wykres 54: Średnie kwoty wydawane przez respondentów z podziałem na płeć w zależności od długości pobytu



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

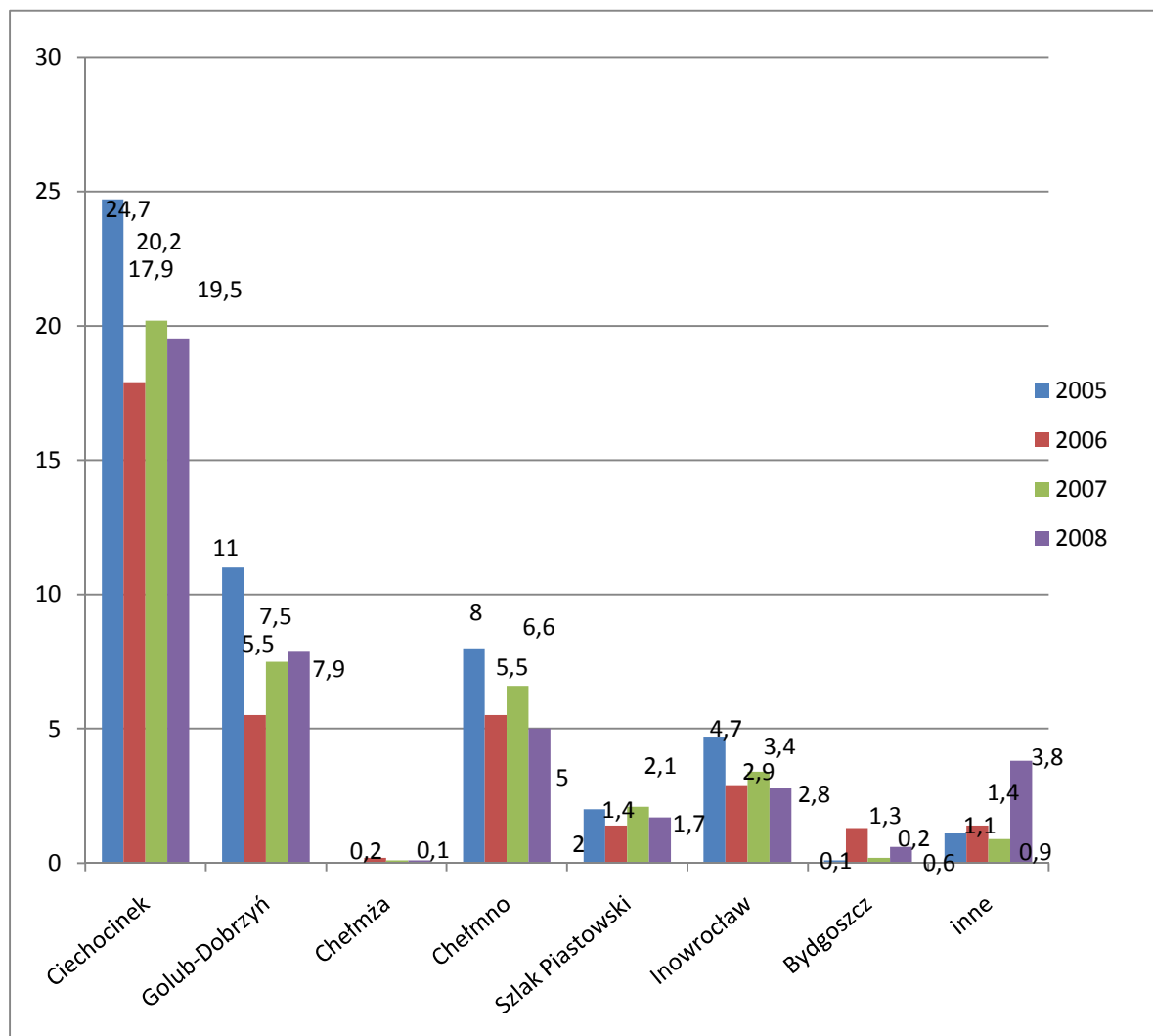
j) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu

Podobnie jak w latach poprzednich turystom zostało zadane pytanie czy zwiedzali okolice Torunia. Turyści mogli wskazać kilka atrakcji, obiektów, dlatego procenty nie sumują się do 100.

Jedynie 29% respondentów zadeklarowało chęć zwiedzenia okolic miasta. Wśród turystów polskich procent ten wyniósł 31,4% zaś wśród gości z zagranicy jedynie 20,4%. Przy badaniu zdarzały się zarówno sytuacje, że turyści już byli w danej miejscowości, bądź że do niej pojadą.

W 2008 roku turyści decydowali się na pobyt w okolicznych miejscowościach podobnie często jak w roku 2007. Pod etykietą „inne” kryją się okoliczne atrakcje turystyczne np. nowo otwarty JuraPark w Solcu Kujawskim, Muzeum Piśmiennictwa w Grębocinie czy Obserwatorium Astronomiczne UMK w Piwnicach.

