

**UNIWERSYTET SZCZECIŃSKI
ZESZYTY NAUKOWE NR 496
EKONOMICZNE PROBLEMY USŁUG NR 19**

KADRY W GOSPODARCE TURYSTYCZNEJ

SZCZECIN 2008

ALEXANDER NOWACKI

Instytut Psychologii Wychowania Fizycznego w Poznaniu

RÓŻNICE W OCENIE PRODUKTU ATRAKCJI TURYSTYCZNEJ
POMIĘDZY ZWIEDZAJĄCYMI A PERSONELEM

Wprowadzenie

Trafność oceny jakości świadczonych usług, jak również właściwa ocena oczekiwań i zadowolonych osób zwiedzających atrakcje turystyczne przez personel, stanowią ważny czynnik każdej atrakcji. Dwie z pięciu luk jakości zidentyfikowanych przez Parasuramanna i in. powodujących niezadowolenie klientów z usług, to różnice wynikające z błędnej oceny oczekiwań¹. Są to różnice pomiędzy oczekiwaniami klientów a ich percepcją przez menedżerów i różnicą pomiędzy percepcją przez menedżerów oczekiwań klienta a oferowanymi usługami. Różnica pomiędzy oceną atrakcji przez zwiedzających a oceną personelu ma na celu zidentyfikowanie elementów o największych rozbieżnościach, doprowadzenie do zlikwidowania różnic i w efekcie do zwiększenia zadowolenia klientów.

Różnice w ocenach wystawianych różnym elementom atrakcji przez personel i zwiedzających mogą polegać na przeszacowaniu (ocena personelu jest wyższa niż ocena zwiedzających) lub na niedoszacowaniu (ocena personelu jest niższa od oceny zwiedzających). Jest też przypadek zrównania się oceny personelu i zwiedzających. Sytuacja przeszacowania odnosi się do zbytniego samozadowolenia personelu w stosunku do świadczonych usług. Podobieństwo ocen personelu i zwiedzających świadczy o realistycznej ocenie produktu przez personel. I wreszcie niedoszacowanie wynika z nadmiernego krytycyzmu i świadomości uchybień w jakości produktu. Zgodnie z regułą Pollyanna, tutaj proces faworyzowania przez personel pozytywnych informacji, co powoduje, że są one łatwiej przyswajane, przyjmowane do świadomości i lokowane w strukturach perceptualno-ocennej². Taka ocena, dokonywana jest zwłaszcza w sytuacji, gdy personel ocenia wyniki swojej pracy³. Sprzyjający temu jest fenomen grupowego myślenia, który powoduje, że

¹ A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Marketing Research*, "Journal of Marketing" 1985, nr 49, s. 41-50.

² M.W. Matlin, D.J. Stang, *The Pollyanna Principle: Selectivity in Language, Memory, and Thought*, Cambridge, Cambridge 1978.

³ C. Fornell, R.A. Westbrook, *The vicious circle of consumer complaints*, "Journal of Marketing" 1984, s. 68-78.

Wiele badań potwierdza związki różnicą w ocenie jakości usług dokonywanej przez klientów i personel a negatywną oceną usług przez klientów⁵. Stwierdzono, że organizacje, w których personel przecenia jakość swoich usług, wykazują mniej trafną ocenę percepcji klientów niż te, które dokonują oceny bardziej realistycznej⁶. Istnieje także skłonność do przeceniania jakości wybranych elementów usług⁷. Percepcja jakości świadczonych usług przez personel ma ścisły związek z intencjami behawioralnymi zwiedzających: przecenianie jakości ma negatywny wpływ na skłonność do ponownych odwiedzin i rekomendację usług innym osobom⁸.

Z brakiem zadowolenia wśród klientów mamy mieć do czynienia wtedy, gdy menedżerowie nietrafnie oceniają potrzeby klientów lub też trafnie oceniają potrzeby, ale nieprawidłowo oceniają możliwości ich zaspokojenia przez personel. Okazuje się, że menedżerowie często przeceniają oczekiwania zwiedzających, jednocześnie niedoceniając wagi niektórych oczekiwań, takich jak np. potrzeba spokoju lub uprzejmość personelu. Z kolei zwiedzający oceniają zwykle jakość usług poniżej swoich oczekiwań⁹. Często zdarza się też, że menedżerowie nie wiedzą, które cechy produktu klienci wiążą z wysoką jakością i jaki poziom usług musi być zapewniony, aby zaspokoić potrzeby klientów¹⁰. Efektem tego jest akceptowanie przez menedżerów niższej jakości usług, która może nie spełniać oczekiwań klientów. Z kolei oczekiwania zwiedzających są w pewnym stopniu kształtowane poprzez wyidealizowany przekaz marketingowy, dlatego o jakości doznań decyduje stopień tolerancji wobec jakości usług, które nie w pełni zaspokajają te oczekiwania. Stąd różnica pomiędzy oczekiwaniami zwiedzających a percepcją tych oczekiwań przez personel ma znaczący wpływ na ocenę jakości usług dokonywaną przez zwiedzających¹¹.

