

DOKUMENT PRZYGOTOWANY
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO

TURYSTYCZNY TORUŃ 2011

RAPORT KOŃCOWY

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

Przygotowanie i opracowanie

Michał Przewoźny

KONSULTACJE EKSPERCKIE

prof. dr hab. Daniela Szymańska

dr Andrzej Anszperger

Henryk Miłoszewski

Katarzyna Motławska

Agnieszka Radkiewicz

Szymon Wiśniewski

Bogusława Sypniewska

Toruń

marzec 2012

Spis treści

I Metodologia i charakterystyka badań.....	3
III Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2011 roku	5
IV Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych.....	13
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2011 roku	14
✓ Charakterystyka turystów pod względem demograficznym	14
✓ Charakterystyka turystów pod względem geograficznym	19
✓ Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu.....	26
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży	27
✓ Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży	30
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu	34
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu	35
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu	37
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania	39
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu.....	44
b) Baza noclegowa w opinii respondentów	45
c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów	48
d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów	51
e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta.....	53
f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto	54
g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu	57
h) Elementy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów	60
i) Szacunkowe wydatki turystów.....	61
j) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu	65
k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów	67
l) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia	70

I Metodologia i charakterystyka badań

To już siódmy raz oddajemy w Państwa ręce Monitoring Ruchu Turystycznego „Turystyczny Toruń 2011”, czyli raport z badań nad strukturą i wielkością przyjazdowego ruchu turystycznego do Torunia.

Głównym celem monitoringu jest dostarczenie cennych danych o strukturze strumienia turystów, celem pośrednim jest określenie szacunkowej wielkości ruchu turystycznego. 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.

Badanie ruchu turystycznego jest zajęciem trudnym i niestandardowym dla każdego badanego obszaru. Ze względu na brak wysoce miarodajnych narzędzi badawczych niełatwo jest w tej dziedzinie przedstawiać dokładne dane dotyczące chociażby liczby turystów odwiedzających dany obszar. Niewystarczalność badań ogólnopolskich polega na tym, że stałych źródeł danych jest niewiele. Rolę „twardych danych” pełnią głównie dane GUS dotyczące noclegów, a są one obarczone pewnym błędem. Z tego względu badania ruchu turystycznego prowadzone na mniejszych obszarach np. w regionie lub konkretnym mieście są bardziej wiarygodne i bliższe rzeczywistości. W tym przypadku mamy dostęp do kilku dodatkowych źródeł danych – np. statystyk ze sprzedaży biletów wstępu do atrakcji turystycznych, przewozów pasażerskich dotyczących różnych środków transportu, czy danych z biur przewodnickich dotyczących liczby i wielkości wycieczek. Dane te możemy wykorzystać przy szacowaniu wielkości i struktury ruchu turystycznego. Natomiast do poznania potrzeb, celów wizyty czy postaw turystów wobec miasta konieczne jest przeprowadzenie badań szczegółowych np. metodą ankietową. Oczywiście jest, że niezwykle trudno byłoby objąć takim rodzajem badania obszar wielkości całego kraju. Z tego względu potrzebne są badania prowadzone na mniejszych obszarach takich jak miasto, które pozwalają nam jeszcze dokładniej poznać rodzaj turystów odwiedzających dany obszar i ich potrzeby. Skuteczne wykorzystanie tych danych z pewnością może się przyczynić do rozwoju branży turystycznej, a co za tym idzie do polepszenia jakości usług oraz zwiększenia przychodów jakie generuje ruch turystyczny w naszym mieście.

Badania ankietowe zostały przeprowadzone wśród turystów przyjeżdżających do Torunia podczas czterech celowo wybranych miesięcy. Tradycyjnie były to w marzec, maj, sierpień i październik. Są to miesiące różnorodne pod względem zarówno ilości turystów jak i ich specyfiki. Marzec reprezentuje w badaniu okres tuż przed rozpoczęciem sezonu. Maj to miesiąc zwiększonej turystyki szkolnej i wycieczkowej. Sierpień reprezentuje okres przyjazdów typowo wakacyjnych - najczęściej podróży rodzinnych, indywidualnych, a także o zwiększonej ilości turystów zagranicznych. Październik jest miesiącem, który kończy sezon turystyczny w mieście.

W naszym badaniu ruchu turystycznego pod pojęciem turysty rozumiemy każdą osobę, która przyjechała do Torunia – wybrała się do naszego miasta okazjnie i 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 2011 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 przeprowadzono 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.

Tradycyjnie, liczebność próby dla niniejszego badania została ustalona na podstawie danych GUS za poprzedni rok (w tym wypadku rok 2010) dotyczących korzystających z noclegów ogółem. Wielkość próby w poszczególnych miesiącach została ustalona w oparciu o dane GUS proporcjonalnie do liczby korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej Torunia, tak, by odzwierciedlała wielkość ruchu turystycznego a jednocześnie została zmodyfikowana tak, by oddawała jak największą różnorodność tego ruchu. W tego rodzaju badaniach niezwykle 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 nam uzyskać wyniki wysoce prawdopodobne, wiarygodnie opisujące strukturę strumienia ruchu turystycznego w Toruniu. W 2011 roku w wyniku weryfikacji merytorycznej do dalszej obróbki zostało dopuszczonych 1639 ankiet.

Nowością w tej edycji badania było dodatkowe źródło informacji służące przygotowaniu raportu. Metodą wywiadu przeprowadzono rozmowy z pracownikami branży turystycznej zadając pytania dotyczące ruchu turystycznego w poszczególnych obiektach noclegowych w 2011 roku. Kolejne źródło danych pozwoliło nam stworzyć jeszcze bardziej pełne i wiarygodne wyniki badań.

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,
- wywiad z pracownikami branży turystycznej
- wiedzę i doświadczenie eksperckie.

Monitoring ruchu turystycznego 2011 jest siódmą 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.

III Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2011 roku

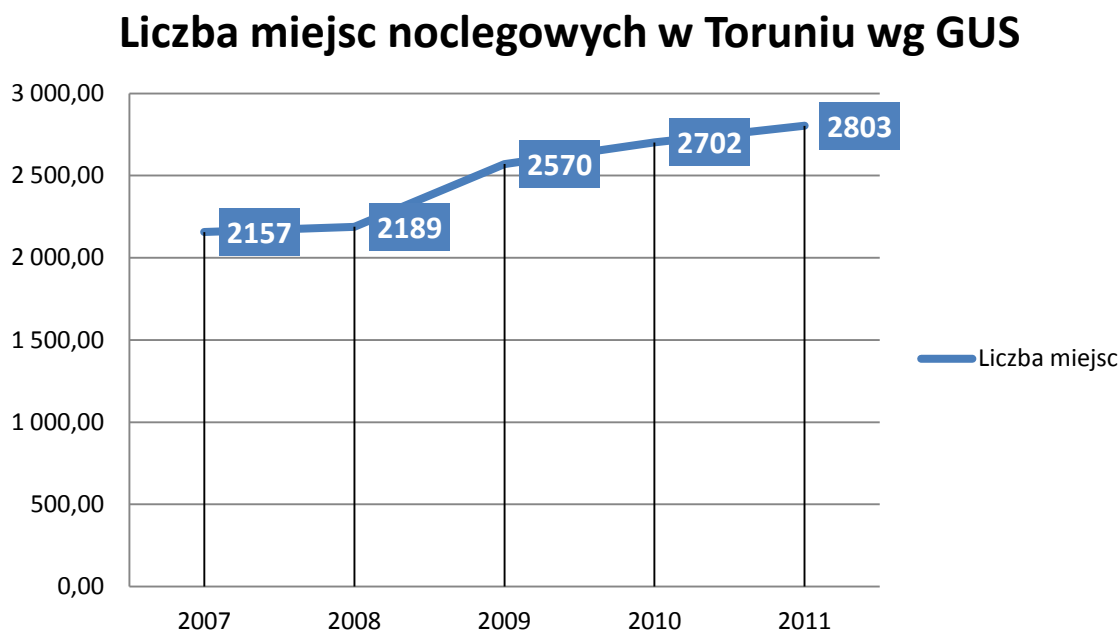
Jak każdego roku podkreślamy w naszym raporcie, iż wskazanie dokładnej liczby turystów przyjeżdżających w danym roku do naszego miasta jest niewykonalne. Jednak dzięki kilku metodom badawczym jest możliwe przybliżenie tej liczby, wyszacowanie jej i określenie rzędu jej wielkości. Liczba określająca wielkość ruchu turystycznego jest szacowana już od pierwszej edycji badania.

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

Jako Ośrodek Informacji Turystycznej od pierwszej edycji badania korzystamy z danych Głównego Urzędu Statystycznego, do którego przez cały rok spływają dane ze wszystkich ewidencjonowanych obiektów noclegowych w Toruniu. Choć obarczone są one pewnym marginesem błędu, to stanowią ważne 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 2011 roku (stan na lipiec 2011) istniało w Toruniu 37 obiektów noclegowych, w tym 35 miało charakter całoroczny. Liczba miejsc noclegowych, wg danych GUS wyniosła 2803, w tym 152 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 2011 roku łącznie liczbą 3642 miejsc całorocznych. Miejsca te znajdowały się w sumie w 55 obiektach. Dodatkowo w sezonie letnim odnotowano funkcjonowanie 605 miejsc w dwóch obiektach sezonowych.

Ekspertki 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 weźmiemy pod uwagę faktycznie istniejącą i działającą bazę noclegową, a takimi danymi dysponuje OIT.

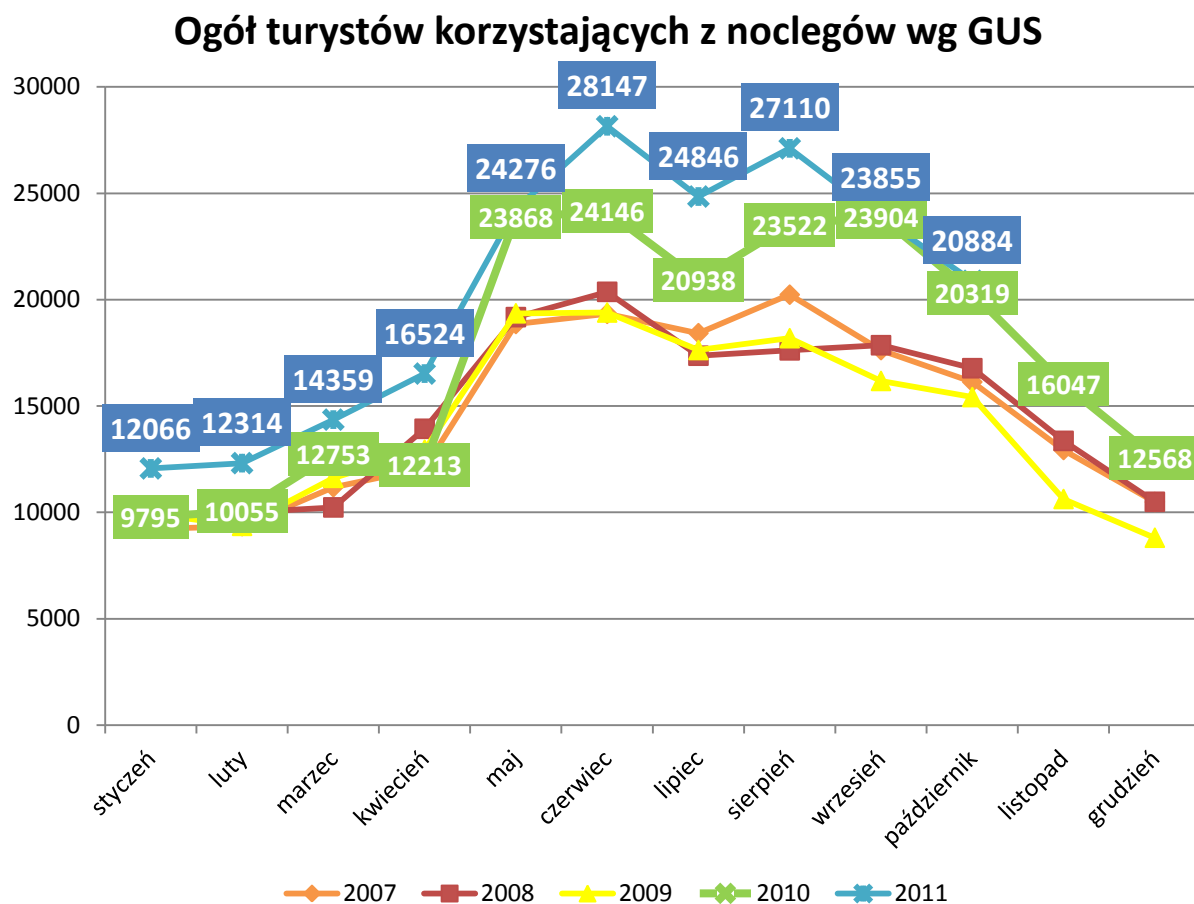
Wykres nr 2 przedstawia zmiany w liczbie ogółu turystów decydujących się na nocleg w Toruniu na przestrzeni ostatnich 5 lat¹. W ciągu tego okresu najniższą liczbę osób korzystających z noclegu zanotowano w 2009 roku, zaś najwyższą liczbę odnotowano w roku ubiegłym, 2011 (tylko w ciągu 10 miesięcy było 204 381 korzystających z noclegów). Jak można wywnioskować z wykresu z roku na rok liczba osób decydujących się na nocleg w Toruniu stopniowo wzrasta: ze 175 857 w 2007, do 176 777 osób w 2008 roku. Rok 2009 to mniejsza liczba korzystających z noclegów. Suma 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

¹ W raporcie za 2011 rok dla przejrzystości wykresów pominięte zostały dane z lat 2005 i 2006. Są one dostępne w poprzednich raportach.

pieniędzy. Z kolei liczby charakteryzujące korzystających z noclegów w 2010 roku (było to 210 128) mówiły o wychodzeniu z kryzysu. Potwierdzeniem tego trendu jest wynik zanotowany w 2011 roku. Liczba turystów praktycznie w każdym miesiącu była wyższa niż w roku poprzednim i według szacunków wyniosła **232 381**.

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. Od 2008 roku dane GUS wskazują, że najwięcej osób korzystających z noclegu w obiektach zbiorowego zakwaterowania jest w czerwcu (kolejny rekord padł w czerwcu 2011 roku, wyniósł 28 147 i był aż o 4 000 wyższy niż w roku 2010). Porównując wyniki z lat 2010-2011 dotyczące ogółu osób korzystających z noclegu zauważamy **wzrost o 9,6%**. Pracownicy wybranych hoteli i hosteli w Toruniu potwierdzają, że zainteresowanie noclegami w niektórych obiektach w 2011 mogło wzrosnąć. Zaznaczali, że mocne pod tym względem były przede wszystkim weekendy. Wśród gości zdecydowanie dominowali turyści przyjeżdżający parami oraz rodziny i grupy znajomych. Na tak duży wzrost liczby osób korzystających z zakwaterowania w Toruniu mogły mieć również wpływ liczne wydarzenia w mieście zatrzymujące uczestników danej imprezy na dłużej. Imprezy kulturalne i sportowe (najważniejsze z nich to na pewno w czerwcu 2011 roku koncert Roda Stewarta oraz w sierpniu 2011 Speedway Grand Prix). Wpływały one na wzrost liczby korzystających z noclegów w tych dniach. Wysokie obłożenie w obiektach noclegowych potwierdzają również pracownicy Informacji Turystycznej, którzy wielokrotnie pomagali turystom znaleźć nocleg w zwykły wakacyjny weekend czy w trakcie trwania tych imprez.

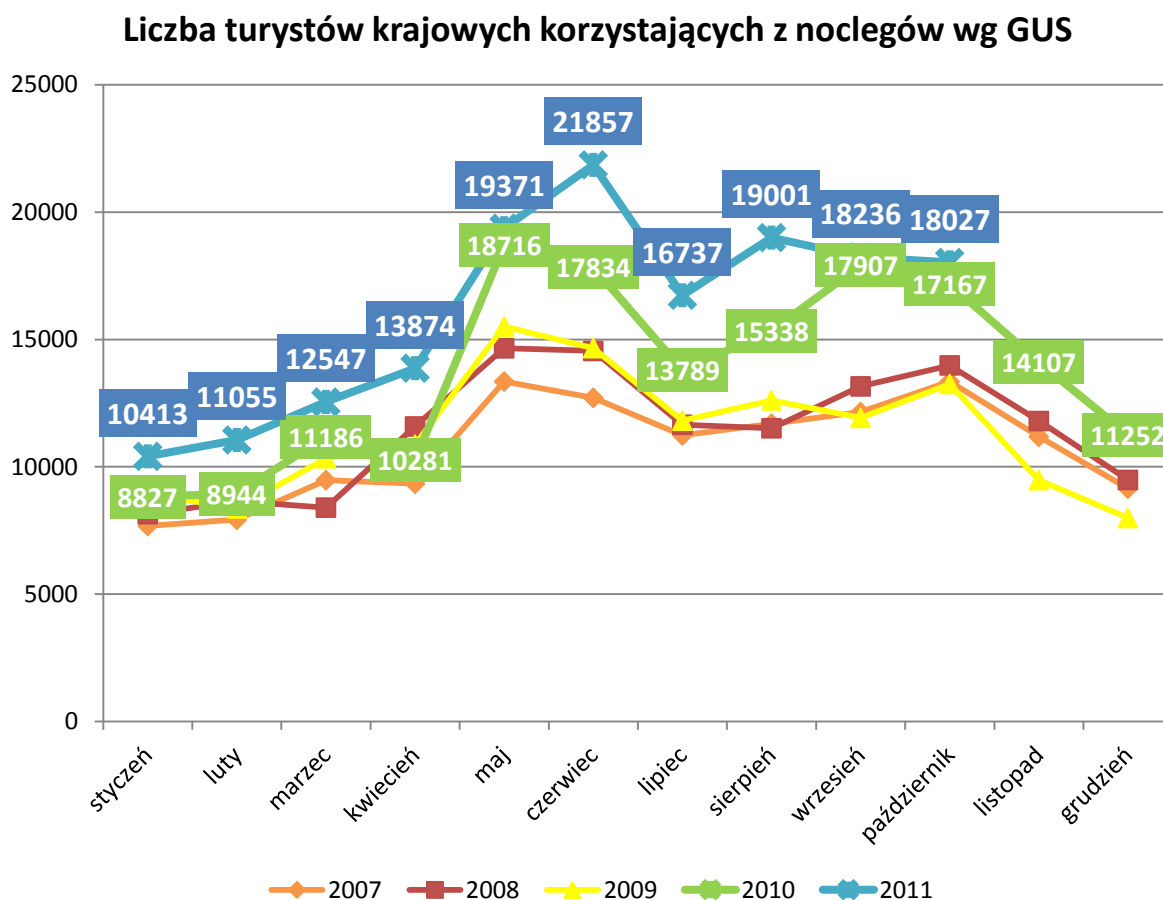
Wykres 2: Liczba ogółu turystów korzystających z noclegów w Toruniu w latach 2007, 2008, 2009, 2010 i 2011



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Zauważamy wyraźny wzrost wśród turystów krajowych korzystających z obiektów zakwaterowania zbiorowego w Toruniu. W 2004 roku było 93 395 osób, w roku 2010 już 139 989, a w roku 2011 liczba ta wzrosła do rekordowych jak do tej pory 186 118 osób (**wzrost o 24,8 %**). Warto zauważyć, że w ciągu siedmiu liczb noclegów udzielonych turystom krajowym wzrosła o około 100%. Wyniki uzyskane z ankiet nadal 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.

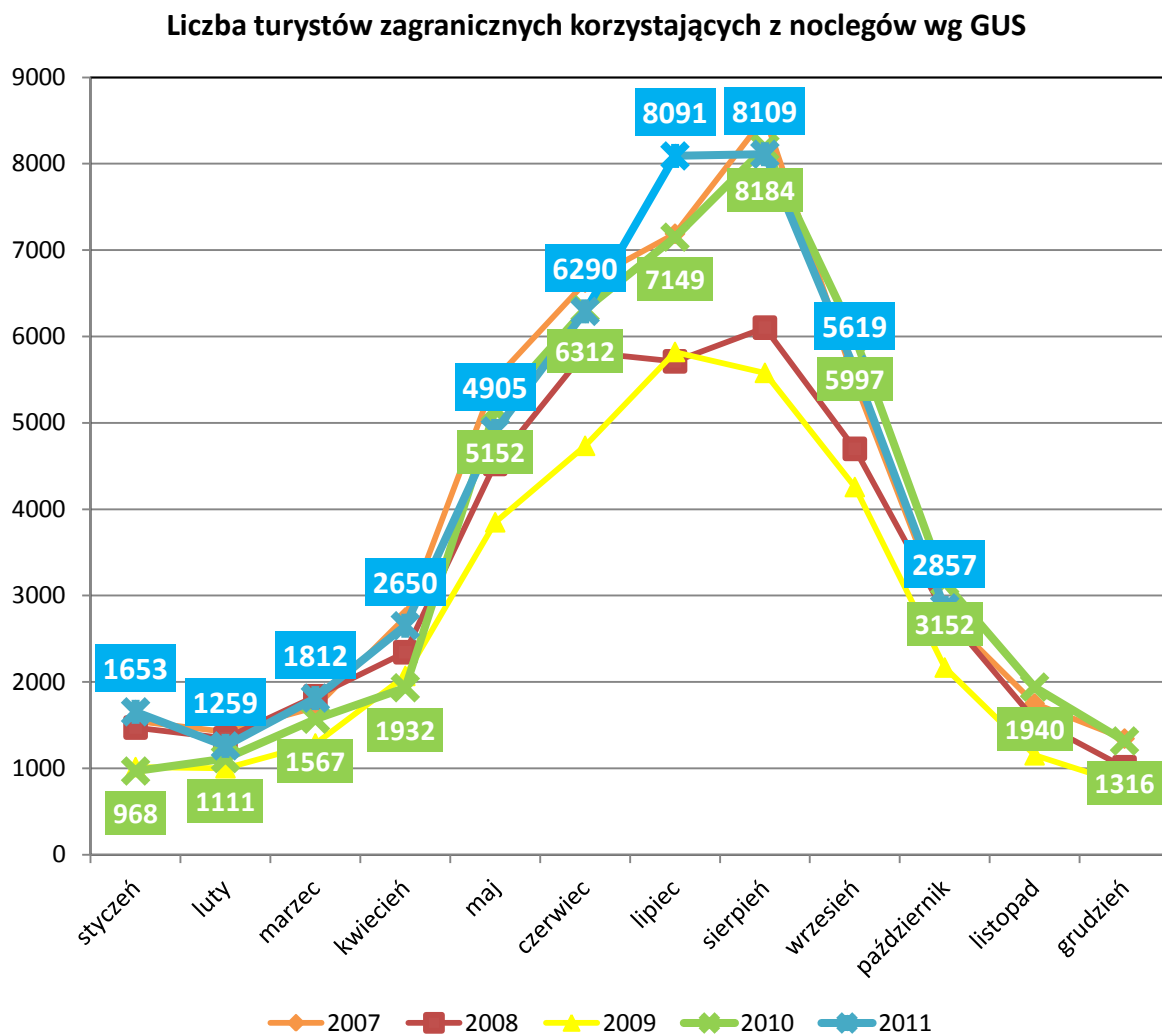
Wykres 3: Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2007, 2008, 2009, 2010 i 2011



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Analizując dane GUS z ostatnich 5 lat dotyczące wyłącznie nocujących obcokrajowców zauważamy, że ich liczba również stopniowo i systematycznie wzrasta. Po bardzo dobrym roku 2007, lata 2008 i 2009 to okres, gdy odnotowano wyjątkowo niskie wyniki wśród cudzoziemców decydujących się na nocleg. Dane z 2010 roku wskazywały, że rozpoczął się proces polepszania się sytuacji i coraz większa liczba obcokrajowców korzystała z bazy noclegowej w Toruniu. Jeszcze bardziej optymistyczne są wyniki z 2011 roku. Trend został podtrzymany i liczba turystów nocujących z zagranicy wzrosła (z 44 780 w 2010 roku do 46 445 w 2011 roku, **wzrost o 3,6%**). Ponadto możemy zauważyć kolejną pozytywną tendencję – otóż sezon wśród cudzoziemców zaczyna się wydłużać. Do tej pory wyraźnym szczytem był miesiąc sierpień. W tym roku po raz pierwszy pojawiają się zmiany, co obrazuje znaczny wzrost liczby zagranicznych turystów w lipcu (odwiedzili nas w podobnej liczbie co w sierpniu).

Wykres 4: Liczba turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2007, 2008, 2009, 2010 i 2011



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Dane GUS wskazują, że w 2011 roku udzielono o 7,3 % noclegów więcej w toruńskich obiektach noclegowych niż w 2010 roku. Analizując dane GUS dotyczące Torunia zauważamy, że cudzoziemcy rzadziej spędzali noc w Grodzie Kopernika niż turyści krajowi. Turystom krajowym udzielono 281 836 noclegów (wzrost względem 2010 roku o 10,4%), zaś zagranicznym udzielono w ciągu całego 2011 roku 78 319 noclegów (spadek o 4,9% względem 2010 roku).

Bazując na danych GUS obliczono, że w 2011 roku stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,54 i był nieznacznie niższy niż w 2010 roku (wówczas wyniósł 1,59). 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 1,69. W przypadku turysty krajowego wskaźnik ten wyniósł 1,51 i był nieznacznie niższy niż w 2010 roku.

Toruńskie wyniki dotyczące liczby cudzoziemców korzystających z noclegów jak i udzielonych im noclegów w 2011 roku nie do końca wpisują się w krajowe tendencje. Według Instytutu Turystyki, bazującego na ogólnopolskich danych GUS liczba cudzoziemców w (komercyjnej) bazie noclegowej wzrosła w tym okresie o 6,1%, w Toruniu był to wzrost o 3,6%. Zaś ogólnopolska liczba udzielonych im noclegów wzrosła o 5%², natomiast w naszym mieście spadła o 4,9%. Przyczyną upatrujemy w zmianie jakościowej rodzaju turystyki. Pracownicy branży turystycznej zauważyli wyraźny spadek przyjazdów biznesowych do Torunia, w tym przyjazdów biznesowych z zagranicy oraz spadek ilości zorganizowanych zagranicznych grup wycieczkowych. Mimo tego spadku liczba turystów zagranicznych wzrosła ponieważ przybyło do nas więcej turystów indywidualnych.

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 statków wycieczkowych „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. Zliczając frekwencję z prawie wszystkich obiektów sprzedających bilety szacuje się, że wszystkie te miejsca zostały w ubiegłym roku odwiedzone przez łącznie około **621 214** turystów (w roku 2010 - 511 763).

