

KRYSTYNA SZCZEPANOWSKA, SYLWIA BRÓDKA,
JANUSZ GÓRNY, EWA SZCZEPANOWSKA

PORÓWNANIE STANU SYSTEMU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W MIĘDZYZDROJACH W 1992 I 2006 ROKU

WSTĘP

Opracowanie traktuje o systemie informacji turystycznej w Międzyzdrojach oraz podejmuje próbę porównania jego stanu pod względem jakości w ciągu czternastu lat. Wyniki opracowane w artykule wpisują się również w kompleksowe badania nad systemem informacji turystycznej na wyspie Wolin, przeprowadzone na początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku, omówione i opublikowane w artykule Szymandy (1995). Rozwijanie problematyki poruszonej w opracowaniu wydaje się bardzo zasadne i potrzebne, ponieważ jest ona elementem całości systemu rekreacyjnego, który wywiera istotny wpływ na efektywność wypoczyniania (Szymanda 1995).

TEORIE I DEFINICJE INFORMACJI ORAZ JEJ ZNACZENIE DLA SYSTEMU REKREACYJNEGO

Definicji informacji jest wiele w literaturze. Wielorakie wyjaśnienia tego pojęcia znajdują się w teoriach zarówno humanistycznych, jak i matematycznych. Informacja znalazła również miejsce w literaturze turystycznej jako ważny element podejmowania decyzji, np. o wyborze destynacji turystycznej lub organizatora wycieczki.

Trudność w określeniu, czym jest informacja wynika z wielu czynników. Ma ona wymiar abstrakcyjny i dlatego jest bardzo ogólnym pojęciem, używanym w wielu dziedzinach życia, co wpływa jego względność i mnogość interpretacji. Poszczególne dyscypliny naukowe dostosowują definicję informacji do własnych potrzeb, a skutkiem tego jest wielość i wielorakość określeń terminu „informacja” oraz ich wybiórczość; nie wykorzystują one bowiem wszystkich cech informacji i nie wyczerpują w pełni tego pojęcia (Kruczek i Walas 2004).

W literaturze podkreśla się również, że informacja nie jest utożsamiana z wiadomością, mimo że te dwa pojęcia są równoznaczne w języku kolokwialnym. Informacja może być również przedstawiana za pomocą danych, których forma umożliwia ich przetwarzanie (Kruczek i Walas 2004).

Merski (2002) przytacza za Wielką Encyklopedią Powszechną, iż informacja to każdy czynnik, który może być wykorzystany do bardziej sprawnego, celowego działania. Według innych autorów informacja to treść (znaczenie) wiadomości przekazywanej od nadawcy do odbiorcy i wyrażonej w odpowiednim języku lub kodzie. Wyróżnia się ona bardzo szerokim zakresem pojęciowym i razem z materią i energią jest trzecim równorzędnym składnikiem świata materialnego (Kruczek i Walas 2004).

Informację można określić także jako czynnik redukujący nieokreśloność (niepewność) występowania określonego stanu rzeczy. Nieokreśloność jest tym mniejsza, im większe jest prawdopodobieństwo wystąpienia danego zdarzenia (Kruczek i Walas 2004). W tym wypadku mówi się, że informacja jest właściwością wiadomości (sygnałów, znaków, zdarzeń lub obiektów materialnych), zmniejszającą nieokreśloność i niepewność dalszego rozwoju sytuacji (stanu rzeczy) (Kruczek i Walas 2004).

Informację określa wiele cech takich, jak: komunikatywność, dostępność, pełność (kompletność), dostateczność informacji dla podjęcia decyzji, prawdziwość i rzetelność, dostateczna ścisłość, aktualność, optymalny koszt uzyskania informacji. Wymienione atrybuty cechują również informację turystyczną, która powinna je wszystkie posiadać, aby była skuteczna (Kruczek i Walas 2004).

Dla odbiorcy informacji istotna jest jej użyteczność. Powinna przynosić korzyść w ten sposób, że pozwala odbiorcy na dostosowanie się do świata zewnętrznego (Kruczek i Walas 2004).

Z punktu widzenia odbioru informacji istotna jest komunikatywność systemu znakowego (języka, kodu), tzn. jego zrozumiałość dla odbiorcy. W wypadku informacji turystycznej można to odnieść do używania języka obcego, zrozumiałego dla turystów zagranicznych. Oprócz pojęcia komunikatywności systemu znakowego, w sensie ogólnym, istnieje pojęcie komunikatywności sensu largo. Oznacza ono, iż forma informacji docierającej do odbiorcy - nie wymaga od niego dodatkowych poczynań do jej wykorzystania (Kruczek i Walas 2004).

Istotną cechą jest również dostępność, która umożliwia skorzystanie z informacji w odpowiednim miejscu i czasie (Kruczek i Walas 2004).

Kolejną cechą jest rozwlekłość informacyjna, która łączy się wymienionymi atrybutami. Ekonomia, sterująca ludzką działalnością oraz wszelkimi

mechanizmami zachodzącymi na ziemi, obecna jest również w przekazywaniu i przetwarzaniu informacji. Rozwlekłość informacyjna jest tego najlepszym przykładem, ponieważ opiera się na efektywności procesu przetwarzania wiadomości. Chodzi o to, aby komunikat był zwięzły i zrozumiały dla odbiorcy. Jednak czasami pożądane jest powtarzanie informacji lub przekazywanie tej samej treści w różnych formach, gdyż może wzmocnić komunikatywność przekazywanej wiadomości. Nadmiar informacji (redundacja) także jest niekiedy potrzebny, ponieważ rozbudowany komunikat podlega mniejszym zakłóceniom podczas jego transmisji.