Celem niniejszych badań jest analiza różnic w ocenie produktu atrakcji turystycznej dokonywanej przez zwiedzających i personel.

Metoda

Badania przeprowadzono w trzech wiodących atrakcjach turystycznych Wielkopolski i w Kujaw: Muzeum Archeologicznym w Biskupinie, Muzeum Rolnictwa w Szreniawie i w Wielkopolskim Parku Etnograficznym w Dziekanowicach. Przebadano odpowiednio 11, 10 i 11 osób personelu muzealniczego oraz 582, 462 i 319 osób zwiedzających badane atrakcje¹². Kwestionariusz przeznaczony dla zwiedzających zawierał skale do pomiaru motywacji, oceny

⁴ I. Janis, *Groupthink*, Houghton Mifflin, Boston 1981.

⁵ S.W. Brown, T.A. Swartz, *A gap analysis of professional service quality*, "Journal of Marketing" 1989, nr 53, s. 92-98, J.M. Peiro, V. Martinez-Tur, J. Ramos, *Employees' Overestimation of Functional and Relational Service Quality: A Gap Analysis*, "The Service Industries Journal" 2005, nr 25 (6), s. 773-788.

⁶ B. Schneider, S.S. White, M.C. Paul, *Linking service climate and customer perceptions of service quality: test of a causal model*, "Journal of Applied Psychology" 1998, nr 83, s. 150-63.

⁷ J.M. Peiro, V. Martinez-Tur, J. Ramos, *Employees'...*, *op. cit.*, s. 773-788.

⁸ *Ibidem*.

⁹ R.C. Lewis, D.M. Klein, *The measurement of gaps in service quality, w: The Services Challenge Integrating For Competitive Advantage*, J.A. Czepiel, C.A. Congram, Ahanahan (red.), American Marketing Association, Chicago 1987, s. 33-38.

¹⁰ A. Parasuraman, V. Zeithaml, L. Berry, *A Conceptual Model...*, *op. cit.*, s. 41-50.

¹¹ F. Saleh, C. Ryan, *Client perceptions of hotels*, "Tourism Management" 1992, nr 13(2), s. 163-168.

¹² Badania te stanowią część większego projektu analizy uwarunkowań aktywności osób zwiedzających atrakcje turystyczne.

...cji, źródeł informacji oraz oceny jakości atrakcji. Kwestionariusz przeznaczony dla ... zawierał te same skale pomiarowe, które znalazły się w kwestionariuszu wypełnianym ... zwiedzających.

W celu obliczenia różnic w ocenie atrakcji między zwiedzającymi a personelem, obliczono ... dla każdego elementu skali oceny ekspozycji, źródeł informacji, jakości usług i ... cji. Następnie obliczono różnice pomiędzy średnią oceną wśród zwiedzających a średnią ... pracowników dla każdej atrakcji osobno (ocena zwiedzających – ocena personelu). ... stwierdzenia były oceniane za pomocą pięciostopniowej skali (1-5), różnice w ... cji mogą wahać się od maksymalnego przeszacowania (-4) do maksymalnego ... zowania (+4) poprzez neutralny punkt zgodności (0).

Ekspozycja. Personel atrakcji najwyższe oceny przyznaje ekspozycjom żywym i ...ącym zwiedzających (tab. 1). W Biskupinie są to *pokazy tańców, pieśni i gry na ...entach, pokazy walk* oraz *pokazy rękodzieła*, w Muzeum Rolnictwa *zagroda żywych ...t, wieża widokowa, transport wiejski*, w WPE *wystawa w lamusie i zagrody wiejskie*. ...nicy Muzeum w Biskupinie uznali swoje ekspozycje za najciekawsze, za mniej ...jące pracownicy Muzeum Rolnictwa.

