

Znamy najlepsze punkty Informacji Turystycznej w powiecie

Data publikacji: 25.08.2014 17:00

Ogłoszone zostały wyniki badań prowadzonych przez Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach nad najlepszymi punktami Informacji Turystycznej w województwie. Z powiatu cieszyńskiego najwyżej oceniony został punkt IT w Wiśle. Jak wypadły pozostałe?

□

Badania "Diagnoza poziomu jakości świadczonych usług Punktach Informacji Turystycznej województwa śląskiego z wykorzystaniem koncepcji badawczej Mystery Shopping" zostały przeprowadzone przez studentów Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach w dniach 24.05–15.06.2014 na 69 placówkach Informacji Turystycznej z terenu województwa i opracowane przez Dr Zbigniewa Spyry i Dr Justynę Maciąg. Głównym celem badań była ocena jakości usług świadczonych przez punkty IT w województwie śląskim, sprawdzenie zgodności realizacji usług z założonymi normami i zasadami oraz wytycznymi dotyczącymi kategoryzacji punktów IT stworzonymi przez Polską Organizację Turystyczną.

Jak przebiegały badania? Studenci wykorzystali metodę "Tajemniczego Klienta" (Mystery Shopping i jej odmiany – Mystery Calling i Mystery Mailing), czyli badali jakość świadczonych przez punkty IT usług podając się za klientów - turystów czy osoby zainteresowane daną okolicą.

W każdej z nich przeprowadzono audyt bezpośredni, telefoniczny i mailowy. Badania bezpośredniego nie udało się przeprowadzić (wśród punktów z powiatu) w punkcie IT w Dębowcu, ponieważ ankieter zastał punkt zamknięty, z tego samego powodu nie odbyło się badanie w punkcie w Strumieniu. Audytu telefonicznego nie udało się przeprowadzić w IT Cieszyn Zamek i Wisła (Punkt Informacji Turystycznej - PTTK Oddział w Wiśle), a mailowego w Cieszyn Zamek, Ustroń i Wisła (Punkt Informacji Turystycznej - PTTK Oddział w Wiśle). W przypadku rozmowy telefonicznej audytu nie udawało się przeprowadzić najczęściej dlatego, że przez kilka dni nikt nie podnosił słuchawki lub łączyło z centralą, gdzie nie zgłaszał się żaden operator, zaś w przypadku kontaktu mailowego punkt otrzymywał 0 punktów, jeśli nikt nie odpowiedział na maila (wysłanego dwukrotnie w odstępie trzech dni).

Ogólnie stwierdzono, że IT w województwie oznaczono w sposób widoczny i jasny. Zwiększyła się wyraźnie (z 19% w 2011 do 76% w 2014) liczba infokiosków lub monitorów wyświetlających przed punktem lub w witrynie. W większości punktów pojawiały się też inne formy prezentowania informacji o regionie - w formie mapy czy planu miasta. Co niepokojące, w porównaniu z 2011 rokiem ilość punktów IT dostępnych dla osób niepełnosprawnych zmalała (z 66% w 2011 do 56% w 2014), spadła też zgodność między deklarowanymi godzinami otwarcia a tymi zamieszczonymi na drzwiach czy witrynie palcówki, zauważono również spadek czystości wewnątrz i na zewnątrz budynku. W większości z punktów (81%) można bezpłatnie skorzystać z dostępu do internetu oraz pobrać bezpłatne materiały o najbliższej okolicy.

Jednak największy wpływ na ocenę końcową punktu IT w audycie bezpośrednim miała obsługa klienta, czyli powitanie, życzliwość, uśmiech, zainteresowanie pracownika, rozpoznanie potrzeb, zaproponowanie innych obiektów do zwiedzania, zajmowanie się tylko jedną sprawą w trakcie obsługi, zrozumiałe przedstawienie informacji, słuchanie aktywne, nie przerywanie rozmowy, odpowiednie pożegnanie, życzenie miłego pobytu itd. W przypadku audytu mailowego oceniano czas i sposób (poprawne zwroty grzecznościowe, konstrukcja maila, zawartość merytoryczna) odpowiedzi. Z kolei podczas rozmowy telefonicznej oceniano m.in. czas oczekiwania na rozmowę, umiejętność posługiwania się przez pracowników językiem angielskim w stopniu komunikatywnym. Jeśli nie uzyskano

Ranking punktów IT (powiat cieszyński) łącznie (audyt bezpośredni, telefoniczny i mailowy). W rankingu nie ujęto punktów IT, w których nie został przeprowadzony audyt bezpośredni.

1. (14. miejsce wśród badanych IT w województwie) **Wisła - Centrum Informacji Turystycznej w Wiśle** - 89%
2. (15.) **Skoczów - ARTadres- Biuro Promocji i Informacji, Galeryjka Miejska** - 88%
3. (19.) **Hażlach Gminne Centrum Informacji w Hażlachu** - 87%
4. (21.) Istebna Punkt Informacji Turystycznej - 86%
5. (29.) Brenna Gminny Punkt Informacji - 84%
6. (31.) Zebrzydowice Punkt Informacji Turystycznej w Zebrzydowicach - Gminne Centrum Informacji w Zebrzydowicach - 82%
7. (38.) Goleszów Punkt Informacji Turystycznej w Goleszowie, Gminne Centrum Informacji w Goleszowie - 78%
8. (55.) Wisła Punkt Informacji Turystycznej - PTTK Oddział w Wiśle (za audyt tel. i mailowy 0%) - 57%
9. (56.) Ustroń Miejska Informacja Turystyczna w Ustroniu (za audyt tel. 0%)- 55%
10. (57.) Cieszyn Cieszyńskie Centrum Informacji - 54%
11. (59.) Cieszyn Zamek Cieszyn (za audyt tel. i mailowy 0%)- Informacja Turystyczna - 49%

Szczegółowy raport dostępny [TUTAJ](#).

vdka