

Natalia ŁUKASIEWICZ

Uniwersytet Warszawski

Wydział Geografii i Studiów Regionalnych

e-mail: natalia.lukasiewicz@student.uw.edu.pl

MUZEA ARCHEOLOGICZNE W POLSCE W OPINII UŻYTKOWNIKÓW PORTALU TRIPADVISOR

Polish archaeological museums in the reviews posted on the Trip Advisor Service

Zarys treści: Celem niniejszego artykułu jest określenie atrakcyjności turystycznej muzeów archeologicznych w Polsce. Zamierzony cel zrealizowano poprzez analizę opinii użytkowników portalu społecznościowego TripAdvisor. Na podstawie 403 recenzji w języku polskim i angielskim określono, który typ muzeum archeologicznego jest najciekawszy dla użytkowników oraz które aspekty funkcjonowania tych instytucji wskazują oni jako atrakcyjne, a co wymaga poprawy. Zbadano także, czy w opiniach zwraca się uwagę na problem dostępności przestrzeni muzealnej dla turystów o różnych potrzebach.

Abstract: This article overviews the tourism attractiveness level of Polish archaeological museums. The intended goal was achieved by analyzing a number of 403 user reviews posted on the TripAdvisor service. The article presents the museum types that appeal most to the Polish and English speaking users, the exceptionally appealing aspects of these institutions and the possible areas for improvement. In addition, the reviews were examined for mentions of difficulties in accessing the museum space by users with different needs.

Słowa kluczowe: muzea archeologiczne, turystyka muzealna, TripAdvisor

Key words: archaeological museums, museum Tourism, TripAdvisor

WPROWADZENIE

Współcześnie turystyka muzealna, określana jako „jako przedsięwzięcia o charakterze turystycznym, dla których głównym motywem podjęcia podróży i celem tejże jest wizyta w jednym lub kilku obiektach muzealnych” (Mikos von Rohrscheidt 2008, s. 61), stanowi ważny element turystyki kulturowej. Muzeum jest istniejącą już od ponad dwóch wieków instytucją¹ „o charakterze niedocho-

¹ „Pierwsze publiczne muzea w dzisiejszym znaczeniu tego terminu otwarto w połowie XVIII wieku w Anglii i w Niemczech” (Mikos von Rohrscheidt 2008, s. 61).

Wpłynęło: 14.11.2019

Zaakceptowano: 15.12.2019

Zalecany sposób cytowania/ Cite as: Łukasiewicz N., 2019, Muzea archeologiczne w Polsce w opinii użytkowników portalu TripAdvisor, *Prace i Studia Geograficzne*, 64.3, Wydział Geografii i Studiów Regionalnych Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa, 127-144.

dowym, służącą społeczeństwu i jego rozwojowi, dostępną publicznie, która prowadzi badania nad świadectwem ludzkiej działalności i otoczenia człowieka, gromadzi zbiory, konserwuje je i zabezpiecza, udostępnia je i wystawia, prowadzi działalność edukacyjną i służy rozrywce” (*La muséologie...* 1989, cyt. za Folga-Januszewska 2008, s. 200). Należy jednak pamiętać, że współczesne muzea znacznie różnią się od tych sprzed kilkudziesięciu lat, a ich funkcje uległy znacznemu wzbogaceniu. Dzisiaj za dobre muzeum uznaje się takie, do którego przede wszystkim przybywają stali bywalcy w konkretnych celach edukacyjnych, rozrywkowych czy wręcz czysto towarzyskich. Zatem „zamiast dążenia do zatrzymania tłumu zwiedzających przed słynnym obiektem w muzeum (przykład *Mony Lisy* w Luwrze) preferowane jest raczej uczestnictwo widzów w spektaklu historyczno-wizualnym, dzięki któremu muzeum staje się instytucją mającą po trosze cechy teatru, kina, klubu, biblioteki, placu spotkań (forum), warsztatu, szkoły czy wręcz miejsca relaksu i odpoczynku” (Folga-Januszewska 2013, s. 180). Ponadto, jak podaje D. Folga-Januszewska (2008), od lat 90. XX wieku coraz większą popularnością cieszy się rozpowszechnianie zbiorów za pomocą Internetu. Pojawiło się nawet określenie *muzeum wirtualnego*, a amerykański National Institute of Standard and Technology, otwierając witrynę internetową *Virtual Museum* ukazał sposoby i standardy rozpowszechniania zbiorów, które przez J. Baudrillarda (2005) mogłyby być nazwane symulakrami². Zatem do zadań muzeów dochodzi również „działalność kreatywna” – tworzenie kultury, rzeczywistości, czasem sztuki w cyfrowym wymiarze wirtualnym (Folga-Januszewska 2008, s. 201).