Z porównania oceny ekspozycji dokonanej przez zwiedzających i personel wynika, że w ...kich atrakcjach zwiedzający wyżej oceniają ekspozycje niż personel atrakcji (rysunek 1). ...ażniej różnica ta widoczna jest w Muzeum Rolnictwa, gdzie niemal wszystkie badane ...ycje, oprócz zagrody żywych zwierząt, zwiedzający ocenili wyżej niż personel atrakcji. ...nie jest w WPE, gdzie jedynie wystawa w lamusie została oceniona wyżej przez ...ników niż osoby zwiedzające. Świadczy to o przywiązywaniu dużej wagi przez personel ...stawy czasowej, która nie jest jednak w równym stopniu doceniana przez zwiedzających. Z ...j strony, pracownicy nie doceniają zainteresowania np. warzeniem piwa w Biskupinie – ...ycją niezbyt widowiskową, ale interesującą zwiedzających ze względu na przedmiot jej ...not. Największą różnicę w ocenie personelu i zwiedzających odnotowano dla wystawy ...ej w dworku w Muzeum Rolnictwa w Szreniawie. Na wystawie czasowej prezentowane są ...e fotografie lub drobne przedmioty, które mogą wydawać się personelowi atrakcji mało ...pne w porównaniu z dużymi maszynami eksponowanymi na otwartym powietrzu. Niska ...wystawy czasowej w dworku może być powodem, dla którego ekspozycja ta jest często ...ta i przez to niedostępna dla zwiedzających. W WPE najniżej oceniane przez personel są ... i wystawa przyrodnicza w młynie. Podobnie jak w przypadku Muzeum Rolnictwa, ...wa w młynie w WPE jest ekspozycją zdominowaną przez tekst i zdjęcia i być może z tego ... jest niżej oceniana niż rekonstrukcje chat i zabudowań gospodarczych. Także ona, w ...wielu wizyt autora, była zamknięta – niedostępna dla zwiedzających. Zarówno w Muzeum ...wa, jak i w WPE, zwiedzający nie jest informowany przy wejściu o ekspozycjach ...pnych dla zwiedzających.

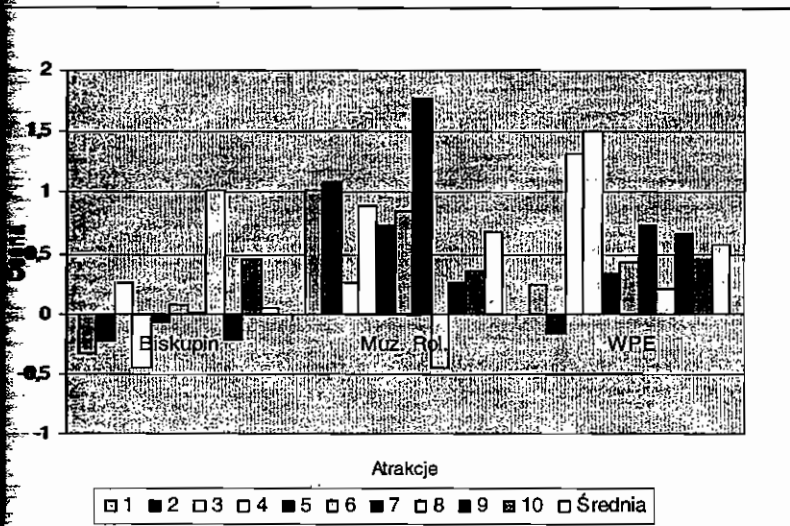
Tabela 1. Ocena ekspozycji przez zwiedzających i personel

Jak interesujące są następujące ekspozycje?	Biskupin			Muz. Rol.			WPE		
	Zwiedzający	Personel	Różnica	Zwiedzający	Personel	Różnica	Zwiedzający	Personel	Różnica
1	3,49*	3,82	-0,33	3,92	2,90	1,02	4,42	4,18	0,24
2	3,86	4,09	-0,23	4,08	3,00	1,08	4,38	4,54	-0,16
3	3,53	3,27	0,26	4,06	3,80	0,26	3,96	2,64	1,32
4	3,64	4,09	-0,45	3,98	3,10	0,88	3,95	2,45	1,5
5	3,57	3,64	-0,07	3,93	3,20	0,73	3,42	3,09	0,33
6	3,52	3,45	0,07	4,25	3,40	0,85	4,16	3,73	0,43
7	4,01	4,00	0,01	3,56	1,80	1,76	4,00	3,27	0,73
8	3,93	2,91	1,02	3,85	4,30	-0,45	4,20	4,00	0,2
9	3,96	4,18	-0,22	4,16	3,90	0,26	4,49	3,82	0,67
10	3,64	3,18	0,46	3,66	3,30	0,36	4,10	3,64	0,46
Średnia	3,72	3,66	0,06	3,95	3,27	0,68	4,11	3,54	0,57

Legenda: * - średnie obliczono przyporządkowując poszczególnym odpowiedziom następujące wartości: bardzo interesujące – 5, mało interesujące – 1.

Biskupin: 1 - Ekspozycja muzealna, 2 - Pokazy walk, 3 - Zagroda Wisza, 4 - Wybiegi żywych zwierząt, 5 - Wypiek placków, 6 - Pokazy konserwacji zabytków, 7 - Pokazy rękodzieła, 8 - Warzenie piwa, 9 - Pokazy tańców, pieśni i gry na instrumentach, 10 - Strzelanie z łuku, kuszy; **Muz. Rol.:** 1 - Dzieje rolnictwa, 2 - Rzemiosło wiejskie, 3 - Transport wiejski, 4 - Budownictwo i pszczelarstwo, 5 - Przetwórstwo i przemysł spożywczy, 6 - Ekspozycja na wolnym powietrzu, 7 - Wystawa czasowa w dworku, 8 - Zagroda żywych zwierząt, 9 - Wieża widokowa, 10 - Karczma; **WPE:** 1 - Zagrody wiejskie, 2 - Wystawa w lamusie, 3 - Kościół, 4 - Wystawa przyrodnicza w młynie, 5 - Wiatraki, 6 - Zagroda ołędzka, 7 - Kuźnia, 8 - Cmentarz z kapliczką, 9 - Dworek, 10 - Prezentacje rękodzieła.