Tradycyjnie toruńskie biura świadczące usługi przewodnickie również 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. Uzyskane w ten sposób dane zbiorcze posłużyły jako trzecie źródło informacji do szacowania wielkości liczby turystów. Łącznie w 2011 roku toruńskie biura przewodnickie obsłużyły liczbę **3733** grup wycieczkowych (krajowych i zagranicznych), o różnej liczbie osób w grupie. Względem roku 2010 odnotowano spadek o 43 grupy wycieczkowe obsługiwane przez licencjonowanego przewodnika miejskiego. Eksperti zwracają 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.

² www.intur.com.pl strona internetowa Instytutu Turystyki (22 II 2012)

Tym samym spadek zainteresowania usługami przewodnickimi w Toruniu można tłumaczyć trendem na podróże indywidualne.

Analizując powyższe informacje oraz dane z wywiadów kwestionariuszowych, przy oszacowaniu wielkości ruchu turystycznego w 2011 roku, grono ekspertów posłużyło się niemal tymi samymi metodami co w 2005, 2006, 2007, 2008 i 2009 i 2010 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 wzięta 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 42,5%, co oznacza, że co 3,219 turysta zdecydował się zostać w Toruniu na noc.

Na tej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2011 roku:

- w wariacie GUS: **1 181 781 osób**;
- w wariacie OIT na **1 935 864 osób**;

Druga metoda opierająca 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 **1 863 642**;

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 2011 roku:

- w wariancie danych z ankiet i doświadczenia eksperckiego: **1 418 540 osób**;

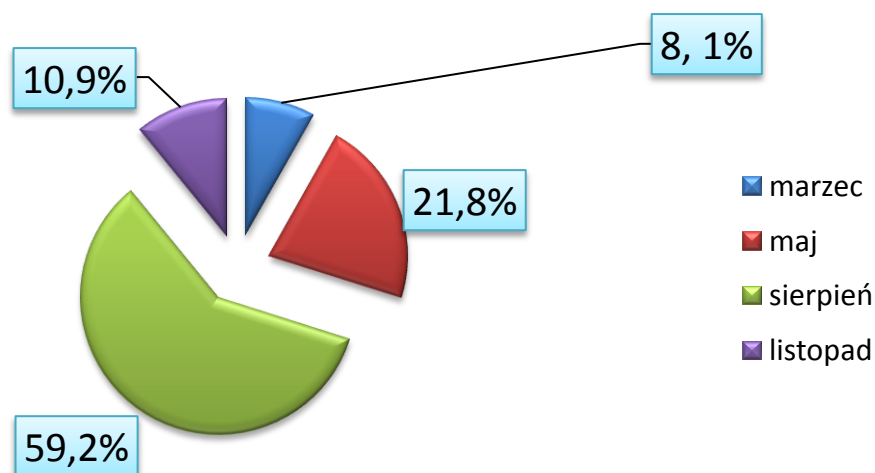
Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z dużym prawdopodobieństwem powiedzieć, że do Torunia w 2011 roku przyjechało **1 630 000 turystów**. Wynik ten jest bardzo zbliżony do efektu szacowania ruchu turystycznego z 2010 roku. Jest wysoce prawdopodobne, że odnotowany wzrost względem 2010 roku był na poziomie 1%.

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 przypadła 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 40% 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 970 wywiadów kwestionariuszowych, z kolei w maju swoimi opiniami o mieście podzieliło się 357 respondentów. W marcu i w październiku 2011 próba była nieco niższa w porównaniu z pozostałymi miesiącami, ze względu na niekorzystne warunki pogodowe. W 2011 roku przeprowadzono łącznie 1639 wywiadów kwestionariuszowych.

Wykres 5: Procentowy rozkład próby w poszczególnych miesiącach badania w 2011 roku

Rozkład poby 2011



Źródło: badanie OIT 2011 r.

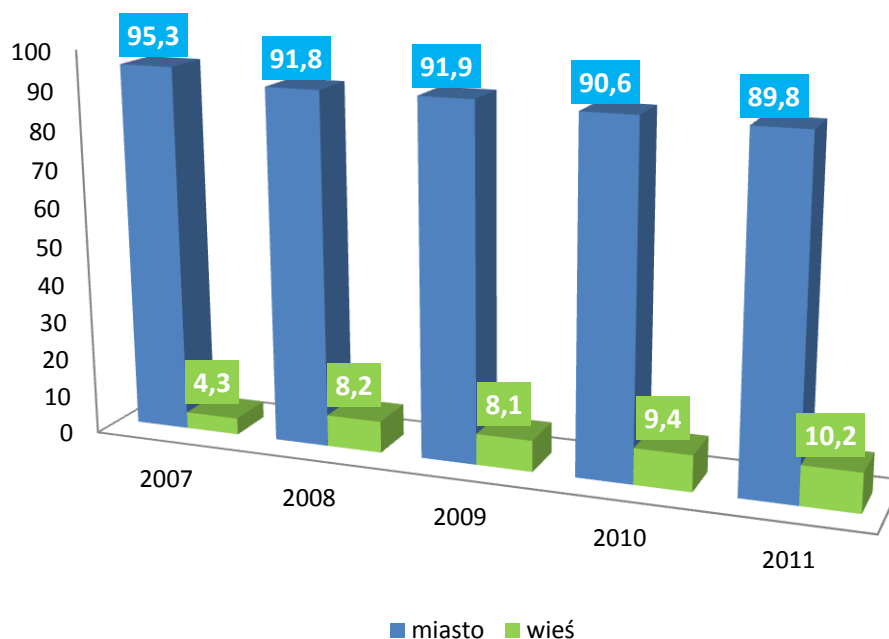
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2011 roku

✓ Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

W przebadanej próbie ponad półtora tysiąca respondentów znalazło się więcej kobiet: stanowiły one 53,6%, zaś mężczyźni 46,4% ogółu ankietowanych. Różnica między ilością kobiet i mężczyzn odwiedzających Toruń jest mniejsza niż przed rokiem: w 2010 roku kobiety stanowiły 57% ogółu respondentów. Kobiety częściej niż mężczyźni decydują się na wzięcie udziału w wywiadzie, stąd ich przewaga w ogólnej ilości przebadanych.

Badanie corocznie wskazuje na zdecydowanie większą ilość turystów pochodzących z miasta wśród turystów krajowych: 89,8% gości mieszka w mieście, zaś 10,2% na wsi (pytanie to zostało zadane tylko polskim turystom).

Wykres 6: Stosunek turystów pochodzących ze wsi do pochodzących z miasta w 2007, 2008, 2009, 2010 i 2011 roku



Źródło: badanie OIT 2007-2011

Średnia wieku turystów odwiedzających Toruń w 2011 roku to 36 lat (w 2010 roku wyniosła 34,7). Dla turystów polskich średnia wieku to 34,3 lat (w 2009 roku było 33,7), a dla zagranicznych 40,8 lata (w 2009 roku było 39,2). Nieznaczny wzrost średniej wieku w obydwu przypadkach można potraktować w kategoriach błędu statystycznego i stwierdzić, że średnia wieku turystów odwiedzających Toruń pozostała na tym samym poziomie. W toruńskim badaniu biorą udział osoby, które ukończyły 12 rok życia. Nie ma zaś górnej granicy wieku. Najstarsza osoba udzielającą odpowiedzi na pytania ankietera 2011 roku miała 82 lata.

Aby móc trafniej scharakteryzować daną grupę turystów kategorie wiekowe od 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 podróż. Kategoria po 60 roku życia obejmuje najczęściej osoby nie pracujące zawodowo i tym samym mające dużo wolnego czasu.

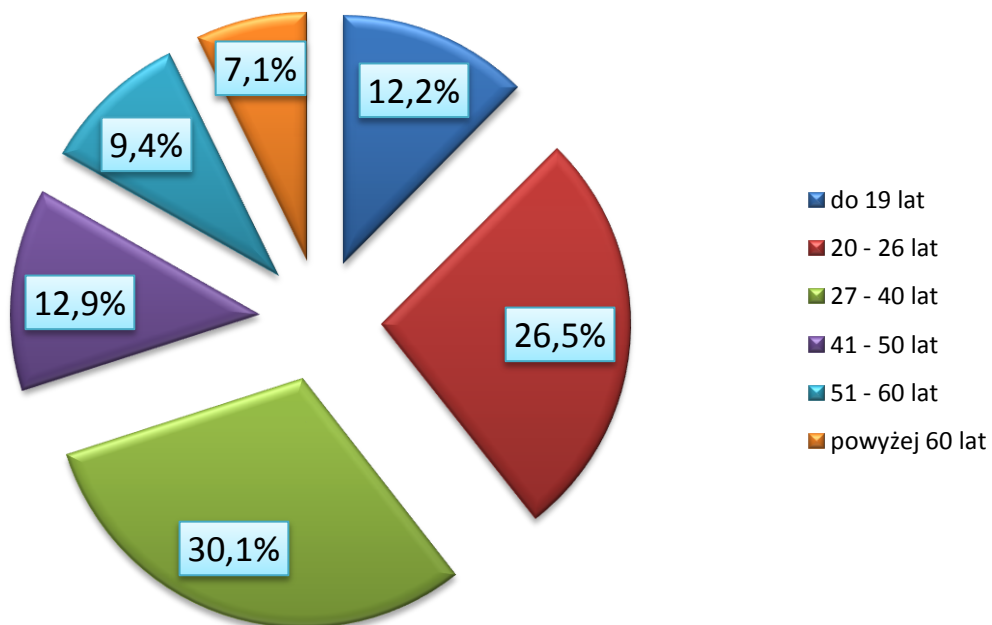
Analizując wiek turystów polskich widać, że najliczniej przyjeżdżają do Torunia osoby w wieku 27-40 lat. Grupa ta stanowiła 30,1% ogółu turystów krajowych. Drugą najliczniejszą grupę – 26,5% respondentów polskich, stanowiły osoby w wieku 20-26 lat.

Wśród turystów zagranicznych najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 27-40 lat (27,8%). Drugą najliczniejszą grupą były osoby w wieku 20-26 lat i stanowiły 21% 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.

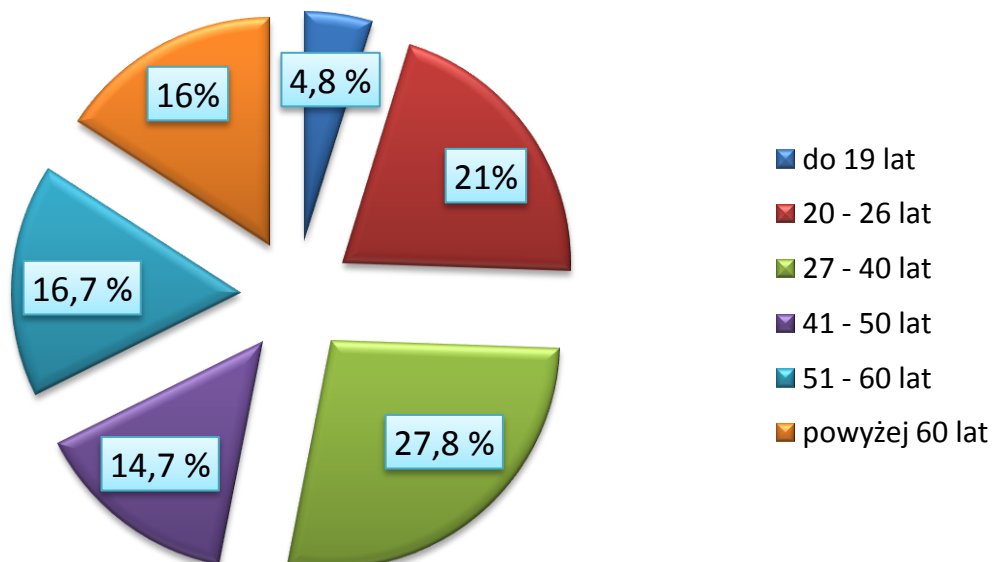
Porównując turystów krajowych z zagranicznymi pod względem wieku zauważamy, że aktywność turystyczna osób do 19 roku życia jest odwrotnie proporcjonalna do aktywności osób z najstarszej grupy wiekowej. W przyjazdowym ruchu turystycznym do Torunia duży udział mają Polacy w wieku do 19 roku życia (12,2%), zaś w przypadku zagranicznych odsetek tych osób jest nieduży (4,8%). Turyści krajowi w wieku powyżej 60 roku życia nie często decydują się na przyjazd do Torunia, choć liczba ta wrasta (7,1%), z kolei cudzoziemcom wiek mniej przeszkadza w podróżach (16%).

Wykres 7,8: Turyści krajowi i zagraniczni ujęci w kategorii wiekowe w 2011 roku

Wiek turystów krajowych



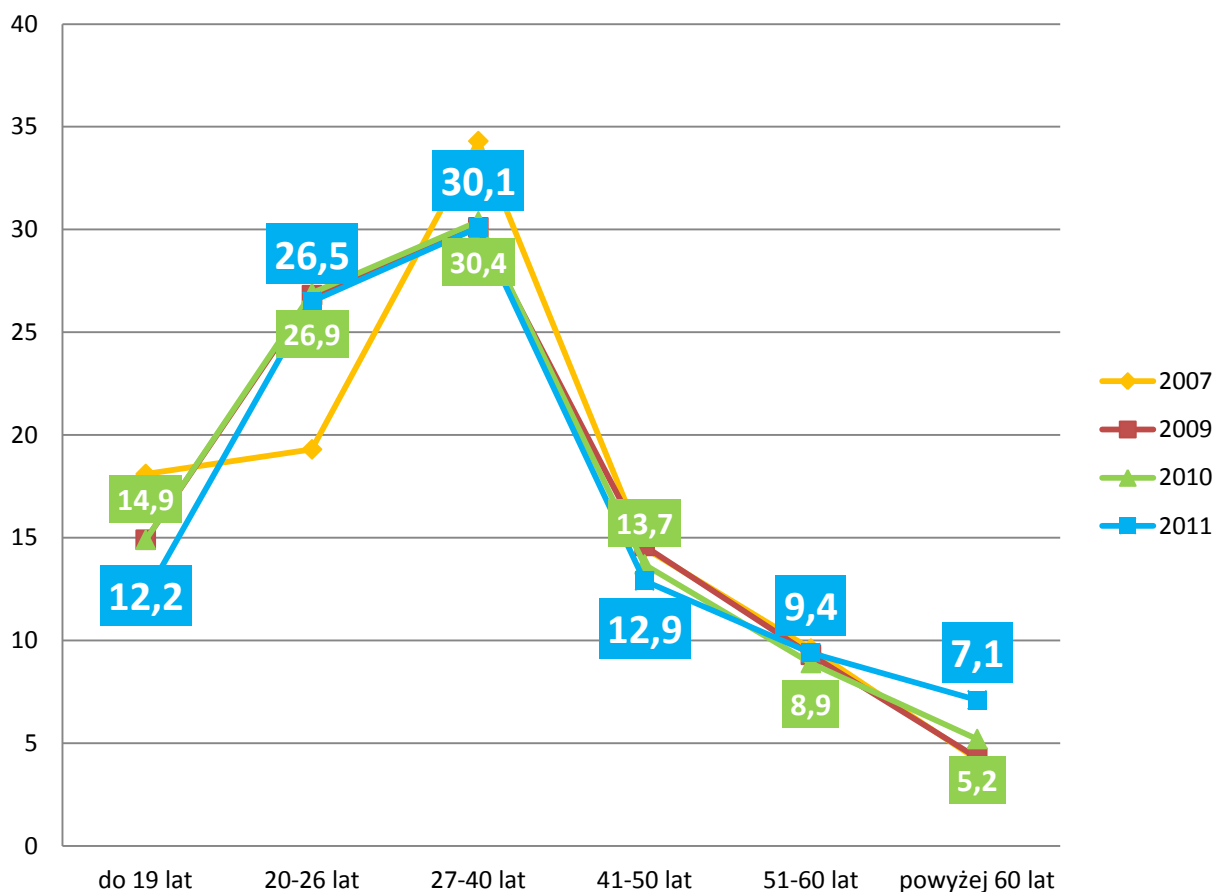
Wiek turystów zagranicznych



Źródło: badanie OIT 2011

Porównując turystów krajowych przyjeżdżających do Torunia pod względem wieku nie zauważamy większych zmian. Badanie potwierdziło, że niemal ¼ turystów polskich (70,6% w 2011 roku) to osoby młode, będące w wieku do 40 lat.

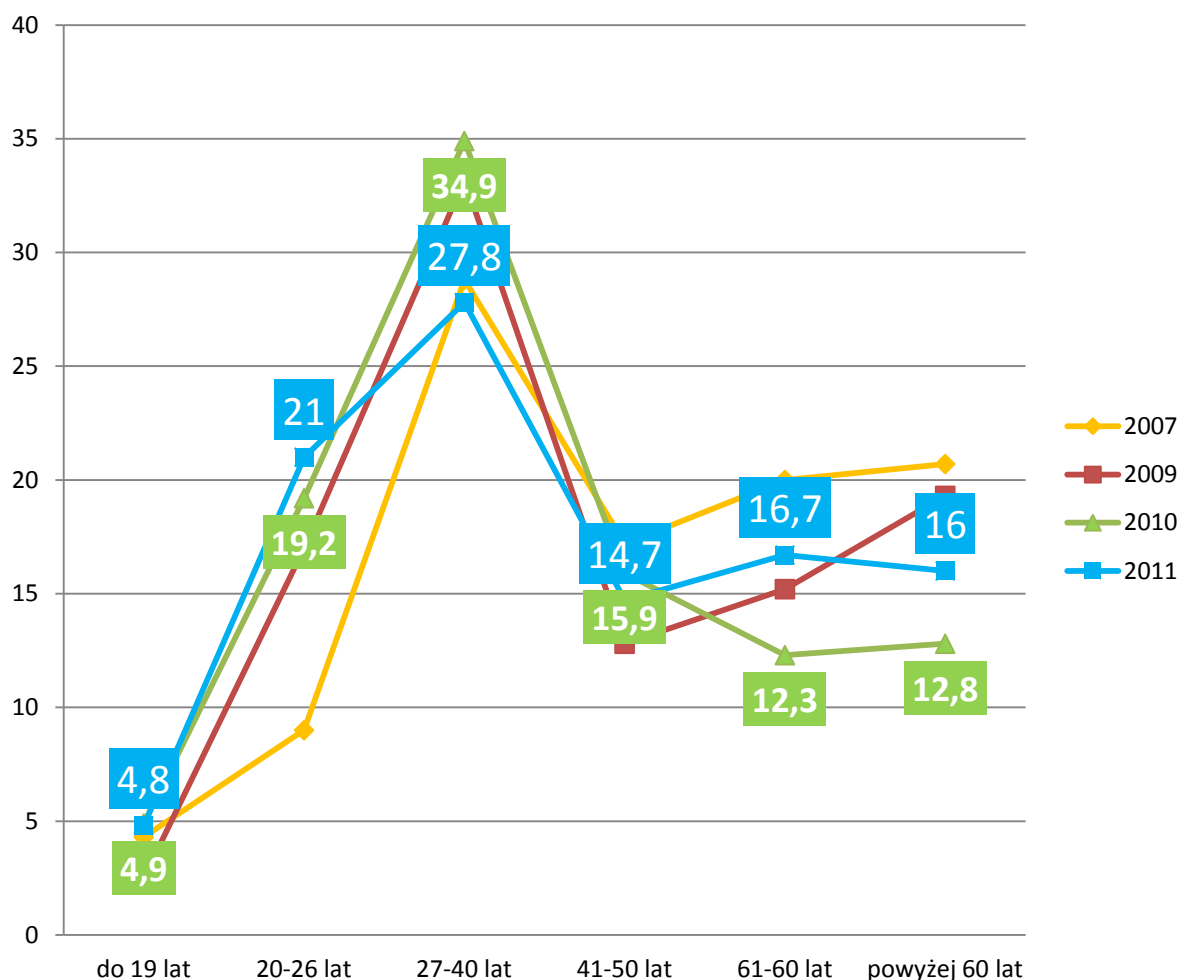
Wykres 9: Turyści krajowi według kategorii wiekowych w 2007, 2009, 2010 i 2011 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2007, 2009, 2010, 2011

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 2011 roku już co piąty (21%) 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. W 2011 roku odsetek turystów zagranicznych w tym wieku wyniósł 27,8%.

Wykres 10: Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w 2007, 2009, 2010, 2011 roku (w procentach)

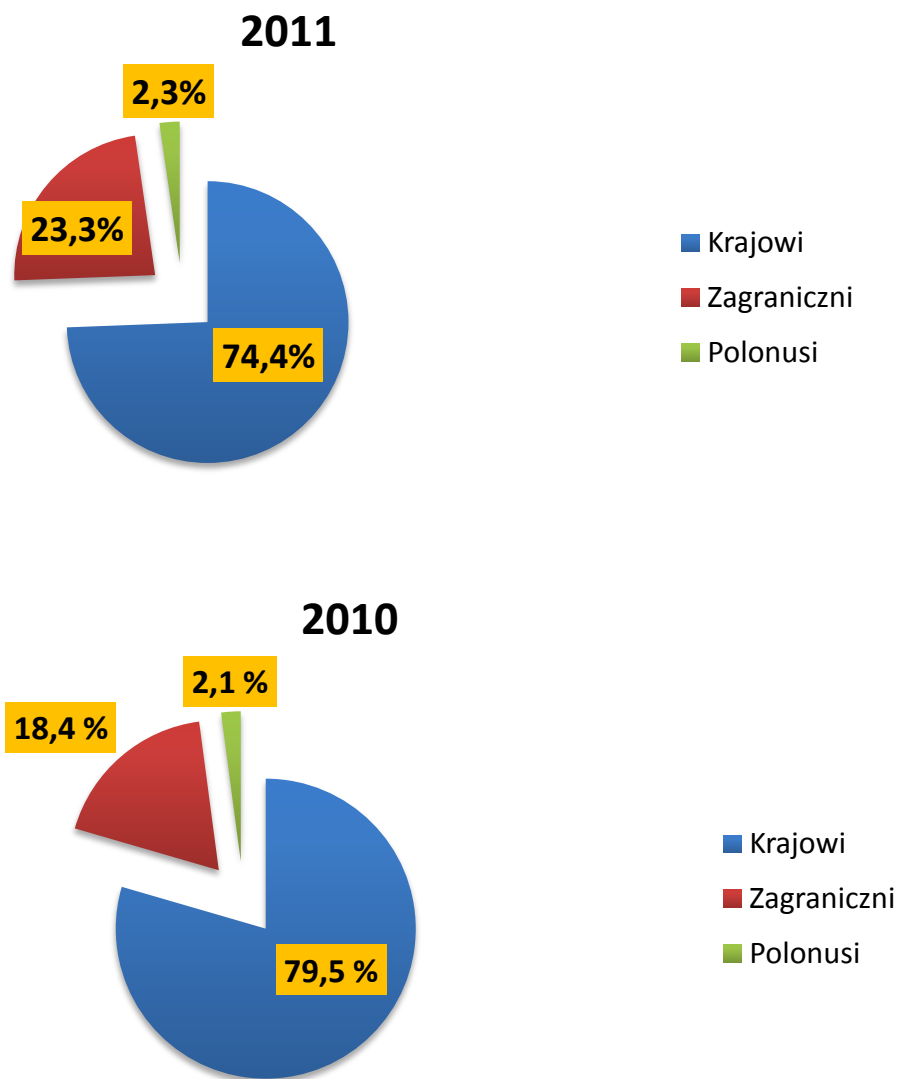


Źródło: badanie OIT 2007, 2009, 2010, 2011

✓ Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

Turyści zagraniczni stanowili 23,3% ogółu turystów przyjeżdżających do Torunia (w 2010 r. było to 18,4%). W 2011 roku turyści krajowi stanowili 74,4% (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 79,6%) ogółu przyjazdów. Udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających za granicą ale pod względem narodowości uważających się za Polaków, wyniósł 2,3% (w 2010 roku było ich 2%).

Wykres 11, 12: Procentowy udział turystów krajowych i zagranicznych i Polonusów przyjeżdżających do Torunia

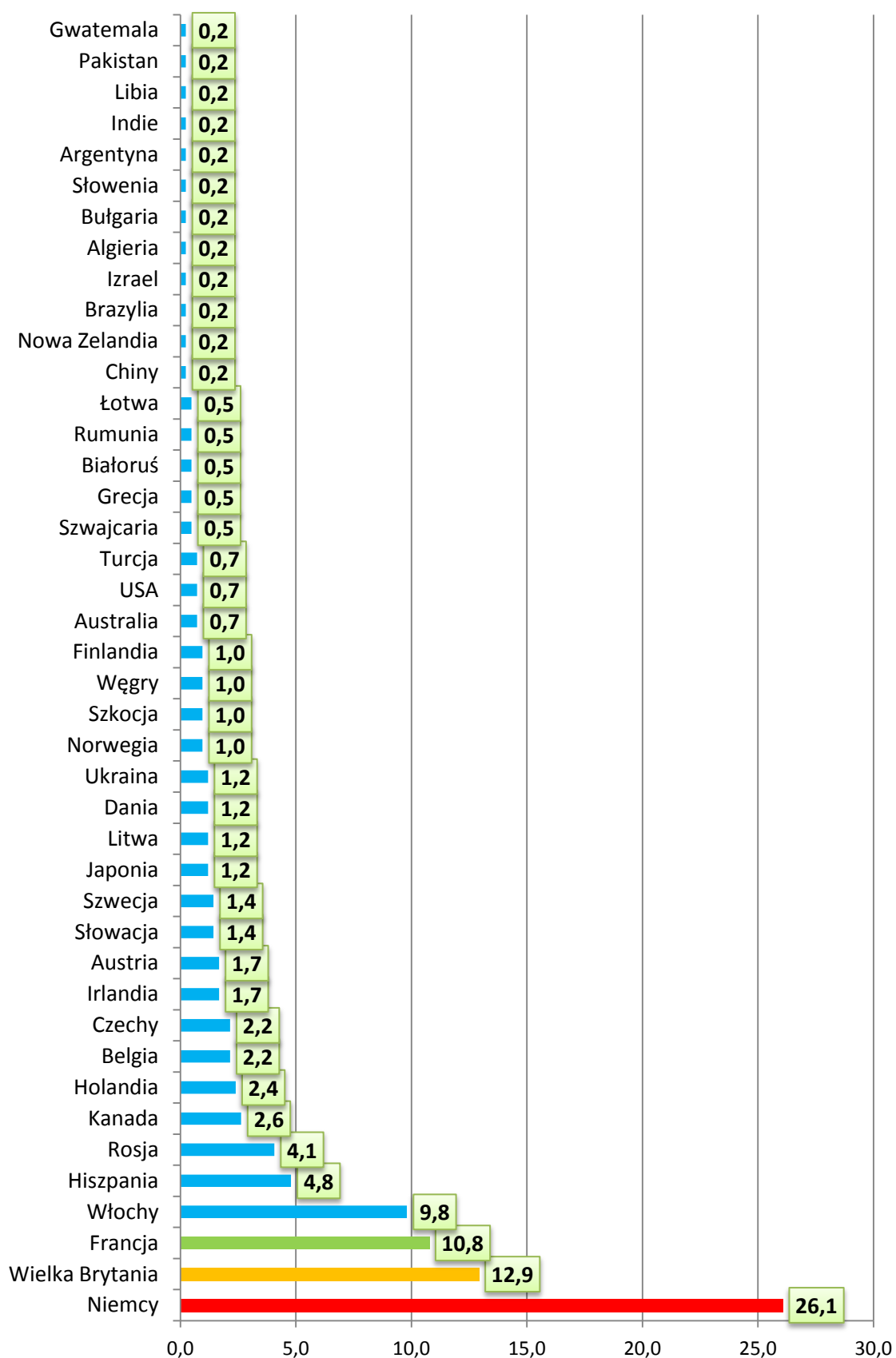


Źródło: badanie OIT 2011

Kierunki przyjazdów turystów zagranicznych

Toruń jest chętnie odwiedzany przez turystów z różnych stron świata, z niemal wszystkich kontynentów. W badaniu ankietowym w 2011 roku udział wzięli przedstawiciele 43 krajów. Największy udział w badaniu mieli mieszkańcy Europy.