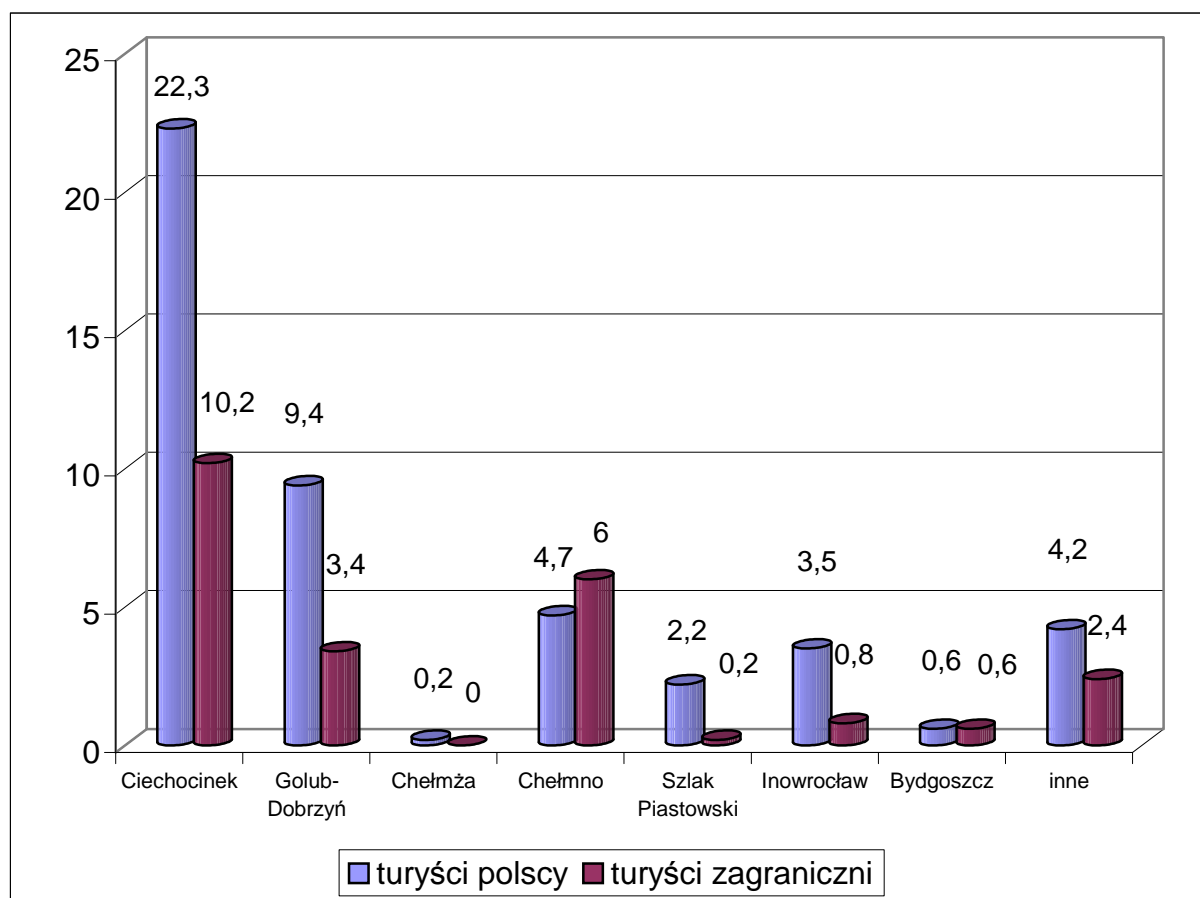
Wykres 55: Okoliczne miejscowości odwiedzane przez turystów w latach 2005, 2006, 2007 i 2008



Źródło: badanie OIT z 2005, 2006, 2007 i 2008 roku

Nieziemiennie, od kilku lat najpopularniejsze wśród okolicznych atrakcji są tężnie w Ciechocinku. Co piąty turysta polski i co dziesiąty zagraniczny, zwiedzający okolice wybrał się do Ciechocinka. Na podstawie czteroletniego cyklu badań ruchu turystycznego można zauważyć rosnące zainteresowanie Chełmno wśród obcokrajowców odwiedzających Toruń. Procent turystów zagranicznych odwiedzających Chełmno bądź zamierzających tam pojechać corocznie wzrasta (2,7% w 2005 r., 4,9% w 2006 r., 6,1% w 2007 r.). W badaniu z 2008 roku po raz pierwszy było więcej wskazań na Chełmno wśród turystów zagranicznych (6%) niż wśród Polaków (4,7%). Co czwarty obcokrajowiec, który zdecydował się zobaczyć coś więcej niż tylko Toruń wybrał właśnie Chełmno jako cel swojej wycieczki.

Wykres 56: Odwiedzane okolice przez turystów polskich i zagranicznych w 2008 roku



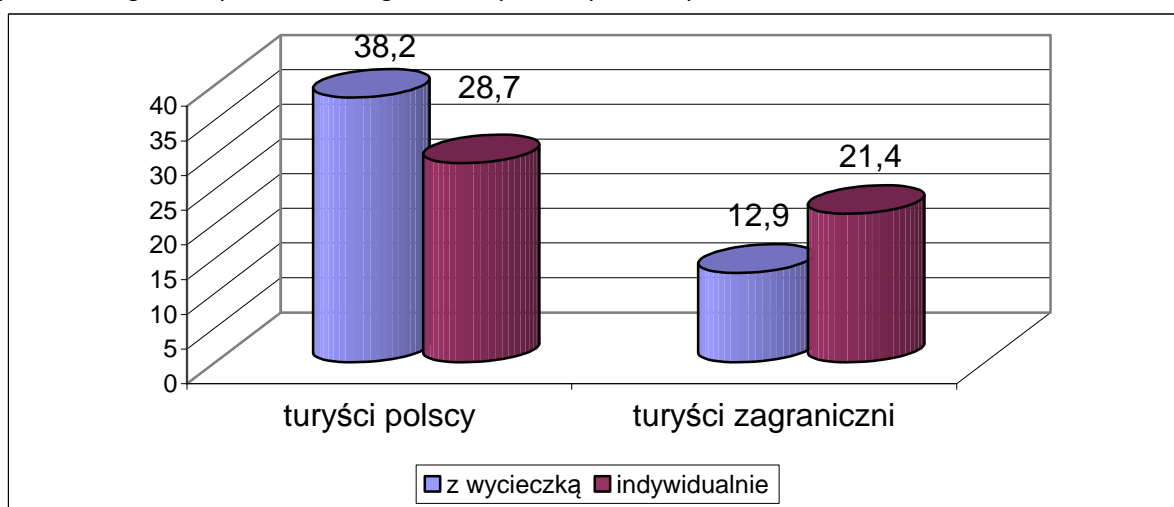
Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Turyści przyjeżdżający do Torunia w 2008 roku rzadko traktowali nasze miasto jako bazę wypadową, będąc w której zwiedzaliby okolicę bądź korzystaliby z oferty rekreacyjnej toruńskich okolic. Badanie wykazało, że goście przybywali do Torunia czy nawet zostawali na noc ze względu na cele wizyty związane z naszym miastem, nie zaś ze względu na walory okolicy.