Źródło: opracowanie własne



S

Różnice w ocenie ekspozycji pomiędzy zwiedzającymi a personelem

Biskupin: 1 - Ekspozycja muzealna, 2 - Pokazy walk, 3 - Zagroda Wisza, 4 - Wybiegi żywych zwierząt, 5 - Wypiek placek, 6 - Pokazy konserwacji zabytków, 7 - Pokazy rękodzieła, 8 - Warzenie piwa, 9 - Pokazy tańców, pieśni i gry na instrumentach, 10 - Strzelanie z łuku, kuszy;

Muz. Rol.: 1 - Dzieje rolnictwa, 2 - Rzemiosło wiejskie, 3 - Transport wiejski, 4 - Budownictwo i pszczelarstwo, 5 - Przetwórstwo i przemysł spożywczy, 6 - Ekspozycja na wolnym powietrzu, 7 - Wystawa czasowa w dwórku, 8 - Zagroda żywych zwierząt, 9 - Wieża widokowa, 10 - Karczma;

WPE: 1 - Zagrody wiejskie, 2 - Wystawa w lamusie, 3 - Kościół, 4 - Wystawa przyrodnicza w młynie, 5 - Wiatraki, 6 - Zagroda olęderska, 7 - Kuźnia, 8 - Cmentarz z kapliczką, 9 - Dworek, 10 - Prezentacje rękodzieła.

Pracownice własne

Ważność informacji. Pracownicy badanych obiektów nie są zgodni co do tego, które ze źródeł są najciekawsze. Personel Muzeum w Biskupinie i Muzeum Rolnictwa twierdzi, że najlepszy przewodnik, pracownicy WPE, że osoby na terenie ekspozycji (tab. 2). Trzeba tu pamiętać, że na terenie ekspozycji WPE stale przebywają osoby ubrane w stroje ludowe, które w bardziej lub mniej profesjonalny sposób obiektu i kulturę wsi. Pomimo tego, że w trakcie trwania festynu archeologicznego również ma miejsce żywa interpretacja, przewodnicy, którzy oprowadzają po Muzeum wydają się personelowi atrakcji bardziej ciekawie. Najmniejsze zainteresowanie wzbudzają, w opinii personelu, źródła pisane, dostępne na stałe na terenie atrakcji: tabliczki i panele informacyjne oraz plany i mapy. Wykorzystanie informatorów, folderami i *Gazetą Biskupińską* jest według nich przeciętne.

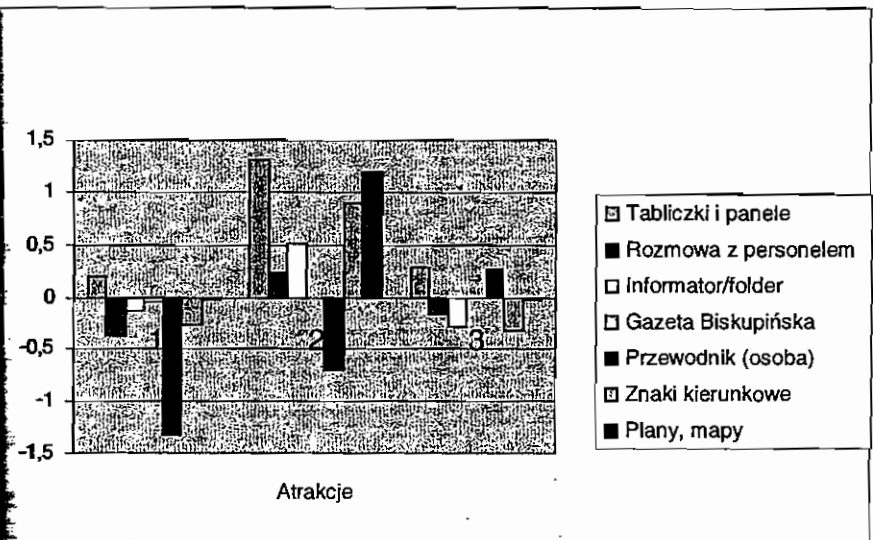
Tabela 2. Ocena źródeł informacji przez zwiedzających i personel

