



DOKUMENT PRZYGOTOWANY  
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

# MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO **TURYSTYCZNY TORUŃ 2010**

**RAPORT KOŃCOWY**

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

Przygotowanie i opracowanie  
Bogusława Sypniewska

KONSULTACJE EKSPERCKIE  
prof. dr hab. Daniela Szymańska  
dr Andrzej Anszperger  
Henryk Miłoszewski  
Katarzyna Motławska  
Agnieszka Radkiewicz  
Szymon Wiśniewski

Toruń

marzec 2011

## Spis treści

I Wstęp .....	3
II Metodologia i charakterystyka badań.....	4
III Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2010 roku .....	7
IV Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych.....	15
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2010 roku .....	16
✓ Charakterystyka turystów pod względem demograficznym.....	16
✓ Charakterystyka turystów pod względem geograficznym .....	21
✓ Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu.....	29
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży .....	30
✓ Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży .....	33
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu .....	37
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu .....	38
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu.....	41
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania .....	43
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu.....	51
b) Baza noclegowa w opinii respondentów .....	53
c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów .....	56
d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów .....	59
e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta.....	61
f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto .....	63
g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu .....	66
h) Elementy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów .....	73
i) Szacunkowe wydatki turystów.....	76
j) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu .....	81
k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów .....	84
l) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia .....	85

## I Wstęp

Oddajemy w Państwa ręce Monitoring Ruchu Turystycznego „Turystyczny Toruń 2010”, czyli raport z badań nad wielkością i strukturą przyjazdowego ruchu turystycznego do Torunia w 2010 roku. Raport zawiera wyniki z VI edycji badań prowadzonych w Toruniu.

Przyjazdowy ruch turystyczny jest zagadnieniem równie interesującym, co trudnym do badania. Trudność prowadzenia badań ruchu turystycznego polega na braku wypracowanych metod oraz stałych źródeł informacji. Zmusza to badaczy do ciągłego poszukiwania nowych źródeł danych, do korzystania z metod badawczych innych nauk i do bycia czujnym i elastycznym zarazem. Turystyka jest zjawiskiem bardzo dynamicznym i czułym na wszelkiego rodzaju zmiany ekonomiczne, społeczne, polityczne czy nawet pogodowe. W 2010 roku katastrofa smoleńska i wiążąca się z tym żałoba narodowa nie tworzyły klimatu do podróżowania i czerpania przyjemności z odkrywania nowych miejsc. Z kolei ładna pogoda w okresie przedwiosennym oraz jesiennym miała wpływ na wydłużenie się sezonu turystycznego

Z roku na rok wzrasta w Polsce świadomość potrzeby prowadzenia badań ruchu turystycznego. Obecnie badania są, bądź były prowadzone na terenie 6 województw. Prowadzi je też nieregularnie kilka miast. Badania te nie mają wspólnej metodologii, tym samym porównywanie wyników i zestawianie ze sobą danych z różnych regionów jest utrudnione. Toruń pod tym względem wypada bardzo dobrze na „badawczej” mapie Polski. Od 6 lat Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu, na zlecenie Urzędu Miasta Torunia, prowadzi profesjonalne i rzetelne badanie ruchu turystycznego.

Jego celem jest dostarczenie cennych danych o szacunkowej wielkości ruchu turystycznego oraz strukturze strumienia turystów. Informacje te są niejako drogowskazem dla władz Torunia, branży turystycznej oraz potencjalnych inwestorów. Wyniki badań pozwalają kształtować dany produkt turystyczny i określić jego konkurencyjność nie tylko na rynku krajowym, ale również międzynarodowym. Tak dokładna analiza może wskazać drogi informacji, którymi można dotrzeć do turystów bądź wykazać skuteczność już zastosowanych działań promocyjnych. Bez prowadzenia stałych badań przyjazdów turystów niewyobrażalne staje się skuteczne realizowanie polityki turystycznej miasta, regionu czy kraju.

Aktualne wyniki zachowań konsumentów, w tym przypadku turystów przyjeżdżających do Torunia, są niezwykle ważne dla branży turystycznej i pozwalają odnaleźć się podmiotom na dynamicznym rynku turystycznym. Prowadzenie na własne potrzeby tak szczegółowych analiz na własną rękę byłoby bardzo kosztowne i czasochłonne. Dzięki badaniom ruchu turystycznego prowadzonym przez Ośrodek Informacji Turystycznej oferujemy branży turystycznej zebraną w jednym dokumencie analizę zachowań i opinii klientów o własnych produktach.

## II Metodologia i charakterystyka badań

Badania dotyczące przyjazdów cudzoziemców do Polski oraz wyjazdów Polaków za granicę regularnie powadzone są przez Instytut Turystyki. Badane są m.in. kierunki przyjazdów cudzoziemców, cele wizyty oraz poniesione przez nich wydatki. Elementem tych badań jakościowych prowadzonych wśród obcokrajowców przyjeżdżających do Polski jest próba wyszacowania liczby przyjazdów ogółem oraz liczby turystów, czyli osób odwiedzających nasz kraj w celach kulturowo-krajoznawczych. Te ogólnopolskie dane można odnieść do wyników badań regionalnych lub lokalnych.

Instytut Turystyki według przybliżonych oszacowań podaje, że w 2010 roku zarejestrowano 58,3 mln przyjazdów cudzoziemców (o 8% więcej niż w 2009 r.) Liczbę przyjazdów turystów z zagranicy do Polski w 2010 roku szacuje się na 12,5 mln (o 5% więcej niż w 2009 r.)<sup>1</sup>.

Bazując na danych Głównego Urzędu Statystycznego o liczbie cudzoziemców korzystających z noclegów i liczbie udzielonych im noclegów Instytut Turystyki ocenił, że w skali kraju z obiektów zakwaterowania zbiorowego skorzystało o 6,3% więcej cudzoziemców niż w 2009 roku, zaś liczba udzielonych im noclegów wzrosła względem roku 2009 o 3,7%.

Badanie ruchu turystycznego nie jest zajęciem łatwym, przewidywalnym i standardowym dla każdego badanego obszaru. Eksperci badający ruch turystyczny w Polsce przyznają, że kluczem do wyników są metody, z których korzysta się przy zbieraniu danych do badania. Niedoskonałość badań ogólnopolskich polega na tym, że pewnych, stałych źródeł danych jest niewiele. Rolę „twardych danych” mogą pełnić dane GUSu dotyczące noclegów, choć i one obarczone są pewnym błędem. Badania ruchu turystycznego przeprowadzane w regionie albo w konkretnym mieście umożliwiają uzyskanie wyników bardziej wiarygodnych. Badacze mają dostęp do kilku dodatkowych źródeł danych – np. statystyk ze sprzedaży biletów wstępu do parków narodowych, opłat klimatycznych i kuracyjnych, czy przewozów pasażerskich dotyczących różnych środków transportu. Dane te można wykorzystać przy szacowaniu wielkości i w mniejszym stopniu struktury ruchu turystycznego. Z kolei aby poznać potrzeby, cele wizyty czy postawy wobec różnych elementów wizerunku miasta konieczne jest przeprowadzenie badań szczegółowych np. metodą ankietową. Trudno jest objąć duży obszar badania np. całego kraju poddając badaniu ankietowemu liczną i różnorodną populację za pomocą tego samego narzędzia, czyli kwestionariusza wywiadu. Szczegółowe dane możemy uzyskać prowadząc badania na osobach skupionych na mniejszym obszarze np. poddając badaniu turystów tylko w Toruniu. Dzięki bazie danych powstałej z zakodowanych ankiet uzyskujemy dość szczegółowe informacje o strukturze odwiedzających oraz ich konsumpcji turystycznej.

---

<sup>1</sup> [www.intur.com.pl](http://www.intur.com.pl) strona internetowa Instytutu Turystyki (20 III 2011)

Monitoring ruchu turystycznego 2010 jest szóstą edycją rozpoczętego w 2005 roku badania. Założenia i metodologia pozostały takie same jak w poprzednich edycjach, dzięki czemu możliwe jest zestawianie i porównywanie wyników, zauważanie zmian i wskazywanie trendów.

Ze względu na sezonowy charakter toruńskiej turystyki ankiety zostały przeprowadzone wśród turystów przyjeżdżających do Torunia podczas czterech celowo wybranych miesięcy: w marcu, maju, sierpniu i październiku. Tradycyjnie, liczebność próby dla niniejszego badania została ustalona na podstawie danych GUS za rok 2009 dotyczących korzystających z noclegów ogółem. Najwyższa liczba korzystających z noclegów (biorąc pod uwagę tylko cztery wybrane miesiące) wypadła w maju. Według zasady ustalającej wielkość próby w poszczególnych miesiącach prowadzenia badań proporcjonalnie do liczby noclegów z których skorzystali turyści w danym miesiącu, maj powinien być okresem, kiedy zostanie przeprowadzona najwyższa liczba ankiet, czyli niemal 30% wszystkich ankiet w 2010 roku. Zdecydowano jednak, że najwyższa próba nadal przypadnie na sierpień, ponieważ w okresie wakacji obcokrajowcy mają najwyższy procentowy udział w ogóle odwiedzających. W badaniach turystycznych trudne, a nawet niemożliwe jest ustalenie wielkości badanej populacji, gdyż nie można z góry przewidzieć ilu turystów zdecyduje się w danym roku przyjechać do miasta. Przy dużych i nieokreślonych populacjach trudno mówić o pełnej reprezentatywności badań w rozumieniu statystycznym. Jednak ustalenie wysokości próby powyżej 1 500 osób pozwoliło uzyskać wyniki wysoce prawdopodobne, wiarygodnie opisujące strukturę strumienia ruchu turystycznego w Toruniu. W 2010 roku przeprowadzono łącznie 2099 wywiadów kwestionariuszowych. W wyniku weryfikacji merytorycznej do dalszej obróbki zostało dopuszczonych 1996 obserwacji, zaś 103 ankiety zostały odrzucone.

W toruńskim badaniu ruchu turystycznego pod pojęciem turysty rozumiemy każdą osobę, która przyjechała do Torunia (bez względu czy przyjechała w celu służbowym czy odwiedzenia rodziny i znajomych), wybrała się do naszego miasta okazyjnie, jej podróż odbywa się do miejsca innego niż miejsce zwykłego otoczenia oraz której pobyt nie przekraczał 90 dni. W badaniu tym nie stosuje się podziału na turystów jako tych, którzy zostają na noc, i na odwiedzających, czyli nienocujących. W badaniu tym nie brały udziału osoby przyjeżdżające do pracy bądź studenci, oraz osoby, których wiek nie przekroczył 12 roku życia. Kwestionariusz wywiadu wykorzystany przy badaniu w 2010 roku był taki sam, co w poprzedniej edycji badania. Dobór próby następował na podstawie instrukcji opracowanej dla ankieterów. Analizę wyników wykonano za pomocą oprogramowania SPSS Professional Statistics.

Ankietowanie rozpoczynano z reguły po godzinie 13tej, by turyści zdążyli wyrobić własne zdanie o naszym mieście i aby uniknąć braków w odpowiedziach. Ankiety przeprowadzano również w godzinach popołudniowych tak, aby turyści odwiedzający Toruń służbowo oraz goście biorący udział w konferencji, szkoleniu mieli możliwość podzielenia się swoimi spostrzeżeniami na temat oferty pobytowej miasta. W okresie wakacyjnym ankieterzy zbierali wywiady również wieczorem, podczas

odbywających się różnych imprez kulturalno-rozrywkowych. Mieli oni wówczas okazję spotkać turystów odwiedzających Toruń w celu uczestnictwa w konkretnej imprezie, kulturalnej, sportowej.

Ankieta, obok metryczki zawierała 20 pytań. Większość z nich to pytania zamknięte – respondent wskazuje jedną bądź kilka odpowiedzi z kilku możliwych. W przypadku ankiet w języku polskim ankieterzy zadawali turystom pytania z ankiety, po usłyszeniu odpowiedzi zaznaczali odpowiedź bądź w przypadku pytań otwartych wpisywali odpowiedź respondenta, zawsze w kolejności padania poszczególnych wskazań. Ankiety w językach obcych respondenci wypełniali samodzielnie, rola ankietera ograniczała się do poproszenia turysty o udzielenie odpowiedzi na kolejne pytania. W przypadku wywiadów zagranicznych ankieter również czuwał nad prawidłowym wypełnieniem ankiety oraz by żadne z pytań nie zostało pominięte.

Wywiady były zbierane na obszarze Starówki, najczęściej pod Pomnikiem M. Kopernika, w okolicach Statuetki Flisaka, zaś w razie niepogody w obiektach muzealnych, Planetarium oraz w sklepach z piernikami.

Do przygotowania i opracowania wyników wykorzystano następujące źródła:

- analizę istniejących danych (dane z GUS o korzystających z obiektów zakwaterowania i o udzielonych noclegach, informacje z atrakcji turystycznych miasta o liczbie sprzedanych biletów, z biur przewodnickich i od przewodników indywidualnych o liczbie oprowadzonych wycieczek i szacunkowej liczbie uczestników takich grup),
- wywiad bezpośredni z odwiedzającymi według kwestionariusza wywiadu,
- metodę szacunków statystycznych,
- wiedzę i doświadczenie eksperckie.



### III Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2010 roku

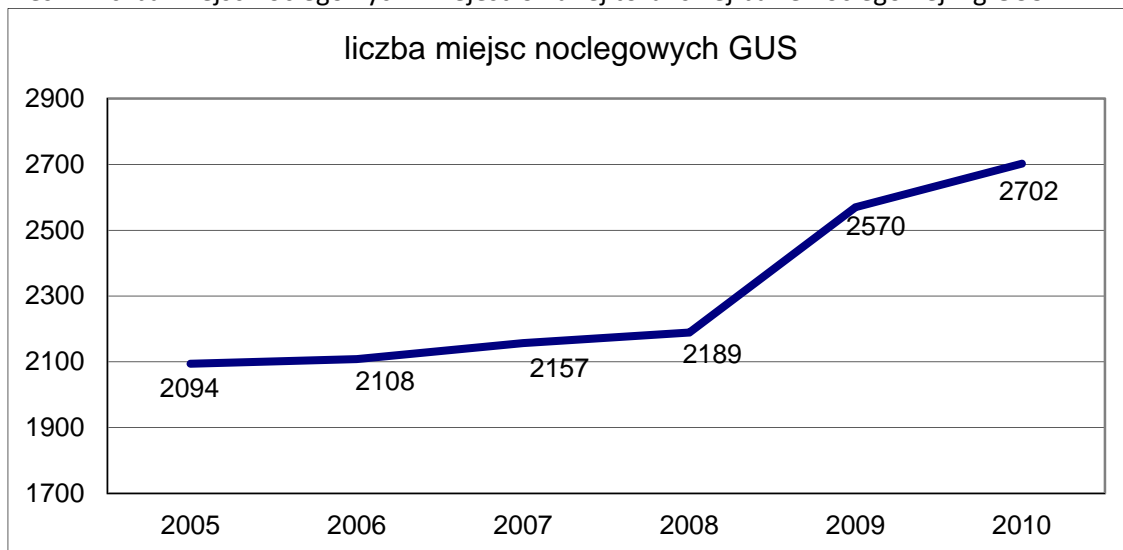
Wielkość ruchu turystycznego corocznie jest informacją najbardziej pożądaną i wzbudzającą największą ciekawość wśród branży turystycznej. Szacowanie wielkości przyjazdowego ruchu turystycznego jest istotną częścią badania poświęconego charakterystyce odwiedzających Toruń turystów. Wskazanie dokładnej liczby turystów przyjeżdżających w danym roku do naszego miasta jest niewykonalne. Dzięki kilku metodom jest jednak możliwe przybliżenie tej liczby, wyszacowanie jej i określenie rzędu jej wielkości. Liczba określająca wielkość ruchu turystycznego jest szacowana od pierwszej edycji badania.

Do analizy ruchu turystycznego używa się zarówno bardzo wiarygodnych informacji, twardych danych, jak również korzysta się z wiedzy eksperckiej i doświadczenia wynikającego z baczego obserwowania ruchu turystycznego w danej miejscowości. Dane te wzbogaca się o wnioskowanie wynikające z analizy ankiet. Przy szacowaniu ogólnej liczby odwiedzających Toruń, korzystano z trzech metod wzajemnie krzyżujących się i uzupełniających.

Ośrodek Informacji Turystycznej od pierwszej edycji badania korzysta z danych Głównego Urzędu Statystycznego, do którego przez cały rok spływają dane ze wszystkich ewidencjonowanych obiektów hotelarskich w Toruniu. Choć obarczone są one pewnym marginesem błędu, to stanowią istotne źródło danych przy metodzie badania opierającej się na liczbie osób korzystających z noclegów. Dane z GUS obejmują również średnie obłożenie w obiektach noclegowych.

Według danych GUS w 2010 roku – stan na lipiec 2010 – istniały w Toruniu 36 obiekty noclegowe, w tym 34 miało charakter całorocznych. Liczba miejsc noclegowych, wg danych GUS wyniosła 2702, w tym 2550 to miejsca sezonowe.

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



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Jednym z zadań Ośrodka Informacji Turystycznej jest gromadzenie informacji turystycznych o Toruniu oraz umiejętne ich magazynowanie i przetwarzanie. Wg OIT, Toruń dysponował w 2010 roku łącznie liczbą 3237 miejsc całorocznych. Miejsca te znajdowały się w sumie w 41 obiektach. Dodatkowo w sezonie letnim odnotowano funkcjonowanie 380 miejsc w dwóch obiektach sezonowych.

Eksperti szacując przyjazdowy ruch turystyczny korzystają z danych GUS. Dane te są zbierane od lat tymi samymi metodami i ukazują dynamikę rozwoju wykorzystania bazy noclegowej w Toruniu. Wynik szacowania może być wiarygodny tylko wtedy gdy weźmie się pod uwagę faktycznie istniejącą i działającą bazę noclegową, a takimi danymi dysponuje OIT.

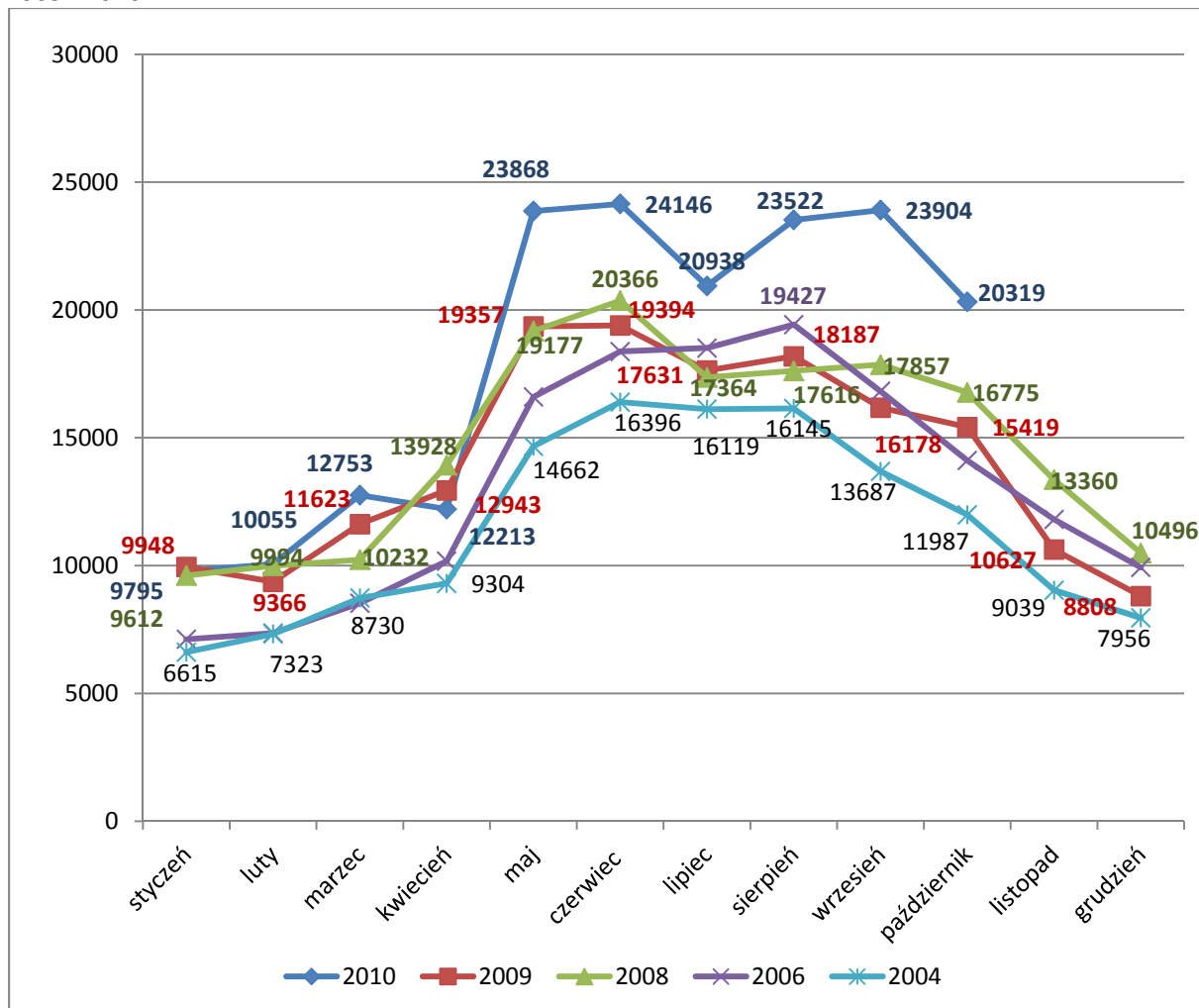
Wykres nr 2 przedstawia zmiany w liczbie ogółu turystów decydujących się na nocleg w Toruniu na przestrzeni ostatnich 7 lat (analiza nie obejmuje danych GUS z XI i XII 2010 roku). W 2004 roku odnotowano najniższą liczbę osób korzystających z noclegu (razem było 137 963 osób) zaś najwyższą liczbę odnotowano w 2010 roku (tylko w ciągu 10 miesięcy było 181 513 korzystających z noclegów). Z roku na rok liczba osób decydujących się na nocleg w Toruniu stopniowo wzrastała: z 137 963 w 2004 na 159 773 w 2005, a następnie na 158 756 w 2006, na 175 857 w 2007 i w 2008 roku na 176 777 osób. W 2009 roku liczba korzystających z noclegów wyniosła 169 481 i tym samym odnotowano spadek o 4,13% (w 2009 roku niższa była również szacunkowa wielkość ruchu turystycznego). Wówczas komentarze dotyczące stanu turystyki, zarówno tej na szczeblu światowym jak i tym regionalnym, mówiły o wpływie kryzysu ekonomicznego na branżę turystyczną i o większej ostrożności klientów przy wydawaniu pieniędzy. Z kolei liczby charakteryzujące korzystających z noclegów w 2010 roku mówią o wychodzeniu z kryzysu.

Od pierwszego roku prowadzenia badań do 2007 roku włącznie, najwyższa liczba ogółu osób korzystających z noclegów przypadała na sierpień. Tym samym ten miesiąc uznawany był za szczyt sezonu turystycznego w Toruniu (20 232 w sierpniu 2007 roku). Od 2008 roku dane GUS wskazują, że najwięcej osób korzystających z noclegu w obiektach zbiorowego zakwaterowania jest w czerwcu (rekord padł w czerwcu 2010 roku i wyniósł 24 146 osób). Analizując dane za kwiecień 2010 roku zauważamy, że były one niższe od liczby korzystających z noclegów w poprzednich, słabszych pod tym względem latach. Eksperti wskazują, że na spowolnienie ruchu turystycznego w tym miesiącu mogły mieć utrudnienia w poruszaniu się samolotami w Europie ze względu na chmury pyłu powulkanicznego oraz katastrofa smoleńska. Porównując wyniki z lat 2009-2010 dotyczące ogółu osób korzystających z noclegu zauważamy wzrost o 20,97%. Pracownicy wybranych hoteli i hosteli w Toruniu potwierdzają, że zainteresowanie noclegami w niektórych obiektach w 2010 mogło wzrosnąć nawet o 20%. Zaznaczali, że mocne pod tym względem były przede wszystkim weekendy. Wśród gości dominowali turyści indywidualni. Na tak duży wzrost liczby osób korzystających z zakwaterowania w Toruniu mogły mieć również liczne wydarzenia w mieście zatrzymujące uczestników danej imprezy na dłużej. Imprezy kulturalne i sportowe (w VI 2010 roku rozgrywany był Speedway Grand Prix) wpływały na to, że liczba korzystających z noclegów w tych dniach wzrosła.



Wysokie obłożenie w obiektach noclegowych potwierdzają również pracownicy Informacji Turystycznej, którzy wielokrotnie pomagali turystom znaleźć nocleg w zwykły wakacyjny weekend czy w trakcie trwania różnych imprez.

Wykres 2: Liczba ogółu turystów korzystających z noclegów w Toruniu w latach 2004, 2006, 2008, 2009 i 2010

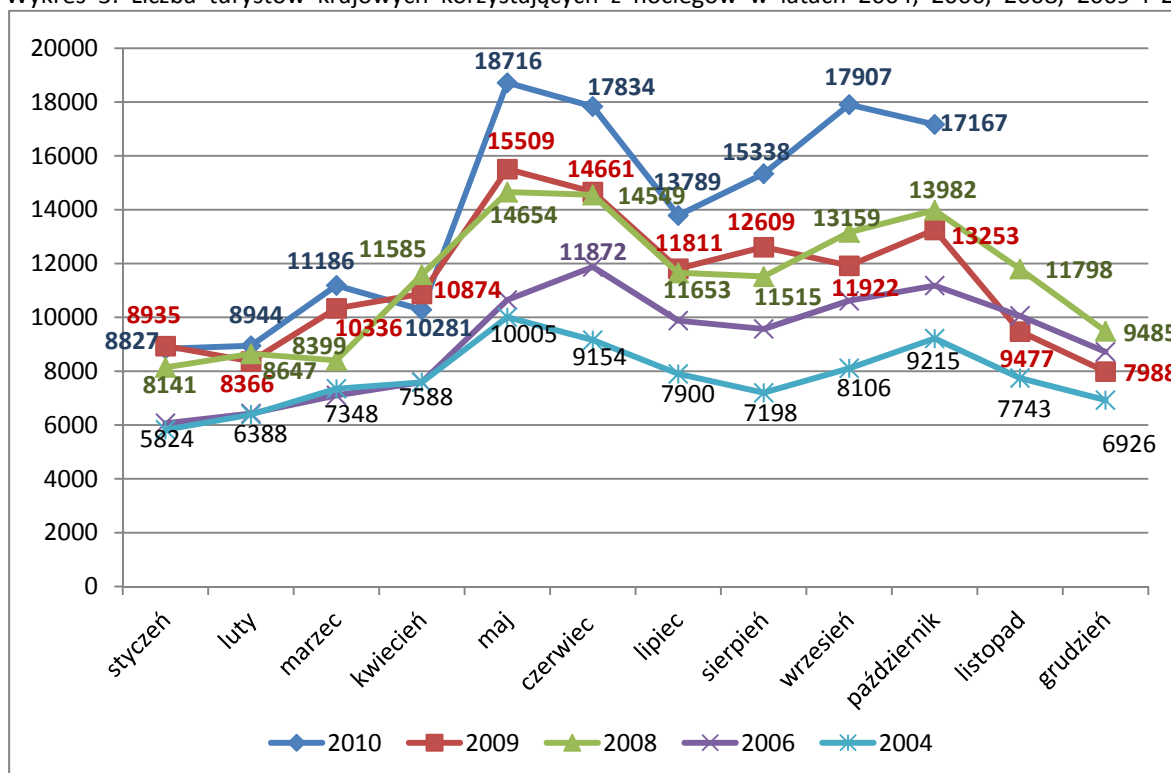


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Obecnie turyści krajowi dużo częściej korzystają z obiektów zakwaterowania zbiorowego w Toruniu niż przed 7 laty: w 2004 roku było 93 395 osób zaś w 2010 już 139 989 jedynie w ciągu 10 miesięcy. Ekspertzy zwracają uwagę, że na tak duży wzrost liczby Polaków korzystających z noclegów (wzrost o 18,55% względem 2009 roku) mają wpływ goście biznesowi oraz podróżujące służbowo osoby (możliwe że powiązane z licznymi inwestycjami, pracami budowlanymi, wydarzeniami w mieście). Warto zwrócić uwagę na fakt, że licznie odbywające się szkolenia organizowane dzięki wsparciu ze środków unijnych, konferencje i zjazdy odbywają się również w hotelach i generują tym samym wysoką liczbę osób pozostających na noc. Warto zwrócić uwagę, że poddane dokładnej analizie dane GUS z ostatnich 7 lat wskazują, że najwięcej Polaków corocznie korzysta z noclegów w obiektach zbiorowego zakwaterowania właśnie w maju. Wynik ten jest o tyle zastanawiający, że maj

postrzegany jest jako okres przyjazdów wycieczek szkolnych, które z reguły nie zatrzymują się na nocleg w Toruniu. Wyjątek od tej reguły stanowią dane za lata 2005 i 2006, gdzie najwyższą liczbę korzystających z hoteli uzyskano w czerwcu 2005 roku (10 551) oraz w czerwcu 2006 roku (11 872). Z kolei w miesiące typowo letnie jak lipiec i sierpień obiekty zbiorowego zakwaterowania, czyli hotele, hostele, schroniska czy kempingi nie są tak oblegane przez turystów krajowych jak w maju i w czerwcu. Wyniki uzyskane z ankiet również potwierdzają ten fakt, że Polacy najchętniej zatrzymują się na noc u rodziny i znajomych, zaś obiekty hotelarskie wybierane są na drugim lub na trzecim miejscu.

Wykres 3: Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2004, 2006, 2008, 2009 i 2010

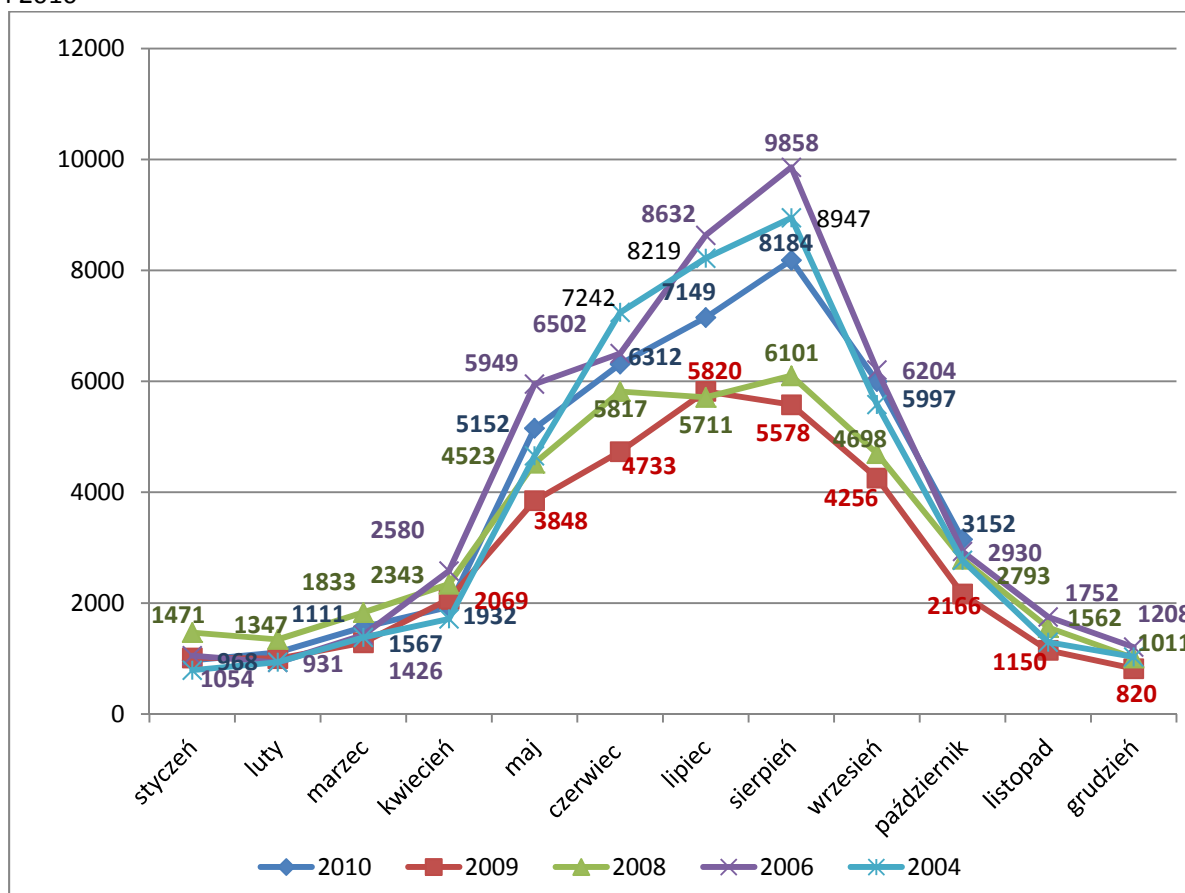


Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Analizując dane GUS z ostatnich 7 lat dotyczące wyłącznie nocujących obcokrajowców zauważamy, że najwięcej z nich korzystało z noclegów w 2005 roku (w ciągu roku było 49 804 korzystających z noclegów cudzoziemców) a następnie w roku 2006 (49 026 osób). Lata 2008 i 2009 to okres, gdy odnotowano wyjątkowo niskie wyniki wśród cudzoziemców decydujących się na nocleg, zaś dane z 2010 roku wskazują, że rozpoczął się proces polepszania się sytuacji i coraz większa liczba obcokrajowców korzysta z bazy noclegowej w Toruniu (odnotowano wzrost względem 2009 roku o 30,7%). Wyróżnienie sezonu turystycznego wśród turystów zagranicznych nie jest problemem, gdyż widać że ta grupa gości najbardziej aktywna jest od maja do września. Od kilku lat najwięcej obcokrajowców decyduje się na nocleg w Toruniu w sierpniu zaś rekord padł w 2005 roku gdy w toruńskiej bazie noclegowej w ciągu miesiąca zatrzymało się 10 092 turystów. Wyjątkiem od tej reguły

był rok 2009 (największa liczba nocujących przypadła na lipiec - 5 820 osób). Od stycznia do października 2010 roku w obiektach noclegowych w Toruniu zatrzymało się łącznie 44 099 osób.

Wykres 4: Liczba turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2004, 2006, 2008, 2009 i 2010



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Dane GUS wskazują, że w 2010 roku udzielono o 21,5% noclegów więcej w toruńskich obiektach noclegowych niż w 2009 roku. Analizując dane GUS dotyczące Torunia zauważamy, że cudzoziemcy rzadziej spędzali noc w Grodzie Kopernika niż turyści krajowi. Turystom krajowym udzielono 246 383 noclegów (wzrost względem 2009 roku o 20,76%), zaś zagranicznym udzielono w ciągu całego 2010 roku 81 322 noclegów (wzrost o 23,9% względem 2009 roku).

Bazując na danych GUS obliczono, że w 2010 roku stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,5984 i był nieznacznie niższy niż w 2009 roku (wówczas wyniósł 1,591). Turysta zagraniczny jeśli już zdecydował się na nocleg w Toruniu to przebywał tu dłużej niż turysta krajowy: stosunek liczby udzielonych noclegów cudzoziemców do liczby cudzoziemców, którzy skorzystali z noclegu wyniósł 1,844. Oznacza to, że turysta zagraniczny, jeśli już zdecyduje się na nocleg w naszym mieście to spędza w nim średnio niemal dwie noce. W przypadku turysty krajowego wskaźnik ten wyniósł 1,531 i był nieznacznie wyższy niż w 2009 roku.

Toruńskie wyniki dotyczące liczby korzystających z noclegów jak i udzielonych noclegów turystom w 2010 roku wpisują się w krajowe tendencje. Według Instytutu Turystyki, bazującego na ogólnopolskich danych GUS liczba cudzoziemców w (komercyjnej) bazie noclegowej wzrosła w tym okresie o 6,3%, zaś liczba udzielonych im noclegów o 3,7%<sup>2</sup>.

Kolejnym źródłem informacji, tzw. twardymi danymi, wykorzystywanymi przy szacowaniu ogólnej liczby turystów przyjeżdżających w danym roku do Torunia są dane z toruńskich atrakcji turystycznych. Wraz z końcem roku OIT zwraca się z prośbą do wszystkich opiekunów i właścicieli atrakcji, z których korzystają turyści o udostępnienie danych o ilości sprzedanych biletów oraz o liczbie wydanych wejściówek turystom. Dane uzyskano m. in. z muzeów (Okręgowego, Etnograficznego oraz Żywego Muzeum Piernika), z Planetarium i Orbitarium, z Centrum Kultury Zamek Krzyżacki, z Fortu IV oraz ze statku wycieczkowego „Wanda” i „Wiking”. Informacje te posłużyły do szacowania liczby turystów oraz były niezbędne przy analizie danych ankietowych. Często frekwencja w tych obiektach w kolejnych miesiącach potwierdzała wnioski płynące z analizy danych ankietowych. Zauważono, że zarządcy sami prowadzą coraz dokładniejsze statystyki o liczbie odwiedzających ich turystów, (niektórzy z nich potrafią wskazać ilu było krajowych, a ilu zagranicznych gości) oraz coraz chętniej dzielą się nimi z OIT. Frekwencja w toruńskich obiektach była niższa niż w 2009 roku (wyniki nie zawierają danych z katedry). Ekspertki wskazują, że na zmniejszenie się frekwencji w obiektach odwiedzanych przez turystów mogła mieć wpływ wysoka cena biletów wstępu. Gdy czteroosobowa rodzina postanawia wejść do jednego z muzeów w Toruniu musi się przygotować się na koszt rzędu ok. 35-40 zł. Przy tak wysokich kosztach odwiedzenia tylko jednej z atrakcji taka rodzina decyduje się często na wejście odwiedzenie tylko jednej atrakcji. Wyniki ankietowe wskazują, że dla obcokrajowców ceny biletów nie są przeszkodą aby skorzystać z większej liczby atrakcji, z kolei turyści krajowi, mimo tego że często mają więcej czasu, to deklarują chęć odwiedzenia mniejszej liczby obiektów. Poza tym przyjeżdżający do Torunia goście w celach biznesowych i służbowych z reguły nie korzystają z atrakcji turystycznych ze względu na brak czasu. Zliczając frekwencję z prawie wszystkich obiektów sprzedających bilety szacuje się, że wszystkie te miejsca zostały w ubiegłym roku odwiedzone przez łącznie około **511 763** turystów.

Z kolei sprzedawcy pamiątek dodają, że w ich opinii turystów zwiedzających, przyjeżdżających w celach kulturowo-krajoznawczych było mniej niż w 2009 roku, co nie znaczy, że wydawali oni w nich mniej pieniędzy. Zauważają oni mniejszy ruch w ciągu tygodnia, zaś większe zainteresowanie w weekendy.

Tradycyjnie toruńskie biura świadczące usługi przewodnickie przekazały OIT swoje dane do badania ruchu turystycznego. Informacje o ilości oprowadzonych wycieczek z podziałem na grupy polskie i zagraniczne w kolejnych miesiącach wpłynęły z Biura Obsługi Ruchu Turystycznego PTTK, Przewodnickiego Centrum Usługowego, BT Copernicana, BT Toruń Tourist, Elpis oraz Fort IV.

---

<sup>2</sup> [www.intur.com.pl](http://www.intur.com.pl) strona internetowa Instytutu Turystyki (20 III 2011)

Uzyskane w ten sposób dane zbiorcze posłużyły jako trzecie źródło informacji do szacowania wielkości liczby turystów. Łącznie w 2009 roku toruńskie biura przewodnickie obsłużyły liczbę 3776 grup wycieczkowych (krajowych i zagranicznych), o różnej liczbie osób w grupie. Względem roku 2009 odnotowano spadek o 85 grup wycieczkowych obsługiwanych przez licencjonowanego przewodnika miejskiego. Eksperci podejrzewają, że wpływ na to miała powódź, która nawiedziła Toruń w maju 2010 roku. Pod wpływem informacji w mediach polskich o wysokim stanie Wisły w Toruniu wiele grup turystycznych, najczęściej wycieczek szkolnych odwoływało swój przyjazd do Torunia. Niektóre z tych grup przenieśli swój przyjazd do Torunia na miesiące jesienne (wrzesień, październik), zaś niektóre w ogóle odwołały. Eksperci zwracają również uwagę na zjawisko odchodzenia od podróżowania w sposób zorganizowany, czyli będąc uczestnikiem grupy wycieczkowej. Zauważają, że coraz więcej osób podróżuje indywidualnie, organizując sobie podróż samodzielnie, w gronie rodziny lub znajomych. Wskazują, że na świecie zauważono już spadek zainteresowania wyjazdami zorganizowanymi. Tym samym spadek zainteresowania usługami przewodnickimi w Toruniu można tłumaczyć trendem na podróże organizowane indywidualnie.