Biorąc pod uwagę częstość zwiedzania okolicy przez turystów w kontekście towarzystwa w trakcie podróży badanie wykazuje, że turyści polscy najczęściej zwiedzają okolice naszego miasta, gdy przyjeżdżają do Torunia z wycieczką. Będąc członkiem grupy zorganizowanej Polakom łatwiej jest przemieszczać się i zwiedzać obiekty: dojechać np. do Golubia Dobrzynia by zwiedzić zamek. Dlatego też biura podróży kierując oferty do grup polskich często łączą w krótkiej, jednodniowej wycieczce co najmniej dwie atrakcje: kilkugodzinny pobyt w Toruniu oraz zwiedzanie np. Ciechocinka.

W przypadku turystów zagranicznych zwiedzanie okolic wygląda zupełnie odwrotnie. Okolice Torunia dużo częściej zwiedzane są przez turystów indywidualnych, przyjeżdżających do Polski w towarzystwie np. rodziny, znajomych. Zagraniczne grupy wycieczkowe, przy bardzo napiętych programach zwiedzania poświęcają z reguły kilka godzin na Toruń, a następnie jadą do innego dużego miasta – Gdańska, Poznania czy Warszawy. Oczywiście zdarzają się wyjątki i niektóre grupy wycieczkowe przy mniej napiętym programie wizyty w Polsce mają czas by po drodze z Gdańska do Torunia odwiedzić np. Chełmno.

Wykres 57: Częstotliwość odwiedzania okolic przez turystów przyjeżdżających do Torunia z podziałem na polskich i zagranicznych oraz na zorganizowanych i indywidualnych w 2008 roku



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów w 2008 r.

Wielu ekspertów uważa, że najlepszą reklamą dla danego produktu jest polecenie go przez znajomych, z których zdaniem się liczymy. Corocznie turystom zadawane jest pytanie *Czy poleciliby Pan/Pani odwiedzenie Torunia?* Pod tym względem nie ma różnic między turystami - niezależnie od długości pobytu czy towarzystwa w trakcie podróży, Toruń podoba się niemal wszystkim.

Wykres 58: Struktura odpowiedzi na pytanie *Czy poleciliby Pan/Pani odwiedzenie Torunia?*

turyści polscy



turyści zagraniczni



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

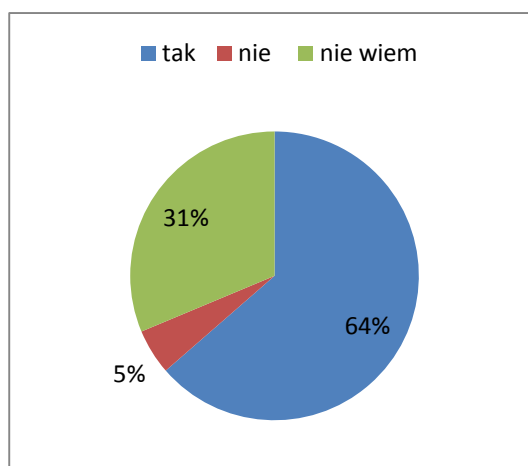
Różnice w odpowiedziach turystów polskich i zagranicznych są bardziej widoczne przy pytaniu o ponowny przyjazd do Torunia. Respondenci polscy zdecydowanie wyrażali chęć ponownego odwiedzenia naszego miasta – aż 92,8% było na tak, zaś zagraniczni byli mniej zdecydowani – aż 31,3% turystów nie miało zdania. Nie należy tej odpowiedzi interpretować jako oznakę nieudanego pobytu w naszym mieście. Spowodowane może być to tym, że goście zagraniczni jako cel swoich następnych wyjazdów wybierają miejsce, w którym jeszcze nie byli.

Wykres 59: Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia

turyści polscy



turyści zagraniczni



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

1) Ranking najczęściej zwiedzanych miejsc w Toruniu w 2008 roku

Począwszy od roku 2007, czyli od trzeciej edycji badań kwestionariusz wywiadu został wzbogacony o nowe, bardzo szczegółowe pytanie. Respondenci byli proszeni o wskazanie atrakcji turystycznych, z których skorzystali lub zamierzali skorzystać w czasie pobytu w Toruniu. Respondenci mieli do dyspozycji bogatą listę miejsc atrakcyjnych turystycznie, i mogli bez ograniczeń ilościowych typować te, które im najbardziej odpowiadały. Udzielanie odpowiedzi na to pytanie, podobnie jak w przypadku zagadnienia o wydatki, ma charakter niejako deklaracyjny. Turyści z reguły wypełniali ankietę w trakcie zwiedzania, nie zaś po zakończonej wizycie w Toruniu, np. przy wyjeździe z miasta. Tym samym zaznaczali zarówno te miejsca, które już zdążyli zobaczyć jak i te, które były jeszcze przed nimi. Tym samym nie mamy do końca pewności czy faktycznie do nich dotarli. Dlatego też nie należy wyników tej klasyfikacji ściśle przekładać na ilość sprzedanych biletów w danych obiektach. Mimo to ranking miejsc atrakcyjnych turystycznie jak najbardziej ma sens, bo już na wstępie ukazuje nam interesujące, przyciągające gości punkty naszego miasta.

Zdarzały się również sytuacje, że turyści widząc przy tym pytaniu tak długą listę miejsc wartych zobaczenia w Toruniu dopytywali się ankietera o te atrakcje, zmieniali swoje plany postanawiając zostać dłużej w mieście, by więcej zwiedzić.