Należy pamiętać, że dążenie do tworzenia informacji dobrze zredagowanej, o rozsądnych granicach rozwlekłości oraz komunikatywnej, czyli takiej, jakiej oczekuje odbiorca jest wynikiem stałego ścierania się ze sobą koncepcji przekazywania informacji, czyli z jednej strony wysyłania danych w sposób jak najbardziej zwięzły i efektywny z drugiej zaś w formie bardzo rozbudowanej, aby przekaz był zrozumiały i został odebrany przez odbiorcę.

W literaturze wykształciło się pojęcie informacji turystycznej, która wiąże się ze wszelkimi przejawami zjawisk turystycznych oraz jest traktowana jako część informacji społecznej (Kruczek i Walas 2004). Jej rola społeczna została dostrzeżona już przez samorządowców. Informacja służy więc jako narzędzie do zwiększenia liczby turystów w danej miejscowości. Zaliczana jest do grupy potrzeb wyższych towarzyszących uprawianiu turystyki i jest istotna podczas wyjazdu oraz w okresie, który go poprzedza i po nim następuje. Zaspokaja potrzebę rozwoju psychicznego i intelektualnego turystów i pojawia się po zaspokojeniu potrzeb podstawowych (Kruczek i Walas 2004). Według Peretiatkowicza (1978) potrzeba informacji turystycznej zalicza się do grupy potrzeb „warunkujących uprawianie turystyki”. Nie ma ona wpływu na zdefiniowanie celu wyjazdu turystycznego, ale jest konieczna do realizacji wyjazdu (Kruczek i Walas 2004).

Powstało wiele definicji i określeń informacji turystycznej. Wskazują one, że jest to jeden z pozaekonomicznych środków, mających wpływ na rozwój ruchu turystycznego. Informacja turystyczna jest określana nie tylko jako przekaz, ale również „zespół działań przyczyniających się do sprawnego przenoszenia się turystów w czasie i przestrzeni, zapewniając im lepszą orientację w danym miejscu, umożliwiając pełniejsze poznanie walorów turystyczno-krajoznawczych oraz przyczyniając się do kierowania ruchem turystycznym w celu jego prawidłowego rozmieszczenia” (Kruczek i Walas 2004).

Według Kruczka i Walasa (2004) informację turystyczną można rozpatrywać z trzech punktów widzenia:

- 1 uporządkowany zbiór danych służących organizatorom i konsumentom usług turystycznych,
- 2 system obejmujący sieć centrów i punktów informacji turystycznej,
- 3 metodologia gromadzenia, przetwarzania, weryfikowania i udostępniania danych.

Ponieważ artykuł traktuje o informacji turystycznej jako systemie, należy przybliżyć termin użyty w tytule, tj. „system informacji turystycznej”. W literaturze turystycznej nie wyjaśniono wyczerpująco tego określenia, mimo iż jest używane dość często. Dlatego trzeba odwołać się do ogólnej definicji systemu, którym jest „całokształt zasad organizacyjnych, ogół norm i reguł obowiązujących (stosowanych) w danej dziedzinie” (Wielka encyklopedia... 1968). Na tej podstawie można powiedzieć, iż system informacji turystycznej to zespół wzajemnie powiązanych, komplementarnych informacji turystycznych, który ma za zadanie w różnej formie przekazywać informacje, dotyczące uprawiania turystyki na danym terenie.

W literaturze można również znaleźć opis, w jaki sposób informacja dociera do potencjalnego turysty. Według Merskiego (2002) wiele kanałów cechuje system informacji turystycznej, ale najczęściej jako sposób kontaktu z odbiorcą są wykorzystywane prasa i środki masowego przekazu. Autor skupił się jednak na informacji turystycznej, która jest istotna przed wyjazdem, a nie wymienił kanałów informacji wykorzystywanych podczas podróży czy wypoczynku. Dlatego w artykule, który podejmuje badania na temat informacji turystycznej pojawiającej się podczas wyjazdu turystycznego, informacja turystyczna jest rozumiana jako system składający się z punktów informacji turystycznej, tablic informacyjnych i plansz, który powinien być zawsze rzetelny, aktualny, wiarygodny i komunikatywny.

CEL, METODY I MIEJSCE BADAŃ

Celem badań była ocena aktualnego stanu informacji turystycznej w Międzyzdrojach w 2006 roku oraz na jej podstawie przeprowadzenie porównania ze stanem z 1992 roku. Ponadto podjęto problem systemu informacji turystycznej, który był już rozpatrywany we wcześniejszym opracowaniu (Szymanda 1995). Konsekwencją kontynuacji badań nad systemem informacji turystycznej w Międzyzdrojach oraz możliwości porównania zmian zachodzących w jego obrębie było zastosowanie metody badawczej, według której zostały przeprowadzone badania wcześniejsze, czyli w 1992 roku. Wówczas zaproponowano metodę badań