Analizując powyższe informacje oraz dane z wywiadów kwestionariuszowych, przy oszacowaniu wielkości ruchu turystycznego w 2010 roku, grono ekspertów posłużyło się niemal tymi samymi metodami co w 2005, 2006, 2007, 2008 i 2009 roku. Niektóre z nich zostały uwspółcześnione, tzn. założenia szacunku zostały dopasowane do obecnie istniejącej struktury ruchu turystycznego po to, by wiarygodniej odzwierciedlać rzeczywistość. Zastosowano trzy metody szacowania wielkości ruchu turystycznego wzajemnie się uzupełniające i krzyżowo weryfikujące wyniki.

**Pierwsza metoda** ekspertów wzięła pod uwagę:

- liczbę istniejących w Toruniu miejsc noclegowych całorocznych i sezonowych (według danych OIT i GUS)
- średnie obłożenie w obiektach całorocznych i sezonowych wg GUS, oraz przypuszczalne średnie obłożenie bazujące 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 20,842%, co oznacza, że co 3,798 turysta zdecydował się zostać w Toruniu na noc.

Na tej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2010 roku:

- w wariancie GUS: **1 269 385 osób**;
- w wariancie ostrożnym OIT na **1 676 588 osób**;
- w wariancie maksymalnym OIT na **2 151 799 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 **1 625 289**;

**Trzecia metoda** ekspercka uwzględniła:

- liczbę oprowadzonych wycieczek przez toruńskich przewodników oraz szacunkową liczbę uczestników tychże grup wycieczkowych;

- procent turystów przyjeżdżających do Torunia z wycieczką oraz korzystających z usług przewodnickich na podstawie analizy kwestionariuszy wywiadu;

• rozmiaru tzw. szarej strefy w usługach przewodnickich oszacowanych na podst. doświadczenia i wiedzy eksperckiej.

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2010 roku:

- w wariacie oprowadzonych wycieczek i danych z ankiet: **1 517 295 osób**;
- w wariacie danych z ankiet i doświadczenia eksperckiego: **1 670 421 osób**;

Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z dużym prawdopodobieństwem powiedzieć, że do Torunia w 2010 roku przyjechało **1 600 000 turystów**. Wynik ten jest bardzo zbliżony do efektu szacowania ruchu turystycznego z 2009 roku. Jest wysoce prawdopodobne, że odnotowany wzrost względem 2009 roku był na poziomie 3,223%.

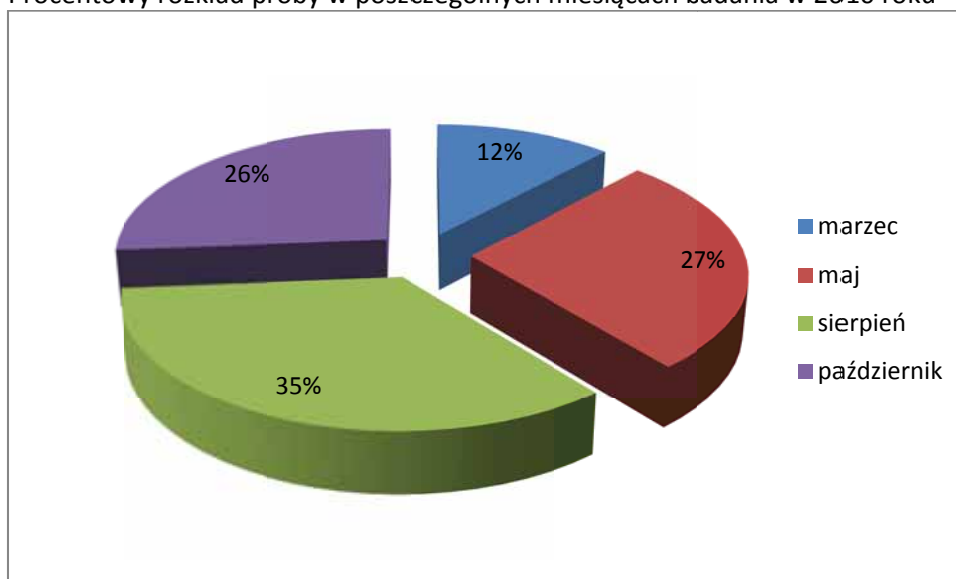


#### **IV Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych**

Wielkość próby badania ruchu turystycznego ustanawiana jest corocznie proporcjonalnie do liczby osób korzystających z toruńskich obiektów hotelarskich w poszczególnych miesiącach. Dane dotyczące liczby noclegów w obiektach hotelarskich udostępniane są przez Główny Urząd Statystyczny. Okres ankietowania obejmuje miesiące marzec, maj, sierpień i październik. W ciągu 3 pierwszych lat monitorowania ruchu turystycznego w Toruniu (od 2005 do 2007 r.) największa liczba osób korzystających z noclegów przypadała na sierpień. Dlatego też w tym miesiącu próba badania ankietowego była największa. Od 2008 roku - bazując na danych GUS i biorąc pod uwagę te cztery wyznaczone miesiące do badania – najwięcej osób decyduje się na nocleg w toruńskiej bazie noclegowej w maju. Według tej zasady najwyższa liczba ankiet powinna zostać przeprowadzona w maju (29,97% z ogólnej liczby ankiet), a nieco mniej osób powinno być poddanych ankietowaniu w sierpniu (28,16%). Zdecydowano jednak, że najwyższa próba nadal przypadnie na miesiąc sierpień, ponieważ ponad 43% cudzoziemców (bazując na danych GUS o obcokrajowcach korzystających z bazy noclegowej w czterech miesiącach przeprowadzania badań) odwiedza Toruń i decyduje się zostać na noc właśnie w miesiące typowo wakacyjne. Opinie turystów zagranicznych są niezwykle cenne dla badaczy. Tym samym w sierpniu przeprowadzono 690 wywiadów kwestionariuszowych, z kolei w maju swoimi opiniami o mieście podzieliło się 541 respondentów. W marcu 2010 próba była nieco niższa w porównaniu z pozostałymi miesiącami, ze względu na niekorzystne warunki pogodowe.

W 2010 roku przeprowadzono łącznie 2099 wywiadów kwestionariuszowych. Po weryfikacji merytorycznej do ostatecznej analizy zostało dopuszczonych 1996 ankiet, zaś 103ankiety odrzucono.

Wykres 6: Procentowy rozkład próby w poszczególnych miesiącach badania w 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2010 r

#### a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2010 roku

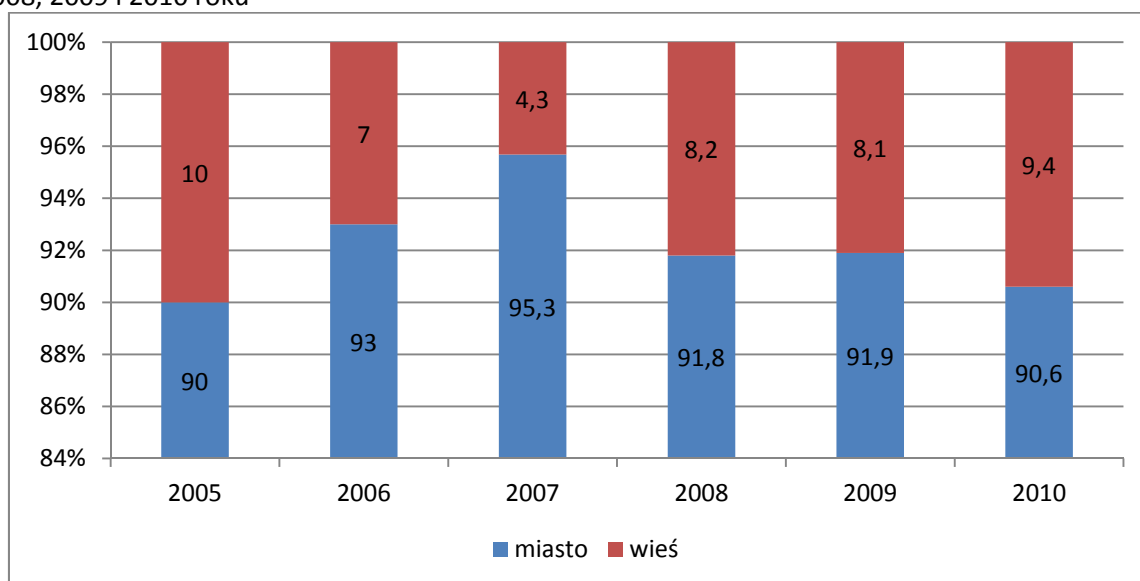
##### ✓ Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

W przebadanej próbie niemal dwóch tysięcy respondentów znalazło się więcej kobiet: stanowiły one 57%, zaś mężczyźni 43% ogółu ankietowanych. Różnica między ilością kobiet i mężczyzn odwiedzających Toruń jest większa niż przed rokiem: w 2009 roku kobiety stanowiły 53,2% ogółu respondentów. Kobiety częściej niż mężczyźni decydują się na wzięcie udziału w wywiadzie, stąd ich przewaga w ogólnej ilości przebadanych.

Badanie corocznie wskazuje na wysoki stopień zurbanizowania wśród turystów krajowych: 90,6% gości krajowych mieszka w mieście zaś 9,4% na wsi (pytanie to zostało zadane tylko polskim turystom).



Wykres 7: Stosunek turystów pochodzących ze wsi do pochodzących z miasta w 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 i 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2005-2010

Średnia wieku turystów odwiedzających Toruń w 2010 roku to 34,7 lat (w 2009 roku wyniosła 35,6). Dla turystów polskich średnia wieku to 33,7 lat (w 2009 roku było 33,5), a dla zagranicznych 39,2 lata (w 2009 roku było 42,8). Widoczna różnica zaszła w przypadku cudzoziemców – do Torunia corocznie przyjeżdżają coraz młodsi turyści. Wyniki badania co roku wskazują, że turyści krajowi są zawsze statystycznie młodsi od zagranicznych. W poprzednich latach różnice wynosiły odpowiednio: 12 lat w 2005 roku, 11,5 lat w 2006, 9 lat w 2007 i 2008 roku. W 2010 roku różnica była najniższa i wyniosła jedynie 5,5 roku.

W toruńskim badaniu biorą udział osoby, które ukończyły 12 rok życia. Nie ma zaś górnej granicy wieku. Najstarszą osobą udzielającą odpowiedzi na pytania ankietera była 87-letnia mieszkanka woj. wielkopolskiego. Wśród obcokrajowców najstarsza respondentka miała 80 lat (była mieszkanką Niemiec).

Średnia wieku turystów z Niemiec – czyli najliczniej odwiedzającej Toruń grupy obcokrajowców – wyniosła 47,5 lat (w 2009 roku było 51,8 lat). Z roku na rok przyjeżdżają do Torunia coraz młodsi Niemcy, a należy pamiętać, że właśnie przedstawiciele tego kraju postrzegani byli zawsze jako najstarsi turyści. Średnia wieku drugiej najliczniej odwiedzającej grupy cudzoziemców (Wielka Brytania) jest dużo niższa i wyniosła 32,5 roku (w 2009 roku wyniosła 35,9 lat).

Do 2010 roku kategorie wiekowe, do których przydzielani byli respondenci, były sztywno ustalone. Dotychczas turyści grupowani byli w następujących kategoriach: do 20 roku życia, 21-30 lat, 31-40 lat, 41-50 lat, 51-60 lat i powyżej 60 roku życia. Eksperci

zauważyli, że nie należy zaliczać do jednej kategorii np. 12-letniego uczestnika wycieczki szkolnej, będącego całkowicie zależnym od opiekunów i programu wycieczki z 20-letnim studentem, który samodzielnie decyduje o swoim pobycie w Toruniu. Zauważono, że zupełnie inaczej może wyglądać pobyt (pod względem formy zakwaterowania, oczekiwań w ofercie gastronomicznej, sposobu spędzania czasu, poniesionych wydatków, długości pobytu, środka transportu) osoby w wieku 21 lat, często uczącej się jeszcze i nie mającej własnych dochodów, a 29-latką pracującą i prowadzącą odrębne gospodarstwo domowe. Aby móc trafniej scharakteryzować daną grupę turystów kategorie wiekowe w 2010 roku zostały zmienione. Kategoria wiekowa do 19 roku życia najczęściej skupia osoby uczące się, będące zależne od opiekunów. Osoby w wieku 20-26 lat to najczęściej młodzież studiująca, mająca nienormowany czas pracy i wypoczynku. Kategoria wiekowa od 27 do 40 roku życia obejmuje najczęściej osoby finansowo niezależne, bo pracujące, których czas wolny najczęściej ogranicza się do weekendów i dni urlopowych. Osoby w wieku 41-50 lat to turyści często jeszcze podróżujący z rodziną, z dziećmi, i tym samym ponoszący koszty podróży przemnożone razy ilość członków rodziny. Kategoria wiekowa 51-60 lat obejmuje zarówno osoby jeszcze pracujące, jak i już będące na emeryturach lub pobierających inne świadczeniach, których dzieci często już się usamodzielnili i tym samym budżet domowy mogą w większym stopniu przeznaczyć na podróże. Kategoria po 60 roku życia obejmuje najczęściej osoby nie pracujące zawodowo i tym samym mające dużo wolnego czasu.

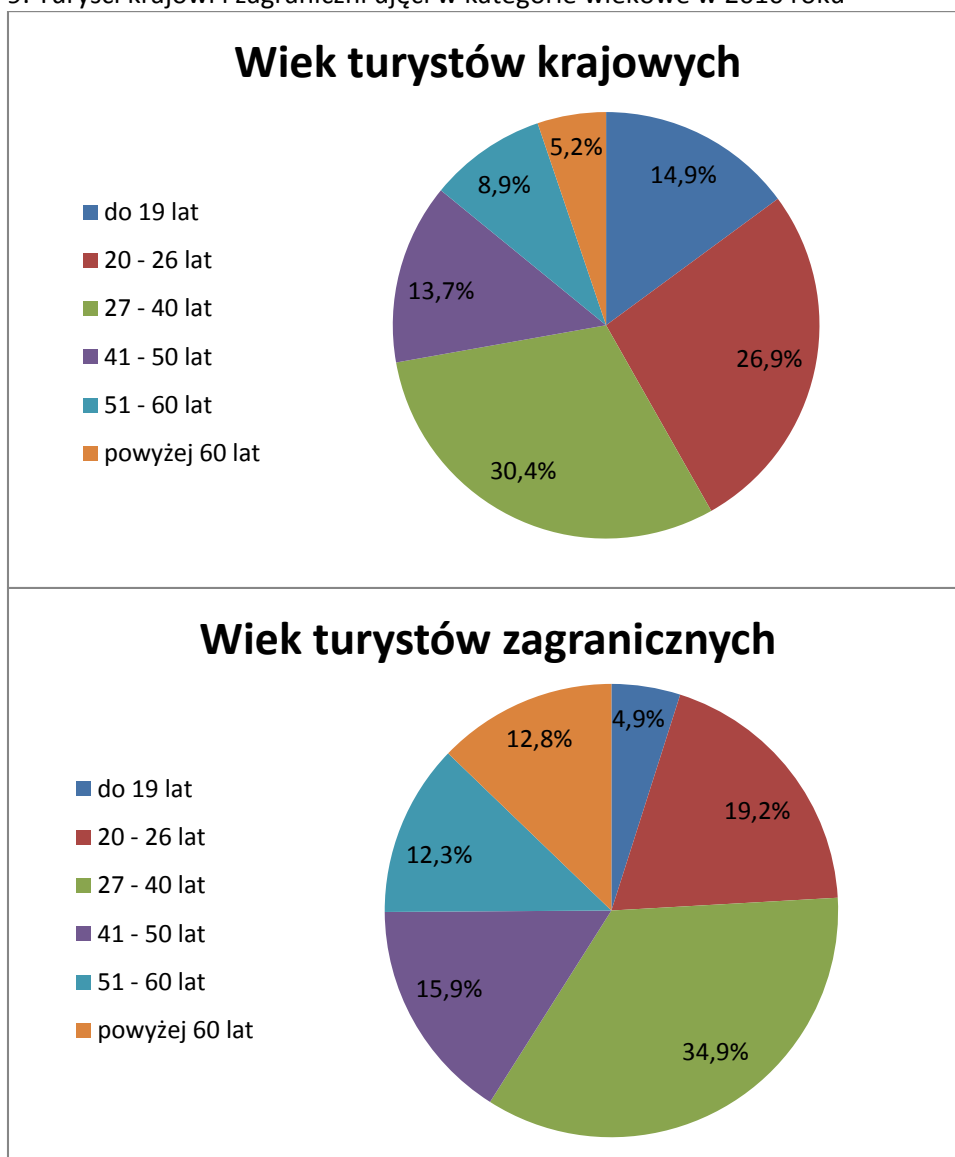
Analizując wiek turystów polskich widać, że najliczniej przyjeżdżają do Torunia osoby w wieku 27-40 lat. Grupa ta stanowiła 30,4% ogółu turystów krajowych. Drugą najliczniejszą grupę – 26,9% respondentów polskich, stanowiły osoby w wieku 20-26 lat.

Wśród turystów zagranicznych najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 27-40 lat (34,9%). Drugą najliczniejszą grupą były osoby w wieku 20-26 lat i stanowiły 19,2% ogółu cudzoziemców. Ci młodzi ludzie to często studenci zagraniczni, którzy albo studiują w Polsce albo biorą udział w różnych stypendiach bądź programach wymian, wolontariatu czy praktyk. Co ciekawe, nie przyjeżdżają oni w okresie szczytu turystycznego, lecz w trakcie trwania roku akademickiego, poza sezonem turystycznym. Zdarza się, że studiują w innym polskim mieście, a w weekendy podróżują po kraju.

Porównując turystów krajowych z zagranicznymi pod względem wieku zauważamy, że aktywność turystyczna osób do 19 roku życia jest odwrotnie proporcjonalna do aktywności osób z najstarszej grupy wiekowej. W przyjazdowym ruchu turystycznym do Torunia duży udział mają Polacy w wieku do 19 roku życia (14,9%), zaś w przypadku zagranicznych odsetek tych osób jest nieduży (4,9%). Turyści krajowi w wieku powyżej 60 roku życia nie często

decydują się na przyjazd do Torunia (5,2%), z kolei cudzoziemcom wiek w podróżach nie przeszkadza (12,8%).

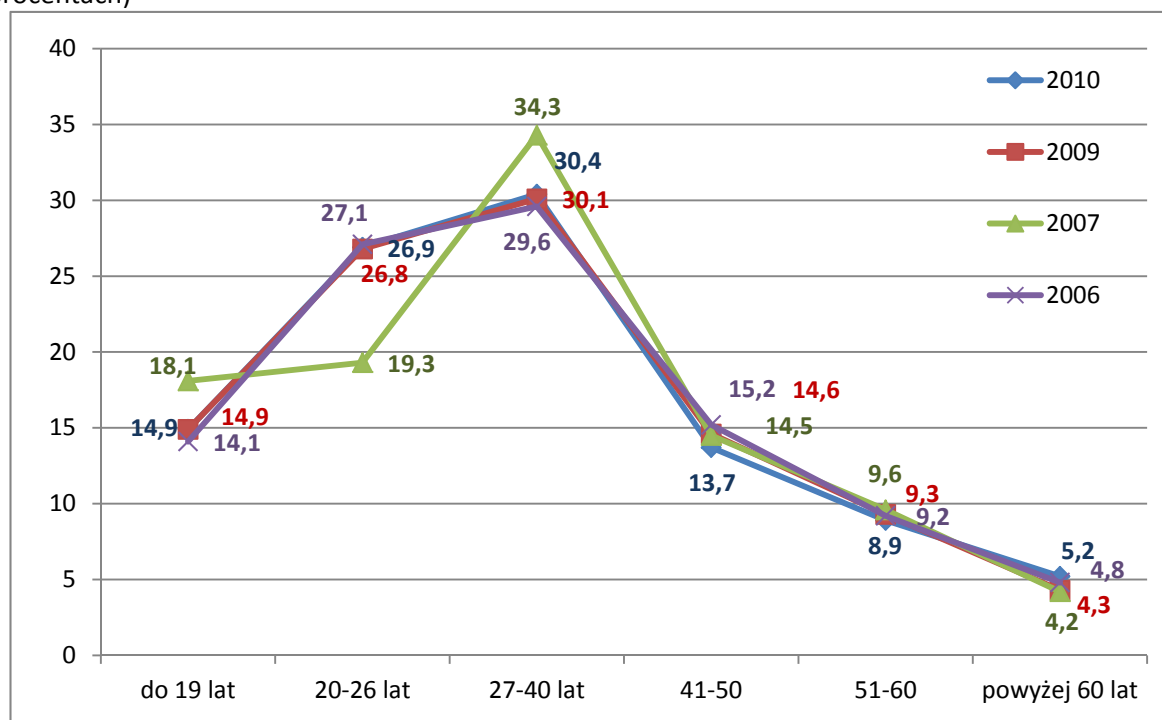
Wykres 8, 9: Turyści krajowi i zagraniczni ujęci w kategorii wiekowe w 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2010

Porównując turystów krajowych przyjeżdżających do Torunia pod względem wieku nie zauważamy większych zmian. Badanie potwierdziło, że niemal ¼ turystów polskich (72,2% w 2010 roku) to osoby młode, będące w wieku do 40 lat.

Wykres 10: Turyści krajowi według kategorii wiekowych w 2006, 2007, 2009 i 2010 roku (w procentach)

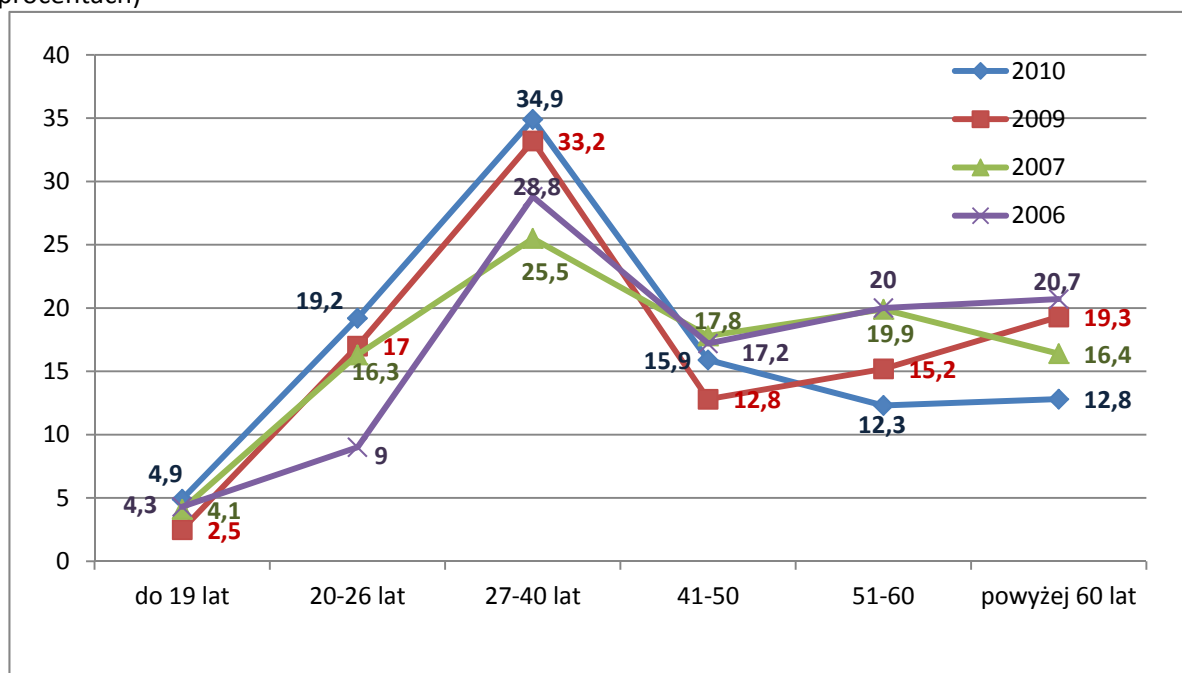


Źródło: badanie OIT 2006, 2007, 2009, 2010

Analizując wiek turystów zagranicznych na przestrzeni ostatnich 5 lat zauważamy, że Toruń jest odwiedzany przez coraz młodszych turystów. W 2006 roku co dziesiąty cudzoziemiec (9%) był w wieku 20-26 lat, zaś w 2010 roku już co piąty (19,2%) odwiedzający Toruń mieści się w tej grupie wiekowej. Co roku badanie potwierdza, że obcokrajowcy w wieku 27-40 lat stanowią najliczniejszą grupę w ogóle cudzoziemców. Ale w 2010 roku odsetek turystów zagranicznych (34,9%) w tym wieku był najwyższy od co najmniej 6 lat (monitoring ruchu turystycznego jest prowadzony od 2005 roku, dane dotyczące wcześniejszego okresu nie istnieją). Z kolei udział turystów w wieku 51-60 oraz powyżej 60 roku życia w ogóle przyjazdów obcokrajowców jeszcze w żadnym roku prowadzenia badań nie był aż tak niski (12,3% i 12,8%).

W 2010 roku 59% gości z zagranicy to osoby do 40 roku życia (w 2009 roku osoby te stanowiły 52,7%).

Wykres 11: Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w 2006, 2007, 2009 i 2010 roku (w procentach)

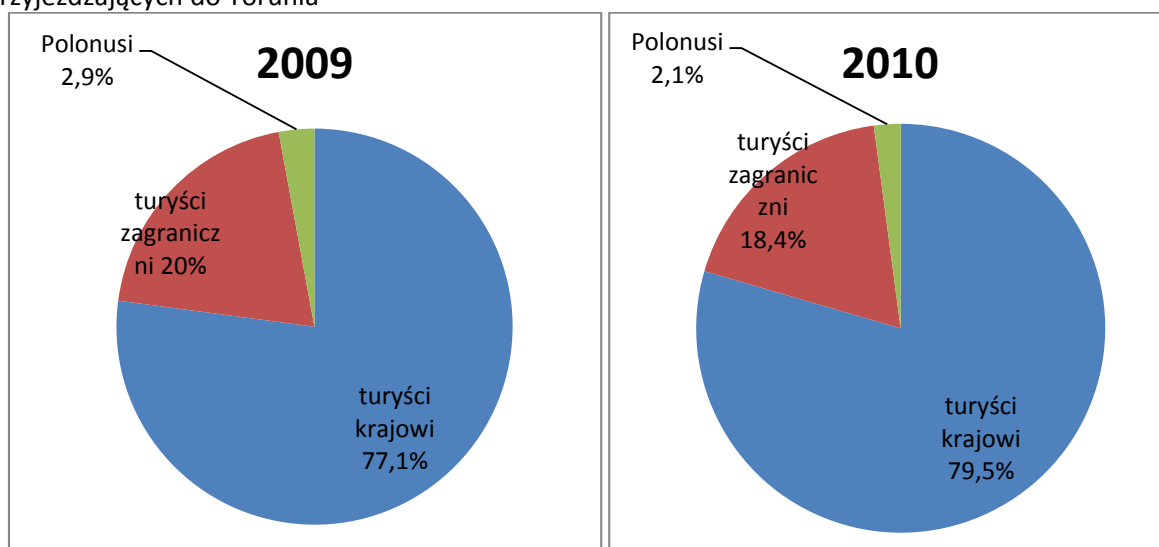


Źródło: badanie OIT 2006, 2007, 2009, 2010

#### ✓ Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

Turyści zagraniczni stanowili 18,4% ogółu turystów przyjeżdżających do Torunia (w 2009 r. było to 20%). W 2010 roku turyści krajowi stanowili 79,6% (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 77,1%) ogółu przyjazdów. Udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających za granicą ale pod względem narodowości uważających się za Polaków, wyniósł 2% (w 2009 roku było ich 2,9%). Niewielka grupa Polonii odwiedzającej Toruń była dotychczas włączana do grupy zagranicznych respondentów, gdyż są to osoby mieszkające na co dzień poza Polską, mające odmienne od turystów krajowych opinie o naszym mieście. Spostrzeżenia osób „z zewnątrz” są niezwykle cenne i tym samym nie mogą być analizowane na równi z odpowiedziami turystów krajowych.

Wykres 12, 13: Procentowy udział turystów krajowych i zagranicznych w ogóle turystów przyjeżdżających do Torunia

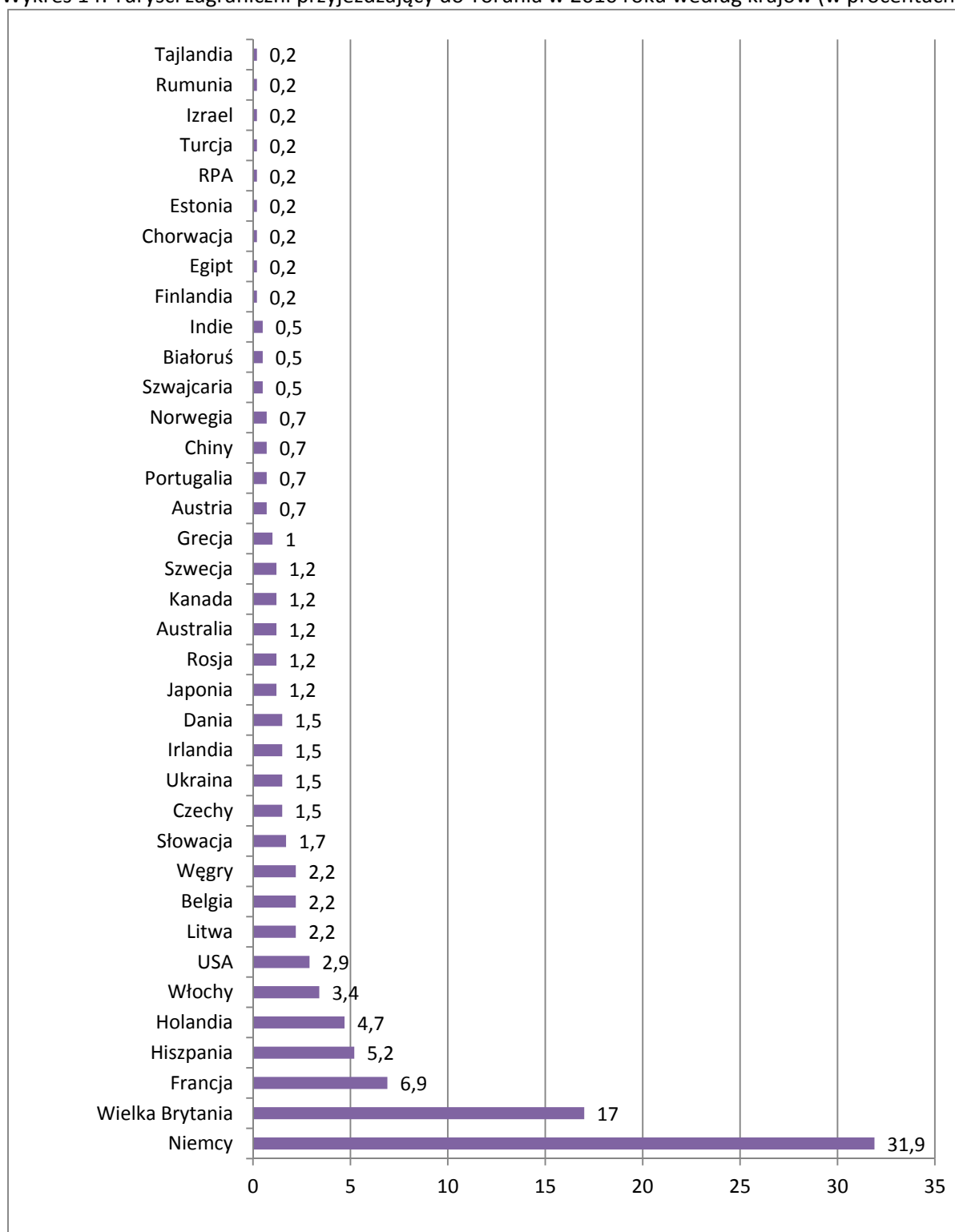


Źródło: badanie OIT 2010

### Kierunki przyjazdów turystów zagranicznych

Toruń jest chętnie odwiedzany przez turystów z różnych stron świata, z niemal wszystkich kontynentów. W badaniu ankietowym w 2010 roku udział wzięli przedstawiciele 37 krajów. Największy udział w badaniu mieli mieszkańcy Europy. Swoimi opiniami podzielili się także turyści z Indii, Tajlandii i Chin czy odległego RPA. Ich szczegółowy udział w strumieniu przyjazdów przedstawia poniższy wykres.

Wykres 14: Turyści zagraniczni przyjeżdżający do Torunia w 2010 roku według krajów (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

Dzięki temu, że badanie ruchu turystycznego w OIT co roku jest prowadzone tymi samymi metodami, bo za pomocą podobnych pytań ankietowych, staje się możliwe porównywanie wyników z poszczególnych lat. OIT dysponuje wynikami ankietowymi

zbieranymi i analizowanymi na przestrzeni 6 lat. To sprawia, że coraz trudniej jest graficznie zestawić wszystkie wyniki za pomocą jednego wykresu. Dokładny strumień przyjazdów turystów zagranicznych został przedstawiony na dwóch wykresach: pierwszy z nich przedstawia kraje, z których przyjeżdża najliczniejsza grupa gości, drugi pokazuje pozostałe kraje, również w kontekście ostatnich 6 lat.

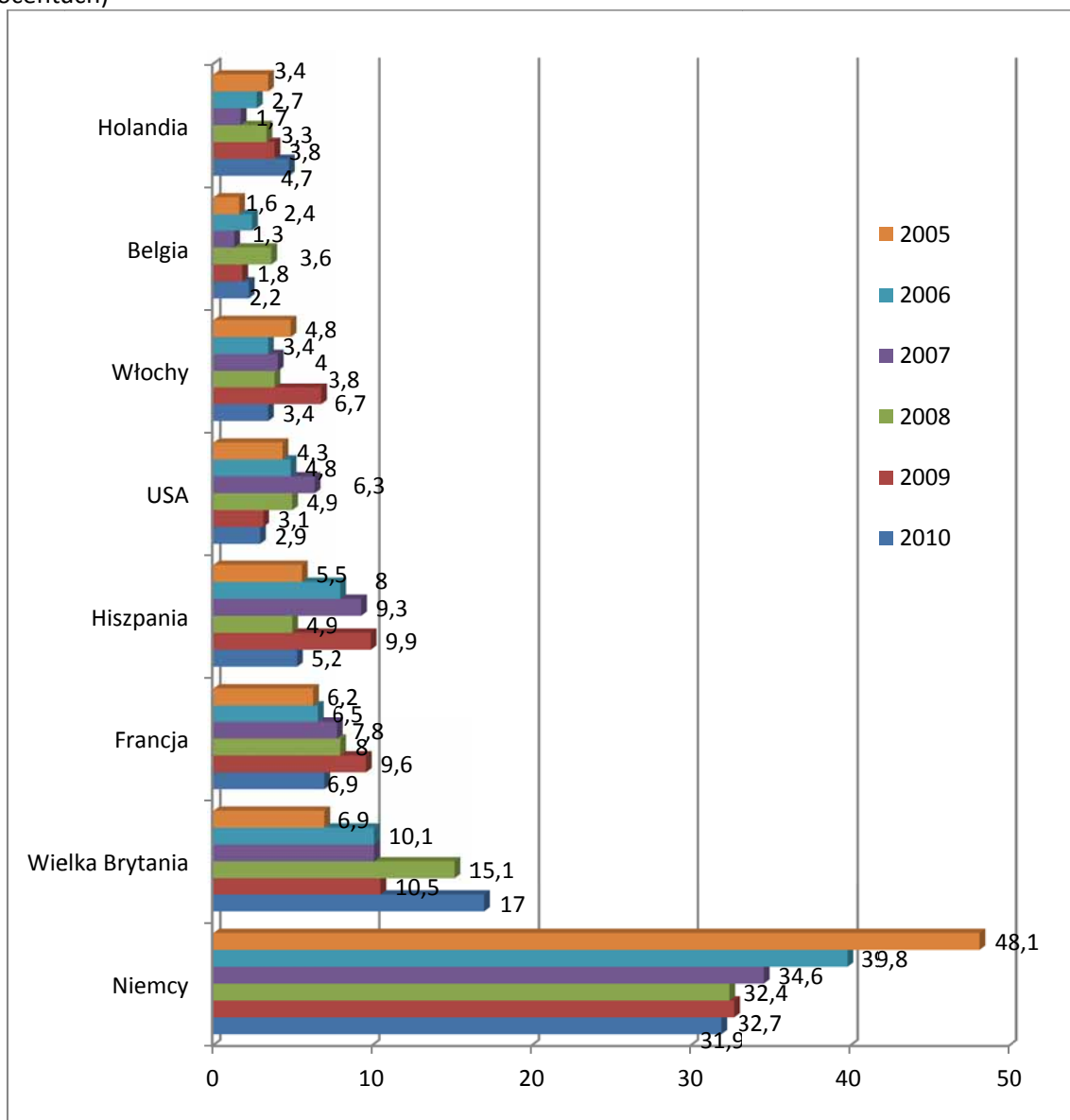
Toruń nadal najliczniej odwiedzany jest przez gości z Niemiec. Z tego kraju przyjeżdża co trzeci obcokrajowiec. O przyjeździe tak dużej grupy Niemców do Torunia decyduje korzystna lokalizacja naszego miasta w kraju. Centralne położenie Torunia wpływa na to, że zatrzymują się w nim – choćby na kilka godzin – grupy wracające z Warmii i Mazur oraz turyści zorganizowani przemieszczający się z Pomorza (Trójmiasto, Malbork) do Poznania czy Warszawy.

Drugim krajem pod względem ilości przyjeżdżających obcokrajowców jest Wielka Brytania. Mieszkańcy tego kraju od momentu rozpoczęcia prowadzenia badań ruchu turystycznego w Toruniu zajmują drugie miejsce w ilości przyjazdów do Torunia. Rok 2010 był rekordowy pod tym względem.

Czołówka krajów, z których przyjeżdża największa liczba turystów pozostaje zbliżona do lat poprzednich. Niewielki wzrost względem roku 2009 odnotowano w przypadku USA, Holandii i Belgii. Spadek w udziale grupy obcokrajowców zauważono w przypadku Francji – o 2,7 punktu procentowego, Hiszpanii – o 4,7 punktu procentowego i Włoch – 3,3 punktu procentowego 3.