Niekiedy turyści za zwiedzanie danego obiektu uważali przyjrzenie mu się jedynie z zewnątrz. Aby w jak najmniejszym stopniu uniknąć tego typu nieścisłości w kwestionariuszu z 2008 roku lista miejsc została wzbogacona o opcje wyboru zwiedzania obiektu „wewnątrz” i „zewnątrz”. Ankieterzy wykazywali się ogromną dociekliwością podczas wywiadu, egzekwując od turystów informacje na temat tego czy faktycznie wchodzili np. do kościoła czy jedynie spacerował wokół niego.

Poddając analizie pierwszą część pytania widzimy, że jedynie 4% turystów nie wskazało żadnych obiektów zwiedzanych miejsc od zewnątrz, a jedynie spacerowało po Starówce (dla Polaków procent ten wyniósł 2,1%, dla turystów zagranicznych 10,2%). Zaś aż 12% turystów potrafiło wskazać co najmniej 10 zabytków, miejsc, które albo już zdążyli zwiedzić z zewnątrz albo dopiero zamierzali to uczynić (dla Polaków procent ten wyniósł 13,3%, dla obcokrajowców 7,8%).

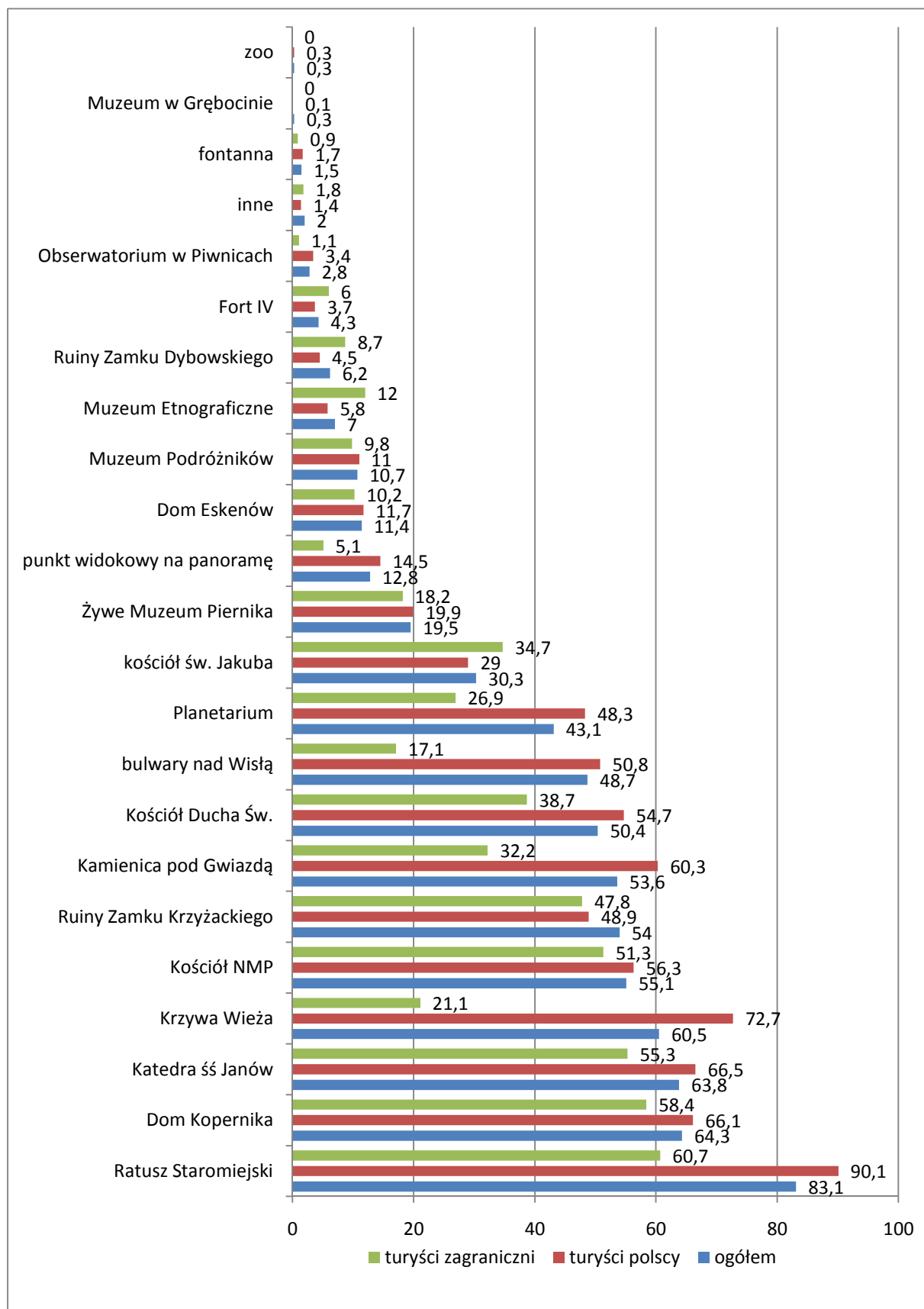
Procenty podane w poniższym wykresie nie sumują się do stu, gdyż respondenci mieli możliwość wielokrotnego wyboru obiektów.

Pierwsze miejsce w rankingu, pod względem „zwiedzania z zewnątrz” w 2008 roku zajął Ratusz Staromiejski. Niewątpliwie przyczyn tego wyniku można doszukiwać się w tym, że zajmuje on centralne miejsce na toruńskiej Starówce, a to właśnie tu kierują swoje kroki wszyscy turyści. Również większość wywiadów kwestionariuszowych została przeprowadzona właśnie w bliskiej odległości od Pomnika Kopernika.