Wykres 13: Turyści zagraniczni przyjeżdżający do Torunia w 2011 roku według krajów (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

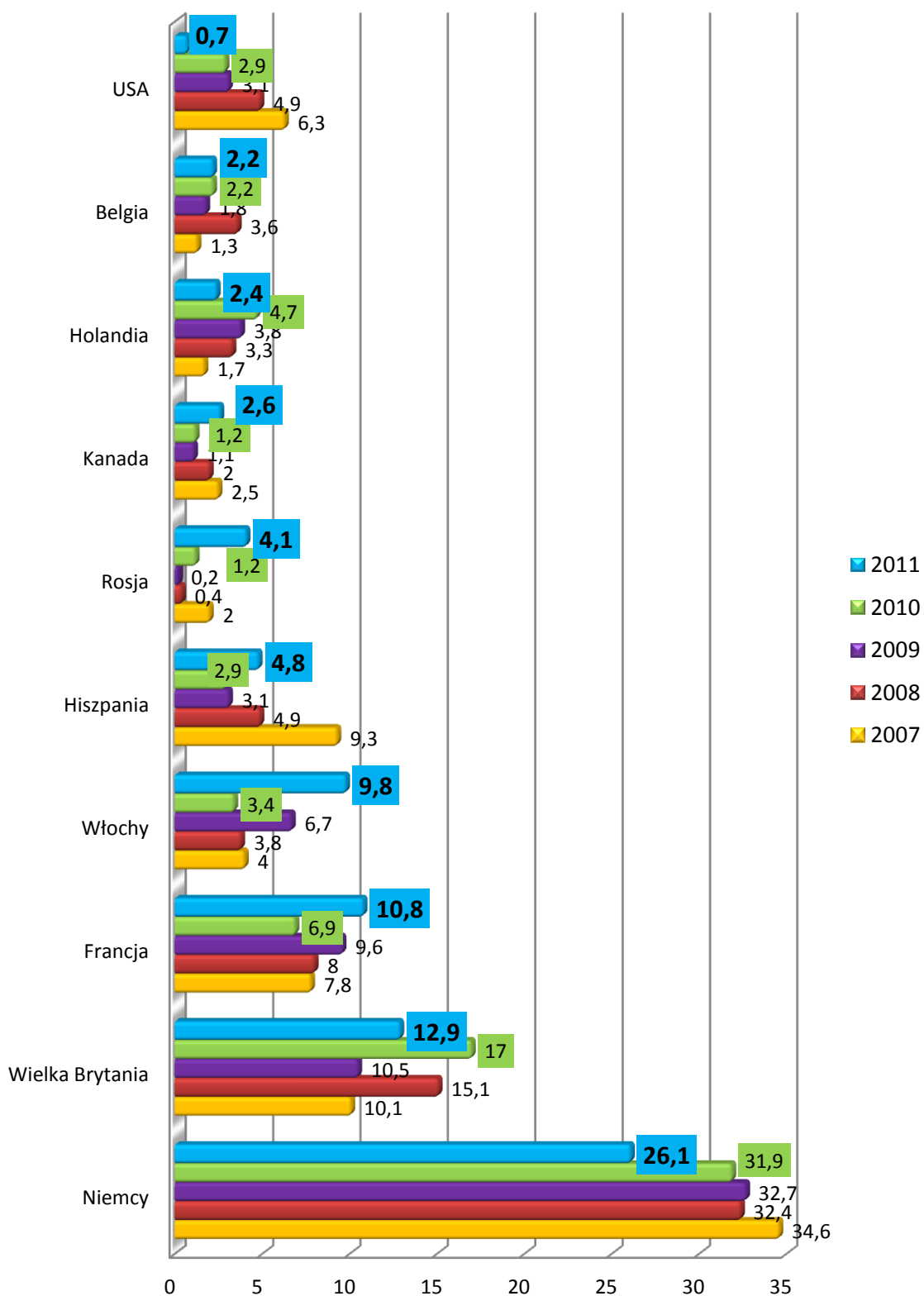
Toruń nadal najliczniej odwiedzany jest przez gości z Niemiec. Z tego kraju przyjeżdża co czwarty obcokrajowiec, jednak w 2011 zauważyliśmy wyraźny spadek turystów z sąsiednich Niemiec z 31,9% w 2010 roku do 26,1 w 2011. O przyjeździe nadal dużej grupy Niemców do Torunia decyduje korzystna lokalizacja 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. Jednak także i w tym przypadku zauważamy spadek ilość turystów z Wysp (o 4,1%)

Czołówka krajów, z których przyjeżdża największa liczba turystów pozostaje zbliżona do lat poprzednich. Wyraźne wzrosty względem roku 2010 odnotowano w przypadku Francji, Włoch, Hiszpanii i Rosji w każdym wypadku o kilka procent. Spadek w udziale grupy obcokrajowców zauważono w przypadku USA i Holandii.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2011*

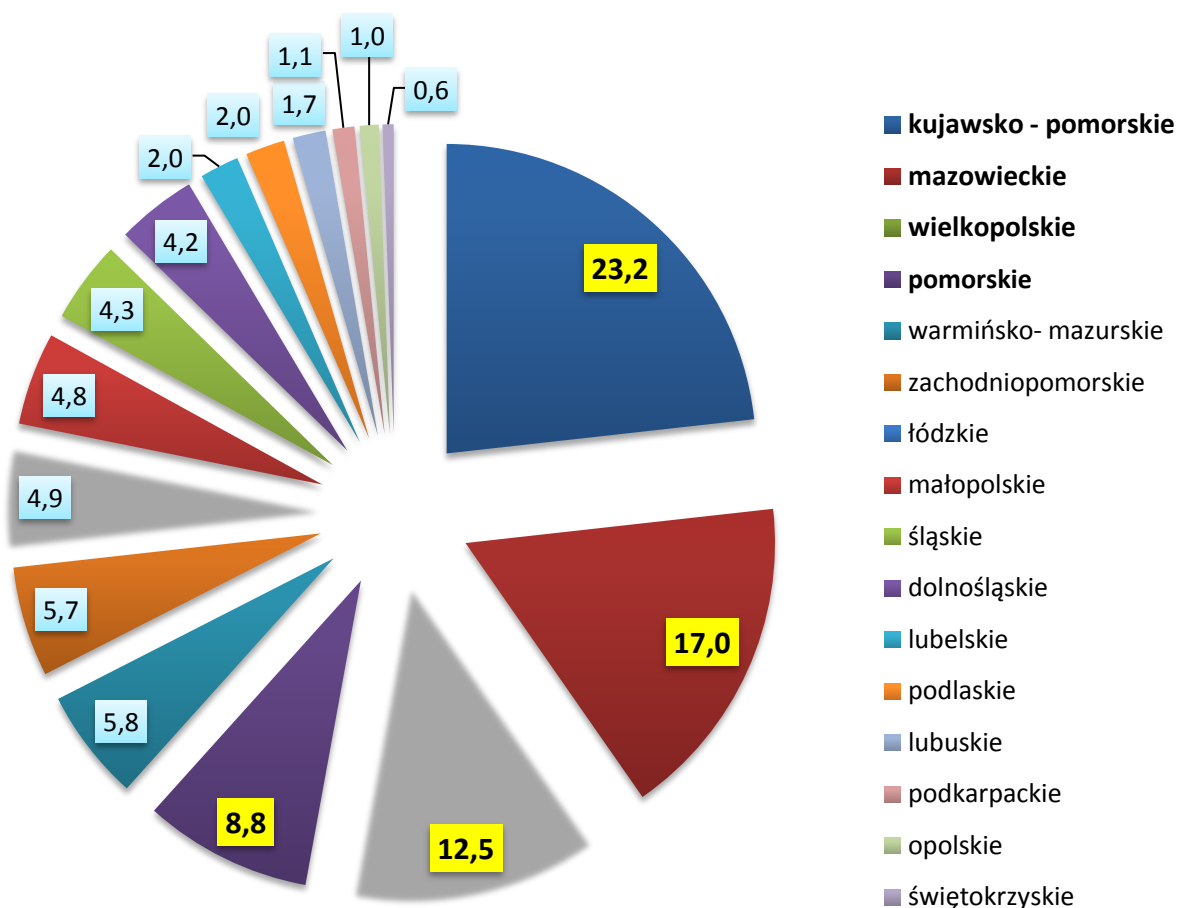
Wykres 14: Trendy w kierunkach najliczniejszych przyjazdów obcokrajowców w latach 2007-2011 (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2007-2011

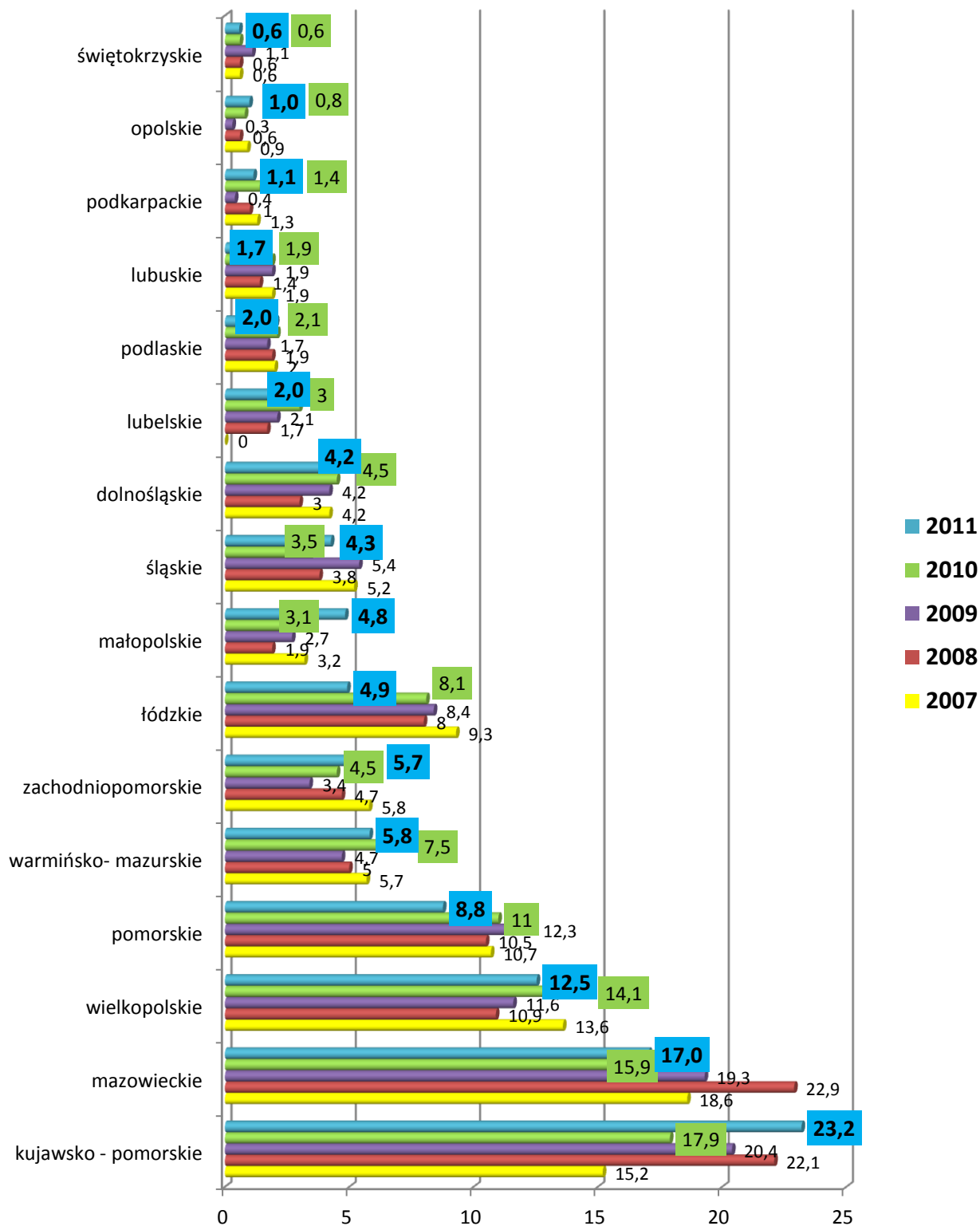
Kierunki przyjazdów turystów krajowych nie wiele różnią się od wyników z 2010 roku. W 2011 roku nadal najwięcej turystów pochodzi z województwa kujawsko-pomorskiego – stanowili oni 23,2% ogółu gości krajowych. Wynik ten jest wyższy niż 2010 roku, kiedy wyniósł 17,9%. Tradycyjnie, drugim kierunkiem pod względem liczby przyjazdów turystów było województwo mazowieckie 17% ogółu (w 2010 roku było 15,9%). Najczęściej Toruń odwiedzają mieszkańcy województw sąsiedzkich: wielkopolskiego, pomorskiego, zachodnio-pomorskiego oraz warmińsko-mazurskiego.

Wykres 15: Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2011 roku



Źródło: badanie OIT 2011

Wykres 16: Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2007-2011 (w procentach)

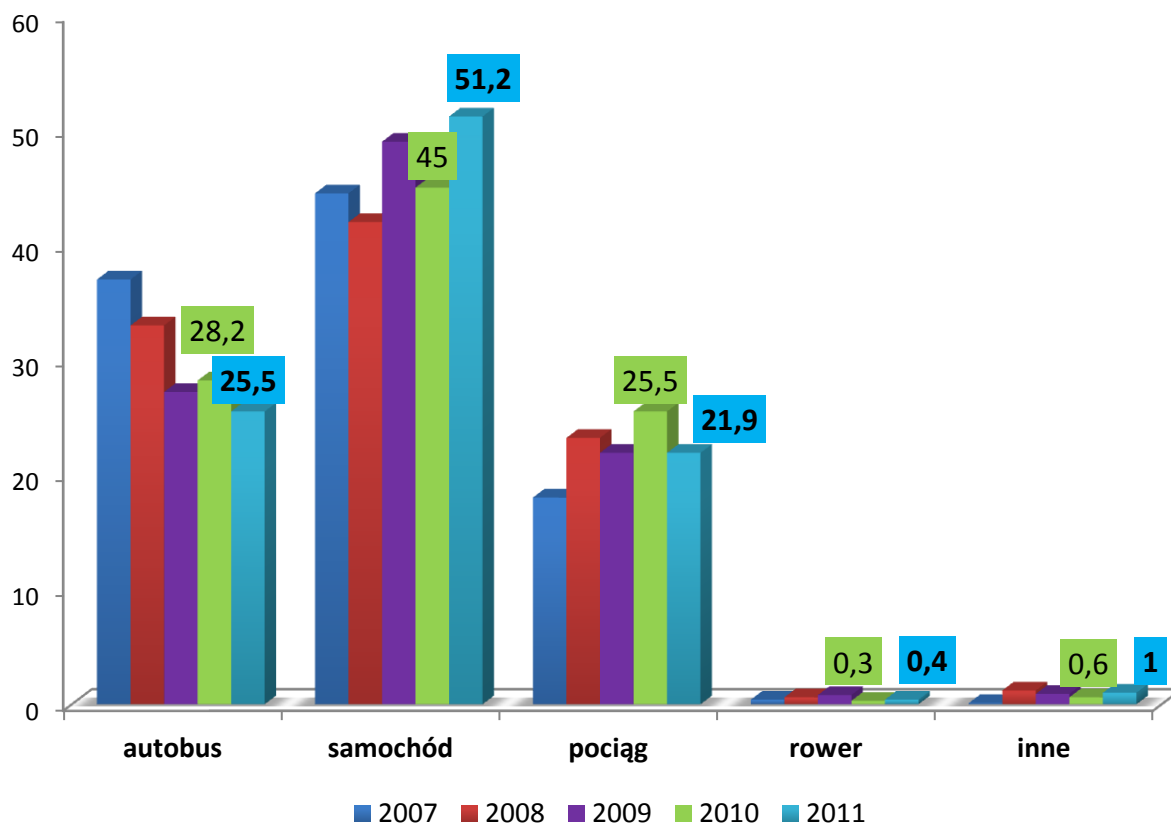


Źródło: badanie OIT 2005, 2007-2011

✓ Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

Najwięcej turystów odwiedzających Toruń w 2011 roku przyjechało samochodem – 51,2% ogółu (w 2010 roku odsetek ten wyniósł 45%). Na autobus – środek zarezerwowany przede wszystkim dla grup wycieczkowych – zdecydował się co czwarty odwiedzający.

Wykres 17: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Jakim środkiem transportu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* – dane na lata 2007-2011 (w procentach)

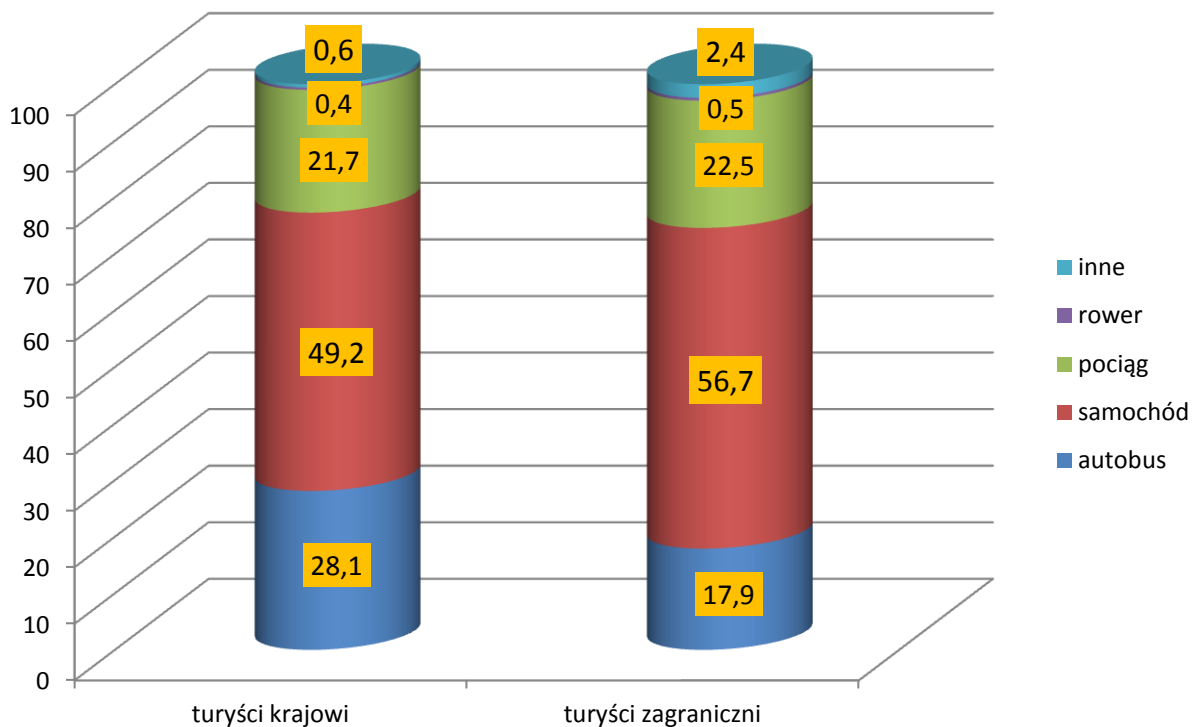


Źródło: badanie OIT 2007-2011

W 2011 roku turyści polscy najczęściej wybierali samochód jako środek transportu – 49,2% (w 2010 roku odsetek ten wyniósł 46,3%). Prawie 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. Autobus był wskazywany w 2011 roku nieco częściej przez Polaków niż obcokrajowców.

Turyści zagraniczni również najczęściej przyjeżdżają do Torunia samochodem, to ten środek transportu jest jeszcze bardziej popularny niż w przypadku turystów krajowych – wskazało go 56,7% ogółu obcokrajowców. Niemal co czwarty turysta zagraniczny w 2011 roku przyjechał do Torunia pociągiem.

Wykres 18: Środki transportu wykorzystywane przez turystów polskich i zagranicznych w 2011 r.

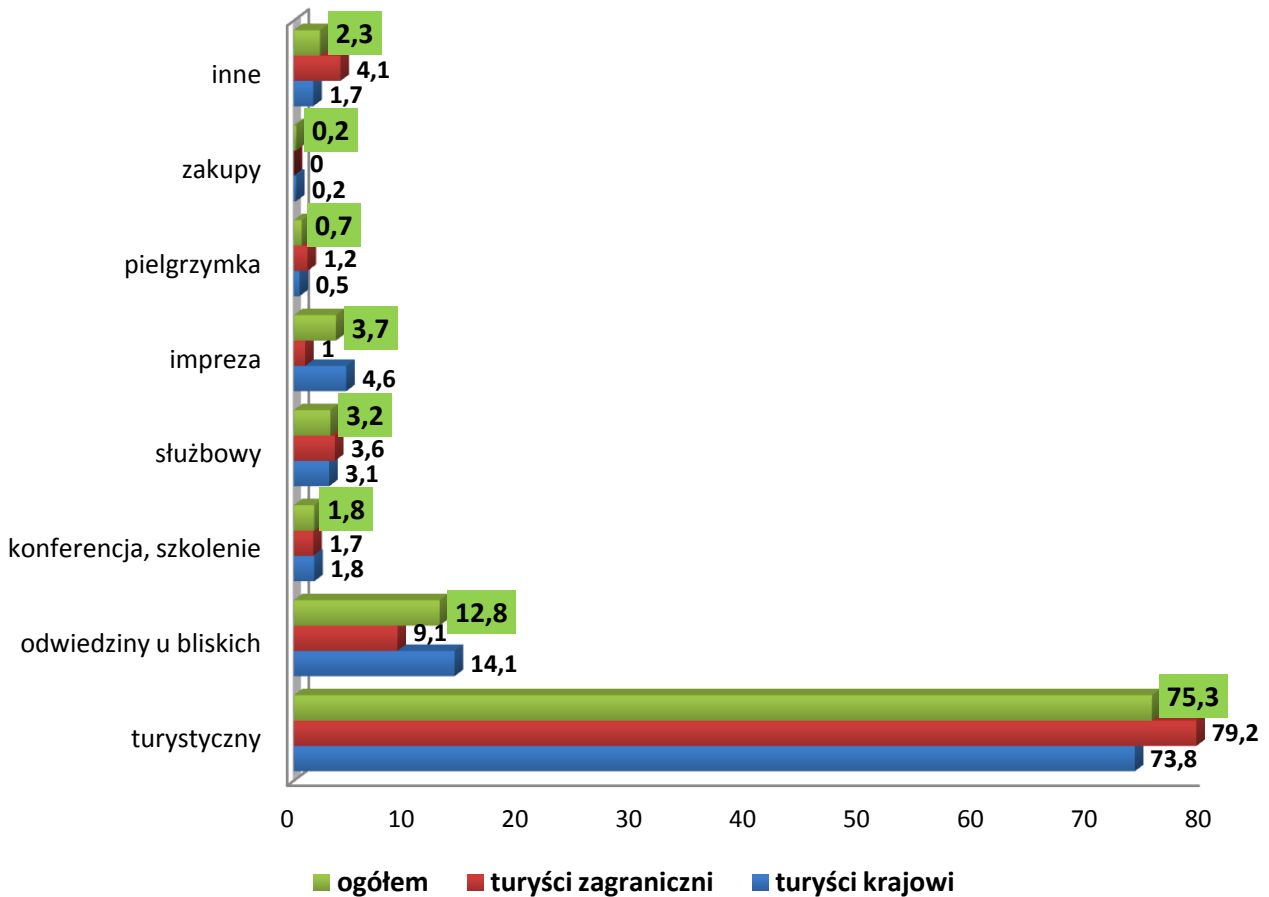


Źródło: badanie OIT 2011

✓ Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

Cel turystyczny (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.