Wykres 15: Trendy w kierunkach najliczniejszych przyjazdów obcokrajowców w latach 2005-2010 (w procentach)



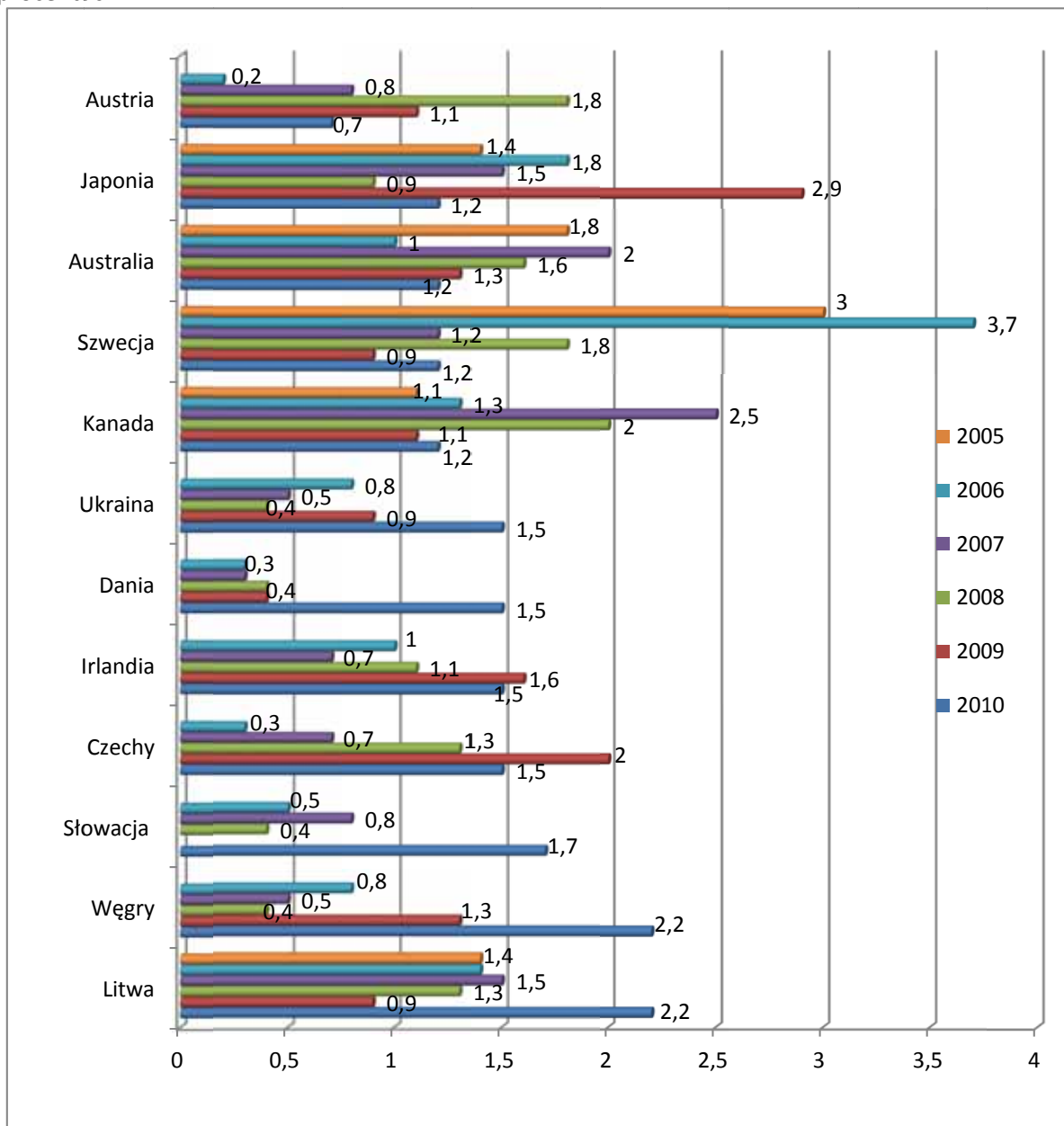
Źródło: badanie OIT 2005-2010

Wśród krajów mniej licznie odwiedzających Toruń nadal dominują kraje sąsiadujące z Polską. Wśród nich najwyższy odsetek osiągnęły Litwa – 2,2%, Słowacja 1,7% oraz Ukraina i Czechy z wynikiem po 1,5%. W przypadku Węgier, Słowacji, Litwy i Dani odnotowano wzrost przyjazdów turystów o ponad 1 punkt procentowy. Nieznaczny spadek – mniejszy niż 1 punkt procentowy – odnotowano w przypadku Czech, Irlandii i Austrii.

Badanie w 2010 roku w mniejszym stopniu obejmuje również opinie Japończyków, ich udział w badaniu zmniejszył się względem 2009 roku o 1,7 punktu procentowego. Trudno ocenić faktyczną liczbę odwiedzin tej grupy turystów, gdyż mimo iż mieszkańcy Japonii są na

toruńskiej Starówce zauważalni, to niechętnie nawiązują kontakt z ankieterami i tym samym rzadko odpowiadają na pytania ankietowe.

Wykres 16: Trendy w kierunkach mniej licznych przyjazdów obcokrajowców w latach 2005-2010 (w procentach)

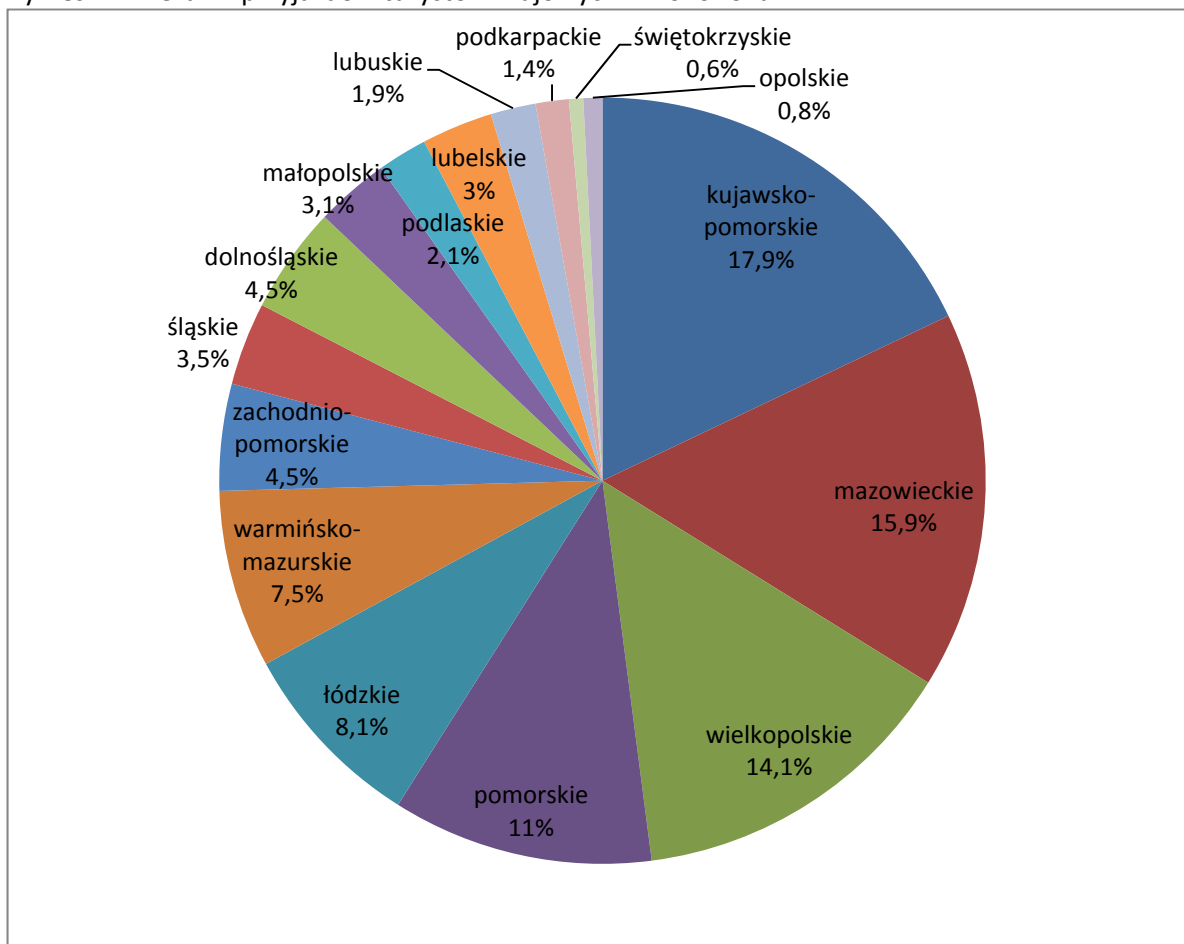


Źródło: badanie OIT 2005-2010

Niemal co dziesiąty obcokrajowiec (9,8% turystów zagranicznych) to faktycznie Polak mieszkający na co dzień za granicą. Polonusi, którzy odwiedzili Toruń w 2010 roku to mieszkańcy 10 państw, z których najliczniej reprezentowane były Niemcy, Wielka Brytania i USA.

Kierunki przyjazdów turystów krajowych nie wiele różnią się od wyników z 2009 roku. W 2010 roku nadal najwięcej turystów pochodzi z województwa kujawsko-pomorskiego – stanowili oni 17,9% ogółu gości krajowych. Wynik ten jest niższy niż 2009 roku, kiedy wyniósł 20,4%. Tradycyjnie, drugim kierunkiem pod względem liczby przyjazdów turystów było województwo mazowieckie – 15,9% ogółu (w 2009 roku było 19,3%). Najczęściej Toruń odwiedzają mieszkańcy województw sąsiedzkich: wielkopolskiego, pomorskiego, łódzkiego oraz warmińsko-mazurskiego.

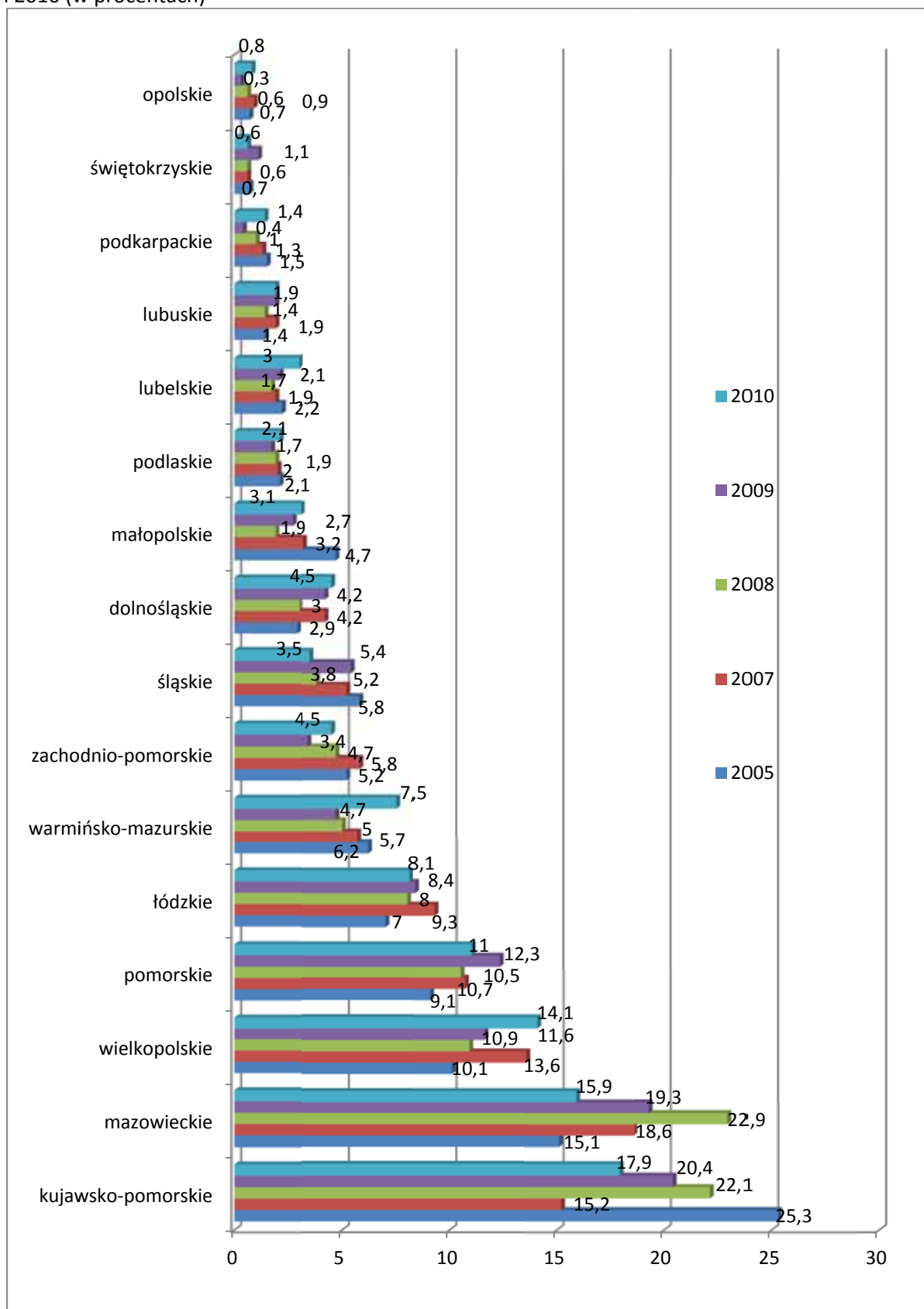
Wykres 17: Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2010

Analizując procentowy rozkład kierunków przyjazdów zauważamy, że w przypadku 10 województw odnotowano wzrost liczby przyjazdów: w przypadku Warmii i Mazur wzrost ten wyniósł aż 2,8 punktu procentowego, dla Wielkopolski odnotowano wzrost na poziomie 2,5 p. p., zaś w niektórych przypadkach wzrost nie przekroczył nawet 1 punktu.

Wykres 18: Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2005, 2007, 2008, 2009 i 2010 (w procentach)



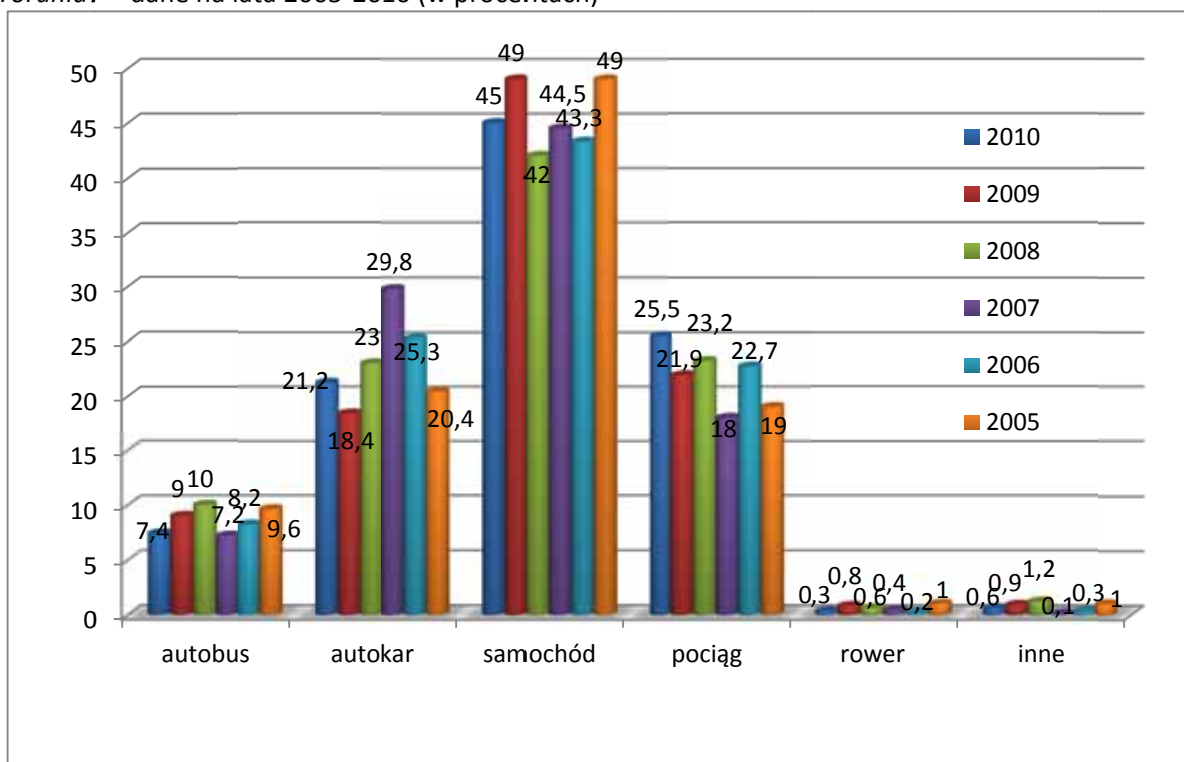
Źródło: badanie OIT 2005, 2007-2010

✓ Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

Wybór środka transportu decyduje o charakterze podróży, o celu wyjazdu, długości pobytu i oczywiście komforcie podróżowania. W dużym stopniu wybrany środek transportu zależy od towarzystwa w jakim podróżujemy i komfortu na jaki możemy sobie pozwolić: grupa zorganizowana ze względu na niezależność od innych warunków przyjedzie wynajętym specjalnie autokarem, turyści indywidualni wybiorą transport publiczny, czyli pociąg lub autobus, zaś kilkuosobowa rodzina bądź grupa znajomych zdecyduje się na samochód osobowy, który może okazać się najtańszym sposobem przemieszczania się.

Najwięcej turystów odwiedzających Toruń w 2010 roku przyjechało samochodem – 45% ogółu (w 2009 roku odsetek ten wyniósł 49%). Na autokar – środek zarezerwowany przede wszystkim dla grup wycieczkowych – zdecydował się co piąty odwiedzający. W 2010 roku wyjątkowo atrakcyjnym sposobem przemieszczania wydał się odwiedzającym pociąg, skorzystanie z usług kolei zadeklarował co czwarty respondent. Odsetek wskazań na pociąg jest najwyższy w ciągu 6 lat prowadzenia badań.

Wykres 19: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Jakim środkiem transportu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* – dane na lata 2005-2010 (w procentach)



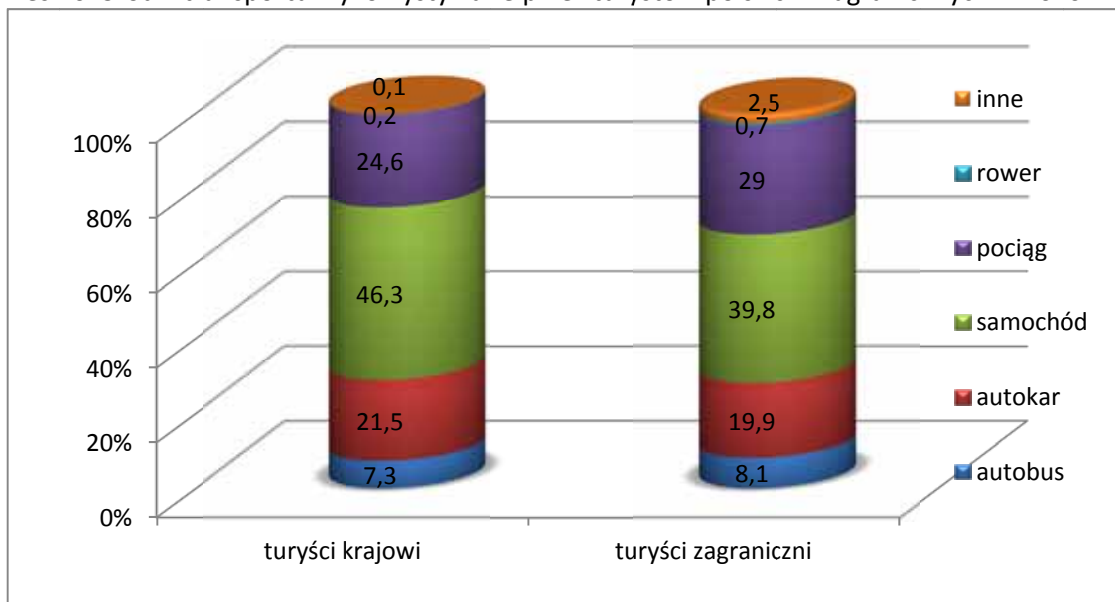
Źródło: badanie OIT 2005-2010

W 2010 roku turyści polscy najczęściej wybierali samochód jako środek transportu – 46,3% (w 2009 roku odsetek ten wyniósł 51%). Co czwarty krajowy turysta przyjechał do Torunia pociągiem. Ta grupa osób korzysta również z komunikacji miejskiej, gdyż musi dostać

się z dworca kolejowego na Starówkę. Autokar był wskazywany w 2010 roku nieco częściej przez Polaków niż obcokrajowców.

Mimo tego, że turyści zagraniczni najczęściej przyjeżdżają do Torunia samochodem, to ten środek transportu nie jest aż tak popularny jak w przypadku turystów krajowych – wskazało go niespełna 40% ogółu obcokrajowców. Niemal co trzeci turysta zagraniczny w 2010 roku przyjechał do Torunia pociągiem. Dane te pokazują, że istnieje duża grupa obcokrajowców, którzy przylatują do Polski samolotem i przemieszczają się po kraju koleją. Nasze miasto ma wystarczająco dobre połączenia kolejowe z innymi miastami Polski (Gdańsk, Warszawa, Poznań) by być miejscem dostępnym dla turystów podróżujących pociągami. Odsetek wskazań na kolej wśród obcokrajowców z roku na rok rośnie. Należałoby zwrócić uwagę na dostępność informacji o rozkładzie jazdy pociągów, oznakowaniu i bezpieczeństwie na dworcach pod kątem turystów zagranicznych.

Wykres 20: Środki transportu wykorzystywane przez turystów polskich i zagranicznych w 2010 r.



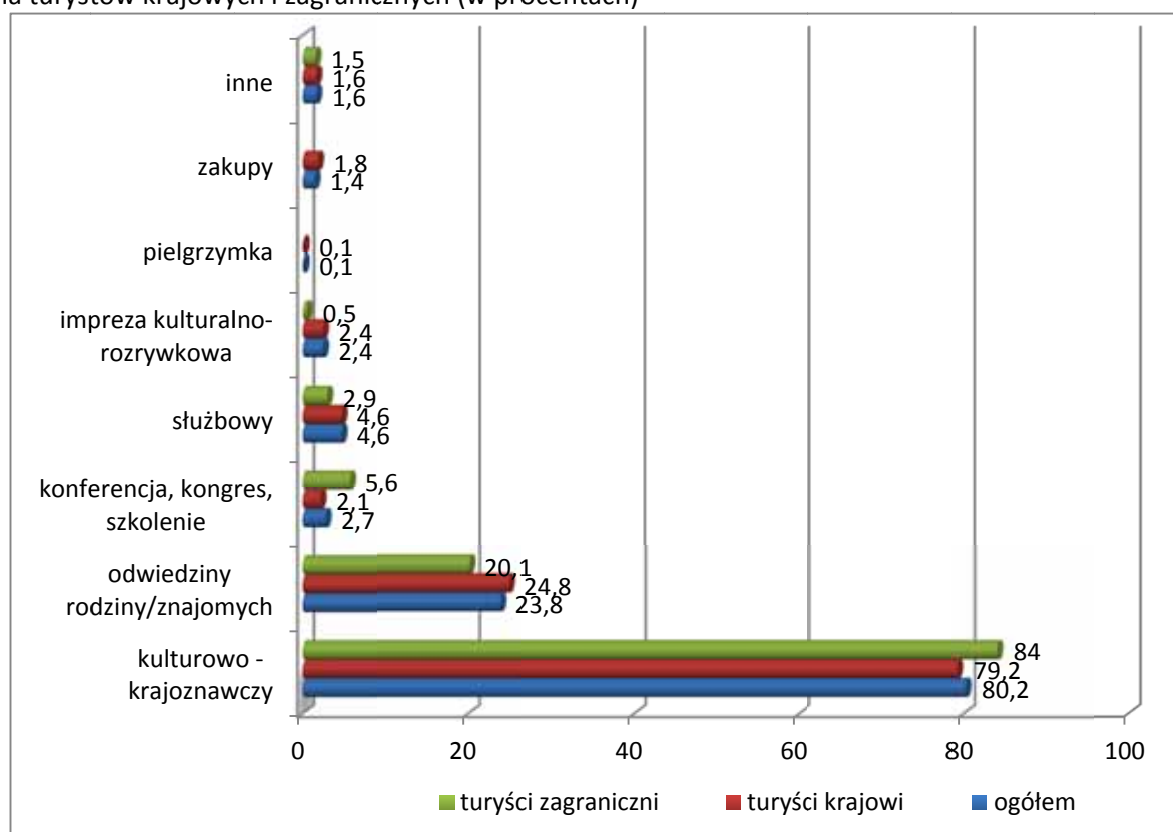
Źródło: badanie OIT 2010

✓ Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

W kwestionariuszu wywiadu turystom zostało zadane pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* Respondenci mieli możliwość podania głównego celu – pierwszego, oraz celu realizowanego „przy okazji”. W takiej sytuacji ankierzy zaznaczali cel główny, np. odwiedzić rodziny, znajomych jak i np. zwiedzenie miasta jako drugi. Tym samym 16,8% ogółu respondentów (17,5% krajowych i 14,3% zagranicznych) zaznaczało w ankiecie zarówno najważniejszy powód przyjazdu do Torunia, jak i cele realizowane „przy okazji”. Dlatego też podane na wykresie wartości nie sumują się do stu.

Cel kulturowo-krajoznawczy był najczęściej wskazywanym powodem przyjazdu do Grodu Kopernika. Pod tą kategorią kryją się również odpowiedzi luźno związane z typowym zwiedzaniem, np. zatrzymanie się na posiłek czy zakup pierników i pamiątek. Również uczestnicy różnego rodzaju konferencji, kongresów, szkoleń czy nawet spotkań biznesowych w Toruniu mają często zapewniony czas na spacer po Starówce.

Wykres 21: Rozkład odpowiedzi na pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

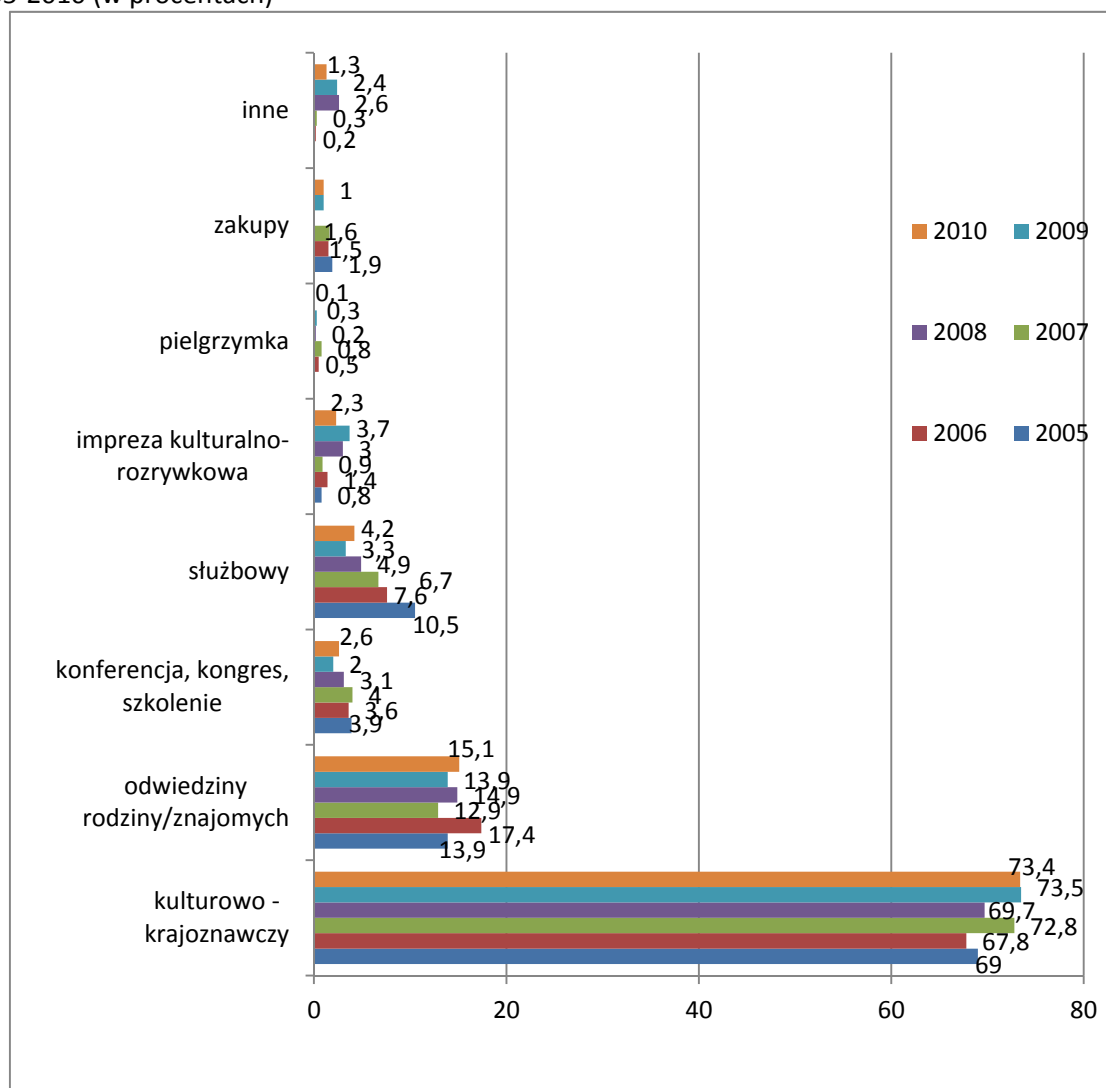
Poniższy wykres przedstawia rozkład odpowiedzi na pytanie o główny cel wizyty w Toruniu w poszczególnych latach badania. W tym przypadku do analizy nie były brane odpowiedzi wskazywane jako drugie, realizowane „przy okazji”, dlatego też wskaźniki w 2010 roku nie są identyczne z wynikami z wykresu 21. Nieprzerwanie od 6 lat główny powód przyjazdu do Torunia to chęć zwiedzenia miasta, wypoczynku oraz zamiar skorzystania z atrakcji turystycznych. Udział tej grupy turystów od lat oscyluje w granicach 70%.

W ciągu ostatnich 6 lat zauważamy wzrost zainteresowania ofertą kulturalną miasta: z roku na rok występuje coraz wyższy odsetek wskazań na udział w imprezie kulturalno-rozrywkowej jako główny cel przyjazdu do Torunia. Należy obserwować preferencje tej grupy odwiedzających i ich udział w ogóle przyjezdnych pamiętając przy tym, że turyści

impresowo-rozrywkowi mogą stać się dla Torunia odgrywającą dużą rolę grupą docelową. Ważne jest, by do tej grupy osób docierały informacje o kalendarzu imprez czy specjalnie przygotowane pod tym kątem materiały promocyjne.

Zauważono również spadek udziału w ogóle odwiedzających turystów przyjeżdżających w celach służbowych. W 2005 roku co dziesiąty respondent wskazywał cel służbowy jako główny powód przyjazdu, zaś już w 2010 roku jedynie co dwudziesty piąty odpowiedział w ten sposób.

Wykres 22: Rozkład odpowiedzi na pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* w latach 2005-2010 (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2005-2010

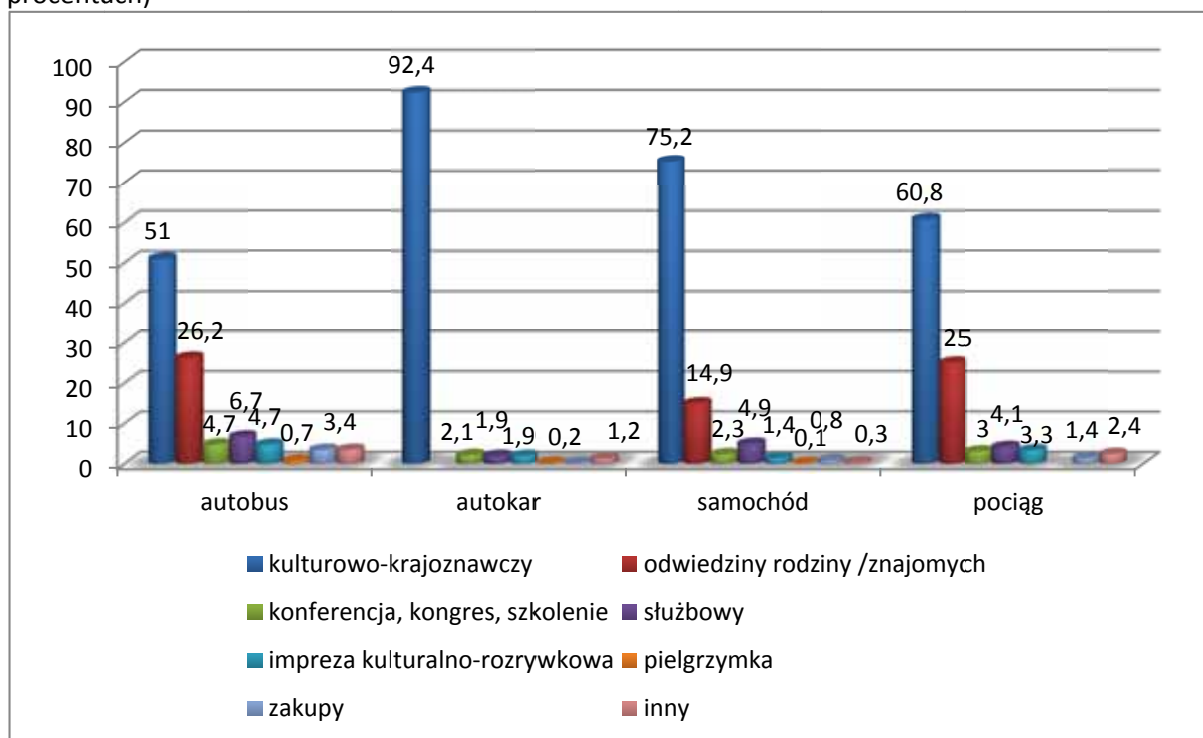
Cel wizyty gości odwiedzających miasto jest również związany z wybieranym przez nich środkiem transportu. Poniższy wykres prezentuje podział turystów na grupy, w zależności od celu przyjazdu względem najbardziej popularnych środków transportu. W



związku z tym, że najliczniejszą grupę biorącą udział w badaniu stanowili turyści przyjeżdżający w celach kulturowo-krajoznawczych to te osoby dominują przy każdym z możliwych środków lokomocji.

Goście, którzy przyjechali do Torunia samochodem najczęściej byli zainteresowani zwiedzaniem miasta (75,2%). Również turyści poruszający się pociągiem przybywali do Torunia głównie w celach kulturowo-krajoznawczych (60,8%). Także 90% turystów przyjeżdżających do Torunia autokarem za główny cel wybrało zwiedzanie miasta.

Wykres 23: Wykorzystanie środków transportu ze względu na cel przyjazdu turystów do Torunia (w procentach)



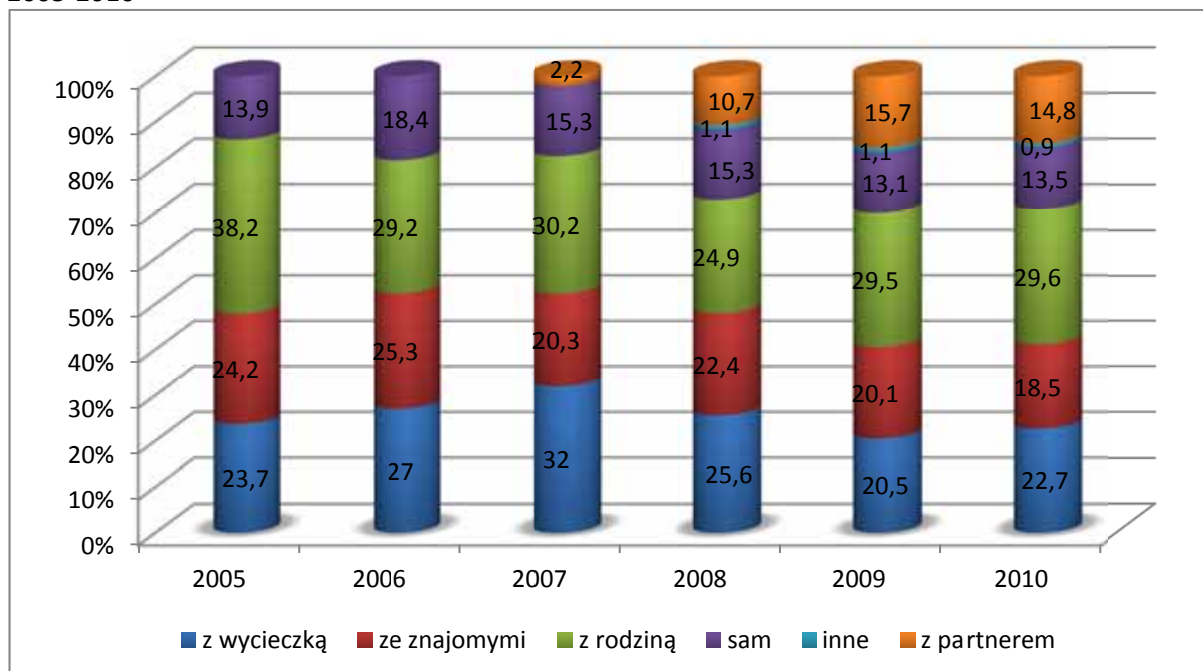
Źródło: badanie OIT 2010

#### ✓ Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży

W kwestionariuszu turystom zostało zadane pytanie o to w jakim towarzystwie odwiedzili nasze miasto. Ze względu na towarzystwo w podróży odwiedzających dzielimy na turystów zorganizowanych, czyli podróżujących z wycieczką oraz na turystów indywidualnych, podróżujących z rodziną, ze znajomymi, z partnerem czy współpracownikiem. Badanie z 2010 roku wykazało, że 77,3% ogółu respondentów to turyści indywidualni, organizujący swój przyjazd do Torunia „na własną rękę”. Odnotowano niewielki wzrost względem 2009 roku turystów zorganizowanych, czyli przyjeżdżających do Torunia z grupą wycieczkową (wzrost wyniósł niecałe 2 punkty procentowe).

Najwięcej osób przyjechało do Torunia w towarzystwie rodziny – 29,6%, zaś drugą najliczniej biorącą udział w badaniu grupą byli turyści wycieczkowi – 22,7%. Respondenci odwiedzający Toruń wraz z partnerem, narzeczoną stanowi niecałe 15% ogółu.

Wykres 24: Rozłożenie odpowiedzi na pytanie *Z kim przyjechał Pan/Pani do Torunia?* – dane z lat 2005-2010

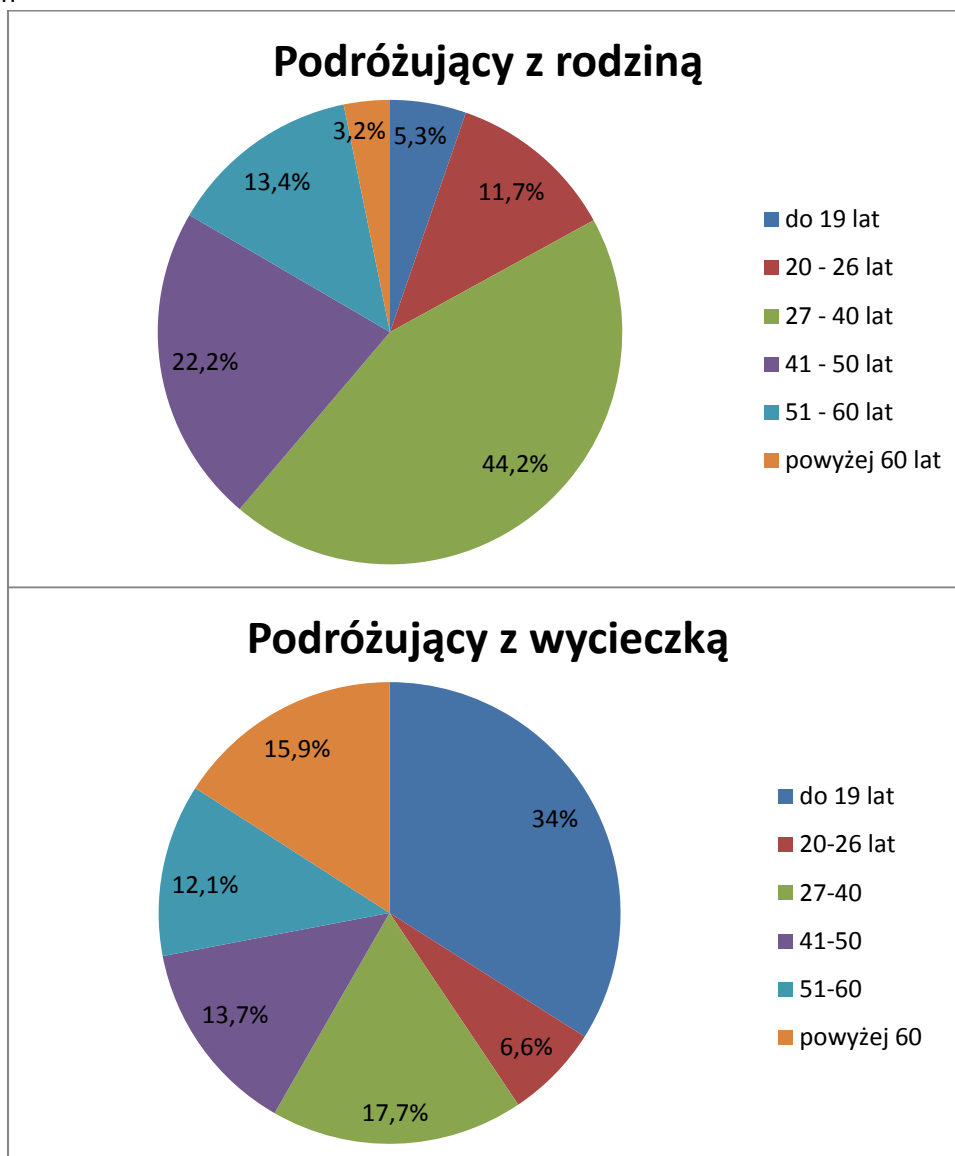


Źródło: badanie OIT 2005-2010

W badaniu ruchu turystycznego w 2010 roku najliczniej reprezentowani byli turyści odwiedzający Toruń w towarzystwie rodziny – stanowili oni niemal 30% ogółu turystów. Analizując wiek tej grupy respondentów zauważamy, że Toruń odwiedziło najwięcej turystów w wieku od 27 do 40 lat – stanowili oni niemal 45% tej grupy osób. Drugą w kolejności grupą, mającą największy udział w ogóle osób odwiedzających Toruń z rodziną, były osoby w wieku 41-50 lat. Najmniej licznie w towarzystwie rodziny odwiedzali nas najmłodszy i najstarsi respondenci, czyli turyści w wieku do 19 lat oraz powyżej 60 roku życia.