Jak interesujące są następujące źródła informacji?	Biskupin			Muzeum Rolnictwa			WPE		
	Zwiedzający	Personel	Różnica	Zwiedzający	Personel	Różnica	Zwiedzający	Personel	Różnica
Tabliczki i panele	3,56*	3,36	0,2	3,71	2,4	1,31	3,84	3,55	0,29
Rozmowa z personelem	3,63	4,00	-0,37	3,73	3,5	0,23	4,01	4,18	-0,17
Informator/ folder	3,51	3,64	-0,13	3,31	2,8	0,51	3,71	4,00	-0,29
Gazeta Biskupińska	3,86	3,91	-0,05	-	-	-	-	-	-
Przewodnik (żywy)	3,32	4,64	-1,32	3,60	4,3	-0,70	4,18	3,91	0,27
Znaki kierunkowe	3,73	4,00	-0,27	3,60	2,7	0,90	3,59	3,91	-0,32
Plany, mapy	3,89	3,91	-0,02	3,38	2,2	1,18	3,52	3,55	-0,03
Średnia	3,64	3,92	-0,28	3,56	2,98	0,57	3,81	3,85	-0,04

Legenda: * - średnie obliczono przyporządkowując poszczególnym odpowiedziom następujące wartości: bardzo interesujące – 5, mało interesujące – 1.

Źródło: opracowanie własne

Porównanie ocen zwiedzających i personelu pozwala zauważyć znaczne różnice, przede wszystkim jeśli chodzi o *tabliczki i panele* (rysunek 2). Zwiedzający w znacznym stopniu (w Szreniawie aż o 1,3 punktu) bardziej interesują się tym medium niż oceniają to pracownicy atrakcji. Odwrotnie jest w przypadku przewodnika oprowadzającego po obiekcie. Zwiedzający oceniają to źródło informacji jako znacznie mniej interesujące niż pracownicy (wyjątkiem jest tu WPE, jednak tam, jak już wcześniej zauważono, informacje przekazywane są głównie przez żywych interpretatorów na terenie ekspozycji). Na uwagę zasługuje także znaczne, niedoceniane przez pracowników, zainteresowanie zwiedzających planami i mapami na terenie Muzeum Rolnictwa.



rynek 2. Różnice w ocenie źródeł informacji pomiędzy zwiedzającymi a personelem

Legenda: 1 - Biskupin, 2 - Muzeum Rolnictwa, 3 - WPE.

Źródło: opracowanie własne

Jakość usług. Personel dwóch badanych atrakcji najwyższą ocenę przyznaje *obsłudze* (tab. 3). Zarówno w Dziekanowicach, jak i w Szreniawie te elementy jakości zostały ocenione najwyżej. Jedynie w Biskupinie wyżej oceniono jakość *przystosowania ekspozycji dla dzieci oraz toalety*. O ile w Biskupinie w budynku Muzeum zostały one w ostatnim czasie remontowane i są rzeczywiście na wysokim poziomie, to przystosowanie ekspozycji dla dzieci stawia wiele do życzenia. Zdają sobie sprawę z tej słabości pracownicy pozostałych dwóch atrakcji, którzy przystosowanie obiektu dla dzieci ocenili bardzo nisko (2,5 i 2,09). Pracownicy Muzeum Rolnictwa realistycznie ocenili stan toalet w swoim obiekcie na 1,5 punktu. Oczywiście, są one przestarzałe i w dodatku mieszczą się w budynku administracyjnym, w miejscach niedostępnych dla zwiedzających.

Tabela 3. Ocena jakości usług

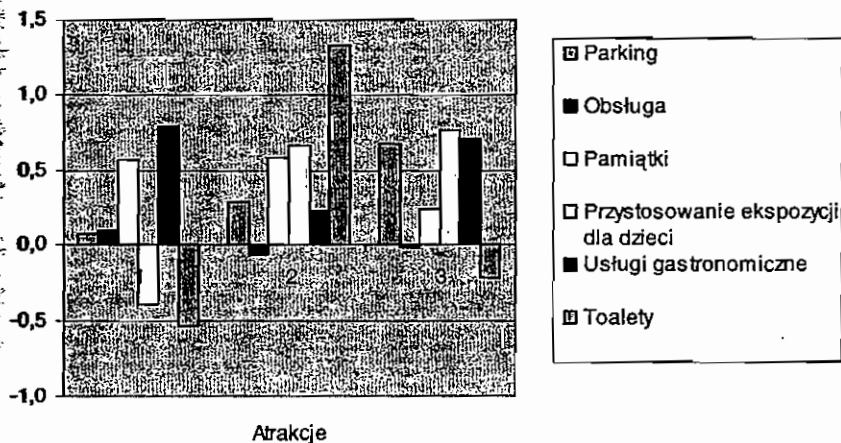
Jak oceniasz jakość...?	Biskupin			Muz. Rolnictwa			WPE		
	Zwiedzający	Personel	Różnica	Zwiedzający	Personel	Różnica	Zwiedzający	Personel	Różnica
Parking	3,08*	3,00	0,08	2,98	2,70	0,28	2,77	2,10	0,67
Obsługa	3,28	3,18	0,10	3,23	3,30	-0,07	3,25	3,27	-0,02
Pamiątki	3,38	2,82	0,56	3,02	2,44	0,58	2,87	2,64	0,23
Przystosowanie ekspozycji dla dzieci	3,42	3,82	-0,40	3,16	2,50	0,66	2,86	2,09	0,77
Usługi gastronomiczne	3,42	2,64	0,78	3,03	2,80	0,23	2,98	2,27	0,71
Toalety	3,10	3,64	-0,54	2,82	1,50	1,32	2,96	3,18	-0,22
Średnia	3,28	3,18	0,19	3,04	2,54	0,5	2,96	2,59	0,36

