

DOKUMENT PRZYGOTOWANY
NA ZLECENIE URZĘDU MIASTA TORUNIA

MONITORING RUCHU TURYSTYCZNEGO

TURYSTYCZNY TORUŃ 2012

RAPORT KOŃCOWY

Ośrodek Informacji Turystycznej w Toruniu

Przygotowanie i opracowanie

Michał Przewoźny

KONSULTACJE EKSPERCKIE

prof. dr hab. Daniela Szymańska

dr Andrzej Anszperger

Szymon Wiśniewski

Henryk Miłoszewski

Katarzyna Motławska

Agnieszka Radkiewicz

Toruń marzec 2013

Spis treści

I Metodologia i charakterystyka badań.....	3
III Wielkość ruchu turystycznego w Toruniu w 2012 roku	5
IV Analiza struktury ruchu turystycznego, opinii turystów o mieście oraz o ofercie turystycznej Torunia w świetle badań ankietowych.....	12
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2012 roku	13
✓ Charakterystyka turystów pod względem demograficznym	13
✓ Charakterystyka turystów pod względem geograficznym	17
✓ Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu.....	24
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży	25
✓ Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży	28
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu	32
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu	33
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na źródło informacji o Toruniu.....	35
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania	36
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na sposób znalezienia noclegu.....	40
b) Baza noclegowa w opinii respondentów	41
c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów	44
d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów	47
e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta.....	48
f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto	49
g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu	52
h) Elementy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów	54
i) Szacunkowe wydatki turystów.....	55
j) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu	58
k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów	60
l) Ranking najczęściej odwiedzanych miejsc oraz zwiedzanych zabytków Torunia	62

I Metodologia i charakterystyka badań

To już ósmy raz oddajemy w Państwa ręce Monitoring Ruchu Turystycznego „Turystyczny Toruń 2012”, 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 w Toruniu bądź toruńscy studenci, oraz osoby, których wiek nie przekroczył 12 roku życia. Kwestionariusz wywiadu wykorzystany przy badaniu w 2012 roku był taki sam, co w poprzednich edycji badania. Dobór próby następował na podstawie instrukcji opracowanej dla ankieterów. Analizę wyników wykonano za pomocą oprogramowania SPSS Professional Statistics.

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

Tradycyjnie, liczebność próby dla niniejszego badania została ustalona na podstawie danych GUS za poprzedni rok (w tym wypadku rok 2011) dotyczących korzystających z noclegów ogółem. Wielkość próby w poszczególnych miesiącach została ustalona 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 2012 roku w wyniku weryfikacji merytorycznej do dalszej obróbki zostały dopuszczone 1554 ankiety.

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 2012 jest ósmą 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 2012 roku

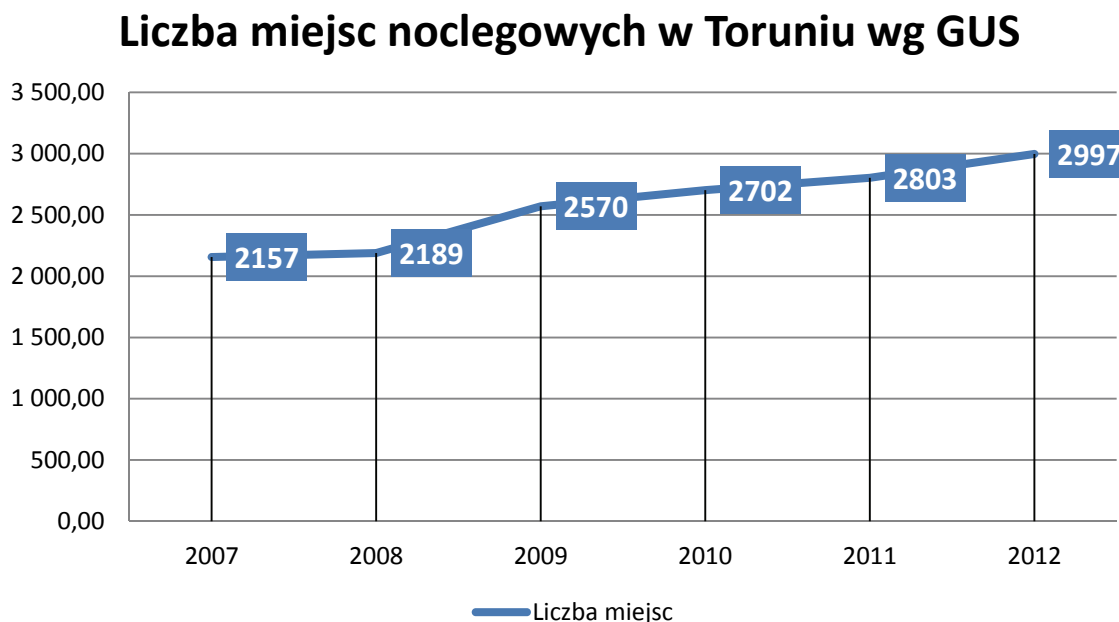
Jak każdego roku podkreślamy w naszym raporcie, iż wskazanie dokładnej liczby turystów przyjeżdżających w danym roku do naszego miasta jest niewykonalne. Jednak dzięki kilku metodom badawczym jest możliwe przybliżenie tej liczby, wyszacowanie jej i określenie rzędu jej wielkości. Liczba określająca wielkość 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 wnioskowanie 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 bardzo 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 2012 roku (stan na lipiec 2012) istniało w Toruniu 37 obiektów noclegowych, w tym 35 miało charakter całoroczny. Liczba miejsc noclegowych, wg danych GUS wyniosła 2997, w tym 216 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 2012 roku łącznie liczbą 3866 miejsc całorocznych. Miejsca te znajdowały się w sumie w 55 obiektach. Dodatkowo w sezonie letnim odnotowano funkcjonowanie 605 miejsc w dwóch obiektach sezonowych.

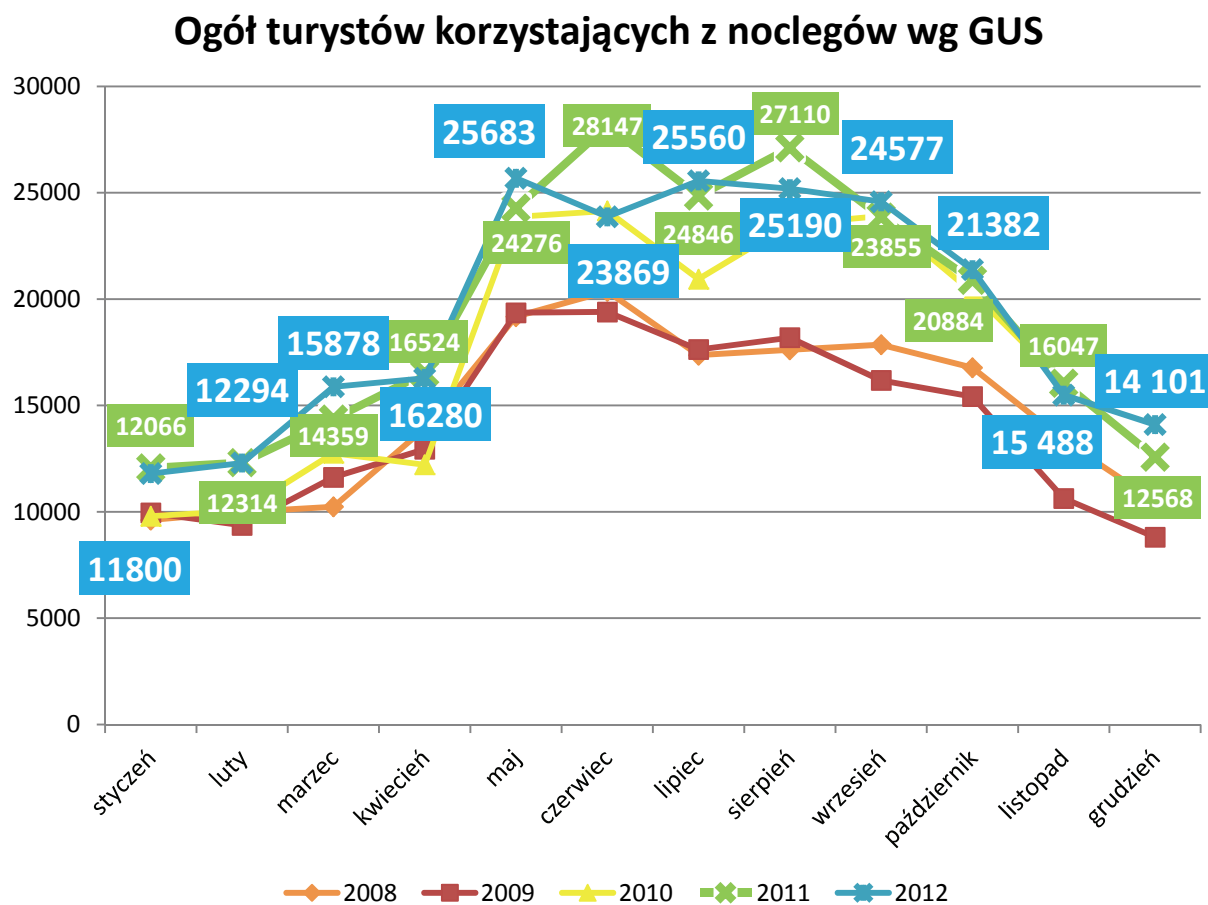
Eksperci szacując przyjazdowy ruch turystyczny korzystają z danych GUS. Dane te są zbierane od lat tymi samymi metodami i ukazują dynamikę rozwoju wykorzystania bazy noclegowej w Toruniu. Wynik szacowania może być wiarygodny tylko wtedy gdy weźmiemy pod uwagę faktycznie istniejącą i działającą bazę noclegową, 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 2011 było to 232 381 korzystających z noclegów ogółem). Rok 2012 był niemal identyczny, bo zanocowało u nas 232 102 turystów. Można zatem uznać, że liczba nocujących pozostała na tym samym poziomie co w roku 2011.

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 do 2011 roku dane GUS wskazują, że najwięcej osób korzystających z noclegu w obiektach zbiorowego zakwaterowania było w czerwcu (kolejny rekord padł w czerwcu 2011 roku, wyniósł 28 147 i był aż o 4 000 wyższy niż w roku 2010). Natomiast rok 2012 przyniósł kolejną zmianę. Rekord ogólnej liczby korzystających z noclegów padł w maju i było to 25683 osoby. Trzeba jednak zauważyć, że naprawdę w minimalnym stopniu ustępują mu czerwiec, lipiec, sierpień i wrzesień. Porównując wyniki z lat 2010-2012 dotyczące ogółu osób korzystających z noclegu zauważamy wyraźną tendencję, że tzw. wysoki sezon turystyczny zaczyna się w Toruniu w maju i trwa do października włącznie. W tym okresie liczba korzystających z noclegów jest wyraźnie większa niż w pozostałych miesiącach i przekracza 20 tysięcy nocujących miesięcznie.

¹ W raporcie za 2012 rok dla przejrzystości wykresów pominięte zostały dane z lat 2005, 2006 i 2007. Są one dostępne w poprzednich raportach.

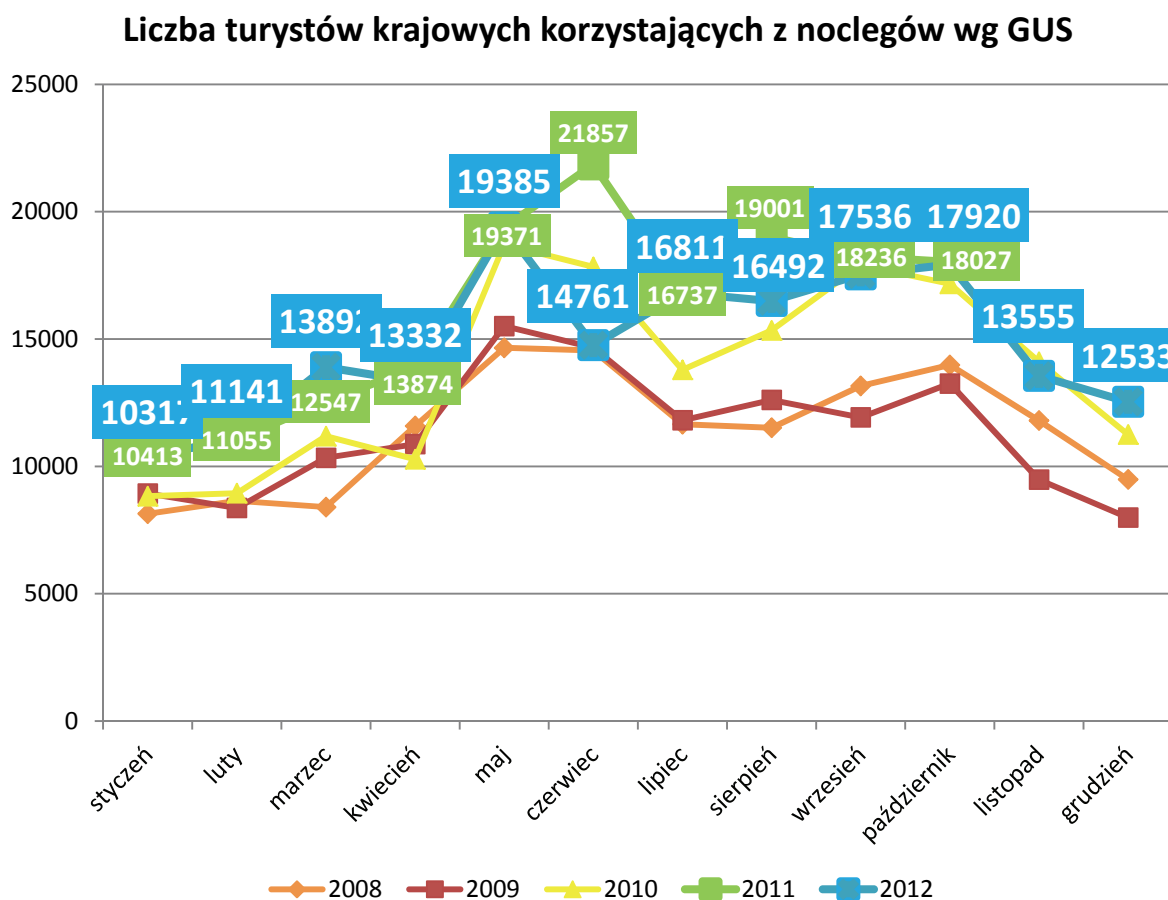
Wykres 2: Liczba ogółu turystów korzystających z noclegów w Toruniu w latach 2008, 2009, 2010, 2011, 2012



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Podobnie jak w przypadku ogólnej liczby turystów zauważamy nieznaczny aczkolwiek wyraźny spadek wśród turystów krajowych korzystających z obiektów zakwaterowania zbiorowego w Toruniu. W roku 2011 liczba ta wyniosła 186 118 osób, natomiast w roku 2012 nocowało u nas według GUS 177 675 turystów z Polski. Z wykresu jednoznacznie widać iż wpływ na to miały Mistrzostwa Europy w piłce nożnej rozgrywane w naszym kraju. Polacy na ten czas zdecydowanie odłożyli podróżowanie, by skupić się na rozgrywkach. Liczba nocujących spadła w porównaniu do 2011 roku aż o 7096 turystów z naszego kraju.

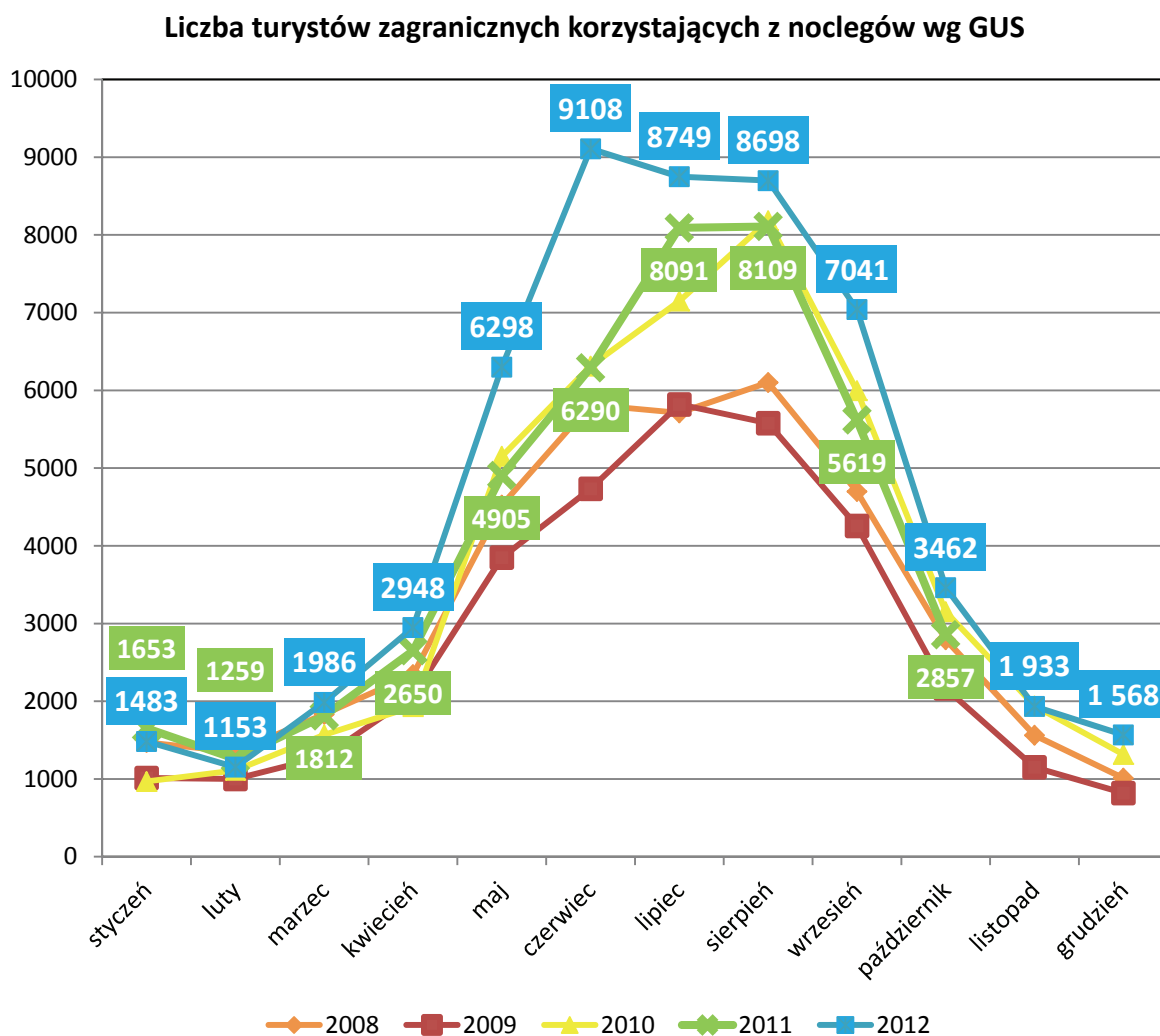
Wykres 3: Liczba turystów krajowych korzystających z noclegów w latach 2008, 2009, 2010, 2011 i 2012



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 i 2011 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 2012 roku. Trend został podtrzymany i liczba turystów nocujących z zagranicy wzrosła (z 46 445 w 2011 roku do 54 472 w 2012 roku). Tym razem turniej piłkarski rozgrywany w naszym kraju miał pozytywny wpływ na liczbę nocujących. W czerwcu zanocowało u nas o 2818 turystów zagranicznych więcej niż przed rokiem. Trend skok wyraźnie widać na wykresie. Ponadto możemy zauważyć kolejną pozytywną tendencję – otóż sezon wśród cudzoziemców zaczyna się wydłużać. Do 2010 wyraźnym szczytem był miesiąc sierpień. W roku 2011 po raz pierwszy pojawiły się zmiany, które utrzymały w roku 2012, co obrazuje znaczny wzrost liczby zagranicznych turystów w maju, lipcu i wrześniu.

Wykres 4: Liczba turystów zagranicznych korzystających z noclegów w latach 2008, 2009, 2010, 2011 i 2012



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS

Dane GUS wskazują, że w 2012 roku udzielono o 3,3% noclegów mniej w toruńskich obiektach noclegowych niż w 2011 roku. Znow z dużym prawdopodobieństwem można uznać, że wpływ na to miało Euro 2012, ponieważ Turystom krajowym udzielono w roku 2012 259 645 noclegów (spadek względem roku 2011 z 281 836, to 7,9% mniej), zaś zagranicznym udzielono w ciągu całego 2012 roku 88 636 noclegów (wzrost z 78 319 o 11,6% względem 2011 roku). Natomiast największe różnice w liczbie udzielonych noclegów zanotowane zostały właśnie w czerwcu, podczas turnieju Euro.

Bazując na danych GUS obliczono, że w 2012 roku stosunek udzielonych noclegów do liczby osób korzystających z noclegów w rejestrowanej bazie noclegowej wyniósł 1,5 i był nieznacznie niższy niż w 2011 roku (wówczas wyniósł 1,54). 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 1,62 (w 2011 roku 1,69). W przypadku turysty krajowego wskaźnik ten wyniósł 1,46 i był niższy niż w 2011 roku (1,51).

Toruńskie wyniki dotyczące liczby cudzoziemców korzystających z noclegów jak i udzielonych im noclegów w 2012 wpisują się w krajowe tendencje. Według Instytutu Turystyki, bazującego na ogólnopolskich danych GUS liczba cudzoziemców w komercyjnej bazie noclegowej wzrosła w tym okresie o 12%, w Toruniu był to wzrost o 14,7%. Zaś ogólnopolska liczba udzielonych im noclegów wzrosła o 10,7%², natomiast w naszym mieście wzrosła o 11,6%. Pracownicy wybranych hoteli i hosteli w Toruniu również potwierdzają, że zainteresowanie cudzoziemców noclegami w niektórych obiektach w 2012 mogło wyraźnie 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 z zagranicy korzystających z zakwaterowania w Toruniu miało wpływ szczególnie jedno wydarzenie – turniej Euro 2012. W naszym mieście zatrzymali się kibice uczestników turnieju. Wysokie obłożenie w obiektach noclegowych potwierdzają również pracownicy Informacji Turystycznej, którzy wielokrotnie pomagali turystom znaleźć nocleg w zwykły wakacyjny weekend czy w trakcie trwania tej imprezy.

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 Katedry śś. Janów, 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 sprzedały w ubiegłym roku łącznie 673 387 biletów** (w roku 2011 – 621 214), czyli zanotowano wzrost o 7,7%

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 Fortu IV. Uzyskane w ten sposób dane zbiorcze posłużyły jako trzecie źródło informacji do szacowania wielkości liczby turystów. Łącznie w 2012

² <http://www.intur.com.pl/statystyka.htm> strona internetowa Instytutu Turystyki (stan z dnia 07.03.2013)

roku toruńskie biura oferujące usługi przewodnickie obsłużyły liczbę 3952 grup wycieczkowych (krajowych i zagranicznych), o różnej liczbie osób w grupie. Względem roku 2011 odnotowano wzrost o 219 grup wycieczkowych (5,5%) obsługiwanych przez licencjonowanego przewodnika miejskiego. Analizując powyższe informacje oraz dane z wywiadów kwestionariuszowych, przy oszacowaniu wielkości ruchu turystycznego w 2012 roku, grono ekspertów posłużyło się niemal tymi samymi metodami co w latach 2005-2011. Niektóre z nich zostały uwspółcześnione, tzn. założenia szacunku zostały dopasowane do obecnie istniejącej struktury ruchu turystycznego po to, by wiarygodniej odzwierciedlać rzeczywistość. Zastosowano dwie 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 (3866 miejsc noclegowych całorocznych i 605 sezonowych).

średnie obłożenie w obiektach całorocznych i sezonowych według ekspertów (45%).

procent osób korzystających z bazy noclegowej Torunia wynikający z analizy, której zostały poddane kwestionariusze wywiadu (41%).

Na tej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2012 roku na **1 628 493 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,

Na jej podstawie oszacowano wielkość ruchu turystycznego w 2012 roku: na **1 616 128 osób**;

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 2012 roku:

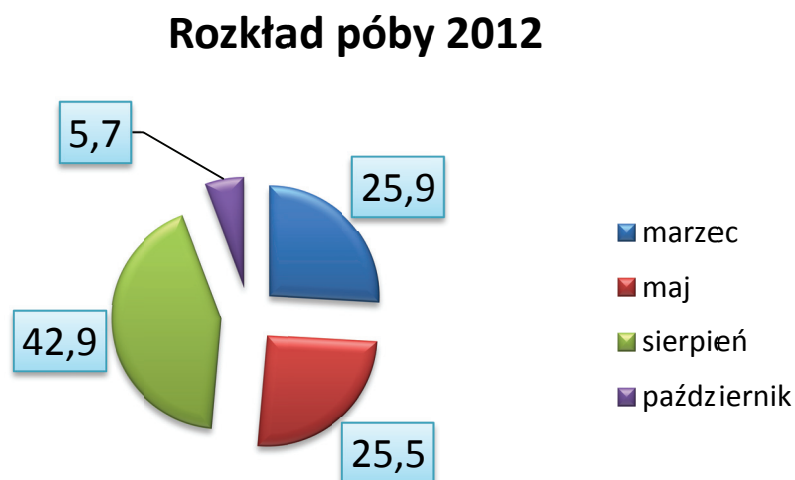
w wariacie danych z ankiet i doświadczenia eksperckiego: **1 729 000 osób**;

Weryfikując i krzyżując powyższe metody można z dużym prawdopodobieństwem powiedzieć, że do Torunia w 2012 roku przyjechało **1 657 873 turystów**.

