KATEGORIA ZADOWOLENIA JAKO KRYTERIUM OCENY KONFERENCJI (KSOW, PO RYBY 2007-2013)

THE CATEGORY OF SATISFACTION AS A CRITERION OF CONFERENCE ASSESSMENT (KSOW, OP FISH 2007-2013)

dr Dorota Kozłowska
Katedra Gospodarki Przestrzennej i Turyzmu, Wydział Nauk o Ziemi, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu

dr hab. Wojciech Ryszkowski, prof. AWF
Katedra Zarządzania i Ekonomii, Wydział Turystyki i Rekreacji, Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie

Streszczenie. Dynamiczny rozwój przemysłu[35] spotkań w Polsce przypada na koniec lat 90-tych XX wieku. Wśród różnorodnych spotkań dużą popularnością cieszą się konferencje, którym oprócz założeń naukowo – praktycznych towarzyszy aspekt miłej atmosfery i rekreacji. Ostatnie lata pokazują, że konferencje organizowane na obszarach wiejskich zyskują na znaczeniu i zadowoleniu z pobytu w bliskości z przyrodą. Kategoria zadowolenia często utożsamiana jest z pojęciem szczęścia i satysfakcji. Celem podjętej tematyki w niniejszej publikacji było oszacowanie zadowolenia uczestników konferencji realizowanych przy pomocy instrumentu KSOW[36] i PO Ryby 2007-2013[37]. Badania wykazały, że 60,10% oceniło bardzo dobrze i dość dobrze (30,18%) zrealizowane konferencje. Najwięcej ekspertów (75%) na poziomie bardzo dobrym oceniło etap przybycia na miejsce pobytu – realizacji konferencji. Główne wyznaczniki satysfakcji na poziomie bardzo dobrym odnosiły się do: wysokiego poziomu organizacyjnego (52,94%); życzliwej atmosfery i bezkonfliktowości (41,18%); merytoryczności i dyskusji (41,18%); nawiązania nowych kontaktów i współpracy (23,53%) oraz prelekcji praktycznych, pokazów, warsztatów i wyjazdów studyjnych (23,53%).
Słowa kluczowe: *zadowolenie, satysfakcja, konferencja, KSOW, PO Ryby 2007-2013*

Abstract. The dynamic development of the industry of meetings has been dated to the end of 1990s. Amongst various types of meetings, conferences seem to have gained popularity. These are relatively small in number of participants, and aside from having a scientific-practical aspect, they are also associated with a pleasant atmosphere and recreation. Recent years have shown that conferences organized in rural areas are becoming more and more popular and the factor of being close to nature contributes to considerable satisfaction of their participants. The category of satisfaction is often associated with happiness. The aim of this publication is to assess the satisfaction of participants who took part in conferences organized by instruments of KSOW (The National Rural Network) and OP FISH 2007-2013 (the Operational Programme FISH). The research has shown that these sort of conferences have been evaluated as very good by 60.1 % of the experts and as relatively good by 30.18% of the experts. The largest percentage of experts, which is 75 %, gave their higher rating to the aspect of arrival to the conference venue and holding of the conference. The key determination rating of satisfaction as very good related to: high organizational level (52.94%); friendly atmosphere and the absence of conflict (41.18%); the content and discussion (41.18%); establishing new contacts and cooperation (23.53%); as well as the useful presentations, displays, workshops and study visits (23.53%).
Keywords: *happiness, satisfaction, conference, KSOW (The National Rural Network), OP FISH 2007-2013*

[35] Światowa Organizacja Turystyczna Narodów Zjednoczonych w latach 90-tych XX oficjalnie wprowadza pojęcie turystyka biznesowa. Z czasem pojawia się w literaturze pojęcie przemysłu spotkań (ang. meeting industry), które zastępuje inne pojęcia: branża spotkań, turystyka biznesowa i inne. Pojęcie to definiowane jest jako „całokształt zjawisk i procesów związanych z organizacją spotkań w danym miejscu i czasie" (Borodako, Berbeka, Rudnicki 2015, s.11-15). Autorzy zauważają brak uporządkowania w nazewnictwie i definiowaniu tego pojęcia. W sektorze gospodarki przemysł spotkań związany jest z organizacją, promocją oraz zarządzaniem spotkaniami i wydarzeniami biznesowymi (kongresami, konferencjami, targami, wydarzeniami firmowymi oraz podróżami motywacyjnymi). Przemysł spotkań obejmuje także spotkania przedstawicieli lokalnych, np. tylko mieszkańców lokalnych. Według Meeting Professionals International przemysł spotkań „…projektuje, koordynuje i zapewnia realizację grupowych przeżyć, które pozwalają rozwijać się społecznościom, organizacjom i przedsiębiorstwom w celu osiągania założonych przez nie celów" (Meeting Professionals International 2014; Borodako, Berbeka, Rudnicki 2015, s. 16).

[36] Krajowa Sieć Obszarów Wiejskich.

[37] Projekt Operacyjny Ryby 2007-2013.