Legenda: * - średnie obliczono przyporządkowując poszczególnym odpowiedziom następujące wartości: 5 – znacznie powyżej oczekiwań, 4 – powyżej oczekiwań, 3 – tak jak oczekiwałem, 2 – poniżej oczekiwań, 1 – znacznie poniżej oczekiwań.

Źródło: opracowanie własne

Analiza różnic w ocenie jakości pomiędzy zwiedzającymi a pracownikami wykazała, że zdecydowaną większość elementów jakości zwiedzający oceniają wyżej niż personel (rysunek 3). Różnica ta najwyraźniej widoczna jest w przypadku usług gastronomicznych (średnio ponad 0,5 punktu) oraz pamiątek (nieco poniżej 0,5 punktu). Także ocena jakości parkingu przez zwiedzających jest we wszystkich atrakcjach wyższa niż ocena personelu. Wszystkie z badanych atrakcji posiadają własny parking, który jest, oprócz Biskupina, w okresie festynu bezpłatny i tu zdają się zauważać zwiedzający, którzy z pewnością porównują inne tego typu atrakcje. Dziwnie nieco porównanie ocen toalet. Jednak, jeżeli wziąć pod uwagę bezwzględną ocenę jakości toalet w Muzeum Rolnictwa, widać, że zarówno zwiedzający (2,82), jak i pracownicy (1,5) oceniają je bardzo nisko. Niekorzystna ocena jakości toalet w Biskupinie wynika z jednej strony z dużej rozległości przestrzennej Muzeum, z drugiej ze słabej dostępności toalet zlokalizowanych w budynku położonym w centrum obszaru atrakcji, pomimo przenośnych toalet, znajdujących się również w innych miejscach na jej terenie.

Ocena jakości zwiedzający-pracownicy



3. Różnica w ocenie jakości pomiędzy zwiedzającymi a personelem
 1 - Biskupin, 2 - Muzeum Rolnictwa, 3 - WPE.

Pracowanie własne

Motywy. Ponieważ znajomość oczekiwań zwiedzających i powodów, dla których atrakcje są zwiedzane jest również bardzo istotna w przygotowaniu produktu atrakcji, personel o ocenę powodów zwiedzania atrakcji. Według pracowników najczęstszymi motywami zwiedzania atrakcji są motyw społeczno-edukacyjne *pokazywania i rodzinie nowych miejsc* ($x = 4,22$) i społeczno-relaksacyjne *odpoczynku w miłym miejscu* ($x = 4,19$) i *spędzania czasu z dziećmi i rodziną* ($x = 4,17$) (tab. 4). Jedynie pracownicy Biskupina ostatni z tych motywów za stosunkowo mało ważny, stąd być może w tej atrakcji większą wagę przywiązuje się do ekspozycji dla dzieci. Można zauważyć także wyraźne różnice w ocenie pomiędzy pracownikami atrakcji w ocenie motywu edukacyjnego i relaksacyjnego. Motywy owe jako najważniejsze postrzegane są przez pracowników WPE, zaś najmniej ważne przez pracowników Biskupina i Muzeum Rolnictwa. Najniższym motywem jest *gdyż powinno się zwiedzać takie miejsca* ($x = 3,47$).

Tabela 4. Różnice w percepcji motywów zwiedzania atrakcji turystycznych pomiędzy zwiedzającymi a personelem atrakcji