W Polsce nowoczesne muzea działają niejako w trzech różnych przestrzeniach:

- w przestrzeni wirtualnej, która decyduje często o zainteresowaniu ofertą danej instytucji,
- w sieci powiązań turystycznych (strategia szlaków: np. Szlak Tradycji Rzemiosła na Podkarpaciu, Szlak Bursztynowy na wybrzeżu Bałtyku),
- w przestrzeni rozrywki edukacyjnej, oferując sezonowe warsztaty, spotkania, koncerty, zabawy (Folga-Januszewska 2013, s. 180).

Przedmiotem rozważań w niniejszym artykule są muzea archeologiczne, które według definicji Z. Żygulskiego (1982, s. 102): „gromadzą charakterystyczne dla prehistorii i starożytności obiekty sztuki: zwłaszcza rzeźbę w różnych materiałach, ceramikę, wyroby z kości, drewna, metalu, szkła i innych tworzyw oraz zabytki architektury, najczęściej zachowane fragmentarycznie”. Ten rodzaj muzeów wybrano do badań przede wszystkim dlatego, że spośród różnych rodzajów muzeów wykazują one dość duże zróżnicowanie. Z. Żygulski (1982) wyróżnił trzy typy³ muzeów archeologicznych. Pierwszy to muzea, gdzie eksponowane są obiekty przeniesione z różnych miejsc, którego przykładem jest Narodowe Muzeum Archeologiczne w Atenach. Drugi – muzea połączone ze stanowiskami archeologicznymi, reprezentowanym np. przez kompleks Agory Ateńskiej czy Akropol, przy którym powstało jedno z najnowocześniejszych muzeów na świecie. Trzecim typem są zespoły archeologiczne *in situ*, zostając w kręgu kultury śródziemnomorskiej, za przykład można podać Świątynię Zeusa Olimpijskiego w Atenach. Na turystykę archeologiczną – jak zauważa Z. Kruczek (2013, s. 207-208) – składa się zatem zarówno oglądanie ekspozycji w muzeach archeologicznych, zwiedzanie znajdujących się w otwartej przestrzeni skansenów

² Symulakry – to kopie przedstawiające rzeczy, kopie, które albo od początku nie miały oryginału, albo ten pierwotny, źródłowy oryginał zatraciły. Są więc obrazami stanowiącymi symulację, udającymi rzeczywistość, nie pozostając wobec niej w żadnej faktycznej relacji lub tworzącymi własną rzeczywistość (Głazewski 2018).

³ Z. Żygulski określa je mianem klas.

o tematyce archeologicznej czy stref archeologicznych, jak również udział w różnego rodzaju festynach, podczas których uczestnicy mogą zapoznać się z życiem dawnych społeczności, zobaczyć dawne techniki produkcji rzemieślniczej, spróbować potraw przyrządzonych według dawnych receptur, zobaczyć dawne uzbrojenie *etc.*

METODY I ZAKRES BADAŃ

Badania miały na celu określenie, które polskie muzea archeologiczne są najpopularniejsze wśród turystów. Za miernik popularności w tym przypadku posłużyła liczba zamieszczonych opinii na portalu społecznościowym TripAdvisor. Ponadto postawiono następujące pytania badawcze:

- Który typ muzeum archeologicznego jest najbardziej atrakcyjny według użytkowników portalu?
- Które aspekty funkcjonowania muzeów użytkownicy uznają za atrakcyjne w przypadku muzeów archeologicznych, a które z nich wymagają poprawy?
- Czy użytkownicy zwracają w swoich opiniach uwagę na problem dostępności przestrzeni muzealnej dla turystów o różnych potrzebach, jeśli tak, to jakie bariery wymieniają?