Niemal co czwarty turysta odwiedzający Toruń w 2010 roku przyjechał z wycieczką. Wśród tej grupy turystów dominowała młodzież szkolna (34%). Drugą, najliczniejszą grupę turystów zorganizowanych stanowiły osoby w wieku od 27 do 40 lat. Wynik ten jest nieco zaskakujący, gdyż turystyka zorganizowana jest typowa dla turystów najmłodszych i najstarszych, zaś osoby w średnim wieku (w tym przypadku 27-40 lat) z reguły podróżują indywidualnie. W 2010 roku ta grupa osób stanowiła 17,7% turystów wycieczkowych (rok wcześniej było 13,5%). Niemal 50% osób odwiedzających miasto z wycieczką stanowili turyści najmłodszy i najstarszy, czyli osoby w wieku do 19 lat oraz powyżej 60 roku życia.

Wykres 25, 26: Podróżujący z rodziną i grupą zorganizowaną w 2010 roku według kategorii wiekowych



Źródło: badanie OIT 2010

Udział turystów zorganizowanych w ogóle przyjazdów wynosi ponad 20% i jest nieco wyższy w przypadku turystów krajowych (wzrost z 20,6% w 2009 na 23,2% w 2010 roku) niż dla turystów zagranicznych (niewielki wzrost z 20,4% w 2009 na 20,9% w 2010 roku).

W 2010 roku Polacy częściej odwiedzali gród Kopernika indywidualnie niż w sposób zorganizowany przy czym:

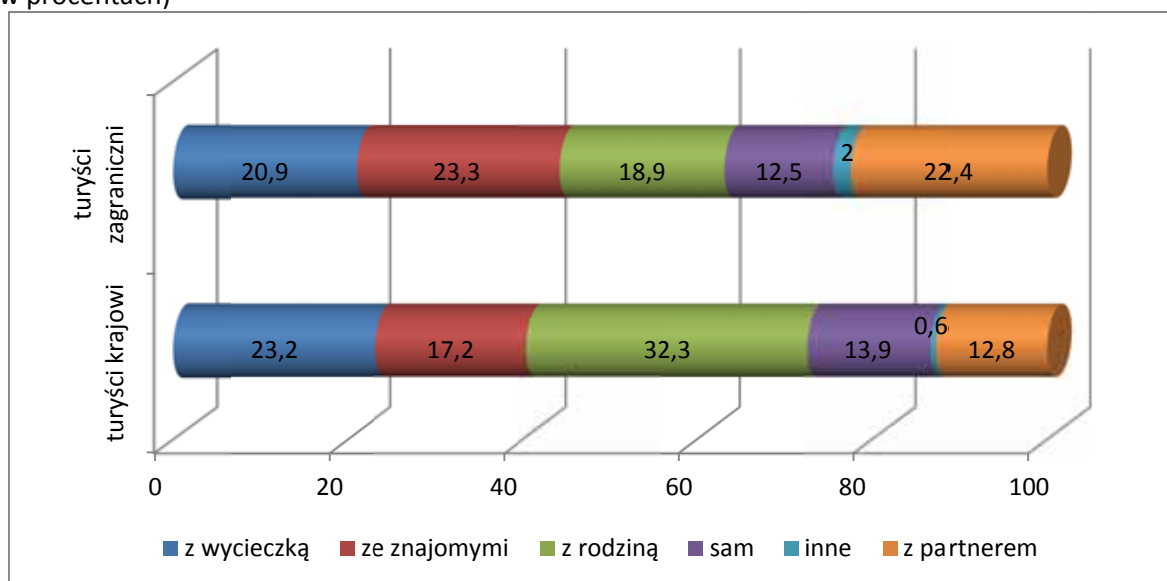
- co trzeci Polak przyjechał w towarzystwie rodziny (również w 2009 roku było 31,4%),
- 23,2% turystów krajowych przyjechało z wycieczką (w 2009 roku 20,6%),

- niemal co szósty turysta krajowy odwiedził miasto ze znajomymi (przed rokiem stanowili oni 19,1% ogółu krajowych),
- co siódmy turysta przyjechał samemu (w 2009 roku było 13,9%),

W 2010 roku turyści zagraniczni częściej odwiedzali Toruń indywidualnie niż z wycieczką przy czym:

- największy odsetek obcokrajowców odwiedził Toruń w towarzystwie znajomych (w 2010 roku to 23,3% zagranicznych, zaś w 2009 roku było 23,5%),
- 22,4% turystów zagranicznych przyjechało do Torunia z partnerem, narzeczoną, sympatią,
- co piąty turysta zagraniczny odwiedził miasto z wycieczką (w 2010 20,9%, zaś w 2009 roku było 20,4%),
- co ósmy obcokrajowiec przyjechał samemu (w 2009 roku stanowili oni 14,8% cudzoziemców).

Wykres 27: Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży (w procentach)

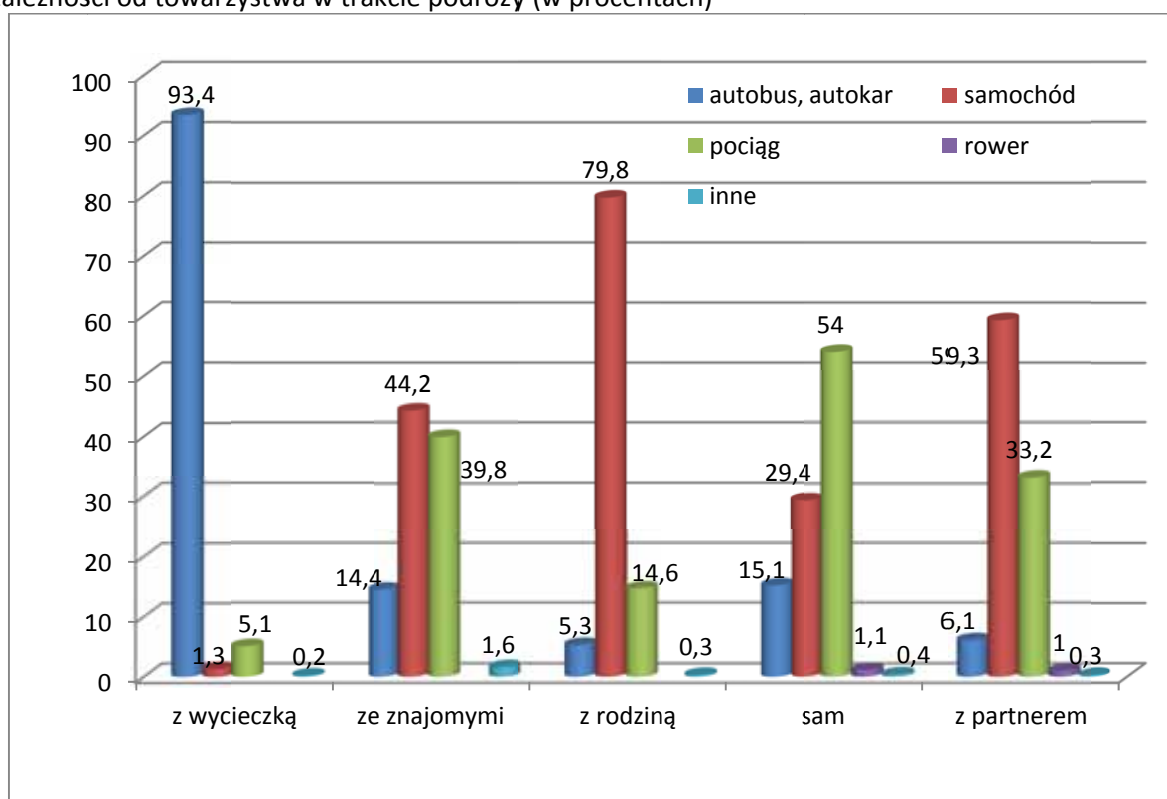


Źródło: badanie OIT 2010

Poniższy wykres przedstawia podział turystów przyjeżdżających w różnym towarzystwie do Torunia pod względem wybranego środka transportu. Turyści **zorganizowani** w ogromnej większości poruszają się autokarem a jedynie niewielki odsetek z nich przyjechało kolejno pociągiem (5,1%) i samochodem (1,3%). Niemal 80% turystów odwiedzających Toruń **z rodziną** przyjechało samochodem, niemal 15% z nich zdecydowało

się na kolej, zaś nieco ponad 5% zdecydowało się dostać do Torunia autobusem. Osoby odwiedzające Gród Kopernika w towarzystwie **znajomych** poruszali się przede wszystkim samochodem (44,2% z nich) i pociągiem (39,8% z nich). Co siódmy turysta przyjeżdżający ze znajomymi korzystał z autobusu lub autokaru. Wśród osób podróżujących **samotnie** – w dużej części są to osoby będące w delegacji, pracujące w terenie – największą popularnością cieszyła się kolej (54% wskazań), zaś w nieco mniejszym stopniu samochód (29,4% wskazań). Odwrotnie wygląda sytuacja w przypadku turystów podróżujących **z partnerem, narzeczonym**: niemal 60% z nich przyjechało samochodem, zaś co trzeci odwiedzający zdecydował się na przyjazd do Torunia pociągiem (33,2% wskazań tej grupy respondentów).

Wykres 28: Wybierane przez respondentów środki transportu podczas przyjazdu do Torunia w zależności od towarzystwa w trakcie podróży (w procentach)



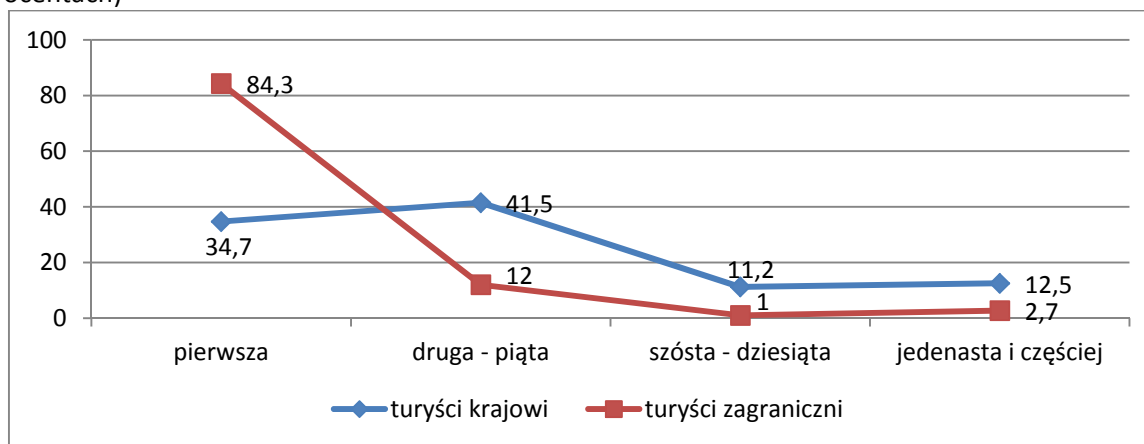
Źródło: badanie OIT 2010

#### ✓ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2010 roku ponad 84% turystów zagranicznych odwiedziło Toruń po raz pierwszy. Dla 12% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2009 roku było to 16,4%). 12,5% zagranicznych przyjezdnych odwiedziło Toruń co najmniej jedenaście razy. Ten wysoki wynik to zasługa przede wszystkim Polonusów, na co dzień mieszkających w Niemczech i Wielkiej Brytanii i odwiedzających rodzinne strony raz, a czasem nawet kilka razy do roku.

Co trzeci turysta polski odwiedził Toruń po raz pierwszy (w 2009 roku stanowili oni 31,4% gości krajowych). Większość przyjeżdżających Polaków (41,5% turystów krajowych) odwiedziło Toruń po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a tylko 23,7% turystów krajowych przyjechało do Torunia co najmniej po raz szósty. Co ósmy odwiedzający krajowy gościł w Toruniu jedenaście lub więcej razy.

Wykres 29: Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

Wyniki dla ogółu turystów są uśrednionymi wynikami dla turystów krajowych i zagranicznych: dla 44,8% respondentów była to pierwsza wizyta w Toruniu, kolejne 35,5% gości odwiedziło miasto po raz drugi – piąty. Niemal 20% turystów odwiedza Toruń dość często: przyjazd, podczas którego zostali poddani badaniu był ich co najmniej szóstą wizytą. 10,5% turystów było w Toruniu jedenaście razy lub więcej.

#### ✓ Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu

Wydłużenie czasu pobytu turystów przyjeżdżających do Torunia to cel nie tylko branży turystycznej ale również władz samorządowych. Poniższy wykres przedstawia zestawienie długości pobytu turystów w ciągu dwóch ostatnich lat.

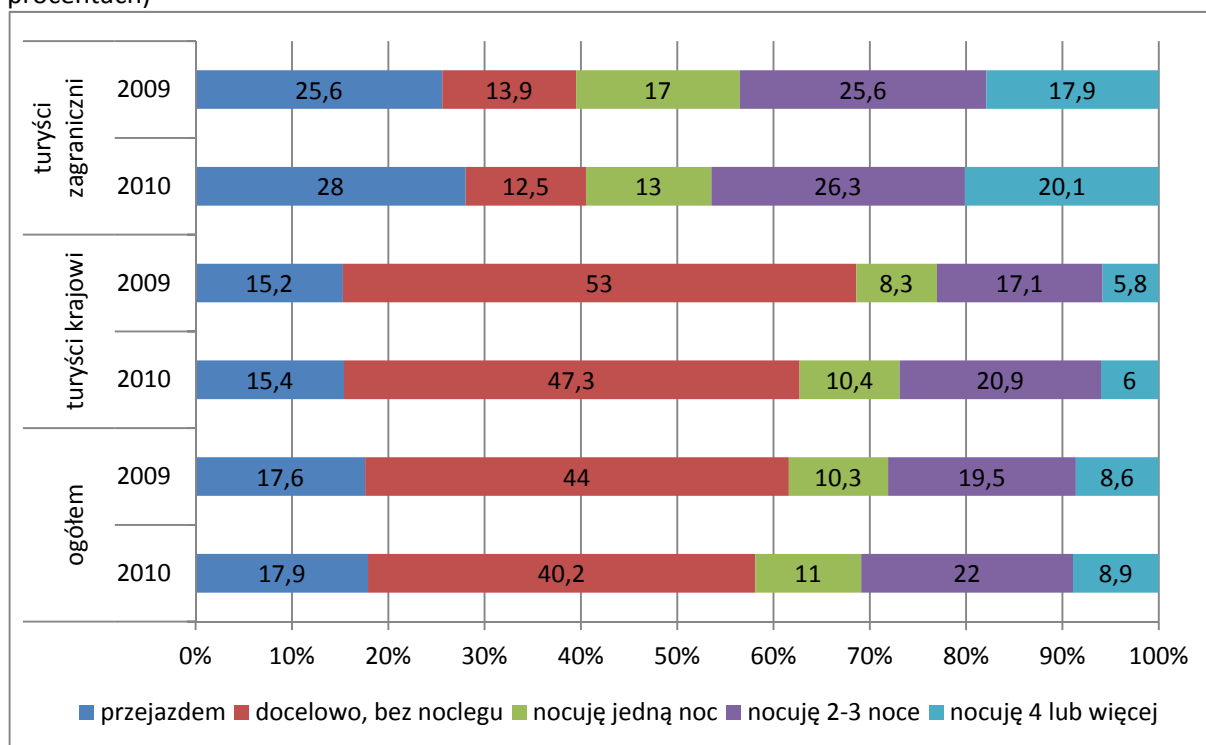
Turystów przyjeżdżających do Torunia dzielimy na tych jednodniowych (bez noclegu) i tych, którzy decydują się zostać na noc. Respondentom zostało zadane pytanie *Na jak długo przyjechał Pan/Pani do Torunia?* w celu określenia długości pobytu turystów. Odpowiedzi zostały pogrupowane w pięciu kategoriach: - pobyt w Toruniu tylko przejazdem, „przy okazji”, gdyż miejscem docelowym jest inna miejscowość, - pobyt jednodniowy, gdzie Toruń jest miejscem docelowym, - pobyt w mieście na jedną noc, - spędzenie dwóch lub trzech nocy, - skorzystanie z noclegu cztery lub więcej razy.

Na podstawie badań ankietowych zauważamy, że turyści w 2010 roku przebywali w Toruniu nieco dłużej niż w roku 2009: 58,1% odwiedzających stanowiły osoby, które nie zdecydowały się zostać na noc, zaś pozostałe 41,9% to turyści, którzy spędzili w Toruniu przynajmniej jedną noc (w 2009 roku odsetek turystów jednodniowych wyniósł 61,6%, zaś spędzający w Toruniu co najmniej jedną noc stanowili 38,4%). Wśród ogółu respondentów niewielki wzrost w 2010 roku odnotowano w przypadku turystów zostających na jedną noc (z 10,3% w 2009 na 11% w 2010 roku), dwie lub trzy noce (z 19,5% w 2009 na 22% w 2010 roku) oraz o 0,3 punktu procentowego w przypadku zostających dłużej niż 4 noce.

Wydłużył się pobyt przeciętnego Polaka odwiedzającego gród Kopernika. W 2009 roku 68,2% turystów polskich złożyło jedynie kilkugodzinną wizytę w naszym mieście, zaś w 2010 roku poziom turystów jednodniowych (czyli będących „przy okazji” i tych docelowo odwiedzających Toruń) wyniósł 62,7% gości krajowych. Tym samym odnotowano wzrost o 5,5 punktu procentowego w przypadku turystów zostających na noc, zarówno w przypadku decydujących się na jedną noc, na dwie lub trzy oraz zostających na cztery noce i więcej.

Analizując długość pobytu turystów zagranicznych zauważamy spadek (niewielki bo na poziomie jednego punktu procentowego) w ilości czasu spędzonego w Toruniu. Badanie ankietowe przeprowadzone wśród obcokrajowców wykazało, że w 2010 roku tylko 40,5% ogółu turystów zagranicznych nie zamierzało zostać w Toruniu na noc, a jedynie spędzić w mieście kilka godzin. Do grupy jednodniowych turystów zagranicznych zaliczamy zarówno 28% będących przejazdem jak i 12,5% odwiedzających Toruń celowo. W 2009 roku odsetek turystów jednodniowych wyniósł 39,5%. Niemal 3/5 obcokrajowców zostało bądź zadeklarowało chęć pozostania w mieście na co najmniej jedną noc.

Wykres 30: Długość pobytu w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w latach 2009-2010 (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2009-2010

Biorąc pod uwagę długość pobytu w zależności od celu przyjazdu do Torunia zauważamy, że najkrócej w naszym mieście przebywają turyści przyjeżdżający w celach kulturowo-krajoznawczych. Wśród nich większość, bo aż 64,6% przyjechało jedynie na kilka godzin, zaś 35,4% zdecydowało się przynajmniej na jeden nocleg. Należy pamiętać, że turystów odwiedzających Toruń w celach kulturowo-krajoznawczych jest najwięcej (stanowią ok. 74% ogółu respondentów) i prawdopodobnie, przy podejściu ilościowym, to ta grupa byłaby tą najczęściej decydującą się na nocleg w Toruniu.

Podobny wynik w przypadku turystów jednodniowych, (którzy docelowo przyjechali do Torunia ale nie spędzili tutaj nocy) odnotowano w przypadku odwiedzających Toruń w celach służbowych – 63,1% respondentów zdążyło załatwić swoje sprawy w ciągu jednego dnia i tym samym nie decydowali się zostać na noc.

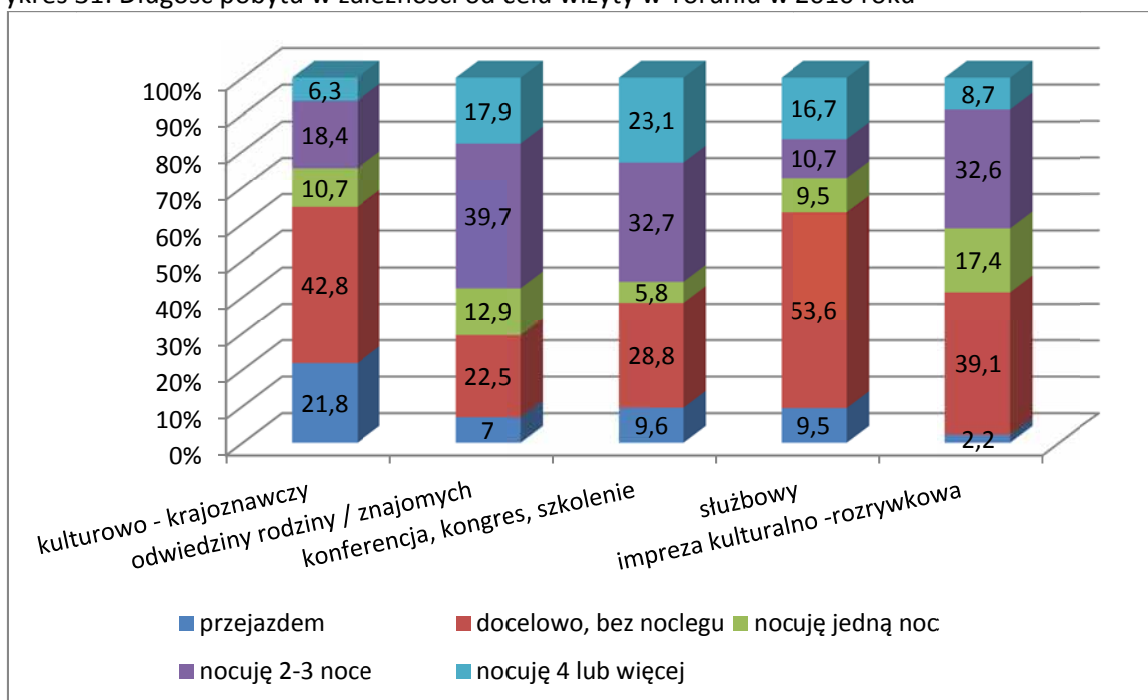
Najczęściej na nocleg w Toruniu decydowały się osoby przyjeżdżające w celu odwiedzenia rodziny lub znajomych. Spośród tej grupy jedynie turystów 30% nie zostało na noc w Toruniu.

Poniższy wykres prezentuje kategorie odwiedzających, w których goście najczęściej decydują się na najdłuższe pobyty. Cztery noce i więcej w Toruniu spędzają osoby przyjeżdżające na konferencję, kongres czy szkolenie, gdyż tego typu imprezy rzadko trwają



krócej niż kilka godzin. Mimo tego, iż ta grupa gości generuje najwyższe dochody, to ci turyści stanowią jedynie 2,6% ogółu respondentów.

Wykres 31: Długość pobytu w zależności od celu wizyty w Toruniu w 2010 roku

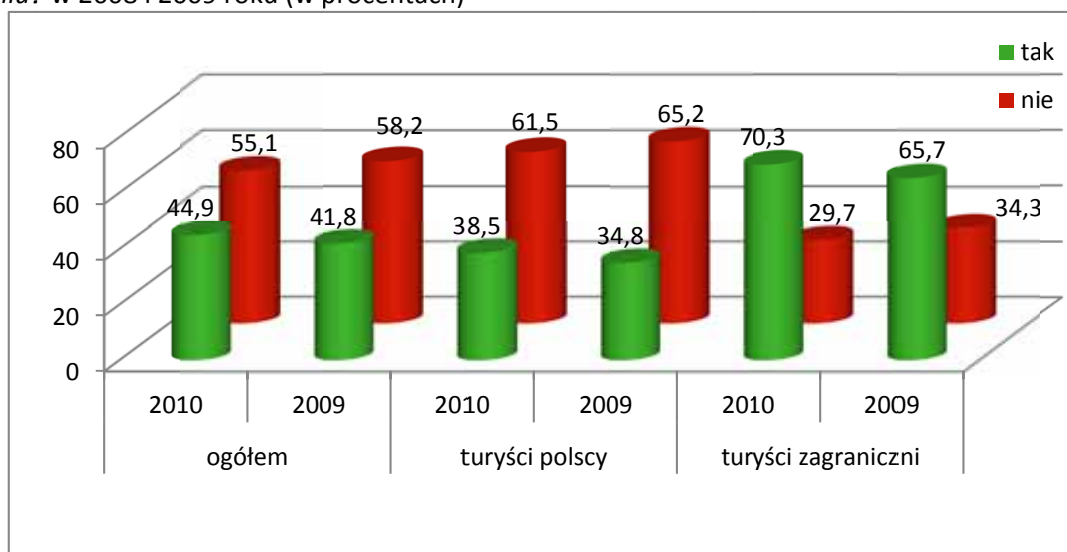


Źródło: badanie OIT 2010

✓ Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu

Specjaliści od promocji prześcigają się w pomysłach jak zachęcić turystów do przyjazdu do ich miasta czy regionu. Duże znaczenie ma tutaj informacja o atrakcjach turystycznych oraz noclegach, której turyści poszukują jeszcze przed przyjazdem do miejsca docelowego. Często dostępność tej informacji oraz jej aktualność wywiera pierwsze wrażenie na potencjalnych turystach o celu ich podróży.

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* Badanie potwierdziło fakt, że większość odwiedzających (55,1% respondentów) nie szuka informacji o mieście przed wyjazdem z miejsca stałego pobytu. Obcokrajowcy dużo częściej sięgają po informacje o celu swoich wojaży niż turyści krajowi. W 2010 roku 70,3% turystów zagranicznych przyznało, że przygotowywało się do podróży do Torunia, zaś w przypadku turystów krajowych jedynie 38,5% potwierdziło, że szukało informacji o mieście.

Wykres 32: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* w 2008 i 2009 roku (w procentach)

Źródło: badanie OIT 2010

Respondenci, którzy w pierwszej części pytania odpowiedzieli, że szukali informacji o mieście przed przyjazdem, poproszeni byli o wskazanie ich źródeł. Mieli możliwość wskazać wiele odpowiedzi, zaś 3 z nich brano były do dalszej analizy. 44,9% ogółu respondentów szukało informacji o mieście i tym samym wskazało co najmniej jedno źródło, 13,5% ogółu poddanych badaniu wskazało co najmniej dwa źródła informacji o mieście, zaś 2% ogółu potrafiło wskazać trzy z ogółu wymienionych. Podane wartości nie sumują się do 100, gdyż respondenci mieli możliwość wskazania kilku źródeł.

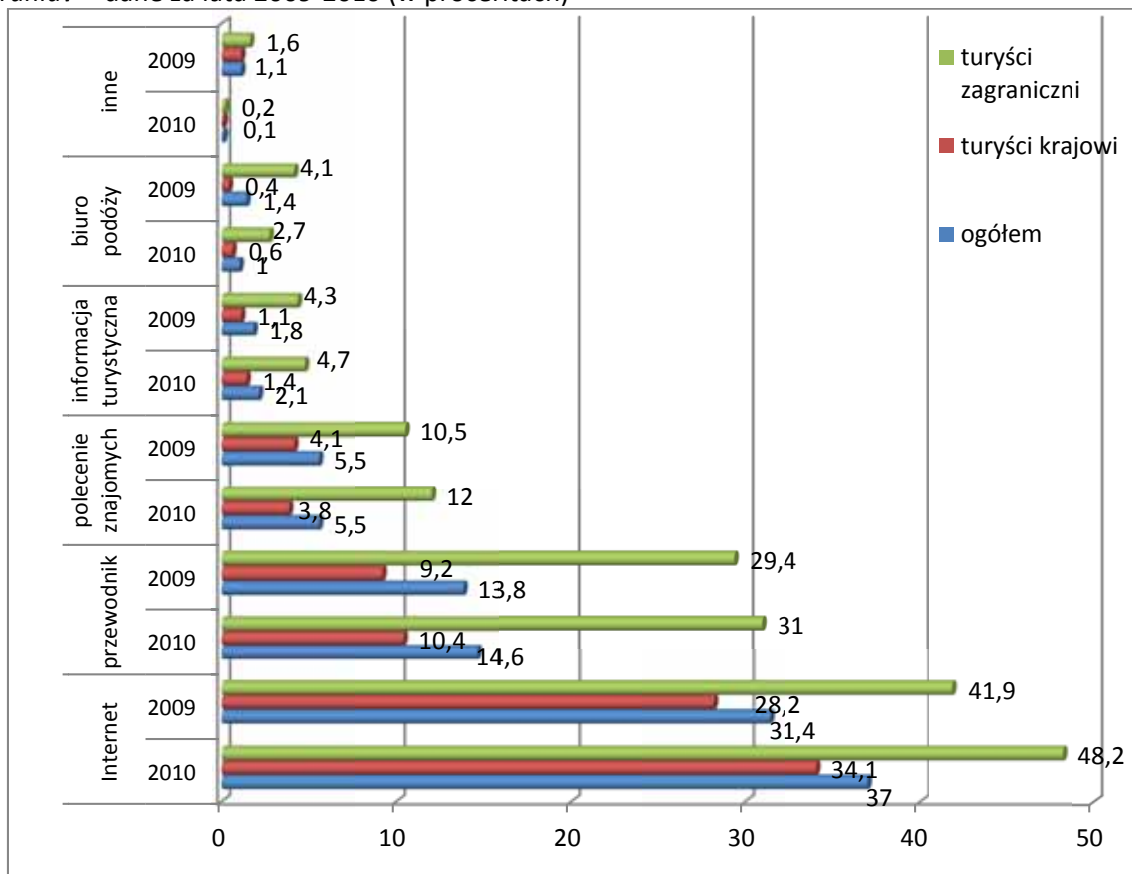
Poniższy wykres przedstawia aktywność turystów w poszukiwaniu informacji o mieście. Więcej niż dwa miejsca pozyskania informacji o celu podróży potrafił wskazać co czwarty obcokrajowiec zaś dla turystów krajowych odsetek ten wyniósł jedynie 10,4% odpowiedzi.

Turyści szukający wiadomości o Toruniu najczęściej sięgają do Internetu (w 2009 31,4% ogółu respondentów zaś w 2010 roku już 37%). Na szukanie informacji w sieci zdecydowali się dużo częściej niż przed rokiem zarówno turyści krajowi (wzrost o 5,9 punktu procentowego) jak i zagraniczni (wzrost o 6,3 punktów procentowych). Fakt ten może świadczyć o coraz większym dostępie do sieci internetowej i popularności tego środka informacji jak i wyższej jakości stron www poświęconych turystyce.

W 2010 roku respondenci nieco częściej niż w 2009 sięgali po przewodniki książkowe. Co trzeci obcokrajowiec i co dziesiąty Polak skorzystał z takich wydawnictw.

Badanie wykazało, że istotnym źródłem informacji o mieście są nasi znajomi i rodzina. To właśnie ta odpowiedź była trzecią pod względem liczby wskazań respondentów. 12% obcokrajowców i 3,8% Polaków zasugerowało się opinią swoich znajomych o Toruniu.

Wykres 33: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Gdzie przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* – dane za lata 2009-2010 (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2009-2010

✓ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania

Respondenci, którzy zadeklarowali chęć pozostania na noc w Toruniu proszeni byli o uściślenie w ankiecie, w którym miejscu planują się zakwaterować. Z ogółu respondentów 41,9% zdecydowało się spędzić w mieście przynajmniej jedną noc (w 2009 roku odsetek ten wyniósł 38,4%). Pozostanie w mieście na noc zadeklarowało 37,4% turystów krajowych (odnotowano tym samym wzrost o 5,6 punktu procentowego) oraz 59,5% turystów zagranicznych (w 2009 roku wynik ten wyniósł 60,5% obcokrajowców).

Respondenci, którzy zdecydowali się na spędzenie co najmniej jednej nocy w Toruniu poproszeni byli o odpowiedź na 3 dodatkowe pytania. Zdarzały się sytuacje, podczas których turyści nie potrafili wskazać sposobu znalezienia noclegu (gdy nocleg był zapewniony przez organizatora), ocenić standardu obiektu (gdy jeszcze nie dotarli na miejsce zakwaterowania)

lub wyrazić opinii o cenie noclegu (gdy osobiście nie płacili za nocleg). Respondentom, którzy zatrzymali się na noc u rodziny lub znajomych pytania o sposób znalezienia noclegu oraz ocenę standardu obiektu w ogóle nie były zadawane.

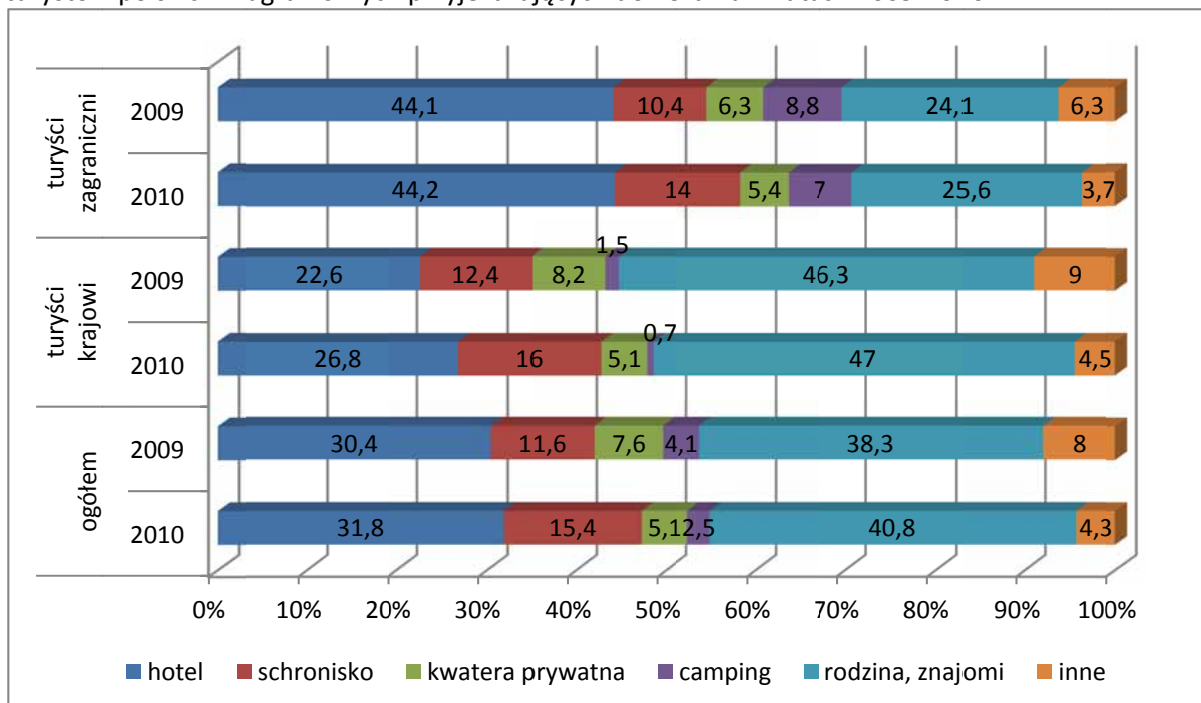
Badanie wykazało, że turyści najczęściej spędzają noc u rodziny lub znajomych (40,2% respondentów zostających na noc). Turyści krajowi niemal dwa razy częściej (47% nocujących) korzystali z tej formy zakwaterowania niż obcokrajowcy (25,6% nocujących). Porównując ogólną liczbę turystów zostających na noc u rodziny lub znajomych w 2009 roku z danymi za 2010 rok zauważamy niewielki wzrost, bo na poziomie 2,5 punktów procentowych, na rzecz nowszego badania. Drugą najczęściej wybieraną formą noclegu były hotele – w ten sposób nocował co trzeci respondent. Goście zagraniczni (44,2% obcokrajowców) częściej niż krajowi (31,8% Polaków) zdecydowali się na zakwaterowanie w hotelu. Schronisko staje się z roku na rok coraz bardziej popularne zarówno wśród krajowych jak i zagranicznych turystów (w obu przypadkach wzrost względem 2009 roku wyniósł 3,6 punktu procentowego). Pod kategorią schronisko należy rozumieć szeroko rozumianą bazę o standardzie turystycznym, czyli schroniska, domy wycieczkowe, hostele, akademiki czy internaty oraz inne obiekty noclegowe klasy ekonomicznej.

Odnotowano niewielki spadek w przypadku turystów decydujących się na zatrzymać w kwaterze prywatnej (z 7,6% w 2009 na 5,1% w 2010 roku). Nie było dużej różnicy między wyborem kwatery prywatnej, apartamentu czy pokoju w przypadku turystów krajowych i zagranicznych – w przypadku obu tych grup było to nieco ponad 5% nocujących. Tradycyjnie już badanie wykazało, że spędzeniem nocy na kempingu, pod namiotem lub w przyczepie kempingowej są bardziej zainteresowani obcokrajowcy niż turyści krajowi, choć ich odsetek w 2010 roku nieco zmalał względem 2009 roku.

Pod kategorią „inne” kryją się wszelkie miejsca noclegowe nie wchodzące w skład ani sklasyfikowanych obiektów ani innych obiektów hotelarskich. Są to miejsca, których główną rolą nie jest udzielanie noclegów turystom takich jak szkoły, internaty, pokoje gościnne przy instytucjach itp. Coraz popularniejsze wśród turystów krajowych, zaś powszechnie wykorzystywane wśród obcokrajowców jest zjawisko „couchsurfingu”. Polega ono na wzajemnym „wypożyczeniu sobie kanapy” wśród obcych sobie ludzi, z zamiłowaniem podróżników. Osoby te wcześniej rejestrują możliwość udzielenia darmowego noclegu w serwisie internetowym. Sami również korzystają z tego typu noclegu podróżując po innych krajach i nie ponosząc żadnych kosztów. W serwisie internetowym „couchsurfing” jest zarejestrowanych kilka osób gotowych przyjąć turystę w Toruniu. W wywiadach kwestionariuszowych wypełnianych przez obcokrajowców w 2010 roku kilka razy

odpowiedzią na pytanie o formę noclegu był właśnie couchsurfing. Odpowiedź ta zaliczana jest do kategorii „inne”.

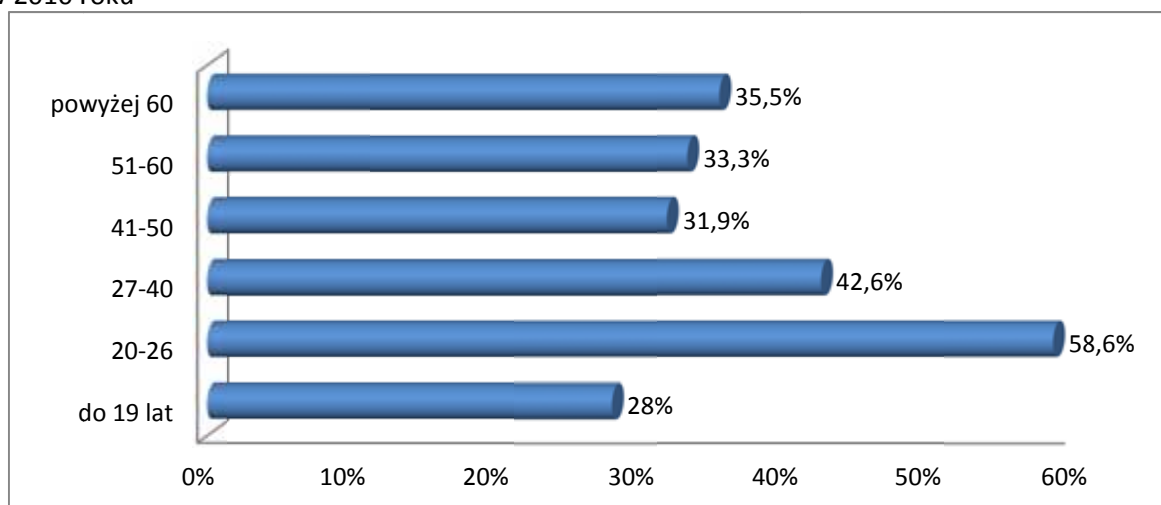
Wykres 34: Segmentacja ruchu turystycznego ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych przyjeżdżających do Torunia w latach 2009-2010



Źródło: badanie OIT 2009-2010

Ruch turystyczny w Toruniu poddano dokładnej analizie pod kątem wieku i wybranego przez turystę miejsca zakwaterowania. Ponad połowa turystów w wieku 20-26 lat, czyli głównie młodzież akademicka spędziła w Toruniu co najmniej jedną noc. Najbardziej zdecydowały się na nocleg osoby w wieku do 19 roku życia, czyli młodzież ucząca się.