Kolejne miejsce zajął Dom Kopernika oraz niedaleko od niego ulokowana Katedra św. Janów. Badanie ruchu turystycznego jest niezwykle czułe na wszelkie zmiany zachodzące w naszym mieście. Jest niejako barometrem odczuć respondentów, którzy są niezwykle spostrzegawczy i wszelkie nowości odnajdują w naszym mieście bez problemu. Pod wpływem licznych głosów respondentów w 2008 roku została dodana do badania nowa kategoria, nowa atrakcja turystyczna. Fontanna Cosmopolis, mimo że odsłonięta w czerwcu 2008 roku, czyli po dwóch pierwszych etapach badań nad ruchem turystycznym, została ujęta już przy następnym etapie badania. Sierpniowi ankieterzy wpisywali fontannę z tak dużą gorliwością, że w przyszłym roku znajdzie się ona na liście głównych atrakcji Torunia przy tym pytaniu. Szczegółowy ranking miejsc zwiedzanych z zewnątrz znajduje się na poniższym wykresie.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 60: Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki z zewnątrz zabytki w Toruniu w 2008 roku z podziałem na turystów polskich i zagranicznych



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

Część druga pytania dotyczyła obiektów, do których turyści zdecydowali się wejść do środka i tym samym kupić bilet. Badanie wykazało, że 32,7% turystów nie zdecydowało się wejść do żadnego obiektu w celu zwiedzenia go (wśród turystów polskich procent ten wyniósł 36,5%, wśród obcokrajowców jedynie 20,2%). Oczywiście byli też tacy turyści – ok. 12,7% ogółu, którzy zdecydowali się skorzystać z co najmniej 5 atrakcji turystycznych (wśród turystów krajowych stanowili oni 10,1%, wśród zagranicznych 17,1%).

W tej części rankingu pierwsze miejsce zajęła katedra św. Janów. Ponad 32% turystów wybrało się bądź miało plan wybrać się do toruńskiej katedry, by zwiedzić również jej wnętrze. Niewątpliwie magnesem przyciągającym turystów do katedry jest udostępniona do zwiedzania wieża, z widocznym dzwonem Tuba Dei i z punktem widokowym na jej szczycie.

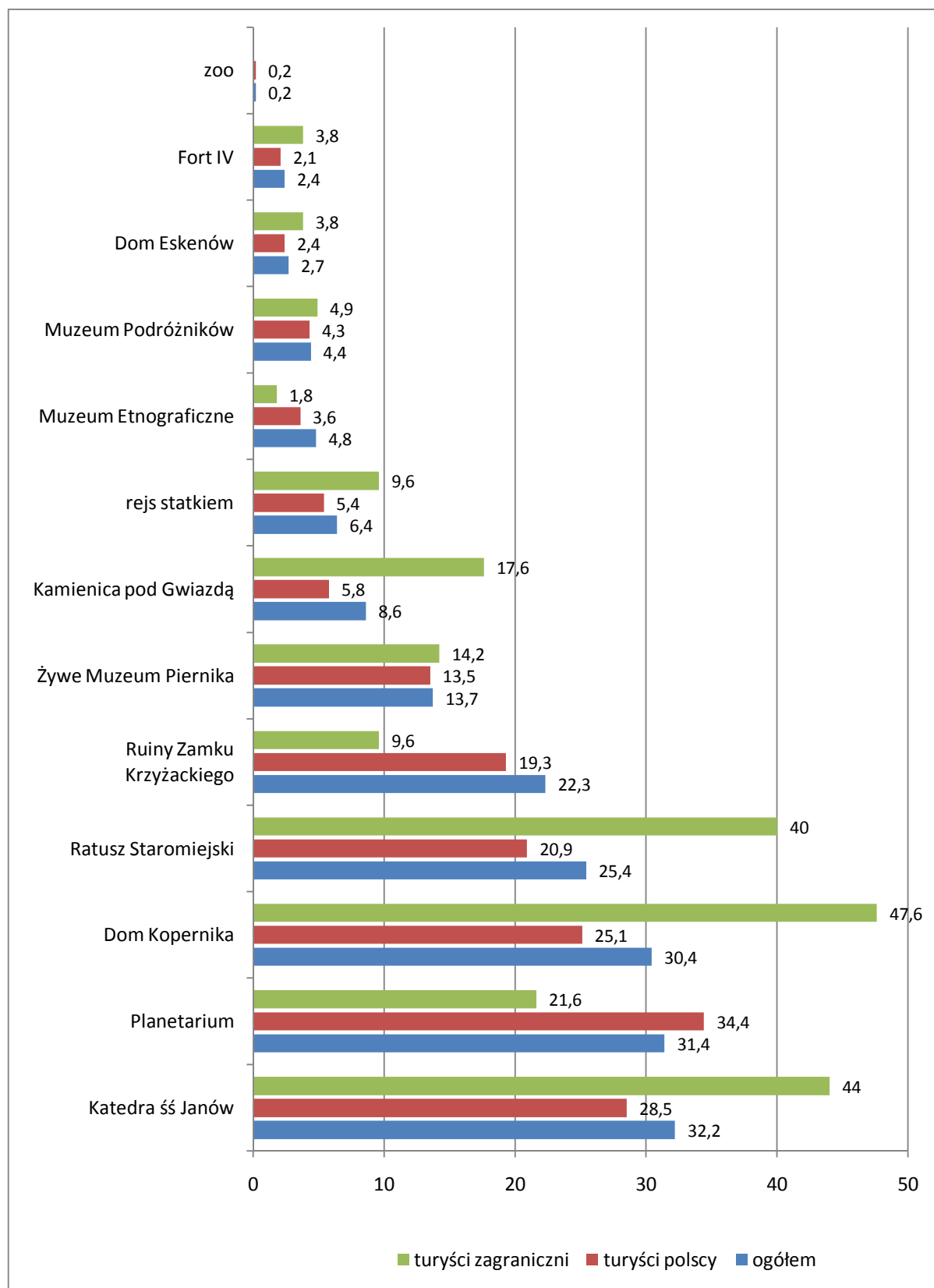
Wśród turystów zagranicznych procenty rozkładają się nieco inaczej: wprawdzie Katedra Świętojańska nadal utrzymuje wysoką pozycję zdobywając aż 44 % i tym samym plasując się na drugim miejscu, lecz najwięcej wskazań wśród obcokrajowców było na Dom Mikołaja Kopernika.