W pierwszym etapie badań dokonano inwentaryzacji muzeów archeologicznych na podstawie wykazu muzeów w Polsce zamieszczonego na stronie Narodowego Instytutu Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów (www.nimoz.pl), która wykazała 30 takich muzeów. Kolejnym etapem było sprawdzenie, ile z nich posiada recenzje na portalu TripAdvisor oraz ile opinii uzyskały one według pięciopunktowej skali (doskonale, bardzo dobre, przeciętne, złe, okropne) do dnia 30 czerwca 2019.

Serwis internetowy TripAdvisor został założony w 2000 roku i jest określany mianem największego portalu o tematyce turystycznej. Należy do grupy portali WEB 2.0, których ogólną zasadą funkcjonowania jest to, że treści są generowane przez użytkowników, którzy, w tym przypadku, mogą wymieniać się opiniami na temat oferty turystycznej danych miejsc, atrakcji turystycznych, bazy noclegowej itp. (Miguéns i in., 2008 s. 2). Według danych z czerwca 2019 roku ze strony informacyjnej portalu, liczba opinii wynosiła 760 milionów, dotyczyły one około 8,3 miliona obiektów bazy noclegowej, gastronomicznej, atrakcji, linii lotniczych itp. Portal umożliwia także porównywanie cen usług, aby użytkownicy mogli wybrać najkorzystniejsze dla siebie oferty. Serwis jest obecny na 49 rynkach w 28 wersjach językowych (<https://tripadvisor.mediaroom.com/pl-about-us>). Wiele prac i artykułów powstających współcześnie wykorzystuje wyniki badań przeprowadzonych na podstawie treści generowanych przez użytkowników podobnych serwisów. Mają one potencjalnie ogromny wpływ na rozwój turystyki, ponieważ pracownicy branży turystycznej mogą na ich podstawie dokonać ewaluacji jakości swoich usług. Jednak problemem jest ogromna ilość informacji, napływających nieprzerwanie, co utrudnia zbieranie danych, ponadto często w wątpliwość poddawana jest obiektywność opinii generowana przez użytkowników (Tribe 2016, cyt. za Zajadacz 2017, s. 69).

W niniejszej pracy przyjęto założenie, że miernikiem *atrakcyjności turystycznej*, rozumianej jako „właściwość obszaru lub miejscowości wynikająca z cech przyrodniczych lub pozaprzyrodniczych, które wzbudzają zainteresowanie i przyciągają turystów” (Kurek, Mika 2011, s. 24), jest liczba opinii o danym muzeum zamieszczonych na portalu TripAdvisor. Podczas analizy jakościowej zwrócono natomiast uwagę na wyszczególnione przez różnych badaczy grupy atrakcyjności

muzeów, do których należą: zbiory, ekspozycja, siedziba muzeum, a także działalność muzeum (Medlik 1995, cyt. za Wyszowska, Jędrzyak 2017).

Na podstawie inwentaryzacji bazy muzeów zamieszczonej na stronie internetowej Narodowego Instytutu Muzealnictwa i Ochrony Zbiorów zidentyfikowano 30 muzeów archeologicznych w Polsce. Następnie sprawdzono, ile z nich znajduje się na portalu społecznościowym TripAdvisor, w efekcie zebrano łącznie 776 opinii na temat 21 muzeów. Tabela nr 1. przedstawia zestawienie muzeów archeologicznych wraz z liczbą opinii na ich temat w językach polskim, angielskim i innych. Zauważono, że ponad 60% opinii dotyczyło tylko 5 muzeów, które zostały poddane dalszej analizie jakościowej. Są to: Muzeum Archeologiczne w Biskupinie, Muzeum Archeologiczne w Poznaniu, Muzeum Archeologiczne w Gdańsku oraz oddział tegoż muzeum – Zamek w Gniewie, a także Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Elblągu. Zauważono również, że przeważają opinie w języku polskim – 66%, jednak znaczącą liczbę (23%) stanowią także opinie w języku angielskim. Spośród kategorii „inne” dominowały opinie w językach niemieckim i rosyjskim. W analizie pod uwagę wzięto recenzje w języku polskim i angielskim, co stanowiło okazję do porównania jak Polacy, a jak obcokrajowcy postrzegają atrakcyjność wybranych muzeów i jakie aspekty funkcjonowania instytucji muzealnych są dla tych grup ważne. Ostatecznie analiza jakościowa objęła 403 opinie, z czego 292 w języku polskim oraz 111 w języku angielskim.