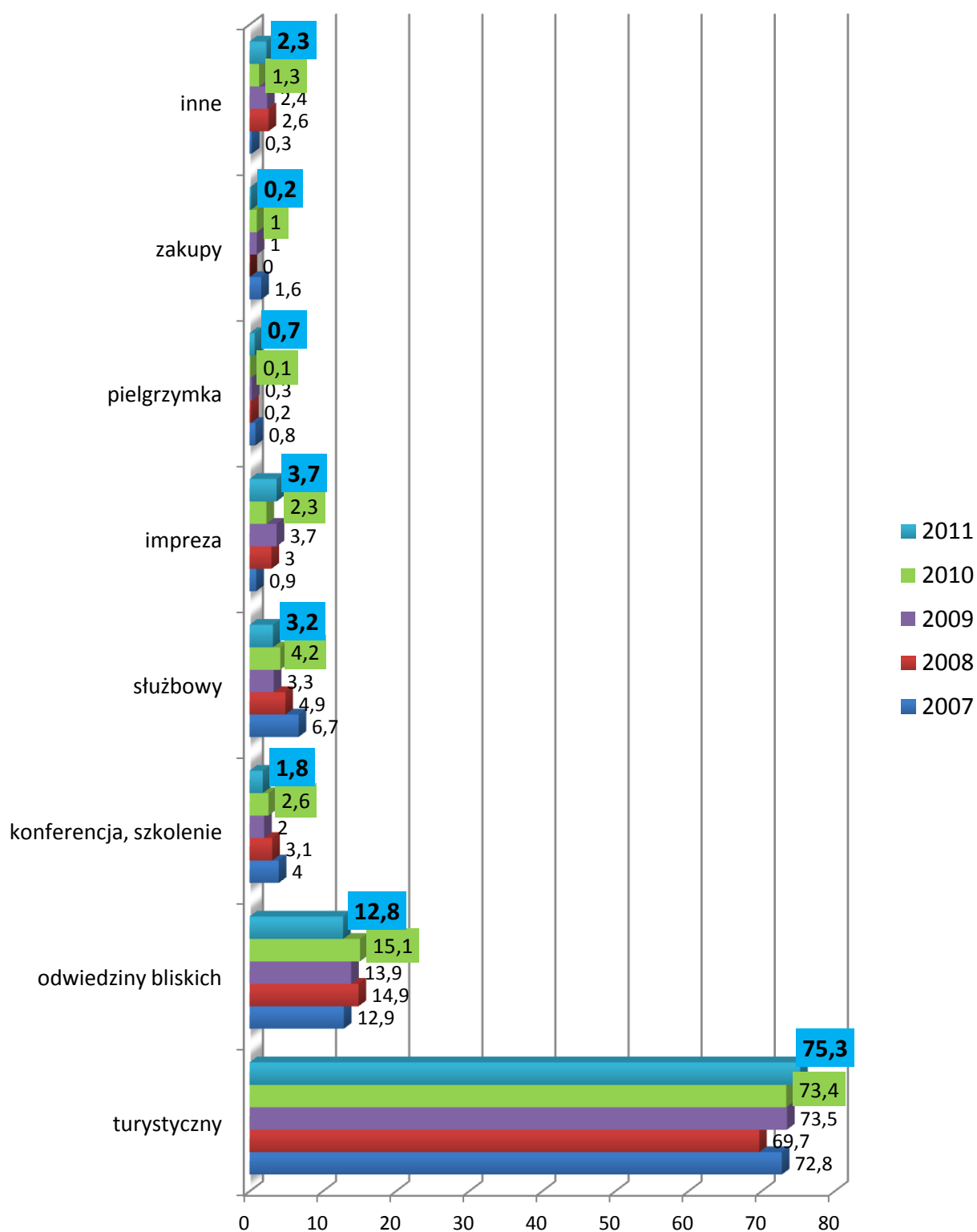
Wykres 19: Rozkład odpowiedzi na pytanie *W jakim celu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych w 2011 (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

Wykres poniżej przedstawia rozkład odpowiedzi na pytanie o główny cel wizyty w Toruniu w poszczególnych latach badania. 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 7 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. Zauważono dalszy spadek udziału w ogóle odwiedzających turystów przyjeżdżających w celach służbowych.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2011*



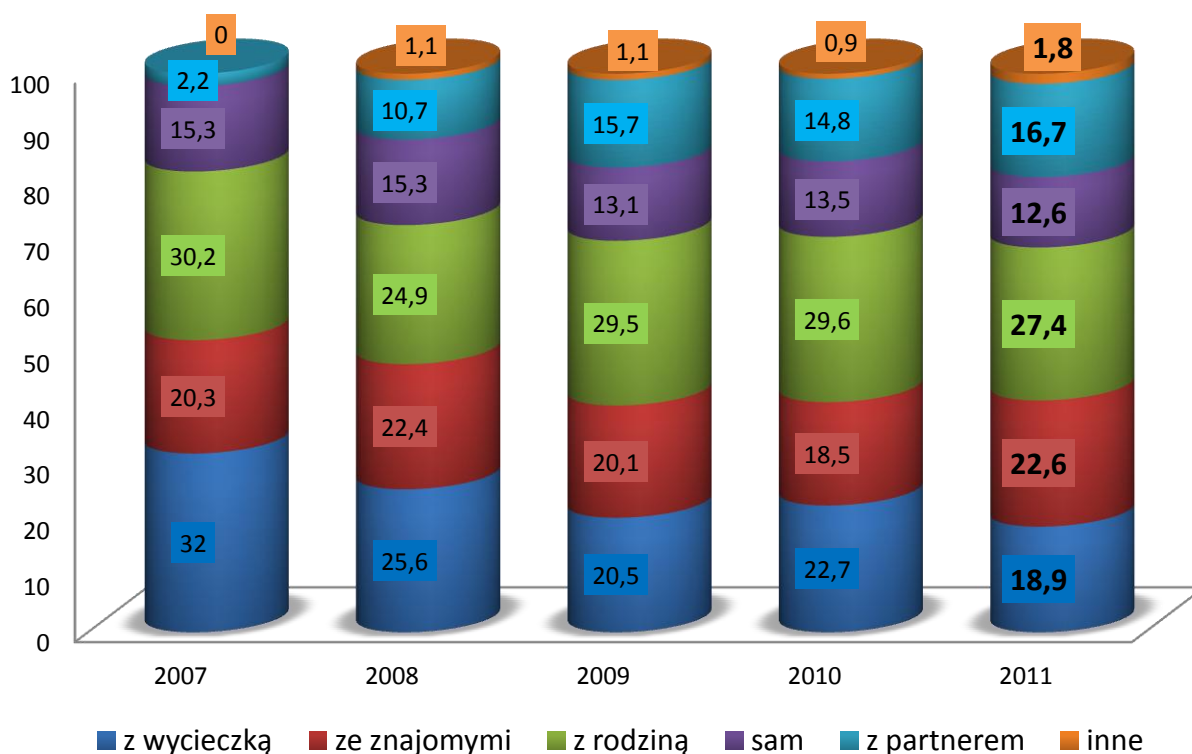
Źródło: badanie OIT 2007-2011

✓ 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 2011 roku wykazało, że w Toruniu nadal wzrasta liczba turystów indywidualnych (w 2011 roku 81,1%, w 2010 77,3%), organizujących swój przyjazd do Torunia „na własną rękę”. Odnotowano zatem spadek względem 2010 roku turystów zorganizowanych, czyli przyjeżdżających do Torunia z grupą wycieczkową (o 3,8%).

Najwięcej osób przyjechało do Torunia w towarzystwie rodziny – 27,4%, zaś drugą najliczniej biorącą udział w badaniu grupą byli turyści indywidualni – 22,7% (pierwszy raz w historii badania ilość turystów indywidualnych przewyższyła liczbę turystów przyjeżdżających z wycieczką). Respondenci odwiedzający Toruń wraz z partnerem, narzeczoną stanowi 16,7% ogółu i jest to kolejny wzrost względem roku 2010.

Wykres 20: Rozłożenie odpowiedzi na pytanie *Z kim przyjechał Pan/Pani do Torunia?* – dane z lat 2007-2011



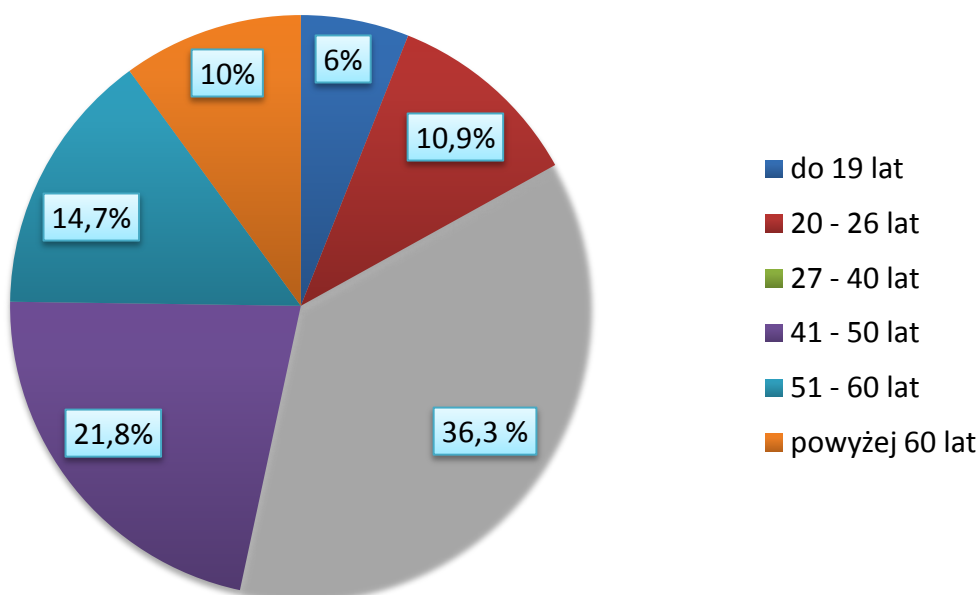
Źródło: badanie OIT 2007-2011

W badaniu ruchu turystycznego w 2011 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 36,3% 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 najmłodsi i najstarsi respondenci, czyli turyści w wieku do 19 lat oraz powyżej 60 roku życia.

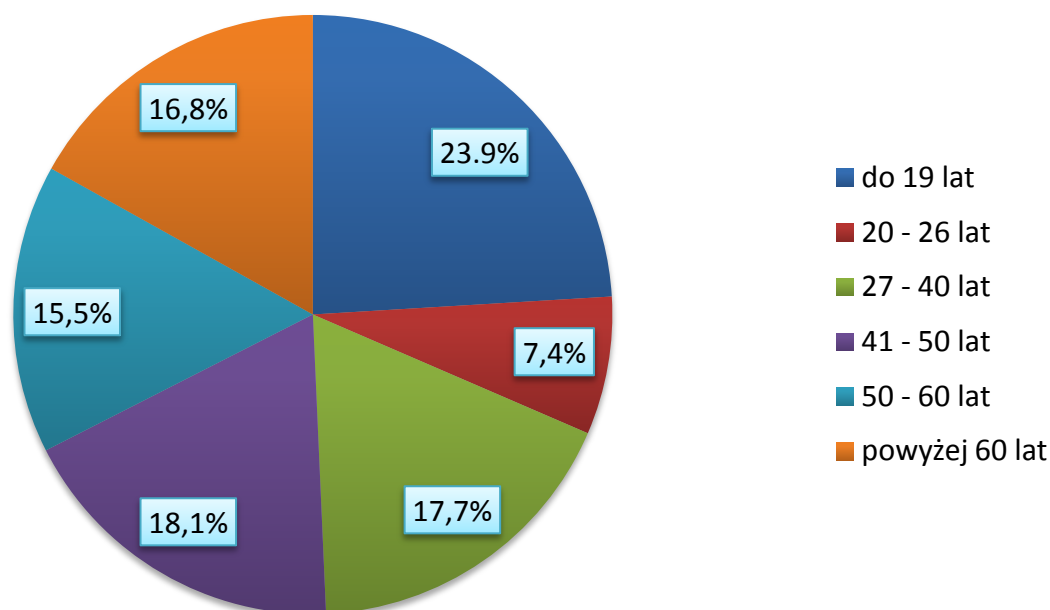
Niemal co piąty turysta odwiedzający Toruń w 2011 roku przyjechał z wycieczką. Wśród tej grupy turystów dominowała młodzież szkolna (23,9%). Drugą, najliczniejszą grupę turystów zorganizowanych stanowiły osoby w wieku od 41 do 50 lat. W 2011 roku ta grupa osób stanowiła 18,1% turystów wycieczkowych. 40% osób odwiedzających miasto z wycieczką stanowili turyści najmłodsi i najstarsi, czyli osoby w wieku do 19 lat oraz powyżej 60 roku życia.

Wykres 21, 22: Podróżujący z rodziną i grupą zorganizowaną w 2011 roku według kategorii wiekowych

Z rodziną



Z wycieczką



Źródło: badanie OIT 2011

Udział przyjazdów turystów zorganizowanych w ogóle wynosi 18,9% i jest w przypadku turystów krajowych (spadek z 23,2% w 2010 do 20,1% w 2011 roku) wyższy niż dla turystów zagranicznych (spadek z 20,9% w 2010 do 15,6% w 2011 roku).

W 2011 roku Polacy częściej odwiedzali gród Kopernika indywidualnie niż w sposób zorganizowany przy czym:

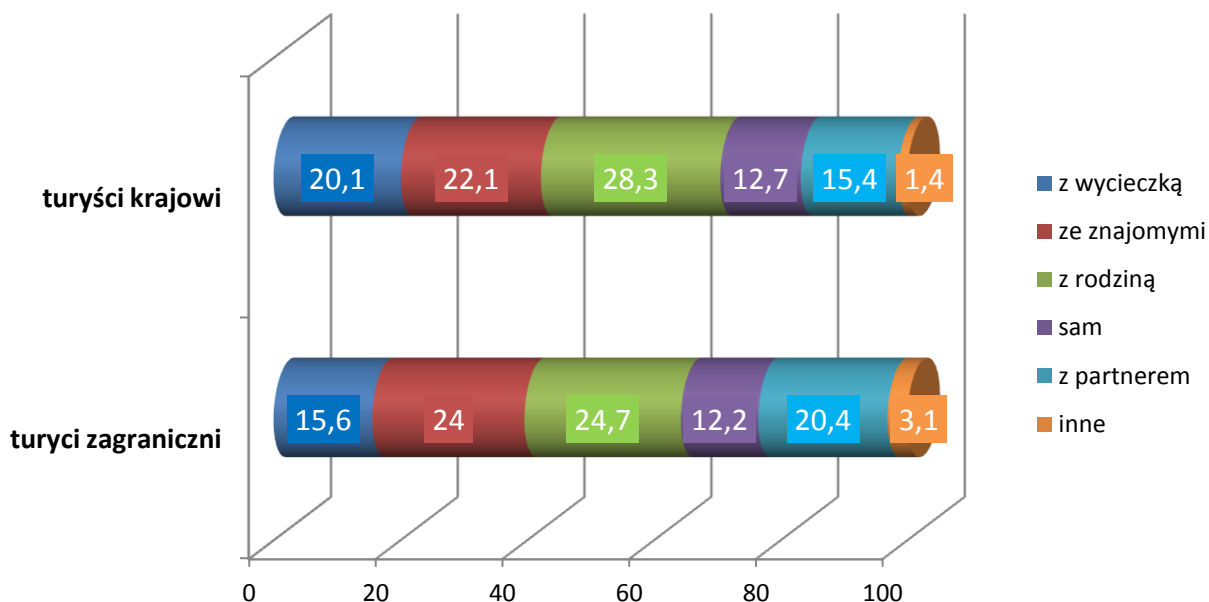
- co trzeci Polak przyjechał w towarzystwie rodziny (28,3%),
- co czwarty z turystów krajowych przyjechał z wycieczką (20,1%),
- co czwarty turysta krajowy odwiedził miasto ze znajomymi (22,1%)
- co siódmy turysta przyjechał samotnie (12,7%),

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

- największy odsetek obcokrajowców odwiedził Toruń w towarzystwie rodziny (24,7%),
- 20,4% turystów zagranicznych przyjechało do Torunia z partnerem, narzeczoną, sympatią,

- co szósty turysta zagraniczny odwiedził miasto z wycieczką (15,6%),
- co ósmy obcokrajowiec przyjechał samotnie (12,2%).

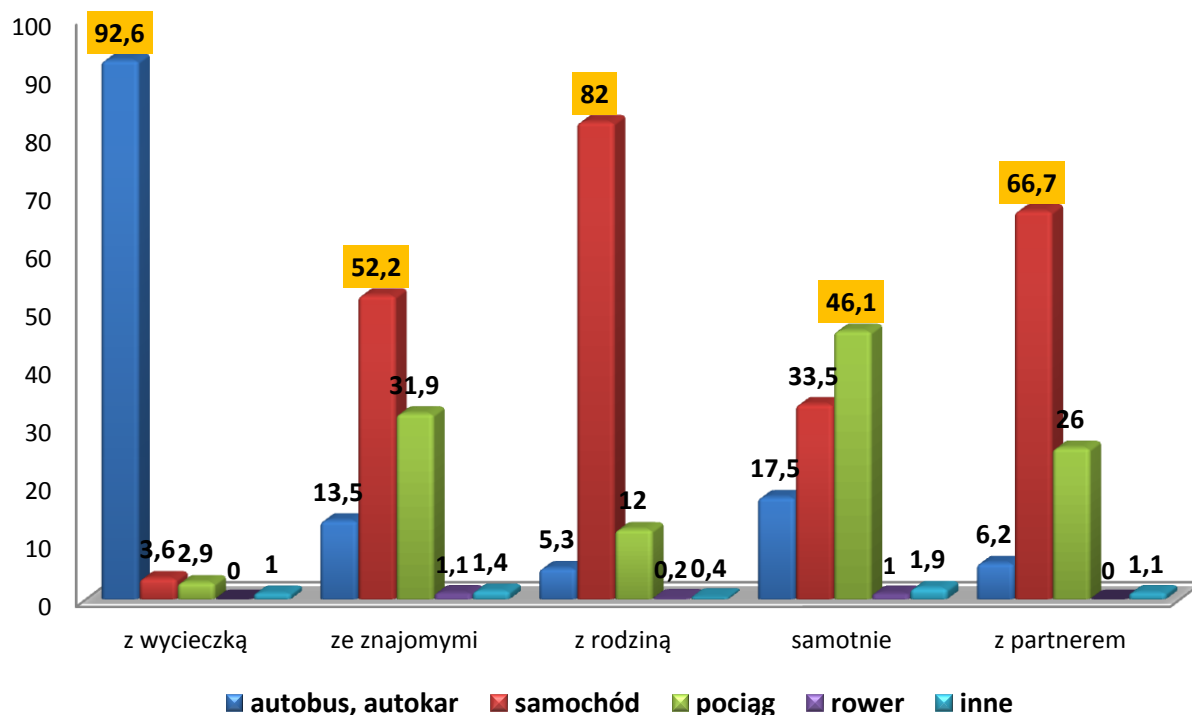
Wykres 23: Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży w 2011 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

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 przyjechał kolejno pociągiem (2,9%) i samochodem (3,6%). 82% turystów odwiedzających Toruń z rodziną przyjechało samochodem, 12% 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 (52,2% z nich) i pociągiem (31,9% z nich). Co siódmy turysta przyjeżdżający ze znajomymi korzystał z autobusu. Wśród osób podróżujących samotnie – w dużej części są to osoby będące w delegacji, pracujące w terenie – największą popularnością cieszyła się kolej (46,1% wskazań), zaś w nieco mniejszym stopniu samochód (33,5% wskazań). Odwrotnie wygląda sytuacja w przypadku turystów podróżujących z partnerem, narzeczonym: niemal 66,7% z nich przyjechało samochodem, zaś co trzeci odwiedzający zdecydował się na przyjazd do Torunia pociągiem (26% wskazań tej grupy respondentów).

Wykres 24: Wybierane przez respondentów środki transportu podczas przyjazdu do Torunia w zależności od towarzystwa w trakcie podróży (w procentach)



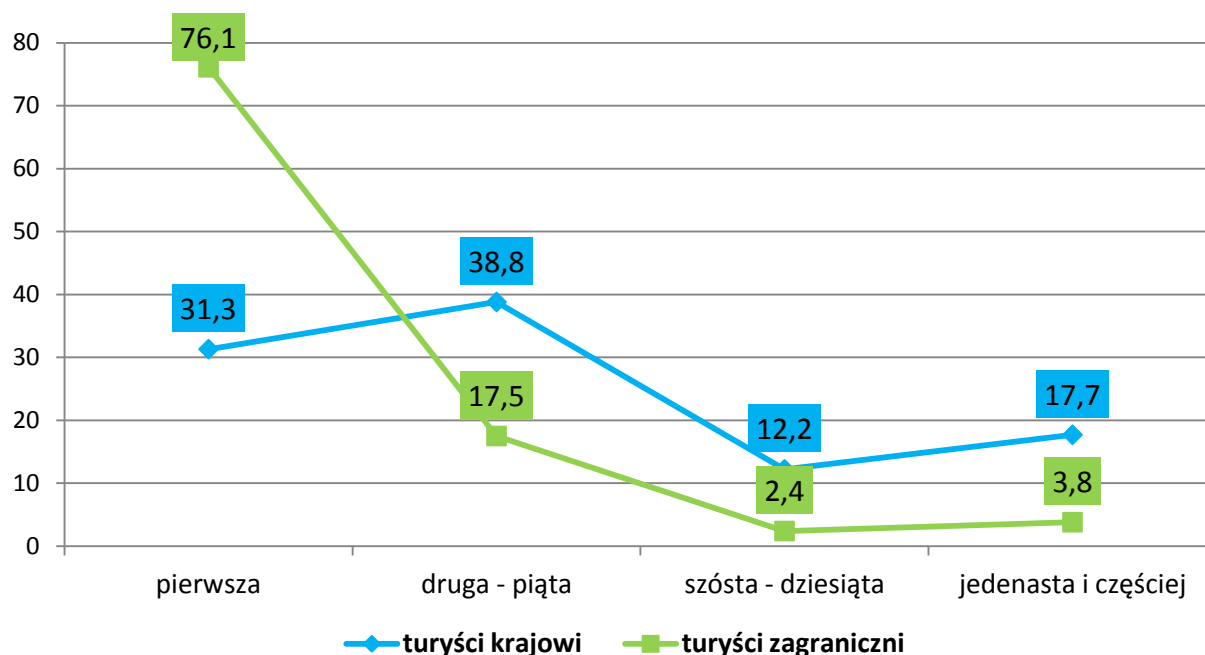
źródło: badanie OIT 2011

✓ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2011 roku ponad 42,8% turystów zagranicznych odwiedziło Toruń po raz pierwszy. Dla 20,1% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2010 roku było to 12%), a dla 3,8% była to więcej niż jedenasta wizyta.

Co trzeci turysta polski odwiedził Toruń po raz pierwszy (31,3%). Większość przyjeżdżających Polaków (51% turystów krajowych) odwiedziło Toruń po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a 29,9% turystów krajowych przyjechało do Torunia co najmniej po raz szósty. Co piąty odwiedzający krajowy gościł w Toruniu jedenaście lub więcej razy.

Wykres 25: Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2010 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

Wyniki dla ogółu turystów są uśrednionymi wynikami dla turystów krajowych i zagranicznych: dla 42,8% respondentów była to pierwsza wizyta w Toruniu, kolejne 33,4% gości odwiedziło miasto po raz drugi – piąty. Niemal 9,7% turystów odwiedza Toruń dość często: przyjazd, podczas którego zostali poddani badaniu był ich co najmniej szóstą wizytą. 14,1% turystów było w Toruniu jedenaście razy lub więcej.

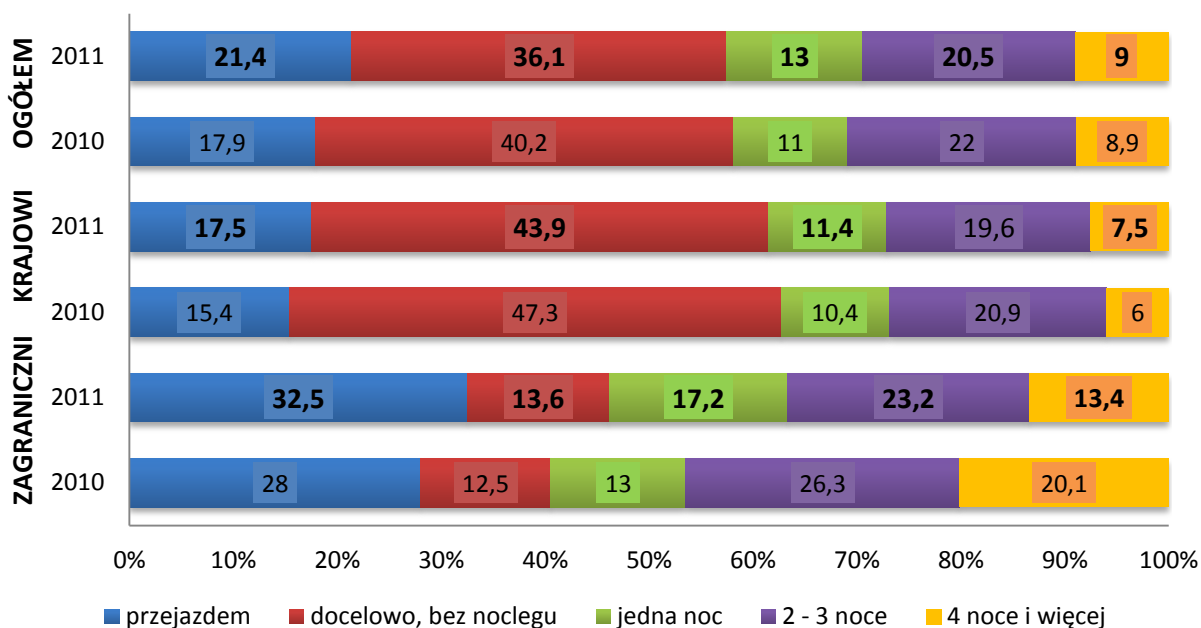
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu

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 2011 roku przebywali w Toruniu nieco dłużej niż w roku 2010. 57,5% odwiedzających stanowiły osoby, które nie zdecydowały się zostać na noc, zaś pozostałe 42,5% to turyści, którzy spędzili w Toruniu przynajmniej jedną noc (w

2010 roku odsetek turystów spędzający w Toruniu co najmniej jedną noc stanowił 41,9%). Wśród ogółu respondentów niewielki wzrost w 2011 roku odnotowano w przypadku turystów zostających na jedną noc (z 11% w 2010 roku do 13% w 2011), wśród turystów zostających na dwie lub trzy noce (spadek z 22% w 2010 na 20,5% w 2011 roku) oraz wzrost o 0,1 punktu procentowego w przypadku zostających dłużej niż 4 noce.

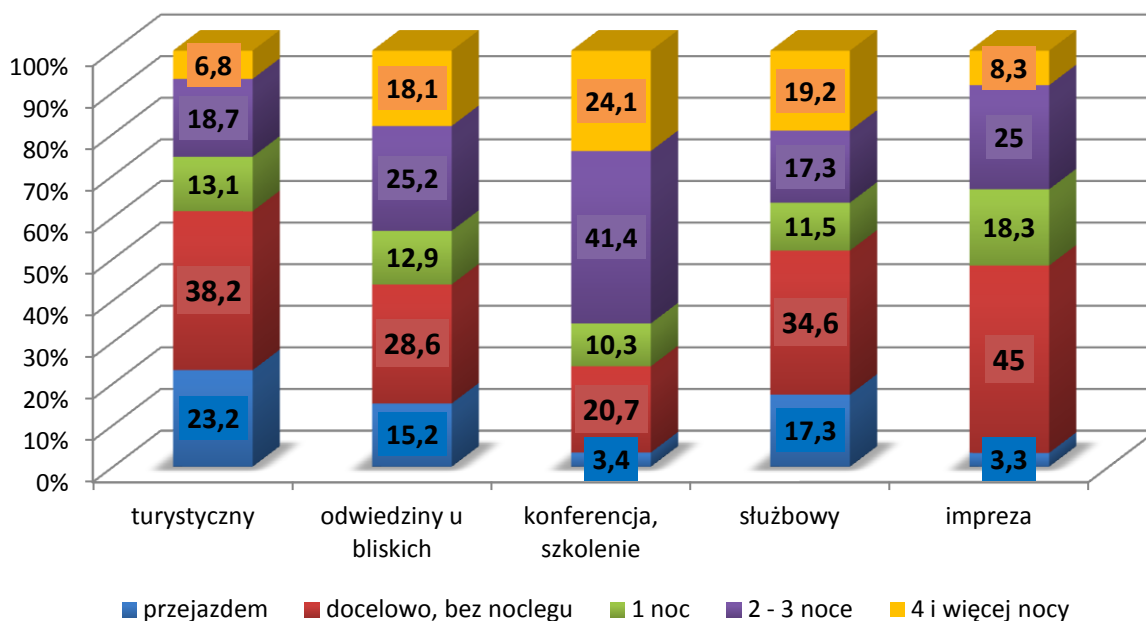
Wykres 26: Długość pobytu w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w latach 2010-2011 (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010-2011

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 61,4% przyjechało jedynie na kilka godzin, zaś 38,6% zdecydowało się przynajmniej na jeden nocleg. Należy pamiętać, że turystów odwiedzających Toruń w celach kulturowo-krajoznawczych jest najwięcej (stanowią ok. 75% ogółu respondentów) i prawdopodobnie, przy podejściu ilościowym, to ta grupa byłaby tą najczęściej decydującą się na nocleg w Toruniu.