Wykres 35: Procentowy udział osób w danej grupie wiekowej decydujących się na nocleg w Toruniu w 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2010

Respondenci w wieku do 19 roku życia, którzy zdecydowali się na nocleg w Toruniu w równym stopniu kwaterowali się u rodziny, znajomych jak i w schronisku (po 36,1%). Najmłodszy turyści w największym stopniu w porównaniu z innymi grupami wiekowymi korzystali z bazy noclegowej określonej kategorią „inne”.

Młodzież akademicka nocująca w Toruniu najczęściej zatrzymywała się u rodziny, znajomych (62,2% respondentów w wieku 20-26 lat zostających na noc). Na nocleg w zewidencjonowanych obiektach hotelarskich zdecydował się co czwarty uczestnik tej grupy wiekowej (12,8% zatrzymało się w hotelu, 12,5% w schronisku, hostelu). 6,4% turystów w wieku 20-26 lat spośród różnych form noclegu wybrało kwaterę prywatną.

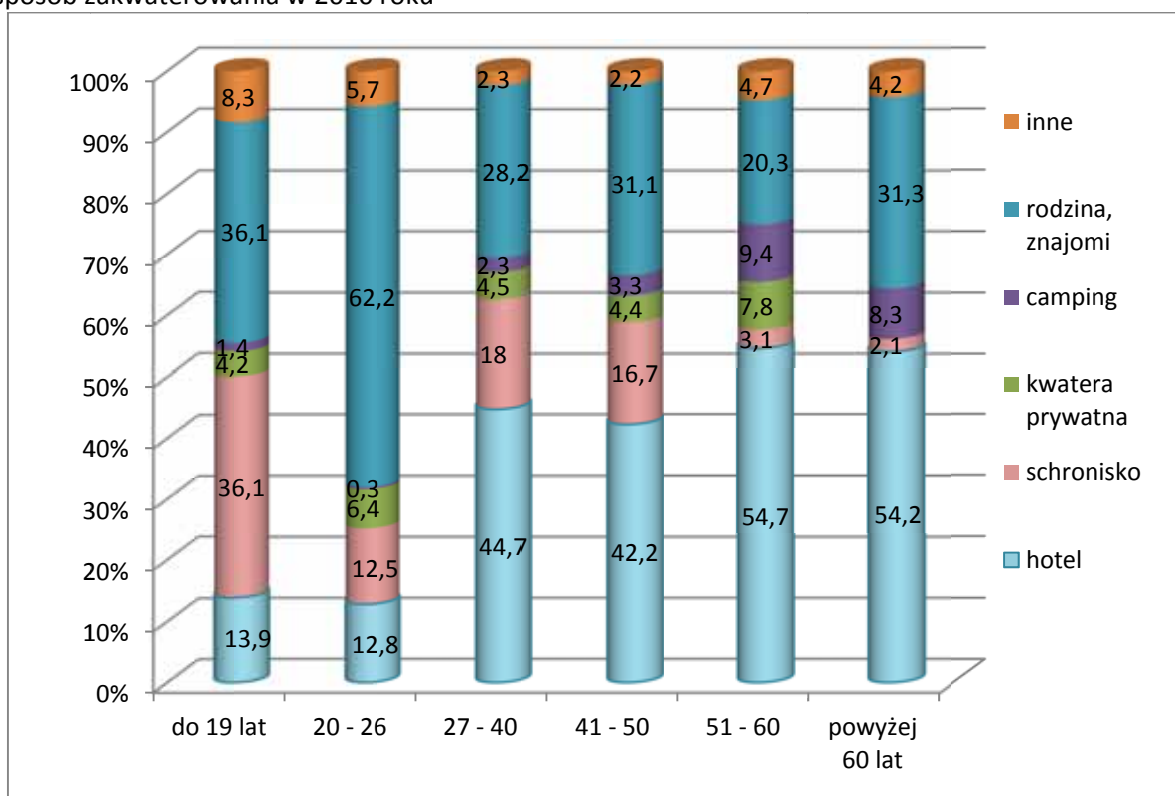
Respondenci w wieku od 27 do 40 lat to turyści, którzy najczęściej odwiedzają Toruń. W 2010 roku grupa ta stanowiła 31,3% ogółu respondentów. Najczęściej członkami tej grupy są osoby pracujące, posiadające rodzinę i oddzielne gospodarstwo domowe. Spośród tej grupy wiekowej 42,6% respondentów zdecydowało się spędzić w Toruniu przynajmniej jeden nocleg (patrz wykres powyżej). Ci turyści najczęściej zatrzymywali się w hotelu (44,7% wskazań osób w wieku 27-40 lat). Drugą najczęściej wskazywaną formą zakwaterowania był nocleg u rodziny, znajomych (28,2% wskazań). Niemal co piąty reprezentant tej grupy wiekowej nocował w schronisku, hotelu, domu wycieczkowym i innych obiektach klasy turystycznej.

Niemal co siódmy turysta przyjeżdżający do Torunia mieści się w przedziale wiekowym 41 - 50 lat ( 14,1% ogółu turystów). Często w skład tej grupy wchodzi osoby podróżujące z dziećmi. Podróżni z tej grupy wiekowej najczęściej nocują w hotelu (42,2% decydujących się zostać na co najmniej jeden nocleg w Toruniu), zaś drugą formą noclegu jest zatrzymanie się u rodziny, znajomych. Warto zwrócić uwagę na to, że grupa wiekowa 41 - 50 nieco częściej korzysta z noclegu u rodziny, znajomych niż turyści w wieku 27 - 40 lat.

Turyści w wieku 51-60 lat najczęściej wybierają nocleg w hotelu (54,7% decydujących się zostać co najmniej jedną noc osób). Niewątpliwie jest to spowodowane zasobem portfela, osoby w tym wieku wybierając formę noclegu nie zawsze kierują się najniższą ceną. Jedynie co piąty turysta zostający na noc w Toruniu śpi u rodziny lub znajomych (20,3% wskazań). Warto zwrócić uwagę na fakt, że ta grupa wiekowa to również lider w wyborze kempingu jako miejsca noclegu. 9,4% ogółu tej grupy zdecydowało się na nocleg na polu kempingowym, w większości są to obcokrajowcy podróżujący przystosowanym do tego samochodem. Tak wysoki odsetek świadczy o tym, że karawaning dla osób w wieku od 51 do 60 lat jest częścią aktywnego stylu życia, sposobem spędzania czasu wolnego.

Wybór osób powyżej 60 roku życia odnośnie formy noclegu jest zbliżony do decyzji podejmowanych przez nieco młodszych respondentów. Większość z najstarszej grupy turystów decyduje się na nocleg w hotelu (54,2% nocujących w wieku powyżej 60 lat). Co trzeci respondent śpiący co najmniej jedną noc kwateruje się u rodziny, znajomych, zaś co dwunasty wybiera pole kempingowe.

Wykres 36: Grupy wiekowe turystów decydujących się na nocleg w Toruniu ze względu na wybrany sposób zakwaterowania w 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2010

Dokładna analiza odpowiedzi turystów umożliwia również krzyżowanie tych odpowiedzi ze sobą i tym samym uzyskiwanie bardziej złożonych statystyk. Poniższy wykres prezentuje analizę osób decydujących się na poszczególne **formy noclegu** w Toruniu **w zależności od towarzystwa**, w jakim odwiedzali miasto.

#### Turyści krajowi:

Ponad 1/3 turystów krajowych (37,4% turystów polskich) została na noc w Toruniu.

Spośród ogółu nocujących **turyści zorganizowani** najrzadziej zdecydowali się spędzić noc w Toruniu (13,2% ogółu nocujących Polaków przyjechało z grupą wycieczkową). Ci turyści jeśli już zostawali na noc w Toruniu to korzystali z noclegu w schronisku (56,4%

nocujących w Toruniu turystów zorganizowanych), w mniejszym stopniu w hotelach (33,3% zostających na noc turystów zorganizowanych).

Spośród Polaków decydujących się na minimum jeden nocleg w mieście największą grupę stanowiły osoby **podróżujące z rodziną** – 27,3% ogółu nocujących Polaków. Ta grupa osób, jeśli spała w Toruniu, to najczęściej zostawała u rodziny, znajomych (47,2% przyjeżdżających z rodziną), a dopiero drugim miejscem był hotel (34,8%). Niewielki odsetek turystów zdecydował się na kwaterę prywatną (4,3% podróżujących z rodziną).

Co piąty respondent z ogółu turystów krajowych decydujących się na co najmniej jedną noc przyjechał wraz **ze znajomymi** (stanowili 20,9% wśród nocujących turystów polskich). Osoby te najczęściej decydowały się zostać na noc u rodziny, znajomych (47,2% nocujących Polaków odwiedzających miasto ze znajomymi). Kolejnym miejscem, w którym spędzali noc był hotel (21,1% nocujących), a następnie schronisko (14,6% wskazań) lub kwatery prywatne (8,9% wskazań).

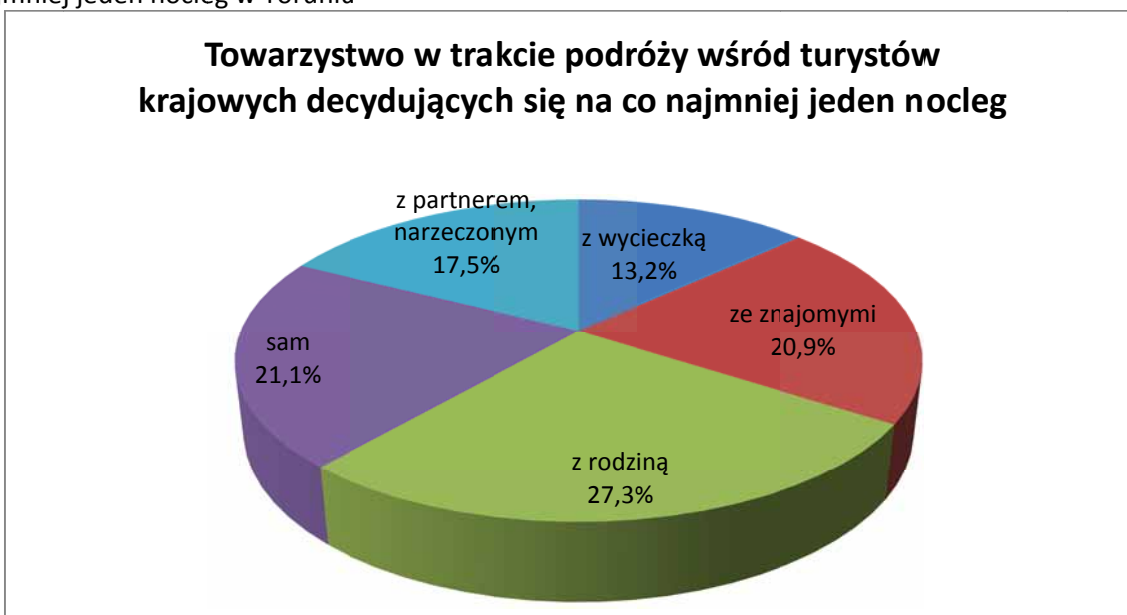
Polacy przyjeżdżający do Torunia **samotnie** i decydujący się spędzić w mieście minimum jedną noc stanowili 21,1% ogółu nocujących turystów krajowych. Osoby podróżujące w pojedynkę jako miejsce zakwaterowania najczęściej wybierały dom swojej rodziny lub znajomych (77,4% wskazań na tę formę noclegu). W takim samym stopniu decydowali się na nocleg w hotelu i kwaterze prywatnej – 7,3% wskazań wśród tej grupy respondentów.

Turyści krajowi podróżujący wraz z **partnerem, narzeczoną** stanowili 17,5% ogółu Polaków decydujących się przenocować jedną lub więcej nocy w Toruniu. Spośród różnych form noclegu respondenci najczęściej decydowali się na rodzinę, znajomych (42,7% wskazań) oraz na hotel (33,3% wskazań). 13,6% tych respondentów wybrało formę tanich noclegów decydując się na schronisko.

Podsumowując, turyści krajowi podróżujący indywidualnie najczęściej korzystali z noclegu u rodziny/znajomych zaś zorganizowani najczęściej nocowali w takich obiektach noclegowych jak hotel i schronisko.

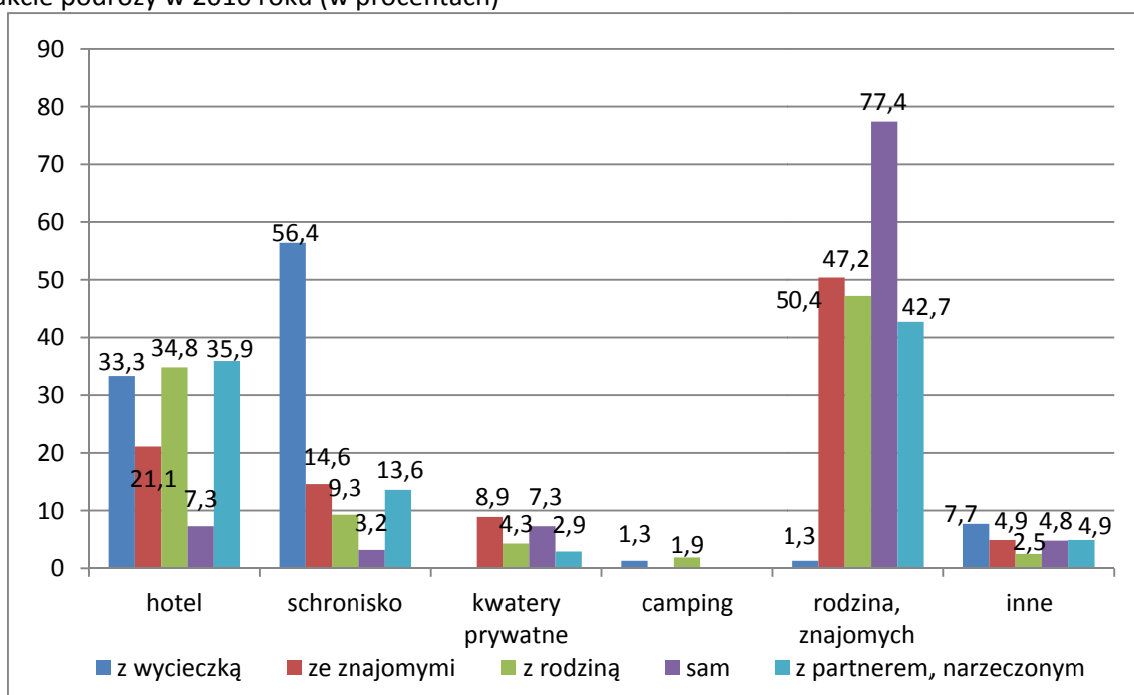


Wykres 37: Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów krajowych decydujących się na co najmniej jeden nocleg w Toruniu



Źródło: badanie OIT 2010

Wykres 38: Obiekty noclegowe wybierane przez turystów krajowych w zależności od towarzystwa w trakcie podróży w 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

### Turyści zagraniczni:

Niemal 3/5 turystów zagranicznych (59,5%) zadeklarowało chęć pozostania na noc w Toruniu. Wśród obcokrajowców decydujących się zostać na noc 16,5% z nich przyjechało do Torunia **w wycieczce zorganizowanej**. Zagraniczni turyści zorganizowani najczęściej

decydowali się na nocleg w hotelu (74,3% uczestników wycieczek decydujących się zostać na co najmniej jedną noc). Jedynie niewielki odsetek z nich (12,8%) zdecydował się spędzić noc w schronisku.

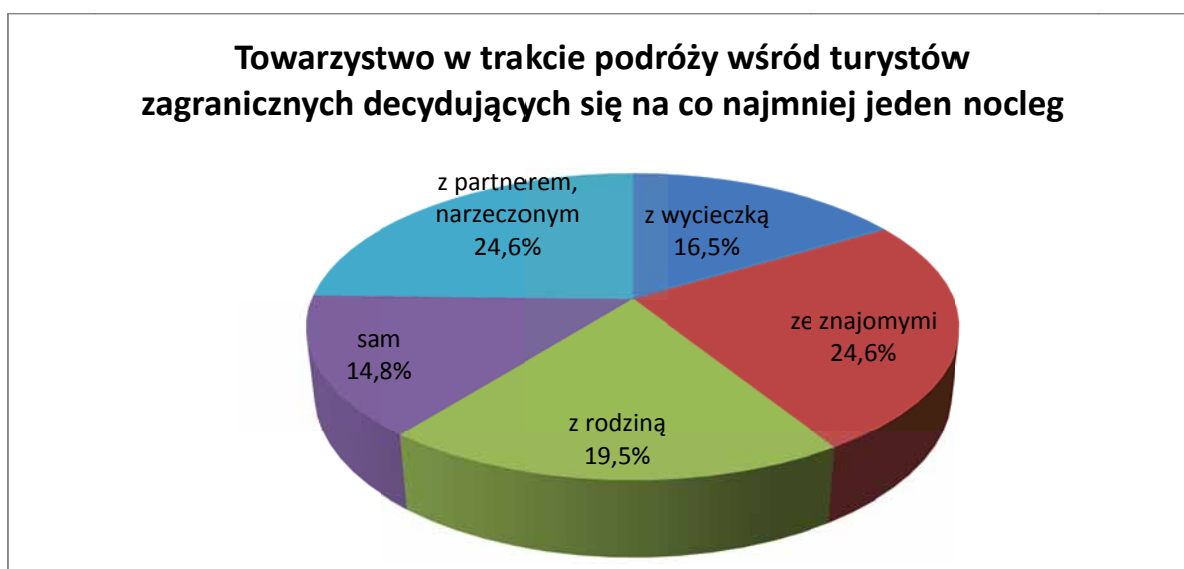
Obcokrajowcy decydujący się spędzić w Toruniu jedną noc lub więcej najczęściej przyjeżdżali w towarzystwie znajomych albo partnera, narzeczonego (po 24,6%). Turyści zagraniczni odwiedzający Toruń **ze znajomymi** najczęściej zatrzymywali się na noc u rodziny, znajomych (37,9% wskazań tej grupy) lub w hotelu (31% wskazań). Co piąty respondent zdecydował się spędzić noc w schronisku (20,7% wskazań).

Ponad połowa obcokrajowców odwiedzających miasto z **partnerem, narzeczoną** (55,2%) zdecydowała się na nocleg w hotelu. 18,9% tej grupy turystów zagranicznych spędziło noc u rodziny, znajomych. Ci respondenci w takim samym stopniu (12,1% wskazań) zostawali na co najmniej jeden nocleg w schronisku jak i na campingu.

19,5% spośród ogółu nocujących obcokrajowców przyjechało do Torunia **z rodziną**. Ta grupa osób najczęściej decydowała się spędzić nocleg u rodziny, znajomych. Drugą pod względem wskazań formą noclegu był hotel (30,4% wskazań).

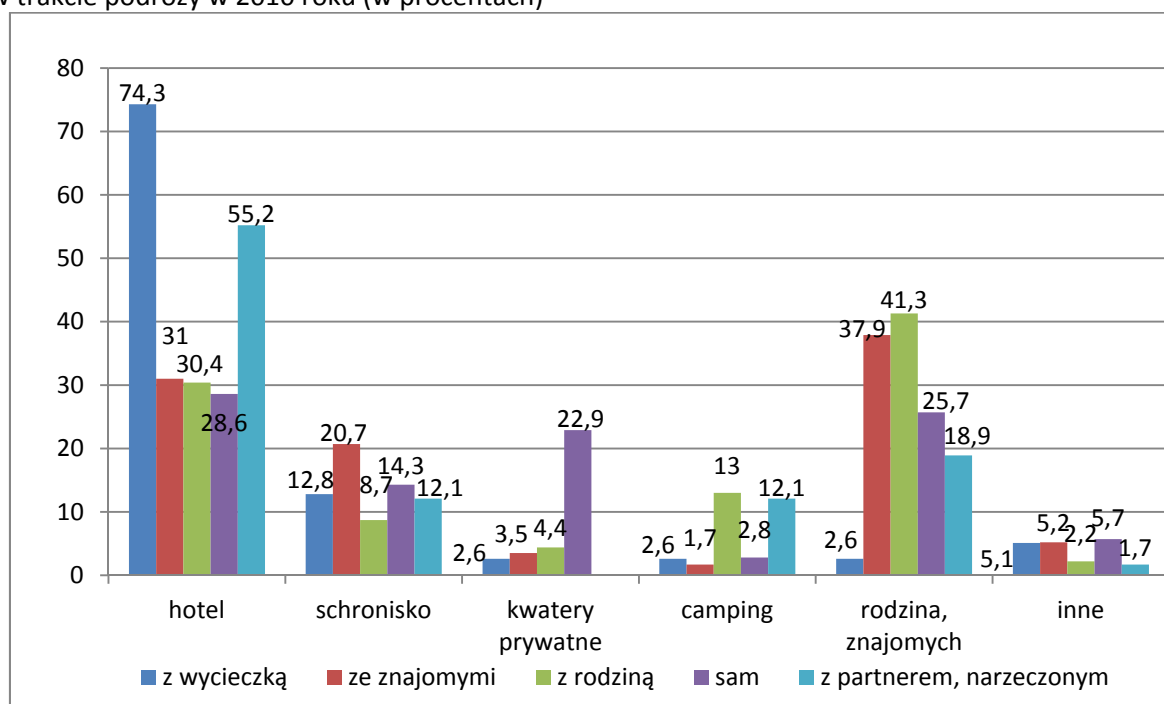
Niewielką grupę turystów zagranicznych nocujących w Toruniu stanowiły osoby przyjeżdżające **w pojedynkę** (14,8% udziału w ogóle). Turyści odwiedzający samemu miasto najczęściej decydowali się na nocleg w hotelu (28,6% wskazań), zaś na drugim miejscu znalazła się rodzina, znajomi (25,7% wskazań).

Wykres 39: Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów zagranicznych decydujących się na co najmniej jeden nocleg w Toruniu



Źródło: badanie OIT 2010

Wykres 40: Obiekty noclegowe wybierane przez turystów zagranicznych w zależności od towarzystwa w trakcie podróży w 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

#### ✓ Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu

Ważną informacją dla pracowników branży turystycznej jest wybór sposobu poszukiwania przez klientów oferty. W przypadku turystyki przyjazdowej najbardziej interesuje hotelarzy sposób znajdowania noclegów w danej miejscowości. To wskazówka gdzie powinni umieszczać swoją ofertę, aby trafiła do jak największej liczby klientów.

Na pytanie *W jaki sposób znalazł Pan/Pani nocleg w Toruniu?* odpowiadali wyłącznie respondenci decydujący się na co najmniej jeden nocleg w mieście. Z tego pytania byli zwolnieni respondenci, którzy we wcześniejszym pytaniu o sposób zakwaterowania wskazali rodzinę, znajomych. Grupa osób nocujących w ten sposób nie oceniała również standardu noclegu, ceny w stosunku do standardu czy dostępności informacji o tym noclegu. Z ogółu turystów odwiedzających Toruń 41,9% zdecydowało się zostać na co najmniej jedną noc, ale jedynie 23,9% respondentów wskazało sposób znalezienia noclegu.

Z ogółu turystów krajowych 37,4% zdecydowała się przenocować co najmniej jedną noc, ale tylko 18,5% ogółu wskazało sposób znalezienia noclegu. Turyści zagraniczni częściej deklarują chęć przenocowania w mieście - 59,5% ogółu obcokrajowców. Z kolei 44% turystów zagranicznych udzieliło odpowiedzi na pytanie o sposób znalezienia noclegu.

Najczęściej turyści znajdują nocleg na pomocą Internetu. W 2010 roku 41,9% ogółu respondentów spośród udzielających odpowiedzi na pytanie o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (przed rokiem odsetek ten wyniósł 44,2% ogółu). Podobnie jak przed rokiem, również w 2010 roku częściej turyści krajowi (43,9% wskazań) niż zagraniczni (38,5% wskazań) szukali noclegu w ten sposób.

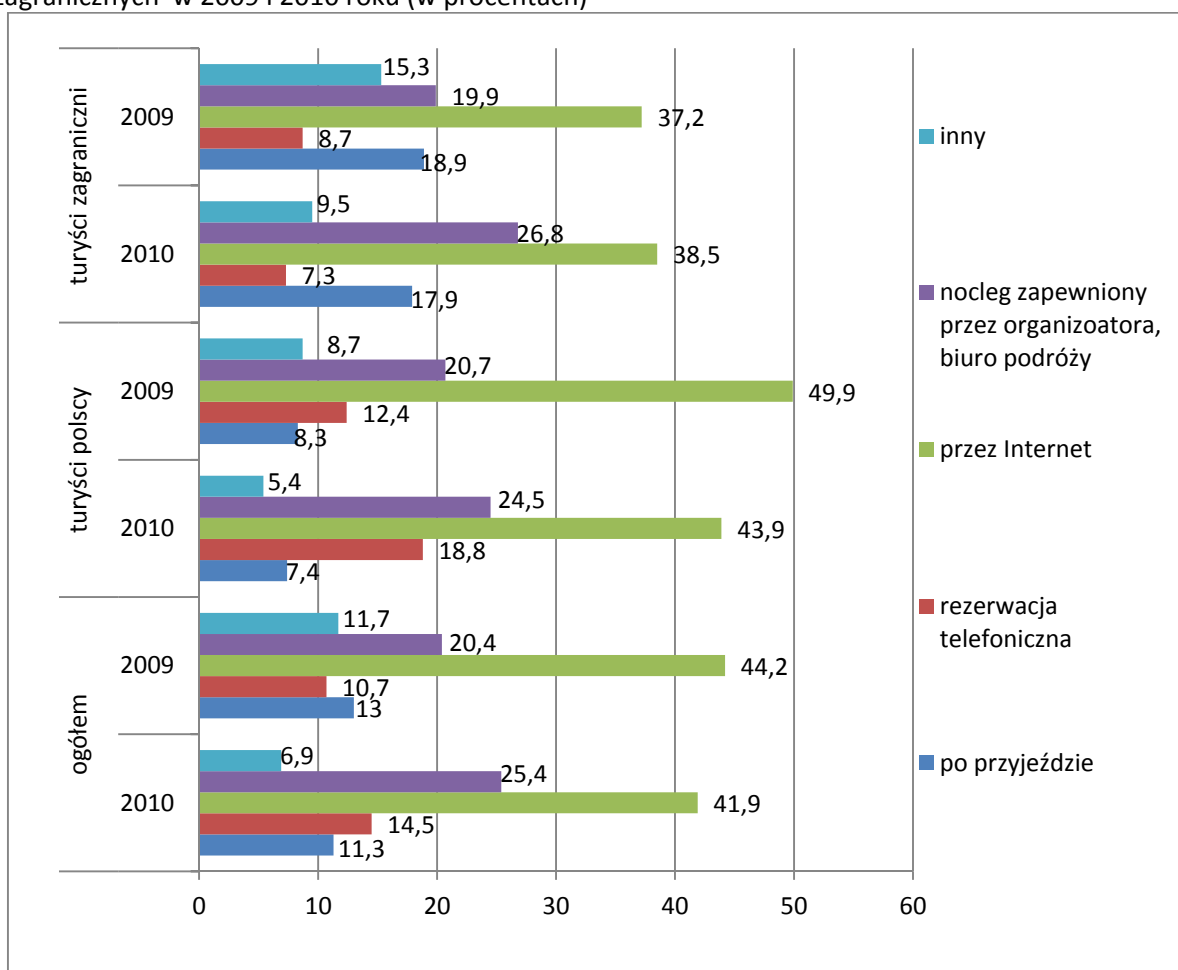
Średnio co czwarty turysta z tej grupy badanych (osoba decydująca się spędzić co najmniej jeden nocleg w Toruniu z wyłączeniem zatrzymania się u rodziny, znajomych) miał zapewniony nocleg przez organizatora lub biuro podróży. Częściej turyści zagraniczni (26,8% cudzoziemców nocujących w Toruniu, z wyłączeniem zatrzymujących się u rodziny, znajomych) niż krajowi (24,5%) mieli zapewniony nocleg i nie szukali samemu kwatery.

W 2010 roku odnotowano wzrost o 3,8 punktu procentowego względem 2009 roku w przypadku ogółu turystów szukających noclegu telefonicznie. Częściej turyści krajowi (18,8% wskazań) niż zagraniczni (7,3% wskazań) korzystali z telefonu rezerwując nocleg.

Coraz rzadziej turyści przyjeżdżają „w ciemno”: odnotowano tutaj niewielki spadek z 13% w 2009 na 11,3% w 2010 roku. Pod tą kategorią kryją się też sytuacje gdy pracownicy Informacji Turystycznej pomagali szukać bądź bezpośrednio rezerwowali turystom nocleg w Toruniu. Nieco częściej turyści zagraniczni (17,9% wskazań) przyjeżdżają do Torunia z zamiarem znalezienia noclegu na miejscu niż krajowi (7,4% wskazań).

Kategoria „inny” sposób znalezienia noclegu obejmuje sytuacje, gdy w szukaniu noclegu turystom pomagali np. znajomi z Torunia, bądź gdy turyści nie szukali noclegu, bo był on im znany z wcześniejszego pobytu lub polecony przez osoby trzecie.

Wykres 41: Sposób znalezienia noclegu przez ogół turystów oraz z podziałem na polskich i zagranicznych w 2009 i 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2009-2010

## b) Baza noclegowa w opinii respondentów

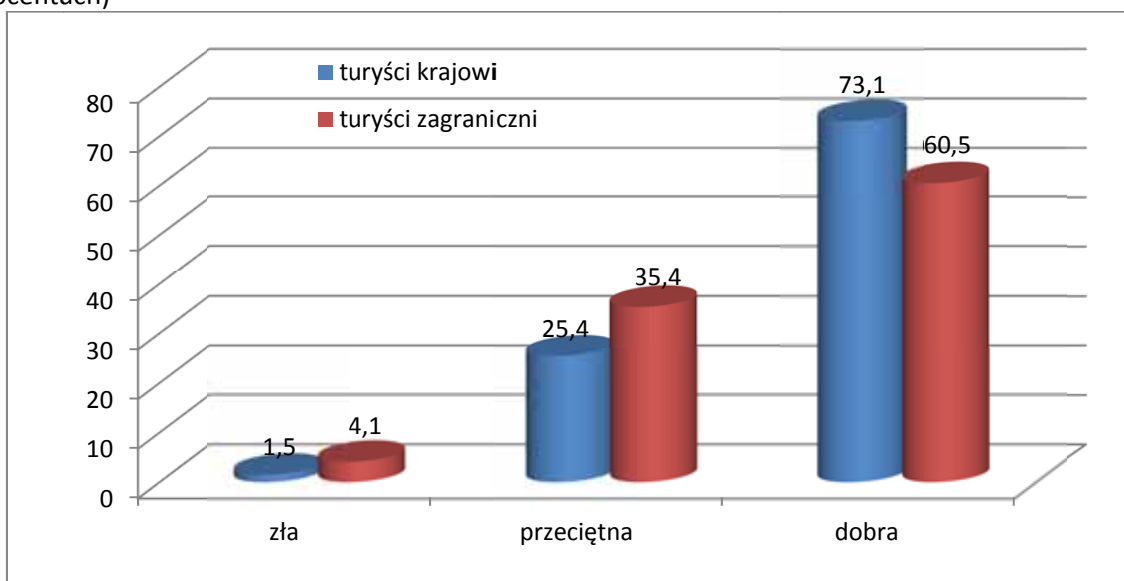
Wśród przebadanych respondentów jedynie 836 osób zdecydowało się zostać na noc, stanowiąc przy tym 37,4% ogółu odwiedzających. Tradycyjnie największa ich część nocowała u rodziny, znajomych (40,8% wskazań nocujących). Pozostała grupa – 495 osób, czyli 59,2% nocujących w Toruniu - proszona była o ocenę toruńskiej bazy noclegowej w skali trójstopniowej pod następującymi względami:

- dostępność informacji o noclegach – czy informacja o obiektach była zrozumiała i wystarczająco obszerna w miejscu jej poszukiwania, dostępna zarówno w miejscu zamieszkania turysty jak i w Toruniu;
- różnorodność bazy noclegowej – czy turysta wybierając obiekt noclegowy ma szeroki wachlarz możliwości w zależności od standardu, lokalizacji czy ceny;

- standard – czy miejsce spełniało w subiektywnym odczuciu potrzeby turysty;
- cena w stosunku do standardu – czy cena była adekwatna do standardu obiektu, czy usługa noclegu była warta swojej ceny.

**Dostępność informacji o noclegach** przez respondentów była oceniana w skali trójstopniowej jako dobra, przeciętna lub zła i uzyskała wynik **2,66** (w 2009 roku została oceniona na 2,63). Obcokrajowcy dużo częściej udzielali odpowiedzi na to pytanie (36,2% ocen) niż krajowi (16,4% ocen). Wśród odpowiedzi dominują pozytywne opinie, przy czym mniej takich ocen udzielają obcokrajowcy. Turyści zagraniczni częściej niż krajowi używają ocen „przeciętnych” i „złych”. Średnia ocen odwiedzających Polaków wyniosła 2,72 i zaważyła ogólną ocenę, zaś średnia ocen obcokrajowców wynosząca 2,56 obniżyła wynik ogólny.

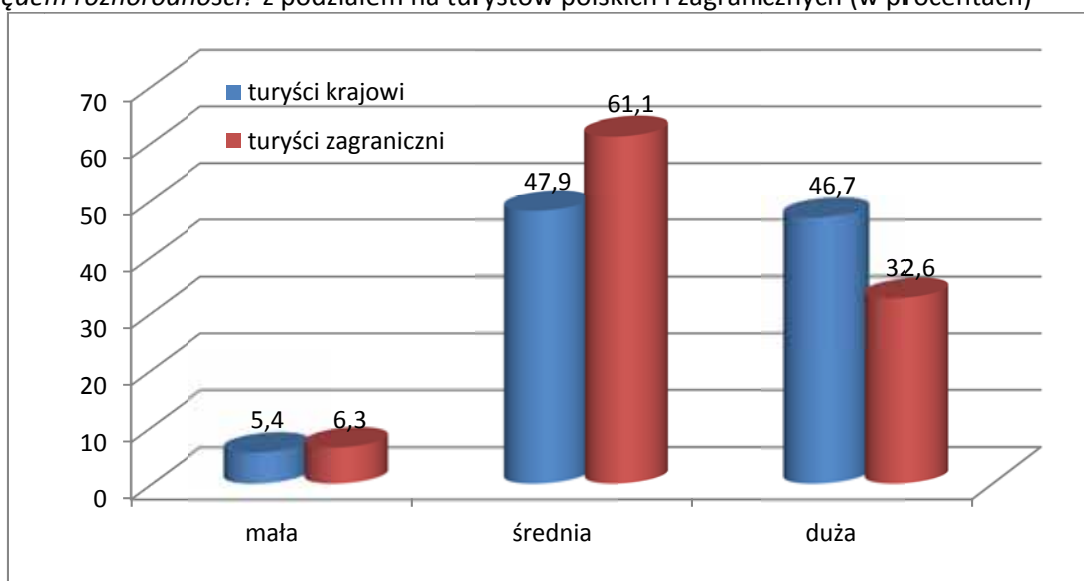
Wykres 42: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji o noclegach?* z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

**Różnorodność oferty noclegowej** poddana była trójstopniowej ocenie (duża, średnia, mała). Średnia ocena w 2010 roku wyniosła **2,41** (w 2009 roku oceniona została na 2,37). Swoje zdanie na temat różnorodności bazy noclegowej wyraziło 16,3% odwiedzających z kraju i 35,4% z zagranicy. Polscy respondenci wyżej oceniali różnorodność toruńskich noclegów (ich średnia ocena to 2,41) niż obcokrajowcy (średnia ocena 2,26). Różnorodność jako „dużą” częściej uznawali turyści krajowi, zaś obcokrajowcy częściej oceniali ją jako „średnią”.

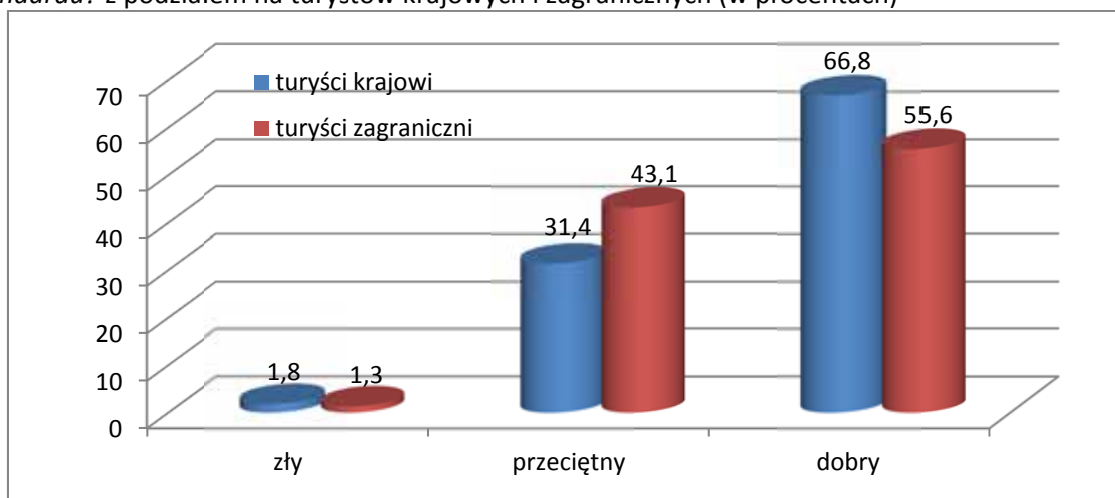
Wykres 43: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności?* z podziałem na turystów polskich i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

**Standard bazy noclegowej** w Toruniu według subiektywnych odczuć respondentów był oceniany w skali trójstopniowej (dobry, przeciętny, zły). Średnia ocena standardu w opinii ogółu turystów decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych w Toruniu wyniosła 2,61 (przed rokiem było 2,57). Swoje opinie o standardzie miejsca noclegowego wyraziło 17,6% ogółu turystów krajowych i 37,6% ogółu cudzoziemców. Ocenę „dobry” częściej nadawali przyjezdni z kraju niż z zagranicy. Z kolei obcokrajowcy częściej niż Polacy oceniali standard jako „przeciętny”. Tym samym średnia ocena standardu w opinii turystów krajowych wyniosła 2,65 zaś zagraniczni ocenili ją na 2,54.