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 roku 2012 ze względu na odbywające się w naszym kraju Mistrzostwa Europy w piłce nożnej zdecydowano się również na przeprowadzenie dodatkowych ankiet w czerwcu, tak by uwzględnić opinię turystów, którzy odwiedzili nasze miasto w ramach piłkarskiego święta. W ciągu 3 pierwszych lat monitorowania ruchu turystycznego w Toruniu (od 2005 do 2007 r.) największa liczba osób korzystających z noclegów przypadała na sierpień. Dlatego też w tym miesiącu próba badania ankietowego była największa. Od 2008 roku - bazując na danych GUS i biorąc pod uwagę te cztery wyznaczone miesiące do badania – najwięcej osób decyduje się na nocleg w toruńskiej bazie noclegowej w czerwcu. Według tej zasady najwyższa liczba ankiet powinna zostać przeprowadzona w czerwcu, a nieco mniej osób powinno być poddanych ankietowaniu w sierpniu. 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 674 wywiady kwestionariuszowe, z kolei w maju i czerwcu swoimi opiniami o mieście podzieliło się 384 respondentów. W październiku 2012 próba była nieco niższa w porównaniu z pozostałymi miesiącami, ze względu na niekorzystne warunki pogodowe. **W 2012 roku przeprowadzono łącznie 1554 wywiady kwestionariuszowe.**

Wykres 5: Procentowy rozkład próby w poszczególnych miesiącach badania w 2012 roku



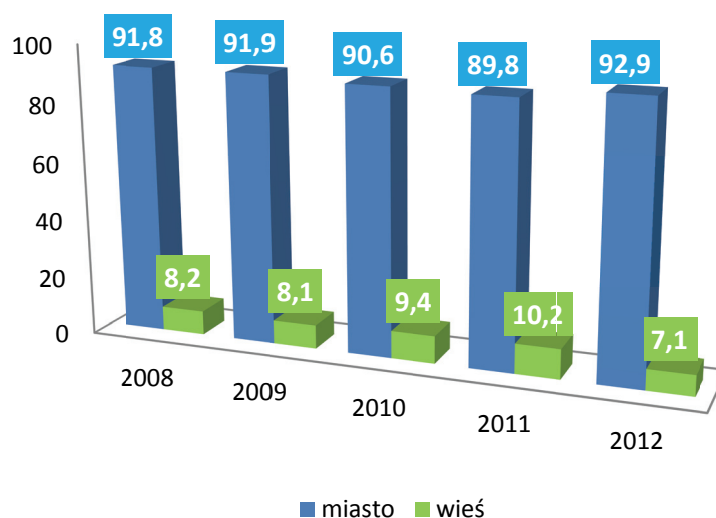
a) Charakterystyka osób przyjeżdżających do Torunia w 2012 roku

✓ Charakterystyka turystów pod względem demograficznym

W przebadanej próbie ponad półtora tysiąca respondentów znalazło się więcej kobiet: stanowiły one 54,8%, zaś mężczyźni 45,2% ogółu ankietowanych. Kobiety częściej niż mężczyźni decydują się na wzięcie udziału w wywiadzie, stąd ich przewaga w ogólnej ilości przebadanych.

Badanie nadal corocznie wskazuje na zdecydowanie większą ilość turystów pochodzących z miasta wśród turystów krajowych: 92,9% gości mieszka w mieście, zaś 7,1% na wsi (pytanie to zostało zadane tylko polskim turystom).

Wykres 6: Stosunek turystów pochodzących ze wsi do pochodzących z miasta w 2008, 2009, 2010, 2011 i 2012 roku



Średnia wieku turystów odwiedzających Toruń w 2012 roku to 35 lat (w 2011 roku wyniosła ona 36). Dla turystów polskich średnia wieku to 34,3 lat (w 2011 roku było to dokładnie tyle samo), a dla zagranicznych 40,3 lata (w 2011 roku było 40,8). Nieznaczną różnicę 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 udzielająca odpowiedzi na pytania ankietera 2012 roku miała 82 lata.

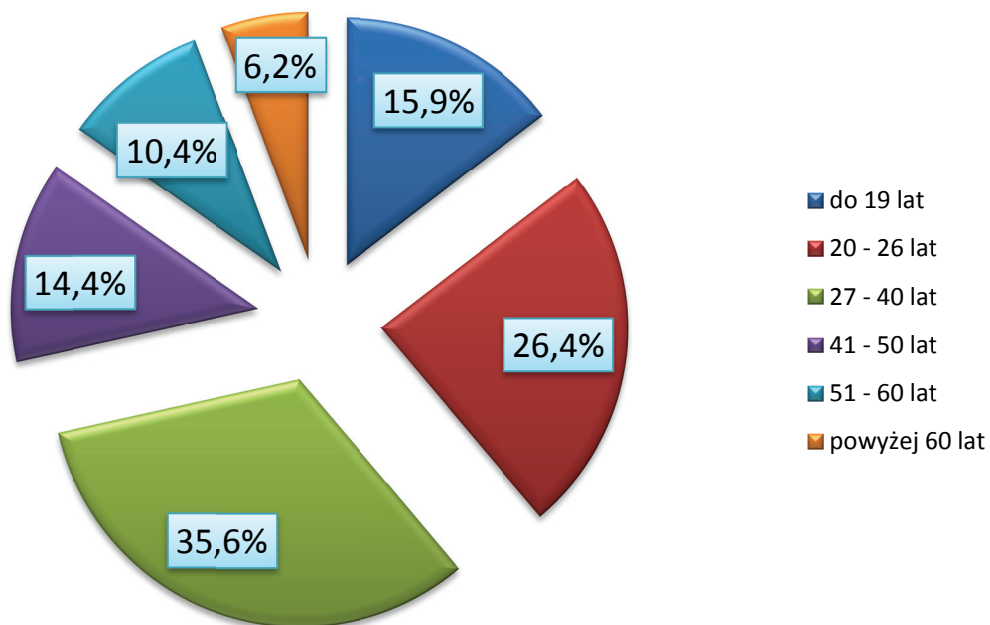
Aby móc trafniej scharakteryzować daną grupę turystów kategorie wiekowe od 2010 roku zostały zmienione. Kategoria wiekowa do 19 roku życia najczęściej skupia osoby uczące się, będące zależne od rodziców. Osoby w wieku 20-26 lat to najczęściej młodzież studiująca, mająca nienormowany czas pracy i wypoczynku. 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 35,6% ogółu turystów krajowych. Drugą najliczniejszą grupę – 26,4% respondentów polskich, stanowiły osoby w wieku 20-26 lat.

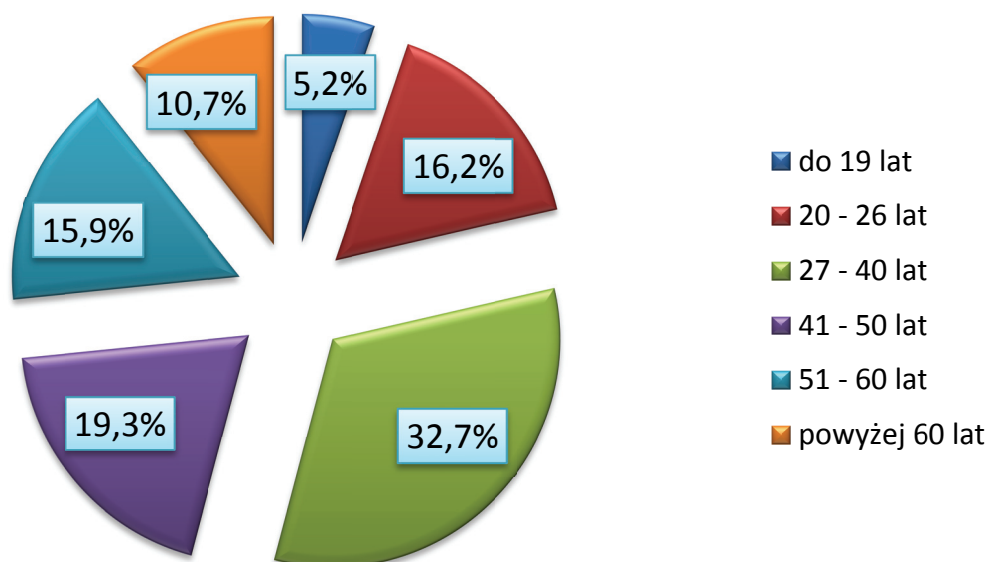
Wśród turystów zagranicznych podobnie najliczniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 27-40 lat (32,7%). Jednak drugą najliczniejszą grupą były osoby w wieku 41-50 lat i stanowiły one 19,3% ogółu cudzoziemców. Porównując turystów krajowych z zagranicznymi pod względem wieku zauważamy, że aktywność turystyczna 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 (15,9%), zaś w przypadku zagranicznych odsetek tych osób jest nieduży (5,2%). Turyści krajowi w wieku powyżej 60 roku życia nie często decydują się na przyjazd do Torunia (6,2%), z kolei cudzoziemcom wiek mniej przeszkadza w podróżach (10,7%).

Wykres 7,8: Turyści krajowi i zagraniczni ujęci w kategorii wiekowe w 2012 roku

Wiek turystów krajowych

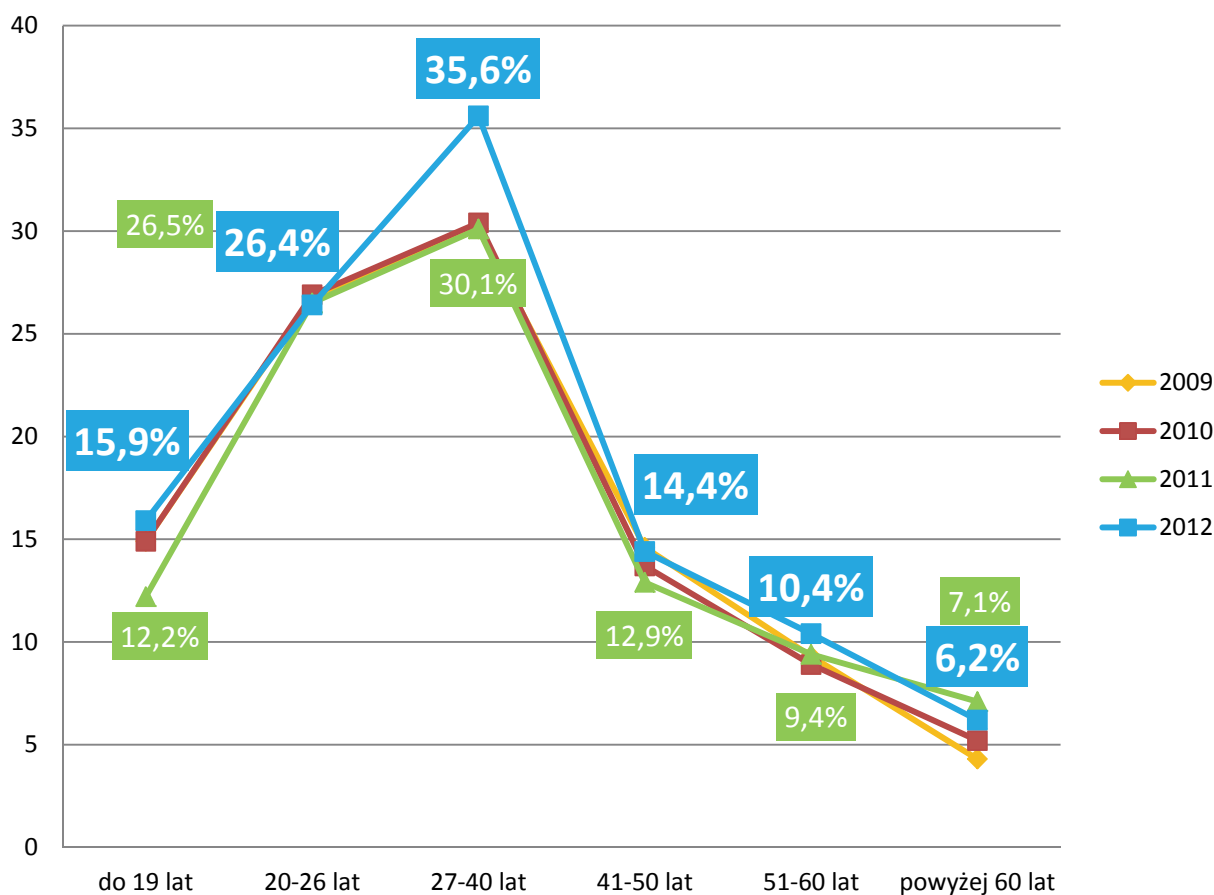


Wiek turystów zagranicznych



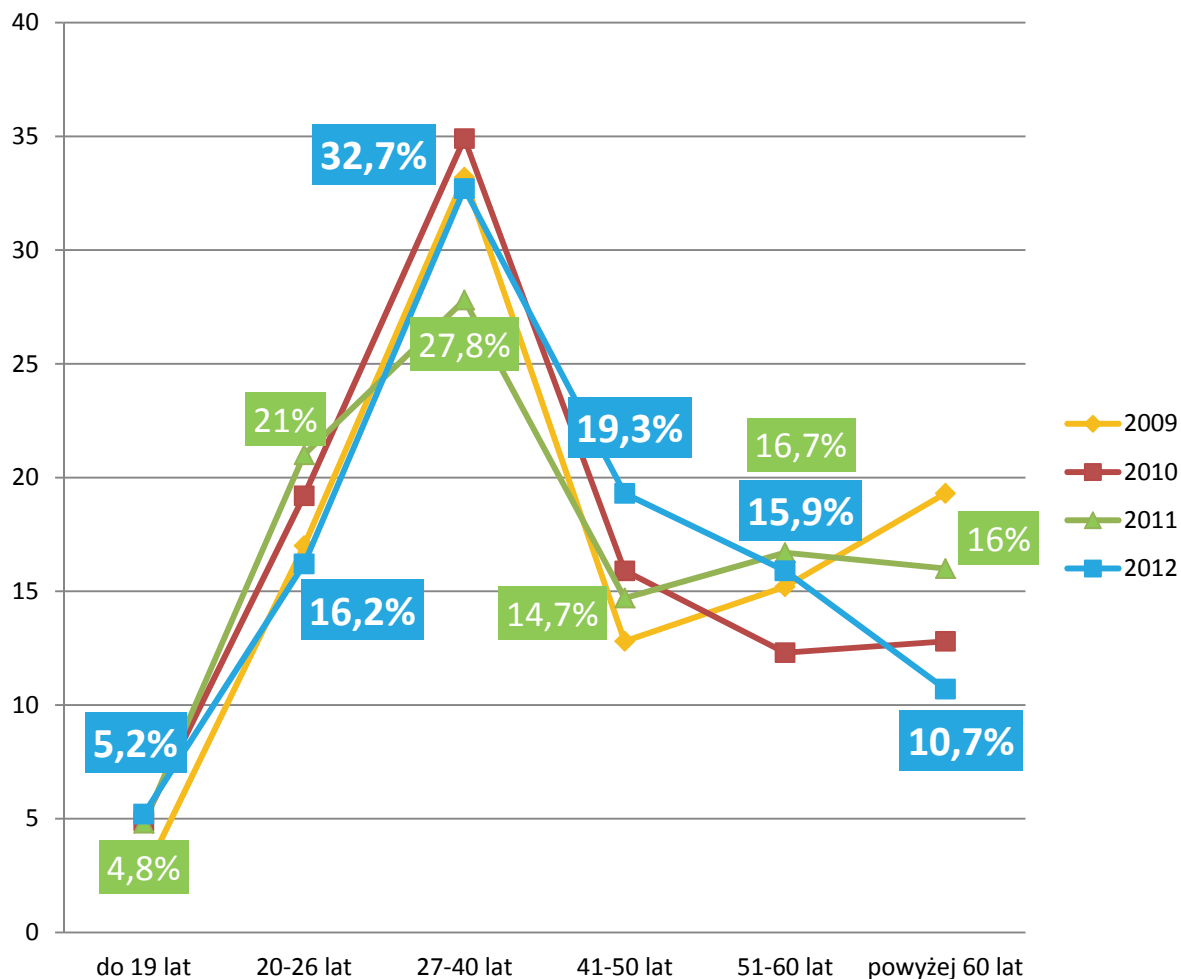
Porównując turystów krajowych przyjeżdżających do Torunia pod względem wieku zauważamy wyraźny wzrost przyjeżdżających w wieku od 27 do 40 lat i spadek w przedziale wiekowym do lat 19. Prawdopodobnie nie jest to stała tendencja, a wynik turnieju Mistrzostw Europy w piłce nożnej, który przypadł na okres czerwca, gdy w normalnym okresie przyjeżdża do nas więcej wycieczek szkolnych. Z racji rozgrywek sportowych, ta liczba z pewnością uległa zmniejszeniu. Badanie potwierdziło, że ponad ¾ turystów polskich (77,9% w 2012 roku) to osoby młode, będące w wieku do 40 lat.

Wykres 9: Turyści krajowi według kategorii wiekowych w 2009, 2010, 2011 i 2012 roku (w procentach)



Analizując wiek turystów zagranicznych na przestrzeni ostatnich 5 lat zauważamy, że Toruń jest odwiedzany raczej przez turystów w średnim wieku. W 2012 roku ponad połowę (54,1%) stanowili goście do 40 roku życia, a co roku badanie potwierdza, że obcokrajowcy w wieku 27-40 lat stanowią najliczniejszą grupę w ogóle cudzoziemców. W 2012 roku odsetek turystów zagranicznych w tym wieku wyniósł rekordowe 32,7%, co również może mieć związek z turniejem Euro 2012.

Wykres 10: Turyści zagraniczni według kategorii wiekowych w 2009, 2010, 2011 i 2012 roku (w procentach)

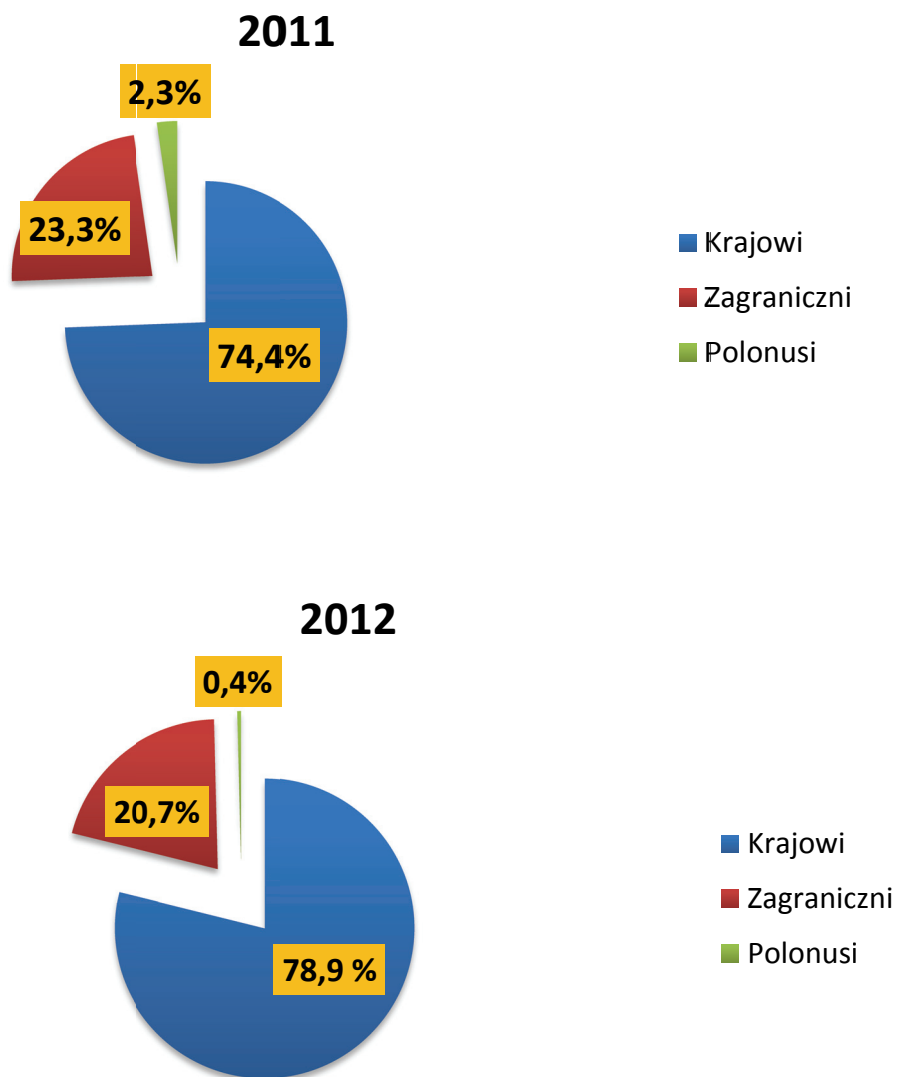


Źródło: badanie OIT 2009, 2010, 2011, 2012

✓ Charakterystyka turystów pod względem geograficznym

Turyści zagraniczni z którymi został przeprowadzony wywiad stanowili 20,7% ogółu turystów przyjeżdżających do Torunia (w 2011 r. było to 23,3%). W 2011 roku turyści krajowi stanowili 78,9% (rok wcześniej odsetek ten wyniósł 74,4%) ogółu przyjazdów. Udział Polonusów, czyli osób na co dzień mieszkających za granicą ale pod względem narodowości uważających się za Polaków, wyniósł 0,4% (w 2011 roku było ich 2,3%).

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

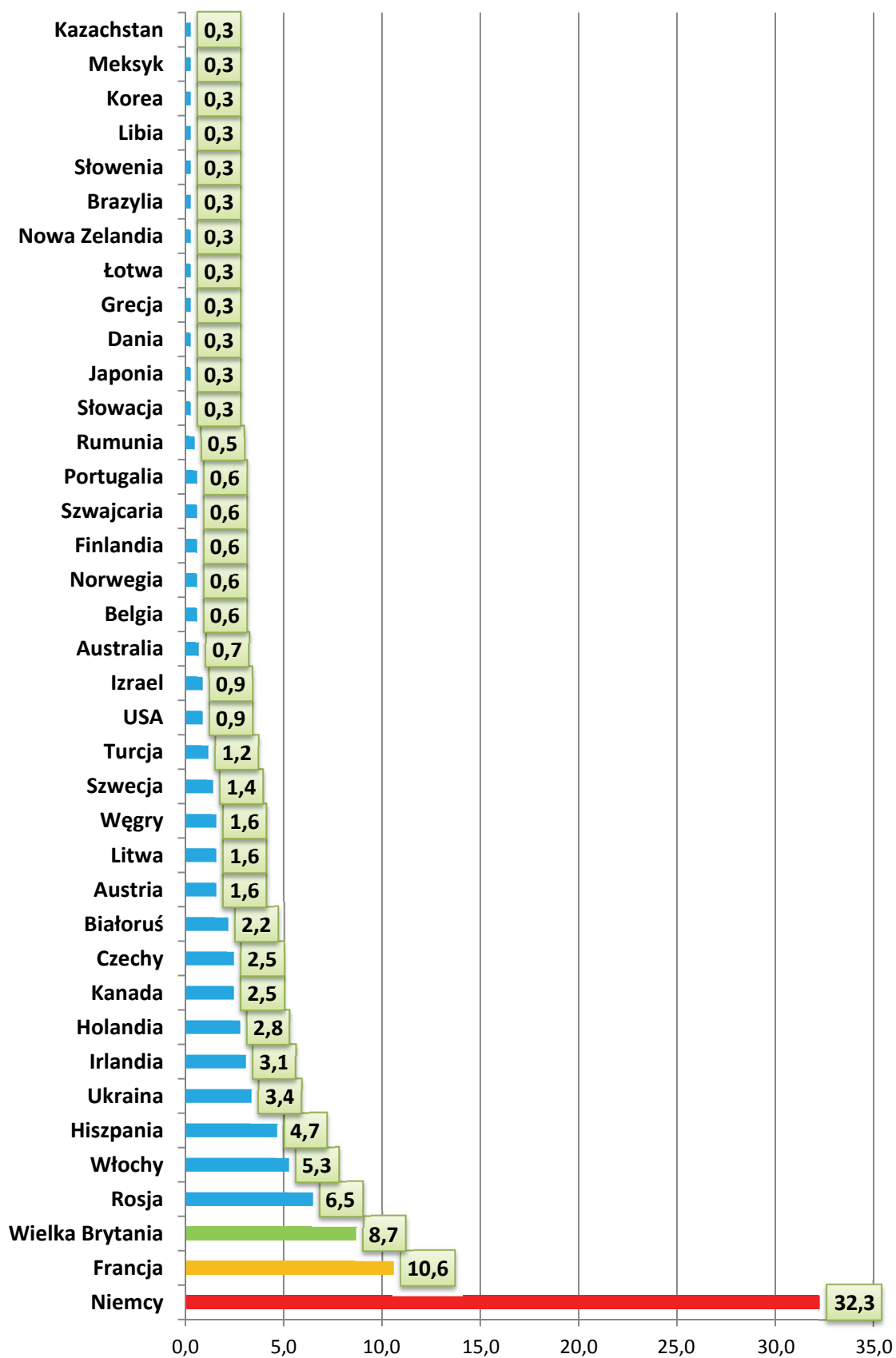


Źródło: badanie OIT 2012

Kierunki przyjazdów turystów zagranicznych

Toruń jest chętnie odwiedzany przez turystów z różnych stron świata, z niemal wszystkich kontynentów. W badaniu ankietowym w 2012 roku udział wzięli przedstawiciele 38 krajów. Największy udział w badaniu mieli mieszkańcy Europy.