Wykres 27: Długość pobytu w zależności od celu wizyty w Toruniu w 2011 roku

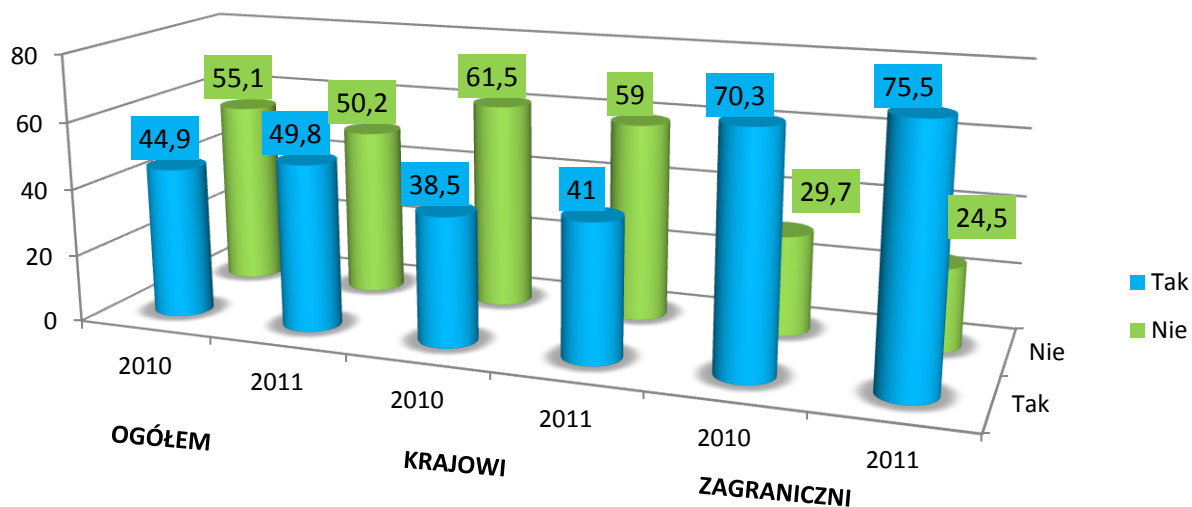


Źródło: badanie OIT 2011

✓ Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie: *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* Badanie potwierdziło fakt, że połowa odwiedzających (50,2% 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 2011 roku 75,5% turystów zagranicznych przyznało, że przygotowywało się do podróży do Torunia, zaś w przypadku turystów krajowych 41% potwierdziło, że szukało informacji o mieście.

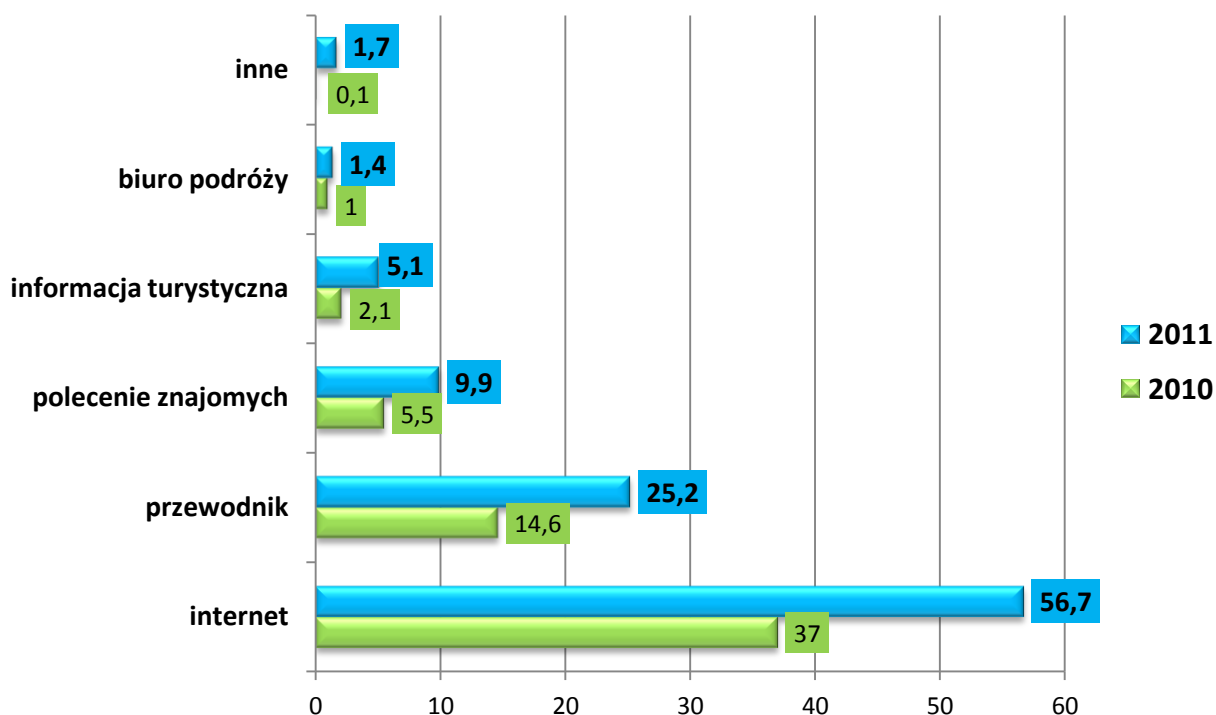
Wykres 28: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* w 2010 i 2011 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

Respondenci, którzy w pierwszej części pytania odpowiedzieli, że szukali informacji o mieście przed wyjazdem, poproszeni byli o wskazanie ich źródeł. Mieli możliwość wskazać wiele odpowiedzi, zaś 3 z nich brane były do dalszej analizy. 49,8% ogółu respondentów szukało informacji o mieście i tym samym wskazało co najmniej jedno źródło, 15,6% ogółu poddanych badaniu wskazało co najmniej dwa źródła informacji o mieście, zaś 2,4% ogółu potrafiło wskazać trzy z ogółu wymienionych. Podane wartości nie sumują się do 100, gdyż respondenci mieli możliwość wskazania kilku źródeł.

Turyści szukający wiadomości o Toruniu najczęściej sięgają do Internetu (w 2010 37% ogółu respondentów zaś w 2011 roku już 56,7%). W 2011 roku respondenci częściej niż w 2010 sięgali po przewodniki książkowe. Badanie wykazało, że istotnym źródłem informacji o mieście są nasi znajomi i rodzina. To właśnie ta odpowiedź była trzecią pod względem liczby wskazań respondentów. 9,9% turystów zasugerowało się opinią swoich znajomych o Toruniu.

Wykres 29: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Gdzie przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* – dane za lata 2010-2011 (w procentach)

Źródło: badanie OIT 2010-2011

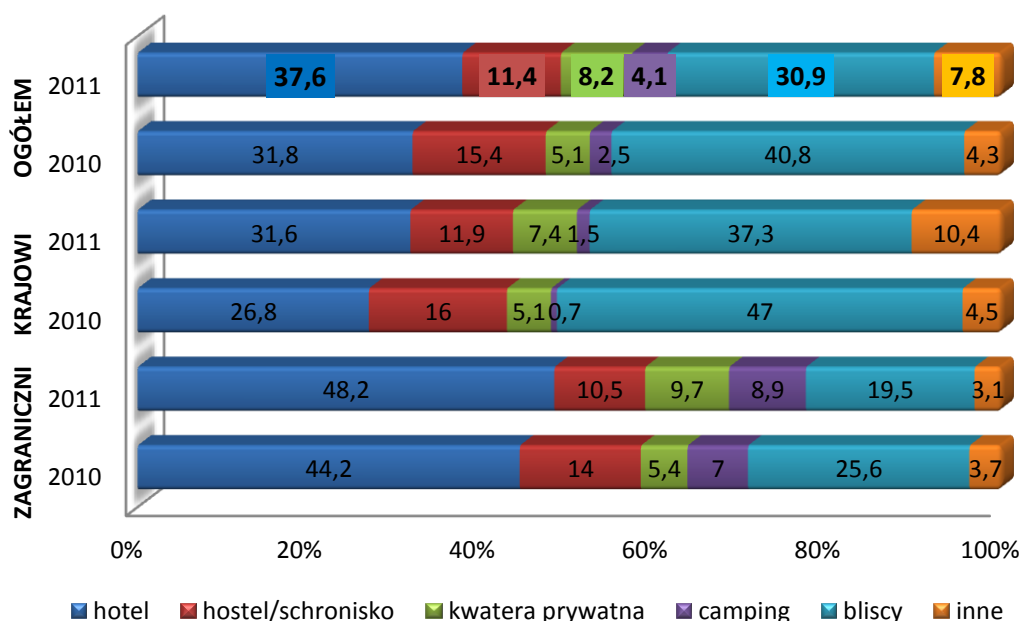
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania

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 krajowi niemal dwa razy częściej nocują u bliskich (37,3% nocujących) niż obcokrajowcy (19,5% nocujących). Porównując ogólną liczbę turystów zostających na noc u rodziny lub znajomych w 2010 roku z danymi za 2011 rok zauważamy wyraźny spadek, bo na poziomie 9,9%, na rzecz nowszego badania. Pierwszą najczęściej wybieraną formą noclegu były hotele – w ten sposób nocował więcej niż co trzeci respondent. Goście zagraniczni (48,2% obcokrajowców) częściej niż krajowi (31,6% Polaków) zdecydowali się na zakwaterowanie w hotelu. 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. Z roku na rok coraz popularniejsze wśród turystów jest zjawisko „couchsurfingu”. Polega ono na wzajemnym „wypożyczaniu 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 już około 350 osób gotowych przyjąć turystę w Toruniu (w roku 2010 było to kilka osób). W wywiadach kwestionariuszowych wypełnianych przez obcokrajowców w 2011 roku kilkanaście razy odpowiedzią na pytanie o formę noclegu był właśnie couchsurfing. Odpowiedź ta zaliczana jest do kategorii „inne”, stąd zdecydowany wzrost odpowiedzi w tej kategorii.

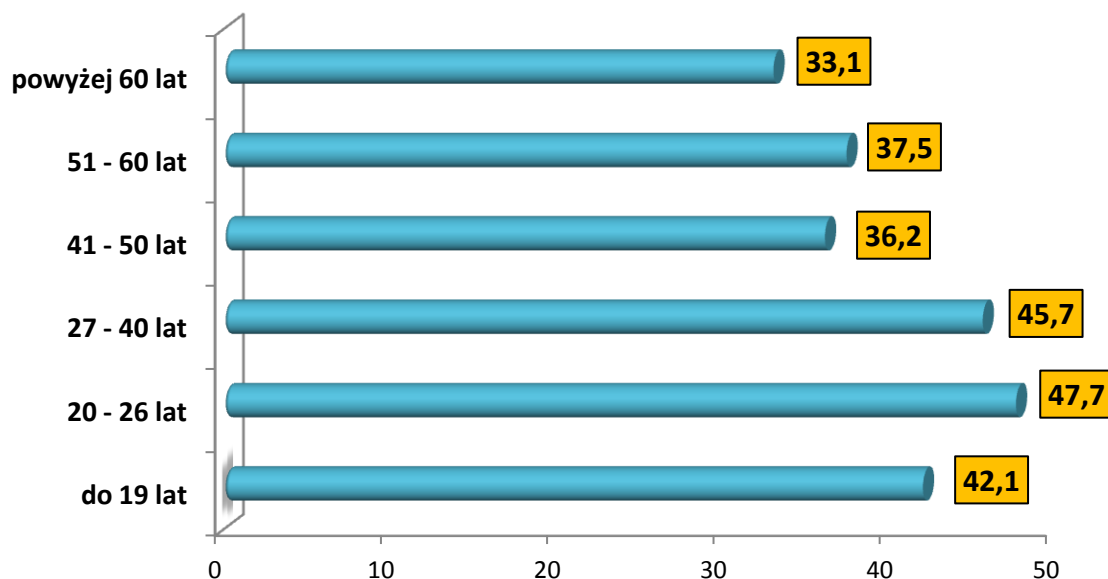
Wykres 30: Segmentacja ruchu turystycznego ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych przyjeżdżających do Torunia w latach 2010-2011



Źródło: badanie OIT 2010-2011

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

Wykres 31: Procentowy udział osób w danej grupie wiekowej decydujących się na nocleg w Toruniu w 2011 roku



Źródło: badanie OIT 2011

Respondenci w wieku do 19 roku życia, którzy zdecydowali się na nocleg w Toruniu w kwaterowali się głównie u rodziny, znajomych 37,3% i w schronisku 19,3%. Najmłodszy turyści w największym stopniu w porównaniu z innymi grupami wiekowymi korzystali z bazy noclegowej określoną kategorią „inne”.

Młodzież akademicka nocująca w Toruniu najczęściej zatrzymywała się u rodziny, znajomych (47,7% respondentów w wieku 20-26 lat zostających na noc). Na nocleg w zewidencjonowanych obiektach hotelarskich zdecydował się co trzeci uczestnik tej grupy wiekowej (20,1% zatrzymało się w hotelu, 14,1% w schronisku, hostelu).

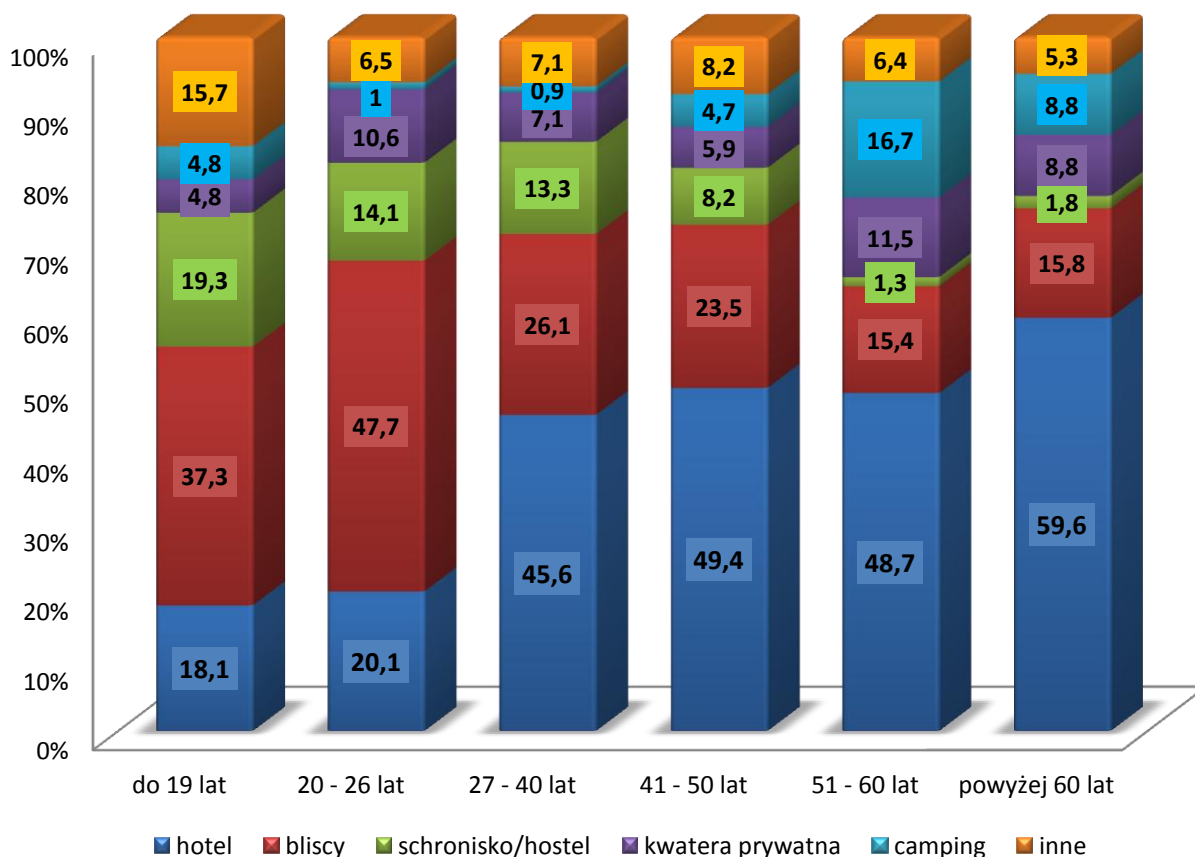
Respondenci w wieku od 27 do 40 lat to turyści, którzy najczęściej odwiedzają Toruń. W 2011 roku grupa ta stanowiła niemal 30% ogółu respondentów. Najczęściej członkami tej grupy są osoby pracujące, posiadające rodzinę i oddzielne gospodarstwo domowe. Spośród tej grupy wiekowej 45,7% respondentów zdecydowało się spędzić w Toruniu przynajmniej jeden nocleg (patrz wykres powyżej). Ci turyści najczęściej zatrzymywali się w hotelu (45,6% wskazań osób w wieku 27-40 lat). Drugą najczęściej wskazywaną formą zakwaterowania był nocleg u rodziny, znajomych (26,1% wskazań). Co siódmy 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 (prawie 14% ogółu turystów). Często w skład tej grupy wchodzi osoby podróżujące z dziećmi. Podróżni z tej grupy wiekowej najczęściej nocują w hotelu (49,4% decydujących się zostać na co najmniej jeden nocleg w Toruniu), zaś drugą formą noclegu jest zatrzymanie się u rodziny, znajomych.

Turyści w wieku 51-60 lat najczęściej wybierają nocleg w hotelu (48,7% 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 szósty turysta zostający na noc w Toruniu śpi u rodziny lub znajomych (15,4% wskazań). Warto zwrócić uwagę na fakt, że ta grupa wiekowa to również lider w wyborze kempingu jako miejsca noclegu. 16,7% ogółu tej grupy zdecydowało się na nocleg na polu kempingowym, w większości są to obcokrajowcy podróżujący przystosowanym do tego samochodem.

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 (59,6% nocujących w wieku powyżej 60 lat). Co szósty respondent śpiący co najmniej jedną noc kwateruje się u rodziny, znajomych, zaś co jedenasty wybiera pole kempingowe.

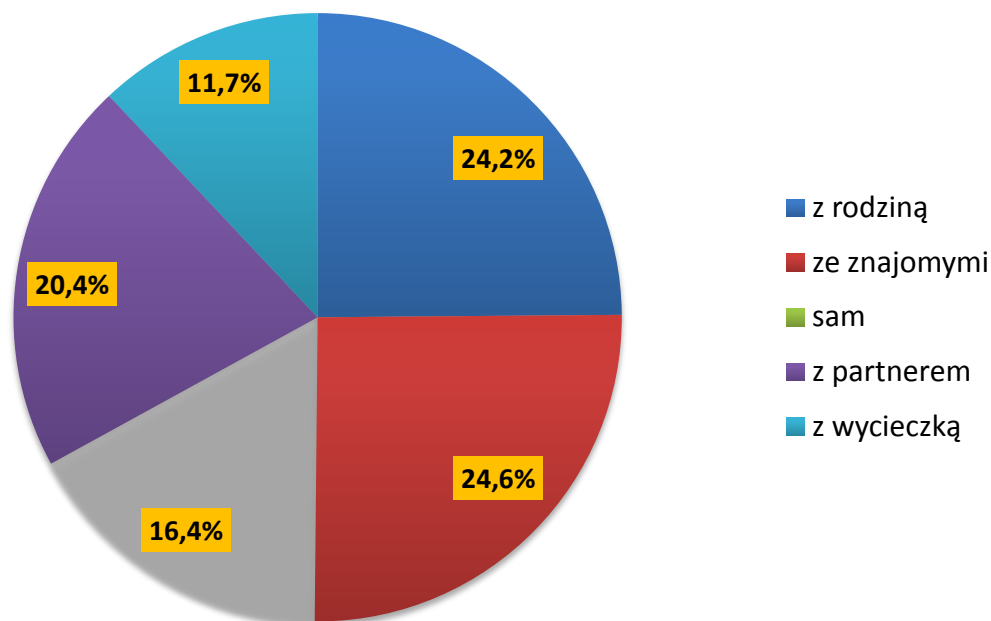
Wykres 32: Grupy wiekowe turystów decydujących się na nocleg w Toruniu ze względu na wybrany sposób zakwaterowania w 2011 roku



Źródło: badanie OIT 2011

Spośród ogółu nocujących turystów, turyści zorganizowani najrzadziej decydowali się spędzić noc w Toruniu (11,7% ogółu nocujących Polaków przyjechało z grupą wycieczkową). Spośród decydujących się na minimum jeden nocleg w mieście największą grupę stanowiły osoby podróżujące ze znajomymi – 24,6% ogółu nocujących turystów.

Wykres 33: Towarzystwo w trakcie podróży wśród turystów decydujących się na co najmniej jeden nocleg w Toruniu



Źródło: badanie OIT 2011

✓ Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu

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.

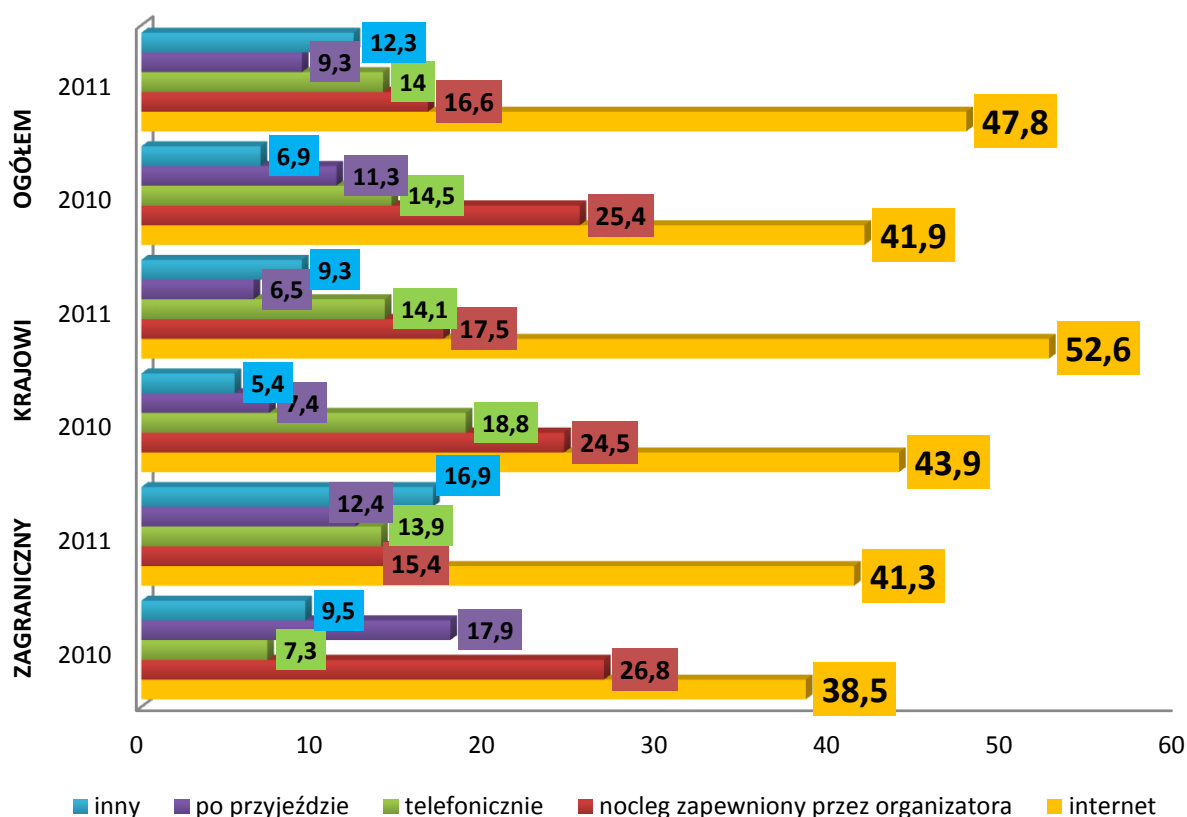
Najczęściej turyści znajdują nocleg na pomocą Internetu. W 2011 roku 47,8% ogółu respondentów spośród udzielających odpowiedzi na pytanie o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (przed rokiem odsetek ten wyniósł 41,9% ogółu). Podobnie jak przed rokiem, również w 2010 roku częściej turyści krajowi (52,6% wskazań) niż zagraniczni (41,3% wskazań) szukali noclegu w ten sposób.

W 2011 roku odnotowano spadek o 0,5% względem 2010 roku w przypadku ogółu turystów szukających noclegu telefonicznie. Częściej turyści krajowi (14,1% wskazań) niż zagraniczni (13,9% wskazań) korzystali z telefonu rezerwując nocleg.

Coraz rzadziej turyści przyjeżdżają „w ciemno”: odnotowano tutaj niewielki spadek z 11,3% w 2010 na 9,3% w 2011 roku. Pod tą kategorią kryją się też sytuacje gdy pracownicy Informacji Turystycznej pomagali szukać bądź bezpośrednio rezerwowali turystom nocleg w Toruniu.

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 34: Sposób znalezienia noclegu przez ogół turystów oraz z podziałem na polskich i zagranicznych w 2010 i 2011 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2010-2011

b) Baza noclegowa w opinii respondentów

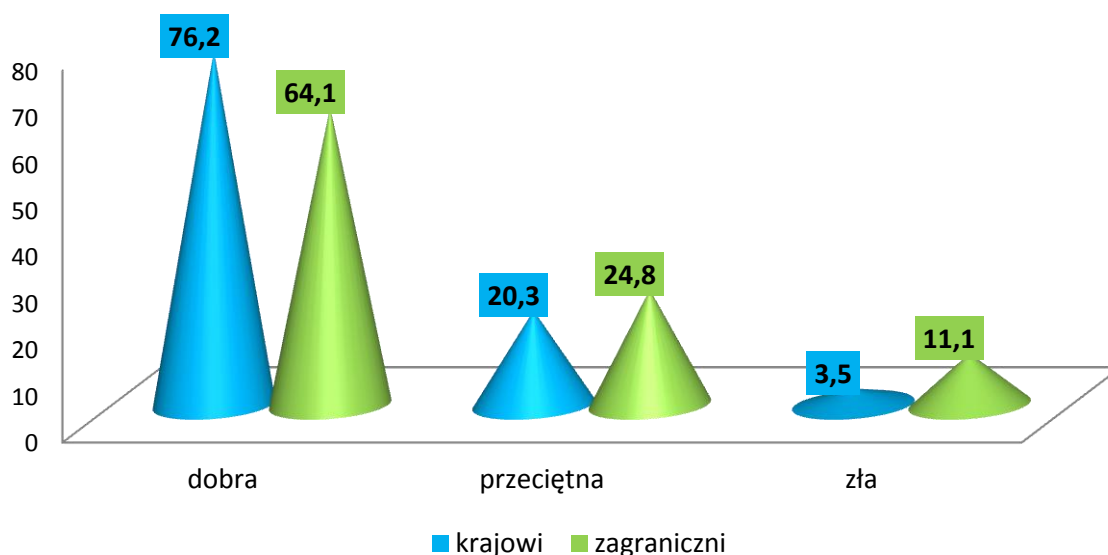
Nocujący w Toruniu proszeni byli o ocenę toruńskiej bazy noclegowej w skali trójstopniowej pod następującymi względami:

- 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 **2,65** (w 2010 roku została oceniona na 2,66). Wśród odpowiedzi dominują pozytywne opinie, przy czym mniej takich ocen udzielają obcokrajowcy. Turyści zagraniczni częściej niż krajowi używają ocen „przeciętnych” i „złych”.