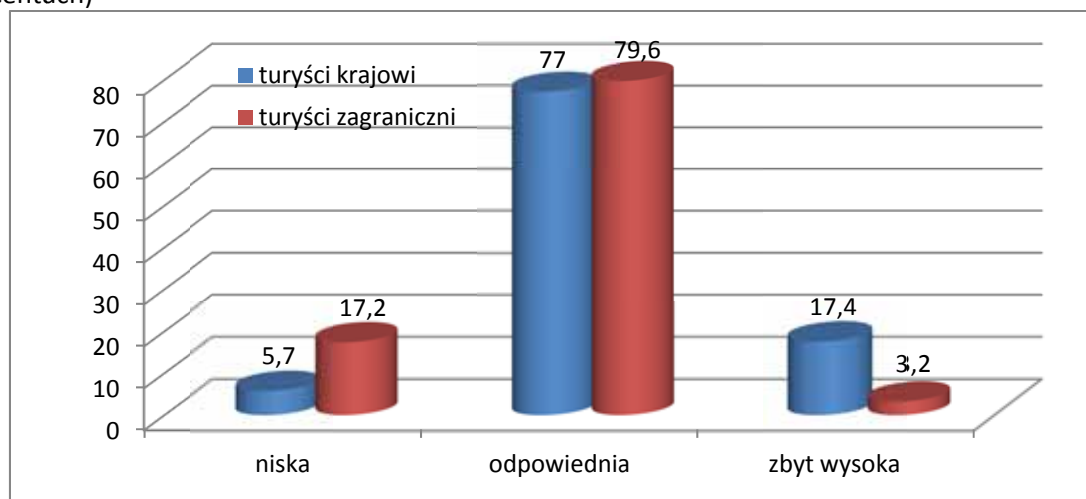
Wykres 44: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową pod względem standardu?* z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

**Cena w stosunku do standardu** opiniowana była przez respondentów za pomocą trójstopniowej skali i mogła być niska, odpowiednia lub zbyt wysoka. Przy czym 3 punkty przypadają za cenę uznaną za niską, 2 punkty za cenę odpowiednią zaś 1 za zbyt wysoką w opinii turystów. W przeciwieństwie do powyższych wyników w przypadku kryterium ceny - im wynik bliższy zeru tym ceny noclegów uznawane są przez turystów za niższe. Średnia ocena w opinii ogółu gości decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych miasta wyniosła 1,98. Na ten wynik wpłynęła opinia 16,7% turystów krajowych i 38,6% turystów zagranicznych. Podobnie jak w poprzednich latach tegoroczne badanie wykazało, że najwięcej jest wskazań na cenę „odpowiednią” zarówno w przypadku turystów krajowych i zagranicznych. Nieco więcej gości z Polski niż z zagranicy uznało cenę noclegów w Toruniu za zbyt wysoką.

Wykres 45: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową w Toruniu pod względem ceny w stosunku do standardu?* z podziałem na turystów polskich i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

### c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów

Branża turystyczna stale pracuje nad tworzeniem nowych produktów turystycznych, usług, z których mogą skorzystać turyści w każdym wieku. Dąży się do tego, by przyjeżdżający w dane miejsce turysta miał bogatą ofertę atrakcji turystycznych, restauracji czy imprez kulturalnych. Ogół usług oferowanych przyjeżdżającym turystom podzielono na cztery główne formy obsługi: usługi przewodnickie, informację turystyczną, gastronomię i noclegi. Respondenci proszeni byli o wskazanie w ankiecie tych form obsługi turystów z których skorzystali bądź mają zamiar skorzystać. Niezależnie czy respondenci już skorzystali z danej usługi czy jedynie wyrazili taką chęć, odpowiedź była brana do dalszej analizy.



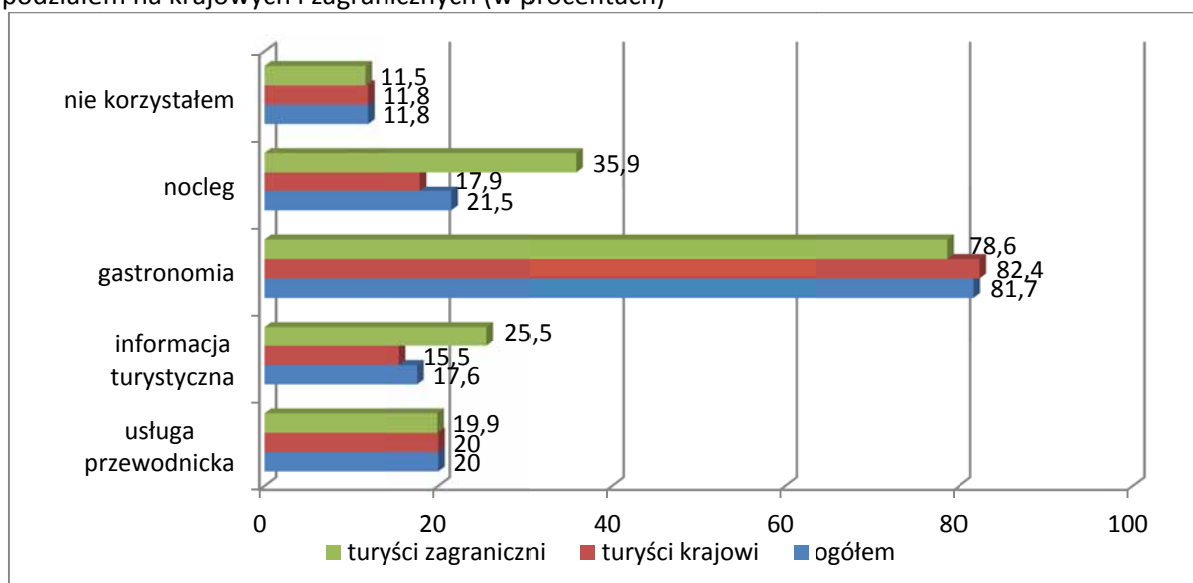
W 2010 roku 11,8% ogółu respondentów nie korzystało z żadnej z form obsługi turystów (spadek względem 2009 roku o 0,8 punktu procentowego). Wśród turystów polskich odsetek osób nie korzystających z żadnych form obsługi wyniósł 11,8%, zaś wśród obcokrajowców – 11,5%, tym samym odnotowując wzrost z 7,2% w 2009 roku. Z trzech wybranych form obsługi turystycznej skorzystało 10,8% ogółu respondentów (9% krajowych, 17,7% zagranicznych). Ze wszystkich usług, czyli z usług przewodnika, informacji turystycznej, gastronomii i noclegów skorzystało 0,9% ogółu turystów (0,6% polskich i 2,2% zagranicznych).

Obcokrajowcy częściej niż obywatele Polski odwiedzający Toruń korzystają z usług biura Informacji Turystycznej. W 2010 roku co czwarty obcokrajowiec zasięgał rady bądź miał taki zamiar u pracowników Ośrodka Informacji Turystycznej. Wśród turystów krajowych 15,5% wskazało, że skorzystało z usług informacji turystycznej.

Z gastronomii nieco częściej korzystali turyści krajowi (82,4%) niż zagraniczni (78,6%). W 2009 roku liczba turystów z Polski wskazujących na gastronomię jako formę obsługi turystów była niemal taka sama jak w roku 2010, zaś w przypadku obcokrajowców odnotowano wzrost o 2,6 punktu procentowego.

Badanie ankietowe wykazało, że dwa razy częściej na nocleg w obiektach hotelarskich decydowali się obcokrajowcy (35,9%) niż turyści krajowi (17,9%). Z poprzednim roku ankietowania zjawisko to wyglądało podobnie: z noclegu planowało skorzystać 37,2% obcokrajowców przy 15,5% odwiedzających Toruń Polaków.

Wykres 46: Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego w 2010 roku przez ogół turystów z podziałem na krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

Analizie poddano wykorzystanie usług oferowanych toruńskim turystom w zależności od towarzystwa podczas podróży. W ten sposób turyści zostali podzieleni na następujące kategorie wynikające z relacji podróżujących ze sobą osób:

- przyjeżdżający z grupą wycieczkową, tzw. wycieczkowi, zorganizowani (453 respondentów)
- przyjeżdżający ze znajomymi, indywidualni (369 respondentów)
- podróżujący z rodziną, indywidualni (590 respondentów)
- odwiedzający Toruń w pojedynkę (272 respondentów)
- podróżujący z partnerem/narzeczonym (295 respondentów).

Do Informacji Turystycznej najczęściej przychodzili turyści odwiedzający Toruń w towarzystwie partnera/narzeczonego (23,1% tej grupy turystów). Badanie ankietowe wykazało, że najrzadziej po tego typu informacje sięgają turyści z grup wycieczkowych (11% wskazań gości zorganizowanych).

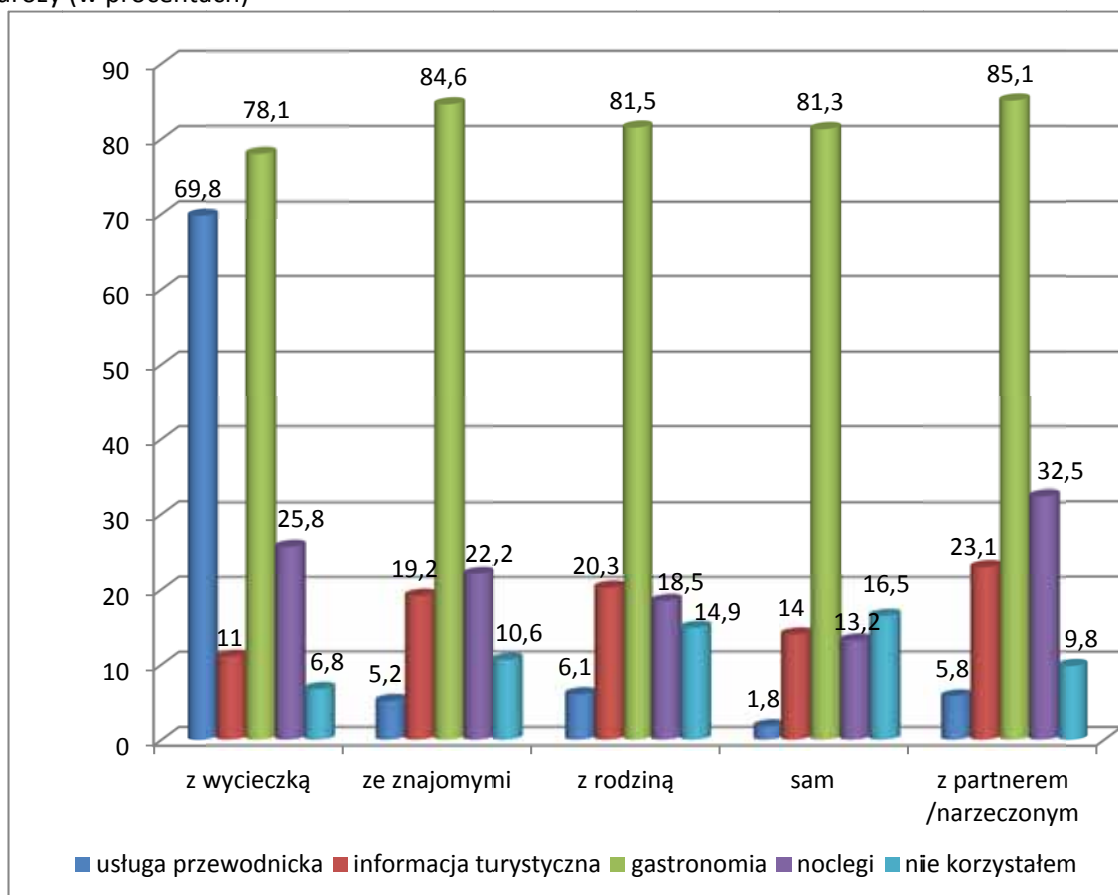
Z usług przewodnika miejskiego najczęściej korzystają turyści wycieczkowi – 69,8% tej grupy odwiedzających wskazało tę formę zwiedzania (w 2009 roku było 59,1%). Najrzadziej przewodnika zamawiają turyści przyjeżdżający samemu. Należy zauważyć, że turyści odwiedzający Toruń z rodziną czy ze znajomymi rzadko wynajmują licencjonowanego przewodnika po mieście, gdyż oferta ta nadal skierowana jest przede wszystkim do dużych grup wycieczkowych, a nie do kilkusobowych grup rodzin czy znajomych.

Niezależnie od towarzystwa w podróży niemal każdy turysta korzysta z toruńskiej gastronomii. Ponad 85% turystów odwiedzających Toruń wraz z narzeczonym/partnerem skorzystało bądź miało zamiar skorzystania z oferty kulinarnej miasta. Najrzadziej spośród grup w toruńskich barach czy restauracjach jedli turyści wycieczkowi (78,1% wskazań). Spowodowane jest to tym, że wycieczki zorganizowane najkrócej przebywają w mieście.

Z bazy noclegowej najczęściej korzystała grupa osób przyjeżdżająca z sympatią, partnerem. 32,5% tej grupy osób skorzystało bądź miało taki zamiar z oferty toruńskich hoteli (w 2009 roku było 30,2% wskazań). W 2010 roku najrzadziej na tą formę obsługi turystów decydowali się goście podróżujący samotnie (13,2% wskazań). Porównując najnowsze wyniki z danymi za 2009 rok odnotowujemy wzrost w przypadku noclegów grup wycieczkowych (z 16,3% wskazań na 25,8%) oraz osób podróżujących z rodziną (z 15,5% wskazań na 18,5%).

Najwyższy odsetek niekorzystających z żadnych usług był w przypadku podróżujących samodzielnie (16,5% wskazań). Uczestnicy wycieczek mieli tak zorganizowany pobyt w mieście by mieć okazję skorzystać z jak największej liczby usług. W przypadku uczestników grup zorganizowanych jedynie 6,8% tej grupy nie skorzystało z żadnej formy obsługi turystów.

Wykres 47: Korzystanie z form obsługi ruchu turystycznego z podziałem na towarzystwo w trakcie podróży (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

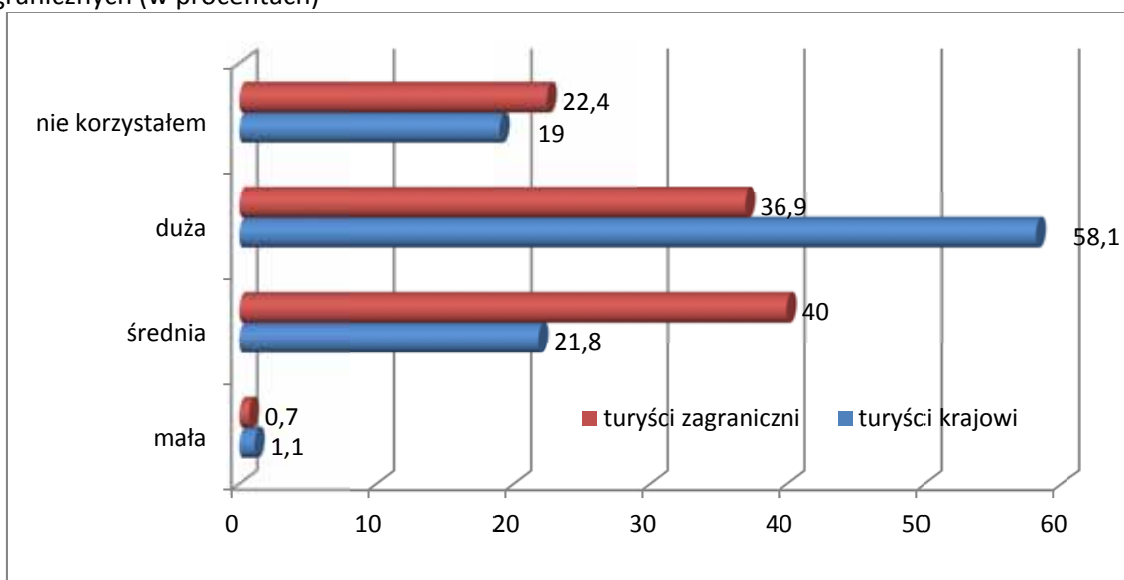
#### d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów

Z badania ankietowego wynika, że 81,7% turystów skorzystało bądź zadeklarowało chęć skorzystania z gastronomii podczas pobytu w Toruniu. Respondenci proszeni byli o ocenę gastronomii pod dwoma względami: dostępności/różnorodności oraz ceny w stosunku do standardu. Zdarzały się, że sytuacje, że turyści nie zdążyli jeszcze skorzystać z oferty toruńskich barów i restauracji i nie potrafili wyrazić swojego zdania na ten temat, więc zaznaczali odpowiedź „nie korzystałem”. Bywało również, że różnorodność/dostępność restauracji oceniali bez skorzystania z ich oferty. Z kolei kryterium ceny względem standardu

w danym lokalu było możliwe do ocenienia jedynie wtedy gdy respondent już skorzystał z danej oferty gastronomicznej. Liczba udzielonych odpowiedzi dotyczących oceny gastronomii nie pokrywa się z chęcią skorzystania z gastronomii, która wyniosła ponad 81%.

Różnorodność bazy gastronomicznej turyści oceniali w skali trójstopniowej (duża, średnia, mała) przy czym ocena najwyższa to 3 punkty a najniższa 1 punkt. Pod względem dostępności/różnorodności baza gastronomiczna została oceniona w 2010 roku na **2,66** (w 2009 roku było 2,69). Tradycyjnie turyści krajowi wyżej oceniali stan toruńskiej gastronomii niż obcokrajowcy (58,1% wskazań) i rzadziej używali oceny „średniej” (21,8% wskazań). Z kolei większość turystów zagranicznych najczęściej oceniała dostępność gastronomii jako „średnią” (40% wskazań), rzadziej jako „dużą” (36,9%).

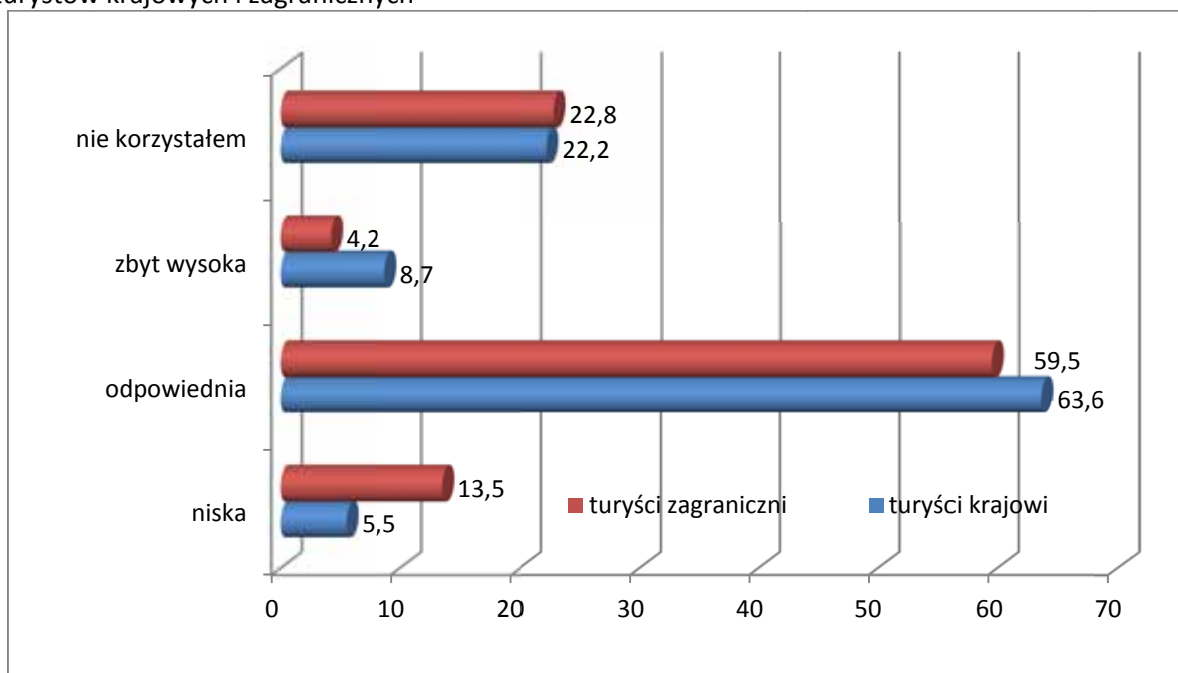
Wykres 48: Dostępność, różnorodność bazy gastronomicznej w opinii turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

Turyści oceniali toruńskie restauracje pod względem ceny w stosunku do jakości usług w trójstopniowej skali: przy czym najwyższa nota (3) przyznawana była, gdy turysta uznał cenę posiłku na „niską”, średnia (2) za „odpowiednią”, zaś najniższa (1), gdy cena była „za wysoka”, nie adekwatna do wartości. Średnia ocena bazy noclegowej pod względem ceny w stosunku do jakości usług wyniosła **1,99** (w 2009 roku było 2,00). Porównując dane z 2010 z wynikami za rok 2009 zauważamy coraz więcej wskazań na cenę „odpowiednią” zarówno w przypadku turystów krajowych (wzrost z 61,8% na 63,6% w 2010 roku) jak i zagranicznych (wzrost z 54,7% na 59,5% w 2010 roku). Nieco więcej respondentów niż przed rokiem skarżyło się na „zbyt wysoką” cenę: odnotowano wzrost niezadowolonych turystów krajowych (z 8,1% na 8,7%) jak i turystów zagranicznych (z 3,6% na 4,2%).

Wykres 49: Cena w stosunku do jakości usług w restauracjach, barach, pubach w Toruniu w opinii turystów krajowych i zagranicznych



Źródło: badanie OIT 2010

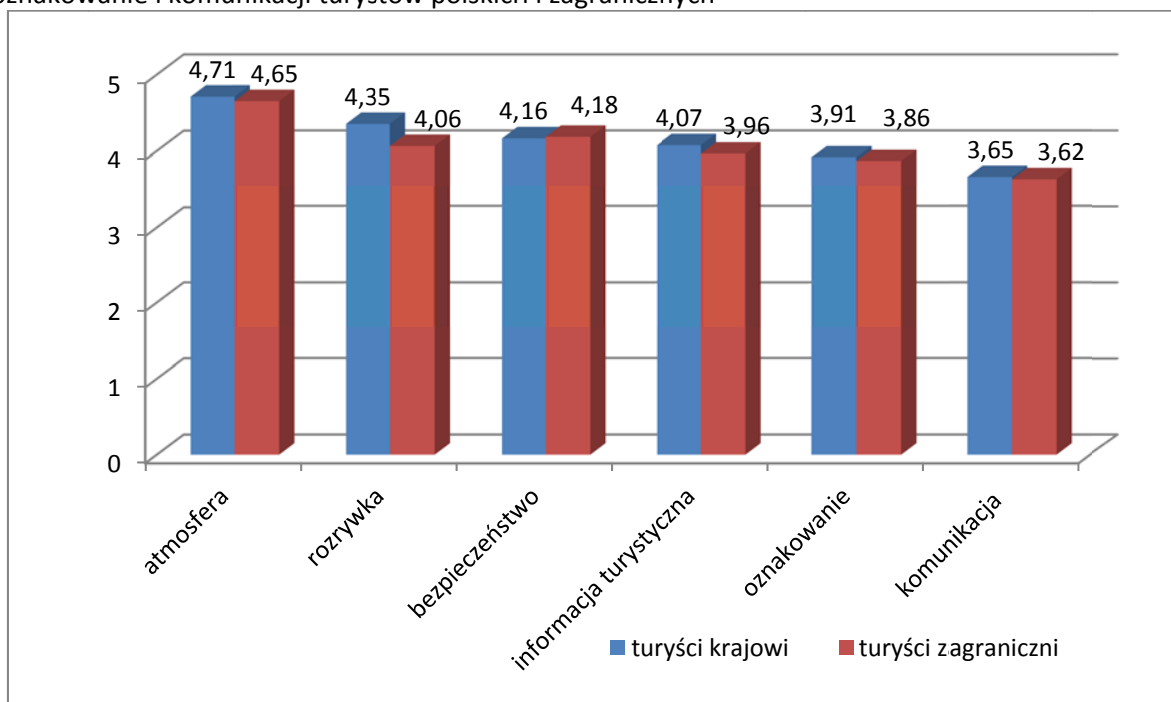
#### e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta

Każdy turysta biorący udział w badaniu proszony był o ocenę wybranych elementów wizerunku miasta. Turyści oceniali bezpieczeństwo, oznakowanie, atmosferę miasta, informację turystyczną, komunikację oraz rozrywkę w skali pięciostopniowej (b. dobrze, dobrze, przeciętnie, źle, b. źle).

Najwyżej ocenianym elementem wizerunku miasta w 2010 roku była atmosfera Torunia, która uzyskała średnią notę **4,70** (tak samo jak przed rokiem). Wyższe noty niż przed rokiem uzyskano w przypadku bezpieczeństwa – **4,16** (było 4,1 w 2009 roku) i informacji turystycznej - **4,05** (przed rokiem było 4). Nieco niższe oceny niż w 2009 roku uzyskano w przypadku rozrywki – **4,28** (w 2009 roku było 4,3), oznakowania – **3,90** (w 2009 roku było 4) oraz komunikacji - **3,64** (było 3,7 w 2009).

Badanie nie wykazało większych różnic w ocenach wystawianych przez odwiedzających z Polski i z zagranicy. Turyści krajowi wystawili nieco wyższe noty niż obcokrajowcy (z wyjątkiem kryterium bezpieczeństwa, gdy oceny były niemal równe).

Wykres 50: Średnie oceny atmosfery, rozrywki, bezpieczeństwa, systemu informacji turystycznej, oznakowanie i komunikacji turystów polskich i zagranicznych



Źródło: badanie OIT 2010

Tegoroczne badanie potwierdziło fakt, że turystom trudno jest wyrazić swoje zdanie o niektórych elementach wizerunku miasta jeśli nie przebywają w mieście wystarczająco długo. Poniższy wykres prezentuje, że nie sprawiała trudności ocena bezpieczeństwa (95 respondentów, czyli 4,8% ogółu wskazało „nie mam zdania”), atmosfery (jedynie 23 respondentów, czyli 1,2% ogółu wskazało „nie mam zdania”) czy oznakowania (75 respondentów, czyli 3,8% ogółu wskazało „nie mam zdania”). Jednak wyrażenie opinii o Informacji Turystycznej, komunikacji i rozrywce nie przychodziło respondentom tak łatwo. Rozrywka była najrzadziej oceniana przez turystów (aż 890 respondentów czyli 44,6% turystów nie miało zdania), następnie komunikacja (763 respondentów czyli 38,2% wskazań na brak zdania) i informacja turystyczna (696 respondentów, czyli 34,9% wskazań na brak zdania).

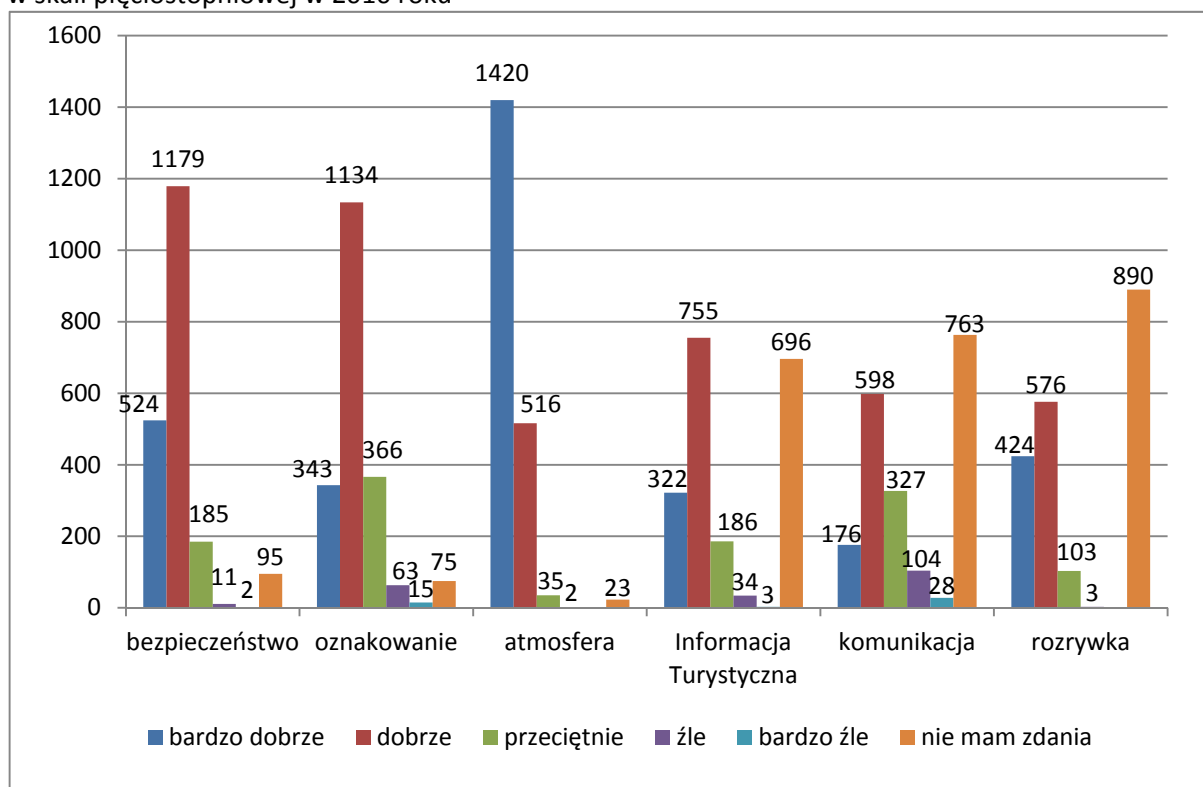
Atmosfera miasta tradycyjnie zebrała najwyższe noty, gdyż otrzymała najwięcej wskazań na ocenę „bardzo dobrą”. Podobnie jak w poprzednich latach, nie było ani jednej oceny „bardzo złej”, a jedynie dwie oceny „złe”.

Oznakowanie, bezpieczeństwo i Informacja Turystyczna najczęściej otrzymywały oceny „dobre”. W przypadku komunikacji i rozrywki najczęściej padały odpowiedzi „nie mam zdania”, gdyż aby wyrobić opinie o tych elementach należy spędzić w Toruniu więcej czasu. Kolejną, wskazywaną w tym przypadku odpowiedzią była ocena „dobra”.

Najwięcej „bardzo złych” odpowiedzi, bo aż 28 wskazań otrzymała kategoria „komunikacja”.

Porównując wyniki z badania w 2009 i 2010 roku zauważamy, że przed rokiem respondenci (przy wielkości próby 1944 osób) użyli łącznie 3092 oceny „bardzo dobre”, zaś rok później (przy wielkości próby 1996 osób) turyści 3209 razy przyznali najwyższą notę wybranym elementom wizerunku miasta. Świadczy to o tym, że z roku na rok turyści coraz lepiej postrzegają miasto Toruń.

Wykres 51: Liczba wskazań na poszczególne elementy wizerunku miasta wśród odwiedzających gości w skali pięciostopniowej w 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2010

#### f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie *Z czym kojarzy się Pani/Panu Toruń?*. Respondenci mogli wskazać nieskończenie wiele skojarzeń, choć jedynie 3 pierwsze brane były do dalszej analizy. Ankieterzy szczególną uwagę zwracali na kolejność podawania odpowiedzi. Dzięki temu możliwe jest wykazanie o czym myślą turyści w pierwszej chwili po usłyszeniu hasła „Toruń”. Jedynie 3,8% ogółu respondentów nie potrafiło wskazać żadnego skojarzenia z miastem (w 2009 roku było 4,4%). Turyści krajowi, w przeciwieństwie do zagranicznych, nie mieli w ogóle problemów ze wskazaniem skojarzeń

związanych z Grodem Kopernika – jedynie 0,25% krajowych i aż 17,7% zagranicznych gości nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie. 36% ogółu respondentów potrafiło wskazać co najmniej 3 asocjacje (wśród turystów polskich odsetek ten wyniósł 41,1% wskazań, wśród zagranicznych 16,2%). Pod tym względem odnotowano niewielki spadek z 42,3% ogółu w 2009 roku na 36% w 2010 roku.

Toruń jest miastem, które posiada mocną, rozpoznawalną markę i jednoznacznie wzbudza wśród respondentów pozytywne, konkretne skojarzenia. 96,2% ogółu respondentów potrafiło wskazać i nazwać symbole związane z Toruniem. Sukces jest tym większy, gdyż skojarzenia z Toruniem nie były w ankiecie wskazane jako możliwości wyboru. Respondenci proszeni byli o samodzielne wskazanie toruńskich symboli. Niektórzy z respondentów mieli konkretne skojarzenia z miastem: miejsca, osoby, obiekty, instytucje, zaś inni podawali skojarzenia albo bardzo dokładne np. nazwy restauracji czy pubów, bądź wskazywali swoje osobiste odczucia. Aby trafniej odczytać wyniki badania wszystkie skojarzenia turystów zostały posegregowane w kategorie.

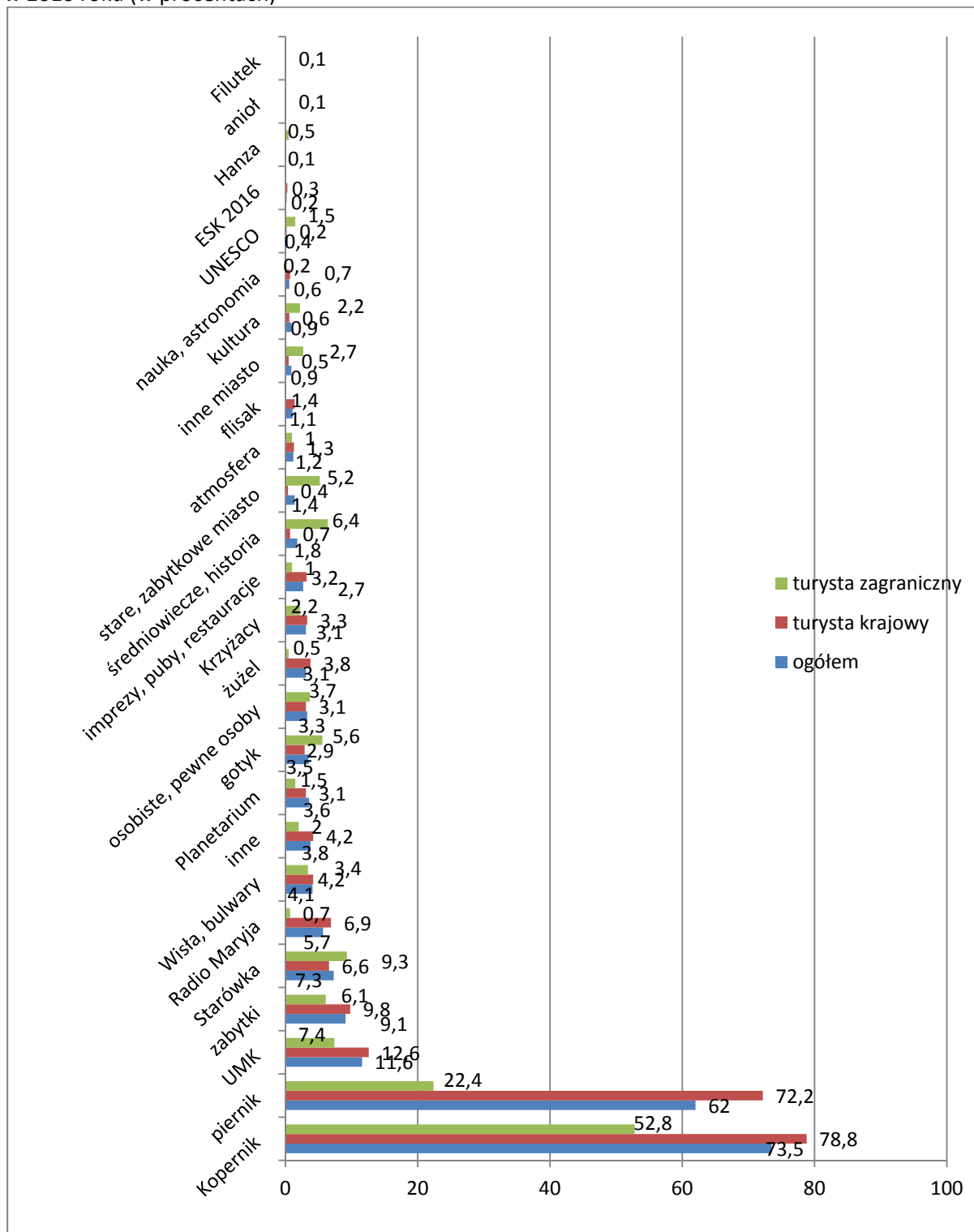
Najczęściej Toruń kojarzy się turystom z postacią Mikołaja Kopernika (78,8% turystów krajowych wskazało postać słynnego astronoma). Obcokrajowcy z roku na rok coraz bardziej wiążą Toruń z Kopernikiem: w 2009 roku 44,4% turystów z zagranicy wskazało postać astronoma, w 2010 roku odsetek ten wyniósł 52,8% wskazań. Poza tym postać astronoma to niekwestionowany lider jeśli chodzi o pierwszą myśl, pierwsze skojarzenia związane z Toruniem – 41,3% ogół respondentów w pierwszej odpowiedzi wskazało Mikołaja Kopernika. Na drugim miejscu tradycyjnie znajdują się toruńskie pierniki, częściej wskazywane przez gości krajowych niż zagranicznych. Kategorie takie jak UMK, zabytki, inne, Radio Maryja czy Wisła z bulwarami lub imprezy, puby, restauracje były częściej wskazywane na drugim i trzecim miejscu.

Z ogółu skojarzeń turystów odwiedzających Toruń można wyróżnić kategorie odpowiedzi typowe dla gości krajowych jak i zagranicznych. Goście z Polski częściej wskazują kategorie takie jak: (różnice w procentach względem wyników z 2009 roku) UMK (↑ z 10,3% na 12,6%), zabytki (↓ z 14,8% na 9,8%), Krzyżacy (↑ z 3% na 3,3%), żużel (↑ z 1,8% na 3,8%), Radio Maryja (↓ z 8,1% na 6,9%), Planetarium (↓ z 5,1% na 3,1%), czy imprezy, puby i restauracje (↓ z 3,3% na 3,2%). Zagraniczni częściej wskazują kategorie z bardziej ogólne i uniwersalne, cenione przez przedstawicieli różnych krajów (zmiany w procentach względem wyników z 2009 roku): Starówka (↑ z 9,2% na 9,3%), gotyk (↑ z 5,2% na 5,6%), stare, zabytkowe miasto (↓ z 7,8% na 5,2%), średniowiecze, historia (↓ z 7,2% na 6,4%), kultura (↓ z 4% na 2,2%), porównanie z innym sobie znanym miastem (↓ z 4,7% na 2,7%), UNESCO



(↓ z 1,6% na 1,5%) i Hanza (↓ z 0,9% na 0,5%). Obcokrajowcy często powołują się na względy osobiste jak znajomość z mieszkańcami Torunia bądź innymi relacjami prywatnymi łączącymi ich z naszym miastem (↓ z 6,7% na 3,7%).

Wykres 52: Skojarzenia respondentów z Toruniem, z podziałem na turystów polskich i zagranicznych w 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

O rozpoznawalności marki Toruń świadczą również dobre wyniki licznych sondaży prowadzonych w kilku dużych miastach Polski jednocześnie. Na skalę ogólnopolską prowadzone były badania porównujące np. reprezentacyjność głównych deptaków i ulic w poszczególnych miastach kraju, ogólnego wizerunku miasta w oczach mieszkańców czy oceny zadowolenia z życia w mieście, utożsamiania się z nim. W tych sondażach Toruń również uzyskuje pozytywne noty.

#### **g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu**

Respondenci, zgodnie z kwestionariuszem udzielali odpowiedzi na 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?* Analizując odpowiedzi na to pytanie zauważamy trudności i problemy, na które turyści natykają się podczas pobytu w Toruniu, a których my – mieszkańcy możemy nawet nie dostrzegać. Pytanie ma formę otwartą, więc respondenci sami wskazywali napotkane przez siebie problemy, nie zaś wybierali z narzuconych przez badaczy możliwości odpowiedzi. Turyści mogli wskazać nieskończenie wiele odpowiedzi. Trzy pierwsze wskazania jako najważniejsze zostały poddane dalszej analizie. Ankieterzy notowali wskazania turystów dokładnie w kolejności ich pojawiania się. Dzięki temu możemy stwierdzić, które problemy otrzymały najwięcej wskazań, a które jako pierwsze przychodziły na myśl respondentom.

W 2010 roku badanie wykazało, że 55,1% ogółu respondentów nie potrafiło wskazać nic co należało by w Toruniu poprawić (w 2009 roku było 48,8%). Zdarzało się, że ankieterzy pod wpływem zachwyconych miastem turystów, zamiast trudności pojawiających się podczas pobytu w mieście wpisywali pozytywne odczucia związane z Toruniem.

Z roku na rok spada liczba osób mających uwagi dotyczące Torunia. Jedynie 44,9% ogółu respondentów potrafiło odpowiedzieć na pytanie o napotkane trudności bądź wskazywało wskazać rzeczy do poprawy (w 2009 roku było 51,2% ogółu). Większość respondentów wskazała tylko jedną rzecz, która im się nie podobała w naszym mieście, 11,5% ogółu wskazało 2 przyczyny niezadowolenia (w 2009 roku osób niezadowolonych z dwóch rzeczy było 18,3% ogółu), zaś 2,9% ogółu miało co najmniej 3 uwagi. Niepochlebne opinie dotyczące bazy noclegowej czy gastronomicznej wskazywane były już przy wcześniejszych pytaniach dotyczących noclegów i restauracji w Toruniu. Niektóre z nich powtarzały się w omawianym pytaniu.