polegającą na ujęciu systemu informacji z dwóch punktów widzenia: badającego oraz turysty. Pierwsze podejście, czyli z punktu widzenia badacza, wymagało inwentaryzacji wszystkich informacji turystycznych w Międzyzdrojach takich, jak: tablice, plansze, punkty informacyjne. Uwzględniono rozkład przestrzenny informacji, zróżnicowanie treści i jej estetykę. Drugie podejście, z punktu widzenia turysty, miało na celu zbadanie oceny jakości informacji turystycznej w opinii turystów, przyjeżdżających do Międzyzdrojów. Ocena zweryfikowano także na podstawie sondażu diagnostycznego za pomocą kwestionariuszy ankietowych. W celu uzyskania reprezentatywnej odpowiedzi przeprowadzono wywiad ze stu osobami. Badania zostały wykonane w drugiej połowie lipca 2006 roku, w Międzyzdrojach, przez członków Sekcji Turystyki i Rekreacji Studenckiego Koła Naukowego Geografów Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Są one częścią kompleksowej oceny systemu informacji turystycznej na wyspie Wolin.

OCENA STANU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W MIĘDZYZDROJACH Z PUNKTU WIDZENIA BADACZA

Podczas badania zinwentaryzowano 21 obiektów. Były to przede wszystkim tablice informacyjne. Ponadto brano pod uwagę słupy informacyjne i punkty informacyjne w Międzynarodowym Domu Kultury (MDK) oraz siedzibie Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego (PTTK).

Inwentaryzacja tablic informacyjnych polegała na ocenie ich lokalizacji, czytelności, estetyki, treści oraz przedstawienia w językach obcych. W każdej kategorii przyznawano punkty w skali od zera do dwóch. Zero punktów oznaczało, że dana tablica nie spełnia wymogów danej kategorii, natomiast dwa punkty świadczyły o jej bardzo dobrym wykonaniu. Uzyskane wyniki zostały zsumowane, więc każdy obiekt mógł otrzymać maksymalnie 10 punktów.

Wszystkie zbadane tablice informacyjne przedstawiające plan miasta uzyskały 7 punktów. Ich lokalizacja została oceniona na 1 punkt, a w kategorii języków obcych nie przyznano ani jednego. Przykładem może być tablica znajdująca się przed Dworcem Kolejowym PKP. Stoi na uboczu i jest niewidoczna dla wysiadających z pociągu. Ponadto w tak ważnym i kluczowym miejscu miasta umieszczona jest tylko jedna tablica informacyjna, a brakuje innych, np. planu Wolińskiego Parku Narodowego (WPN) czy całej wyspy Wolin.

Tablice informacyjne z mapą turystyczną miasta uzyskały od 6 do 10 punktów. Zróżnicowanie punktacji wynika z istnienia dwóch rodzajów takich tablic.

Treści tablic jednego rodzaju wzbogacono o tłumaczenia na języki obce, natomiast na drugich w ogóle nie umieszczono tłumaczeń. Do stosunkowo dużej różnicy w przyznawaniu punktów przyczyniła się również ich lokalizacja oraz estetyka.

Zainteresowanie badających zwróciła tablica INOHOTEL, zlokalizowana przed pasażem prowadzącym na wejście na molo. Wyświetla lokalizację danego obiektu noclegowego oraz informację o wolnych pokojach. Badający docenili jej pomysłowość, ułatwiającą szukanie noclegu. Szkoda jednak, że w Międzyzdrojach stoi tylko jedna taka tablica i nie jest zlokalizowana przy dworcu kolejowym PKP.

W mieście znajduje się dużo pojedynczych tablic informacyjnych, dotyczących WPN oraz słupów z informacjami o imprezach kulturalnych. W większości tablice i słupy nie otrzymały maksymalnej liczby punktów i to najczęściej ze względu na lokalizację w miejscach słabo widocznych. Liczba tablic z tłumaczeniem treści na języki obce była również niewystarczająca, co odzwierciedliło się w ogólnej punktacji.

Punkt informacji turystycznej w MDK zlokalizowany jest w budynku sąsiadującym z Parkiem Zdrojowym. Niestety, rzadko który turysta wie o istnieniu tej placówki ze względu na jej bardzo nieczytelne oznaczenie. Trudno jest trafić do tego punktu, ponieważ jest zbyt mało rozreklamowany. Ponadto spora część turystów zna tylko siedzibę PTTK, mieszczącą się w centrum miasta, i uważa ją za jedyny punkt informacyjny w Międzyzdrojach. Informacja udzielana w MDK dotyczy głównie imprez kulturalnych oraz atrakcji turystycznych w okolicy miasta. Można tutaj uzyskać informację w językach obcych. Według literatury turystycznej oznakowanie punktu informacyjnego powinno znajdować się w newralgicznych miejscach w mieście, jak: dworzec kolejowy PKP i autobusowy PKS, w sąsiedztwie atrakcji turystycznych, na parkingach, przy węzłach komunikacyjnych oraz wzdłuż dróg prowadzących do miasta (Kruczek i Walas 2004).

W odróżnieniu od punktu informacyjnego w MDK, siedziba PTTK w Międzyzdrojach jest dobrze oznakowana i zlokalizowana w centrum miasta. Informacje, które można tutaj uzyskać, dotyczą głównie bazy noclegowej, co wydaje się niewystarczające z punktu widzenia zapotrzebowania na inne informacje, tj. kulturalne, rekreacyjne i turystyczne.