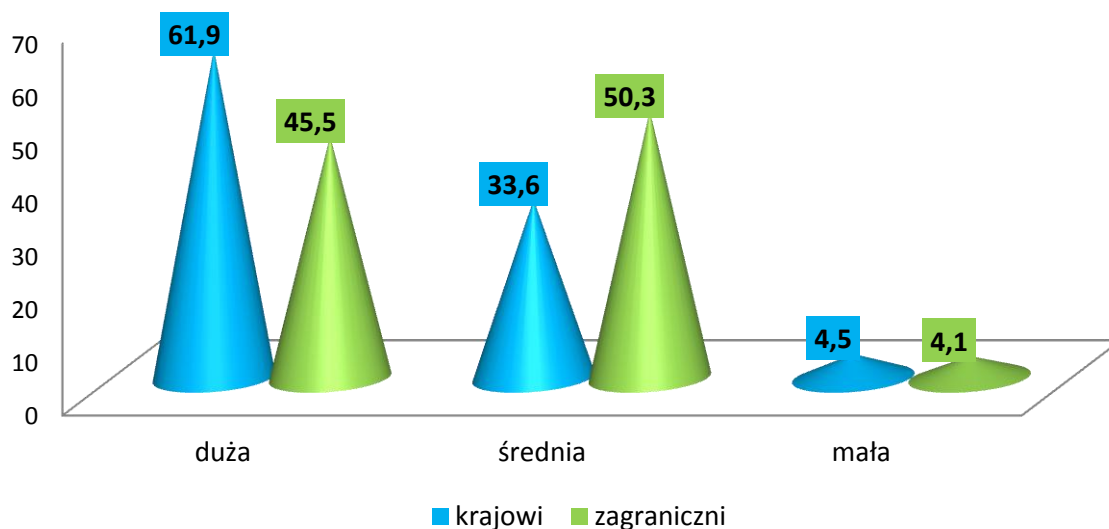
Wykres 35: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem dostępności informacji o noclegach?* z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

Różnorodność oferty noclegowej poddana była trójstopniowej ocenie (duża, średnia, mała). Średnia ocena w 2011 roku wyniosła **2,51** (w 2010 roku oceniona została na 2,41). Różnorodność jako „dużą” częściej uznawali turyści krajowi, zaś obcokrajowcy częściej oceniali ją jako „średnią”.

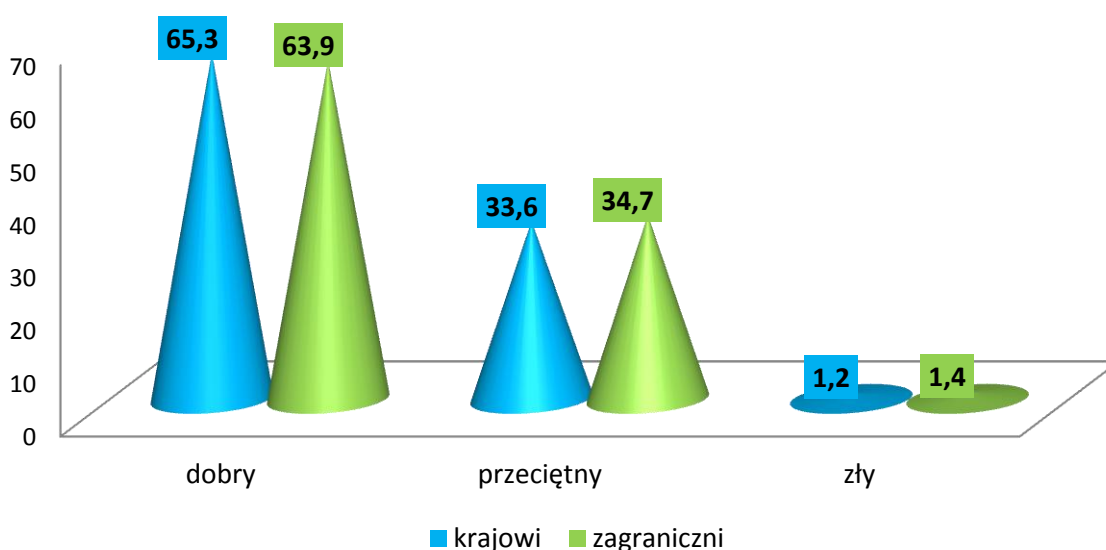
Wykres 36: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową Torunia pod względem różnorodności?* z podziałem na turystów polskich i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

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 **2,63** (przed rokiem było 2,61). Ocenę „dobry” częściej nadawali przyjezdni z kraju niż z zagranicy. Z kolei obcokrajowcy częściej niż Polacy oceniali standard jako „przeciętny”.

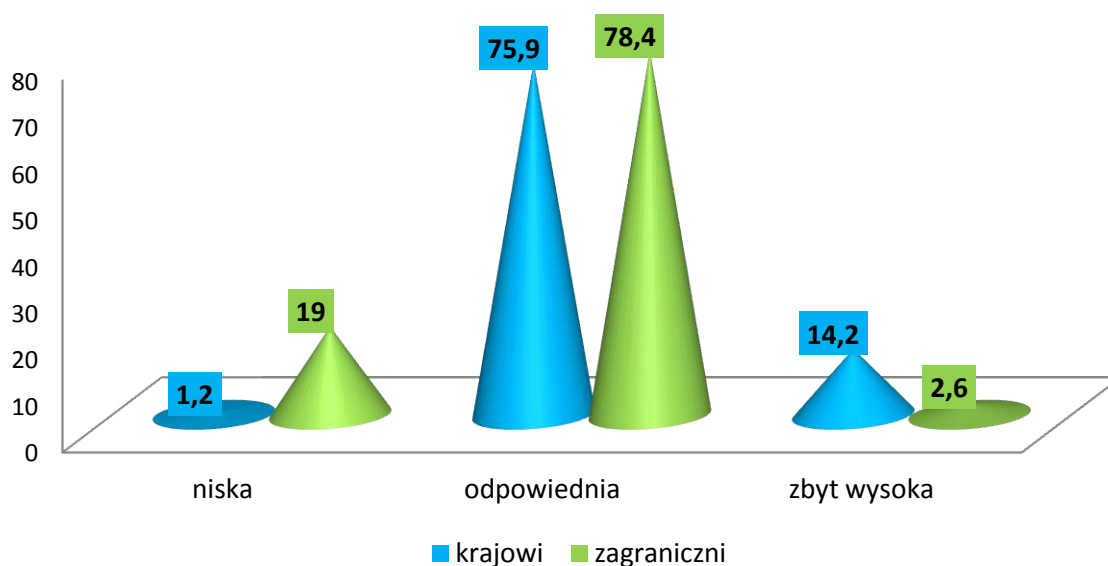
Wykres 37: Struktura odpowiedzi na pytanie *Jak ocenia Pan/Pani bazę noclegową pod względem standardu?* z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

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 **2,09**.

Wykres 38: 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 2011

c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów

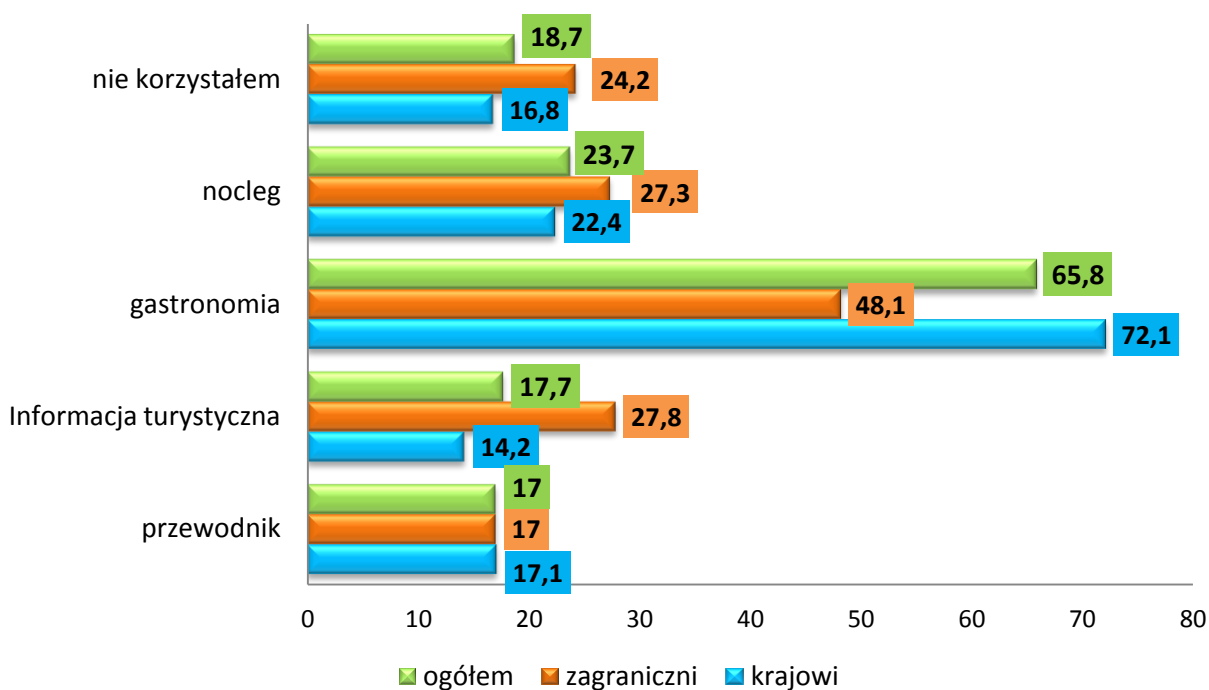
Ogół usług oferowanych przyjeżdżającym turystom podzielono na cztery główne formy obsługi: usługi przewodnickie, informację turystyczną, gastronomię i noclegi. Respondenci proszeni byli o wskazanie w ankiecie tych form obsługi turystów z których skorzystali bądź mają zamiar skorzystać. Niezależnie czy respondenci już skorzystali z danej usługi czy jedynie wyrazili taką chęć, odpowiedź była brana do dalszej analizy.

W 2011 roku 18,7% ogółu respondentów nie korzystało z żadnej z form obsługi turystów. Wśród turystów polskich odsetek osób nie korzystających z żadnych form obsługi wyniósł 16,8%, zaś wśród obcokrajowców – 24,2%.

Obcokrajowcy częściej niż obywatele Polski odwiedzający Toruń korzystają z usług biura Informacji Turystycznej. W 2011 roku więcej niż co czwarty obcokrajowiec zasięgał rady (bądź miał taki zamiar) u pracowników Ośrodka Informacji Turystycznej. Wśród turystów krajowych 17,7% wskazało, że skorzystało z usług informacji turystycznej.

Z gastronomii nieco częściej korzystali turyści krajowi (72,1%) niż zagraniczni (65,8%). Badanie ankietowe wykazało, że częściej na nocleg w obiektach hotelarskich decydowali się obcokrajowcy (27,3%) niż turyści krajowi (22,4%). Warto zauważyć, że różnica ta z roku na rok maleje.

Wykres 39: Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego w 2011 roku przez ogół turystów z podziałem na krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

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 (310 respondentów)
- przyjeżdżający ze znajomymi, indywidualni (370 respondentów)

- podróżujący z rodziną (449 respondentów)
- odwiedzający Toruń w pojedynkę (206 respondentów)
- podróżujący z partnerem/narzeczonym (273 respondentów).

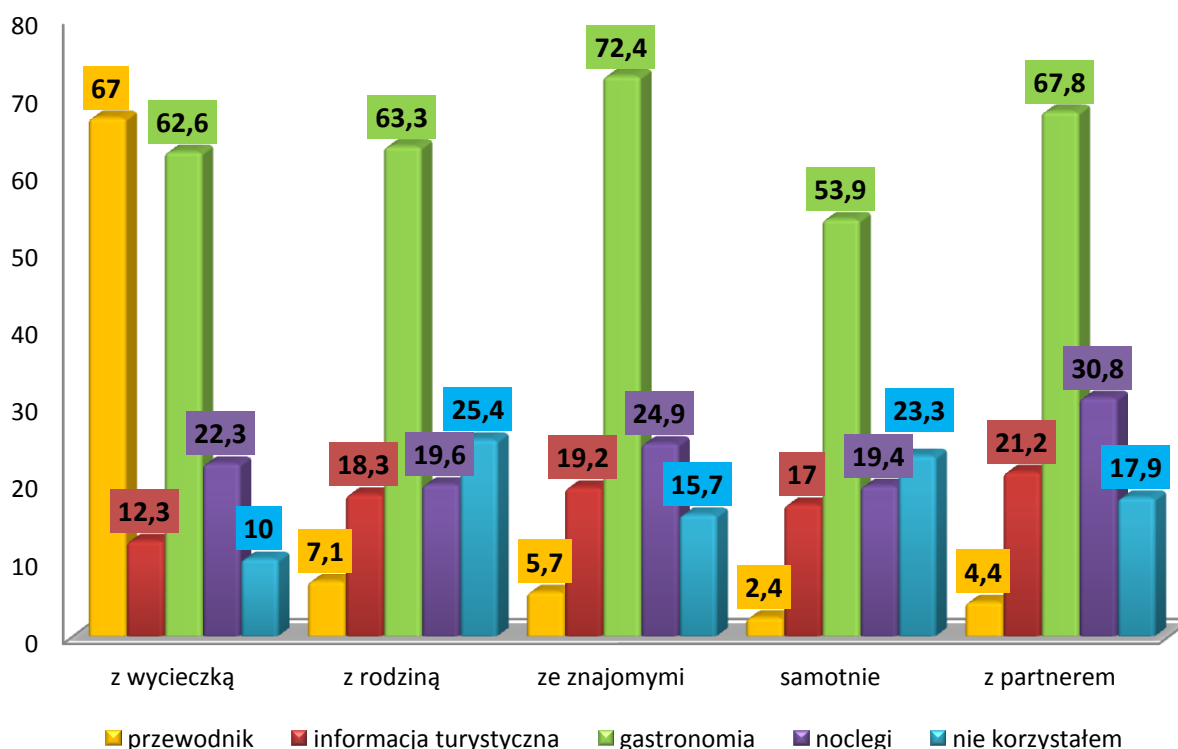
Do Informacji Turystycznej najczęściej przychodzili turyści odwiedzający Toruń w towarzystwie partnera/narzeczonego (21,2% tej grupy turystów). Badanie ankietowe wykazało, że najrzadziej po tego typu informacje sięgają turyści z grup wycieczkowych (12,3% wskazań gości zorganizowanych).

Z usług przewodnika miejskiego najczęściej korzystają turyści wycieczkowi – 67% tej grupy odwiedzających wskazało tę formę zwiedzania (w 2010 roku było 69,8%). 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 kilkuosobowych grup rodzin czy znajomych.

Niezależnie od towarzystwa w podróży niemal każdy turysta korzysta z toruńskiej gastronomii. Niemal 70% turystów odwiedzających Toruń ze znajomymi skorzystało bądź miało zamiar skorzystania z oferty kulinarnej miasta. Najrzadziej spośród grup w toruńskich barach czy restauracjach jedli turyści podróżujący samotnie (53,9% wskazań).

Z bazy noclegowej najczęściej korzystała grupa osób przyjeżdżająca z sympatią, partnerem. 30,8% tej grupy osób skorzystało bądź miało taki zamiar z oferty toruńskich hoteli (w 2010 roku było 32,5% wskazań). W 2011 roku najrzadziej na tą formę obsługi turystów decydowali się goście podróżujący samotnie (19,4% wskazań).

Wykres 40: Korzystanie z form obsługi ruchu turystycznego z podziałem na towarzystwo w trakcie podróży (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

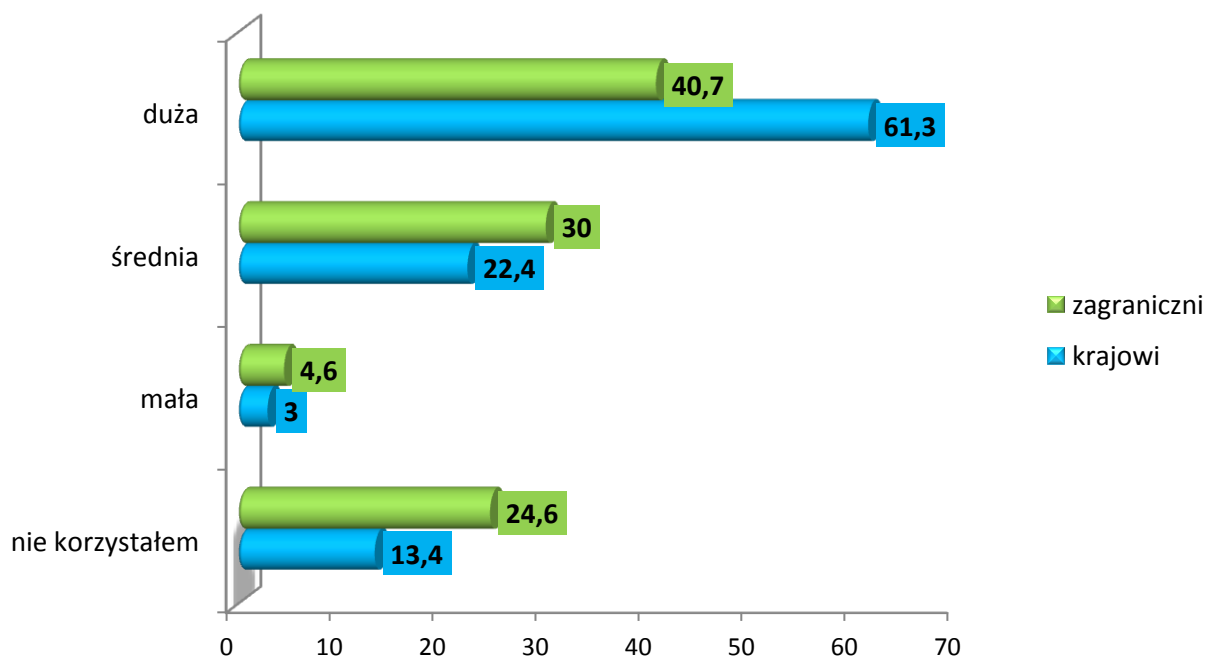
d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów

Z badania ankietowego wynika, że ponad 80% 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.

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 2011 roku na **2,63** (w 2010 roku było 2,66). Tradycyjnie turyści krajowi wyżej oceniali stan toruńskiej gastronomii niż obcokrajowcy (61,3% wskazań) i rzadziej używali oceny „średniej” (22,4% wskazań). Większość

turystów zagranicznych również najczęściej oceniała dostępność gastronomii jako „dużą” (40,7% wskazań), rzadziej jako „średnią” (30%).

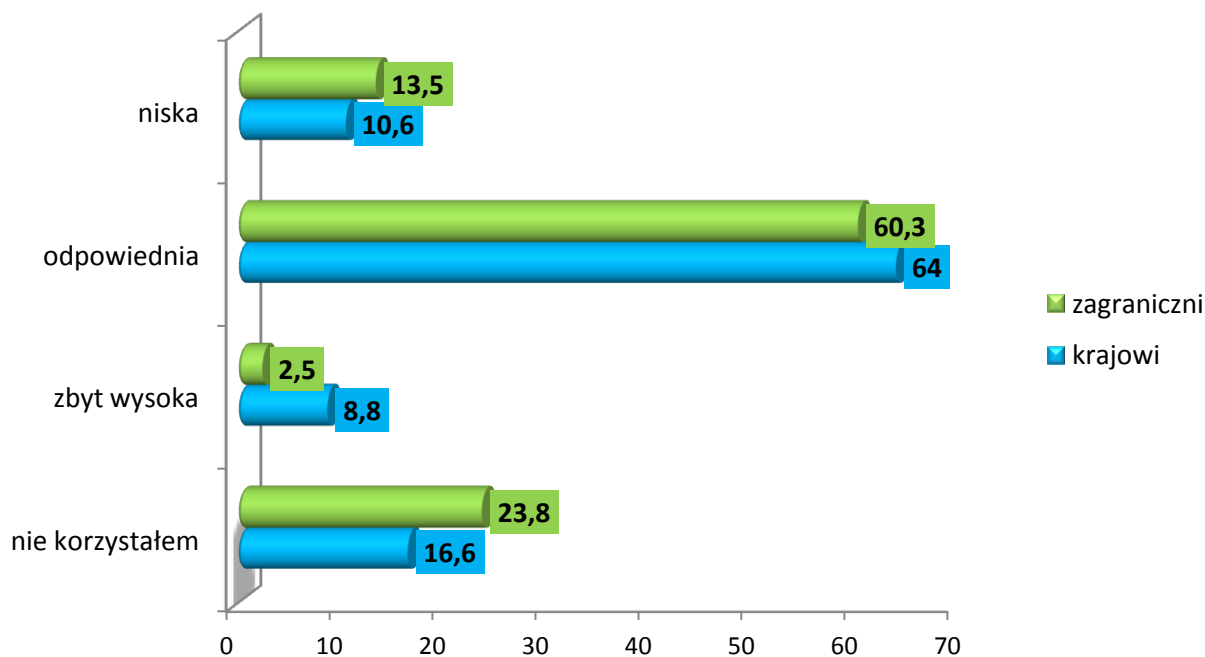
Wykres 41: Dostępność, różnorodność bazy gastronomicznej w opinii turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

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 gastronomii pod względem ceny w stosunku do jakości usług wyniosła **2,05** (w 2010 roku było 1,99). Porównując dane z 2011 z wynikami za rok 2010 zauważamy coraz więcej wskazań na cenę „odpowiednią” zarówno w przypadku turystów krajowych (wzrost z 63,6% na 64% w 2011 roku) jak i zagranicznych (wzrost z 59,5% na 60,3% w 2011 roku).

Wykres 42: Cena w stosunku do jakości usług w restauracjach, barach, pubach w Toruniu w opinii turystów krajowych i zagranicznych



Źródło: badanie OIT 2011

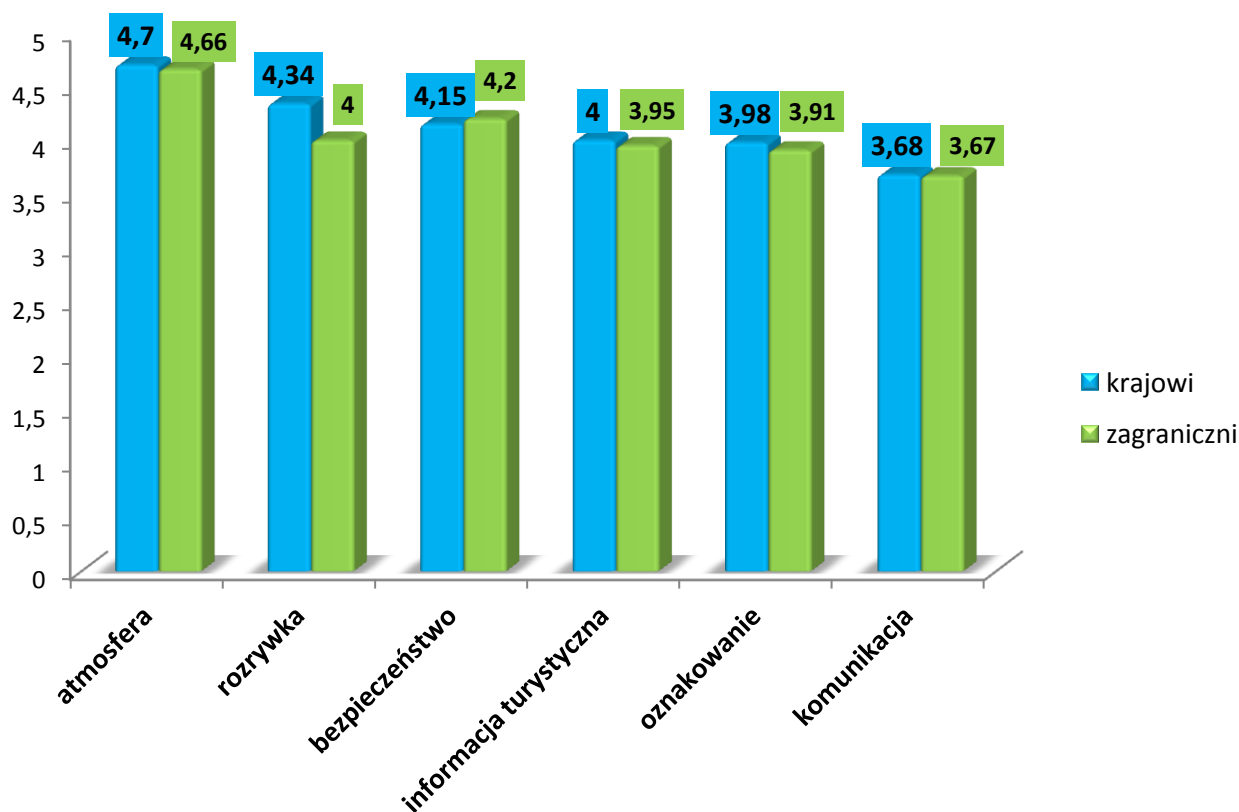
e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta

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 2011 roku była atmosfera Torunia (podobnie jak przed rokiem), która uzyskała średnią notę **4,68**. Porównywalne noty tak jak przed rokiem uzyskano w przypadku bezpieczeństwa – **4,16**, informacji turystycznej - **4,0**, w przypadku rozrywki – **4,26**, oznakowania – **3,96** oraz komunikacji - **3,68**.

Badanie nie wykazało większych różnic w ocenach wystawianych przez odwiedzających z Polski i z zagranicy.