Wprowadzenie

Pomimo rozwoju usług technologicznych i możności uczestnictwa w konferencjach online, ściągania plakatów konferencyjnych, czynnego uczestnictwa w konferencjach internetowych, tradycyjne formy konferencji nie straciły znaczenia. Z informacji zwrotnych Elsevier wynika, że naukowcy mimo ogromnego rozwoju usług technologicznych jeszcze chętniej uczestniczą w ich klasycznych formach ceniąc osobiste formy współpracy. Elsevier jako lider konferencji światowych prowadzi badania związane z organizowanymi konferencjami. Przykładowo, badania prowadzone od 2010 roku wśród powyżej 10 000 uczestników, wykazały, że ponad połowa respondentów chętnie uczestniczyłoby w konferencji tradycyjnej, gdyby posiadali na nie środki. Najczęściej powtarzające się tego przyczyny wymieniono poniżej:

1) „Wielkie w konferencji jest to, że spotykasz się osobiście…. Internet tego nie da".
2) „Prezentacje są bardzo dobre do dalszych badań, ale wciąż musimy spotkać się osobiście z prelegentami i organizatorami w celu współpracy i budowania sieci dla dalszej współpracy".
3) „Oddziaływania internetowe można zwiększyć, ale nie zastąpić materiałami internetowymi".
4) „Główną korzyścią z tych konferencji jest osobista rozmowa z innymi uczestnikami, którzy mają podobne zainteresowania badawcze…." (Boersma 2013).

Zadowolenie jest rozumiane jako łączenie dwóch pojęć emocji i poznania. Zadowolenie to coś więcej niż tylko poznanie, lub tylko emocje. Zadowolenie to efekt działania dwóch odrębnych procesów: poznania i emocji. Zadowolenie nosi subiektywny charakter i odnosi się do każdego z osobna. Dla trafności pomiaru zadowolenia w formie doznań emocjonalnych ważne jest względne stałe ustosunkowanie emocjonalne.

Zadowolenie kształtowane jest na podstawie własnych doświadczeń. Pomiar aspektu poznawczego łączy się z bieżącymi zdarzeniami. Osądy poznawcze są wynikiem porządkowania bodźców wobec konkretnej cechy, a sądy emocjonalne są wynikiem osobistej relacji różnej kategorii bodźca(ów). Natychmiastowość w mierzeniu emocji będzie dokładniej zbadana. Pomiar dwóch aspektów zadowolenia można rozważać w dwóch odrębnych ocenach, np. konferencja była nudna i mało ciekawa, ale jestem z niej zadowolony.

Aspekt poznawczy i emocjonalny zadowolenia = satysfakcja i szczęście. Zatem pojęcie szczęścia i satysfakcji może i powinno być rozpatrywane oddzielnie lub

łącznie. Badania przeprowadzone w 1983 roku dowodzą, że pomiar stopnia zadowolenia z dowolnych działań był wyższy wśród respondentów, którym przydarzyło się coś przyjemnego. Okazało się także, że pomiar stopnia zadowolenia był wyższy wśród respondentów, którzy uzupełniali kwestionariusze podczas pięknej pogody. Pomiar stopnia zadowolenia był niższy, gdy warunki pogodowe były mnie przyjemne, np. gdy padał deszcz (Schwarz 1983).

W usługach poziom zadowolenia jest różnicą między postrzeganymi cechami usługi, a oczekiwaniami klienta – odbiorcy usługi (Frankowska 2011). Jeśli cechy usługi odpowiadają potrzebom i oczekiwaniom odbiorcy, usługę można uznać jako satysfakcjonującą. Im większe zadowolenie odbiorcy, tym istnieje większe prawdopodobieństwo, że wróci on ponownie do korzystania z usługi i będzie bardziej lojalny (Kucińska 2009).

Do najważniejszych czynników postrzegania jakości usług należą: wymiana doświadczeń; indywidualne potrzeby; doświadczenia; komunikacja zewnętrzna – wychodzenie do odbiorcy poprzez reklamę, ogłoszenia, informację; wizerunek firmy na rynku (Frankowska 2011).

Zgodnie z zaleceniami wielu autorów, kwestionariusz ankiety jako technika badawcza zastosowana do oceny satysfakcji nie powinien ograniczać oceny jakości i zadowolenia z usługi, a jego treści powinny dotyczyć: ogólnego stopnia zadowolenia; oczekiwań, problemów związanych z usługą; oceny różnych elementów, gotowości do ponownego uczestnictwa w usługach i skłonności do rekomendowania usług.

Efektywność jest terminem wieloznacznym i różnie rozumianym w zależności od ujęcia:

- ekonomicznego – relacja między rezultatami a nakładami;
- celowościowego – osiąganie określonych celów i stopnia wykorzystania zasobów;
- systemowego – zdolności do przetrwania i rozwoju organizacji.

Pomiar efektywności działań może być dokonywany na poziomie organizacji, na poziomie konkretnego procesu, na poziomie stanowiska pracy (Piasecka 2013).

Skuteczny efekt konferencji oznacza pozyskanie oczekiwanych wyników. Kryterium skuteczności pozwala ocenić realizację celów ogólnych przedsięwzięcia i specyficznych. Skuteczność można stopniować (skuteczne, częściowo skuteczne, obojętne, nieskuteczne) (Ryszkowski 1988, 1999), w zależności od stawianych celów. Poprzez porównanie celów ogólnych z efektami można ocenić skutki długotrwałe (Odlanicka-Poczobutt 2014).

Poszukiwanie wyników badań ocen zrealizowanych konferencji nie skutkowało odnalezieniem konkretnych kryteriów. Tak jak nie ma w literaturze dokładnych opisów projektowania scenariuszy imprez sportowych czy

rekreacyjnych, tak do ocen konferencji także trudno znaleźć konkretne kryteria projektowania i oceniania. Wśród jeszcze nielicznych w Polsce publikacji podnoszących tematykę planowania, oceniania, kryteriów, zadań i zaleceń związanych z projektowaniem i realizacją konferencji można natknąć się na artykuł „7 grzechów konferencji", w którym poruszano błędy i wskazano zalecenia do realizowania „dobrych jakościowo" konferencji (Nalaskowski, Zientarski 2012).