Aczkolwiek Toruń nie samą postacią Kopernika stoi. Praktycznie we wszelkich odpowiedziach respondentów, czy to w zapytaniach o skojarzenia, czy o rzeczy szczególnie mile zapamiętane: zawsze pojawia się Planetarium toruńskie. Badanie wykazuje, że niemal co trzeci turysta poszedł lub miał zamiar pójść do Planetarium.

Warto zwrócić uwagę na różnice między krajowymi turystami a zagranicznymi w wejściach do niektórych obiektów. Dwukrotnie częściej muzeum w Domu Kopernika i w Ratuszu mieli chęć zobaczyć obcokrajowcy oraz trzykrotnie częściej wchodzili oni do Kamienicy pod Gwiazdą. Z kolei Ruiny Zamku Krzyżackiego dwa razy częściej były odwiedzane przez turystów krajowych niż zagranicznych. Analizując tę rozbieżność w odwiedzaniu muzeów i atrakcji w Toruniu nasuwa się wniosek, że turyści krajowi zwiedzają te obiekty, których bilety nie są za drogie (bilet ulgowy na Ruiny Zamku Krzyżackiego kosztuje 3 zł, zaś w poniedziałki wstęp jest bezpłatny). Dla obcokrajowców ceny biletów w poszczególnych oddziałach Muzeum Okręgowego nie są przeszkodą w zwiedzeniu tego obiektu „od środka”.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2008*

Wykres 61: Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty od wewnątrz w Toruniu w 2008 z podziałem na turystów polskich i zagranicznych



Źródło: badanie OIT z 2008 roku

5. Krótkie kalendarium wydarzeń i zmian o charakterze turystycznym mających miejsce w Toruniu w 2008 roku

Opracowanie pt „Turystyczny Toruń” nie ogranicza się jedynie do raportu z prowadzonych badań ruchu turystycznego w Toruniu. W 2008 roku został on wzbogacony o kalendarium wydarzeń turystycznych w Toruniu. Dzięki tej krótkiej charakterystyce zdarzeń uzyskujemy pełniejszy, szerszy obraz funkcjonowania turystyki w Toruniu w 2008 roku. Poniżej ukazane zmiany mają większe lub mniejsze odzwierciedlenie w badaniu ruchu turystycznego prowadzonym przez OIT. Prześledzenie zmian w branży turystycznej w danym roku pozwala tłumaczyć wyniki badań i ułatwia zrozumienie zmian w wynikach dla poszczególnych lat badania.

W poniższym kalendarzu znalazła się charakterystyka wydarzeń o znaczeniu nie tylko typowo turystycznym, jakim było np. odsłonięcie nowej fontanny Cosmopolis. Wyszczególniono również te zmiany, które nie dotyczyły wyłącznie turystów, ale miały duży wpływ na opinię gości o naszym mieście.

Wydarzenia o charakterze turystycznym zostały ujęte w następujących kategoriach:

Baza noclegowa:

- Z końcem listopada 2007 roku został zamknięty Hotel Kosmos. W styczniu 2008 roku rozpoczęła się jego rozbiórka. Tym samym w Toruniu liczba miejsc noclegowych zmniejszyła się o ponad sto. Na miejscu dawnego hotelu Kosmos powstają obecnie dwa nowe hotele: Ibis i Etap. Planuje się, by pierwszych gości przyjęły one w 2009 roku.

- W połowie 2008 roku został otwarty dwugwiazdkowy Hotel Nad Rzeczką. Obiekt ten jest usytuowany na granicy Torunia, przy ul. Nad Rzeczką, (droga wylotowa na Olsztyn, trasa nr 15) i dysponuje ponad 50 miejscami.

- W lipcu 2008 roku rozpoczął działalność pierwszy czterogwiazdkowy hotel w Toruniu. Hotel 1231 ulokowany został w średniowiecznym młynie i znajduje się przy Ruinach Zamku Krzyżackiego. Poza stylową restauracją oferuje 44 miejsca noclegowe.

- Do końca sierpnia 2008 roku funkcjonował Hotel Wodnik wraz z kąpieliskiem. Na początku września kompleks został zamknięty i przeznaczony do rozbiórki. Hotel Wodnik był dwugwiazdkowym obiektem i dysponował 66 miejscami noclegowymi.

- Kolejnym hotelem czterogwiazdkowym w Toruniu, stał się Hotel Mercure Helios. W grudniu 2008 roku pomyślnie przeszedł starania o kolejną gwiazdkę w kategoryzacji.

- Osada Leśna na Barbarce w swojej ofercie pobytowej umożliwiła korzystanie z noclegów. Obiekt o nazwie „Gościniec” ma hostelowy charakter i jest w stanie przyjąć 58 osób. W styczniu 2009 roku na Barbarce został otwarty „Dworek”, który dysponuje 22 miejscami noclegowymi w pokojach z łazienkami.

- Spadła ilość gwiazdek, które kategoryzowały Hotel Zajazd Staropolski ulokowany w ścisłym centrum miasta. Obecnie standard tego Hotelu jest określony dwoma gwiazdkami.

Baza gastronomiczna:

Baza gastronomiczna częściej ulega zmianie niż hotelowa. Tym samym trudniej jest wychwycić wszystkie zmiany, do których doszło w 2008 roku pod względem restauracji, pubów i barów. Poniżej wyróżniono te najbardziej istotne, z punktu widzenia turysty:

- Od 2008 roku istnieje w Toruniu możliwość skosztowania dań kuchni hiszpańskiej. W Krzywej Wieży funkcjonuje stylowa restauracja Torre (z języka hiszpańskiego Torre to wieża). Poznanie hiszpańskich smaków a tym samym kultury tego kraju przez mieszkańców Torunia jest elementem zacieśniania bliskich relacji między naszym miastem a hiszpańską Pampeluną. Cieszyć może fakt, że oferta toruńskich restauracji, która skierowana jest również do turystów, jest coraz bogatsza i rozszerza się m. in. o dania kuchni międzynarodowej.