Należy pamiętać, że udzielenie odpowiedzi na to pytanie nie jest równoznaczne z uznaniem przez respondenta całego swojego pobytu w mieście jako nieudanego. Czasem respondent dzielił się z ankieterem swoimi pomysłami na rozwiązanie danego problemu zastosowanymi w innych miastach. Bywało też, że na postrzeganie Torunia miały wpływ elementy wizerunku, na które branża turystyczna nie ma wpływu np. uciążliwe roboty na drogach czy niekomfortowe warunki podróżowania np. kolejną. Część uwag turystów jest skierowana do branży turystycznej i może zasugerować przedsiębiorcom rozszerzenie swojej oferty lub dopasowanie do aktualnych wymagań i oczekiwań klienta.

Kategorie, które otrzymywały najwięcej wskazań to:

**parkingi** – ta kategoria z największą liczbą wskazań obejmuje wszelkie uwagi dotyczące trudności z parkowaniem, znalezieniem miejsca parkingowego, najczęściej w obrębie Starego Miasta. Mimo tego, że zakaz wjazdu własnym samochodem do centrum istnieje w każdym większym mieście to turyści odwiedzający Toruń nadal oczekują możliwości zaparkowania własnego auta jak najbliżej głównego placu miasta. Liczba wskazań na parkingi wzrosła względem wyników z 2009 roku o 0,9 punktu procentowego (zarówno w przypadku turystów krajowych jak i zagranicznych wzrost o 0,7 p. p.).

**oznakowanie** – druga pod względem liczby wskazań kategoria zawiera wszelkie uwagi dotyczące braku, bądź niewystarczającej liczby oznakowań zabytków, szlaków, tablic z informacjami o obiektach wartych zobaczenia, map orientacyjnych, kierunkowskazów. Porównując wyniki z danymi za 2009 rok zauważamy spadek wskazań na ten problem o 1,7 punktu procentowego (w przypadku turystów krajowych spadek wyniósł 1,7 zaś wśród obcokrajowców 1,8 p. p.).

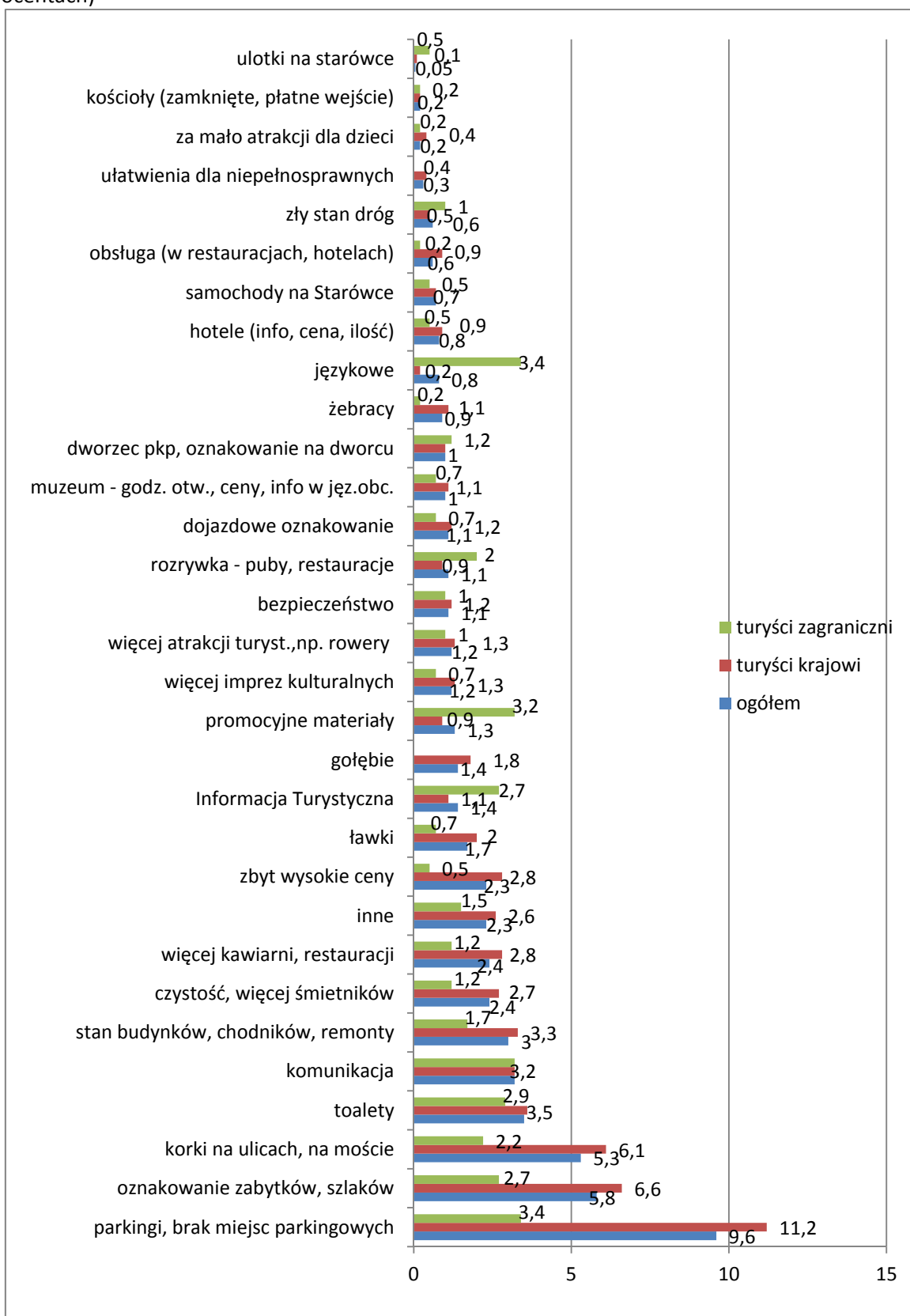
**korki na ulicach, na moście** – kategoria obejmuje ogół uwag turystów poruszających się własnym środkiem transportu. Na korki występujące na drogach dojazdowych skarżyli się również piloci. Były one często przyczyną opóźnień w planie podróży. Odsetek wskazań względem 2009 roku wzrósł o 0,2 punktu procentowego.

**toalety** – do tej kategorii zaliczają się uwagi turystów dotyczące trudności w znalezieniu toalety, ich stanu, godzin otwarcia, oznakowania, dostępności. Często turyści byli niezadowoleni z konieczności płacenia za skorzystanie z toalet. Odsetek wskazań na toalety w 2010 roku był wyższy niż rok wcześniej o 0,4 punktu procentowego.

**komunikacja** – kategoria zawiera różnego rodzaju opinie przyjezdnych, którzy mieli problemy w poruszaniu się po mieście komunikacją miejską (wskazywali je najczęściej turyści

przyjeżdżający do Torunia koleją bądź autobusem, nie przemieszczający się własnym samochodem). Wyraźny spadek wskazań na tę kategorię (z 4,7% w 2009 na 3,2% w 2010 roku) może być spowodowany brakiem konieczności posiadania biletu na bagaż. Respondenci zwracali uwagę np. na brak opisu tras w wozach komunikacji oraz niewystarczającą informację o sposobach dotarcia do poszczególnych miejsc np. ze Starówki do Fortu IV.

Wykres 53: Powody szczególnego niezadowolenia turystów polskich i zagranicznych w 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

W 2010 roku 44,9% ogółu respondentów potrafiło wskazać pewne rzeczy w Toruniu wymagające w ich opinii poprawy (w 2009 roku było 51,2% turystów). Porównując liczbę opinii udzielonych przez turystów w 2009 i 2010 roku zauważamy, że (biorąc pod uwagę ogół turystów w obu przypadkach):

- zmalał odsetek respondentów zgłaszających w ankiecie napotkane trudności w 18 kategoriach - odnotowane polepszenie się sytuacji oznaczone jest w poniższej tabeli strzałką w dół (↓),
- wzrósł odsetek respondentów zgłaszających w ankiecie uwagi w 10 kategoriach – odnotowane pogorszenie się sytuacji oznaczone jest w poniższej tabeli strzałką w górę (↑),
- pozostał bez zmian odsetek respondentów zgłaszających w ankiecie uwagi w 3 kategoriach – sytuację, która nie uległa zmianie oznaczono w poniższej tabeli strzałką w bok (→).

Poniższa tabela pokazuje zmiany, które zaszły w latach 2009-2010 w liczbie wskazanych uwag przez turystów odwiedzających Toruń. Strzałka w tabeli ukazuje zmianę jaka zaszła, a wartość obok wskazuje liczbę punktów procentowych, o którą zmienił się odsetek turystów wskazujących dany problem.

Tabela 1: Różnice w punktach procentowych odnotowane we wskazaniu przez respondentów rzeczy wartych poprawienia w Toruniu. Zmiany w latach 2009-2010

	ogół turystów	turyści polscy	turyści zagraniczni
parkingi, brak miejsc parkingowych	↑ o 0,9	↑ o 0,7	↑ o 0,7
oznakowanie zabytków, szlaków	↓ o 1,7	↓ o 1,7	↓ o 1,8
korki na ulicach, na moście	↑ o 0,2	↑ o 0,5	→ (bez zmian)
toalety	↑ o 0,4	↑ o 0,3	↑ o 0,4
komunikacja	↓ o 1,5	↓ o 1,9	↓ o 0,2
stan budynków, chodników, remonty	↓ o 1,6	↓ o 2	↓ o 0,3
czystość, więcej śmietników	↑ o 0,7	↓ o 0,8	↑ o 0,3
więcej kawiarni, restauracji	↑ o 0,3	↑ o 0,1	↓ o 0,7

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2010*

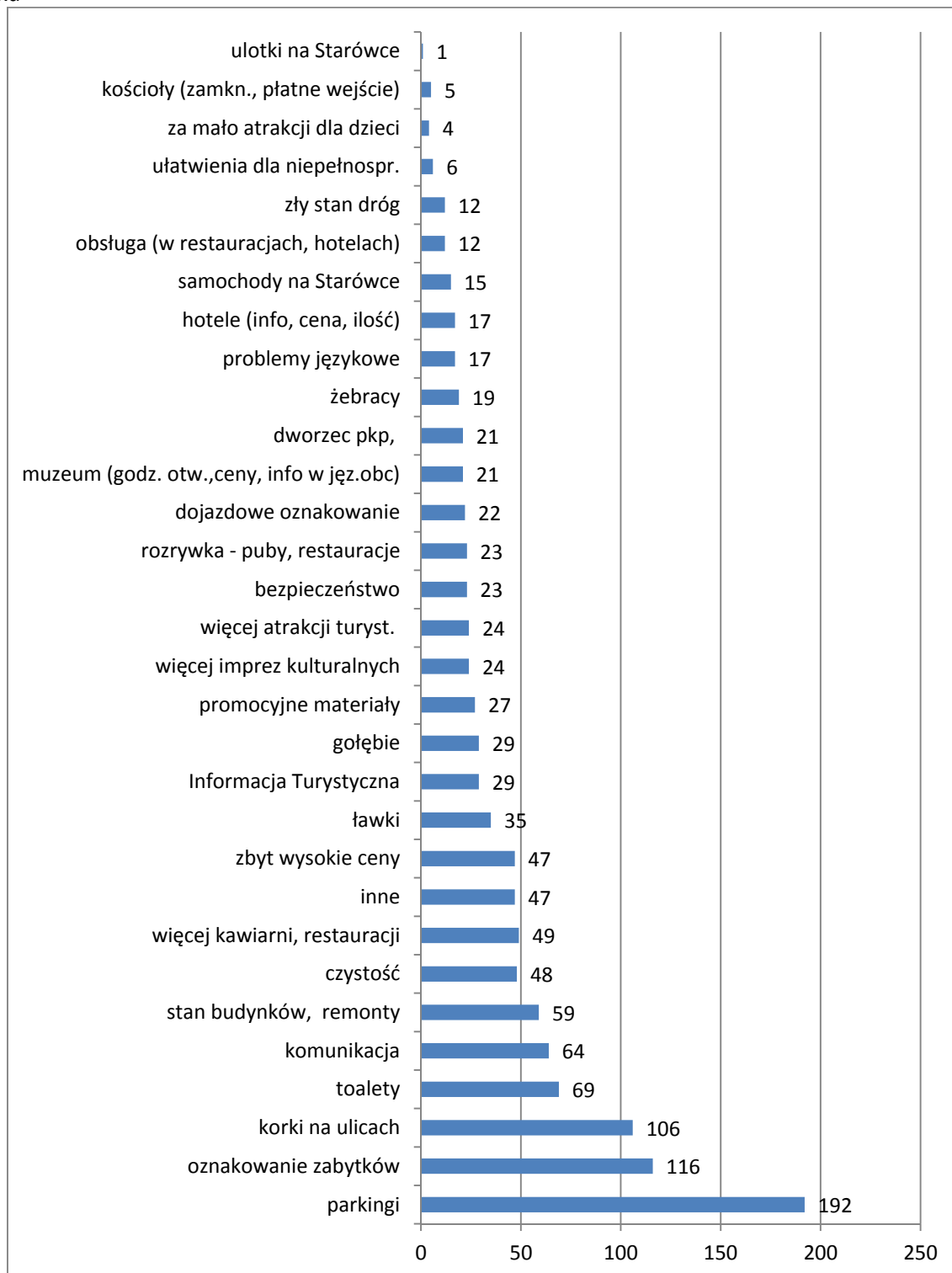
inne	↓ o 2,4	↓ o 1,1	↓ o 1,4
zbyt wysokie ceny	↓ o 0,3	↑ o 0,3	→ (bez zmian)
ławki	↑ o 0,5	↑ o 0,5	↑ o 0,5
Informacja Turystyczna	↓ o 1,8	↓ o 2,2	↓ o 0,4
gołębie	↑ o 1,1	↑ o 1,5	↓ o 0,2
promocyjne materiały	↓ o 0,8	↓ o 0,4	↓ o 1,5
więcej imprez kulturalnych	↑ o 0,3	↑ o 0,3	→ (bez zmian)
więcej atrakcji turyst. ,np. rowery	↓ o 0,7	↓ o 0,2	↓ o 0,3
bezpieczeństwo	↓ o 0,4	↓ o 0,7	↑ o 0,3
rozrywka - puby, restauracje	↓ o 0,8	↓ o 1	→ (bez zmian)
dojazdowe oznakowanie	↑ o 0,1	↓ o 0,1	↓ o 0,7
muzeum – godz. otwarcia i ceny, informacje w obcych jęz.	↓ o 0,5	↓ o 0,1	↓ o 0,2
dworzec PKP, oznakowanie na dworcu	→ (bez zmian)	→ (bez zmian)	↑ o 0,1
żebracy	↓ o 0,2	↓ o 0,4	↓ o 1,4
językowe	↓ o 0,5	↓ o 0,2	↓ o 1,1
hotele (informacje, cena, ilość)	↓ o 0,7	↓ o 0,9	↓ o 1,1
samochody na Starówce	↑ o 0,1	→ (bez zmian)	↑ o 0,3
obsługa (w restauracjach, hotelach)	→ (bez zmian)	↑ o 0,3	↓ o 0,5
zły stan dróg	↓ o 3,1	↓ o 3,2	↓ o 2,4
ułatwienia dla niepełnosprawnych	↓ o 0,2	↓ o 0,2	→ (bez zmian)
za mało atrakcji dla dzieci	→ (bez zmian)	↑ o 0,2	→ (bez zmian)
kościół (zamknięte, płatne wejście)	↓ o 0,25	↓ o 0,1	↓ o 0,2

Źródło: badanie OIT 2009-2010

Podsumowując, 896 respondentów (przy wielkości próby badania 1996 ankietowanych) zgłosiło w sumie 1183 uwagi i wniosków dotyczących ich wrażeń z pobytu w

Toruniu. Większa część tych uwag wskazana została w ankiecie przez turystów krajowych (1016 udzielonych odpowiedzi), turyści zagraniczni nie mieli tak dużo uwag (167 udzielonych odpowiedzi).

Wykres 54: Liczba wskazań ogółu respondentów na poszczególne kategorie uwag turystów w 2010 roku



Źródło: badanie OIT 2010



#### **h) Elementy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów**

Toruń wywiera na swoich gościach ogromne wrażenie. 88,2% ogółu respondentów udzieliło odpowiedzi na pytanie *Co zapamięta Pan/Pani ze swojego pobytu w Toruniu?* (w 2009 roku 92% ogółu turystów odpowiedziało na to pytanie). W pytaniu otwartym ankietowani mają możliwość udzielenia nieskończenie wiele odpowiedzi. Do dalszej analizy brane są trzy pierwsze skojarzenia. Więcej niż jedną odpowiedź potrafiło wskazać 38,1% ogółu respondentów, zaś trzy lub więcej wrażeń z pobytu w Toruniu wskazało 12,3% ogółu turystów. Ankieterzy notując odpowiedzi zwracali szczególną uwagę na kolejność odpowiedzi udzielanych przez turystów. Większą aktywnością cechowali się turyści krajowi – 89,6% z nich wskazała co najmniej jedną rzecz, element, budynek, osobę, którą zapamięta z Torunia, 39,4% gości z Polski zapamiętało co najmniej dwa elementy z pobytu w naszym mieście, zaś 13,2% wyjechało z miasta z trzema bądź większą ilością wspomnień. W przypadku obcokrajowców 82,5% z nich zapamiętało co najmniej jedno wrażenie związane z Toruniem, co trzeci z zagranicznych gości (33,2%) wskazał dwie lub więcej odpowiedzi zaś trzy lub więcej odpowiedzi udzieliło 8,8% cudzoziemców.

Skojarzenia związane z Toruniem i elementy wizerunku miasta zapamiętane podczas pobytu podzielić można na ogólne np. atmosfera, Starówka, restauracje, puby i kawiarnie, zabytki oraz na te bardziej szczegółowe, np. Pomnik Kopernika, pomnik osiołka – pręgierz, fontanna Cosmopolis czy Krzywa Wieża. Przy badaniu ankietowym analizowane są w jednakowym stopniu wszystkie wymienione przez turystów elementy: ogólne i szczegółowe, zaś poniższy wykres szczegółowo odzwierciedla ilość wskazań na poszczególne kategorie.

Nie zaskakuje fakt, że najwyżej cenionym elementem zapamiętanym przez turystów jest Starówka – niemal co trzeci respondent odwiedzający Toruń zapamięta zabudowę Starego Miasta. Drugą najczęściej udzielaną odpowiedzią była atmosfera miasta. Na trzecim miejscu pod względem liczby wskazań znalazła się toruńska baza gastronomiczna (restauracje, puby, kawiarnie). Respondenci często w tym miejscu wymieniali konkretne nazwy restauracji, polecane przez znajomych miejsca warte odwiedzenia, stylowe kawiarnie.

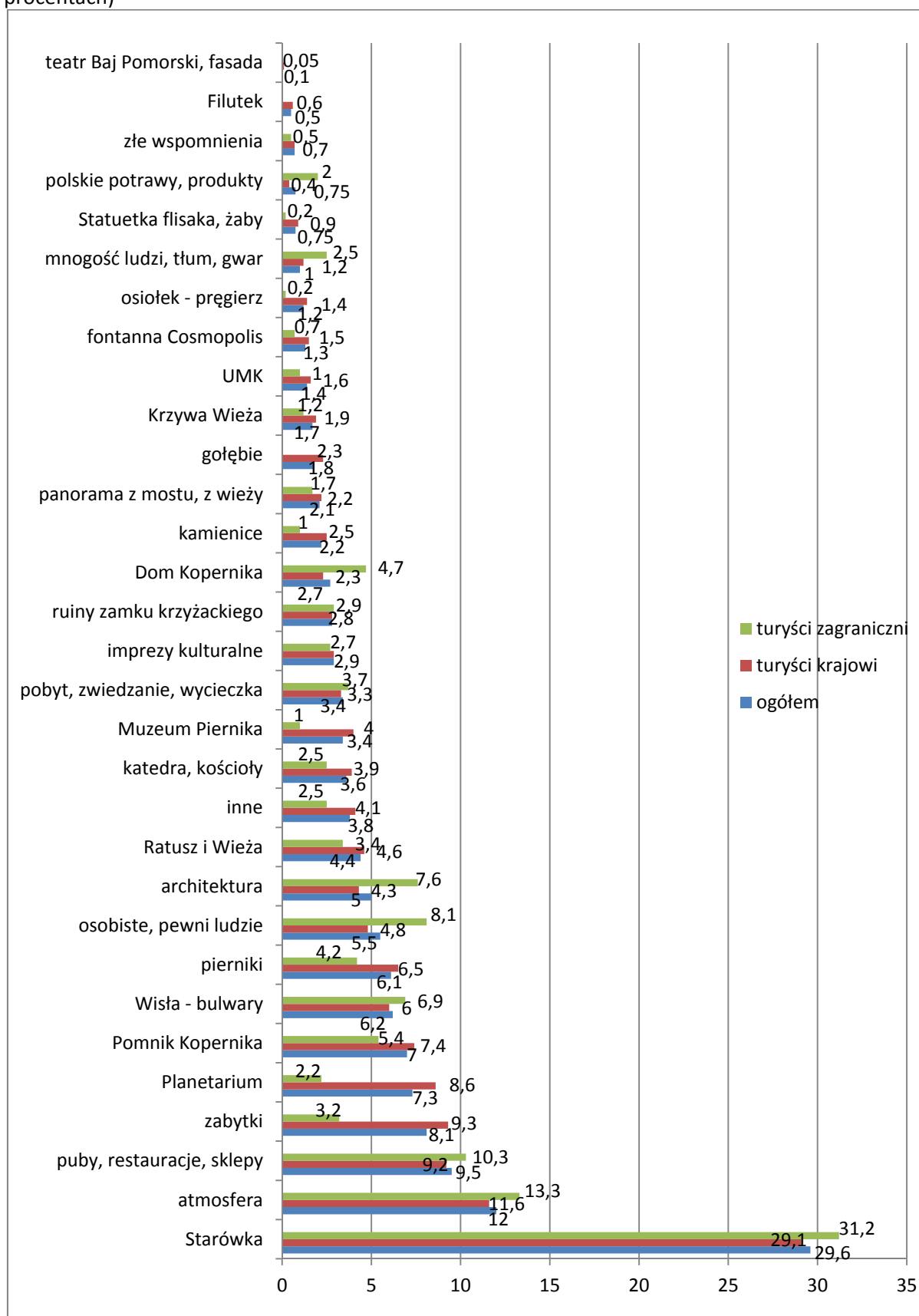
Wśród szczegółowych kategorii najwięcej wskazań otrzymało Planetarium (w 2009 roku był to Pomnik Kopernika). Warto zwrócić uwagę, że ta atrakcja dużo częściej wskazywana była przez turystów krajowych (8,6% wskazań rodaków) niż obcokrajowców (2,2% wskazań cudzoziemców).

Nieco inne wskazania padały z ust turystów zagranicznych. Obcokrajowcy częściej wskazywali bardziej ogólne, uniwersalne odpowiedzi jak Starówka, architektura czy Wisła z

bulwarami lub mnogość ludzi, tłum i gwar związany z ogólnie pojętą atmosferą. Pod wpływem licznych wypowiedzi cudzoziemców pozytywnie wyrażających się o kuchni polskiej i smakach narodowych została wyodrębniona kategoria o nazwie „polskie potrawy, produkty”. Turyści krajowi częściej niż zagraniczni wskazywali szczególnie pozytywnie postrzegane rzeczy takie jak zabytki, pierniki, ratusz z wieżą, katedra i inne kościoły, kamienice, Krzywą Wieżę czy fontannę Cosmopolis.

Odsetek turystów, którzy wyjechali z miasta ze złymi wspomnieniami wyniósł jedynie 0,7% ogółu (w 2009 roku było 1,2%).

Wykres 55: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Co zapamięta Pan/Pani ze swojego pobytu Toruniu?* (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

**i) Szacunkowe wydatki turystów**

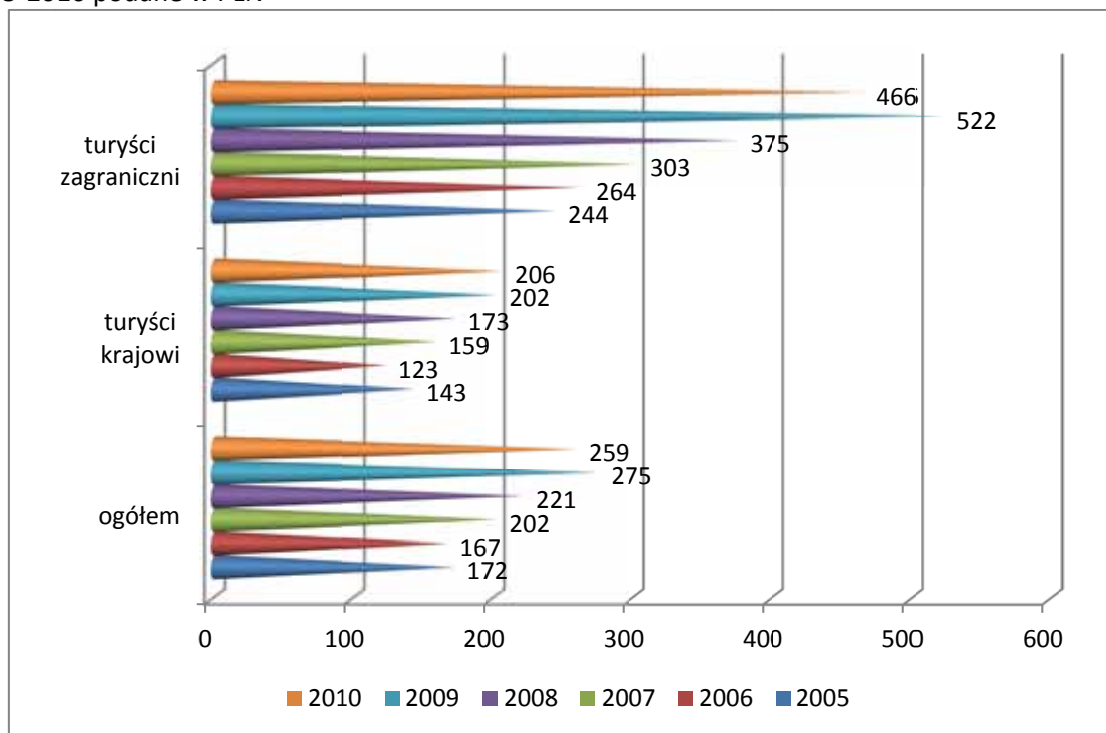
Odpowiedzi na pytanie *Ile szacunkowo wydał Pan/Pani pieniędzy w czasie pobytu w Toruniu?* są bardzo cenne dla branży turystycznej i władarzy miasta. W odpowiedzi na to pytanie turyści wskazują kolejno kwoty przeznaczone na nocleg, gastronomię, bilety wstępu, rozrywkę (kina, teatry, puby), komunikację (obejmując bilety MZK, taksówki, parkowanie) i pamiątki (pierniki, przewodniki, plany, albumy, widokówki). Bywało, że respondenci mieli problem ze wskazaniem dokładnych kwot gdyż np. dopiero przyjechali do Torunia i jeszcze nie zdążyli skorzystać z żadnej z usług. Wtedy ankieterzy prosili o oszacowanie swoich wydatków na poszczególne rodzaje produktów i usług w trakcie pobytu. Czasem turysta nie znał dokładnej ceny noclegu czy gastronomii, bo np. nie płacił osobiście za te usługi gdyż były zapewnione przez organizatora lub biuro podróży. Wtedy ankieterzy prosili o podanie nazwy obiektu zaś dysponując aktualnym cennikiem noclegów było możliwe oszacowanie ceny tego noclegu. Podobne sytuacje występowały, gdy turysta proszony był o podanie kwoty, którą przeznaczył bądź dopiero zamierza przeznaczyć na bilety wstępu. W ostatnim pytaniu ankiety turysta proszony był o zaznaczenie obiektów, zabytków do których wszedł bądź zamierza wejść. Z reguły odwiedzenie tych miejsc wiąże się z kupieniem biletu wstępu. Znając zamiary turysty co do skorzystania z oferty atrakcji turystycznych, można było oszacować kwotę przeznaczoną na zwiedzanie zabytków. Oczywiście bardziej wiarygodne dla badaczy są w tym przypadku kwoty, które podają respondenci osobiście.

Badaczom zależy, by respondenci nie podawali kosztów całego wyjazdu. Zdarzało się to w przypadku obcokrajowców, którzy zwiedzając kilka miast w Polsce mieli problem z podaniem kwot pieniędzy wydanych jedynie w Toruniu. Turyści czasem podawali kwoty w euro bądź funtach, które następnie były przeliczane wg średniego kursu walut. W sytuacji, gdy respondenci dopiero co przyjechali do Torunia i tym samym nie zdążyli wydać jeszcze żadnych pieniędzy pytani byli o kwoty, które zamierzają przeznaczyć na poszczególne cele.

Do ubiegłego roku cyklicznie prowadzone badanie ruchu turystycznego dotyczące wydawanych kwot pieniędzy przez turystów niezmiennie wykazywało tendencje wzrostową: z roku na rok statystyczny turysta wydaje coraz więcej pieniędzy w Toruniu. W ciągu 5 lat prowadzenia badania średnie wydatki turystów, a tym samym wpływy z turystyki do toruńskich kas wzrosły o niemal 60% (z 172 zł w 2005 na 275 zł w 2009 roku). W 2010 roku dobra passa się skończyła, gdyż średnie wydatki przeciętnego turysty były niższe od tych z 2009 roku o 16 zł.

W 2010 roku turysta wydał średnio 259 zł (było 275 z 2009 roku). Wydatki turysty krajowego wzrosły względem 2009 roku o 4 zł i wyniosły średnio 206 zł, zaś turysta zagraniczny zostawił w Toruniu średnio 466 zł, czyli o 56 zł mniej niż w 2009 roku.

Wykres 56: Średnie wydatki turystów polskich i zagranicznych w czasie pobytu w Toruniu w latach 2005-2010 podane w PLN



Źródło: badanie OIT 2010

Z analizy pytania o korzystanie z form obsługi turystów wiemy, że ok. 11,8% ogółu turystów nie zamierzało skorzystać z żadnej formy usług skierowanych do odwiedzających. Nie jest to równoznaczne z tym, że ta grupa turystów nie wydała w Toruniu żadnych pieniędzy. Z badania wynika, że jedynie 3,6% ogółu przebadanych nie wydało w mieście ani złotych.

Analiza zebranych danych umożliwia prześledzenie częstości wydatków turystów, czyli sprawdzenie, za które usługi turyści płacą najczęściej, a za które płacą rzadko, a czasem wcale. Turyści najczęściej otwierają swoje portfele płacąc w restauracjach, barach czy kawiarniach. Najwięcej, bo aż 78% ogółu turystów wydało pieniądze na gastronomię, z kolei jedynie 439 respondentów (22% ogółu) nie podało żadnej kwoty przeznaczonej na ten cel. Wskazywane kwoty były niezwykle różnorodne: od 2 zł do kilku tysięcy złotych, zaś najczęściej padała kwota 100 zł (12,7% ogółu respondentów) oraz 50 zł (12,2% ogółu respondentów). Badanie wykazało, że przeciętny turysta (biorąc pod uwagę ogół respondentów) najwyższe wydatki ponosi płacąc właśnie za gastronomię: średnio na ten cel

przeznacza **78,44 zł** (w 2009 roku było 89,85 zł). Analizując odpowiedzi jedynie tych turystów, którzy faktycznie z gastronomi skorzystali i ponieśli związany z tym wydatek (czyli 78% ogółu badanych) zauważamy, że przeznaczyli oni na ten cel średnio po 100,55 zł.

Drugim, najczęściej występującymi wydatkami wśród turystów były pamiątki. 71,4% ogółu turystów przyznało, że zamierza przeznaczyć na ten cel pewne kwoty pieniędzy. Wskazywane kwoty wahały się od 1 zł do nawet 1 tys. zł. Najczęściej wskazywaną kwotą przeznaczoną na pamiątki było 50 zł (15,3% ogółu respondentów), następnie 20 zł (wskazywane przez 13% ogółu). Średnio turysta odwiedzający Toruń na pamiątki (z piernikami włącznie) wydał **34,97 zł** (wzrost o 2,49 zł względem 2009 roku).

Trzecim celem, na który turyści wydawali pieniądze była opłata za wstęp do atrakcji turystycznych. Zamiar przeznaczenia na to pewnych sum pieniędzy wymieniło 64% ogółu respondentów. Wskazywane przez turystów kwoty pieniędzy, które wydali bądź dopiero zamierzali wydać na bilety wstępu zawierają się w przedziale od 2 do nawet 1 500 zł, przy czym 90% ogółu wskazując przeznaczone na ten cel sumy zmieściło się w kwocie do 50 zł (pamiętając o tym, że 36% ogółu nie wydało ani złotówki). Przeciętny turysta na ten cel w 2010 roku przeznaczył **26,51 zł** (wzrost względem 2009 roku o 4,94).

Zamiar przeznaczenia pewnych kwot na komunikację po mieście, jak wynika z analizy ankiet, miało 40,3% ogółu odwiedzających. Wysokość kwot w tej kategorii była ściśle uzależniona od długości pobytu. Rozpiętość kwot przeznaczonych na przemieszczanie się po Toruniu była duża, choć najwięcej wskazań było na kwotę 10 zł (10% ogółu przyjeżdżających). Aż 98% ogółu respondentów nie wydało bądź nie zamierzało wydać na transport publiczny więcej niż 60 zł. Ankieterzy pytając o kwotę przeznaczoną na komunikację zwracali uwagę, by respondenci nie podawali kosztu dojazdu do Torunia, a jedynie przemieszczanie się po mieście. Przeciętny turysta na ten cel przeznaczył **9,13 zł** (w 2009 roku było 8,86 zł).

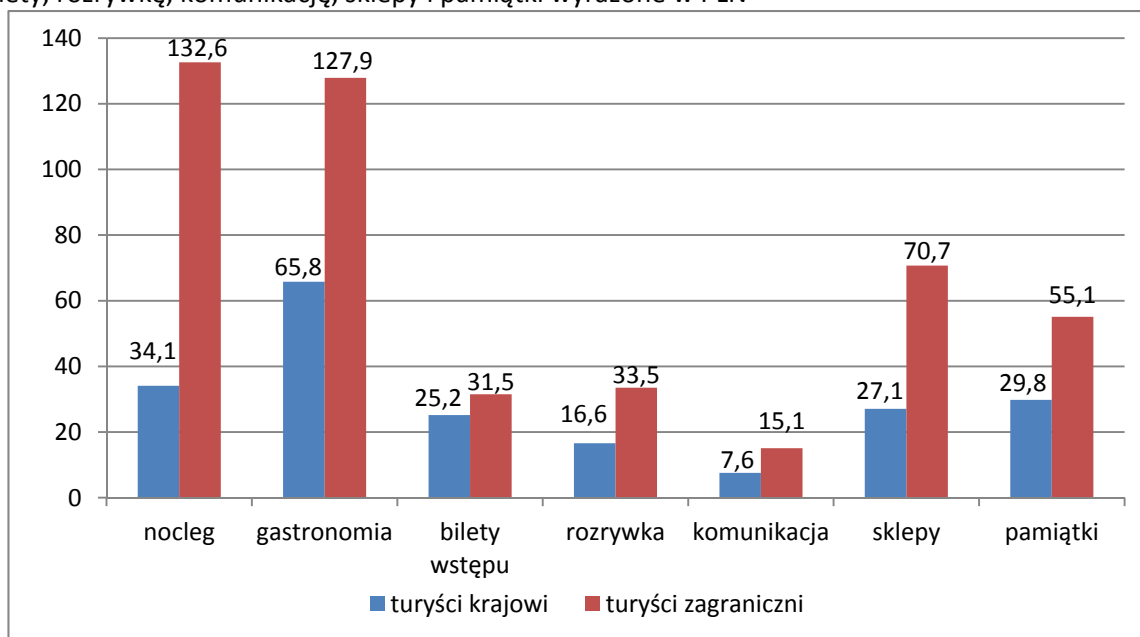
Z oferty toruńskich sklepów skorzystało nieco mniej respondentów niż z komunikacji - 31,6% ogółu. Wydatki w toruńskich sklepach zaczynały się od kwoty 2 zł, a sięgały nawet kilku tysięcy złotych, przy czym najwięcej było wskazań na 100 zł (5,7% ogółu respondentów). Przeciętny turysta (biorąc pod uwagę również pozostałe 68,4% ogółu respondentów, które nie weszło do żadnego sklepu) podczas pobytu w Toruniu w sklepach zostawił średnio **35,97 zł** (w 2009 roku kwota ta wyniosła 43,87 zł). Biorąc pod uwagę tylko tych turystów którzy skorzystali z oferty sklepów ich średnie wydatki wyniosły 113,98 zł.

Rzadziej niż do sklepów turyści kierowali swoje kroki do teatrów, kin czy pubów. Z toruńskiej oferty rozrywkowo-kulturalnej skorzystało bądź miało zamiar skorzystać 26,7%

ogółu turystów. Turyści rzadko korzystają z oferty rozrywkowej miasta, gdyż przebywają w mieście zbyt krótko (58,1% ogółu turystów nie zostaje nawet na noc). Należy pamiętać również o tym, że szczyt sezonu turystycznego przypada latem, gdy teatry mają przerwę wakacyjną. Luka ta wypełniana jest przez bogaty kalendarz imprez plenerowych, festynów, wystaw, pikników, koncertów, w których udział z reguły jest bezpłatny. Budżet turystów przewidziany na rozrywkę kształtuje się w granicach od 6 zł do kilkuset złotych. Najczęściej z ust respondentów padała kwota 50 zł – wskazało ją 5,5% ogółu turystów, czyli niemal co piąta osoba przeznaczająca na rozrywkę jakiegokolwiek pieniądze. Przeciętny turysta na rozrywkę wydał **20,03 zł**, czyli trochę więcej niż przed rokiem (w 2009 roku było 18,75 zł).

Najbardziej turyści regulowali rachunki za noclegi. Badanie wykazało, że jedynie 19,6% ogółu turystów wskazało pewne kwoty przeznaczone na nocleg w Toruniu. Niski wynik związany jest z tym, że turyści częściej zatrzymują się na noc u swoich bliskich niż w obiektach zbiorowego zakwaterowania. Wydatki turystów przeznaczone na zakwaterowanie zaczynały się od kwoty 10 zł, a sięgały nawet kilku tysięcy złotych. Najczęściej wymieniane kwoty to 200 zł (wskazało 2,5% ogółu respondentów, zaś 12,5% turystów płacących za nocleg), 100 zł (wskazało 2,2% ogółu przebadanych, zaś 10,7% turystów płacących za nocleg) oraz 50 zł (1,3% ogółu turystów, czyli 6,6% płacących za nocleg). Przeciętny odwiedzający Toruń turysta (biorąc pod uwagę również ogół jednodniowych gości) za skorzystanie z oferty bazy noclegowej w 2010 roku zapłacił **54,18 zł** (w 2009 roku 59,89 zł). Zaś przeciętny, ale nocujący w Toruniu i płacący za zakwaterowanie turysta zapłacił 275,88 zł.

Wykres 57: Średnie wydatki turystów polskich i zagranicznych w 2010 roku na nocleg, gastronomię, bilety, rozrywkę, komunikację, sklepy i pamiątki wyrażone w PLN



Źródło: badanie OIT 2010

Analizie poddano wszystkie wydatki turystów w zależności od celu przyjazdu do Torunia. Badanie wykazało, że najwyższe kwoty w mieście pozostawili goście przyjeżdżający na konferencje, kongres, szkolenie. Średnio turysta zostawił w naszym mieście 381,1 zł czyli o 20 zł więcej niż w 2009 roku. W przypadku turystów przyjeżdżających w celach konferencyjnych trudno faktycznie ocenić ile pieniędzy na pobyt w mieście wydaje sam uczestnik takiej konferencji czy szkolenia, ile taki udział w imprezie kosztuje pracodawcę, zwierzchnika delegowanej osoby, a jaką część wydatków pokrywa organizator. Nie zmienia to faktu, że tego typu wydarzenia generują duże przychody dla toruńskich hotelarzy, restauratorów czy nawet taksówkarzy.