Profesjonalne firmy zajmujące się organizacją konferencji i konferencje organizowane w ramach realizacji projektów UE podlegają ewaluacji, jednak charakterystyka ankiet stosowanych do oceny nie jest oparta o podejścia systemowe, określone modele czy schematy. W zasadzie profesjonalna ocena konferencji dokonywana jest przez duże ośrodki naukowe działające systemowo i globalnie.

Ocena konferencji stanowi podstawę działania skierowaną do poprawy jej jakości i pozyskania informacji o potrzebach środowiska naukowego w obszarze tematyki i sposobu realizacji tego typu przedsięwzięć.

Materiał i metody

Zgodnie z problematyką, **celem badań** była ocena zadowolenia z uczestnictwa w konferencjach realizowanych w ramach działań SR KSOW i PO RYBY.

Założono, że jeśli zadowolenie ponad 80% uczestników konferencji będzie oscylować na poziomie bardzo dobrym i dość dobrym, to realizowane działania można oszacować jako skuteczne.

W stosunku do problematyki i celu na potrzeby niniejszej publikacji postawiono następujące **pytania badawcze**:

1. Który z etapów konferencji oceniono na najwyższym i najniższym poziomie?
2. Jaki poziom zadowolenia wyrazili uczestnicy realizowanych konferencji?
3. Jakie postulaty i zalecenia wyrażali uczestnicy traktowani jako eksperci w realizacji konferencji w przyszłości?

Metody, techniki i narzędzia badawcze

Do realizacji celu badań zastosowano obserwację, metodę Pareto, turystyczny łańcuch wartości część B – realizacji przedsięwzięcia (ryc. 1), ocenę ekspertów, w tym ankietowanie. Kwestionariusz ankiety skonstruowano w oparciu o etapy łańcucha wartości. Zawarto w nim 74 pytania[38] o charakterze pozytywnym i negatywnym, a także 2 pytania otwarte oraz metryczkę.

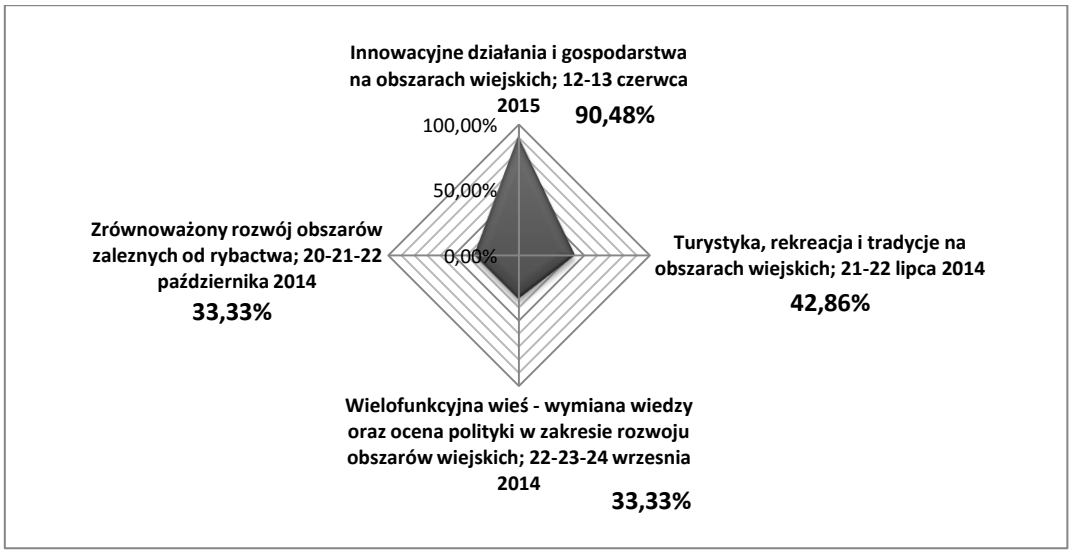
[38] Niektóre z pytań dotyczyły tylko gości zagranicznych lub tylko gości polskich, zatem nie zawsze można było wyliczyć sumę 100%.

Ryc. 1. Schemat łańcucha wartości – część „B" – etapy realizacji imprezy
Źródło: materiał źródłowy Ryszkowska, Ryszkowski 2005; zaczerpnięto z: Kozłowska, Ryszkowski 2011, s. 85.

Charakterystyka badanych

Badania ankietowe przeprowadzono w sierpniu i wrześniu 2015 roku. Do badań oceny zrealizowanych konferencji przystąpiło 21 uczestników (ekspertów).

Najwięcej ekspertów oceniających konferencję uczestniczyło w konferencji z „Innowacyjne działania…" (90,48%). Ponad 1/3 ekspertów uczestniczyła w kilku konferencjach (ryc. 2).