Wykres 13: Turyści zagraniczni przyjeżdżający do Torunia w 2012 roku według krajów (w procentach)

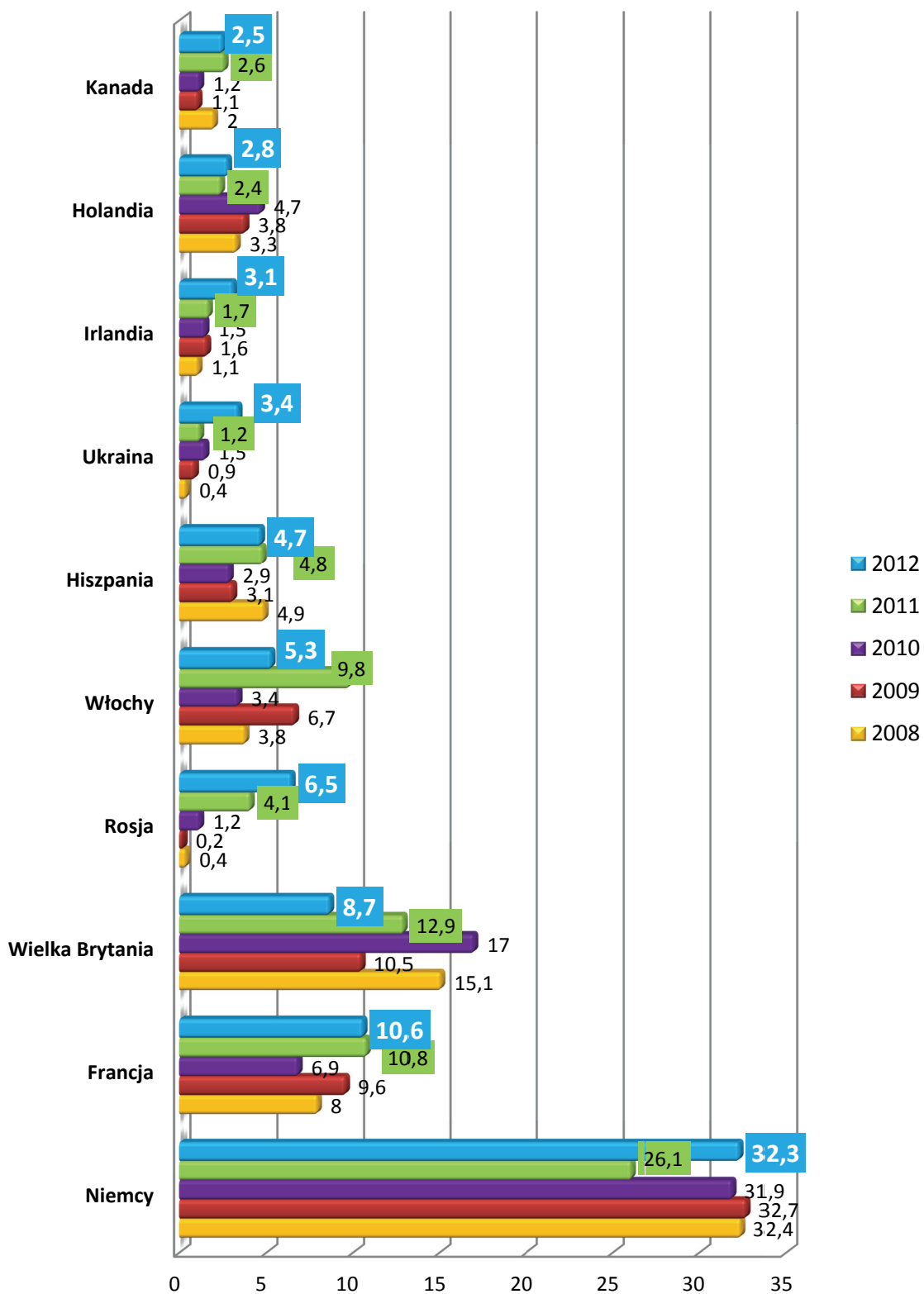


Toruń nadal najliczniej odwiedzany jest przez gości z Niemiec. Z tego kraju przyjeżdża co czwarty obcokrajowiec, w 2012 zauważyliśmy ponowny wzrost turystów z sąsiednich Niemiec z 26,1% w 2011 do 32,3% w roku 2012, a warto przypomnieć, że w 2010 roku było to 31,9%. O przyjeździe nadal dużej grupy Niemców 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 pierwszy raz w historii badań jest Francja, która wyprzedziła Wielką Brytanię, tradycyjnie od początku badań będącą zawsze na 2 miejscu. Nie jest to spowodowane wzrostem liczby turystów znaną Sekwany (spadek o 0,2%), ale wyraźnym spadkiem gości z Wysp (spadek o 4,2%)

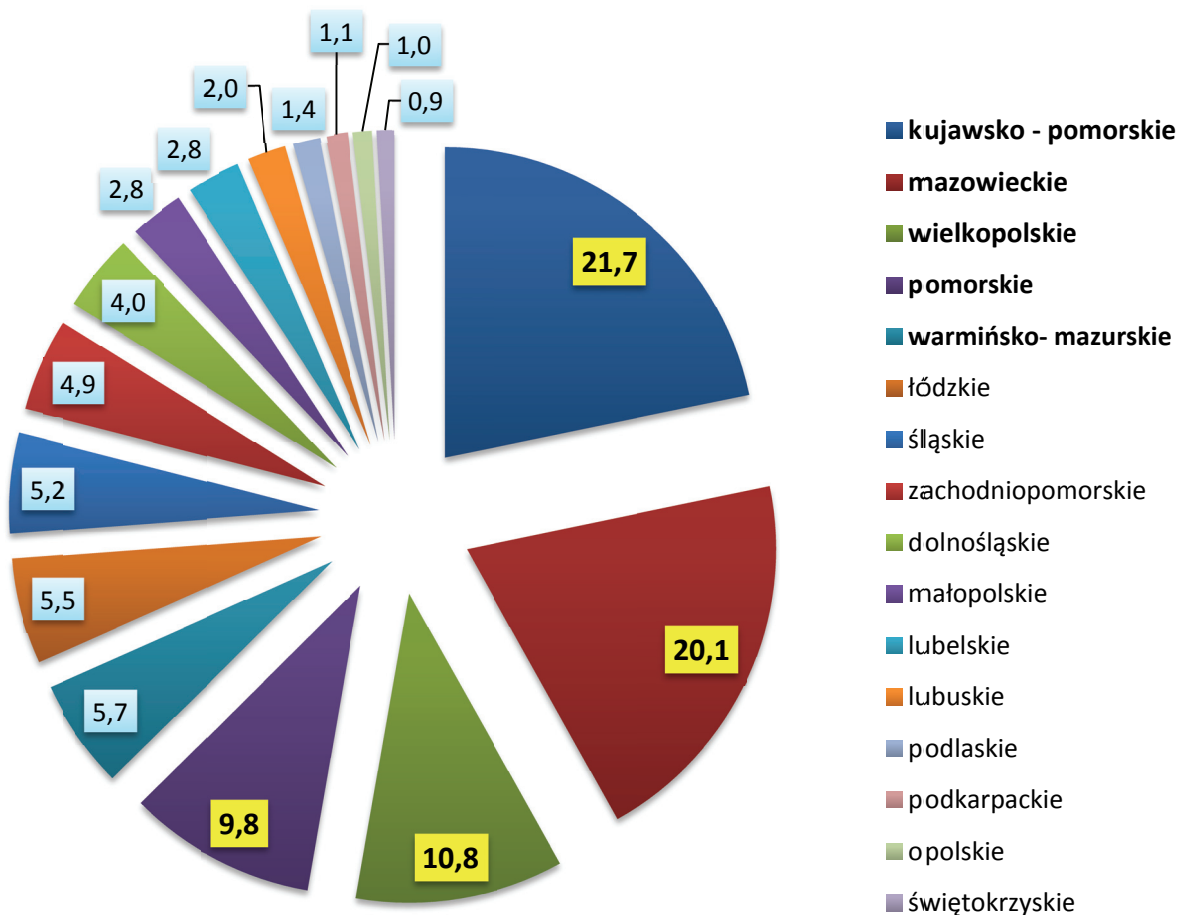
Czołówka krajów, z których przyjeżdża największa liczba turystów pozostaje zbliżona do lat poprzednich. Wyraźne wzrosty względem roku 2011 odnotowano w przypadku Niemiec, Rosji, Irlandii i Ukrainy. Natomiast wyraźne spadki zauważono w przypadku Wielkiej Brytanii i Włoch. Co z pewnością ma związek z turniejem piłkarskim Euro 2012.

Wykres 14: Trendy w kierunkach najliczniejszych przyjazdów obcokrajowców w latach 2008-2012 (w procentach)



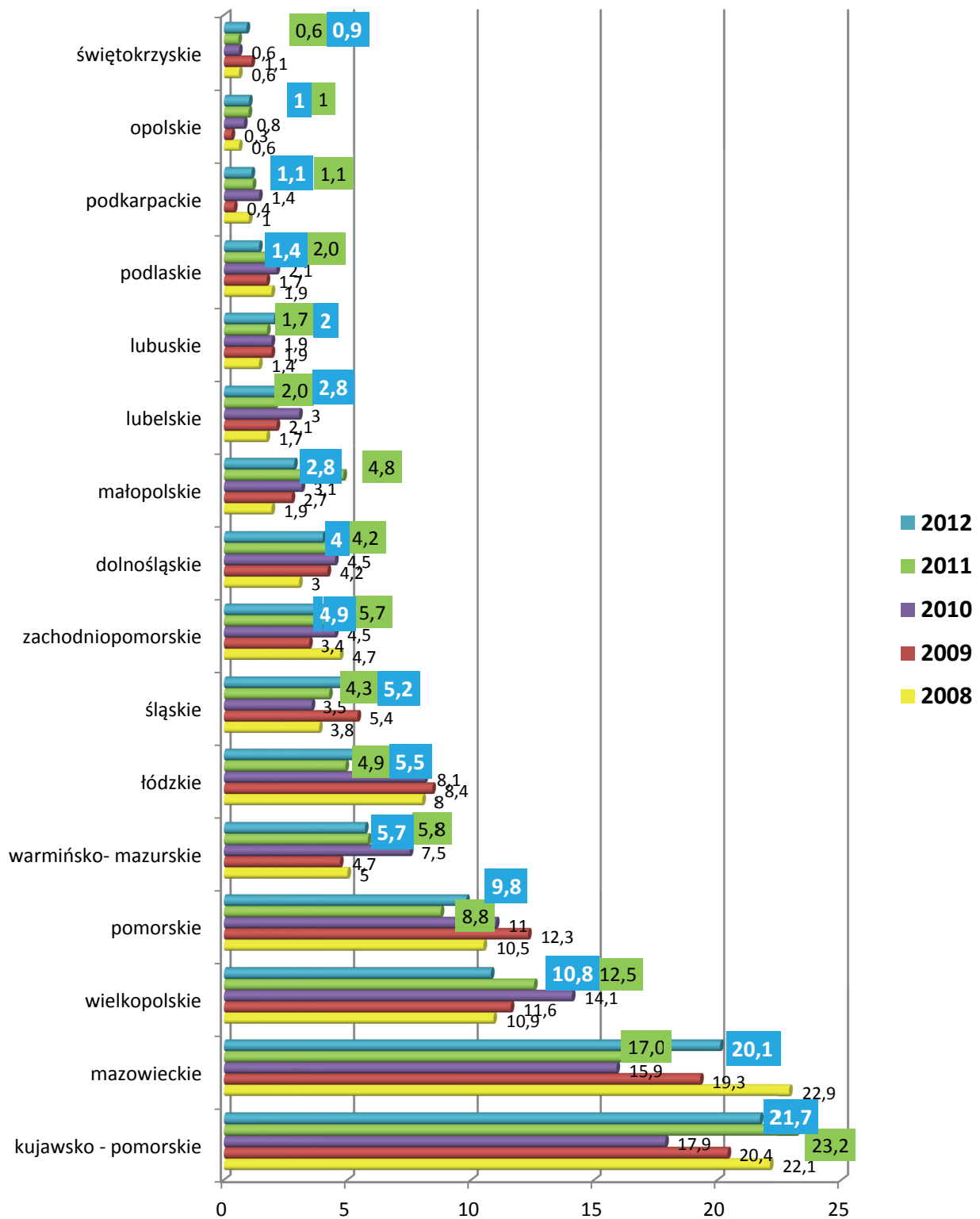
Kierunki przyjazdów turystów krajowych nie wiele różnią się od wyników z 2011 roku. W 2012 roku nadal najwięcej turystów pochodzi z województwa kujawsko-pomorskiego – stanowili oni 21,7 (rok wcześniej 23,2%) ogółu gości krajowych. Tradycyjnie, drugim kierunkiem pod względem liczby przyjazdów turystów było województwo mazowieckie 20,1 (wzrost z 17% ogółu w 2011 roku). Najczęściej Toruń odwiedzają mieszkańcy województw sąsiedzkich: wielkopolskiego, pomorskiego, łódzkiego oraz warmińsko-mazurskiego, które wraz z naszym i województwem mazowieckim stanowią pierwszą szóstkę regionów z których najczęściej przyjeżdżają do nas turyści i 73,6% przyjazdów.

Wykres 15: Kierunki przyjazdów turystów krajowych w 2012 roku



Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2012*

Wykres 16: Podział turystów krajowych pod względem województw w latach 2008-2012 (w procentach)

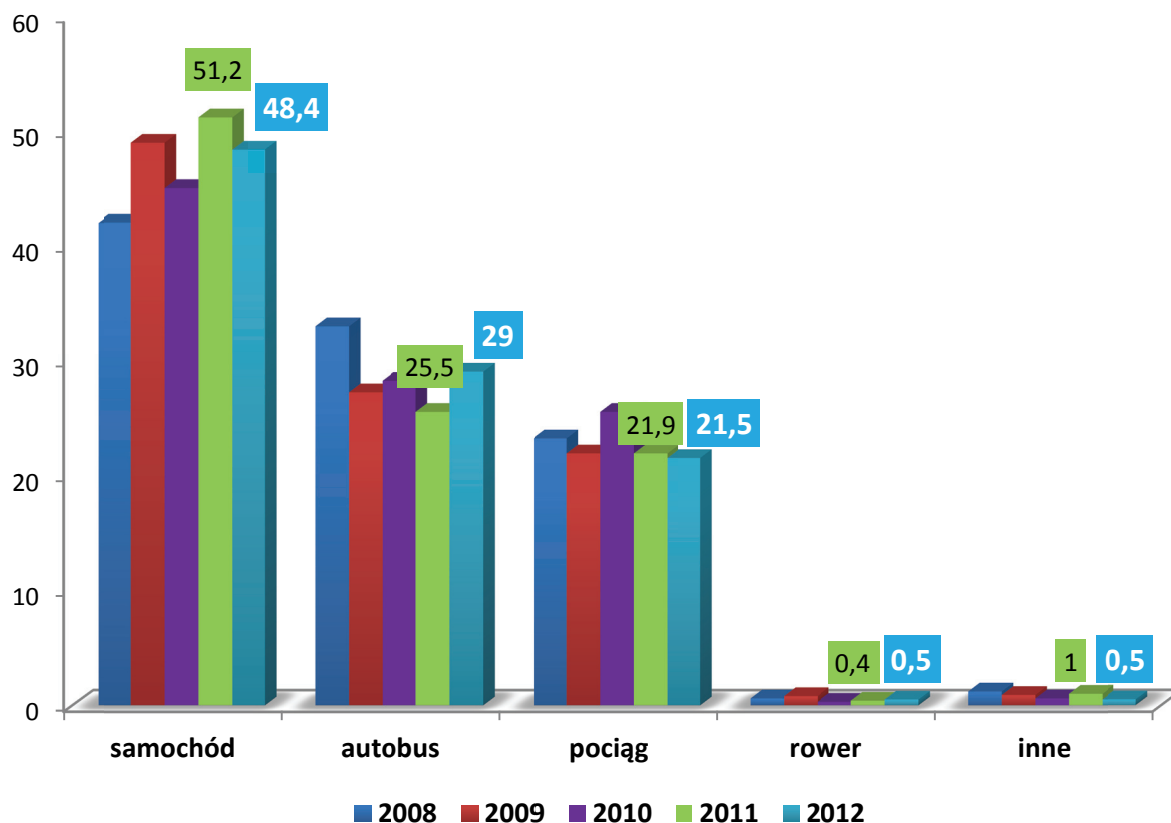


✓ Charakterystyka turystów ze względu na wykorzystany środek transportu

Najwięcej turystów odwiedzających Toruń w 2012 roku przyjechało samochodem – 48,4% ogółu (w 2011 roku odsetek ten wyniósł 51,2%). Na autobus – środek zarezerwowany przede wszystkim dla grup wycieczkowych – zdecydował się co czwarty odwiedzający.

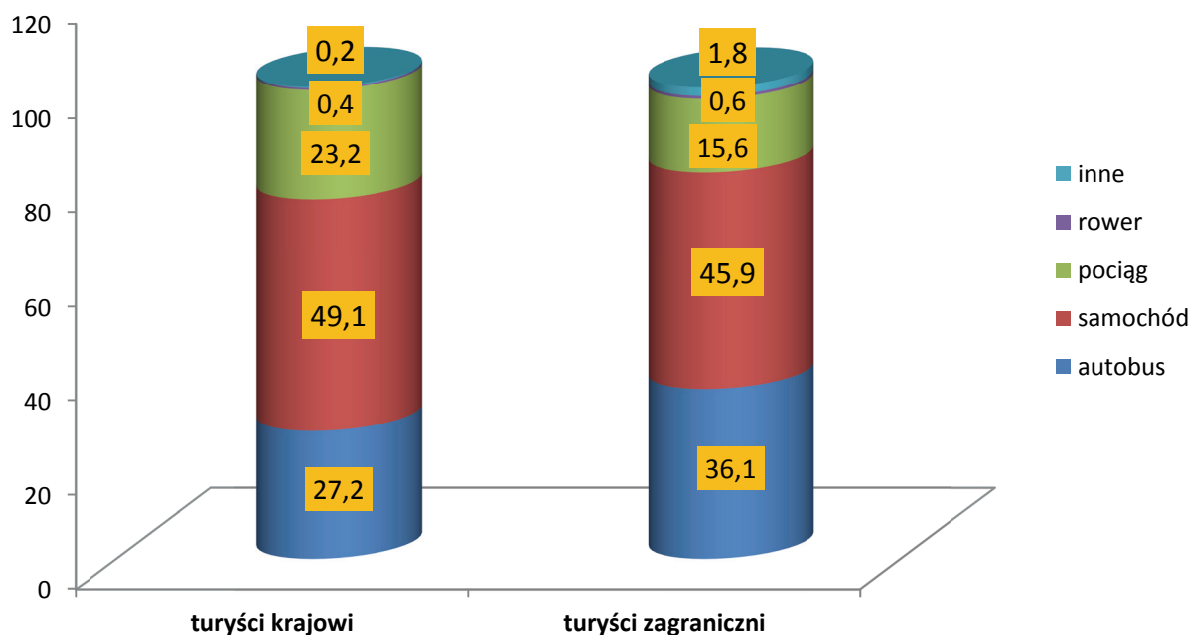
Wykres 17:

Odpowiedzi na pytanie *Jakim środkiem transportu przyjechał Pan/Pani do Torunia?* W latach 2008-2012 (w procentach)



W 2012 roku turyści polscy najczęściej wybierali samochód jako środek transportu – 49,1%. 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. Turyści zagraniczni również najczęściej przyjeżdżają do Torunia samochodem 45,9%. Drugim w kolejności jest autobus, ten środek transportu jest bardziej popularny niż w przypadku turystów krajowych – wskazało go 36,1% ogółu obcokrajowców.

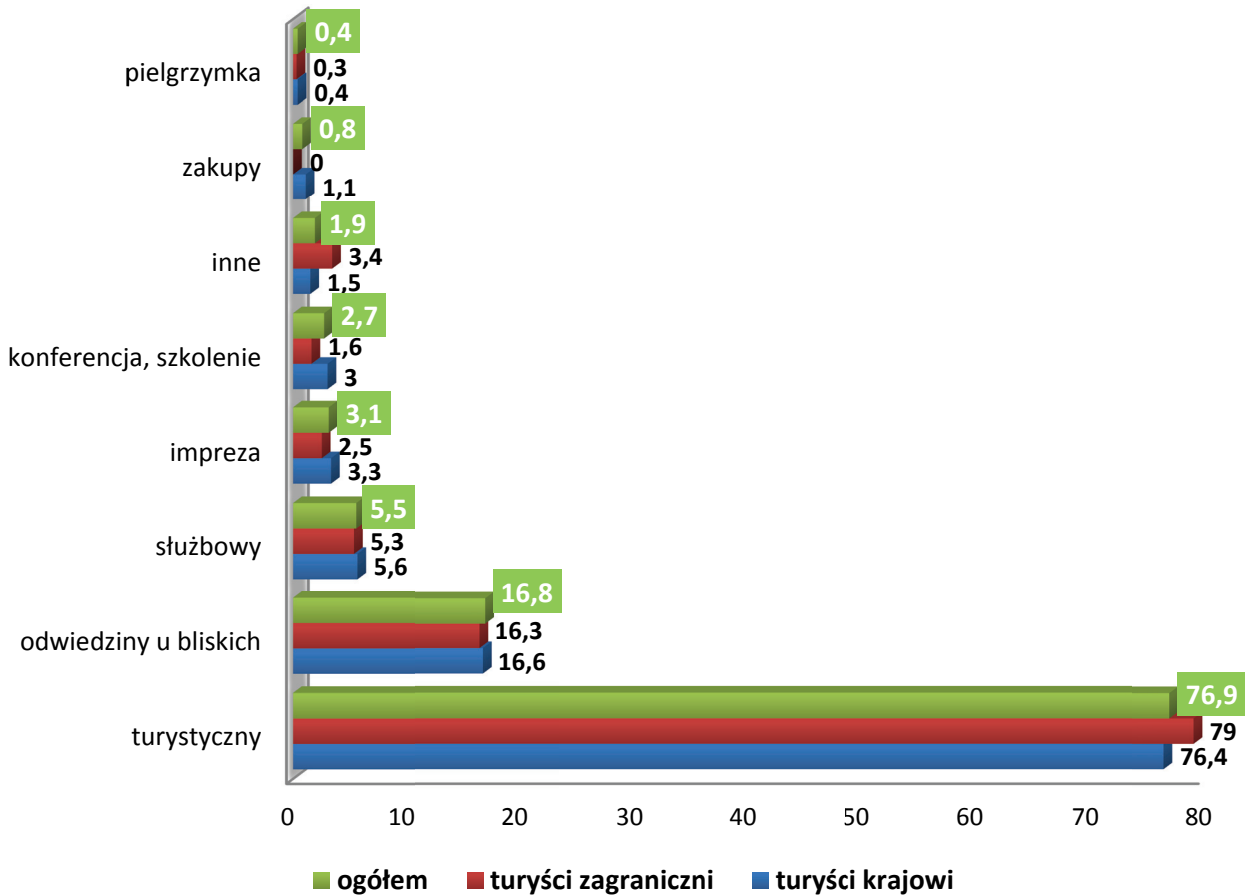
Wykres 18: Środki transportu wykorzystywane przez turystów polskich i zagranicznych w 2012 r.



✓ Charakterystyka respondentów ze względu na główny cel podróży

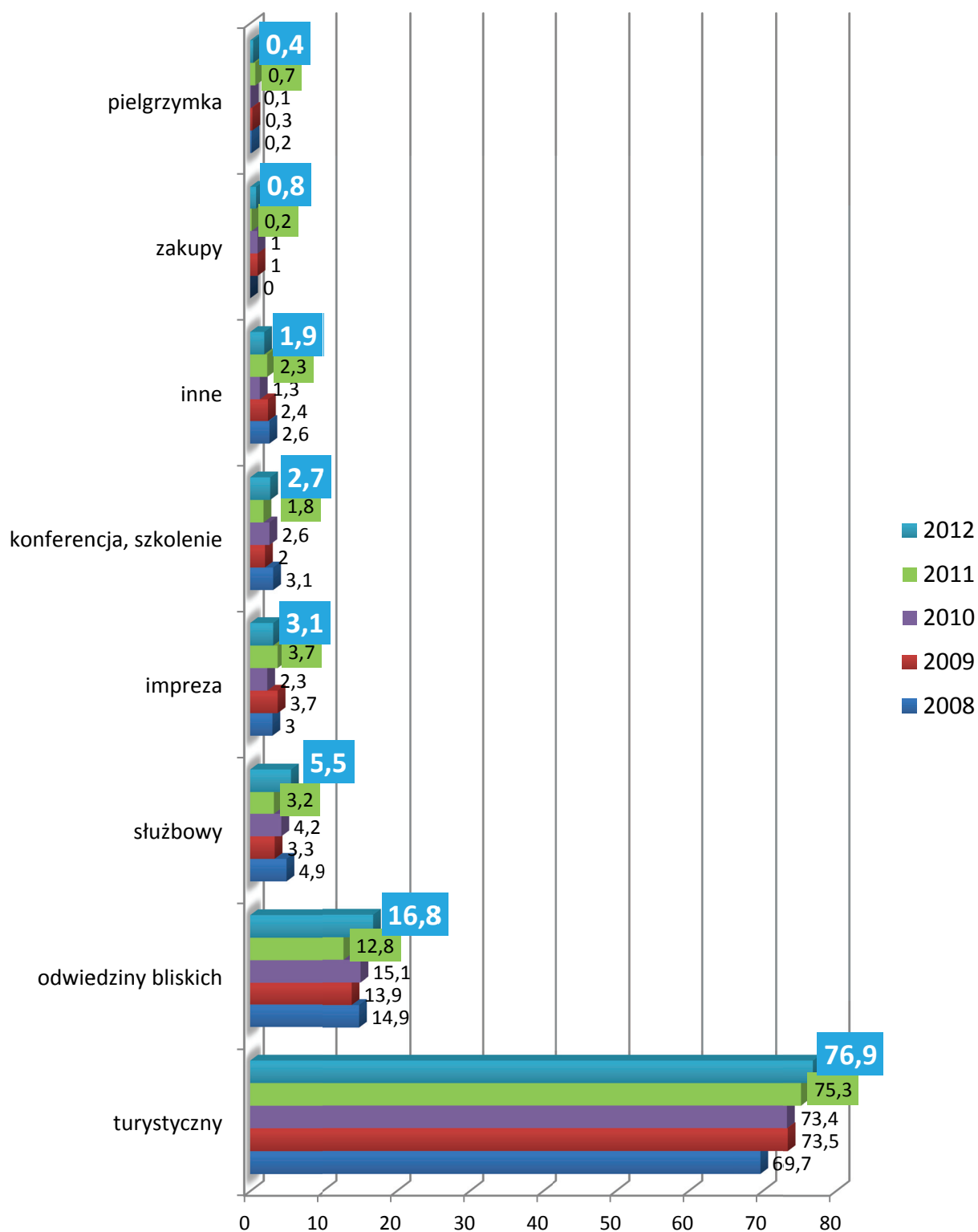
Cel turystyczny (kulturowo-krajoznawczy) był najczęściej wskazywanym powodem przyjazdu do grodu Kopernika. Pod tą kategorią kryją się również odpowiedzi luźno związane z typowym zwiedzaniem, np. zatrzymanie się na posiłek czy zakup pierników i pamiątek. Również uczestnicy różnego rodzaju konferencji, 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 2012 (w procentach)



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 kilku lat oscyluje w granicach 75%. Niezmiennie drugim w kolejności celem przyjazdu są odwiedziny u rodziny lub znajomych, które bardzo często łączą się z celem turystycznym. W 2012 roku zanotowano wzrost tych celów odwiedzin naszego miasta. Bo słabszym okresie w 2011 roku, delikatnie wzrosła liczba gości w naszym mieście przybywająca ze względu na cele służbowe czy konferencyjne.