PORÓWNANIE STANU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W 2006 ROKU ZE STANEM W 1992 ROKU W OPINII BADAJĄCEGO

Można powiedzieć, że stan informacji turystycznej uległ częściowej poprawie w porównaniu z 1992 rokiem. Sytuacja nie polepszyła się od

czternastu lat pod względem lokalizacji tablic. W dalszym ciągu przeważają pojedyncze, niewidoczne dla turystów tablice informacyjne, których liczba jest niewystarczająca w stosunku do liczby turystów w mieście. Szymanda (1995) wspomina także o przypadkowości rozmieszczenia informacji turystycznych w 1992 roku, która nie uległa zmianie w 2006 roku. Dużym problem jest w dalszym ciągu brak tablic na plaży, dotyczących lokalizacji najbliższych sanitariatów. Ich nieobecność prowadzi do wyboru przez turystów często najprostszego dla siebie sposobu – udania się na wydmy (Szymanda 1995).

Stan tablic pod względem estetyki poprawił się w porównaniu z 1992 rokiem. W większości są kolorowe i przyciągają uwagę. Wykonanie tablic dotyczących WPN zostało ocenione dobrze, zarówno przez Szymandę (1995), jak i badających w tym opracowaniu. Wykonane z drewna wyróżniają się jako bardzo ładne i ciekawe.

Czytelność informacji związana jest w dużej części z estetyką wykonania jej nośnika, w tym wypadku tablic informacyjnych przekazujących treści turystyczne. Ze względu na lepszą jakość wykonania, informacje na nich umieszczone są teraz przejrzyste i czytelne.

Skuteczność informacji turystycznej jest często ograniczona przez brak informacji w językach obcych. W 1992 roku Szymanda (1995) wskazał na brak tablic wielojęzycznych, co niestety nie zmieniło się po czternastu latach.

OCENA STANU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W MIĘDZYDZROJACH Z PUNKTU WIDZENIA TURYSTY

Ankieta przeprowadzona w Międzyzdrojach wśród stu turystów składała się z trzynastu pytań, m.in. dotyczących motywu przyjazdu do miasta, poszczególnych nośników informacji turystycznej, z których korzystają, odczuwalnych braków w informacji turystycznej i propozycji polepszenia wysuwanych przez turystów.

1. Co skłoniło Pana(ią) do przyjazdu w to miejsce?	Procent
Wypoczynek	19
Chęć zwiedzenia Międzyzdrojów	14
Przyzwyczajenie	12
Dobra zabawa	11
Praca	11

Ładne miasto z miłą atmosferą	8
Zapewnione zakwaterowanie	8
Przyjazd do rodziny	6
Inne	11
2. Czy jest tu Pan(i) po raz pierwszy?	
Po raz pierwszy	26
Kolejny raz	74
Więcej niż 5 razy	24
Więcej niż 2 razy	16
3. Czy zamierza Pan(i) odwiedzić to miejsce ponownie i dlaczego?	
Tak (ze względu na urok miasta, miłą atmosferę, bliskość morza)	86
Nie	14
4. Z jakich form wypoczynku korzysta Pan(i) podczas pobytu w Międzyzdrojach i okolicy? Pytanie otwarte	
Plaża	88
Spacery	34
Zwiedzanie Międzyzdrojów i okolic	28
Inne	56
5. Co ciekawego zdążył(a) Pan(i) zobaczyć podczas swojego wypoczynku? Pytanie otwarte	
Molo	36
Nic interesującego	18
Zagroda Żubra	16
Woliński Park Narodowy	11
Międzyzdroje	9
Jezioro Turkusowe	9
Plaża i morze	8
Aleja Gwiazd	7
Inne	62
6. Co to jest Pan(i) zdaniem informacja turystyczna? Pytanie otwarte	
Udzielanie informacji o atrakcjach turystycznych	46
Punkt informacji turystycznej	23
Udzielanie informacji o bazie noclegowej	10
Udzielenie informacji o imprezach kulturalnych	4
Udzielenie informacji o wycieczkach	3
Udzielenie informacji o gastronomii	3
Informacja to tablice informacyjne	3
Przewodniki	2
Inne	16

7. Co według Pana(i) należy zaliczyć do elementów informacji turystycznej?	
Tablice informacyjne	30
Mapy turystyczne	22
Oznakowanie tras turystycznych	21
Ulotki	16
Internet	15
Przewodniki	13
Informacje o zakwaterowaniu	11
Punkt informacyjny	11
Plany miast	10
Inne	72
8. Czego dowiedział się Pan(i) o Międzyzdrojach przed przyjazdem na wypoczynek i z jakiego źródła pochodziła ta informacja?	
Nie zasięgnąłem/ęłam w ogóle informacji	23
Atrakcje turystyczne Międzyzdrojów	19
Słyszałem/łam wcześniej o Festiwalu Gwiazd	10
Dowiedziałem/am się o dobrym położeniu miasta	8
Dowiedziałem/am się, że jest ładna plaża	7
Słyszałem/am, że jest ładnie	6
Zdobyłam/am informację o noclegach	4
Dowiedziałem/am się, że przyjeżdża dużo turystów do Międzyzdrojów	4
Inne	25
Źródło uzyskania powyższych informacji	
Znajomi	21
Internet	18
Telewizja	9
Przewodniki	8
Gazety	7
Doświadczenie własne	7
Rodzina	5
Zasłyszane	5
Inne	20
9. Skąd czerpał Pan(i) informacje o bazie turystycznej w Międzyzdrojach i okolicy?	
Pytanie otwarte	
Internet	40
Nie czerpałem w ogóle informacji	33
Znajomi	11
Z zakładu pracy	9