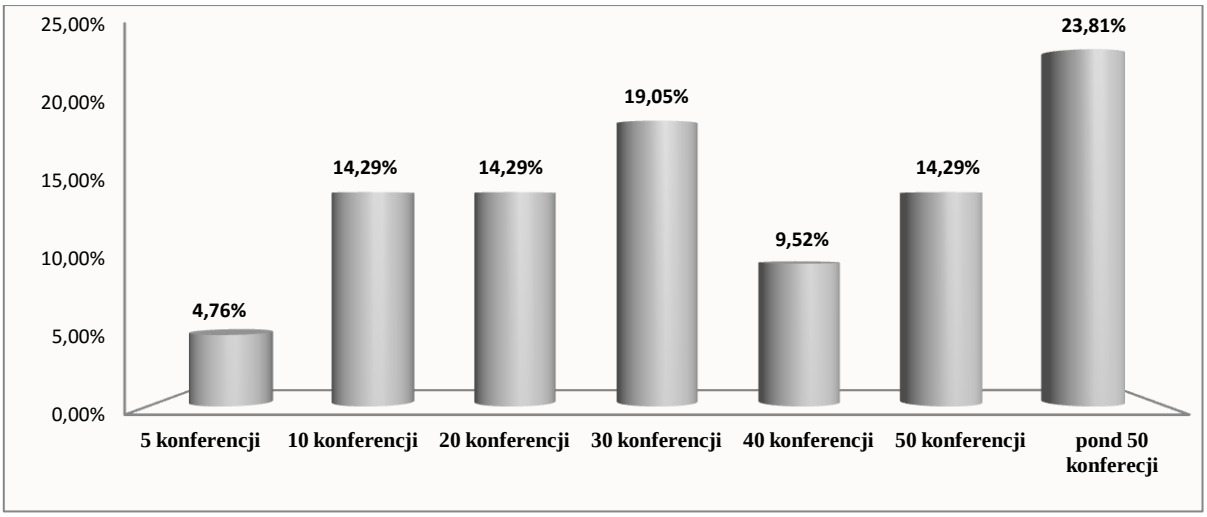
Ryc. 2. Uczestnictwo ekspertów w ocenianych konferencjach
Źródło: opracowanie własne.

Wśród poddanych badaniu 90,48% wygłaszało referaty podczas konferencji, zaś 33,33% uczestniczyło w pracach Komitetu Naukowego.

Do badań przystąpiło najwięcej respondentów z tytułem profesora (28,57%), doktora (28,57%) oraz doktorantów (23,81%). Respondenci i doktoranci przyznawali się także do tytułu zawodowego magistra (23,18%). Większość respondentów

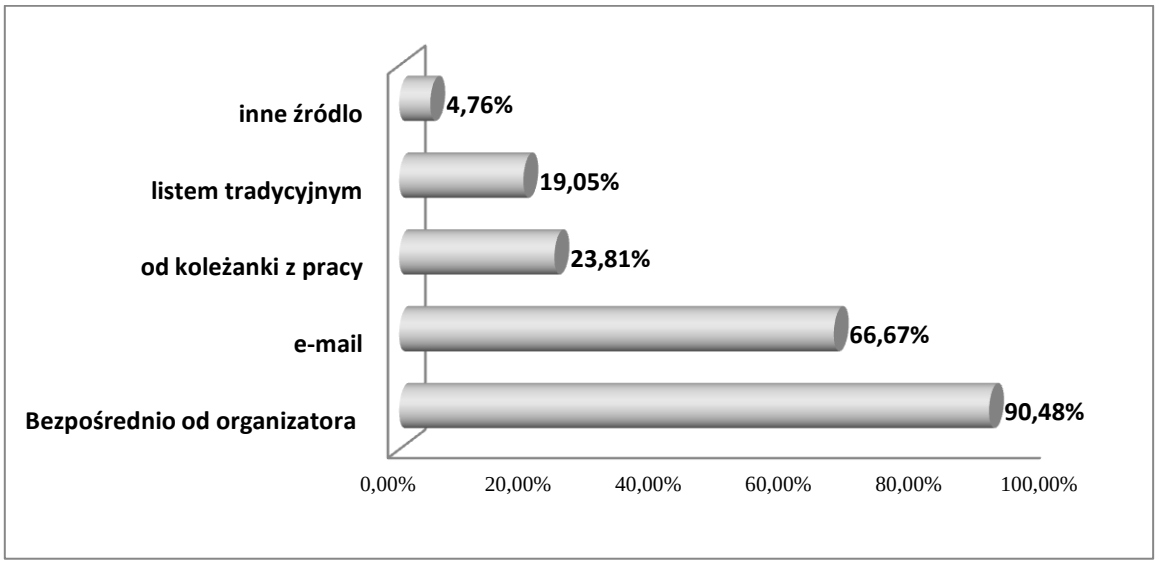
reprezentowało uczelnie wyższe (85,71%), ale także znaleźli się przedstawiciele innych organizacji (Urzędu Marszałkowskiego i przedstawicieli innych instytucji (9,52%). W badaniach wzięło udział 76% Polaków i 24% Białorusinów.

Respondenci mieli doświadczenie uczestnictwa w konferencjach. Najwięcej respondentów (23,81%) uczestniczyło w ponad 50 i około 30 konferencjach (19,05%). Pozostali, mieli różne doświadczenie uczestnictwa w konferencjach (ryc. 3).



Ryc. 3. Uczestnictwo respondentów w konferencjach
Źródło: opracowanie własne.

Respondenci pozyskali informację o konferencjach przede wszystkim bezpośrednio od organizatora (90,48%) i drogą mailową (66,67%). Istniały także inne formy przekazywania tej informacji (ryc. 4).



Ryc. 4. Źródło informacji o ocenianych konferencjach
Źródło: opracowanie własne.