Monitoring Ruchu Turystycznego *Turystyczny Toruń 2012*

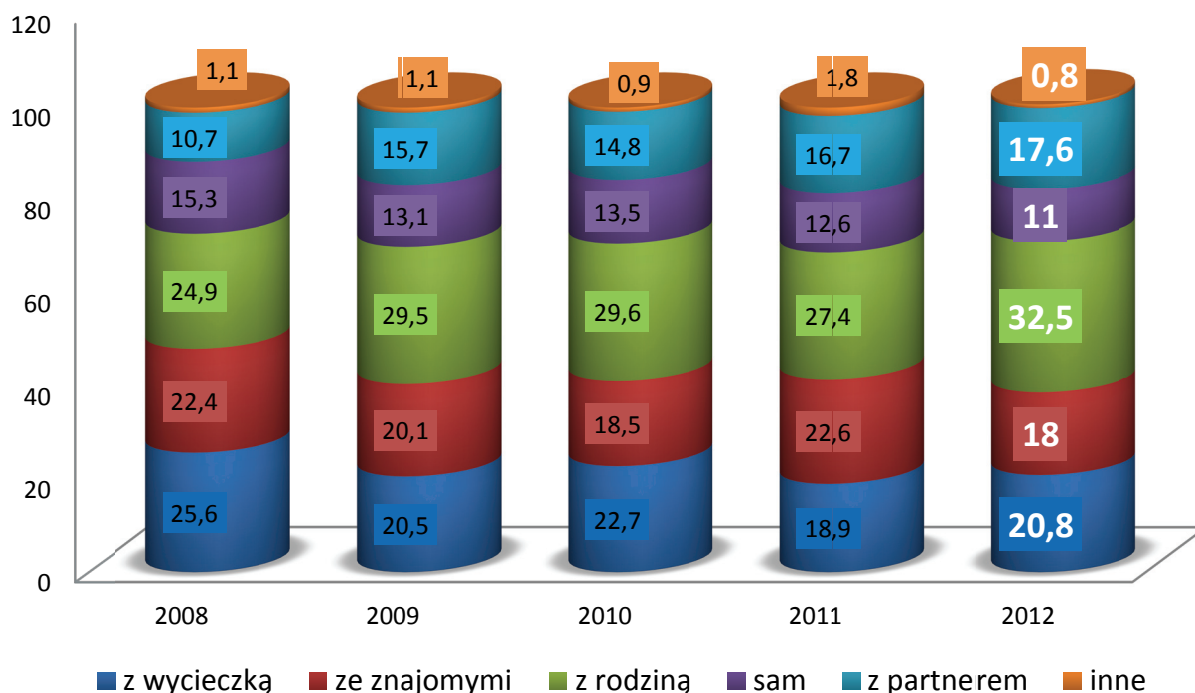


✓ Charakterystyka turystów ze względu na towarzystwo w trakcie podróży

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 2012 roku wykazało, że w Toruniu nadal utrzymuje się duża liczba turystów indywidualnych (w 2012 79,2%, w 2011 roku 81,1%), organizujących swój przyjazd do Torunia „na własną rękę”. Jednak odnotowano niewielki wzrost względem 2011 roku turystów zorganizowanych, czyli przyjeżdżających do Torunia z grupą wycieczkową (o 1,9%).

Najwięcej osób przyjechało do Torunia w towarzystwie rodziny – 32,5% (jest to wzrost o 5,1%). Respondenci odwiedzający Toruń wraz z partnerem, narzeczoną stanowili 17,6% ogółu i jest to kolejny od lat wzrost tej grupy turystów.

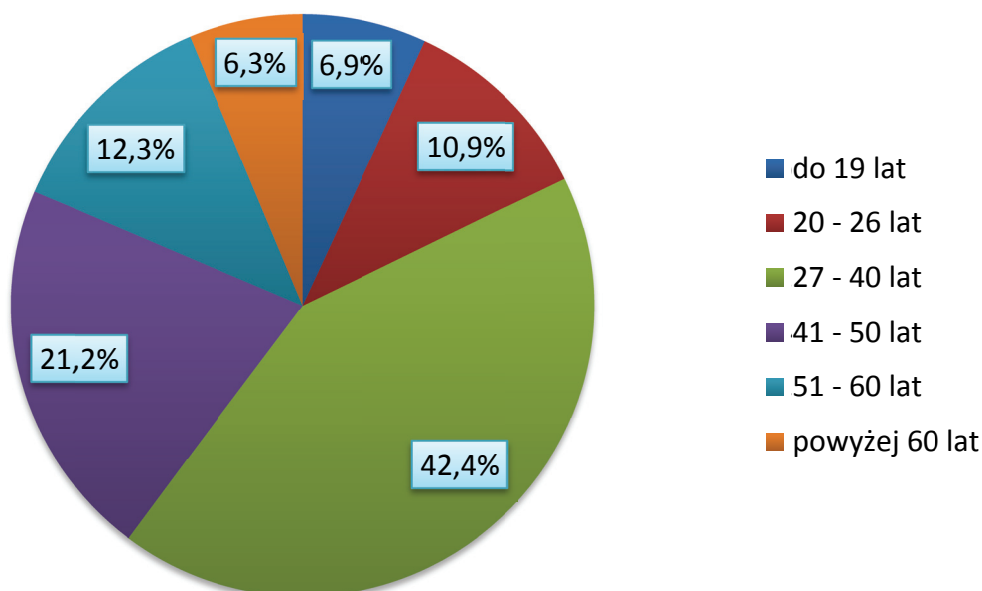
Wykres 20: Rozłożenie odpowiedzi na pytanie *Z kim przyjechał Pan/Pani do Torunia?* – dane z lat 2008-2012



W badaniu ruchu turystycznego w 2012 roku najliczniej reprezentowani byli turyści odwiedzający Toruń w towarzystwie rodziny – stanowili oni niemal 32,5% ogółu turystów. Analizując wiek tej grupy respondentów zauważamy, że Toruń odwiedziło najwięcej turystów w wieku od 27 do 40 lat – stanowili oni 42,4% 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.

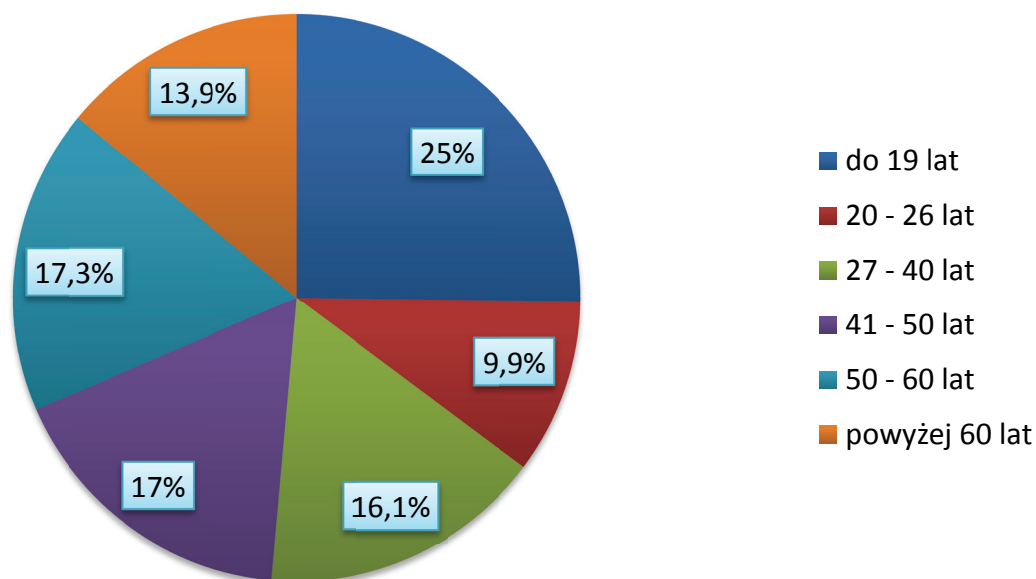
Wykres 21, 22: Podróżujący z rodziną i grupą zorganizowaną w 2012 roku według kategorii wiekowych

Turyści, którzy przyjechali z rodziną



Niemal co piąty turysta odwiedzający Toruń w 2012 roku przyjechał z wycieczką. Wśród tej grupy turystów dominowała młodzież szkolna (25%). Drugą, najliczniejszą grupę turystów zorganizowanych stanowiły osoby w wieku od 51 do 60 lat. W 2012 roku ta grupa osób stanowiła 17,3% turystów wycieczkowych. 38,9% osób odwiedzających miasto z wycieczką stanowili turyści najmłodsi i najstarsi, czyli osoby w wieku do 19 lat oraz powyżej 60 roku życia.

Turyści, którzy przyjechali z wycieczką



W 2012 roku Polacy częściej odwiedzali nasze miasto indywidualnie przy czym:

co trzeci Polak przyjechał w towarzystwie rodziny (33,9%),

prawie co czwarty z turystów krajowych przyjechał z wycieczką (18%),

prawie co czwarty turysta krajowy odwiedził miasto ze znajomymi (18,4%)

co dziesiąty turysta przyjechał samotnie (11,6%),

a prawie co czwarty był w naszym mieście tylko z partnerem/partnerką (18,1)

W 2012 roku turyści zagraniczni częściej odwiedzali Toruń indywidualnie niż z wycieczką przy czym:

największy odsetek obcokrajowców odwiedził Toruń w towarzystwie wycieczki (31,5%),

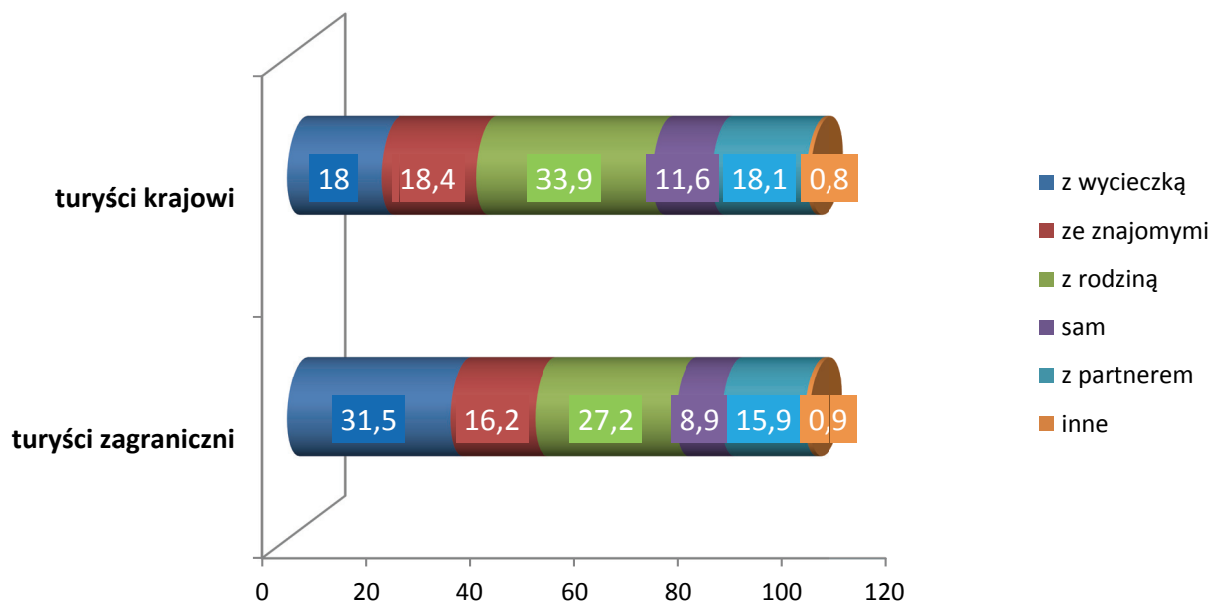
27,2% turystów zagranicznych przyjechało do Torunia z rodziną

co szósty turysta zagraniczny odwiedził miasto ze znajomymi (16,2%),

prawie co dziesiąty obcokrajowiec przyjechał samotnie (8,9%),

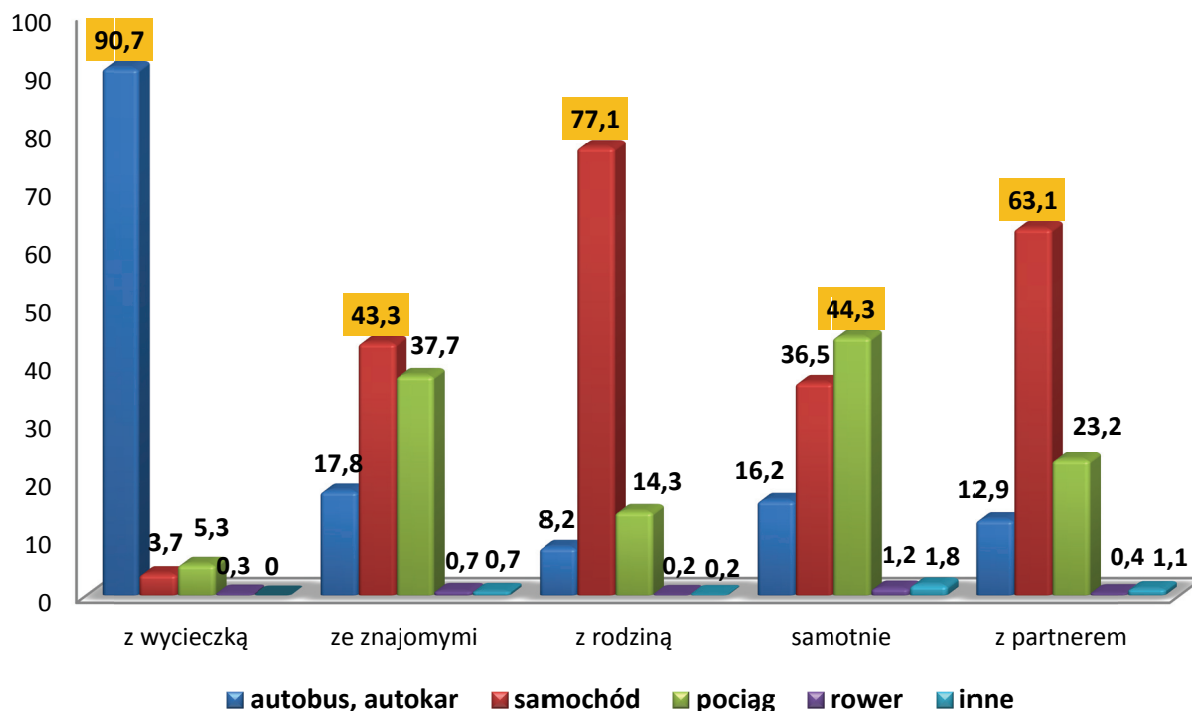
a co szósty turysta zagraniczny przyjechał do nas z partnerem lub partnerką (15,9%)

Wykres 23: Podział turystów polskich i zagranicznych ze względu na towarzystwo w trakcie podróży w 2012 roku (w procentach)



Poniższy wykres przedstawia podział turystów przyjeżdżających w różnym towarzystwie do Torunia pod względem wybranego środka transportu. Turyści zorganizowani w ogromnej większości poruszają się autokarem (90,7), a jedynie niewielki odsetek z nich przyjechało kolejno pociągiem (5,3%) i samochodem (3,7%). 77,1% turystów odwiedzających Toruń z rodziną przyjechało samochodem, 14,3% z nich zdecydowało się na kolej, zaś nieco ponad 8,2% zdecydowało się dostać do Torunia autobusem. Osoby odwiedzające Gród Kopernika w towarzystwie znajomych poruszały się przede wszystkim samochodem (43,3% z nich) i pociągiem (37,7% z nich). Prawie co czwarty 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 (44,3% wskazań), zaś w nieco mniejszym stopniu samochód (36,5% wskazań). Odwrotnie wygląda sytuacja w przypadku turystów podróżujących z partnerem, narzeczoną: niemal 63,1% z nich przyjechało samochodem, zaś co piąty odwiedzający zdecydował się na przyjazd do Torunia pociągiem (23,2% wskazań tej grupy respondentów).

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

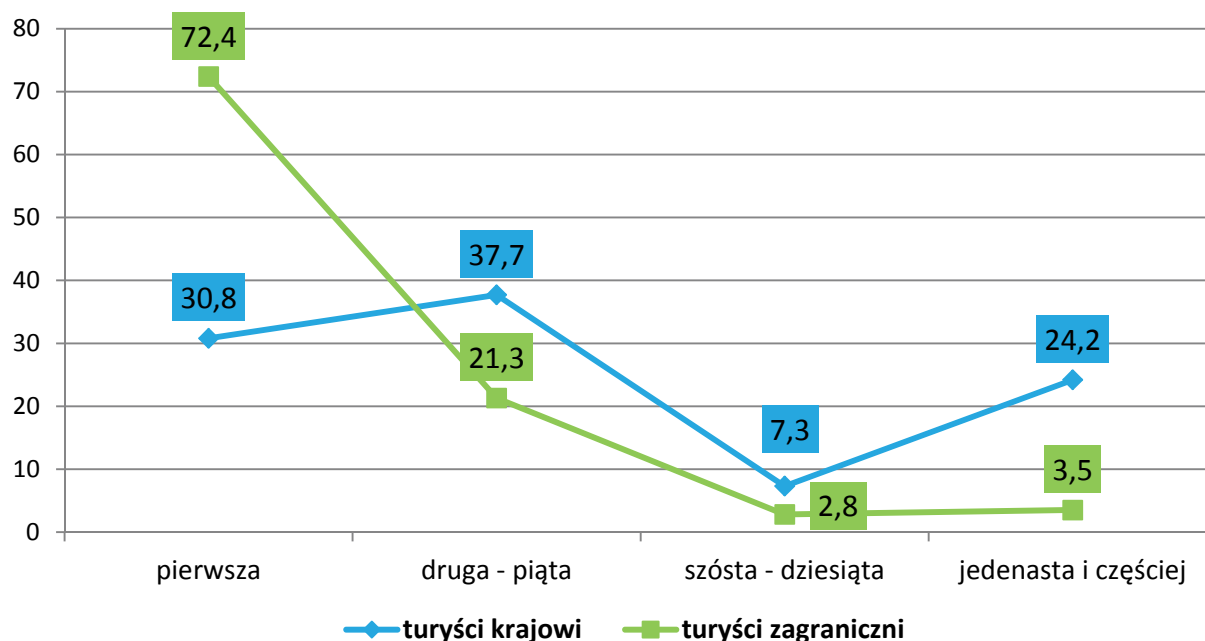


✓ Charakterystyka respondentów ze względu na częstotliwość wizyt w Toruniu

W 2012 roku 72,4% turystów zagranicznych odwiedziło Toruń po raz pierwszy. Dla 21,3% obcokrajowców była to druga, trzecia, czwarta lub piąta wizyta (w 2011 roku było to 20,1%), a dla 3,5% była to więcej niż jedenasta wizyta.

Co trzeci turysta polski odwiedził Toruń po raz pierwszy (30,8%). Więcej przyjeżdżających Polaków (37,7% turystów krajowych) odwiedziło Toruń po raz drugi, trzeci, czwarty bądź piąty, a 7,3% turystów krajowych przyjechało do Torunia co najmniej po raz szósty. Co czwarty odwiedzający krajowy gościł w Toruniu jedenaście lub więcej razy.

Wykres 25: Częstotliwość wizyt w Toruniu turystów polskich i zagranicznych w 2012 roku (w procentach)



Wyniki dla ogółu turystów są uśrednionymi wynikami dla turystów krajowych i zagranicznych: dla 39,4% respondentów była to pierwsza wizyta w Toruniu, kolejne 34,2% gości odwiedziło miasto po raz drugi – piąty. 6,4% turystów odwiedza Toruń dość często: przyjazd, podczas którego zostali poddani badaniu był ich co najmniej szóstą wizytą. 19,8% turystów było w Toruniu jedenaście razy lub więcej.

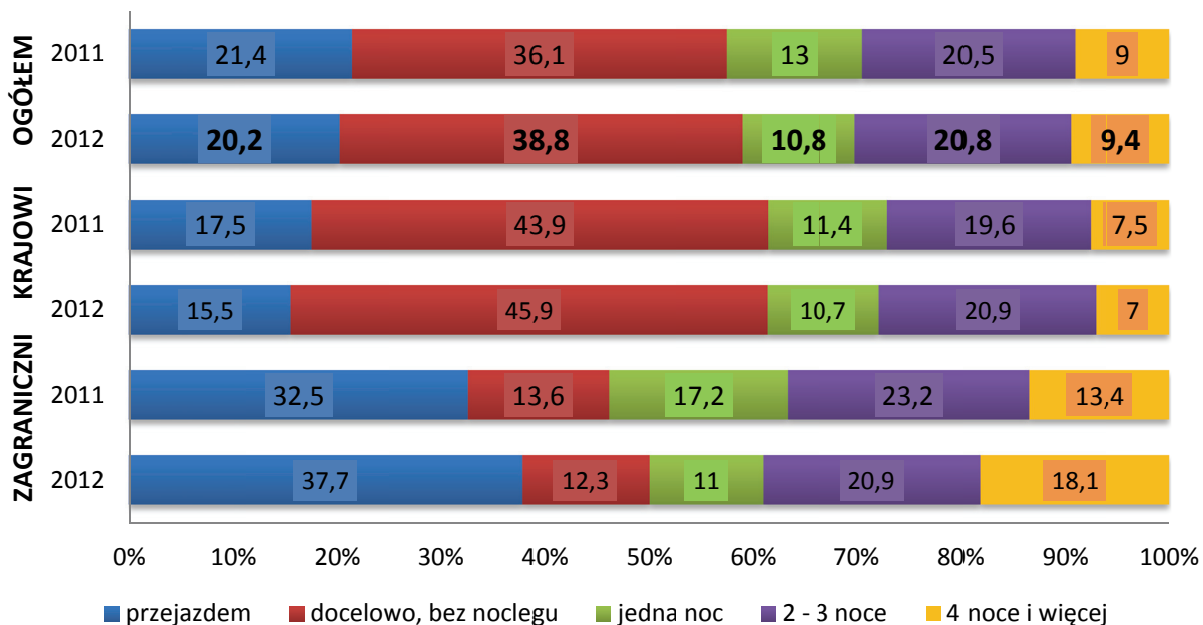
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na długość pobytu w Toruniu

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 2012 roku przebywali w Toruniu minimalnie krócej niż w roku 2011. 59% odwiedzających stanowiły osoby, które nie zdecydowały się zostać na noc, zaś pozostałe 41% to turyści, którzy spędzili w Toruniu przynajmniej jedną noc (w 2011 roku odsetek turystów spędzający w Toruniu co najmniej jedną noc stanowił 42,5%). Wśród ogółu respondentów niewielki spadek w 2012 roku odnotowano w przypadku turystów zostających

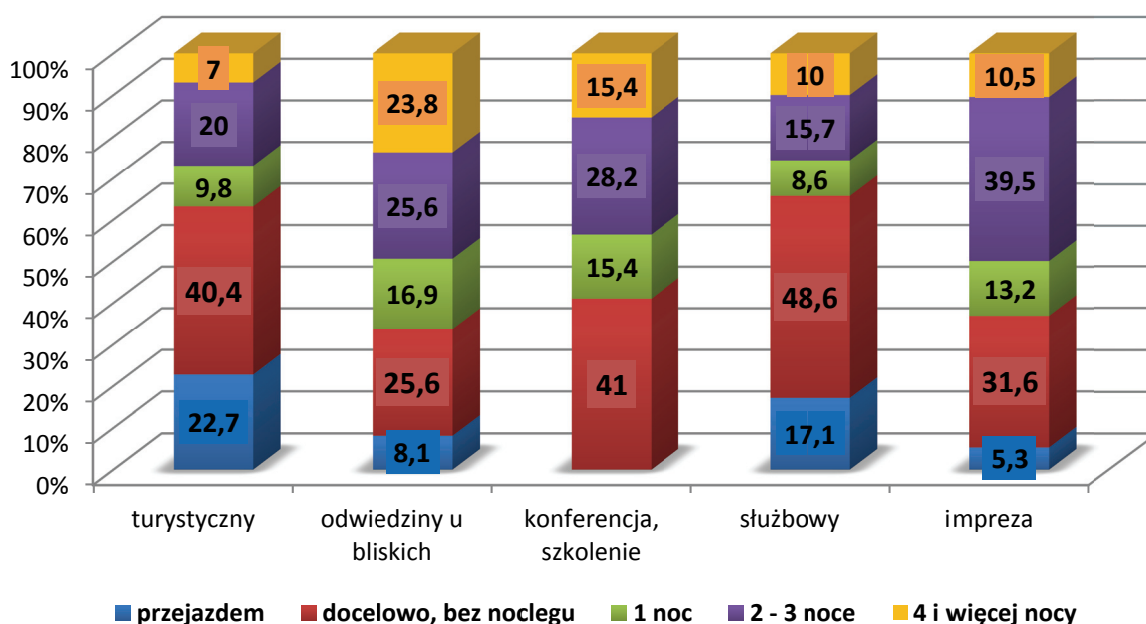
na jedną noc (z 13% w 2011 roku na 10,8% w 2012), wśród turystów zostających na dwie lub trzy noce (wzrost z 20,5% w 2011 na 20,8% w 2012 roku) oraz wzrost o 0,4 punktu procentowego w przypadku zostających dłużej niż 4 noce.