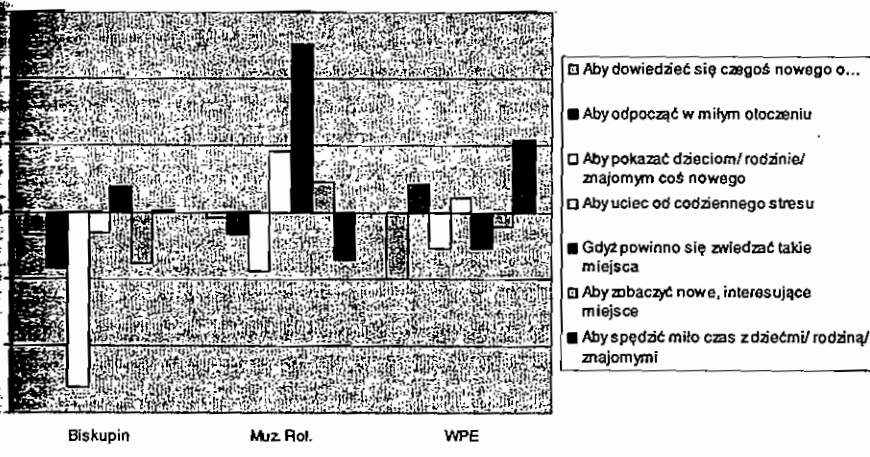
Jaki jest powód, dla którego Muzeum jest zwiedzane?	Biskupin			Muz. Rol.			WPE		
	Zwie-dzający	Perso-nel	Róż-nica	Zwie-dzający	Perso-nel	Róż-nica	Zwie-dzający	Perso-nel	Róż-nica
Aby dowiedzieć się czegoś nowego	3,55*	3,73	-0,18	3,16	3,20	-0,04	3,59	4,09	-0,50
Aby odpocząć w miłym otoczeniu	3,84	4,27	-0,43	4,13	4,30	-0,17	4,21	4,00	0,21
Aby pokazać dzieciom/rodzinie/ znajomym coś nowego	2,96	4,27	-1,31	3,75	4,20	-0,45	3,91	4,18	-0,27
Aby uciec od codziennego stresu	3,66	3,82	-0,16	3,86	3,40	0,46	4,02	3,91	0,11
Gdyż powinno się zwiedzać takie miejsca	3,92	3,73	0,19	3,86	2,60	1,26	3,82	4,09	-0,27
Aby zobaczyć nowe, interesujące miejsce	3,70	4,09	-0,39	3,93	3,70	0,23	3,98	4,09	-0,11
Aby spędzić miło czas z dziećmi/rodziną/ znajomymi	4,01	4,00	0,01	4,24	4,60	-0,36	4,45	3,91	0,54

Legenda: * - średnie obliczono przyporządkowując poszczególnym odpowiedziom następujące wartości: bardzo ważny -5, ważny - 4, średnio ważny - 3, mało ważny - 2, nie ważny -1.

Źródło: opracowanie własne

Porównując motywów zwiedzających oraz ocenę tych motywów dokonaną przez pracowników atrakcji, można zauważyć wiele zbieżności (rysunek 4). Pracownicy wszystkich obiektów zdecydowanie przeceniają chęć zwiedzających do *pokazania dzieciom, rodzinie i znajomym czegoś nowego*. Ma to miejsce we wszystkich atrakcjach, przy czym w Biskupinie jest najwyraźniejsze. Podobnie pracownicy wszystkich obiektów zbyt wysoko oceniają chęć *dowiedzenia się czegoś nowego*. Różnica ta wynosi średnio 0,24 punktu i jest wyraźnie widoczna we wszystkich badanych atrakcjach. Z drugiej strony, zdecydowanie niedoceniają, zwłaszcza Muzeum Rolnictwa, motyw *powinno się zwiedzać takie miejsca*, co wynika z niedoceniającego znaczenia, jakie Muzeum ma dla zwiedzających. Pozostałe różnice nie przekraczają w sumie wartości 0,2 punktu, a więc są stosunkowo niewielkie, co świadczy o niewielkich rozbieżnościach w motywach zwiedzających a ich postrzeganiu przez personel.

Percepcja motywów: zwiedzający - personel



rynek 4. Różnice w ocenie motywów pomiędzy zwiedzającymi a personelem.

Źródło: opracowanie własne

Podsumowanie

Analiza ocen dokonywanych przez osoby zwiedzające atrakcje turystyczne i ocen dokonywanych przez personel obsługujący te atrakcje – wykazała różnice, których istnienie może mieć wpływ na jakość produktu atrakcji. Ich analiza powinna stanowić istotną wskazówkę dla kierowników obiektów, w poszukiwaniu możliwości poprawy jakości produktu zarządzanych atrakcji.

Porównanie oceny ekspozycji wskazuje na znaczne niedoszacowanie wartości własnych obiektów przez personel. Największe różnice pod tym względem dotyczą ekspozycji edukacyjnych, o dość dużym nagromadzeniu treści werbalnych (wystawa czasowa a Muzeum Regionalne, wystawa przyrodnicza w WPE). Skutkiem tego mogą być częste okresy zamknięcia części wymienionych ekspozycji, ale i brak troski o dostarczanie tego typu treści na terenie obiektów ekspozycji i obiektów atrakcji. Istnieje również duża różnica w ocenie prezentacji degustacji piwa w Biskupinie. Wskazuje to na potrzebę zwiększenia zainteresowania menedżerów prezentacjami ludycznymi, które przemawiają do zwiedzających, są im bliskie, odwołują się do ich doświadczeń, ale jednocześnie mają związek tematyczny z atrakcją. Niedoszacowanie oceny przez personel jest mniej groźne dla jakości usług niż przeszacowanie, jak wskazuje na to Peiro i Peiro, może ono jednak skutkować lekceważeniem zainteresowania zwiedzających wybranymi elementami atrakcji i brakiem dbałości o właściwe ich udostępnienie.