Wyniki badań własnych

Ocena zadowolenia z uczestnictwa w konferencjach[39]

Etap 1: Rodzaj i system informacji o konferencji został oceniony na poziomie bardzo dobrym w 68,26%. Przede wszystkim bardzo dobrze oceniono formę i przekazanie informacji o konferencji (90,48%). Respondenci w 30,16% ocenili ten etap na poziomie dość dobrym, przy czym najwyżej oceniono czas przeznaczony od pierwszej informacji o konferencji do przygotowania wystąpień jako odpowiedni (57,14%).

Etap 2: Warunki uczestnictwa w konferencji oceniono bardzo dobrze w 58,73%. Badani w 71,43% najwyżej ocenili obowiązek czynnego uczestnictwa w konferencji. Dość dobrze ten etap oceniło 33,33% badanych. Na tym poziomie najwyżej oceniono zaplanowany czas na wystąpienia jako optymalny (38,10%).

Etap 3: Okres oczekiwania i przygotowania do konferencji bardzo dobrze oceniło 65,31% respondentów. Bardzo dobrze oceniono komunikat pierwszy jako jasny i klarowny (85,71%). Komunikat przygotowano w językach: polskim i rosyjskim. Etap ten dość dobrze oceniło 29,25% badanych, przy czym na tym poziomie najwyżej oceniono czas przeznaczony na wystąpienia jako optymalny (52,38%).

Etap 4: Faza organizacji wyjazdu na konferencję na poziomie bardzo dobrym została oceniona prawie przez ¾ (73,81%) respondentów. W tej fazie bardzo dobrze oceniono przekaz informacji o adresie, miejscu konferencji lub poinstruowano w jaki sposób dojechać (76,19%). Dość dobrze oceniło tą fazę 21,43% poddanych badaniu. Na tym poziomie najkorzystniejsze było przekazanie informacji o ewentualnych dodatkowych rzeczach, które można było zabrać na konferencję (23,81%).

Etap 5: Przejazd do miejsca pobytu na poziomie bardzo dobrym oceniło 57,14%, przy czym najwyżej oceniono pozytywne wspomnienia z podróży i organizację całości lub części dojazdu na miejsce konferencji. Takie opinie wyraziło po 57,14% uczestników konferencji. Należy podkreślić, iż w niektórych przypadkach, szczególnie dotyczących podróży gości zagranicznych organizatorzy wspomagali przejazd, lub odbierali gości z dworca PKP i przewozili na miejsce konferencji. Ten etap dość dobrze oceniło 38,10% badanych.

Etap 6: Przybycie na miejsce pobytu bardzo dobrze oceniło 75% badanych. Prawie wszyscy badani bardzo dobrze ocenili przywitanie ich przez organizatorów konferencji (95,24%) oraz poczęstunek napojem lub posiłkiem po przybyciu na

[39] Z uwagi na obszerność wyników badań w niniejszym artykule przedstawiono ogólne zsumowane wyniki oceny etapów konferencji, wskazując na najwyżej oceniane działania w poszczególnych etapach.

konferencję (90,48%). Dość dobrze ten etap oceniło 23,81% respondentów, przy czym 47,62% dość dobrze oceniło łatwość dotarcia na miejsce konferencji.

Etap 7: Oficjalne rozpoczęcie konferencji bardzo dobrze oceniło 58,34% uczestników. W tym przypadku respondenci w 71,43% bardzo dobrze ocenili prawidłowość przygotowania identyfikatorów; prawidłowość przygotowanych materiałów szczegółowych konferencji, w tym programu; interesujące przemówienia naukowe (przewodniczących komitetów naukowych, wykłady inaugurujące konferencje); ogólne pierwsze wrażenie z rozpoczynającej się konferencji. Ten etap na poziomie dość dobrym oceniło 35,12% uczestników. Wśród najwyżej ocenianych aspektów na tym poziomie były: interesujące przemówienia branżowe (Marszałka, prezesów, dyrektorów organizacji związanych z obszarem rolnictwa); czas przeznaczony na wystąpienia branżowe i naukowe.

Etap 8: Główna część pobytu. Na tym etapie było oceniano najwięcej składowych konferencji. Bardzo dobrze ten etap oceniło 53,46% uczestników. Spośród 22 działań zaproponowanych do oceny, najwyższe noty dotyczyły: bazy noclegowej (80,95%); serwowanych posiłków, często nawiązujących do tradycji regionalnych; sprawność organizacyjną organizatorów, przewodniczących konferencji i prowadzących sesje; pracę komitetów naukowych (76,19%). Dość dobrze główną część pobytu oceniło 37,45% badanych. Przede wszystkim dość dobrze oceniono poziom wystąpień konferencyjnych (71,43%); zrozumiałość treści w języku obcym (61,90%), oraz dyskusje podczas konferencji jak i wystąpienia tak interesujące, że pamiętam o nich do dziś (57,14%).