Wykres 43: Średnie oceny atmosfery, rozrywki, bezpieczeństwa, systemu informacji turystycznej, oznakowanie i komunikacji turystów polskich i zagranicznych



Źródło: badanie OIT 2011

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 5,9% ogółu respondentów nie potrafiło wskazać żadnego skojarzenia z miastem (w 2010 roku było 3,8%). Turyści krajowi, w przeciwieństwie do zagranicznych, nie mieli w ogóle problemów ze wskazaniem skojarzeń związanych z Grodem Kopernika – jedynie 0,3% krajowych i aż 21,8% zagranicznych gości nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

Toruń jest miastem, które posiada mocną, rozpoznawalną markę i jednoznacznie wzbudza wśród respondentów pozytywne, konkretne skojarzenia. 94,1% ogółu respondentów potrafiło

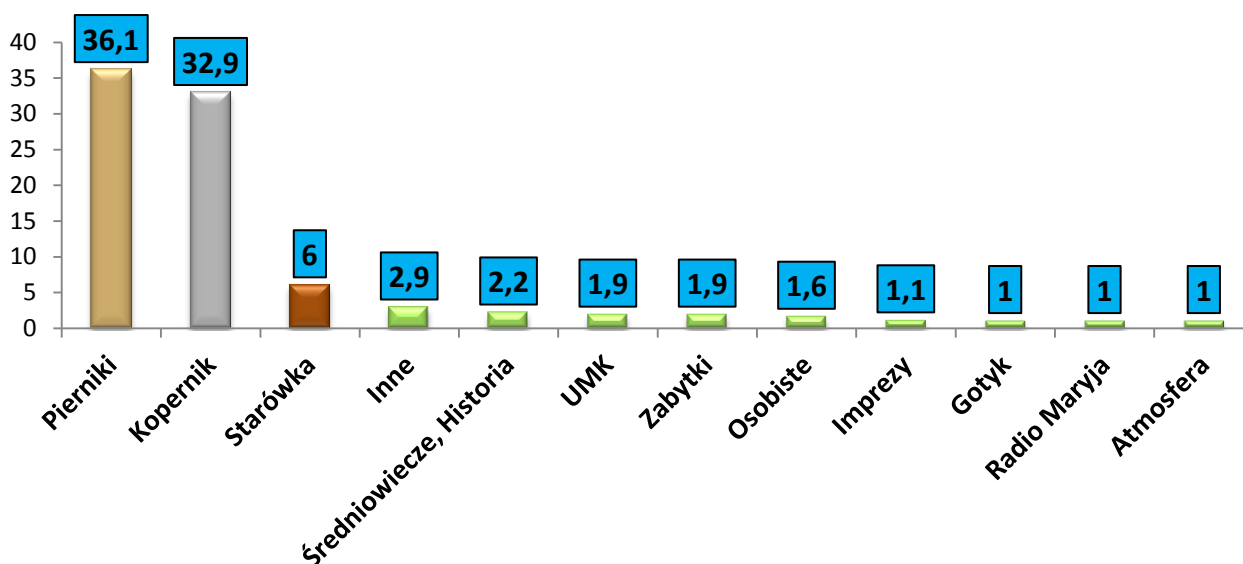
wskazać i nazwać symbole związane z Toruniem. Sukces jest tym większy, gdyż skojarzenia z Toruniem nie były w ankiecie wskazane jako możliwości wyboru. Respondenci proszeni byli o samodzielne wskazanie toruńskich symboli.

Najczęściej Toruń kojarzy się turystom z postacią Mikołaja Kopernika (58,9% turystów wskazało postać słynnego astronoma). Jednak jeśli chodzi o pierwszą myśl, pierwsze skojarzenia związane z Toruniem – 36,1 % ogół respondentów w pierwszej odpowiedzi wskazało pierniki jako najważniejsze skojarzenie z Torunie. W 2010 roku był to Mikołaj Kopernik, tym razem na drugim miejscu 32,9.

Z ogółu skojarzeń turystów odwiedzających Toruń można wyróżnić kategorie odpowiedzi typowe dla gości krajowych jak i zagranicznych. Pierwszych 10 wskazań gości z Polski to: pierniki, Kopernik, Starówka, zabytki UMK, inne, Radio Maryja, Krzyżacy, Planetarium, imprezy. Natomiast zagraniczni turyści częściej wskazują kategorie z bardziej ogólne i uniwersalne, cenione przez przedstawicieli różnych krajów, pierwszych 10 skojarzeń to: Kopernik, pierniki, Starówka, średniowiecze (historia), inne, gotyk, zabytki, UMK, inne miasto, Wisła.

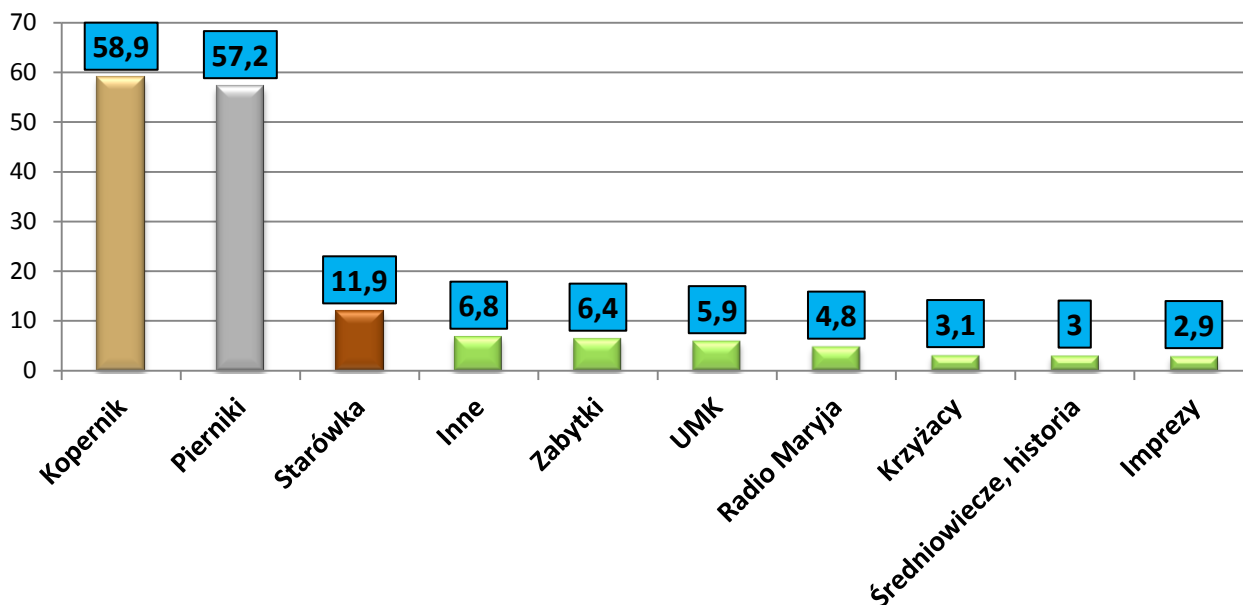
Wykres 44: Pierwsze skojarzenie respondentów z Toruniem w 2011 roku (w procentach)

Moje pierwsze skojarzenie z Toruniem to...

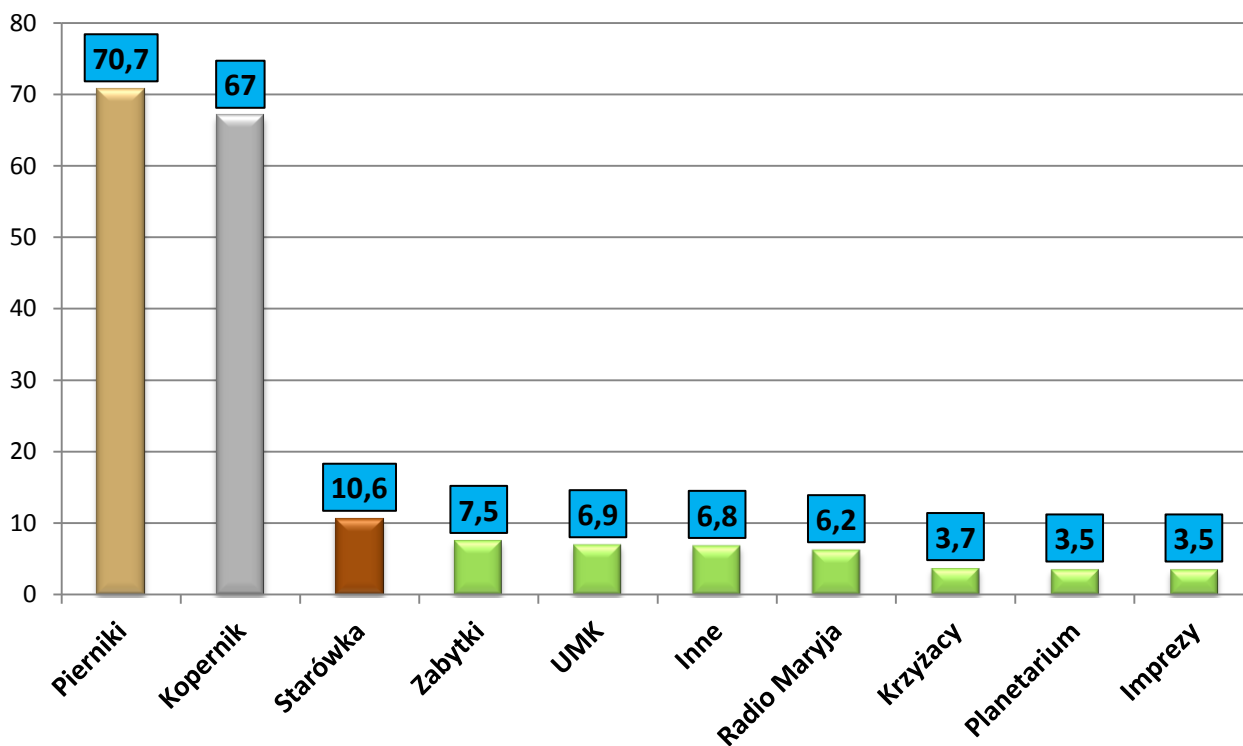


Wykres 45 i 46 i 47: Skojarzenia respondentów z Toruniem, z podziałem na ogół turystów oraz turystów polskich i zagranicznych w 2011 roku (w procentach)

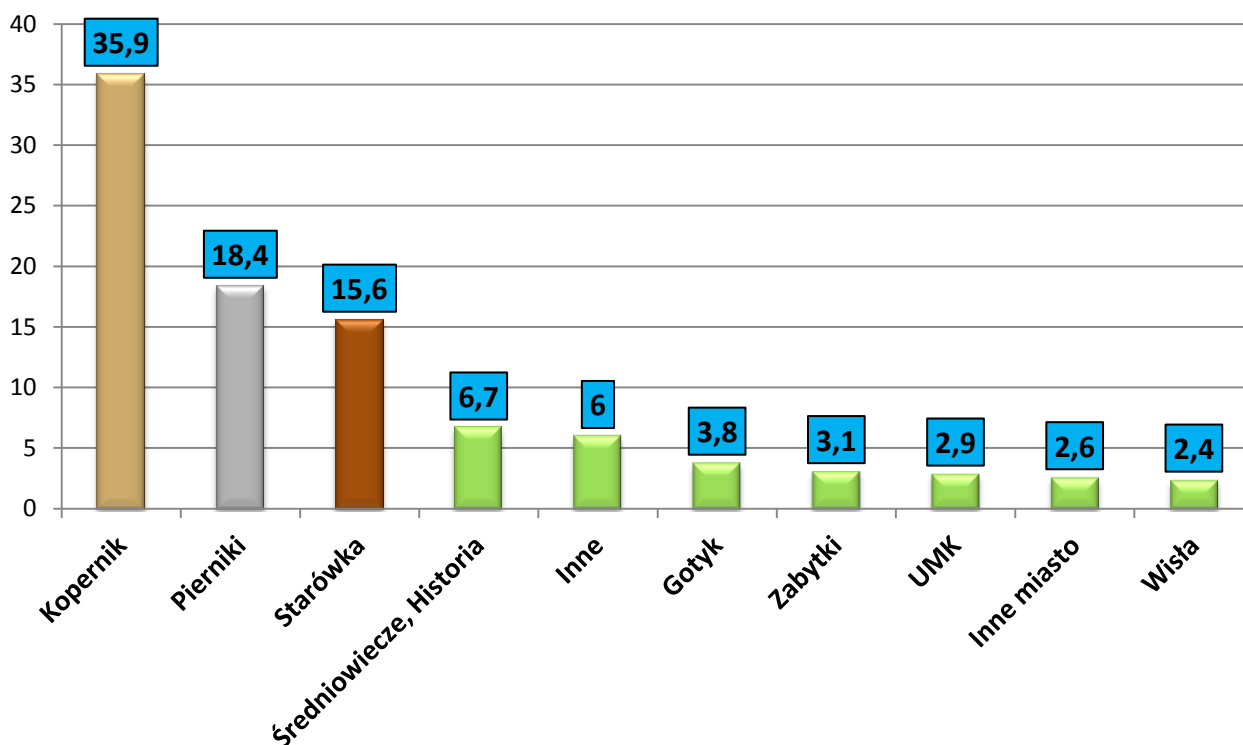
Toruń kojarzy mi się z... (ogół turystów)



Toruń kojarzy mi się z... (krajowi)



Toruń kojarzy mi się z... (zagraniczni)



Źródło: badanie OIT 2011

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 wielu 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 2011 roku badanie wykazało, że 57,7% ogółu respondentów nie potrafiło wskazać nic co należało by w Toruniu poprawić (w 2010 roku było 55,1%). 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 42,3% ogółu respondentów potrafiło odpowiedzieć na pytanie o napotkane trudności bądź wskazywało wskazać rzeczy do poprawy (w 2010 roku było 44,9% ogółu). Większość respondentów wskazała tylko jedną rzecz, która im się nie podobała w naszym mieście, 7% ogółu wskazało 2 przyczyny niezadowolenia (w 2010 roku osób niezadowolonych z dwóch rzeczy było 11,5% ogółu), zaś 1,4% 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.

Kategorie, które otrzymywały najwięcej wskazań to:

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. W tej kategorii procent wskazań praktycznie pozostał na tym samym poziomie (turyści krajowi 6,2%, a zagraniczni 2,2%)

parkingi – ta kategoria 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. Powodem do zadowolenia może być to, że liczba wskazań na parkingi znacznie spadła względem wyników z 2010 roku. Wśród turystów krajowych z 11,2% na 5,4%, natomiast wśród turystów zagranicznych z 3,4% do 2,4%.

komunikacja – kategoria zawiera różnego rodzaju opinie przyjezdnych, którzy mieli problemy w poruszaniu się po mieście komunikacją miejską. W tym wypadku turyści krajowi wyraźnie częściej niż rok temu wskazywali możliwość poprawy (3,2% w 2010, a 5,3% 2011). Podczas gdy turyści zagraniczni rzadziej proponowali zmiany (3,2% w 2010, a 2,2% w 2011). Trzeba jednak pamiętać, iż turyści zagraniczni zdecydowanie rzadziej korzystają z komunikacji miejskiej i w tym przypadku oceny turystów krajowych są bardziej wiarygodne.

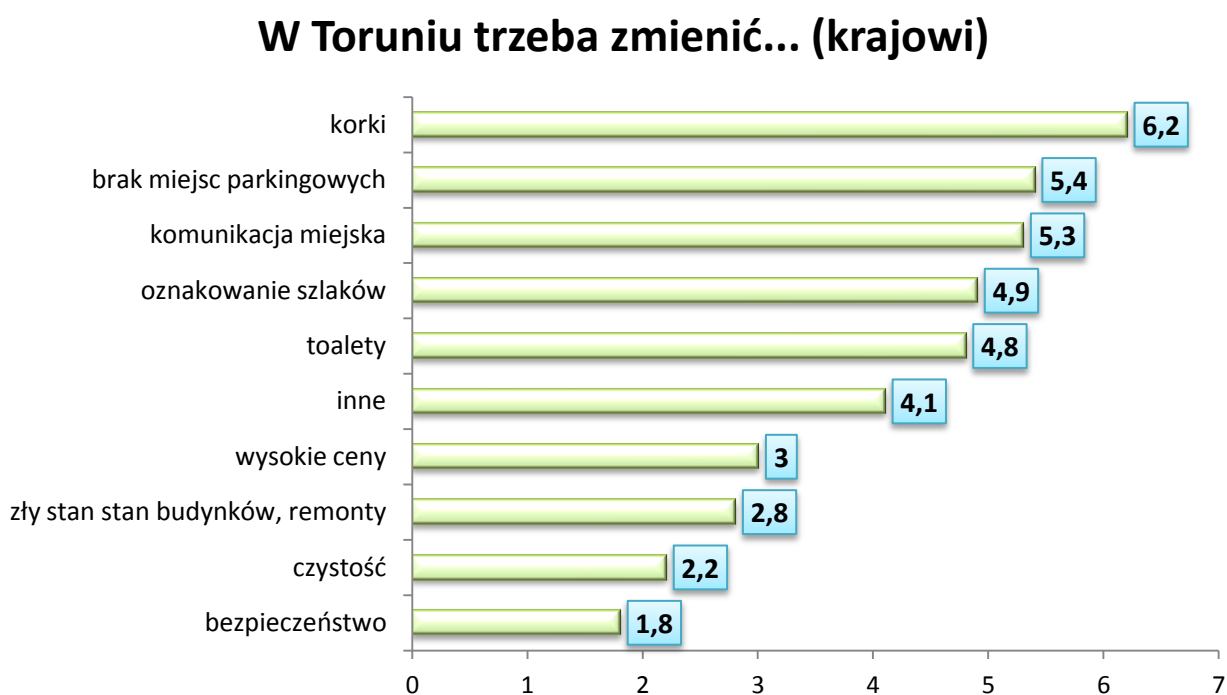
oznakowanie – ta kategoria zawiera wszelkie uwagi dotyczące braku, bądź niewystarczającej liczby oznakowań zabytków, szlaków, tablic z informacjami o obiektach wartych zobaczenia, map orientacyjnych, kierunkowskazów. Porównując wyniki z danymi za 2010 rok zauważamy spadek

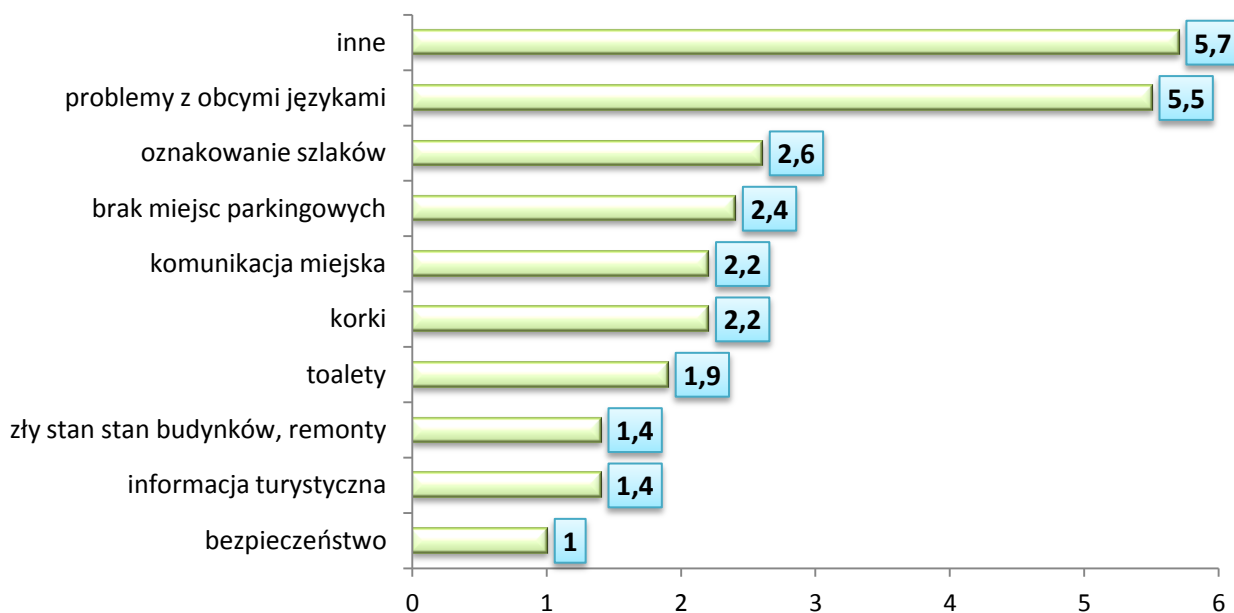
wskazań na ten problem wśród turystów krajowych z 6,6% na 4,9%. W przypadku turystów zagranicznych liczba wskazań utrzymała się na tym samym poziomie.

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 2011 roku był wyższy niż rok wcześniej wśród turystów krajowych o 1,3%, natomiast spadł o 1% według turystów zagranicznych.

problemy z obcymi językami – ten rodzaj niedogodności w naszym mieście wskazywali oczywiście wyłącznie turyści zagraniczni. W tym wypadku zanotowano wzrost wskazań z 3,4% w 2010 do 5,5% w 2011.

Wykres 48: Powody szczególnego niezadowolenia turystów polskich i zagranicznych w 2011 roku (w procentach)



W Toruniu trzeba zmienić... (zagraniczni)

Źródło: badanie OIT 2011

h) Elementy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów

Toruń wywiera na swoich gościach ogromne wrażenie. 89,1% ogółu respondentów udzieliło odpowiedzi na pytanie *Co zapamięta Pan/Pani ze swojego pobytu w Toruniu?* (w 2010 roku 82,2% 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 34,2% ogółu respondentów, zaś trzy lub więcej wrażeń z pobytu w Toruniu wskazało 8,9% ogółu turystów. Ankieterzy notując odpowiedzi zwracali szczególną uwagę na kolejność odpowiedzi udzielanych przez turystów.

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 znalazły się tzw. inne. Są to odpowiedzi, które nie dały się przyporządkować do konkretnej kategorii. Wśród szczegółowych kategorii najwięcej wskazań otrzymał pomnik Kopernika i Planetarium. Odsetek turystów, którzy wyjechali z miasta ze złymi wspomnieniami wyniósł jedynie 1,3% ogółu (w 2010 roku było to 0,7%).

Wykres 49: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Co zapamięta Pan/Pani ze swojego pobytu Toruniu?* (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

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

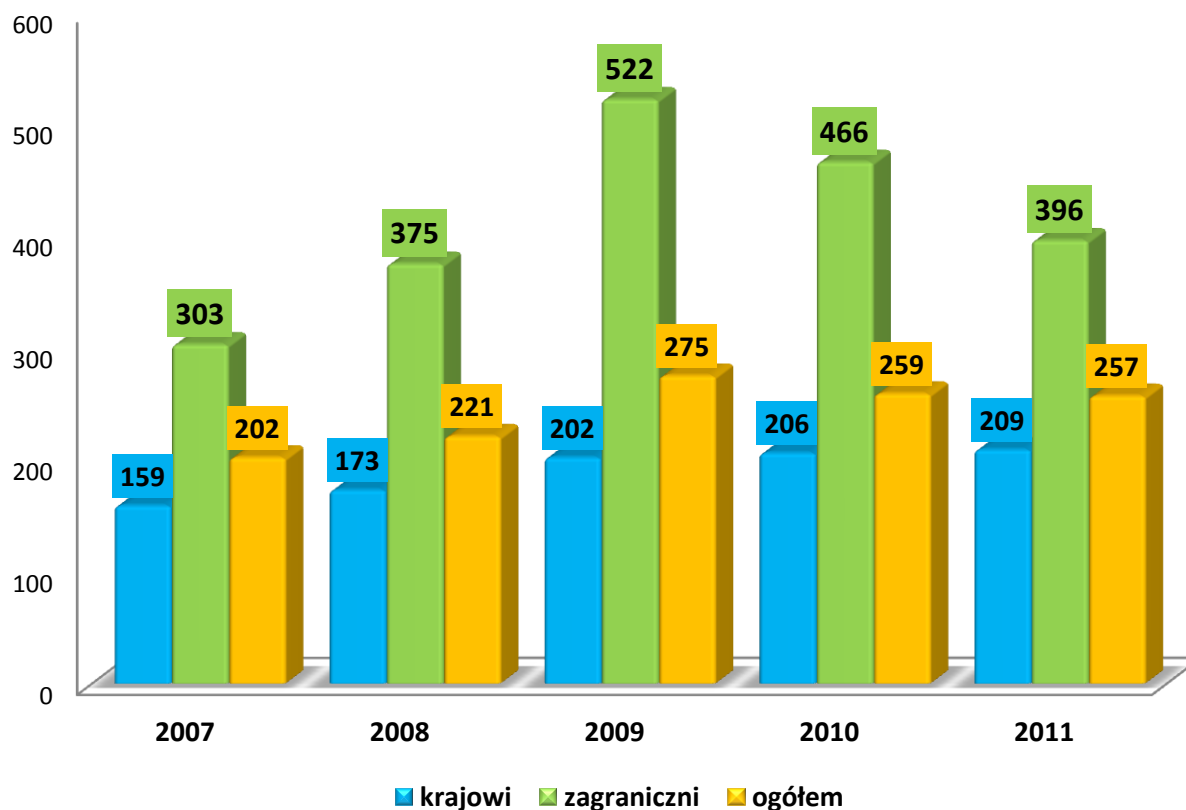
cennikiem noclegów było możliwe oszacowanie ceny tego noclegu. Podobne sytuacje występowały, gdy turysta proszony był o podanie kwoty, którą przeznaczył bądź dopiero zamierza przeznaczyć na bilety wstępu. W ostatnim pytaniu ankiety turysta proszony był o zaznaczenie obiektów, zabytków do których wszedł 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 2009 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 wyniosły 259zł. Możemy stwierdzić, że rok 2011 nie przyniósł poprawy, jednak zła tendencja została zatrzymana. W 2011 średnio turysta wydał w naszym mieście 257 złotych.

Wydatki turysty krajowego wzrosły względem 2010 roku o 3 zł i wyniosły średnio 209 zł, zaś turysta zagraniczny zostawił w Toruniu średnio 396 zł, czyli o 70 zł mniej niż w 2010 roku.

Wykres 50: Średnie wydatki turystów polskich i zagranicznych w czasie pobytu w Toruniu w latach 2007-2011 podane w PLN



Źródło: badanie OIT 2011

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 77,4% ogółu turystów wydało pieniądze na gastronomię, z kolei jedynie 22,6% ogółu respondentów nie podało żadnej kwoty przeznaczonej na ten cel. Wskazywane kwoty były niezwykle różnorodne: zaś najczęściej padała kwota 100 zł (10,5% ogółu respondentów). Badanie wykazało, że przeciętny turysta (biorąc pod uwagę ogół respondentów) najwyższe wydatki ponosi płacąc właśnie za gastronomię: średnio na ten cel przeznaczają **83,71 zł** (w 2010 roku było 78,44 zł). Analizując odpowiedzi jedynie tych turystów, którzy faktycznie z gastronomi skorzystali i ponieśli związany z tym wydatek (czyli 77,4% ogółu badanych) zauważamy, że przeznaczają oni na ten cel średnio po 108,12 zł.

Drugim, najczęściej występującymi wydatkami wśród turystów były pamiątki. 63,9% ogółu turystów przyznało, że zamierza przeznaczyć na ten cel pewne kwoty pieniędzy. Najczęściej

wskazywaną kwotą przeznaczoną na pamiątki było 20 zł (11,9% ogółu respondentów). Średnio turysta odwiedzający Toruń na pamiątki (z piernikami włącznie) wydał **30,64 zł** (w 2009 roku 34,97).