- Restauracje specjalizujące się w określonych rodzajach potraw cieszą się dużym powodzeniem w naszym mieście. Po ogromnym sukcesie naleśników serwowanych na kilkadziesiąt sposobów w sieci restauracji Manekin, przyszła kolej na popularyzację pierogów. W 2008 roku rozpoczęła działalność pierogarnia „Stary Młyn”, filia pierogarni „Stary Toruń” ulokowanej nad Strugą Toruńską. Obecnie na toruńskiej Starówce funkcjonują aż trzy lokale podające właśnie te specjały.

- W grudniu 2008 roku została otwarta nowa, sieciowa restauracja Chłopskie Jadło. Lokal ten umiejscowiony jest na Rynku Staromiejskim a dzięki swojej ofercie typowo polskich dań niewątpliwie znajdzie klientów wśród turystów zagranicznych, którzy zwiedzając nasz kraj pragną poznać go również „od kuchni”.

- Wraz z otwarciem nowych hoteli w Toruniu do bazy gastronomicznej dołączyła stylowa restauracja przy Hotelu 1231 oraz przestronne wnętrza restauracji przy hotelu Bulwar.

- Z gastronomicznej mapy Torunia w 2008 roku zniknęła restauracja „U Sołtysa”, która przyjmowała gości na ul. Mostowej oraz kawiarnia „Na plantacji” mieszcząca się na Rynku Staromiejskim.

- W 2008 roku pojawiło się nowe miejsce z możliwością posłuchania muzyki „na żywo”. Sieciowy klub Lizard King to miejsce, gdzie poza muzyką można ugasić pragnienie oraz zaspokoić niewielki głód.

Komunikacja

- Zmianie uległa strefa parkowania samochodów w okolicy Starówki. W 2008 roku zostało wyremontowanych kilka uliczek wokół Rynku Nowomiejskiego, a tym samym ograniczono na nich ruch samochodowy. Również na uliczkach mieszczących się w bliskim sąsiedztwie Rynku Nowomiejskiego została ograniczona liczba miejsc parkingowych. W 2008 roku strefą parkowania zostały objęte inne ulice, nieco bardziej oddalone od Starówki. 80 nowych miejsc parkingowych w bliskiej odległości od Starego Miasta zostało udostępnionych na parkingu podziemnym przy Centrum Sztuki Współczesnej.

- W 2008 roku przestały jeździć linie Polskiego Ekspresu obsługujące połączenie między kilkoma polskimi miastami. Dzięki funkcjonowaniu tych linii, Toruń miał dogodne połączenia z innymi polskimi miastami dzięki autobusom kursowym tej firmy. Odpowiedzią na zapotrzebowanie zarówno mieszkańców Torunia jak i turystów zostało uruchomienie połączenie autokarowe FR Bus łączące bezpośrednio nasze miasto z najbliższym lotniskiem, które znajduje się w Bydgoszczy.

Atrakcje turystyczne

- W czerwcu 2008 roku w Toruniu zostało otwarte Centrum Sztuki Współczesnej „Znaki Czasu”. Ogromnym atutem tej instytucji jest lokalizacja w bliskim sąsiedztwie Starówki, zaś oferta wystawowa wzbogaca ogół propozycji kulturowych naszego miasta.

- Oferta rekreacyjna Barbarki została wzbogacona o Park Linowy. Od maja 2008 roku można pokonywać trudności trasy linowej, znajdującej się kilka metrów nad ziemią.

- W czerwcu 2008 roku została odsłonięta Fontanna Cosmopolis, która w ciągu upalnego dnia oferuje publiczności odrobinę chłodu, zaś wieczorem, przy dźwiękach muzyki utworu skomponowanego specjalnie dla Torunia przez znanego kompozytora Krzesimira Dębskiego tworzy spektakle z wykorzystaniem kolorowego światła, dźwięku i tryskających strumieni wody z ruchomych dysz fontanny.

- Toruńska Starówka w 2008 roku została wzbogacona o kilka detali, które znacząco wpłynęły na atmosferę panującą w naszym mieście. Tradycyjnie w Piernikowej Alei Gwiazd pojawiły się dwie nowe Katarzynki, na parapetach i w oknach niektórych toruńskich kamienic zostały umieszczone niewielkie rzeźby, figurki m. in. aniołów autorstwa lokalnych artystów a przy Ruinach Zamku Krzyżackiego ceramiczna postać smoka przypomina o pojawieniu się przed wiekami, i to ponoć dwukrotnie, w tym miejscu smoka. W celu przypomnienia mieszkańcom jak i gościom o filmowych tradycjach naszego miasta, w 2008 roku na Rynku Nowomiejskim pojawiła się nowa instalacja nawiązująca do polskiego „westernu” z lat 60-tych kręconego właśnie w Toruniu pt. „Prawo i Pięść”.

- Od maja 2009 roku, w oddalonym o 30 km od Torunia Solcu Kujawskim powstała nowa atrakcja turystyczna: JuraPark. Oferta parku skierowana jest nie tylko do dzieci ale również do nieco starszej młodzieży. JuraPark, już podczas swojego pierwszego sezonu turystycznego stał się celem wielu wycieczek szkolnych jadących do Torunia.

- **Imprezy Kulturalne, Festiwale, Koncerty**

Kalendarz kulturalny naszego miasta jest wypełniony najróżniejszymi imprezami przez cały rok. Na 2008 rok przypadły uroczyste obchody urodziny naszego miasta. W ramach obchodów 775 rocznicy uzyskania przez Toruń praw miejskich odbyło się mnóstwo imprez, koncertów, z których skorzystali nie tylko mieszkańcy Torunia.

- W ramach zacieśniania współpracy z zaprzyjaźnioną hiszpańską Pampeluną oraz stworzenia możliwości poznania wzajemnie przez mieszkańców tradycji zaprzyjaźnionego miasta, w Toruniu odbyło się kilka imprez mających na celu przybliżenie torunianom hiszpańskiej kultury. W lipcu 2008 roku Toruń świętował San Fermin, podczas którego była możliwość spotkania z hiszpańską muzyką i tańcem.