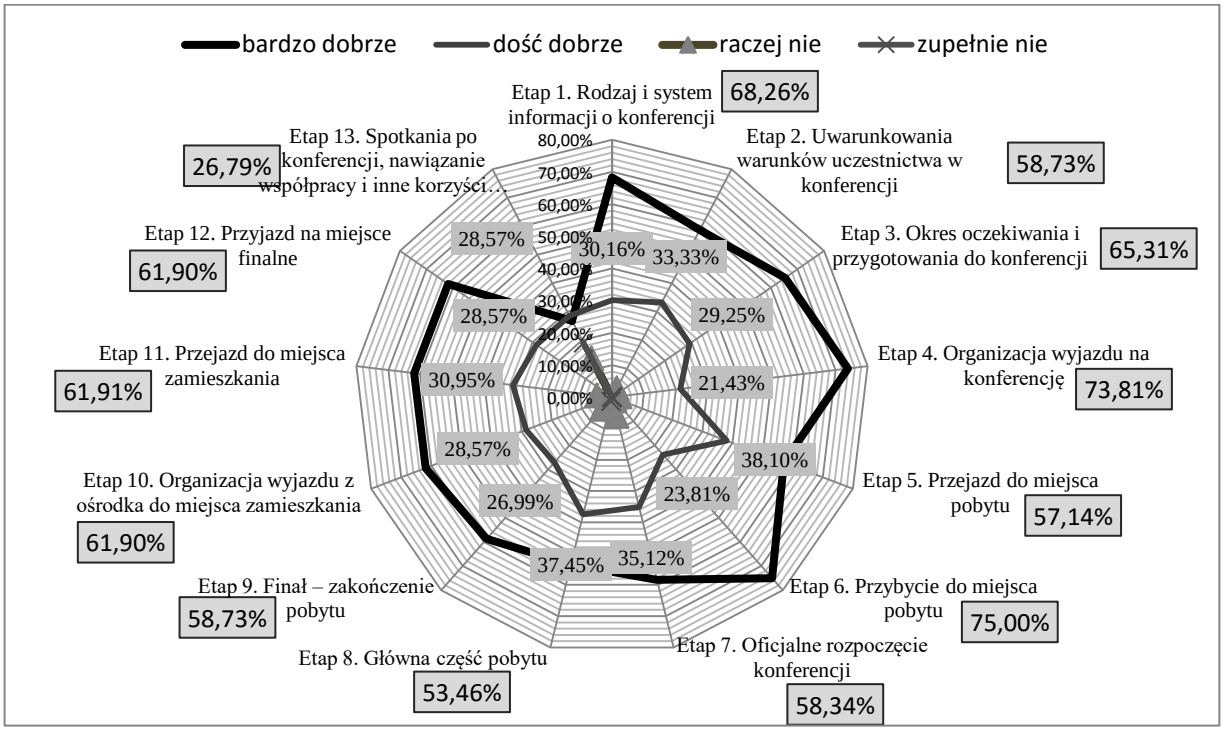
Etap 9: Finalny – zakończenie pobytu. Ten etap bardzo dobrze oceniło 58,73% uczestników. Najlepiej oceniono wymianę doświadczeń, wiedzy i informacji między prelegentami oraz oficjalne pożegnanie uczestników konferencji (66,67%). Fazę finalna dość dobrze oceniło 26,99% badanych. Dość dobrze w opinii 38,10% badanych wypadła dyskusja kończąca konferencję.

Etap 10: Organizacja wyjazdu z ośrodka do miejsca zamieszkania w opinii 61,90% uczestników odbyła się na poziomie bardzo dobrym. Dość dobrze ten etap oceniło 28,57% respondentów. Badani, w 61,90% bardzo dobrze ocenili formalności związane z opuszczeniem pokoju i pomoc w przygotowaniu do podróży, zaś powyższe działania dość dobrze oceniło 28,57% badanych.

Etap 11: Przejazd do miejsca zamieszkania bardzo dobrze oceniło 61,90%, zaś dość dobrze 30,95% uczestników. Prawie ¾ (71,43%) bardzo dobrze wspominała konferencję, atmosferę podczas całego pobytu, zaś 33,33% dość dobrze wspominała konferencję.

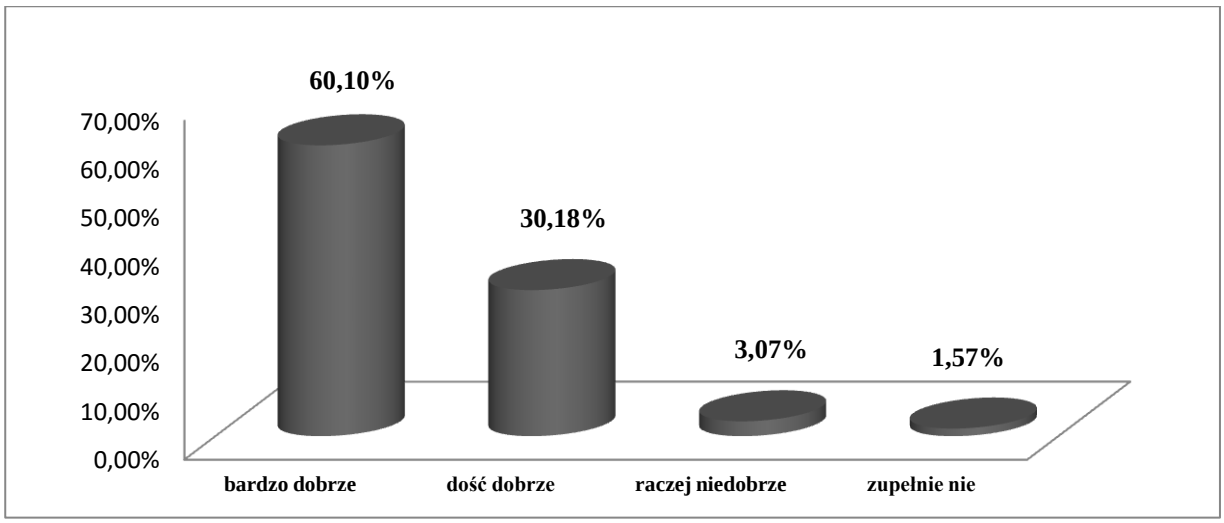
Etap 12: Przybycie na miejsce finalne bardzo dobrze i optymistycznie wspominało 61,90%, zaś dość dobrze 28,57% respondentów.