Wykres 26: Długość pobytu w Toruniu (ogółem, polskich i zagranicznych) w latach 2011-2012 (w procentach)



Biorąc pod uwagę długość pobytu w zależności od celu przyjazdu do Torunia zauważamy, że najkrócej w naszym mieście przebywają turyści przyjeżdżający w celach typowo turystycznym i służbowym. Wśród nich większość, bo aż 63,1% i odpowiednio 65,7% przyjechało jedynie na kilka godzin, zaś 9,8% i 8,6% zdecydowało się przynajmniej na jeden nocleg. Należy pamiętać, że turystów odwiedzających Toruń w celach kulturowo-krajoznawczych jest najwięcej (stanowią 76,9% ogółu respondentów) i prawdopodobnie, przy podejściu ilościowym, to ta grupa byłaby tą najczęściej decydującą się na nocleg w Toruniu.

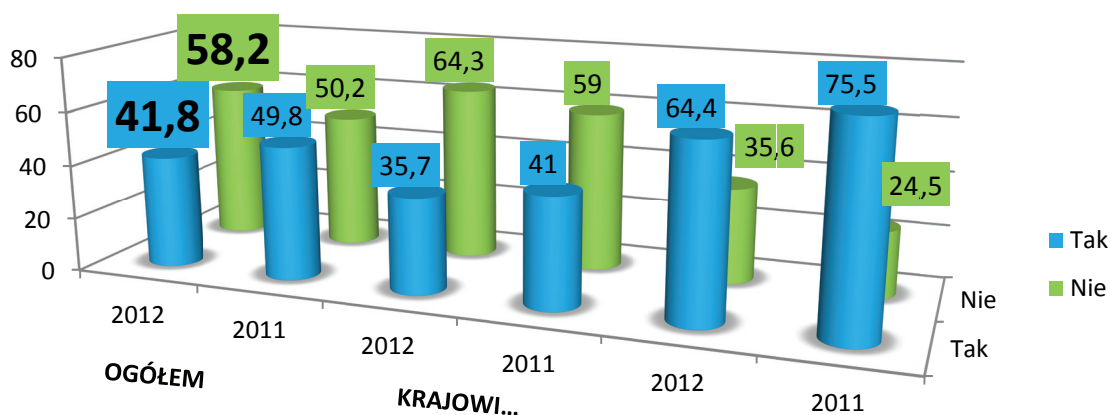
Wykres 27: Długość pobytu w zależności od celu wizyty w Toruniu w 2012 roku



✓ 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 ponad połowa odwiedzających (58,2% 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 2012 roku 64,4% turystów zagranicznych przyznało, że przygotowywało się do podróży do Torunia, zaś w przypadku turystów krajowych 35,7% potwierdziło, że szukało informacji o mieście.

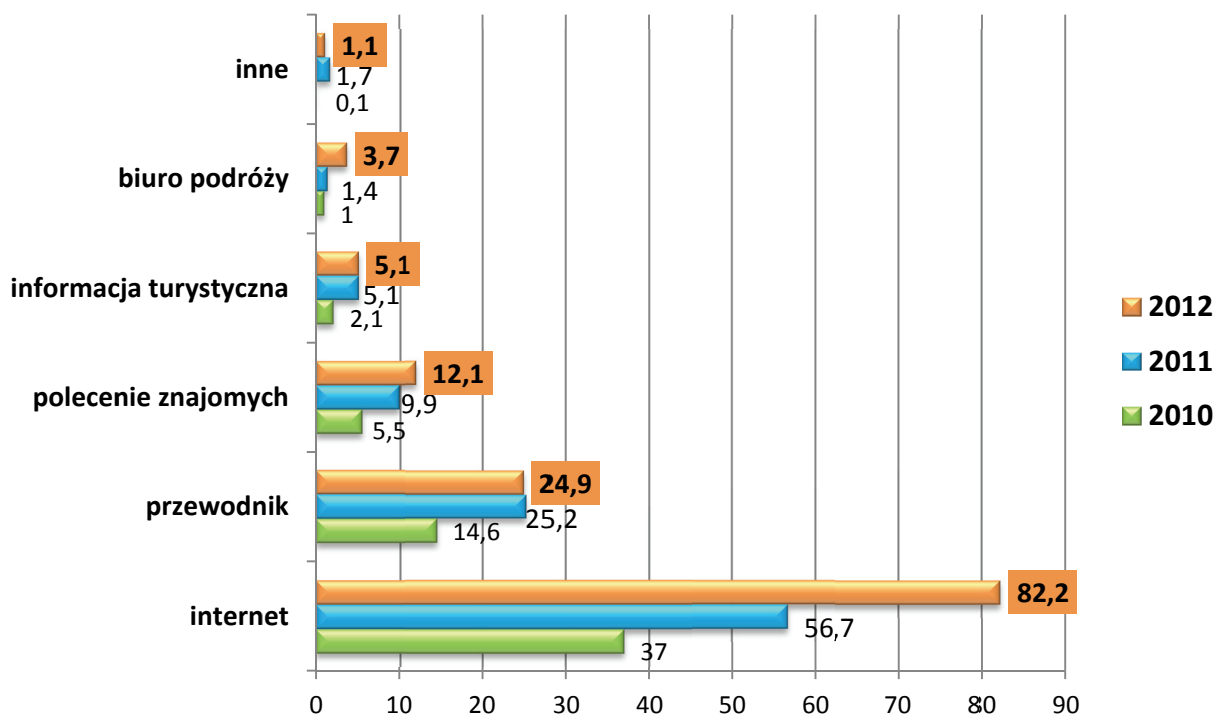
Wykres 28: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Czy przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* (w procentach)



Respondenci, którzy w pierwszej części pytania odpowiedzieli, że szukali informacji o mieście przed przyjazdem, poproszeni byli o wskazanie ich źródeł. Mieli możliwość wskazać wiele odpowiedzi, zaś 3 z nich brane były do dalszej analizy. 41,8% ogółu respondentów szukało informacji o mieście i tym samym wskazało co najmniej jedno źródło. 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, w 2011 już 56,7%, a w 2012 roku to kolejny rekord 82,2%). Tym samym wyraźnie widać jak szybko wzrasta rola mediów elektronicznych w promocji turystycznej. W 2012 roku respondenci nieco rzadziej niż w 2011 sięgali po przewodniki książkowe. Badanie wykazało, że nadal istotnym źródłem informacji o mieście są nasi znajomi i rodzina (wzrost o 2%). To właśnie ta odpowiedź była trzecią pod względem liczby wskazań respondentów. 12,1% turystów zasugerowało się opinią swoich znajomych o Toruniu.

Wykres 29: Rozkład odpowiedzi na pytanie *Gdzie przed wyjazdem szukał Pan/Pani informacji o Toruniu?* (w procentach)



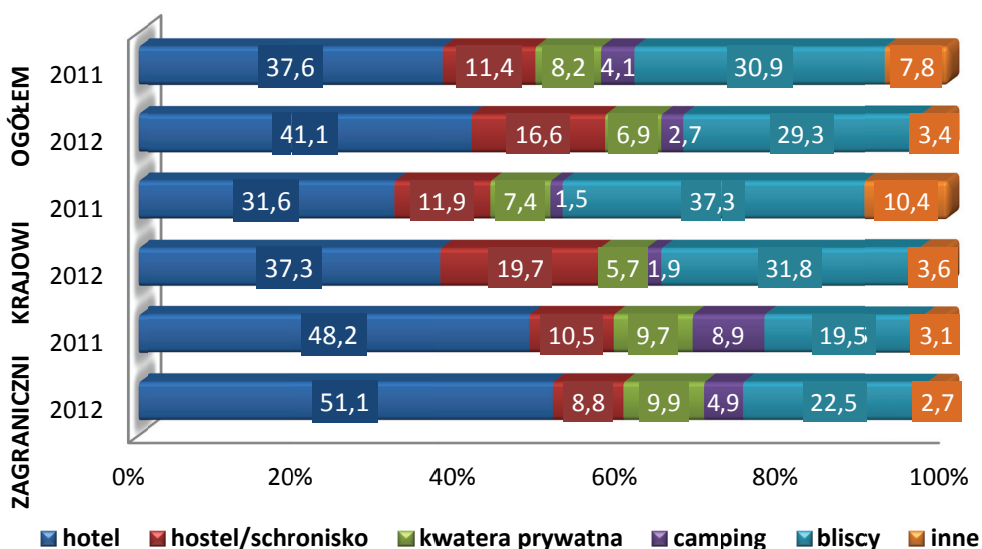
✓ Charakterystyka respondentów ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania

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.

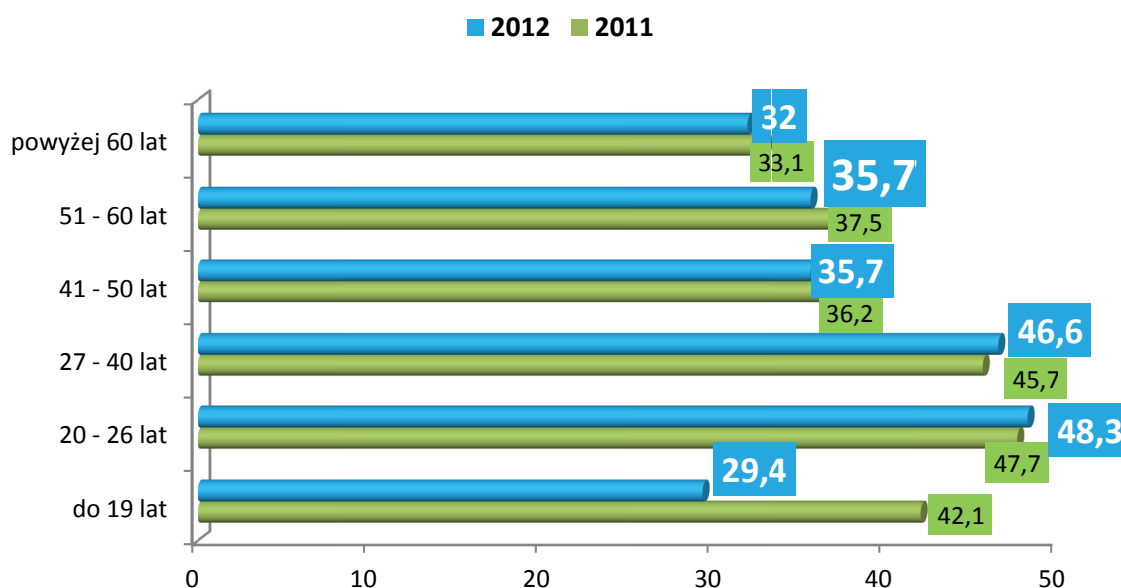
Badanie wykazało, że turyści krajowi częściej nocują u bliskich (31,8% nocujących) niż obcokrajowcy (22,5% nocujących). Porównując ogólną liczbę turystów zostających na noc u rodziny lub znajomych w 2012 roku z danymi za 2011 rok zauważamy kolejny spadek, tym razem na poziomie 1,6%. Pierwszą najczęściej wybieraną formą noclegu były hotele – w ten sposób nocował więcej niż co trzeci respondent. Goście zagraniczni (51,1% obcokrajowców) częściej niż krajowi (37,3% Polaków) decydowali 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 „wypożyczeniu sobie kanapy” wśród obcych sobie ludzi, z zamiłowaniem podróżników. Osoby te wcześniej rejestrują możliwość udzielenia darmowego noclegu w serwisie internetowym. Sami również korzystają z tego typu noclegu podróżując po innych krajach i nie ponosząc żadnych kosztów. W serwisie internetowym „couchsurfing” jest zarejestrowanych już około 1300 osób gotowych przyjąć turystę w Toruniu (w roku 2011 było to 350 osób). W wywiadach kwestionariuszowych wypełnianych przez obcokrajowców w 2012 roku kilka razy odpowiedzią na pytanie o formę noclegu był właśnie couchsurfing. Odpowiedź ta zaliczana jest do kategorii „inne”.

Wykres 30: Segmentacja ruchu turystycznego ze względu na wybrany rodzaj zakwaterowania wśród turystów polskich i zagranicznych przyjeżdżających do Torunia w latach 2011-2012



Ruch turystyczny w Toruniu poddano dokładnej analizie pod kątem wieku i wybranego przez turystę miejsca zakwaterowania. Prawie połowa turystów w wieku 20-26 lat i 27-40 lat, czyli głównie młodzież akademicka i młode rodziny spędziła w Toruniu co najmniej jedną noc. Najbardziej zdecydowały się na nocleg osoby w wieku do 19 roku życia, czyli młodzież ucząca się i osoby powyżej 60 roku życia, zapewne przyjeżdżające przejazdem najczęściej z wycieczką.

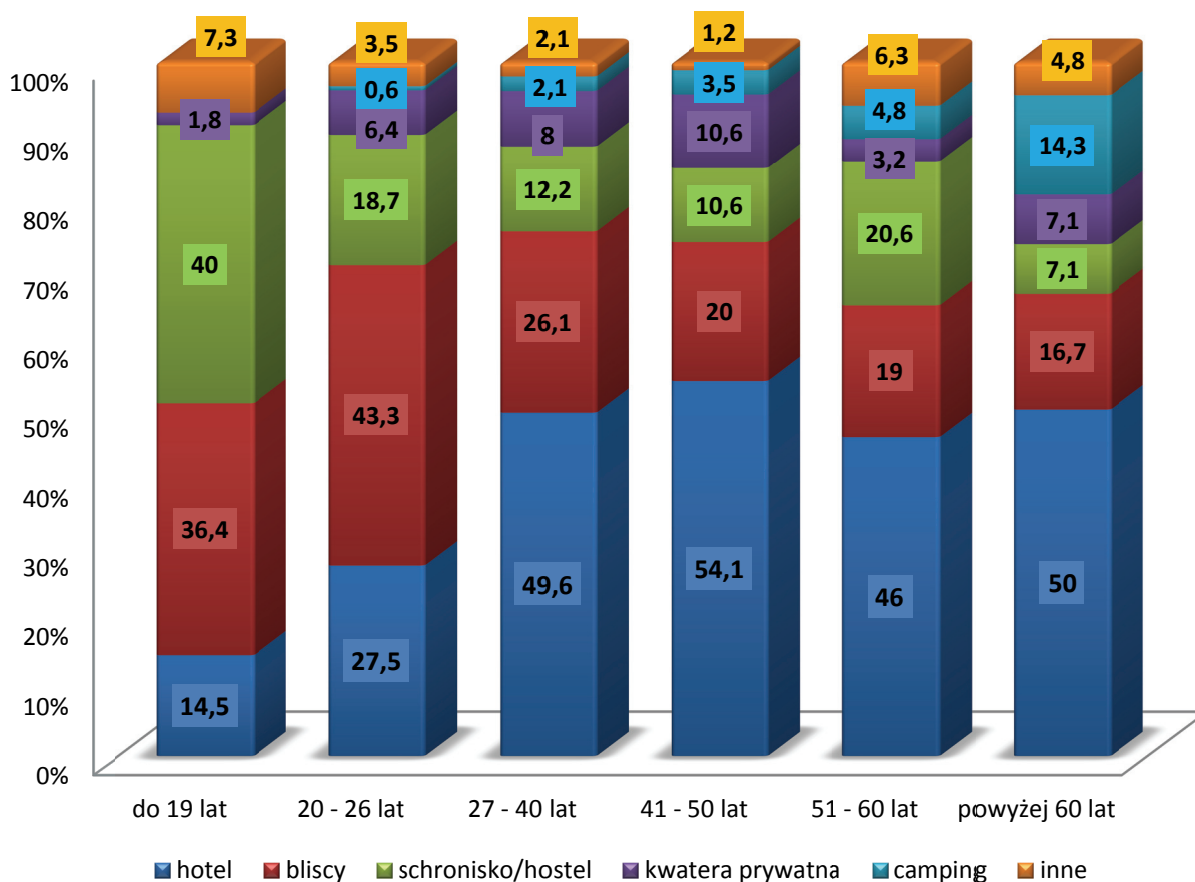
Wykres 31: Procentowy udział osób w danej grupie wiekowej decydujących się na nocleg w Toruniu w 2011 i 2012 roku



Respondenci w wieku do 19 roku życia, którzy zdecydowali się na nocleg w Toruniu w kwaterowali się głównie w schronisku lub hostelu 40% i u rodziny, znajomych 36,4%. Najmłodszy turyści w największym stopniu w porównaniu z innymi grupami wiekowymi korzystali z bazy noclegowej określonej kategorią „inne”. Młodzież akademicka nocująca w Toruniu najczęściej zatrzymywała się u rodziny, znajomych (43,3% respondentów w wieku 20-26 lat zostających na noc). Na nocleg w ewidencjonowanych obiektach hotelarskich zdecydował się więcej niż co trzeci uczestnik tej grupy wiekowej (27,5% zatrzymało się w hotelu, 18,7% w schronisku, hostelu). Respondenci w wieku od 27 do 40 lat to turyści, którzy najczęściej odwiedzają Toruń. W 2012 roku grupa ta stanowiła ponad 30% ogółu respondentów. Najczęściej członkami tej grupy są osoby pracujące, posiadające rodzinę i oddzielne gospodarstwo domowe. Spośród tej grupy wiekowej 46,6% respondentów zdecydowało się spędzić w Toruniu przynajmniej jeden nocleg (patrz wykres powyżej). Ci turyści najczęściej zatrzymywali się w hotelu (49,6% wskazań osób w wieku 27-40 lat). Drugą najczęściej wskazywaną formą zakwaterowania był nocleg u rodziny, znajomych (26,1%

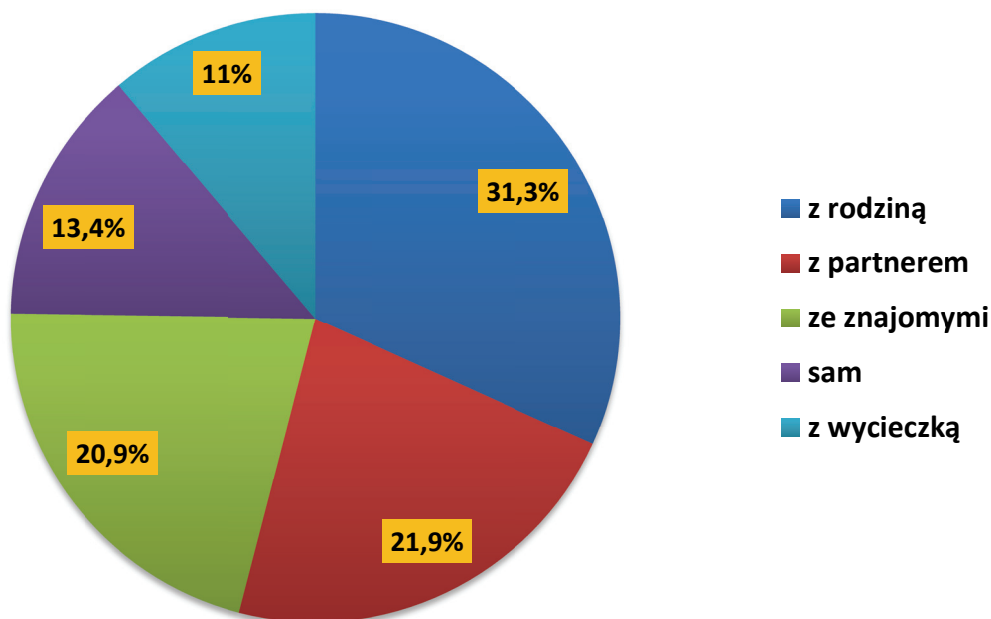
wskazań). Podróżni z grupy wiekowej 41-50 lat to ci, którzy najczęściej spośród wszystkich grup nocują w hotelu (54,1% decydujących się zostać na co najmniej jeden nocleg w Toruniu), zaś drugą formą noclegu jest zatrzymanie się u bliskich. Turyści w wieku 51-60 lat najczęściej wybierają nocleg w hotelu (46% 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. Co czwarty turysta zostający na noc w Toruniu śpi u rodziny lub znajomych (19% wskazań). Warto zwrócić uwagę na fakt, że w tej grupie wiekowej rośnie wybór kempingu jako miejsca noclegu. 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 (50% nocujących w wieku powyżej 60 lat). Co szósty respondent śpiący co najmniej jedną noc kwatruje się u rodziny, znajomych, zaś grupa 60+ to lider w wyborze kempingu jako miejsca noclegu. 14,3% ogółu tej grupy zdecydowało się na nocleg na polu kempingowym, w większości są to obcokrajowcy podróżujący przystosowanym do tego samochodem.

Wykres 32: Grupy wiekowe turystów ze względu na wybrany sposób zakwaterowania w 2012 roku



Spośród ogółu nocujących turystów, turyści zorganizowani najrzadziej decydowali się spędzić noc w Toruniu (11% ogółu nocujących Polaków przyjechało z grupą wycieczkową). Spośród decydujących się na minimum jeden nocleg w mieście największą grupę stanowiły osoby podróżujące z rodziną – 31,3% ogółu nocujących turystów.

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



✓ 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.

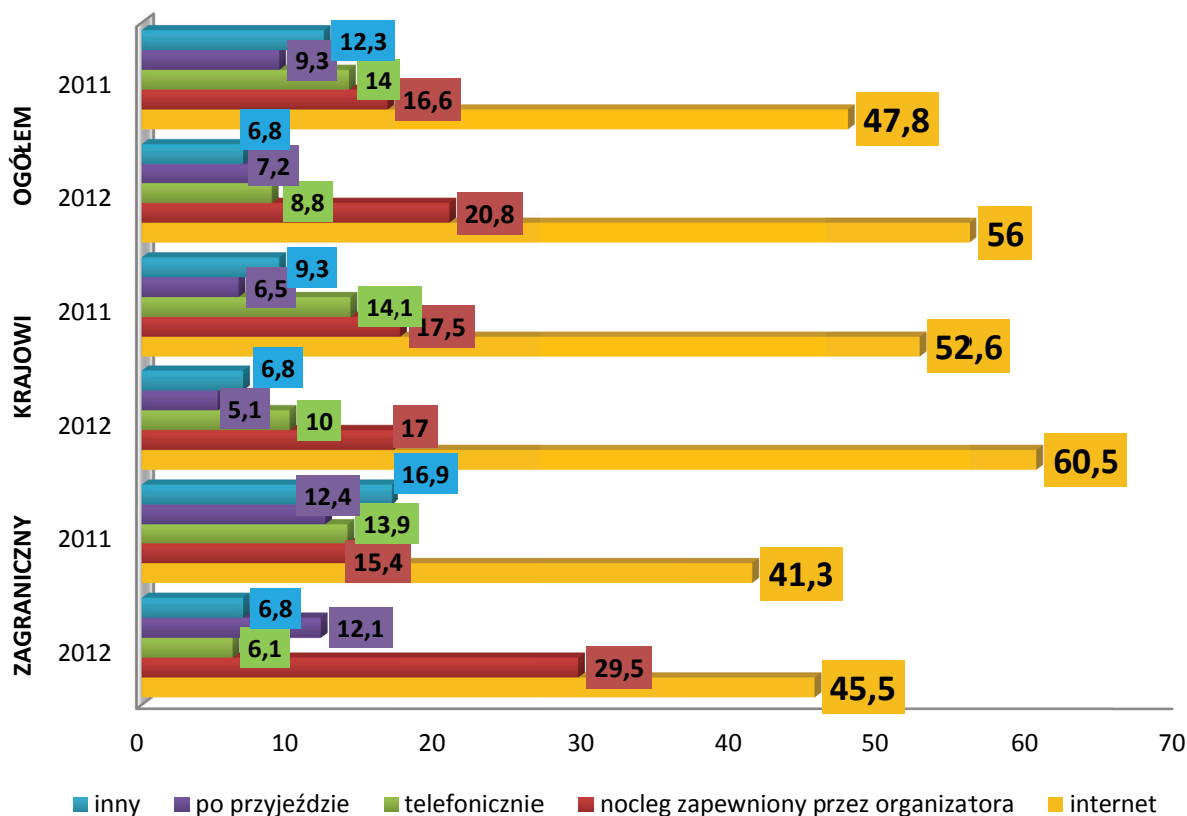
Najczęściej turyści znajdują nocleg na pomocą Internetu. W 2012 roku 56% ogółu respondentów spośród udzielających odpowiedzi na pytanie o sposób znalezienia noclegu wskazało Internet (przed rokiem odsetek ten wyniósł 47,8% ogółu). Podobnie jak przed rokiem, również w 2012 roku częściej turyści krajowi (60,5% wskazań) niż zagraniczni (45,5% wskazań) szukali noclegu w ten sposób.