Od rodziny	6
Własne doświadczenie	6
Inne	16
10. Z jakiego rodzaju informacji turystycznej korzysta Pan(i) podczas pobytu w Międzyzdrojach i okolicy? Odpowiedzi wielokrotnego wyboru	
Tablice informacyjne	71
Mapy turystyczne	48
Osoby zapoznane podczas wypoczynku	47
Plakaty	45
Foldery	36
Gazety	23
Internet	22
Radio i telewizja	21
Kierownictwo ośrodków wypoczynkowych	21
Z jakiego źródła korzysta Pan(i) najczęściej?	
Tablice informacyjne	33
Osoby zapoznane podczas wypoczynku	14
Internet	11
Mapy	10
Foldery	5
Inne	13
11. Brak, jakiego typu informacji turystycznej odczuwa Pan(i) najbardziej?	
Atrakcje przyrodnicze	23
Usługi komunikacyjne	16
Informacje kulturalne	15
Ośrodki sportowo-rekreacyjne	15
Niczego nie brakuje	15
Baza noclegowa	13
Baza gastronomiczna	3
12. Czego według Pana(i) brakuje w systemie informacji turystycznej? Odpowiedzi wielokrotnego wyboru	
Bezpłatnych materiałów informacyjnych w formie map, folderów, ulotek	51
Czytelnych i estetycznych tablic informacyjnych	33
Zbiorczego systemu informacji o bazie noclegowej	25
Rzetelnej informacji o zakwaterowaniu	21
Oznakowania	20
Inne	22

13. W jaki sposób można usprawnić system informacji turystycznej o Międzyzdrojach i okolicy? Pytanie otwarte	
Nie mam pomysłu	31
Więcej bezpłatnych map, ulotek, folderów	25
Punkt informacji turystycznej	12
Więcej tablic informacyjnych	12
Więcej informacji na stronie internetowej Międzyzdrojów	6
Więcej informacji o noclegach na Dworcu Kolejowym PKP	6
Więcej ogłoszeń	5
Inne	27
METRYCZKA:	
Kobieta	57
Mężczyzna	43
Wykształcenie	
Uczniowie szkół podstawowych i gimnazjów	11
Zawodowe	6
Średnie	32
Studenci	15
Wyższe	36
Forma wypoczynku	
Wyjazd zorganizowany	15
Wyjazd indywidualny	85
Samotnie	14
Z rodziną	54
Z przyjaciółmi	32
Preferowana baza noclegowa	
Hotel	6
Pensjonat	21
Ośrodek wypoczynkowy	14
Schronisko	1
Pole campingowe lub namiotowe	6
Kwatera prywatne	42
Inne	10

Ze względu na zastosowaną w ankiecie, w niektórych pytaniach, możliwość udzielenia odpowiedzi wielokrotnego wyboru, przeliczone wartości procentowe nie sumują się do stu. Odpowiedź „inne” uzyskała różny udział procentowy. Wynika to z formy zastosowanej ankiety, która umożliwiła wielokrotny wybór odpowiedzi oraz zawierała pytania otwarte.

W ankiecie udział wzięło 57% kobiet i 43% mężczyzn. Ponad jedna trzecia respondentów (36%) ma wykształcenie wyższe i prawie tyle samo ankietowanych – średnie. Ponadto w ankiecie były pytane osoby uczące się, tzn. studenci (15%) oraz uczniowie szkoły podstawowej i gimnazjum (11%). Zdecydowana większość (85%) ankietowanych wypoczywała indywidualnie, a 15% badanych zdecydowało się na wyjazd zorganizowany. Ponad połowa badanych spędzała czas w Międzyzdrojach wspólnie z rodziną (54%), prawie jedna trzecia (32%) przyjechała do miasta z grupą przyjaciół, a 14% osób wypoczywało samotnie. Turyści, którzy przyjechali do Międzyzdrojów, zazwyczaj wybierali kwatery prywatną jako bazę noclegową (42%). Ponad jedna piąta ankietowanych (21%) była zakwaterowana w pensjonatach, a 14% - w ośrodkach wypoczynkowych. Pozostali badani zdecydowali się na hotel (6%), pole kempingowe lub namiotowe (6%), schronisko (jedna osoba) oraz inne formy zakwaterowania.

Najczęstszym motywem przyjazdu do Międzyzdrojów był wypoczynek (19% ankietowanych), następnie ciekawość i chęć zwiedzenia miasta (14% ankietowanych). Nieco mniej respondentów przyjeżdżało do Międzyzdrojów z przyzwyczajenia, a 11% przyciągnęła dobra zabawa oraz praca.

Ponad jedna czwarta respondentów (26%) przyjechała do Międzyzdrojów po raz pierwszy, natomiast 24% ankietowanych spędzało czas w tym mieście więcej niż pięć razy. Prawie 90% ankietowanych (86%) zadeklarowało ponowny przyjazd do Międzyzdrojów z różnych względów. Jednak najczęściej wymienianymi motywami kolejnego przyjazdu były: przyjemna i miła atmosfera miasta oraz bliskość morza.