Etap 13: Spotkania po konferencji, nawiązanie współpracy i inne korzyści wyniesione z uczestnictwa w konferencji. Ten etap trudno było ocenić, gdyż nie wszyscy mieli informacje o rodzących się więziach naukowych lub innych korzyściach. Jednak nieco ponad ¼ uczestników stanowiąca 26,79% oceniła ten etap na poziomie bardzo dobrym i dość dobrym (28,57%). Najwyżej na poziomie bardzo dobrym oceniono możność opublikowania artykułu w monografii naukowej (52,38%). Na poziomie Dość dobrym oceniono nawiązanie nowych kontaktów naukowych w kraju i za granicą (52,38%) (ryc. 5).



Ryc. 5. Zadowolenie uczestników konferencji z poszczególnych etapów realizacji
Źródło: opracowanie własne.

Podsumowując wszystkie etapy realizacyjne konferencji, na podstawie wyników badań można stwierdzić, iż uczestnicy tych przedsięwzięć przede wszystkim wyrażali opinie bardzo dobre (60,10%) i dość dobre (30,18%). Zdarzały się oceny zadowolenia na poziomie raczej nieodpowiednim (3,07%) i zupełnie nieodpowiednim (1,57%). Z uwagi na to, że nie wszystkie działania dotyczyły gości zagranicznych, odpowiedzi ankietowe w niektórych pytaniach nie dawały sumy wyniku stu procent, zatem i wyniki końcowe nie posiadają stu procentowej wartości (ryc. 6).



Ryc. 6. Ogólny poziom zadowolenia uczestników konferencji
Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie i wnioski

Zgodnie z problematyką, celem badań dokonano oceny poziomu zadowolenia zrealizowanych konferencji.

Odpowiadając na pierwsze pytanie badawcze, na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych można stwierdzić, iż na poziomie bardzo dobrym najwyżej oceniono etap szósty konferencji – przybycie do miejsca pobytu (75%) oraz etap czwarty – organizację wyjazdu na konferencję (73,81%). Na miejscu trzecim znalazł się etap pierwszy – rodzaj i system informacji o konferencji (68,26%). Najniżej oceniono etap 13 – spotkania po konferencji (26,79%).

Na poziomie dość dobrym najwyżej oceniono etap piąty – przejazd do miejsca pobytu oraz etap ósmy – główną część pobytu (37,45%). Najniżej na poziomie dość dobrym oceniono etap czwarty – organizację wyjazdu na konferencję (21,43%).

Na poziomie „raczej niedobrze" najwyższe wartości zauważono w przypadku etapu trzynastego – spotkania po konferencji, podpisywanie umów o współpracy lub inne korzyści wyniesione z konferencji. W tym przypadku 13,69% respondentów wypowiedziało się negatywnie o nawiązaniu współpracy. Najwyższy wynik w tym etapie zauważono przy działaniu podpisywanie nowych umów o współpracy. Można przypuszczać, że nie wszyscy badani znali kulisy działań po zakończonych konferencjach.

Na poziomie zupełnie nie największe wartości zauważono ponownie w etapie trzynastym (19,05%). Prawie połowa ankietowanych odpowiedziała, że po konferencji nie uczestniczyła w stażach naukowych za granicą (47,62%), zaś 33,33% odpowiedziało, że zupełnie nie znalazło dodatkowej lub nowej pracy po uczestnictwie w konferencjach.

W odpowiedzi na drugie pytanie badawcze można stwierdzić, że zadowolenie większości uczestników realizowanych konferencji w 60,10% oceniono na poziomie bardzo dobrym i dość dobrym w 30,18%. Założenie, że jeśli 80% uczestników wyrazi swoje zadowolenie na poziomie bardzo dobrym i dość dobrym, to konferencje są satysfakcjonujące – potwierdziło się.

Odpowiadając na trzecie pytanie badawcze, można stwierdzić, że pomysłów na organizację przedsięwzięć w przyszłości było kilka, jak również zaleceń. Respondenci mieli możność wpisywania najbardziej istotnych wartości zadowolenia i satysfakcji z konferencji. Okazało się, że satysfakcja wynikała z wysokiego poziomu organizacyjnego (52,94%), życzliwej atmosfery i bezkonfliktowości (41,18%); merytoryczności i dyskusji (41,18%); nawiązania nowych kontaktów i szerokiej współpracy (23,53%), prelekcji praktycznych, pokazów, warsztatów i wyjazdów studyjnych (23,53%). Na niższym poziomie oceniono: szeroki wachlarz poruszanych tematów (17,65%) oraz wymianę poglądów i doświadczeń przedstawicieli nauki i praktyki (17,65%). W 11,76% opinii badanych satysfakcja wynikała z: wyboru miejsca konferencji, wyżywienia, bazy noclegowej, warunków do pracy konferencyjnej i ogólnej pozytywnej oceny. Pojawiły się także opinie takie jak: odpowiedni czas wysłania materiałów i „było fajnie" (5,88%).