- Niektóre z imprez i festiwali regularnie odbywających się w naszym mieście nie odbyły się. W 2008 roku nie odbył się m. in. Festiwal Folkloru Miejskiego oraz Lato Filmów.

Remonty, unowocześnienia

- W roku 2008 miały miejsce liczne remonty i naprawy nie tylko na toruńskiej Starówce. Jeden z najbardziej rozpoznawalnych obiektów, czyli Krzywa Wieża, został odnowiony i oczyszczony. Renowację przeszedł również dzwon Tuba Dei znajdujący się na wieży katedralnej. Serce dzwonu zostało oczyszczone, mechanizmy mocujące poprawiono oraz umieszczono nowy podest dla dzwonników. Sukcesywnie były i nadal są wymieniane posadzki na uliczkach i pasach dla pieszych w obszarze Starego Miasta. Odrestaurowano również teren Ruin Zamku Krzyżackiego m. in. wyczyszczono dno studni oraz wyremontowano wieżę Gdanisko.

6. Wnioski

- Zgodnie z szacunkami ekspertów w 2008 roku przyjechało do Torunia 1 600 000 turystów. Dane za 2008 rok dotyczące noclegów z GUS oraz dane z biur przewodnickich potwierdzają, że wielkość ruchu turystycznego była na zbliżonym do 2007 roku poziomie. Zmienił się stosunek ilości turystów krajowych do zagranicznych: odnotowano spadek turystów zagranicznych o 20,7% względem roku poprzedniego;
- Mimo spadku udziału obcokrajowców w ogólnej liczbie turystów zwiększa się wachlarz kierunków, z których przyjeżdżają. W badaniu w 2008 roku opinii o mieście udzielili przedstawiciele 48 krajów, zaś po raz pierwszy udział w badaniu wzięli turyści z Tajlandii, Monako czy Cypru. Największą grupę obcokrajowców stanowią goście z Niemiec;
- Drugim zagranicznym krajem, z którego najczęściej przyjeżdżali do Torunia turyści zagraniczni była w 2008 roku Wielka Brytania. Możliwe, że jest to efekt emigracji naszych rodaków do Wielkiej Brytanii i polecenia przez nich naszego kraju wypiarzom jako wartego odwiedzenia. Kolejne edycje badań potwierdzą, czy wysoka lokata Brytyjczyków się utrzyma, czy jest to tylko jednoroczny wynik;
- Do Torunia przyjeżdżają coraz młodszy turyści. Jeszcze w 2005 roku najwięcej turystów zagranicznych odwiedzających Toruń mieściło się w przedziale wiekowym od 51 do 60 lat zaś niemal połowę ogółu obcokrajowców stanowili obywatele Niemiec. Ostatnie badanie wykazało, że najliczniejszą grupę obcokrajowców stanowią turyści w wieku od 21 do 30 lat. $\frac{3}{4}$ turystów krajowych oraz ponad połowa obcokrajowców to osoby do 40 roku życia. Tym samym przygotowując się na przyjęcie turystów należy przygotowywać oferty pobytowe w Toruniu z myślą o młodych ludziach.
- Toruń jest bardzo dobrze rozpoznawalny wśród turystów. Najczęściej kojarzy się z Kopernikiem i piernikami. Co ciekawe, jedynie w przypadku UNESCO i Hanzy odpowiedzi między turystami zagranicznymi a krajowymi są różne: UNESCO i Hanzę, podobnie jak „średniowieczne, historyczne miasto” częściej wskazywali obcokrajowcy.
- Turyści najczęściej przyjeżdżają do Torunia w celu kulturowo-krajoznawczym. Jeśli nawet główny cel wizyty był inny, to zwiedzanie miasta często odbywało się niejako

„przy okazji”. Organizatorzy konferencji czy kongresów podkreślają, że zwiedzanie zabytków toruńskiej Starówki jest doskonałym urozmaiceniem programów wizyt gości konferencyjnych.

- Co czwarty turysta odwiedził Toruń w sposób zorganizowany. Ponad 43% uczestników wycieczek to osoby do 20 roku życia. Liczne wycieczki szkolne najczęściej przyjeżdżają w miesiącach wiosennych (ten okres w badaniu reprezentowany jest przez miesiąc maj). Ogromnym atutem Torunia jest atrakcyjny program pobytu skierowany do grup szkolnych.
- Badanie wykazało, że sezon turystyczny w Toruniu wydłużył się na miesiące jesienne. Dane z biur przewodnickich oraz z atrakcji turystycznych dotyczące miesięcy jesiennych potwierdzają, że sezon turystyczny nie kończy się z końcem sierpnia. Branża turystyczna musi być przygotowana na przyjmowanie wycieczek jeszcze we wrześniu, październiku i listopadzie. Turyści indywidualni przyjeżdżają w weekendy przez cały rok, zaś najintensywniej w okresie od długiego weekendu majowego do długiego weekendu listopadowego;
- W 2008 roku turyści przyjeżdżający do Torunia pobili kolejny rekord pod względem wydanych w Toruniu pieniędzy. Najwięcej wydają osoby przyjeżdżające w celu służbowym, a zaraz po nich uczestnicy konferencji, kongresów i szkoleń;
- Szukając noclegu turyści w coraz większym stopniu korzystają z Internetu. Obcokrajowcy poszukując miejsca noclegowego dwa razy częściej zdają się na internet, niż przyjeżdżają „w ciemno”. Tym samym oferta noclegowa na stronach www musi być aktualna i zrozumiała dla obcokrajowców.
- Więcej ocen „dobrych” i „bardzo dobrych” niż w 2007 roku uzyskały takie elementy wizerunku turystycznego miasta jak bezpieczeństwo, atmosfera i rozrywka. Turyści szybko zauważają i chwalą też nowe atrakcje takie jak fontanna Cosmopolis czy pomnik osiołka na Rynku Staromiejskim, oraz zauważają, że Starówka pięknieje.

7. Załącznik – Kwestionariusz wywiadu