Na pytanie: Z jakich form wypoczynku korzysta Pan(i) podczas pobytu w Międzyzdrojach najczęściej? turyści odpowiadali, że czas spędzają przede wszystkim na plaży (88%). Znacznie mniej respondentów (34%) wypoczywa aktywnie, tzn. chodzi na spacer, a 28% ankietowanych zwiedza miasto i okolice.

Podczas pobytu w Międzyzdrojach ponad jedna trzecia turystów (36%) zobaczyła moło, natomiast 18% ankietowanych odpowiedziało, że dotąd nie widziało nic interesującego w mieście. Niewiele mniej respondentów (16%) zwiedziło Zagrodę Żubra, a 11% badanych udało się do WPN.

Informacja turystyczna kojarzy się 42% ankietowanych z udzielaniem informacji o atrakcjach turystycznych danego miejsca i regionu. Z kolei dla 23% badanych jest tożsama z punktem informacji turystycznej, a dla 10% respondentów – z udzielaniem informacji o bazie noclegowej.

Elementem informacji turystycznej są tablice informacyjne według 30% ankietowanych. Natomiast 22% badanych odpowiedziało, że są to mapy turystyczne, a dla 21% ankietowanych - oznakowanie tras turystycznych.

Przed przyjazdem do Międzyzdrojów większość badanych nie zasięgnęła żadnych informacji o mieście, natomiast 19% ankietowanych dowiedziało się o atrakcjach turystycznych w mieście i okolicy, a 10% ankietowanych słyszało wcześniej o Festiwalu Gwiazd. Wiadomości turyści czerpali z Internetu (18%) oraz od znajomych (21%).

Na pytanie: Skąd czerpał Pan(i) informacje o bazie turystycznej w Międzyzdrojach? 40% ankietowanych odpowiedziało, że korzystało z Internetu, a 11% uzyskało wiadomości od znajomych. Aż 21% respondentów twierdziło, że nie dowiadywało się w ogóle o bazę turystyczną.

W pytaniu: Z jakiego rodzaju informacji turystycznej korzysta Pan(i) podczas pobytu w Międzyzdrojach i okolicy? prawie trzy czwarte ankietowanych (74%) wskazało tablice informacyjne, a prawie połowa (48% i 47%) mapy turystyczne oraz informacje od osób zapoznanych podczas wypoczynku. W tym samym pytaniu badani odpowiadali, z którego rodzaju informacji korzystają najczęściej. Najwięcej wskazywało tablice informacyjne (33%), następnie wiadomości od osób zapoznanych podczas wypoczynku (14%) oraz Internet (11%).

Prawie jedna czwarta ankietowanych (23%) odczuwa brak informacji o atrakcjach przyrodniczych w Międzyzdrojach. Dla 16% badanych niedostateczna jest również informacja o usługach komunikacyjnych, a 15% twierdzi, że za mało jest wiadomości o imprezach kulturalnych w mieście. Według 15% turystów brakuje także danych na temat ośrodków sportowo-rekreacyjnych oraz bazy noclegowej (13%).

Ponad połowa ankietowanych (51%) uważa, że w systemie informacji turystycznej Międzyzdrojów odczuwalny jest brak bezpłatnych materiałów informacyjnych w postaci map, folderów i ulotek. Duża część respondentów (33%) zwróciła również uwagę na niedostateczną liczbę czytelnych i estetycznych tablic informacyjnych. Natomiast jedna czwarta ankietowanych (25%) odczuwa brak zbiorczego systemu informacji o bazie noclegowej.

Pytaniem końcowym ankiety było podanie przez turystę sposobu usprawnienia systemu informacji turystycznej w Międzyzdrojach. Prawie jedna trzecia ankietowanych (31%) nie udzieliła niestety żadnej odpowiedzi, natomiast jedna czwarta badanych (25%) uważa, że powinno być więcej bezpłatnych map, ulotek i folderów turystycznych. Spośród badanych 12% zaznaczyło ponadto, że w mieście trzeba zorganizować punkt informacji turystycznej i tyle samo respondentów (12%) twierdziło, że zwiększenie liczby tablic informacyjnych usprawniłoby system informacji w Międzyzdrojach. Ankietowani (6%) uważali również, że strona internetowa miasta powinna zostać wzbogacona o informacje turystyczne oraz należałoby umieścić więcej informacji turystycznych na dworcu kolejowym PKP.

PORÓWNANIE STANU INFORMACJI TURYSTYCZNEJ W 2006 ROKU Z 1992 ROKIEM W OPINII TURYSTÓW

W kwestii zasięgania informacji przed wyjazdem na wypoczynek do Międzyzdrojów, osoby badane w 1992 roku odpowiedziały, że dowiadywały się o bazę noclegową. Natomiast w 2006 roku turystów interesowały przede wszystkim wiadomości o atrakcjach, znajdujących się w mieście i w jego okolicy. Sposób zdobywania informacji również zmienił się w ciągu czternastu lat. W 1992 roku źródłem wiadomości o regionie były foldery i mapy oraz przekaz ustny (rodzina), natomiast w 2006 roku – znajomi, osoby zapoznane podczas wypoczynku i Internet.