Respondenci także proponowali potrzeby tematyczne konferencji. Największe zainteresowanie wyrazili tematyką rekreacyjno – zdrowotną na obszarach wiejskich (3 opinie); najnowocześniejszymi rozwiązaniami i technologiami na obszarach wiejskich (3 opinie); turystyką na określonych obszarach, gminach (3 opinie); technologiami w szeroko rozumianym rolnictwie (2 opinie); problematyką rybactwa i gospodarstw rybackich (2 opinie); dziedzictwem kulinarnym, kulturalnym i turystyką wiejską, agroturystyką.

Na podstawie przeprowadzonych badań można wyciągnąć następujące wnioski:

1. Brak szczegółowego modelu (schematu, scenariusza) przygotowania i realizacji konferencji prawdopodobnie jest główną przyczyną braku kryteriów ocen wybranych przedsięwzięć. Należałoby opracować zbiór wytycznych (dyrektyw), które wspomogłyby proces przygotowania i realizacji efektywnych konferencji.
2. Satysfakcja z uczestnictwa w konferencji nie powinna ograniczać się do wystąpień, opublikowania artykułu, ale także powinna dotyczyć innych równie istotnych działań towarzyszących konferencjom. Nieliczne opracowania i analizy zadowolenia oraz efektywności konferencji świadczą o tym, że organizatorzy po zakończeniu przedsięwzięcia nie dokonują ewaluacji działań, przez co jest większe prawdopodobieństwo powtarzania w przyszłości tych samych błędów.

3. Zadowolenie uczestników nosi znamiona coraz większego zainteresowania konkurencyjnymi nieodpłatnymi konferencjami, dzięki którym oprócz podstawowych i głównych korzyści odnoszących się do merytoryczności i praktyczności konferencji, uczestnicy spędzają czas w życzliwej i wspaniałej atmosferze. Taka atmosfera zapamiętywana jest na długo, a prelegenci chętnie wracają do miejsc lub przedsięwzięć, z których byli zadowoleni.
4. Ocena działań organizatorskich stanowi klucz do podnoszenia jakości pracy i wartości samego siebie, stąd postulat o konieczność ewaluacji konferencji naukowych.

Literatura

Boersma H., 2013, Director of Global Corporate Relations at Elsevier, based in Amsterdam. *Scientific conferences remain in high demand despite online alternatives Researchers say they value the personal networking opportunities of conferences.* https://www.elsevier.com/connect/conferences-remain-in-high-demand-despite-online-alternatives.

Borodako K., Berbeka J., Rudnicki M., 2015, *Zarządzanie innowacjami w przemyśle spotkań*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa.

Frankowska E., 2011, *Badanie stopnia zadowolenia klientów z jakości usług*. Zeszyty Naukowe SGSP. Wyd. Szkoła Główna Służby Pożarniczej, Warszawa, s. 203-217.

Kasprzak E., 2012, *Zadowolenie z życia jako kategoria emocjonalna i poznawcza*, Polskie Forum Psychologiczne, Tom 17, Nr 1, Wydawnictwo Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz, s. 187-199. http://repozytorium.ukw.edu.pl/handle/item/1053.

Kozłowska D., Ryszkowski W., 2011, *101 kompetencji pilota wycieczek*, Wydanie I, Difin, Warszawa.

Kucińska A., 2009, *Ocena zadowolenia klienta jako element analizy skuteczności systemu zarządzania jakością,* Zarządzanie Przedsiębiorstwem/Polskie Towarzystwo Zarządzania Produkcją, (1), s. 51-60.

Nalaskowski F., Zientarski M., 2012, *7 grzechów głównych konferencji*, Kultura i historia. Tom 22. Wyd. Instytut Kulturoznawstwa Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Zakład Teorii Kultury i Metodologii Nauk o Kulturze, Lublin, s. 1-20.

Odlanicka-Poczobutt M., 2014, *Prakseologia a klasyczne kryteria oceny sprawności systemów logistycznych*. Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie. Politechnika Śląska. Gliwice, s. 339-355. http://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-0e0f4b41-e48c-44e7-beee-3c9cd71f0238.

Piasecka A., 2013, *Postrzeganie efektywności w szkołach wyższych w warunkach społeczeństwa informacyjnego*, *Nierówności społeczne a wzrost gospodarczy*, (32), Wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów, 259-269. http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.desklight-1f4f70cf-f78c-458c-ad90-00f6545d24a2.

Ryszkowska E., Ryszkowski W., 2005, *Łańcuch wartości i etapy zadowolenia uczestnika wyjazdu turystycznego* [w:] (red.) Wajda K., *Czynniki determinujące jakość a doskonalenie systemu informacyjnego w branży turystycznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.

Ryszkowski W., 1999, *Działanie zorganizowane* [w:] (red.) Jaczynowski L., Organizacja kultury fizycznej. Tom I. Ogólne uwarunkowania. Wyd. AWF, Warszawa, s. 19-38.

Ryszkowski W., 1988, *Prakseologiczne oceny i dyrektywy sprawnego działania* [w:] (red.) Jaworski Z. *Materiały do zajęć z organizacji i zarządzania w akademiach wychowania fizycznego*, AWF, Warszawa.

Schwarz N., Clore G.L., 1983, *Mood, Misattribution, and Judgements of Well-Being: Informative and Directive Functions of Affective States*. Journal of Personality and Social Psychology, vol. 45, 513-523.