Drugą, pod względem wysokości poniesionych wydatków, była grupa osób przyjeżdżająca do Torunia w celach służbowych. Statystycznie każdy turysta przebywający w Toruniu służbowo wydał po 318,1 zł (w 2009 roku było 441,6 zł).

Odwiedzający rodzinę, znajomych znaleźli się na trzecim miejscu pod względem poniesionych wydatków podczas pobytu w naszym mieście. Przeciętny turysta, którego celem wizyty w pierwszej kolejności było spotkanie się z bliskimi wydał 258,9 zł. (w 2009 roku przeciętny uczestnik tej grupy wydał po 251,5 zł i był to najniższy wynik z wszystkich typów odwiedzających).

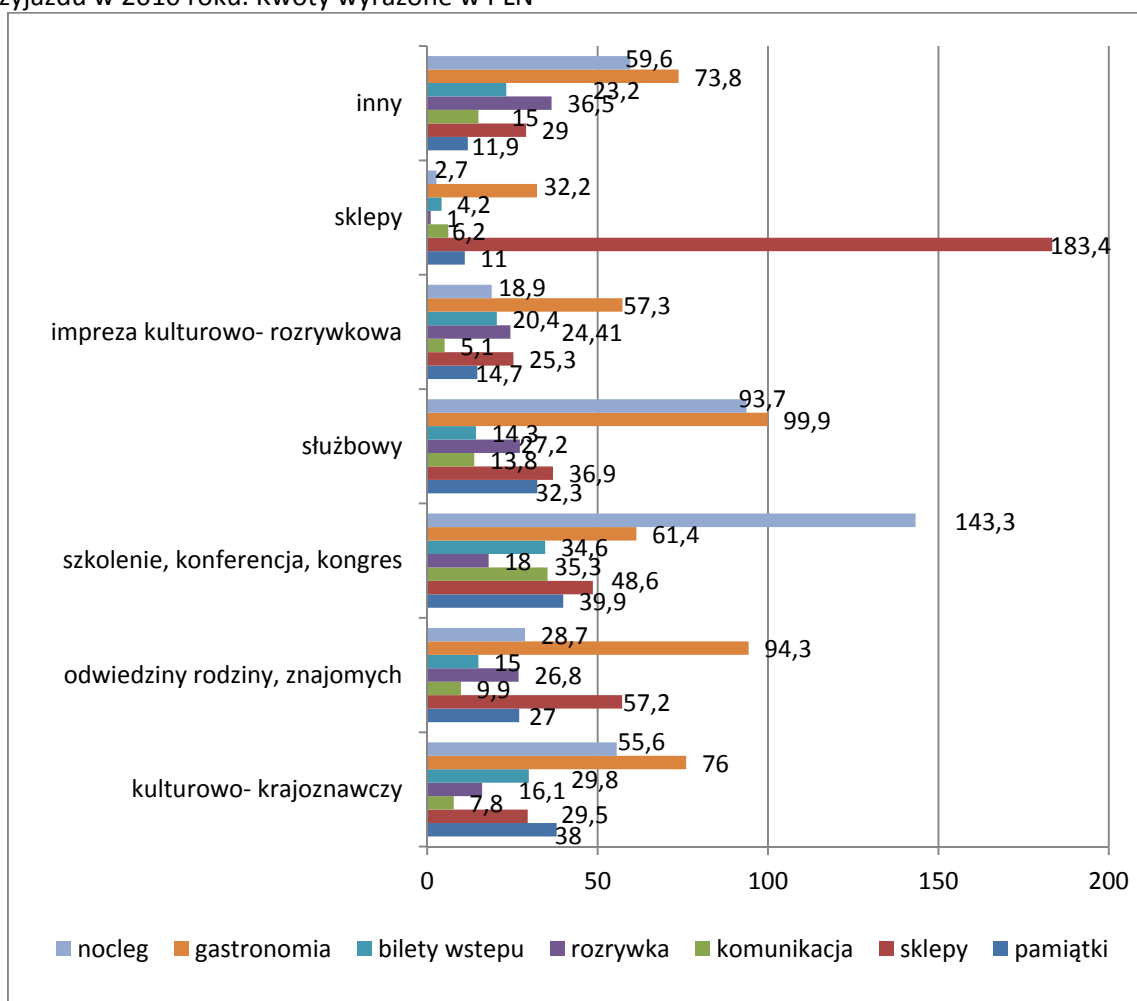
Na zbliżonym poziomie ukształtowały się wydatki turystów przyjeżdżających do Grodu Kopernika z chęcią zwiedzenia miasta – średnie wydatki tych turystów to 252,8 zł na osobę (w 2009 roku było 260,8 zł na osobę). Mimo tego, że turyści nastawieni na zwiedzanie nie ponieśli najwyższych wydatków z ogółu turystów to trzeba pamiętać, że właśnie ta grupa przebadanych odwiedza Toruń najliczniej i tym samym generuje najwyższe dochody dla miasta.

Turyści, którzy przyjechali w celach zakupowych statystycznie wydali po 240,7 zł (w 2009 roku było 321,9 zł), zaś odwiedzający, których cel podróży nie został ujęty w żadną z podanych kategorii, a uznany jako „inny”, wydali średnio po 249 zł (przed rokiem wyniósł odpowiednio 260,2 zł).

Najniższe wydatki ponieśli, w przeciwieństwie do wyników z 2009 roku, uczestnicy imprez kulturalno-rozrywkowych. Statystyczny turysta, którego głównym celem przyjazdu było wzięcie udziału w pewnym wydarzeniu wydał 166,11 zł. Tak niska kwota bezpośrednio wynika z długości pobytu tego turysty w naszym mieście – uczestnik imprezy z reguły nie spędza w Toruniu kilku dni i tym samym nie pozostawia w naszym mieście dużych sum pieniędzy. Wyjątek stanowią uczestnicy imprez, które trwają kilka dni.



Wykres 58: Wydatki turystów z podziałem na poszczególne kategorie w zależności od głównego celu przyjazdu w 2010 roku. Kwoty wyrażone w PLN



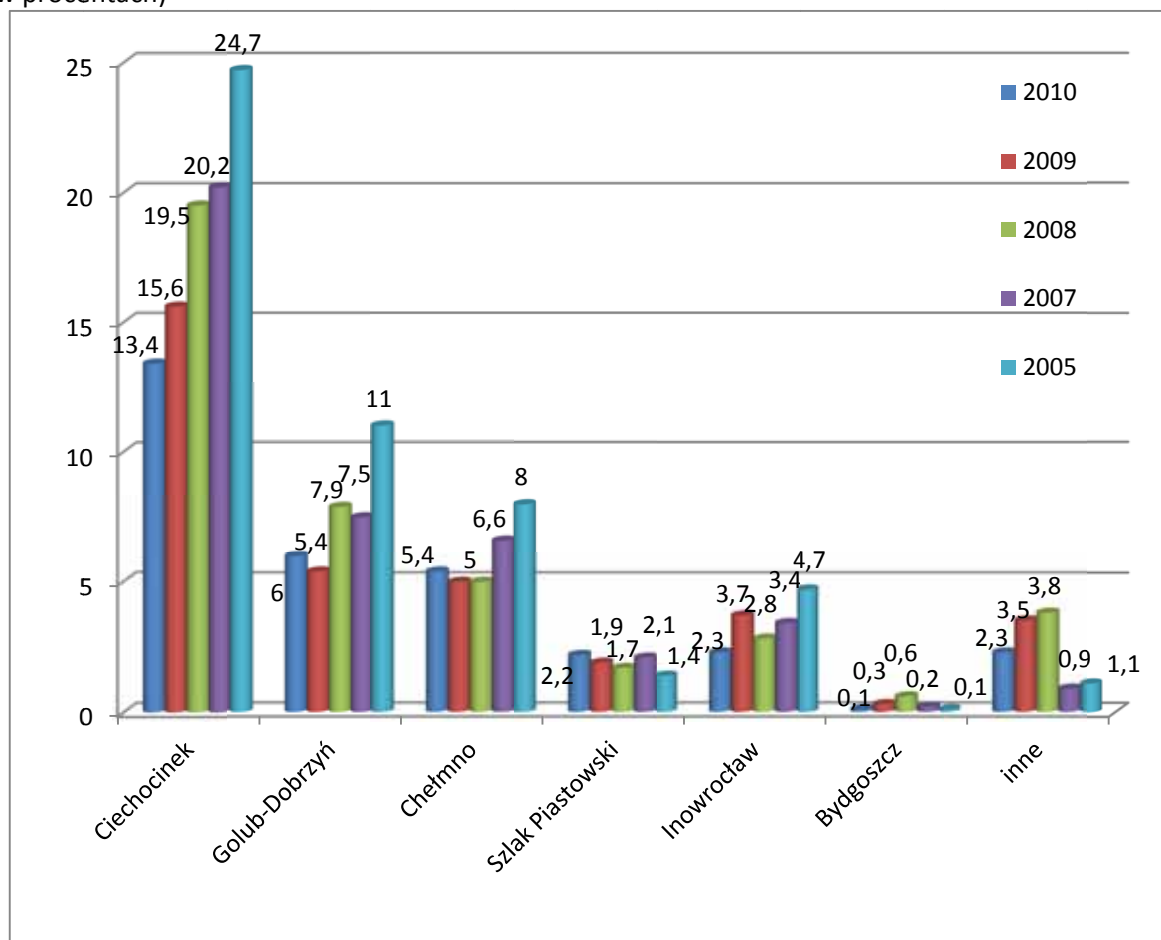
Źródło: badanie OIT 2010

#### j) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu

Turystom zostało zadane pytanie *Czy zwiedzał Pan/Pani okolice Torunia – Ciechocinek, Chełmno, Szlak Piastowski, Golub-Dobrzyń, Inowrocław, jeśli tak to jakie?* Respondenci mogli wskazać kilka atrakcji, obiektów, zaś do dalszej analizy brane były trzy pierwsze wskazania. Zadane pytanie miało charakter pół-zamknięty, czyli część nazw miejscowości (Ciechocinek, Chełmno, Szlak Piastowski, Golub-Dobrzyń, Inowrocław) było wymienione w ankiecie i rola turysty ograniczała się do wskazania tych odwiedzanych przez niego. O półotwartym charakterze pytania świadczył fakt, że w kwestionariuszu było przygotowane miejsce na dopisanie innych nazw miejscowości. W tym wypadku respondenci musieli wykazać się większą znajomością regionu by wskazać np. Bydgoszcz, Chełmę czy mniejsze miasta zakwalifikowane do kategorii „inne”.

Jedynie 21,9% ogółu respondentów wykazało zainteresowanie odwiedzeniem okolicy Torunia (w 2009 roku było 25,7% ogółu). Wśród turystów krajowych odsetek zwiedzających okolice wyniósł 23% (to jest o 4,8 punktu procentowego mniej niż w 2009 roku), zaś w przypadku obcokrajowców plany zobaczenia czegoś więcej niż Torunia miało 17,9% (w porównaniu z 2009 rokiem odnotowano spadek o 0,7 punktu procentowego). W trakcie przeprowadzania wywiadu badani byli albo przed odwiedzeniem atrakcji w okolicy albo po. Jeśli respondenci jeszcze nie zwiedzali innych miejscowości, a jedynie zadeklarowali to ankieter domyślnie zaznaczał odpowiedź w kwestionariuszu na „tak”.

Wykres 59: Okoliczne miejscowości odwiedzane przez turystów w 2005 roku oraz w latach 2007-2010 (w procentach)



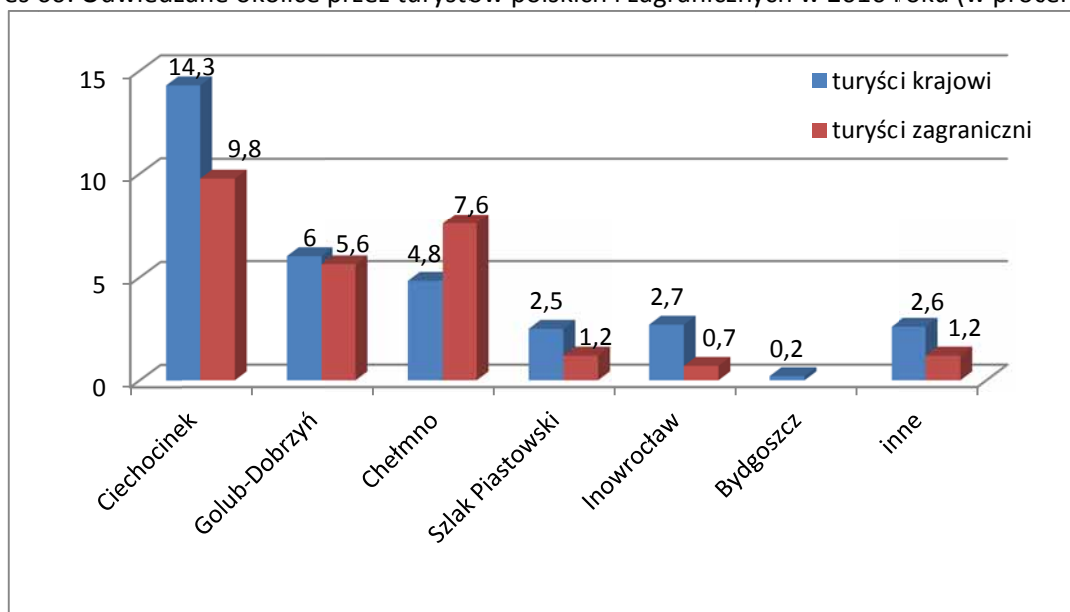
Źródło: badanie OIT 2005, 2007-2010

Respondenci mieli możliwość wskazania wielu miejscowości, ale tylko trzy z nich brane były do dalszej analizy. Turyści polscy częściej niż zagraniczni korzystali z okazji wskazywania więcej niż jednej odpowiedzi: dwie miejscowości, które planują odwiedzić wskazało 7,4% Polaków i 6,4% obcokrajowców, zaś trzy lub więcej wskazało 2,8% przyjezdnych z kraju i 2% z zagranicy.

Co roku badanie wykazuje, że odwiedzający Toruń turyści zapytani o to, którą z okolicznych miejscowości odwiedziłby najchętniej najczęściej wskazują Ciechocinek. Zwiedzenie bądź chęć wybrania się do Ciechocinka zadeklarowało 14,3% krajowych i 9,8% zagranicznych turystów. Pewną liczbę respondentów stanowią kuracjusze z Ciechocinka bądź Inowrocławia, którzy w trakcie turnusu w uzdrowisku odwiedzają Toruń.

Chełmno wzbudza większe zainteresowanie wśród turystów zagranicznych niż krajowych. Zaś Golub-Dobrzyń czy Szlak Piastowski są popularniejsze wśród obcokrajowców niż odwiedzających Toruń Polaków.

Wykres 60: Odwiedzane okolice przez turystów polskich i zagranicznych w 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010

Od 2009 roku możliwe jest poznanie preferencji i potrzeb turystów odwiedzających województwo kujawsko-pomorskie. Regionalne badanie ruchu turystycznego, które ma zbliżoną formę do toruńskich badań objęło turystów odwiedzających różne zakątki województwa - główne ośrodki turystyczne oraz mniejsze miejscowości. Wojewódzkie badanie swoim zasięgiem objęło również Toruń (część wywiadów była przeprowadzona w Toruniu). Analizując opinie turystów podróżujących po województwie kujawsko-pomorskim i zestawiając je z danymi z badania przeprowadzanego w Toruniu zauważamy, że wyniki są spójne i razem tworzą wiarygodny obraz funkcjonowania turystyki w regionie. Toruń jest ważnym punktem pobytu turystów w województwie i pozytywnie wypada na tle innych miejscowości regionu<sup>3</sup>.

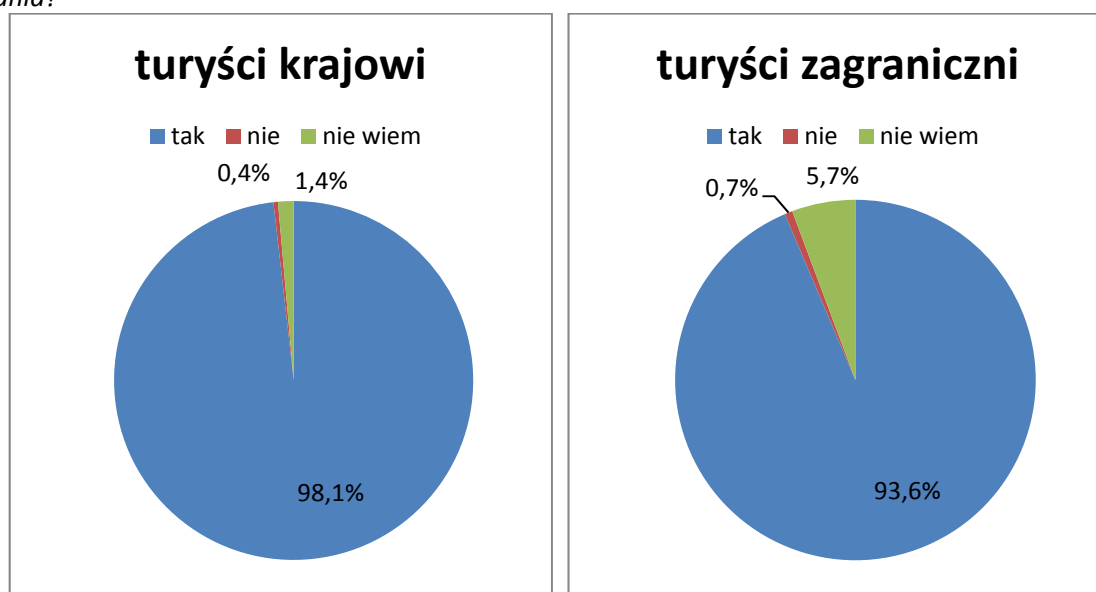
<sup>3</sup> więcej informacji o ruchu turystycznym w regionie w Monitoringu Ruchu Turystycznego w Województwie Kujawsko-Pomorskim, Raport z badań 2009, A. Anszperger, A. Radkiewicz

### k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów

W kwestionariuszu ankietowym respondentom zostało zadane pytanie *Czy poleciliby Pan/Pani znajomym odwiedzenie Torunia?*. Zadowolony z pobytu w Toruniu turysta nie zachowa pozytywnych wspomnień tylko dla siebie, ale wrażeniami podzieli się także ze znajomymi i rodziną. Zachęci w ten sposób do przyjazdu do Torunia kolejne osoby. Pozytywnie spędzony w mieście czas przez turystów może zapocentrować skutecznym marketingiem szeptanym w kraju.

Wyniki badania są pozytywne: wśród turystów polskich 98,1% poleci wizytę w naszym mieście swoim znajomym (w 2009 roku było 98,7), zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym Torunia jako miejsca wartego zobaczenia zadeklarowało 93,6% respondentów (w 2009 roku było 97,1%).

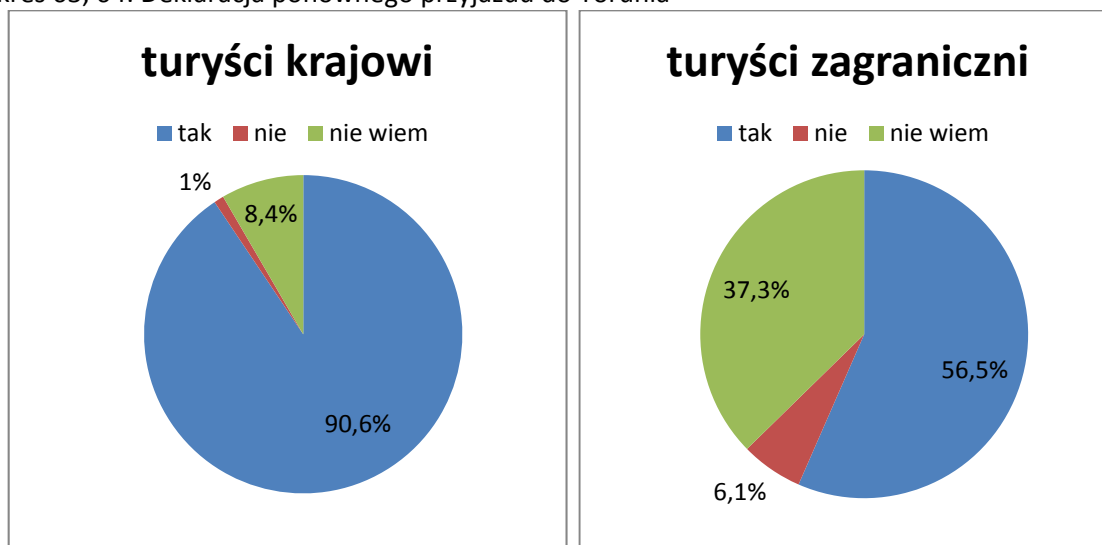
Wykres 61, 62: Struktura odpowiedzi na pytanie *Czy poleciliby Pan/Pani znajomym odwiedzenie Torunia?*



Źródło: badanie OIT 2010

Respondenci odpowiedzieli również na pytanie *Czy zamierza Pan/Pani jeszcze odwiedzić Toruń?* Turyści krajowi jednoznacznie wyrazili taką wolę: 90,6% zamierza ponownie przyjechać do Torunia (w 2009 roku było 92%), zaś 8,4% nie miało zdania na ten temat. Obcokrajowcy rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzenia miasta (56,5%). Co trzeci zagraniczny respondent nie miał na ten temat zdania. Wyniki te nie są zaskoczeniem i nie świadczą o tym, że pobyt w Toruniu był nieudany - oznaczają, że obcokrajowcy wolą spędzić kolejny urlop w miejscu, w którym jeszcze nie byli.

Wykres 63, 64: Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia



Źródło: badanie OIT 2010

### I) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia

Najtrudniejszym pytaniem w kwestionariuszu wywiadu jest ostatnie pytanie, gdyż ze względu na swoją złożoną formę wymaga dużego skupienia. Turysta proszony jest o wskazanie: atrakcji, z których skorzystał lub zamierza skorzystać; zabytków, które już zwiedził, zobaczył bądź dopiero ma taki zamiar; miejsc, w które skierował bądź planuje skierować swoje kroki odwiedzając Toruń. Respondent udzielając odpowiedzi wskazuje atrakcje z długiej listy zasugerowanej przez badaczy. Może również dopisać te obiekty, do których wybrał się, bądź dopiero ma taki zamiar, a które nie znalazły się wśród wymienionych. Tym samym respondent może wskazać nieskończenie wiele zwiedzanych obiektów. Pytanie to ma częściowo formę deklaratywną, gdyż turyści udzielali odpowiedzi na pytania w trakcie zwiedzania, gdy nie zdążyli jeszcze zwiedzić wszystkich atrakcji. Tym samym zaznaczali zarówno te obiekty, które faktycznie zwiedzili jak i te, do których planowali dopiero pójść. Dlatego też nie wiemy dokładnie czy respondent zdążył odwiedzić zadeklarowane w ankiecie atrakcje i zabytki. Tym można tłumaczyć fakt, że dane na temat odwiedzin przez turystów wskazanych przez nich obiektów nie są równoznaczne z danymi na temat ilości sprzedanych biletów w kasach np. muzeum.

W poprzednich latach zauważono, że turyści w różny sposób rozumieją pojęcie „skorzystania z atrakcji” czy „zwiedzenia zabytku”: dla jednego turysty zwiedzenie Domu Kopernika to wejście do środka budynku, co wiąże się z zakupem biletu na co najmniej jedną

z wystaw (ekspozycja, makieta lub wypiek pierników), zaś dla innego odwiedzenie Domu Astronoma to jedynie przespacerowanie się ulicą obok tego budynku. Aby uniknąć niezrozumiałych sytuacji, pytanie te zostało podzielone na dwie części: na obiekty zwiedzane z zewnątrz oraz na te oglądane od środka, powiązane z zakupem biletu.

Poddając analizie część pytania dotyczącego obiektów oglądanych z zewnątrz widzimy, że jedynie 2,3% ogółu nie potrafiło wskazać żadnych obiektów, które zwiedziło bądź planowało zobaczyć (dla turystów krajowych odsetek ten wyniósł 2%, dla zagranicznych 3,4%). Aż 27,3% ogółu zadeklarowało chęć zwiedzenia co najmniej 12 obiektów (wśród turystów polskich odsetek ten wyniósł 28,3%, wśród zagranicznych 23,8%). Przy udzielaniu odpowiedzi na to pytanie respondenci mieli możliwość wskazania nieskończenie wielu obiektów (do szczegółowej analizy branych było pierwszych 12 wskazań), dlatego też podane procenty w wykresie nie sumują się do stu.

Na podstawie zestawienia poszczególnych obiektów wskazywanych przez turystów możemy odtworzyć trasy, którymi przemieszczają się zwiedzając toruńską Starówkę. Pojawiały się sytuacje, że turyści widząc tak długą listę obiektów wartych zobaczenia byli mile zaskoczeni, że jest ich tak wiele, a czasem postanawiali wydłużyć swój pobyt w Grodzie Kopernika by móc z nich skorzystać.

Najwięcej wskazań wśród obiektów zwiedzanych z zewnątrz otrzymał Ratusz Staromiejski – typowało go 86,8% ogółu respondentów (w 2009 roku było 85,6% ogółu turystów). Fakt, że większość wywiadów jest przeprowadzanych w okolicach Pomnika Kopernika, a tym samym w sercu Starówki niewątpliwie miał wpływ na wynik ankiety. Będąc przy pomniku astronoma nie sposób przeoczyć wysokiej wieży i ceglanego gmachu głównego obiektu rynku. Badanie wykazało, że Ratusz Staromiejski częściej był wskazywany przez turystów krajowych niż zagranicznych.

Drugim pod względem liczby wskazań odwiedzanym obiektem jest Krzywa Wieża. Dużo, bo aż 77% ogółu turystów zobaczyło bądź miało chęć zobaczyć słynną, toruńską basztę. Z racji tego, że w obiekcie znajduje się punkt gastronomiczny oraz niedostępne dla zwiedzających biura Krzywa Wieża otrzymywała punkty w kategorii obiektów „oglądanych z zewnątrz”. Krzywa Wieża odnotowała największy wzrost biorąc pod uwagę wskazania obcokrajowców: w 2009 chęć zwiedzenia obiektu wyraziło 48,4% zagranicznych, zaś w 2010 roku aż 63,4% gości.

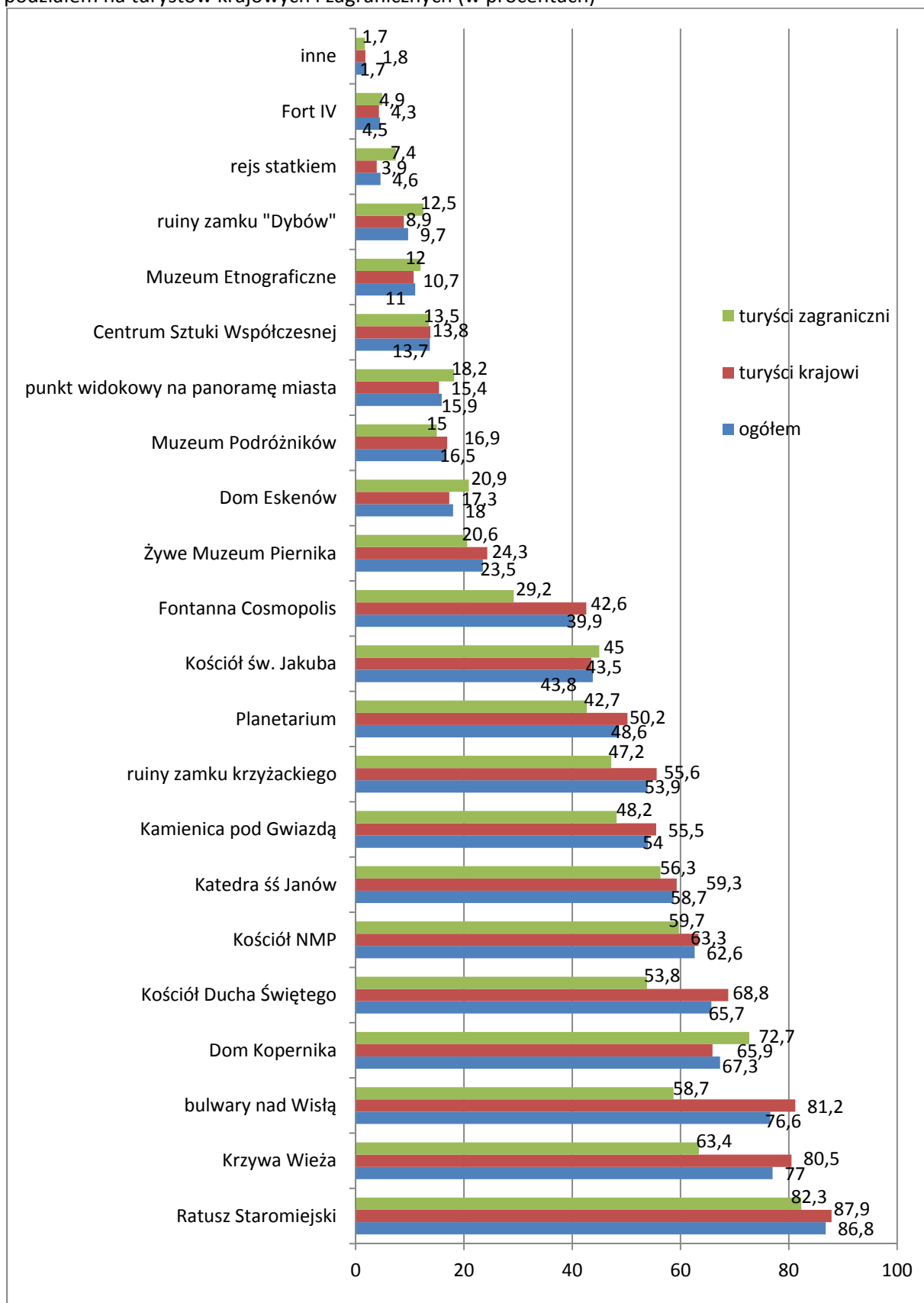
Analizując liczbę wskazań na obiekty zwiedzane „z zewnątrz” zauważyć można wyraźne różnice między turystami krajowymi a zagranicznymi: Polacy częściej wskazywali

bulwary nadwiślańskie, kościół Ducha Świętego czy ruiny zamku krzyżackiego. W przypadku turystów zagranicznych więcej wskazań otrzymał Dom Kopernika, gotycki kościół św. Jakuba (leżący na szlaku Santiago de Compostela) czy punkt widokowy na panoramę miasta. Obcokrajowców do Torunia często przyciąga tytuł UNESCO lub informacja w zagranicznych przewodnikach o licznych zabytkach. Dlatego też goście z zagranicy chętnie odwiedzają jak najwięcej atrakcji, zwiedzają obiekty umieszczone na mapkach, które uznawane są za zabytki najwyższej klasy. Turyści krajowi, którzy bywają w Toruniu częściej niż obcokrajowcy chętnie wybierają obiekty nowe, do tej pory jeszcze nie poznane np. fontanna Cosmopolis (w 2009 było 24,4% zaś w 2010 roku odnotowano 42,6% wskazań respondentów z Polski).

Porównując wyniki wskazań w 2009 i 2010 roku zauważamy, że turyści oddają coraz więcej głosów na poszczególne obiekty. W przypadku turystów krajowych najwyższy wzrost uzyskano w przypadku fontanny Cosmopolis (o 18,2 punktów procentowych), kościoła Ducha Świętego (o 7,1 p. p.), kościoła św. Jakuba (o 6,9 p. p.) czy bulwarów nadwiślańskich (o 5,6 p. p.). Obcokrajowcy oddali więcej wskazań w 2010 niż w 2009 roku m. in. na Krzywą Wieżę (wzrost o 15 punktów procentowych), Ratusz Staromiejski (wzrost o 9,7 p. p.), fontannę Cosmopolis (wzrost o 17,1 p. p.) oraz bulwary nad Wisłą (wzrost o 12,3 p. p.).

Szczegółowy rozkład wskazań na obiekty zwiedzane z zewnątrz przedstawia wykres 65.

Wykres 65: Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki „z zewnątrz” w Toruniu w 2010 roku z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010



Cześć druga pytania dotyczyła obiektów z reguły biletowanych, do których turyści decydowali się wejść do środka. Respondenci proszeni byli o wskazanie obiektów, zabytków, które już zwiedzili, bądź do których planowali wejść wybierając z listy atrakcji podanej przez badaczy. Możliwości odpowiedzi były niemal takie same jak w pierwszej części pytania, z wyłączeniem obiektów z bezpłatnym wejściem oraz miejsc spacerowych niebiletowanych takich jak bulwary nadwiślańskie, Krzywa Wieża, fontanna Cosmopolis czy punkt widokowy na panoramę Starówki. Nie brane były również pod uwagę wejścia do kościołów, które nie są biletowane. Bez danych o liczbie sprzedanych biletów niemożliwe jest oszacowanie liczby odwiedzających dany kościół i porównanie z wynikami za rok poprzedni. Turyści mogli wskazać wiele odpowiedzi, ale jedynie pierwszych 5 oddanych głosów poddanych było dalszej analizie.

Badanie wykazało, że 28,1% ogółu respondentów nie zdecydowało się wejść do żadnego obiektu w celu zwiedzenia go (w 2009 roku było 31,9% ogółu). Nieco więcej osób nie wchodzących do środka było wśród turystów krajowych (28,2%) niż wśród obcokrajowców (27,8%). Ok. 16,8% ogółu to goście, którzy weszli bądź planowali wejść do co najmniej pięciu obiektów biletowanych (w 2009 roku odsetek ten wyniósł 12,2%). Obcokrajowcy częściej niż krajowi deklarowali chęć intensywnego zwiedzania obiektów „od wewnątrz”: 20,6% turystów zagranicznych i 15,8% krajowych zwiedziło bądź planowało zwiedzić co najmniej 5 zabytków wchodząc do nich.

Turysta krajowy korzystał/miał zamiar skorzystać ze średnio 2,1 atrakcji, zaś zagraniczny korzystał/miał zamiar skorzystać ze średnio 2,3 miejsc biletowanych.

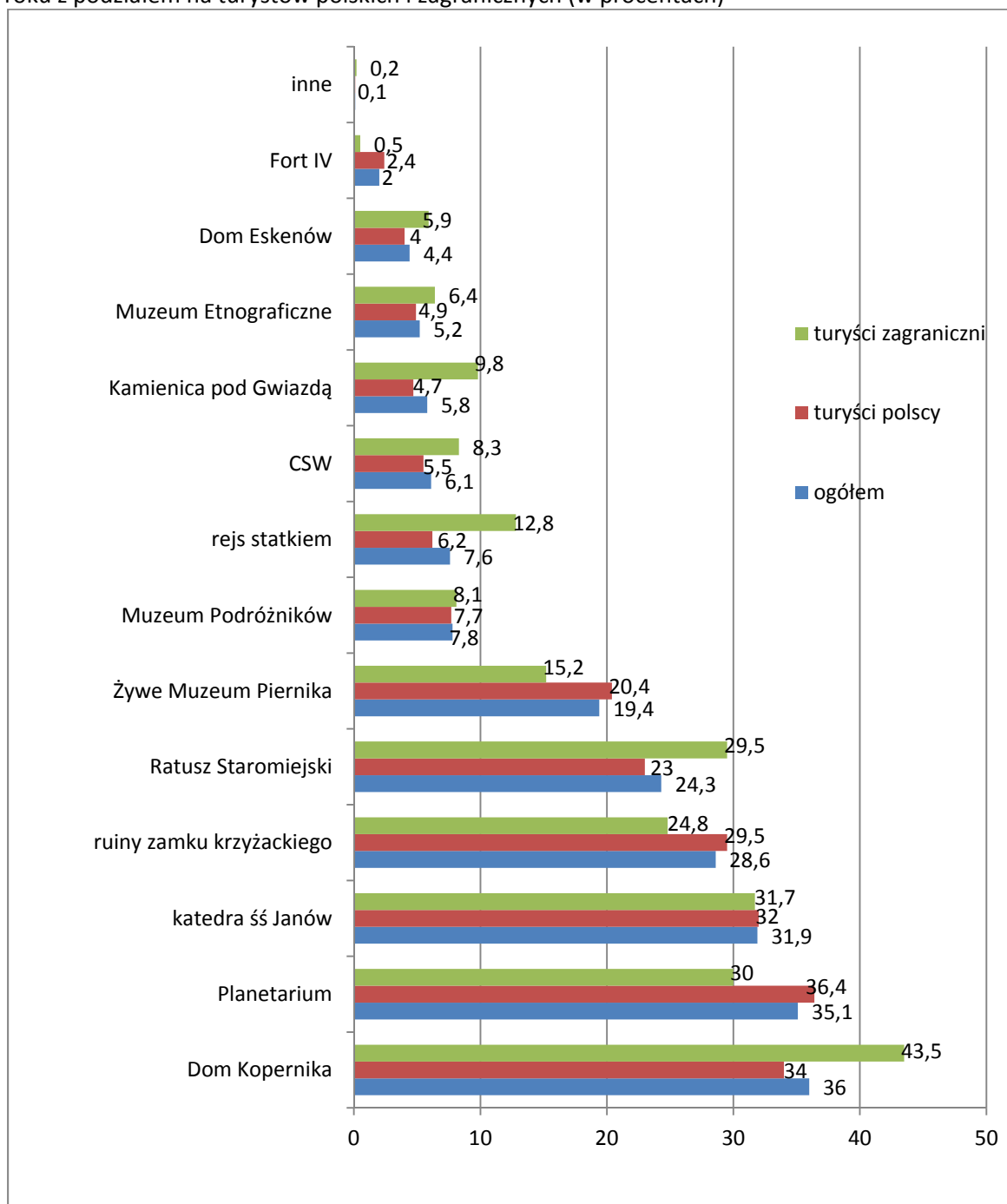
W tej części rankingu pierwsze miejsce zajął Dom Kopernika, do którego weszło bądź wyraziło taki zamiar 36% ogółu respondentów (w 2009 roku Muzeum Kopernika zebrało 26,1% wskazań ogółu turystów zajmując wówczas 3 miejsce). Dzieląc głosy na te otrzymane od turystów krajowych i zagranicznych zauważamy, że więcej wskazań na Dom Kopernika wpłynęło od obcokrajowców (43,5%) (w 2009 roku 37,4% gości z zagranicy wskazało to muzeum).

Na drugim miejscu pod względem liczby wskazań znalazło się Planetarium. Obiekt ten jest podwójną atrakcją gdyż na miejscu można zobaczyć seans o gwiazdach jak i samodzielnie przeprowadzić doświadczenia oraz sterować sondą Cassini. Porównując wyniki z lat 2009 i 2010 dotyczące liczby wskazań na Planetarium zauważamy wzrost o 6 punktów procentowych (w 2009 było 29,1% ogółu turystów).

Głosy turystów polskich i zagranicznych nie rozkładają się równomiernie: wśród obcokrajowców faworytem jest Dom Kopernika, ze względu na rozpoznawalną postać astronoma oraz gotycka katedra św. Janów, zbierając przy tym 31,7% głosów zagranicznych. Odsetek oddanych głosów przez turystów zagranicznych jest wyższy od odsetka głosów turystów krajowych przy niemal każdym obiekcie. Obcokrajowcy częściej niż goście z kraju deklarują chęć zwiedzania toruńskich wystaw w muzeach: w Ratuszu Staromiejskim, w Muzeum Podróżników, w CSW, w kamienicy pod Gwiazdą, w Muzeum Etnograficznym czy chęć udziału w rejsie statkiem.

Turyści polscy chętniej wskazywali jedynie wyżej wspomniane Planetarium, katedrę św. Janów, ruiny zamku krzyżackiego, Żywe Muzeum Piernika i Fortu IV. W przypadku Planetarium, Fortu IV czy Muzeum Piernika wynik ten nie zaskakuje, gdyż atrakcje te mają ofertę przede wszystkim w jęz. polskim. Eksperti zauważają, że tym, co powstrzymuje turystów krajowych od korzystania z obiektów muzealnych bądź atrakcji turystycznych są ceny biletów: goście krajowi podczas całego pobytu w Toruniu decydują się np. na jeden, maksymalnie 2 obiekty biletowane wybierając z całej oferty tańsze miejsca. Dla obcokrajowców ceny biletów w poszczególnych atrakcjach czy oddziałach muzeum nie są przeszkodą w zwiedzaniu tych obiektów „od środka”.

Wykres 66: Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „od wewnątrz” w Toruniu w 2010 roku z podziałem na turystów polskich i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010