Rodzaj przekazu, z jakiego korzystają turyści podczas wypoczynku w Międzyzdrojach, nie zmienił się prawie w ogóle na przełomie czternastu lat. Większość korzysta w dalszym ciągu z tablic informacyjnych. Wynika stąd, że osoby przyjeżdżające na wypoczynek do Międzyzdrojów nie zmieniły znacznie sposobu uzyskiwania informacji turystycznych, dlatego warto ulepszyć te formy przekazu. Z nich bowiem turyści korzystają najczęściej i są one dla nich przydatne. Inwestycja w poprawę jakości i rozprzestrzenienia tablic informacyjnych wydaje się priorytetowa, ponieważ pełna wiedza o regionie pozwala wypoczywającemu pogłębić wiedzę na temat miejsca oraz sprawnie zorganizować czas wolny (Kruczek i Walas 2004).

Ankieta przeprowadzona wśród turystów w 2006 roku ukazała zaskakujące wyniki w kwestii informacji przyrodniczych. W Międzyzdrojach brakuje ich według prawie jednej czwartej respondentów (23%). To bardzo niepokojący wynik, gdyż w centrum znajduje się Muzeum WPN, a Międzyzdroje przylegają do WPN. Informacje są więc przekazywane w niewłaściwy sposób i nie docierają do każdego turysty w stopniu wystarczającym. Brak również dostatecznej informacji na temat usług komunikacyjnych oraz związanych z bazą noclegową. Porównując wypowiedzi z tymi z lat ubiegłych, można zauważyć pewne ich podobieństwo, także czternaście lat temu przyjezdni wymieniali brak rzetelnej informacji dotyczącej usług komunikacyjnych i kulturalnych.

Turyści mieli różne pomysły na usprawnienie systemu informacji turystycznej w Międzyzdrojach. Najczęściej pojawiały się następujące: zwiększenie ilości bezpłatnych folderów, map i ulotek, następnie zwiększenie liczby tablic informacyjnych oraz punktów informacji turystycznej. W 1992 roku przyjeżdżający sugerowali, aby pojawiło się więcej tablic informacyjnych w mieście oraz folderów. Proponowano również zwiększenie kolportażu broszur i ulotek w miejscach publicznych. Turyści wskazywali wówczas na konieczność

stworzenia centralnego biura informacji turystycznej. Jak widać propozycje polepszenia stanu informacji turystycznej były bardzo zbliżone do dzisiejszych, co może oznaczać, że nie zostały wzięte pod uwagę sugerowane przez turystów, na początku lat dziewięćdziesiątych, zmiany w systemie informacji turystycznej. Nie dopilnowano, aby system został unowocześniony i poddany ponownej weryfikacji pod względem ich jakości i funkcjonalności.

WNIOSKI

Z przeprowadzonych badań oraz porównania wynika, że stan informacji turystycznej w Międzyzdrojach nie uległ znacznej poprawie w latach 1992-2006. Mimo różnic wynikających z rodzajów informacji interesujących turystów oraz sposobów ich pozyskiwania, aktualne niedociągnięcia stanu informacji turystycznej w Międzyzdrojach są prawie na tym samym poziomie, jak na początku lat dziewięćdziesiątych. Trzeba włożyć dużo wysiłku i wiele zainwestować w tę dziedzinę, aby zaspokoić potrzeby przyjeżdżających w zakresie jej poprawnego funkcjonowania. Jest to istotne z dwóch względów. Po pierwsze, rzetelna i krótka, ale konkretna informacja przyciąga turystów, sprawiając, że są oni zainteresowani jej przedmiotem, np. wiedza o Zagrodzie Żubrów w WPN czy interesujących imprezach organizowanych w sezonie letnim. Po drugie informacja przekazana w dobry, przystępny i atrakcyjny sposób pozwala turyście zdobyć nie tylko nowe wiadomości, ale również uświadomić właściwe zachowanie podczas wypoczynku, np. wiedza wraz z zasadami zachowania się i przebywania w Wolińskim Parku Narodowym. Zainteresowanie turystów danym obszarem lub miejscem będzie wzrastało wraz z przekazywaną informacją. Jeśli jej zabraknie lub będzie niewystarczająca, ruch turystyczny będzie nikły w danym miejscu, a zwiedzający – bardzo często przypadkowi. Informacja bowiem ma służyć również odpowiedniemu sterowaniu ruchem turystycznym i powinna dotrzeć do turystów zainteresowanych i świadomych. Jeśli turysta będzie zadowolony z pobytu lub wycieczki, to chętnie wróci w to miejsce ponownie i przekaze dobrą opinię znajomym (Kruczek i Walas 2004, Merski 2002).