W 2012 roku odnotowano dalszy spadek w przypadku ogółu turystów szukających noclegu telefonicznie. Częściej turyści krajowi (10% wskazań) niż zagraniczni (6,1% wskazań) korzystali z telefonu szukając noclegu.

Coraz rzadziej turyści przyjeżdżają „w ciemno”: odnotowano tutaj niewielki spadek z 9,3% w 2011 na 7,2% w 2012 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 2011 i 2012 roku (w procentach)



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;

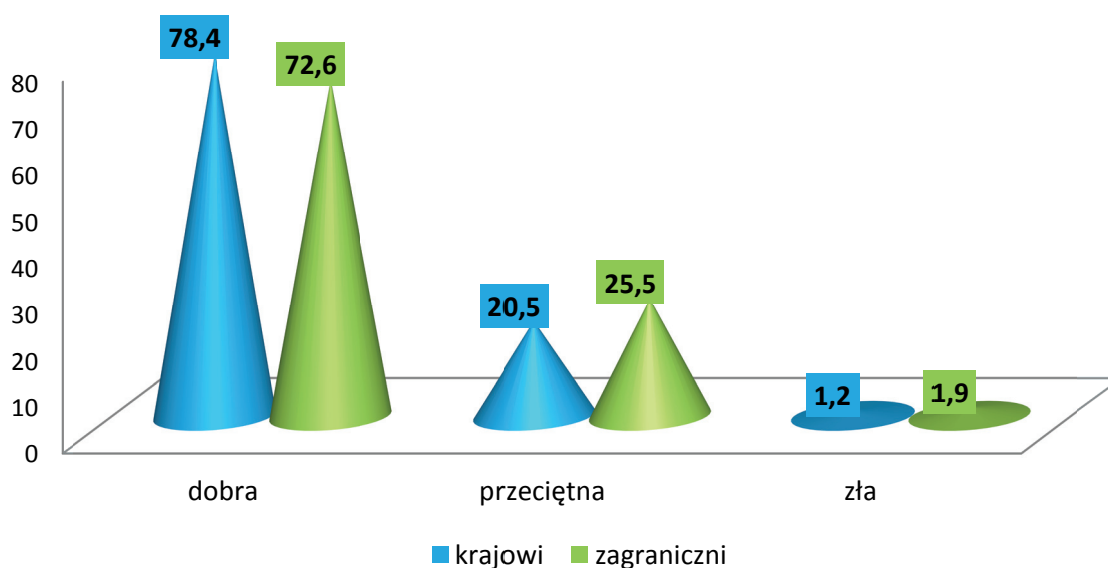
różnorodność bazy noclegowej – czy turysta wybierając obiekt noclegowy ma szeroki wachlarz możliwości w zależności od standardu, lokalizacji czy ceny;

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.

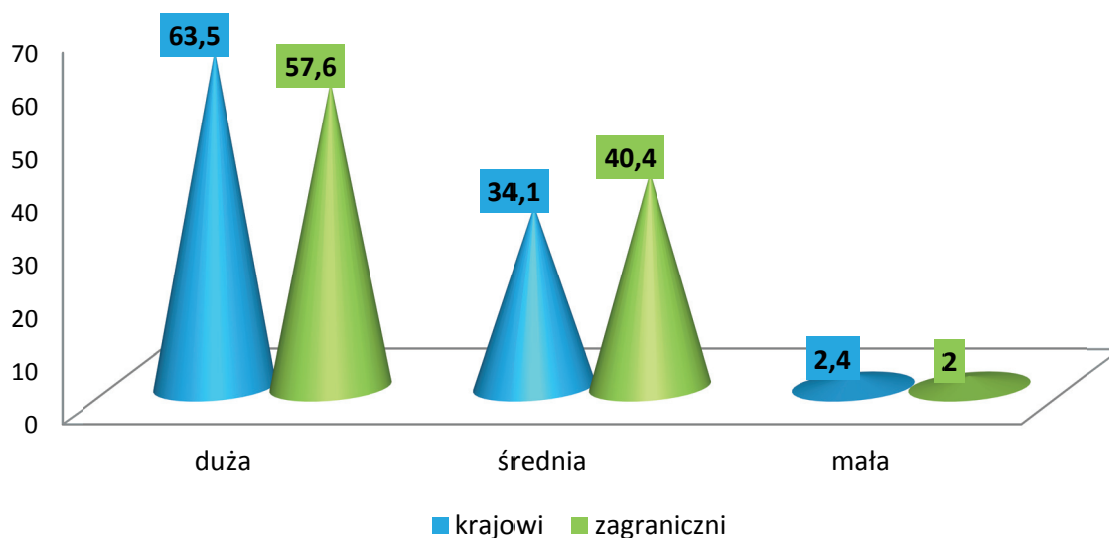
Dostępność informacji o noclegach przez respondentów była oceniana w skali trójstopniowej jako dobra, przeciętna lub zła i uzyskała wynik **2,75** (w 2011 roku została oceniona na 2,65). Wśród odpowiedzi dominują pozytywne opinie, przy czym mniej takich ocen udzielają obcokrajowcy. Turyści zagraniczni nieco 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)



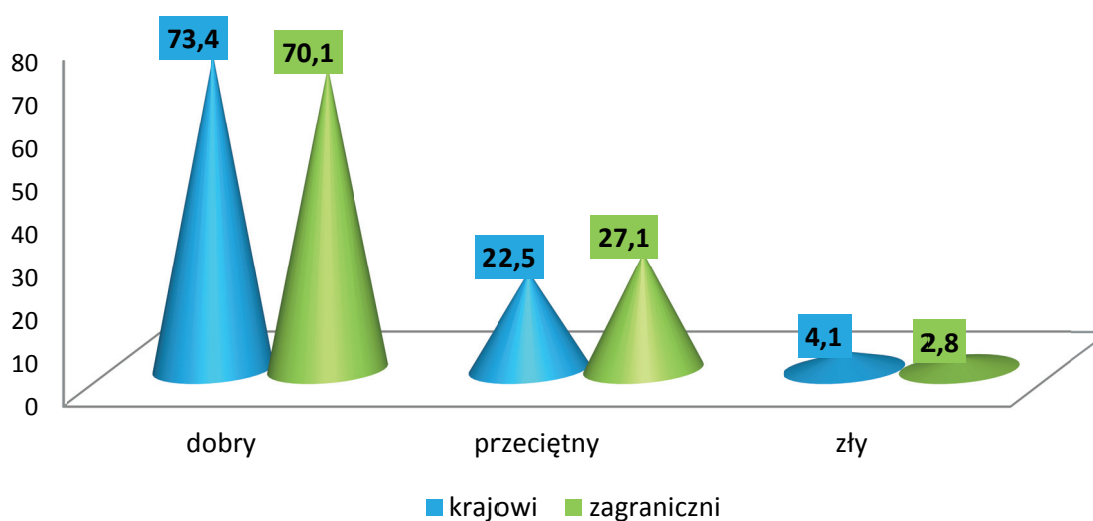
Różnorodność oferty noclegowej poddana była trójstopniowej ocenie (duża, średnia, mała). Średnia ocena w 2012 roku wyniosła **2,6** (w 2011 roku oceniona została na 2,51). Różnorodność jako „dużą” częściej uznawali turyści krajowi, zaś obcokrajowcy częściej oceniali ją jako „średnią”.

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)



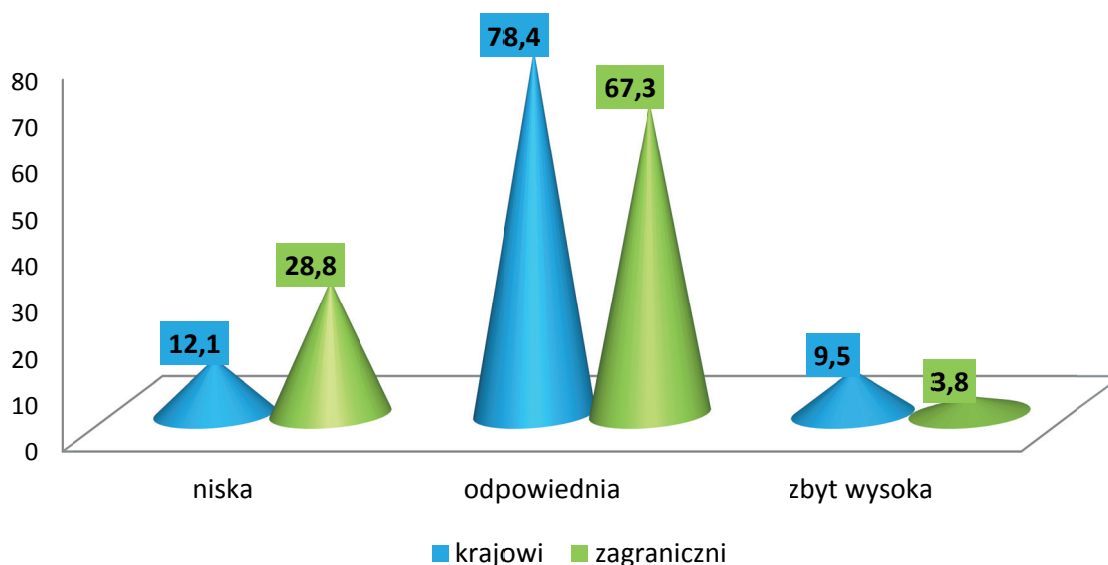
Standard bazy noclegowej w Toruniu według subiektywnych odczuć respondentów był oceniany w skali trójstopniowej (dobry, przeciętny, zły). Średnia ocena standardu w opinii ogółu turystów decydujących się na nocleg w obiektach noclegowych w Toruniu wyniosła **2,69** (przed rokiem było 2,63). Ocenę „dobry” 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)



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)



c) Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego przez respondentów

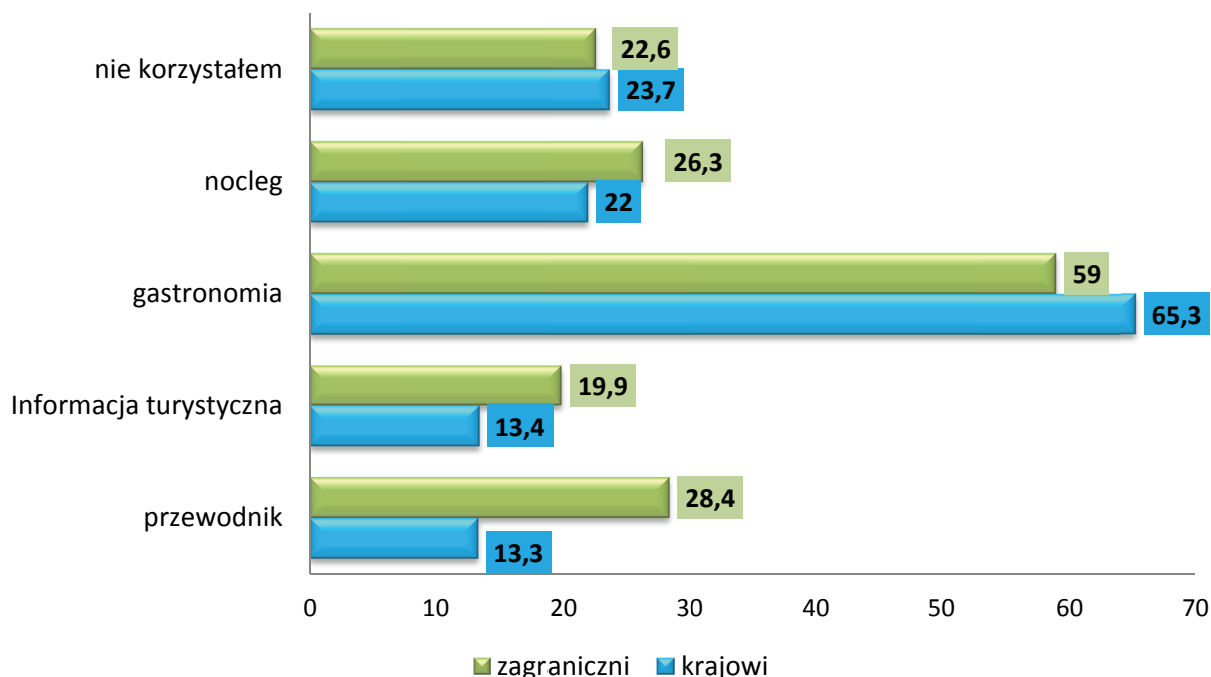
Ogół usług oferowanych przyjeżdżającym turystom podzielono na cztery główne formy obsługi: usługi przewodnickie, informację turystyczną, gastronomię i noclegi. Respondenci proszeni byli o wskazanie w ankiecie tych form obsługi turystów z których skorzystali bądź mają zamiar skorzystać. Niezależnie czy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

W 2012 roku wśród turystów polskich odsetek osób nie korzystających z żadnych form obsługi wyniósł 23,7% ,zaś wśród obcokrajowców – 22,6%.

Obcokrajowcy częściej niż obywatele Polski odwiedzający Toruń korzystają z usług Ośrodka Informacji Turystycznej. W 2012 roku co piąty obcokrajowiec zasięgał rady (bądź miał taki zamiar) u pracowników Ośrodka Informacji Turystycznej. Wśród turystów krajowych 13,4% wskazało, że skorzystało z usług informacji turystycznej.

Z gastronomii nieco częściej korzystali turyści krajowi (65,3%) niż zagraniczni (59%). Badanie ankietowe wykazało, że częściej na nocleg w obiektach hotelarskich decydowali się obcokrajowcy (26,3%) niż turyści krajowi (22%). Warto zauważyć, że różnica ta z roku na rok maleje.

Wykres 39: Wykorzystanie form obsługi ruchu turystycznego w 2012 roku przez ogół turystów z podziałem na krajowych i zagranicznych (w procentach)



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:

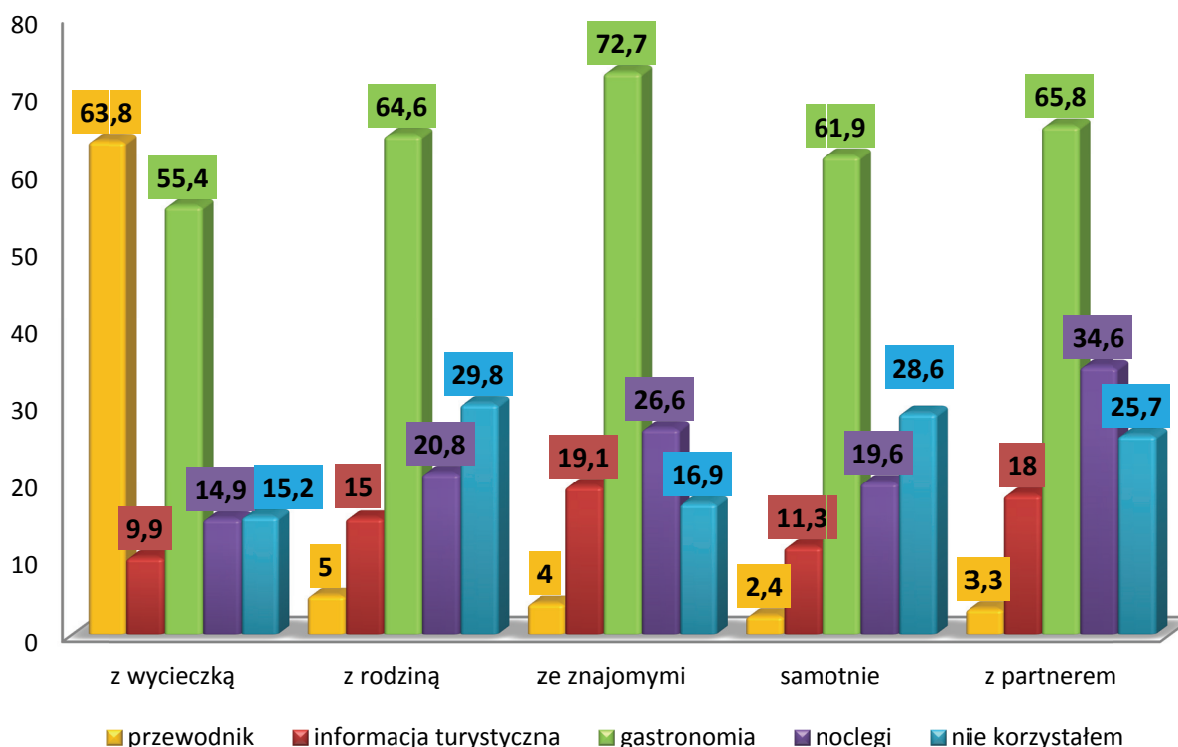
- przyjeżdżający z grupą wycieczkową, tzw. wycieczkowi, zorganizowani
- przyjeżdżający ze znajomymi,
- podróżujący z rodziną
- odwiedzający Toruń w pojedynkę
- podróżujący z partnerem/narzeczoną

Do Informacji Turystycznej najczęściej przychodzili turyści odwiedzający Toruń w towarzystwie znajomych (19,1% tej grupy turystów). Badanie ankietowe wykazało, że najrzadziej po tego typu informacje sięgają turyści z grup wycieczkowych (9,9% wskazań gości zorganizowanych).

Z usług przewodnika miejskiego najczęściej korzystają turyści wycieczkowi – 63,8% tej grupy odwiedzających wskazało tę formę zwiedzania (w 2011 roku było 67%). 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. Od 2012 roku odpowiedzią na ten brak jest organizowane przez Ośrodek Informacji Turystycznej zwiedzanie miasta z przewodnikiem dla turystów indywidualnych i małych grup. W ubiegłym roku przewodnik z Informacji Turystycznej oprowadził prawie 1000 osób.

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 z wycieczką (55,4% wskazań). Z bazy noclegowej najczęściej korzystała grupa osób przyjeżdżająca z sympatią, partnerem. 34,6% tej grupy osób skorzystało bądź miało taki zamiar z oferty toruńskich hoteli. W 2012 roku najrzadziej na tą formę obsługi turystów decydowali się goście podróżujący z wycieczką (14,9% wskazań).

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

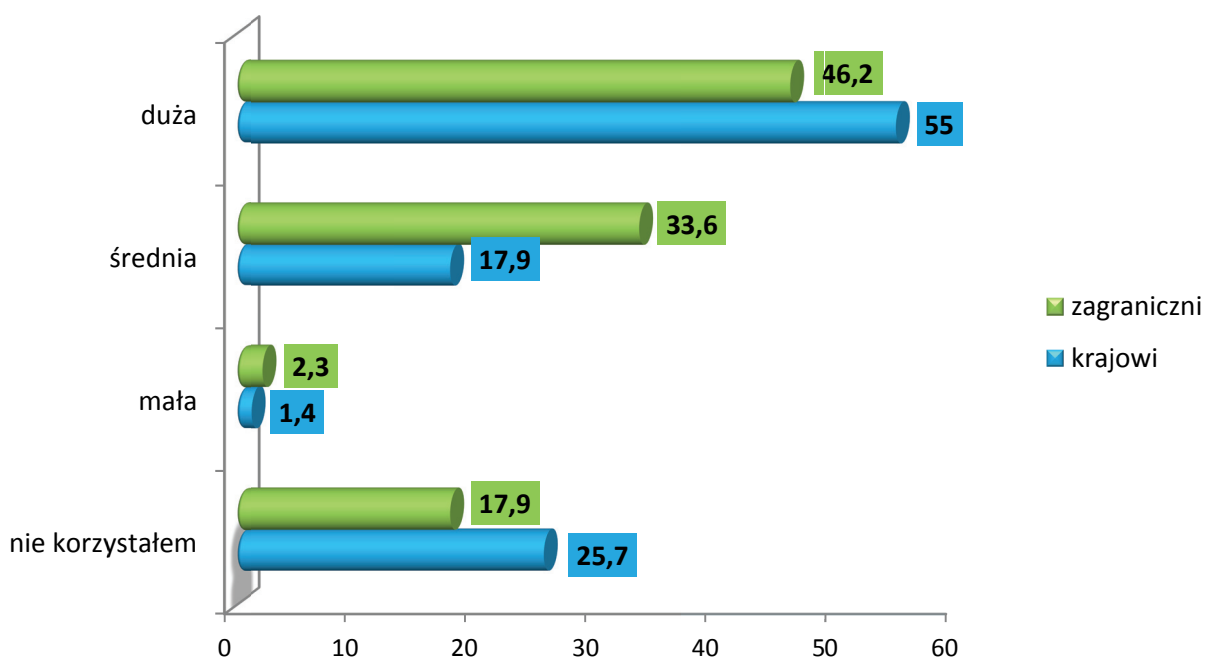


d) Baza gastronomiczna w opinii respondentów

Z badania ankietowego wynika, że prawie 70% 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 oceny 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. Tradycyjnie turyści krajowi wyżej oceniali stan toruńskiej gastronomii niż obcokrajowcy (55% wskazań) i rzadziej używali oceny „średniej” (17,9% wskazań). Większość turystów zagranicznych również najczęściej oceniała dostępność gastronomii jako „dużą” (46,2% wskazań), rzadziej jako „średnią” (33,6%).

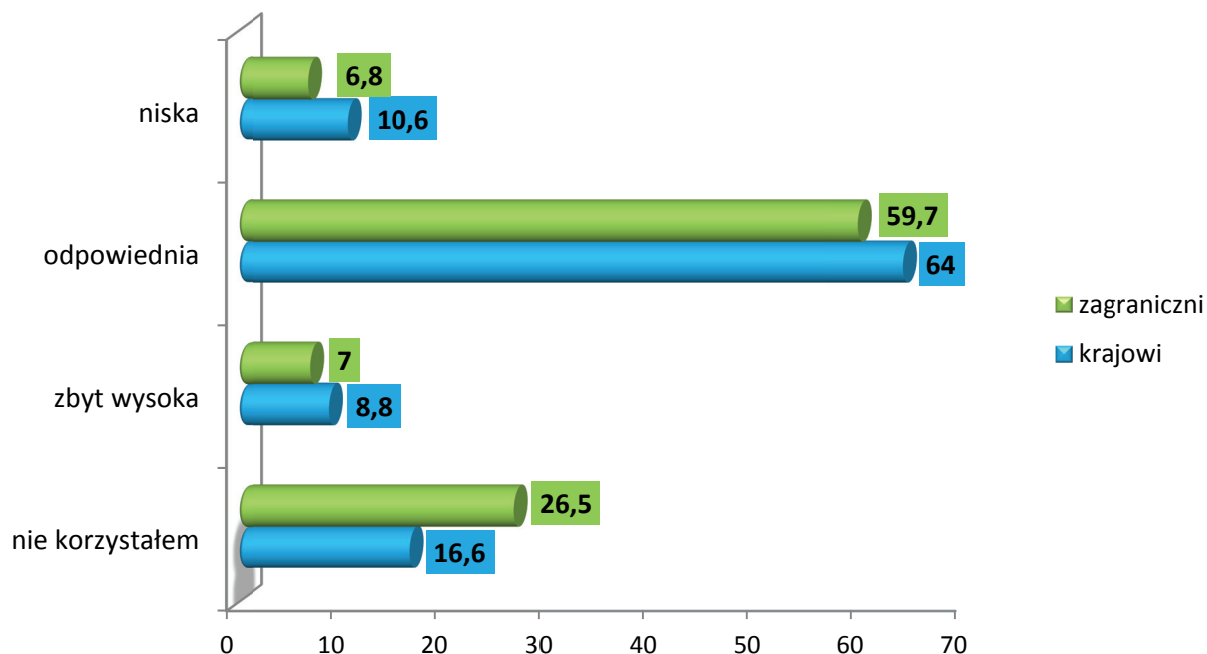
Wykres 41: Dostępność, różnorodność bazy gastronomicznej w opinii turystów krajowych i zagranicznych (w procentach)



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. W 2012 zauważamy stałą liczbę wskaźników na cenę „odpowiednią” zarówno w przypadku turystów krajowych (64%) jak i zagranicznych (59,7%).