Badania wykazały także, że zwiedzający znacznie wyżej niż personel oceniają takie źródła informacji jak tablice i panele interpretacyjne, zaś niżej oceniają wagę oprowadzania przez przewodnika (personel atrakcji ocenia ten sposób prezentacji wyżej). Wynika stąd, że rola przewodnika jako tradycyjnego źródła informacji w ocenie zwiedzających maleje. Być może

¹³ J.M. Peiro, V. Martinez-Tur, J. Ramos, *Employees'...*, op. cit., s. 773-788.

zmiany wymaga także sposób interpretacji tematyki atrakcji przez przewodników, aby uczynić go bardziej interesującym dla zwiedzających. Z kolei menedżerowie atrakcji muszą zwrócić uwagę na wysokie zainteresowanie zwiedzających panelami i tablicami interpretacyjnymi. Są one w badanych atrakcjach jeszcze dość nieliczne i nie zawsze udane, lecz wyniki powyższych badań skłaniają do poświęcenia im większej uwagi przez menedżerów atrakcji.

Ocena jakości atrakcji dokonana przez personel jest dość trafna, choć często bardziej krytyczna od opinii zwiedzających. Jedyne poważne różnice to ocena jakości toalet i ekspozycji dla dzieci w Biskupinie. Różnica w percepcji ekspozycji dla dzieci każe zwrócić uwagę, że w trakcie festynu niewiele jest propozycji skierowanych do dzieci, zwłaszcza tych najmłodszych. Mogłyby to być np. zabawy uczestniczące, nauka rysunku i innych prostych umiejętności, prowadzona przez przygotowane do tego osoby w odpowiednio zabezpieczonym miejscu. Niskiej ocenie wystawianej przez personel WPE motywem *spędzania czasu z dziećmi* odpowiada niska ocena zwiedzających dotycząca przystosowania ekspozycji dla dzieci. Ta zbieżność wskazuje, że za brak interesujących dla dzieci urządzeń na terenie atrakcji może być odpowiedzialny brak świadomości wśród pracowników na temat celu przywożenia przez zwiedzających do atrakcji dzieci.

Dalsze badania różnic w ocenie produktu atrakcji powinny objąć większą liczbę obiektów oraz większą populację personelu atrakcji turystycznych. Jako narzędzie badawcze należałoby zastosować skale do pomiaru różnych wymiarów jakości¹⁴ (Parasuraman i in. 1985, Peiro i in. 2005) oraz włączyć skale intencji behawioralnych, co pozwoliłoby uchwycić związki pomiędzy różnicami w ocenie atrakcji a intencjami behawioralnymi osób zwiedzających atrakcje turystyczne.

Streszczenie:

Celem badań było wykonanie analizy różnic w ocenie produktu atrakcji turystycznej przez personel i osoby zwiedzające. Badania przeprowadzono na terenie trzech atrakcji turystycznych Wielkopolski i Kujaw: Festynu Archeologicznego w Biskupinie, Muzeum Narodowego Rolnictwa w Szreniawie i Wielkopolskiego Parku Etnograficznego w Dziekanowicach. Próbkę objęła 32 osoby personelu i 1363 osoby zwiedzające badane atrakcje. Stwierdzono, że personel niedocenia zainteresowania zwiedzających elementami edukacyjnymi atrakcji, jak również ekspozycją dla dzieci. Personel atrakcji przecenia także znaczenie przywiązywane przez zwiedzających do oprowadzania przez przewodnika. Choć różnice w percepcji personelu zwiedzających poszczególnych elementów atrakcji były zróżnicowane, to ogólnie wyniki wskazują na niedocenie jakości usług przez personel. W artykule sformułowano wnioski teoretycznych i praktycznych dotyczących organizacji atrakcji.

Summary:

DIFFERENCES IN PERCEPTION OF TOURISM ATTRACTIONS BETWEEN TOURISTS AND STAFF

The aim of research was the gap analysis of visitor attraction's product. The study was conducted out in three visitor attractions of Wielkopolska and Kujawy regions. The samples consisted 32 employees and 1363 visitors. The findings showed that employees underestimated visitors' interests in educational elements of attraction as well as importance of exposition for them. Moreover employees overestimated significance of the guide for visitors. In general, the results indicated that the employees surveyed underestimated the service quality they offer to customers, although gaps were greater for certain service attributes than for others. The theoretical and managerial implications of the results are discussed further in this paper.

dr Marek Nowacki
Akademia Wychowania Fizycznego w Poznaniu