Trzecim celem, na który turyści wydawali pieniądze była opłata za wstęp do atrakcji turystycznych. Zamiar przeznaczania na to pewnych sum pieniędzy wymieniło 33,6% 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 66,4% ogółu nie wydało ani złotówki). Przeciętny turysta na ten cel w 2011 roku przeznaczył **17,47 zł** (w 2010 roku 26,51).

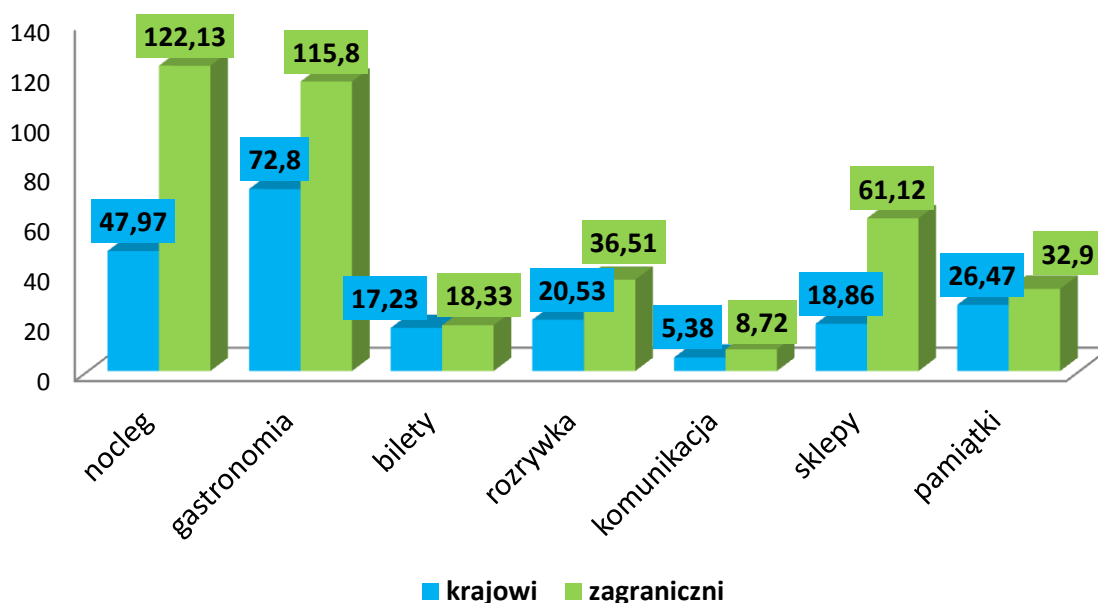
Zamiar przeznaczania pewnych kwot na komunikację po mieście, jak wynika z analizy ankiet, miało 26,6% ogółu odwiedzających. Wysokość kwot w tej kategorii była ściśle uzależniona od długości pobytu. Rozpiętość kwot przeznaczonych na przemieszczanie się po Toruniu była duża, choć najczęściej wskazań było na kwotę 10 zł (6,2% ogółu przyjeżdżających). Aż 90% ogółu respondentów nie wydało bądź nie zamierzało wydać na transport publiczny więcej niż 20 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 **6,23 zł** (w 2010 roku było 9,13 zł).

Rzadziej niż do sklepów turyści kierowali swoje kroki do teatrów, kin czy pubów. Z toruńskiej oferty rozrywkowo-kulturalnej skorzystało bądź miało zamiar skorzystać 26,4% ogółu turystów. 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. Najczęściej z ust respondentów padała kwota 50 zł – wskazało ją 5,9% ogółu turystów. Przeciętny turysta na rozrywkę wydał **24,61 zł**, czyli trochę więcej niż przed rokiem (w 2010 roku było 20,03 zł).

Badanie wykazało, że 23,4% 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 15 zł, a sięgały nawet kilku tysięcy złotych. Najczęściej wymieniane kwoty to 200 zł (wskazało 2,1% ogółu respondentów). Przeciętny odwiedzający Toruń turysta (biorąc pod uwagę również ogół jednodniowych gości) za skorzystanie z oferty bazy noclegowej w 2011 roku zapłacił **66,94 zł** (w 2010 roku 54,18 zł). Zaś przeciętny, ale nocujący w Toruniu i płacący za zakwaterowanie turysta zapłacił 286,30 zł.

Z oferty toruńskich sklepów skorzystało najmniej respondentów - 22% ogółu. Najwięcej było wskazań na 100 zł (3,7% 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 **29,62 zł** (w 2010 roku kwota ta wyniosła 35,97 zł). Biorąc pod uwagę tylko tych turystów którzy korzystali z oferty sklepów ich średnie wydatki wyniosły 134,48 zł. (w 2010 roku 113,98 zł)

Wykres 51: Średnie wydatki turystów polskich i zagranicznych w 2011 roku na nocleg, gastronomię, bilety, rozrywkę, komunikację, sklepy i pamiątki wyrażone w PLN



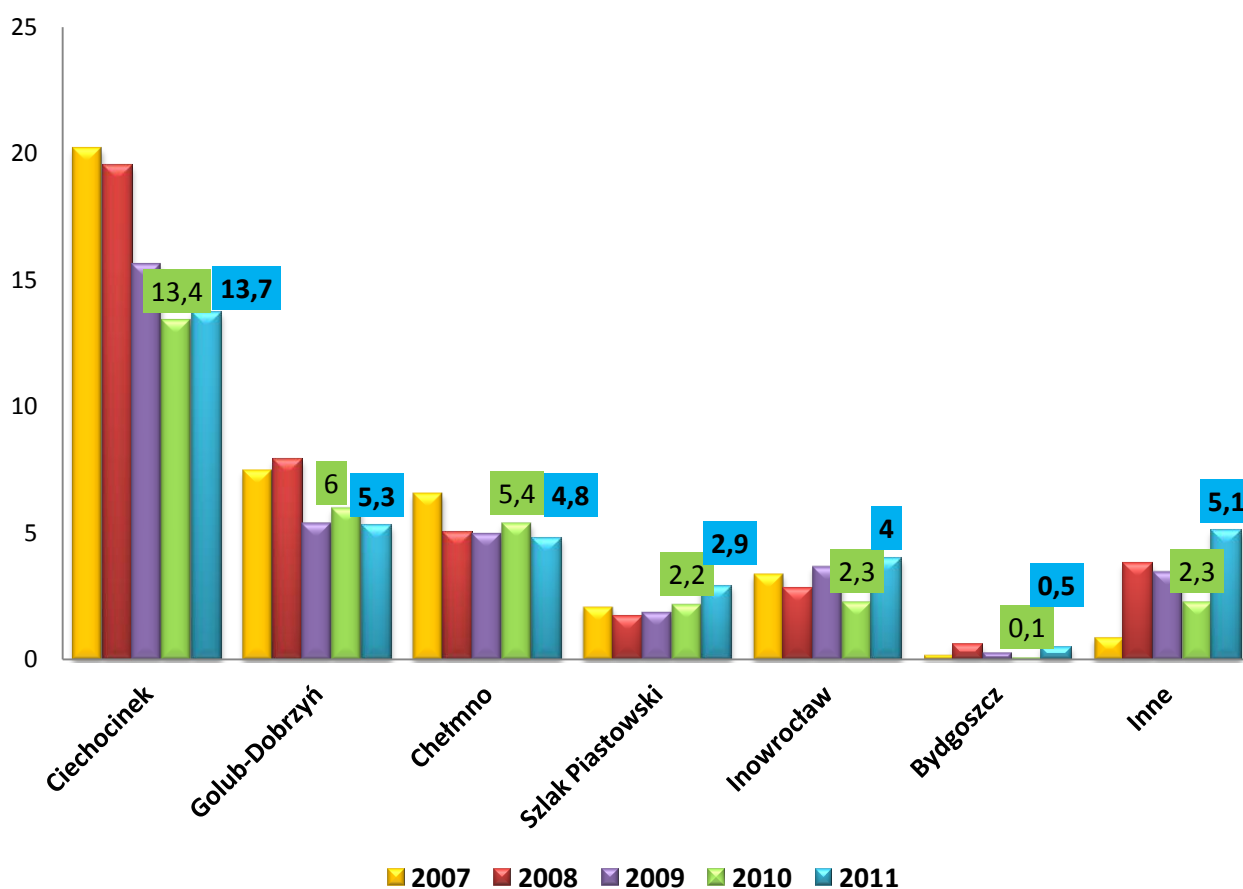
Źródło: badanie OIT 2011

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, Chełmżę czy mniejsze miasta zakwalifikowane do kategorii „inne”.

25,1% ogółu respondentów wykazało zainteresowanie odwiedzeniem okolicy Torunia (w 2010 roku było 21,9% ogółu). Wśród turystów krajowych odsetek zwiedzających okolice wyniósł 28,1% (wzrost z 23% w 2010 roku), zaś w przypadku obcokrajowców plany zobaczenia czegoś więcej niż Torunia miało 17% (w porównaniu z 2010 rokiem odnotowano spadek o 0,9%). 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 52: Okoliczne miejscowości odwiedzane przez turystów w latach 2007-2011 (w procentach)

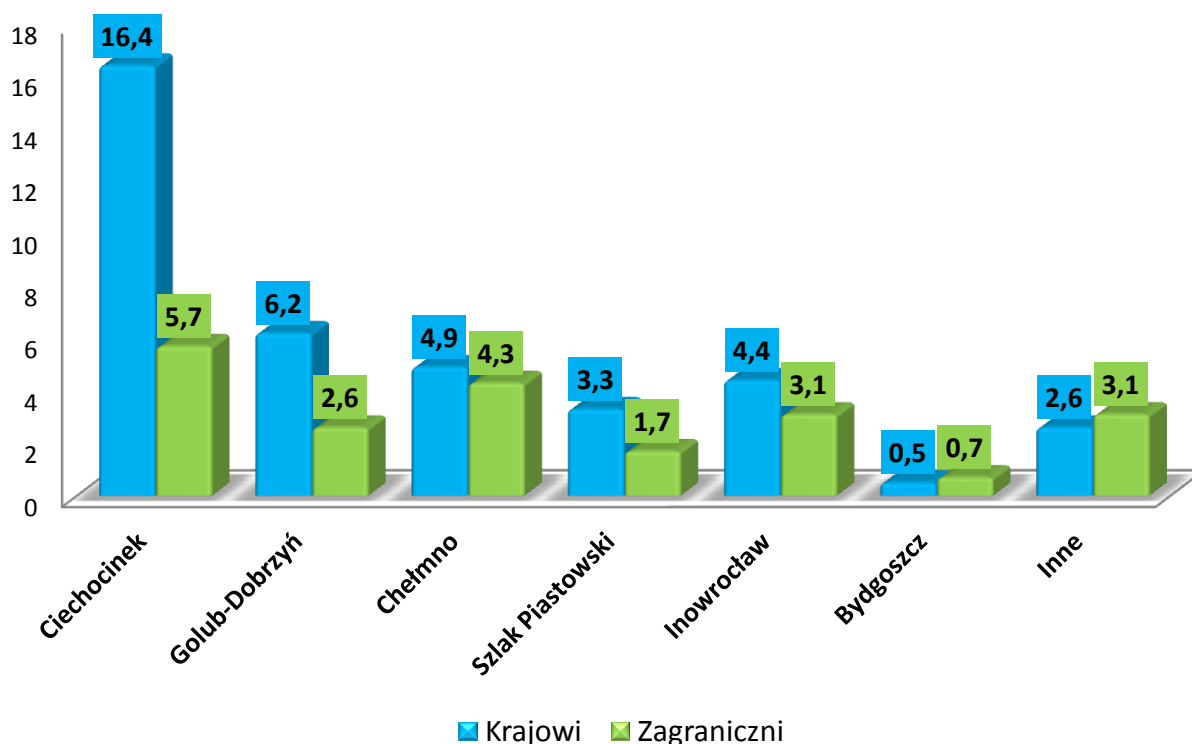


Źródło: badanie OIT 2007-2011

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 16,4% krajowych i 5,7% zagranicznych turystów. Pewną liczbę respondentów stanowią kuracjusze z Ciechocinka bądź Inowrocławia, którzy w trakcie turnusu w uzdrowisku odwiedzają Toruń.

Chełmno jest miastem, które wzbudza drugie po Ciechocinku największe zainteresowanie wśród turystów zagranicznych. Zaś Golub-Dobrzyń czy Szlak Piastowski są bardziej popularne wśród obcokrajowców niż odwiedzających Toruń Polaków.

Wykres 53: Odwiedzane okolice przez turystów polskich i zagranicznych w 2011 roku (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011

Więcej informacji o ruchu turystycznym w regionie można znaleźć w pozycji „Badania ruchu turystycznego w Województwie Kujawsko-Pomorskim w latach 2009-2010”, którego autorami są pan Andrzej Anszperger i pani Agnieszka Radkiewicz

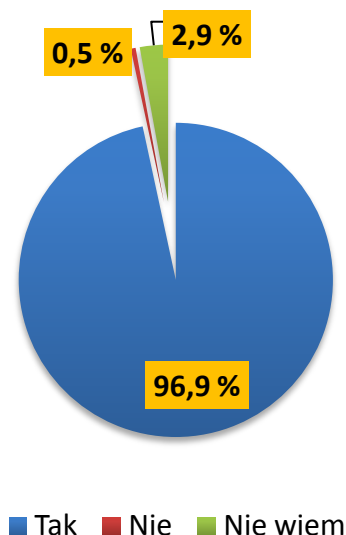
k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów

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 zaprocentować skutecznym marketingiem szeptanym w kraju.

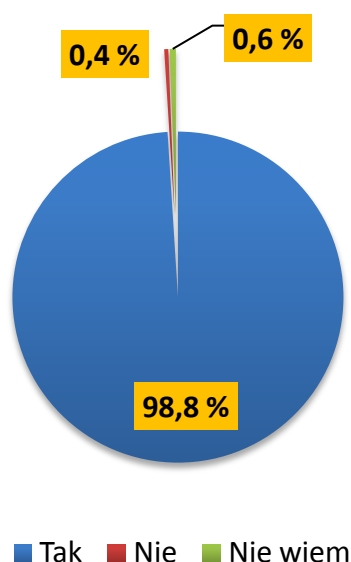
Wyniki badania są dla Torunia bardzo pozytywne: wśród turystów polskich 98,8% poleci wizytę w naszym mieście swoim znajomym (w 2010 roku było 98,1%), zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym Torunia jako miejsca wartego zobaczenia zadeklarowało 96,9% respondentów (w 2010 roku było 93,6%).

Wykres 54, 55: Struktura odpowiedzi na pytanie *Czy poleciłby Pan/Pani znajomym odwiedzenie Torunia?*

Czy poleciłbyś odwiedzenie Torunia? (turyści zagraniczni)



Czy poleciłbyś odwiedzenie Torunia? (turyści krajowi)

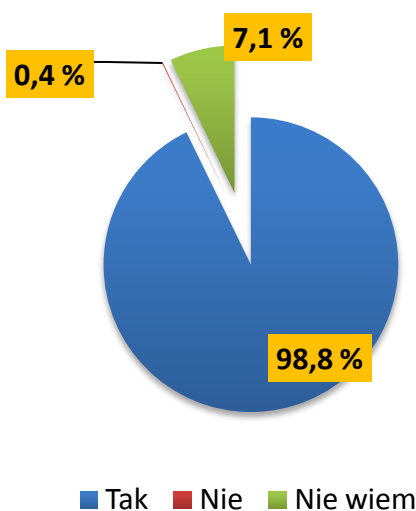


Źródło: badanie OIT 2011

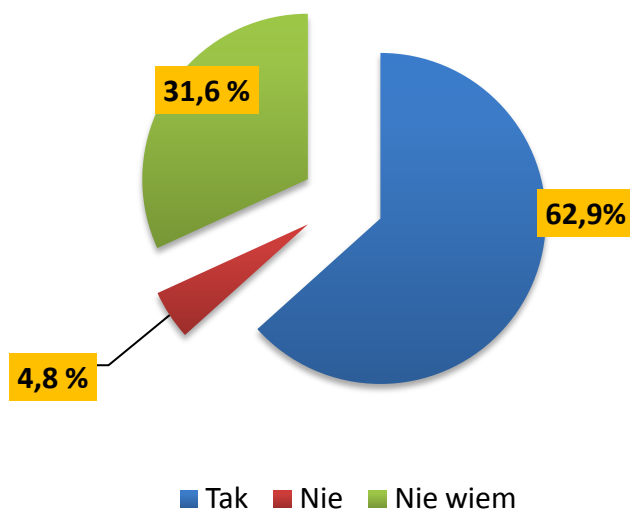
Respondenci odpowiedzieli również na pytanie *Czy zamierza Pan/Pani jeszcze odwiedzić Toruń?* Turyści krajowi jednoznacznie wyrazili taką wolę: 98,8% zamierza ponownie przyjechać do Torunia (w 2010 roku było 90,6%), zaś 7,1% nie miało zdania na ten temat. Obcokrajowcy rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzenia miasta 62,9% (w 2010 roku 56,5%). Co trzeci zagraniczny respondent nie miał na ten temat zdania.

Wykres 56, 57: Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia

Czy wrócisz do Torunia? (turyści krajowi)



Czy wrócisz do Torunia? (turyści zagraniczni)



Źródło: badanie OIT 2011

I) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia

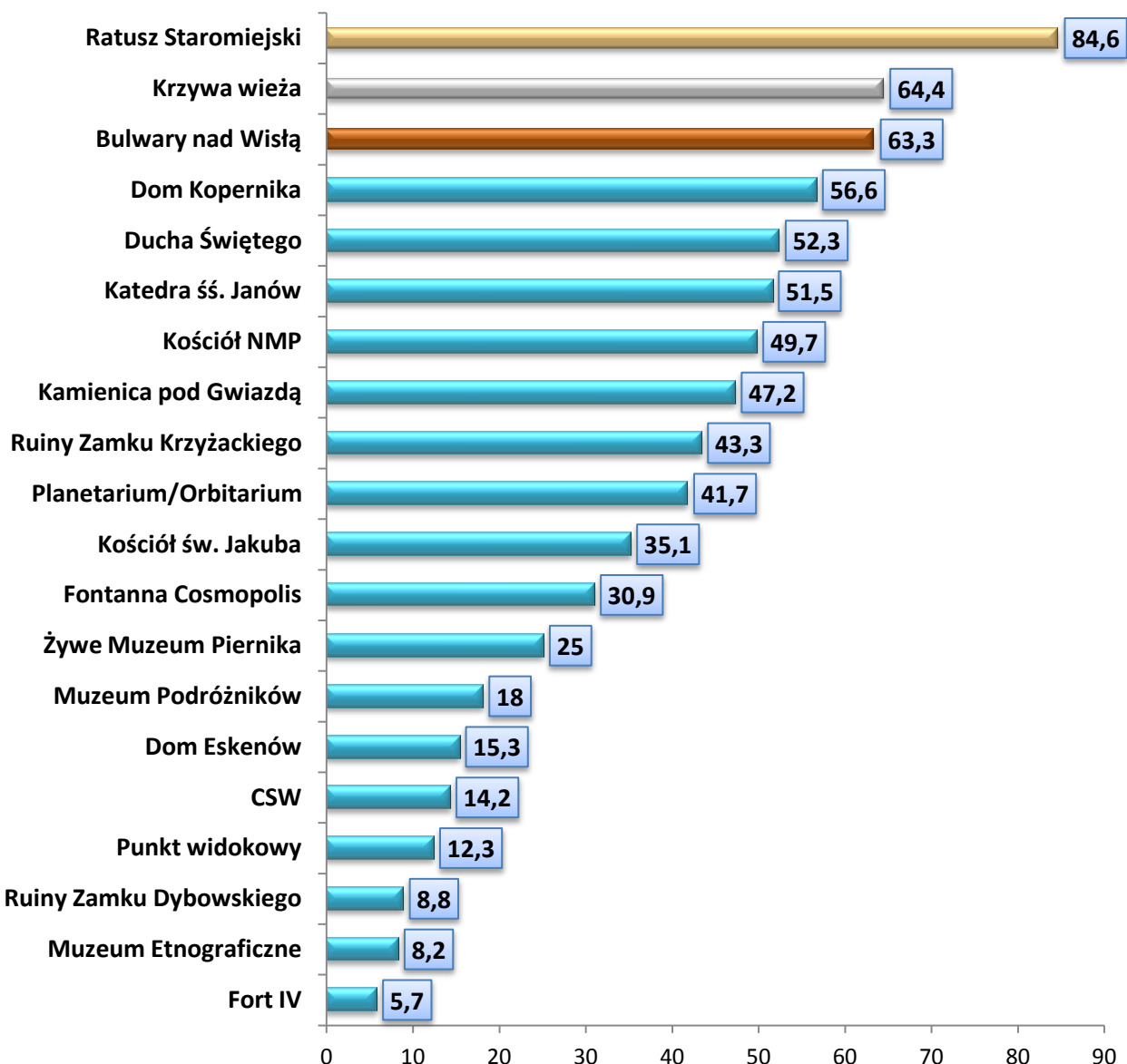
Najtrudniejszym pytaniem w kwestionariuszu wywiadu jest ostatnie pytanie, gdyż ze względu na swoją złożoną formę wymaga większego skupienia. Turysta proszony jest o wskazanie: atrakcji, z których skorzystał lub zamierza skorzystać; zabytków, które już zwiedził, zobaczył bądź dopiero ma taki zamiar; miejsc, 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.

Poddając analizie część pytania dotyczącego obiektów oglądanych z zewnątrz widzimy, że jedynie 2,5% ogółu nie potrafiło wskazać żadnych obiektów, które zwiedziło bądź planowało zobaczyć. 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.

Najwięcej wskazań wśród obiektów zwiedzanych z zewnątrz otrzymał Ratusz Staromiejski – typowało go 84,6% ogółu respondentów (w 2010 roku było 86,8% 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 64,4% ogółu turystów zobaczyło bądź miało chęć zobaczyć słynną, toruńską basztę. Szczegółowy rozkład wskazań na obiekty zwiedzane z zewnątrz przedstawia wykres 58.

Wykres 58: Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki „z zewnątrz” w Toruniu w 2011 roku z podziałem na turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



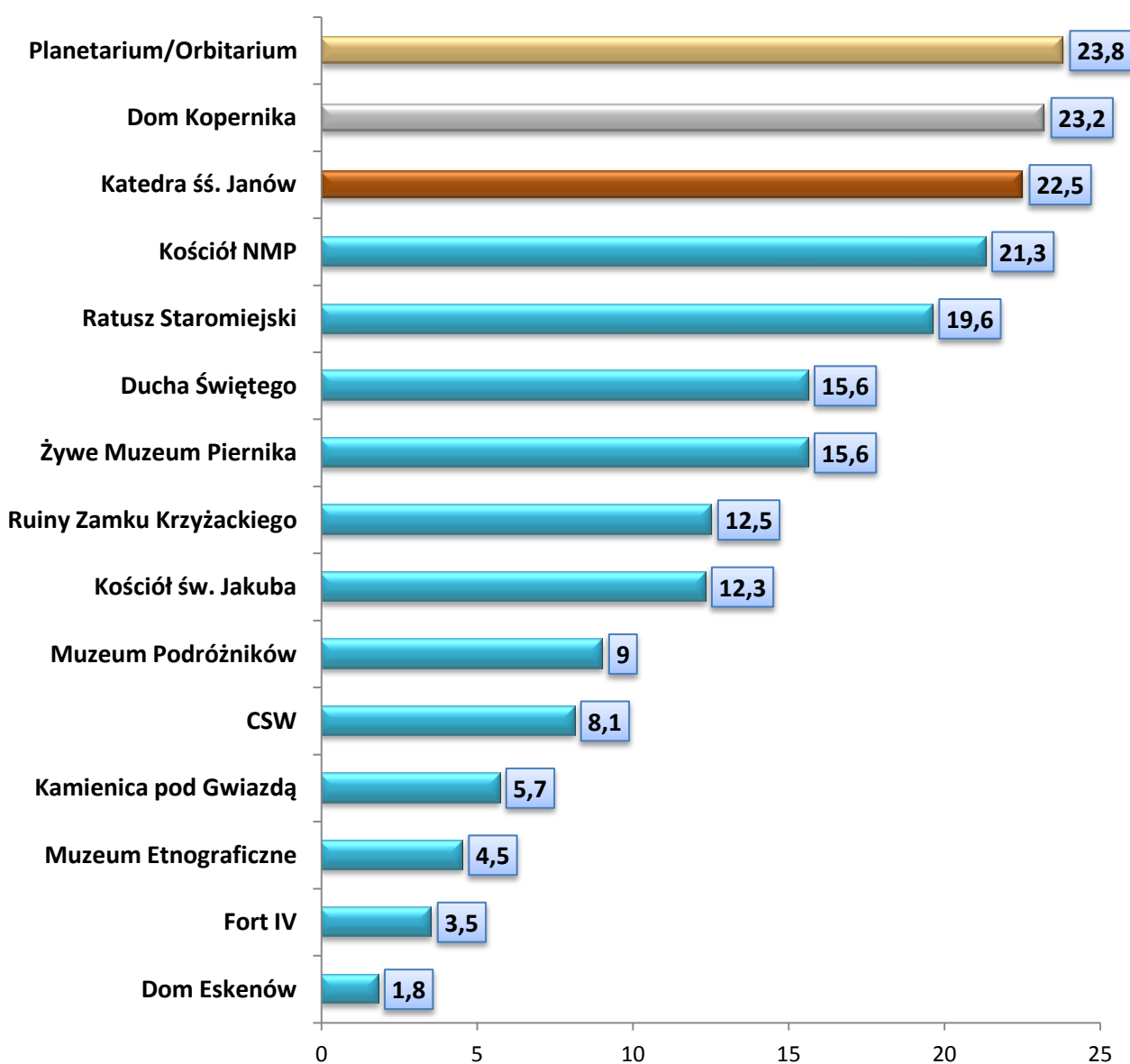
Źródło: badanie OIT 2011

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.

Turyści mogli wskazać wiele odpowiedzi, ale jedynie pierwszych 5 oddanych głosów poddanych było dalszej analizie.

Badanie wykazało, że 31,7% ogółu respondentów nie zdecydowało się wejść do żadnego obiektu w celu zwiedzenia go (w 2010 roku było 28,1% ogółu). W tej części rankingu pierwsze miejsce zajęło Planetarium do którego weszło bądź wyraziło taki zamiar 23,8% ogółu respondentów (w 2010 roku Planetarium zebrało 35,1% wskazań ogółu turystów zajmując wówczas 2 miejsce). Na drugim miejscu pod względem liczby wskazań znalazł się Dom Kopernika 23,2%.

Wykres 59: Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „od wewnątrz” w Toruniu w 2011 roku z podziałem na turystów polskich i zagranicznych (w procentach)



Źródło: badanie OIT 2011