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

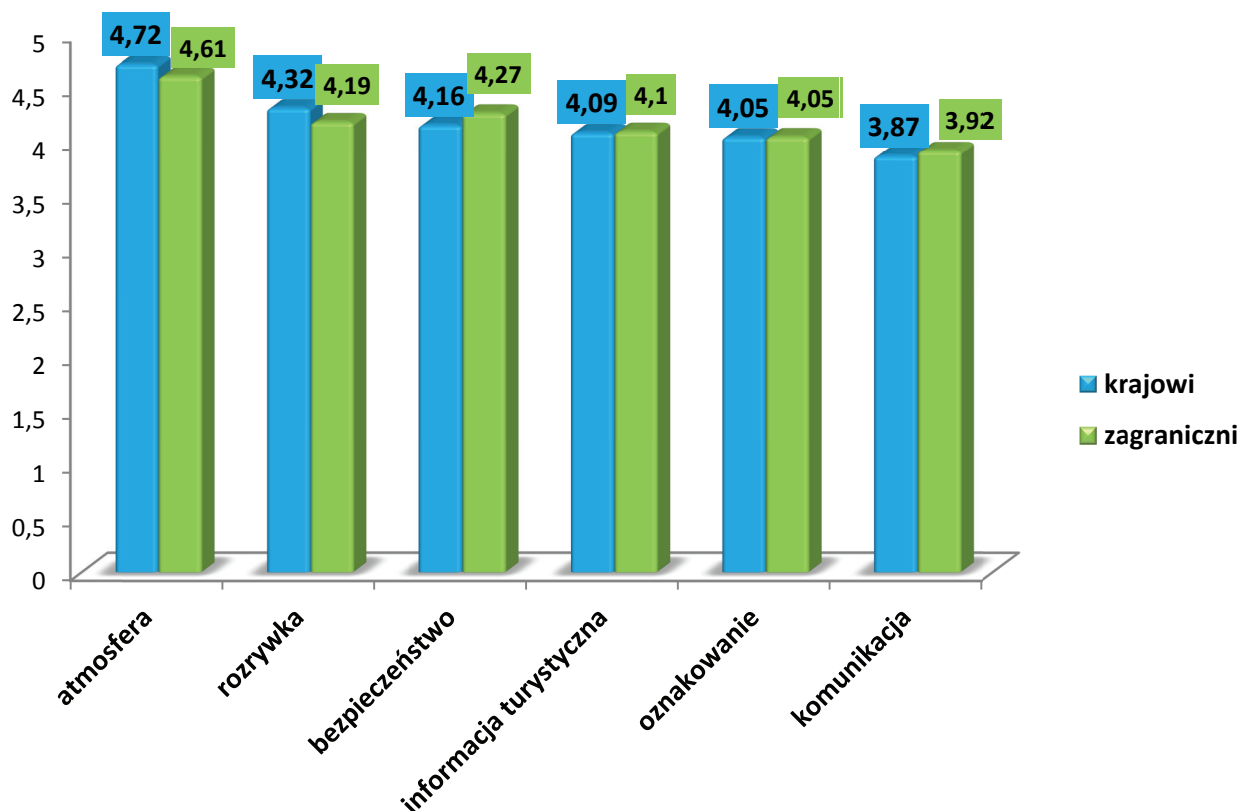


e) Opinie odwiedzających o wybranych elementach wizerunku turystycznego miasta

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 2012 roku była atmosfera Torunia (podobnie jak przed rokiem), która uzyskała średnią notę **4,7**. Nieco lepsze noty jak przed rokiem uzyskano w przypadku wszystkich innych zmiennych - bezpieczeństwa – **4,18**, informacji turystycznej - **4,10**, w przypadku rozrywki – **4,29**, oznakowania – **4,05** oraz komunikacji - **3,88**.

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



f) Skojarzenia z Toruniem turystów odwiedzających miasto

W kwestionariuszu wywiadu respondentom zostało zadane pytanie *Z czym kojarzy się Pani/Panu Toruń?*. Respondenci mogli wskazać wiele skojarzeń, 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 4,2% ogółu respondentów nie potrafiło wskazać żadnego skojarzenia z miastem (w 2011 roku było 5,9%). Turyści krajowi, w przeciwieństwie do zagranicznych, nie mieli w ogóle problemów ze wskazaniem skojarzeń związanych z Grodem Kopernika – jedynie 0,7% krajowych i 17,4% zagranicznych gości nie udzieliło odpowiedzi na to pytanie.

Toruń jest miastem, które posiada mocną, rozpoznawalną markę i jednoznacznie wzbudza wśród respondentów pozytywne, konkretne skojarzenia. 95,8% ogółu respondentów potrafiło wskazać i nazwać symbole związane z Toruniem. Sukces jest tym większy, gdyż skojarzenia z

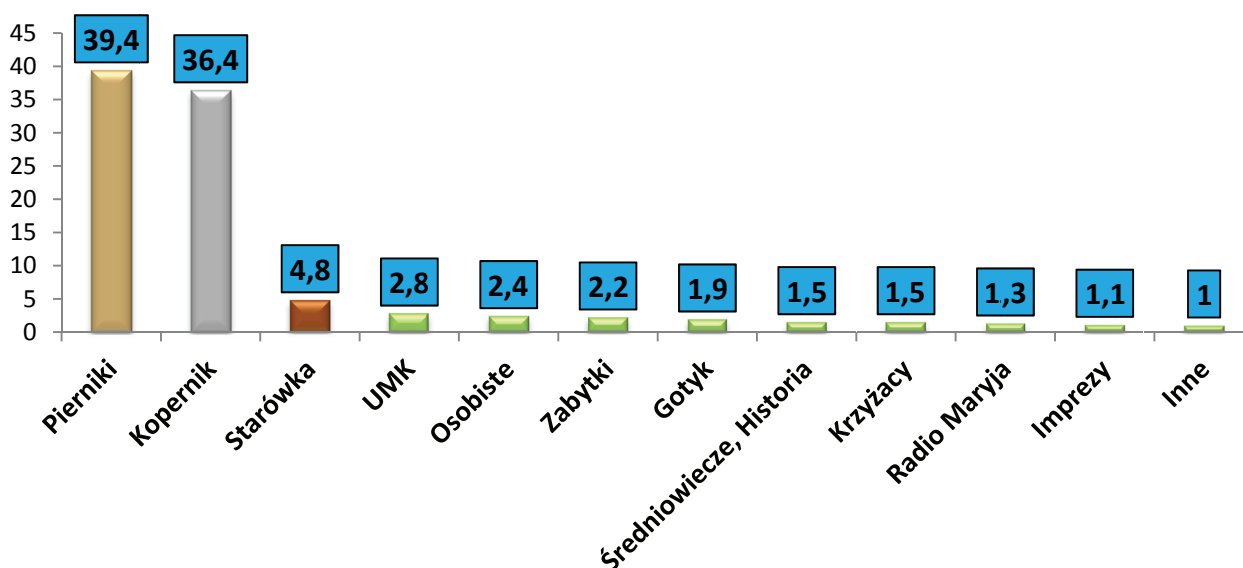
Toruniem nie były w ankiecie wskazane jako możliwości wyboru. Respondenci proszeni byli o samodzielne wskazanie toruńskich symboli.

Najczęściej Toruń kojarzy się turystom z postacią Mikołaja Kopernika. Jednak jeśli chodzi o pierwszą myśl, pierwsze skojarzenia związane z Toruniem – 39,4% ogół respondentów w pierwszej odpowiedzi wskazało pierniki jako najważniejsze skojarzenie z Toruniem, Mikołaj Kopernik uplasował się na drugim miejscu 36,4%.

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

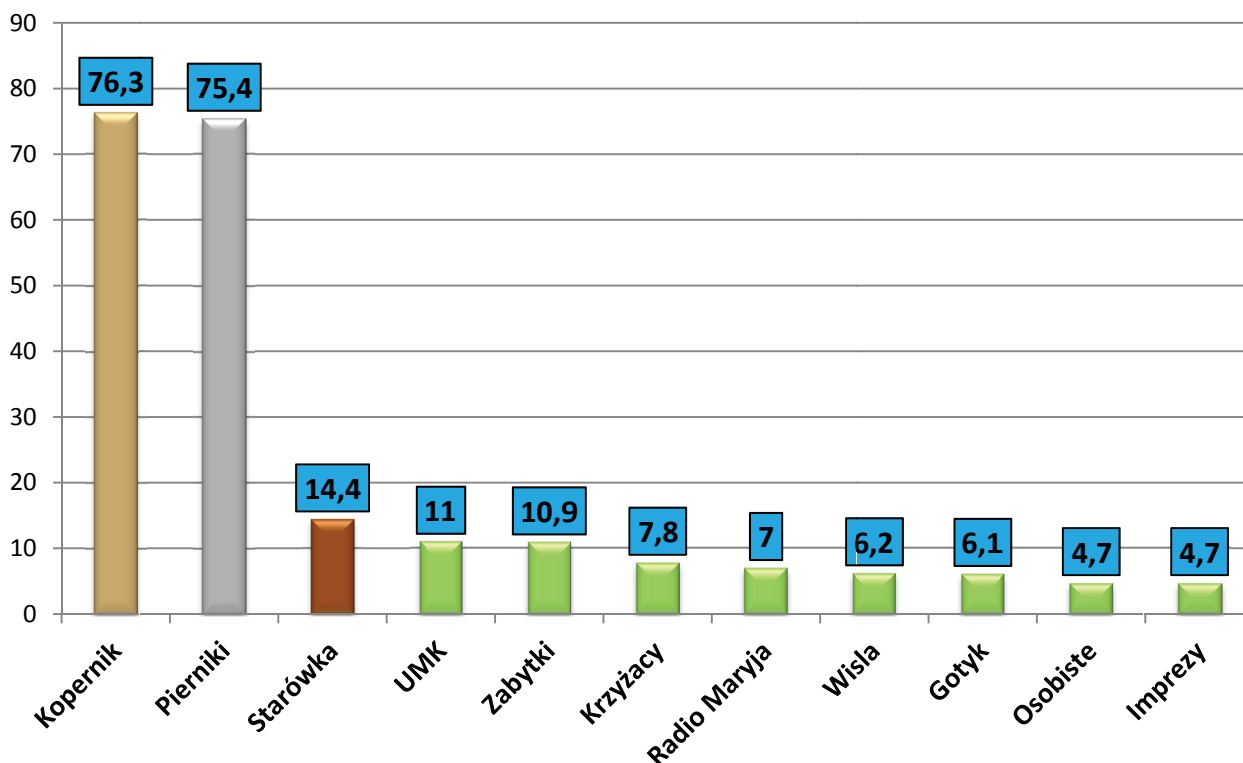
Wykres 44: Pierwsze skojarzenie respondentów z Toruniem w 2012 roku (w procentach)

Moje pierwsze skojarzenie z Toruniem to...

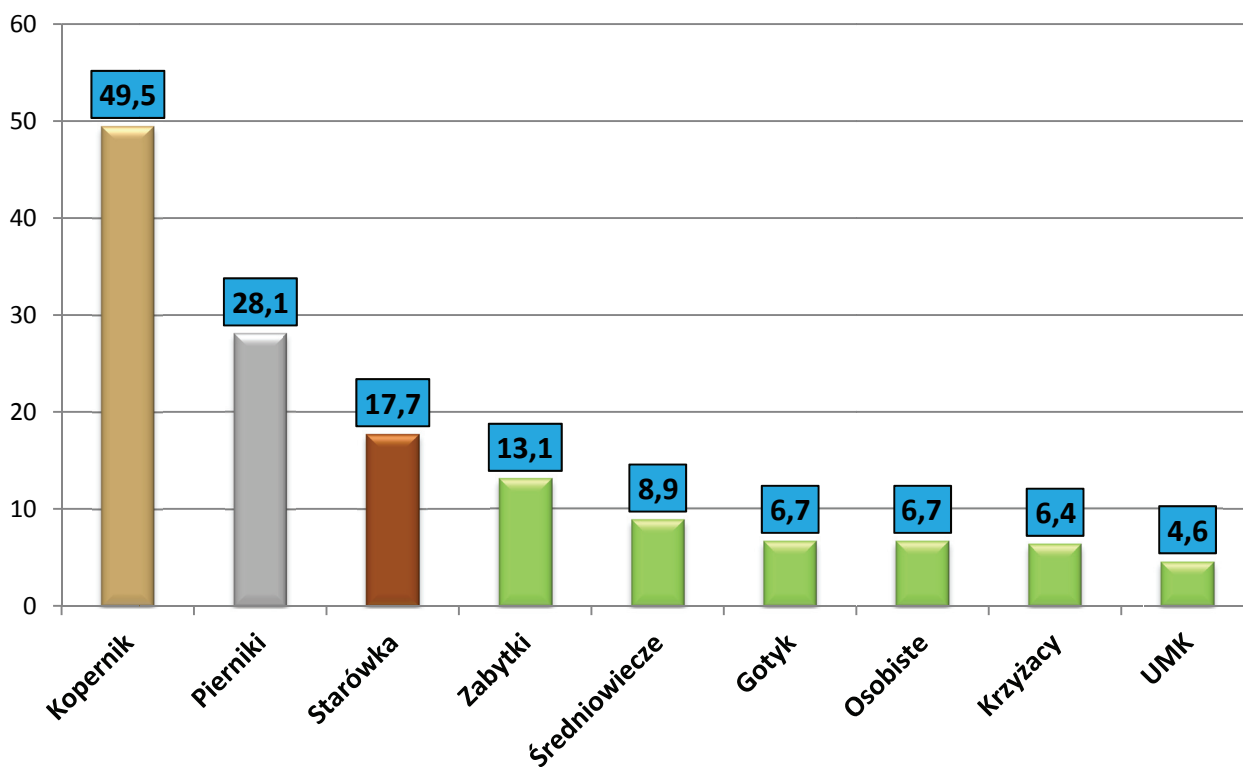


Wykres 45 i 46: Skojarzenia respondentów z Toruniem, turystów polskich i zagranicznych w 2012 roku (w procentach)

Toruń kojarzy mi się z... (łącznie suma 3 skojarzeń, turyści krajowi)



Toruń kojarzy mi się z... (łącznie suma 3 skojarzeń, turyści zagraniczni)



g) Powody szczególnego niezadowolenia respondentów z pobytu w Toruniu

Respondenci, zgodnie z kwestionariuszem udzielali odpowiedzi na pytanie *Co według Pana/Pani można poprawić w Toruniu, żeby turysta był bardziej zadowolony? Czy czegoś brakuje? Czy było coś, co szczególnie się Panu/Pani nie podobało?* Analizując odpowiedzi na to pytanie zauważamy trudności i problemy, na które turyści natykają się podczas pobytu w Toruniu, a których my – mieszkańcy możemy nawet nie dostrzegać. Pytanie ma formę otwartą, więc respondenci sami wskazywali napotkane przez siebie problemy, nie zaś wybierali z narzuconych przez badaczy możliwości odpowiedzi. Turyści mogli wskazać nieskończenie wiele odpowiedzi. Trzy pierwsze wskazania jako najważniejsze zostały poddane dalszej analizie. Ankieterzy notowali wskazania turystów dokładnie w kolejności ich pojawiania się. Dzięki temu możemy stwierdzić, które problemy otrzymały najwięcej wskazań, a które jako pierwsze przychodziły na myśl respondentom.

W 2012 roku badanie wykazało, że 57,9% ogółu respondentów nie potrafiło wskazać nic co należało by w Toruniu poprawić (w 2011 roku było 57,7%). Zdarzało się, że ankieterzy pod wpływem zachwyconych miastem turystów, zamiast trudności pojawiających się podczas pobytu w mieście wpisywali pozytywne odczucia związane z Toruniem.

Praktycznie z roku na rok spada liczba osób mających uwagi dotyczące Torunia. Jedynie 42,1% ogółu respondentów potrafiło odpowiedzieć na pytanie o napotkane trudności bądź wskazywało wskazać rzeczy do poprawy (w 2011 roku było 42,3% ogółu).

Kategorie, które otrzymywały najwięcej wskazań to:

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. Wśród turystów krajowych ten problem wskazywało 6,5% osób a wśród zagranicznych 4,9%.

komunikacja – kategoria zawiera różnego rodzaju opinie przyjezdnych, którzy mieli problemy w poruszaniu się po mieście komunikacją miejską. W tym wypadku turyści krajowi wyraźnie częściej wskazywali możliwość poprawy (5,3%). Podczas gdy turyści zagraniczni rzadziej proponowali zmiany (1,8%). Trzeba jednak pamiętać, iż turyści zagraniczni zdecydowanie rzadziej korzystają z komunikacji miejskiej i w tym przypadku oceny turystów krajowych są bardziej wiarygodne.

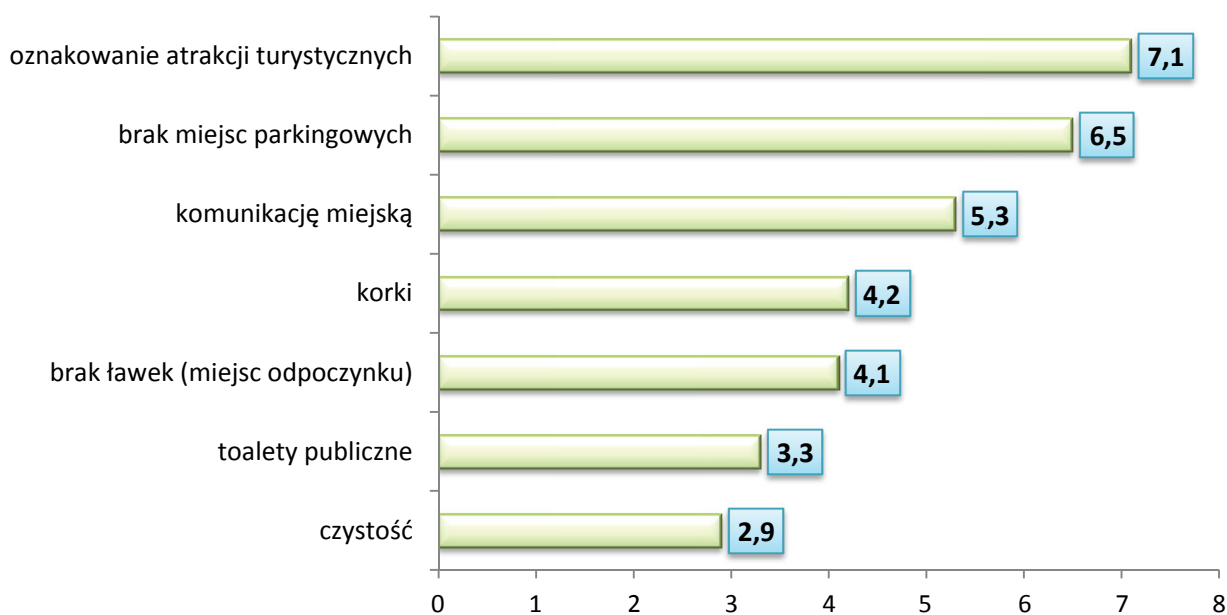
oznakowanie – ta kategoria zawiera wszelkie uwagi dotyczące braku, bądź niewystarczającej liczby oznakowań zabytków, tablic z informacjami o obiektach wartych zobaczenia, map orientacyjnych, kierunkowskazów. Porównując wyniki z danymi za 2011 rok zauważamy wzrost wskazań na ten problem wśród turystów krajowych z 4,9% na 7,1%. W przypadku turystów zagranicznych liczba wskazań delikatnie zmalało z 2,6 na 2,1%.

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 2012 roku wynosił 3,3% wśród turystów krajowych i 4,3% według turystów zagranicznych.

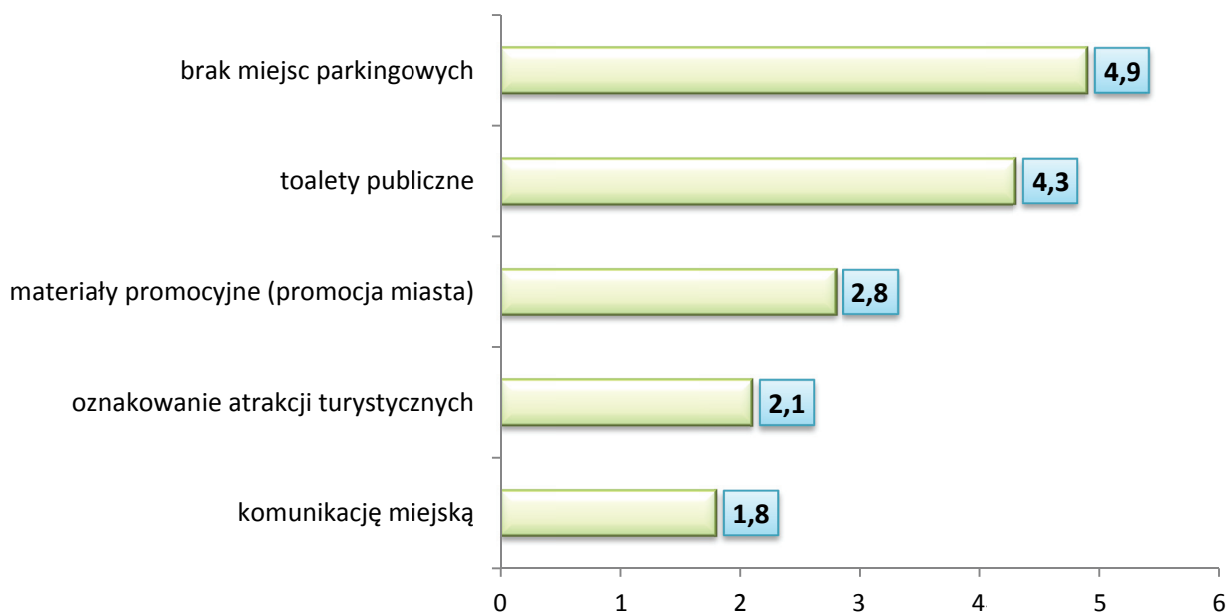
Polscy turyści wskazywali również niedogodności związane brakiem miejsc do odpoczynku na Starym Mieście, mając na myśli głównie brak ławek (4,1%) oraz brud na ulicach (2,9%). Natomiast turyści zagraniczni wskazywali również na słabą promocję miasta w językach obcych (2,8%).

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

W Toruniu warto zmienić... (turyści krajowi)



W Toruniu warto zmienić... (turyści zagraniczni)

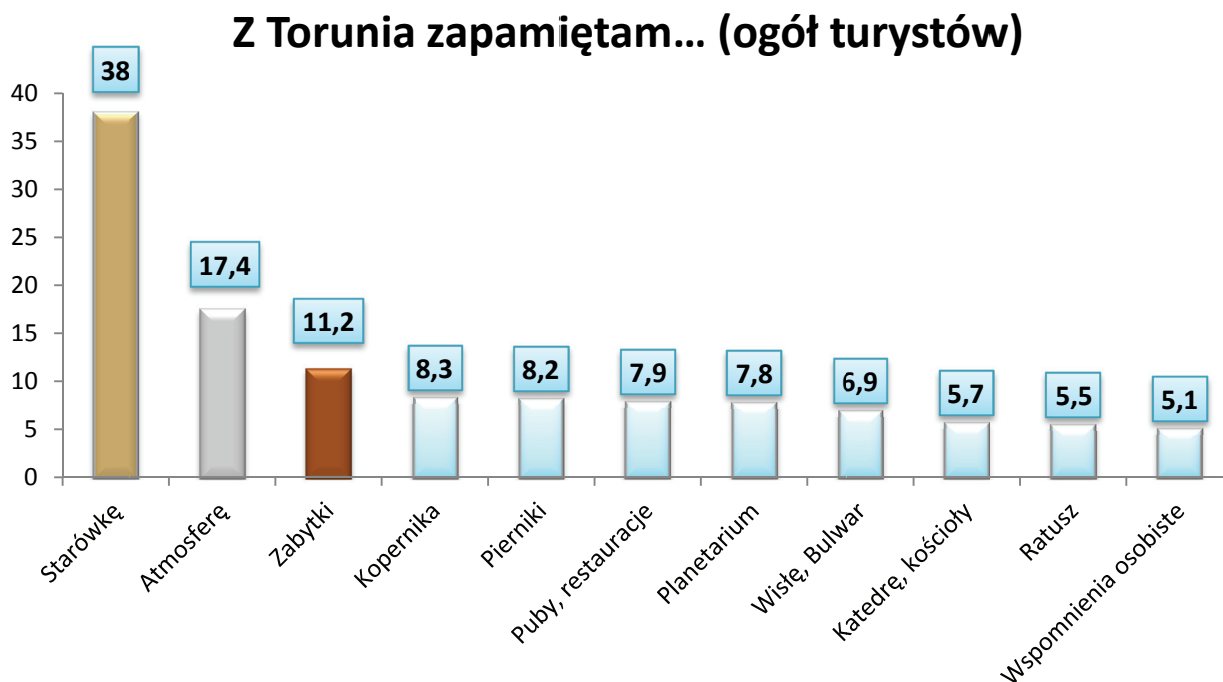


h) Elementy szczególnie pozytywnie postrzegane i zapamiętane przez respondentów

Toruń wywiera na swoich gościach ogromne wrażenie. 90,6% ogółu respondentów udzieliło odpowiedzi na pytanie *Co zapamięta Pan/Pani ze swojego pobytu w Toruniu?* (w 2011 roku 89,1% ogółu turystów odpowiedziało na to pytanie). W pytaniu otwartym ankietowani mają możliwość udzielenia nieskończenie wiele odpowiedzi. Do dalszej analizy brane są trzy pierwsze skojarzenia.

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 – więcej niż co trzeci respondent odwiedzający Toruń zapamięta zabudowę Starego Miasta (38%). Drugą najczęściej udzielaną odpowiedzią była atmosfera miasta (17,4%). Na trzecim miejscu pod względem liczby wskazań znalazły się zabytki (11,2%). Wśród szczegółowych kategorii najwięcej wskazań otrzymał pomnik Kopernika i Planetarium. Odsetek turystów, którzy wyjechali z miasta ze złymi wspomnieniami wyniósł jedynie 0,5% ogółu (w 2011 roku było to 1,3%).