Każdy zarządzający turystyką w danej gminie lub powiecie chciałby, aby dobrze mówić o danym miejscu i aby kojarzyło się ono zawsze z wypoczynkiem aktywnym, na dobrym poziomie. Trzeba jednak pamiętać, że na takie opinie pracuje się latami. Stworzenie dobrej, rzetelnej informacji turystycznej jest dużym krokiem do osiągnięcia sukcesu. Wybierający się na wypoczynek lub w podróż przeważnie zbierają wcześniej wiadomości o danej miejscowości i trasie podróży

(Kruczek i Walas 2004, Merski 2002). Dlatego przeglądają strony internetowe lub kupują przewodniki. Właśnie w tym momencie przyszli turyści utwierdzają się we właściwym wyborze destynacji turystycznej i pragną poznać miejsce wypoczynku. Jednak szczegółowej i obszernej informacji na miejscu wypoczynku nie zastąpią obszerne opisy, napisane kwiecistym językiem, czytane w oddaleniu. Na miejscu powinni znaleźć wyczerpujące informacje, zachęcające do odwiedzenia atrakcji w danej miejscowości lub okolicy. Trzeba pamiętać, że nie tylko zasoby oraz walory turystyczne, czyli trzon rozwoju turystyki na danym obszarze są gwarantem powodzenia i sukcesu - przyciągnięciu jak największej liczby turystów. Dopiero informacja traktowana jako konieczny element promocji turystycznej przyciąga do miejsca, gdzie - oprócz rzeczywistych, wspaniałych atrakcji - przedstawia poruszającą historię regionu lub mówi o korzystnych warunkach klimatycznych wpływających dobroczynnie na zdrowie i kondycję człowieka (Kruczek i Walas 2004). Z wielu artykułów zawartych w literaturze wynika również, że system informacji turystycznej powiązany z innymi przedsięwzięciami promocyjnymi, które powinny być działaniami przemyślanymi i celowymi polega nie tylko na przekazywaniu informacji, ale także dostarczaniu porady, pomocy merytorycznej i organizacyjnej (Kruczek i Walas 2004).

Koncentrując się na informacji turystycznej w Międzyzdrojach, należy uwzględnić potrzeby turystów zagranicznych, których nie brakuje w tej części Polski. Chodzi przede wszystkim o przyjeżdżających z Niemiec. Przyciągają ich głównie niskie koszty wypoczynku w porównaniu z niemieckimi oraz dość dobra, rozbudowana infrastruktura turystyczna. Międzyzdroje dzieli od granicy polsko-niemieckiej niewielka odległość, dlatego zawsze częścią turystów w mieście będą przybysze zza tej granicy. Aby zapewnić im dobry i komfortowy wypoczynek, powinno się uwzględnić potrzeby informacyjne turystów zagranicznych. Dzięki temu chętnie przyjadą do miasta ponownie i być może polecą je również znajomym. Badania przeprowadzone w Międzyzdrojach potwierdzają dane zawarte w literaturze turystycznej, w której zwraca się uwagę, iż nie ma dostatecznie rozbudowanej oferty turystycznej dla obcokrajowców (Merski 2002).

Poszukiwanie i zdobywanie wiedzy jest znakiem dzisiejszych czasów i cechą charakterystyczną dla społeczeństwa wiedzy. Jest to stałe uświadamianie i kształcenie ludzi w różnych dziedzinach życia. Dlatego tak ważne jest stworzenie dobrego systemu informacji turystycznej, która doskonale wpisuje się w dzisiejsze dążenia społeczne i pomaga zrozumieć świat i jego funkcjonowanie.

SUMMARY

A COMPARISON OF THE TOURIST INFORMATION SYSTEM STATUS IN MIĘDZYDROJE IN 1992 AND 2006

The aim of this work was to evaluate the current tourist information status in Międzyzdroje in 2006 and an attempt to compare it in regard to its quality with the tourist information status in 1992. The research was carried out in the second half of July 2006 by members of Tourism and Recreation Section of Geographers' Science Circle at the Adam Mickiewicz University. Presented study was a part of a complex evaluation of tourist information system at the Wolin Island which was carried out also by students of mentioned above Science Circle in 1992. The research methods relied on taking on tourist information system from two points of view: researcher and tourist. The following methods: inspection and listing of tourist information and also a diagnostic poll, with anonymous questionnaire, were used. Comparing a current tourist information status with the status in 1992, one could say that it was improved. During fourteen years localization of information boards did not get the better level, indeed. They were accidentally arranged, with a lack of boards at the beach in it. However, a status of boards was improved. They were colored and pushed forward. Unfortunately still there was a lack of information in foreign languages. Regarding a questionnaire during fourteen years a source of regional information was changed from folders and maps to friends and internet. However, in Międzyzdroje, a majority of tourists still used information boards. It was a form of transmission to use at the place of destination. According to tourist response there was a lack of natural environment information on these boards. A development of issues mentioned in this study seemed very necessary and was legitimate because it was an element of the entire recreational system exerted a significant influence on reposing effectiveness.

BIBLIOGRAFIA

1. Kruczek Z., Walas B. (2004): *Promocja i informacja turystyczna*. Proksenia, Kraków.
2. Merski J. (2002): *Informacja turystyczna w Polsce*. WSE „Almamer”, Warszawa.
3. Szymanda R. (1995): *Ocena systemu informacji turystycznej w Międzyzdrojach*. Klify. T. 2. Woliński Park Narodowy.
4. Peretiatkowicz R. (1978): *Ekonomika turystyki*. Wyd. AWF, Kraków.
5. *Wielka encyklopedia powszechna* (1968). PWN, Warszawa.

KRYSTYNA SZCZEPANOWSKA - Urząd Miasta Poznania, Wydział Rozwoju Miasta
SYLWIA BRÓDKA - Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu
JANUSZ GÓRNY - Uniwersytet Adama Mickiewicza w Poznaniu

PROF. DR HAB. EWA SZCZEPANOWSKA
Wielkopolska Wyższa Szkoła Turystyki i Zarządzania
e-mail: Szczepan@poczta.onet.pl