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

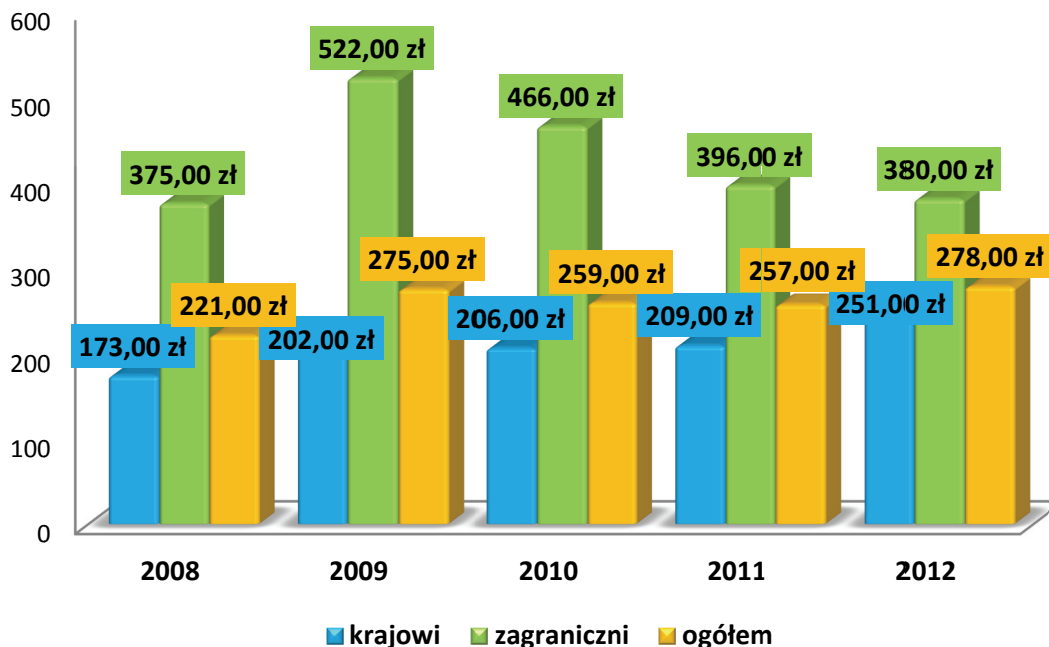
Źródło: badanie OIT 2012

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 2010 roku dobra passa się skończyła, gdyż średnie wydatki przeciętnego turysty wyniosły 259 zł. Możemy stwierdzić, że rok 2011 nie przyniósł poprawy, jednak zła tendencja została zatrzymana – 257 zł. Natomiast w 2012 turysta wydał w naszym mieście średnio 278 złotych. Zatem zauważalna jest lekka tendencja wzrostowa. Co ciekawe ogólna średnia wydatków wzrosła mimo, że nadal maleją wydatki turystów zagranicznych (średnio 16 złotych mniej niż przed rokiem). Niegdyś wyraźna różnica w wydatkach między turystami zagranicznymi a krajowymi od kilku lat zaczyna się niwelować. W 2012 roku turyści z Polski wydali zdecydowanie więcej pieniędzy niż w roku poprzednim, bo aż o 42 złote.

Wykres 50: Średnie wydatki turystów w czasie całego pobytu w Toruniu w latach 2008-2012 podane w PLN



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 75% ogółu turystów wydało pieniądze na gastronomię, z kolei jedynie 25% ogółu respondentów nie podało żadnej kwoty przeznaczonej na ten cel. Wskazywane kwoty były niezwykle różnorodne: zaś najczęściej padała kwota 100 zł (13,9% ogółu respondentów). Badanie wykazało, że przeciętny turysta (biorąc pod uwagę ogół respondentów) najwyższe wydatki ponosi płacąc właśnie za gastronomię: średnio na ten cel turysta polski przeznaczą 78,05 zł a turysta zagraniczny 117,34 zł.

Drugim, najczęściej występującymi wydatkami wśród turystów były pamiątki. 61,3% ogółu turystów przyznało, że zamierza przeznaczyć na ten cel pewne kwoty pieniędzy. Najczęściej wskazywaną kwotą przeznaczoną na pamiątki było 20 zł (11,4% ogółu respondentów). Średnio turysta polski odwiedzający Toruń na pamiątki (z piernikami włącznie) wydał 27,75 zł, zaś turysta zagraniczny 42,59 zł.

Trzecim celem, na który turyści wydawali pieniądze była opłata za wstęp do atrakcji turystycznych. Zamiar przeznaczenia na to pewnych sum pieniędzy wymieniło 41,3% ogółu respondentów. Wskazywane przez turystów kwoty pieniędzy, które wydali bądź dopiero zamierzali wydać na bilety wstępu zawierają się w przedziale od 20 do nawet 900 zł. Przeciętny turysta polski na ten cel w 2012 roku przeznaczył 21,41 zł a turysta zagraniczny 20,01 zł.

Zamiar przeznaczenia pewnych kwot na komunikację po mieście, jak wynika z analizy ankiet, miało 31,2% 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 (8% ogółu przyjeżdżających). 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 polski na ten cel przeznaczył 7,86 zł natomiast turysta zagraniczny 15,63 zł.

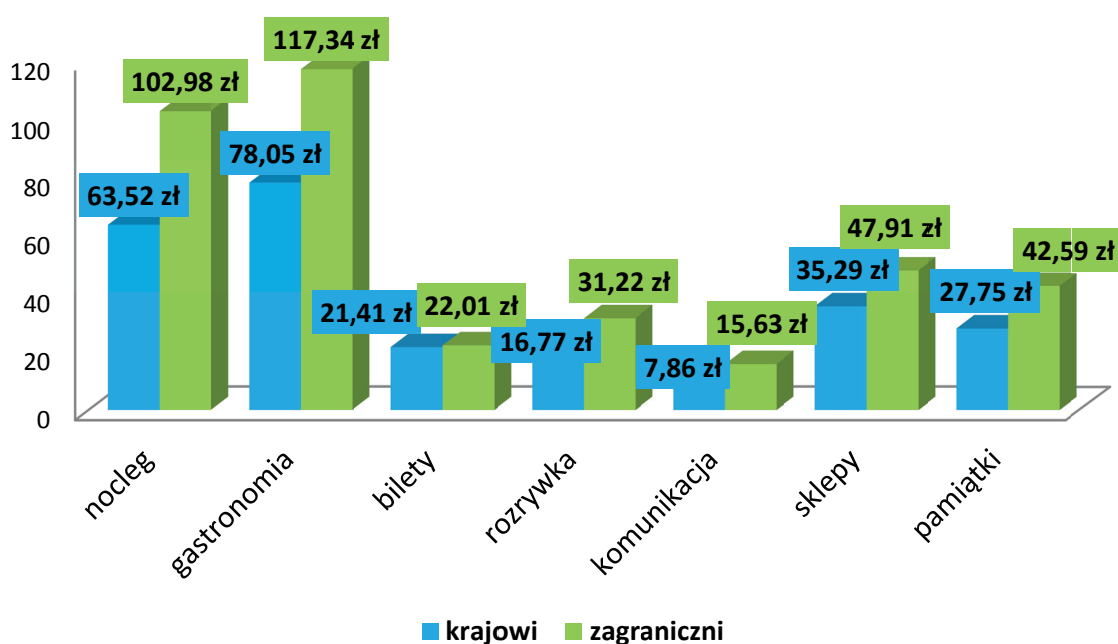
Badanie wykazało, że 24,1% ogółu turystów wskazało pewne kwoty przeznaczone na nocleg w Toruniu. Niski wynik związany jest z tym, że turyści zatrzymują się na noc również u swoich bliskich. Najczęściej wymieniana kwota to 100 zł (wskazało ją 2,3% ogółu respondentów). Przeciętny odwiedzający Toruń turysta z Polski (biorąc pod uwagę również ogół jednodniowych gości) za skorzystanie z oferty bazy noclegowej w 2012 roku zapłacił 63,52 zł, turysta zagraniczny 102,98zł.

Najbardziej turyści kierowali swoje kroki do teatrów, kin czy pubów. Z toruńskiej oferty rozrywkowo-kulturalnej skorzystało bądź miało zamiar skorzystać 22,8% 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 padały kwoty 50 i 100 zł – wskazało je po 3,7% ogółu turystów. Przeciętny turysta Polski na rozrywkę wydał 16,77 zł, zagraniczny 31,22 zł.

Z oferty toruńskich sklepów skorzystało 26,9% respondentów. Najwięcej wskazań było na kwotę 100 zł (3,6% ogółu respondentów). Przeciętny turysta (biorąc pod uwagę również pozostałe 68,4% ogółu respondentów, które nie weszło do żadnego sklepu) podczas pobytu w Toruniu w sklepach zostawił średnio 35,29 zł (turysta Polski) i 47,91 zł (turysta zagraniczny).

Wykres 51: Średnie wydatki turystów w 2012 roku na nocleg, gastronomię, bilety, rozrywkę, komunikację, sklepy i pamiątki wyrażone w PLN

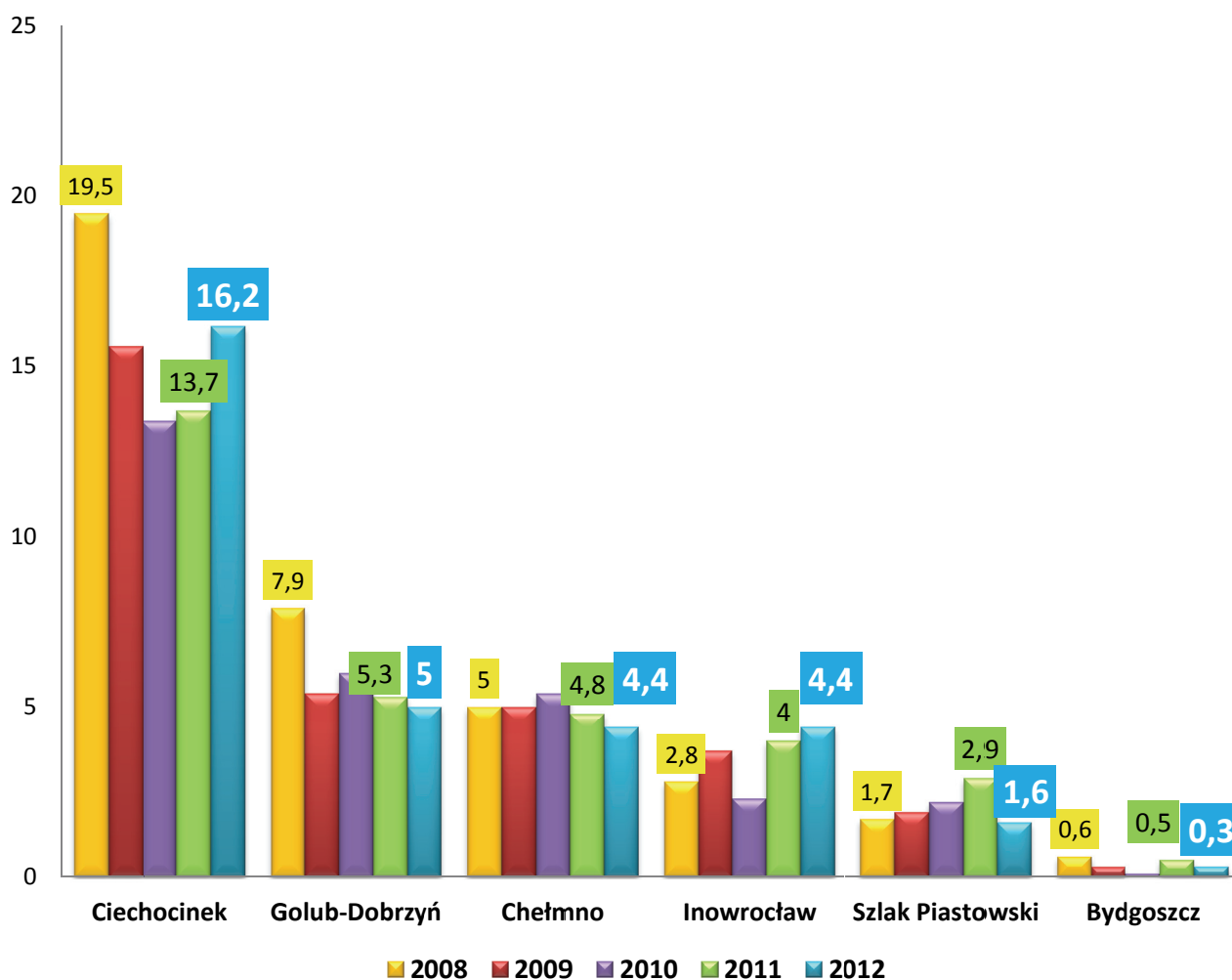


j) Okolice odwiedzane przy okazji pobytu w Toruniu

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

21,2% ogółu respondentów wykazało zainteresowanie odwiedzeniem okolicy Torunia (w 2011 roku było 25,1% ogółu). 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”.

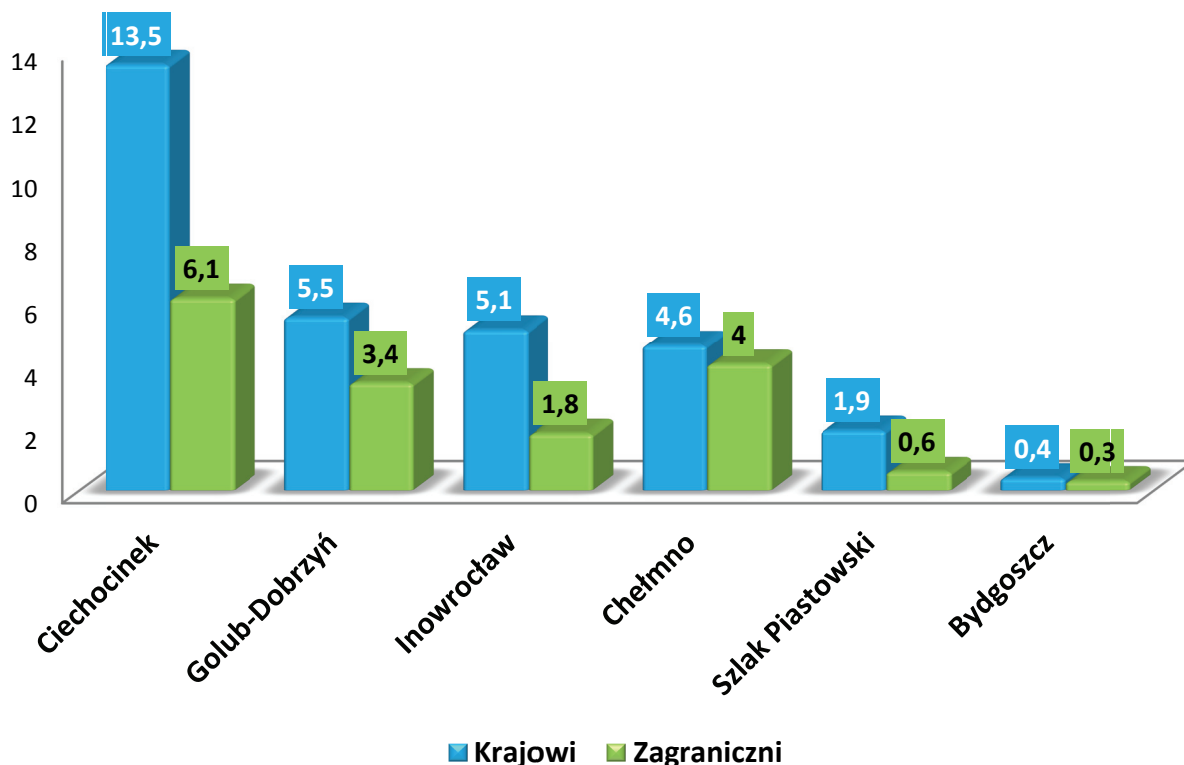
Wykres 52: Okoliczne miejscowości odwiedzane przez turystów w latach 2008-2012 (w procentach)



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 13,5% krajowych i 6,1% 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 Inowrocław są bardziej popularne wśród odwiedzających Toruń Polaków.

Wykres 53: Odwiedzane okolice przez turystów polskich i zagranicznych w 2012 roku (w procentach)



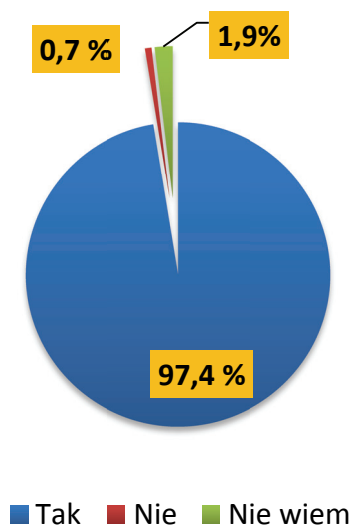
k) Rekomendacja Torunia jako destynacji turystycznej i deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia przez respondentów

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.

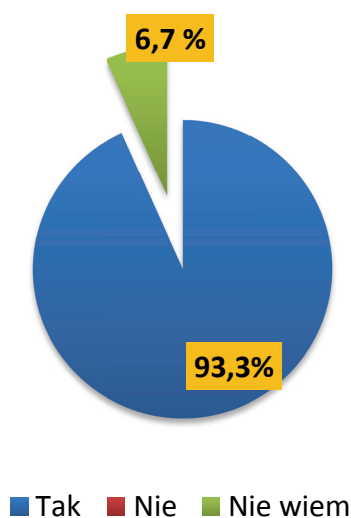
Wyniki badania są dla Torunia bardzo pozytywne: wśród turystów polskich 97,4% poleci wizytę w naszym mieście swoim znajomym (w 2011 roku było 98,8%), zaś wśród gości zagranicznych polecenie znajomym Torunia jako miejsca wartego zobaczenia zadeklarowało 93,3% respondentów (w 2011 roku było 96,9%).

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

Czy polecilibyś odwiedzenie Torunia? (turyści krajowi)



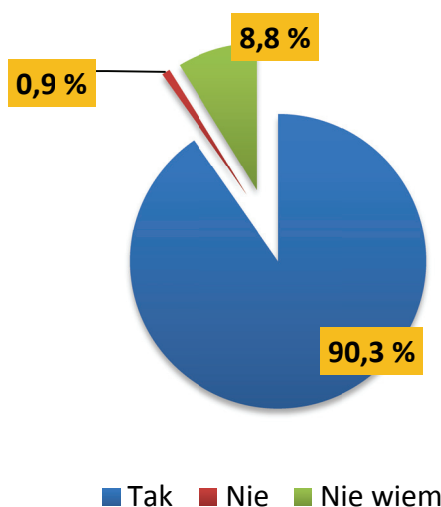
Czy polecilibyś odwiedzenie Torunia? (turyści zagraniczni)



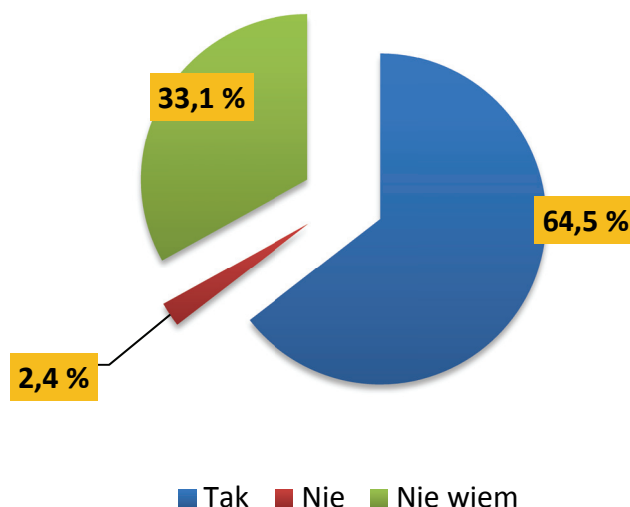
Respondenci odpowiedzieli również na pytanie *Czy zamierza Pan/Pani jeszcze odwiedzić Toruń?* Turyści krajowi jednoznacznie wyrazili taką wolę: 90,3% zamierza ponownie przyjechać do Torunia, zaś 8,8% nie miało zdania na ten temat. Obcokrajowcy rzadziej deklarowali wolę ponownego odwiedzenia miasta – 64,5%. Co trzeci zagraniczny respondent nie miał na ten temat zdania 33,1%.

Wykres 56, 57: Deklaracja ponownego przyjazdu do Torunia

Czy wrócisz do Torunia? (turyści krajowi)



Czy wrócisz do Torunia? (turyści zagraniczni)



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

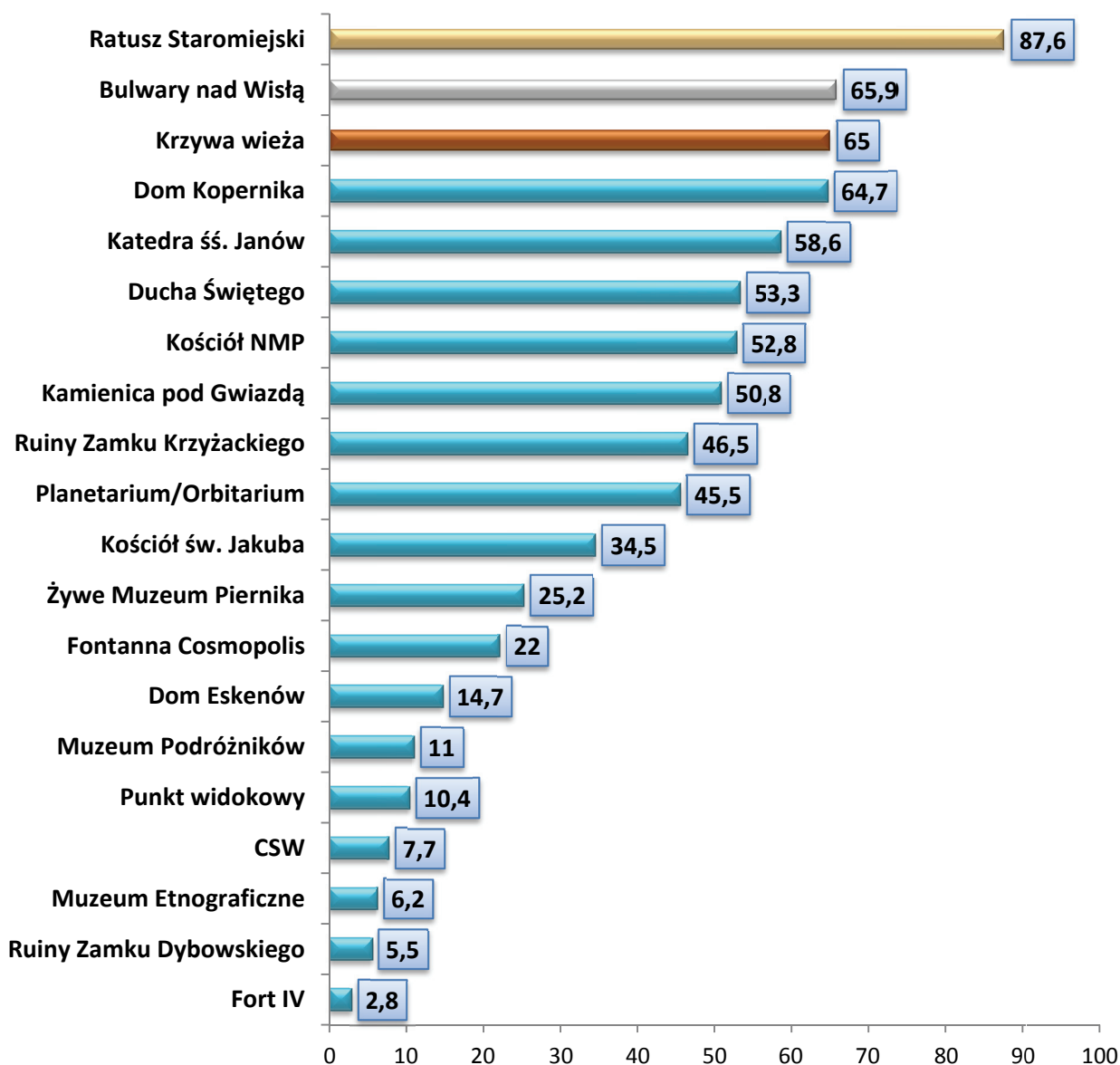
badaczy. Może również dopisać te obiekty, do których wybrał się, bądź dopiero ma taki zamiar, a które nie znalazły się wśród wymienionych. Tym samym respondent może wskazać nieskończenie wiele zwiedzanych obiektów. Pytanie to ma częściowo formę deklaracyjną, gdyż turyści udzielali odpowiedzi na pytania 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 87,6% ogółu respondentów (w 2011 roku było 84,6% ogółu turystów). Fakt, że większość wywiadów jest przeprowadzanych w okolicach Pomnika Kopernika, a tym samym w sercu Starówki niewątpliwie miał wpływ na wynik ankiety. Będąc przy pomniku astronoma nie sposób przeoczyć wysokiej wieży i ceglanego gmachu głównego obiektu rynku. Badanie wykazało, że Ratusz Staromiejski częściej był wskazywany przez turystów krajowych niż zagranicznych.

Drugim pod względem liczby wskazań odwiedzanym obiektem jest Bulwar Filadelfijski. Dużo, bo aż 65,9% ogółu turystów zobaczyło bądź miało chęć zobaczyć toruński brzeg Wisły. Szczegółowy rozkład wskazań na obiekty zwiedzane z zewnątrz przedstawia wykres 58.

Wykres 58: Procentowy rozkład wskazań na zwiedzane zabytki „z zewnątrz” w Toruniu w 2012 roku (w procentach).



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 bulwar nadwiślański, 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. W tej części rankingu pierwsze miejsce utrzymało Planetarium do którego weszło

bądź wyraziło taki zamiar 26,2% ogółu respondentów (w 2011 roku 23,8% i 1 miejsce). Na drugim miejscu pod względem liczby wskazań znalazł się Dom Kopernika 24,7%.

Wykres 59: Procentowy rozkład wskazań na odwiedzane obiekty „od wewnątrz” w Toruniu w 2012 (w procentach).