Tabela 1. Liczba opinii na temat muzeów archeologicznych w Polsce

Table 1. Number of reviews of Polish archaeological museums

LP/ ON	Muzeum / <i>Museum</i>	Polski / <i>Polish</i>	Angielski / <i>English</i>	Inne / <i>other</i>	SUMA / <i>SUM</i>	%
1	Muzeum Archeologiczne w Biskupinie / <i>Archaeological Museum in Biskupin</i>	116	35	10	161	20,75
2	Muzeum Archeologiczne w Poznaniu / <i>Archaeological Museum in Poznan</i>	50	45	13	108	13,92
3	Muzeum Archeologiczne w Gdańsku. Oddział w Gniewie Zamek / <i>Archaeological Museum in Gdansk. Gniew Castle Department</i>	69	4	4	77	9,92
4	Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Elblągu / <i>Archaeological and Historical Museum in Elblag</i>	40	5	13	58	7,47
5	Muzeum Archeologiczne w Gdańsku / <i>Archaeological Museum</i>	17	22	11	50	6,44
6	Muzeum Archeologiczne w Krakowie / <i>Archaeological Museum in Cracow</i>	23	23	2	48	6,19
7	Rezerwat Archeologiczny Genius loci w Poznaniu / <i>Archaeological Reserve Genius loci in Poznan</i>	29	8	2	39	5,03
8	Muzeum Archeologiczne i Rezerwat Krzemionki, Sudół / <i>Archaeological Museum and Silica Reserve in Sudol</i>	31	1	1	33	4,25
9	Ostrów Lednicki / <i>Lednicki Islet</i>	27	4	0	31	3,99
10	Piwnica Romańska w Gdańsku / <i>Romanesque Basement in Gdansk</i>	15	8	3	26	3,35
11	Muzeum Archeologiczne w Gdańsku. Oddział Skansen Archeologiczny “Grodzisko” w Sopocie / <i>Archaeological Museum in Gdansk. Archaeological Heritage Park in Sopot Department</i>	18	1	4	23	2,96
12	Państwowe Muzeum Archeologiczne w Warszawie / <i>National Archaeological Museum in Warsaw</i>	9	7	4	20	2,58
13	Muzeum Archeologiczne we Wrocławiu / <i>Archaeological Museum in Wroclaw</i>	7	9	3	19	2,45

Tabela 1. Ciąg dalszy ze strony 130

Table 1. Continued from page 130

14	Rezerwat archeologiczny "Kaliski Gród Piastów" w Kaliszu-Zawodziu / <i>Archaeological Reserve „Kalisz Piast Castle” in Kalisz-Zawodzie</i>	13	4	2	19	2,45
15	Skansen Archeologiczny Karpacka Troja / <i>Heritage Park Carpathian Troy</i>	14	3	2	19	2,45
16	Muzeum Archeologiczne i Etnograficzne w Łodzi / <i>Archaeological and Ethnographic Museum in Lodz</i>	12	4	2	18	2,32
17	Kręgi kamienne w Odrach. Rezerwat archeologiczno-przyrodniczy / <i>Stone circles in Odry. Archaeological-Natural Reserve</i>	8	1	0	9	1,16
18	Muzeum Archeologiczne w Wiślicy / <i>Archaeological Museum in Wislica</i>	8	1	0	9	1,16
19	Rezerwat archeologiczny w Gieczu / <i>Archaeological Reserve in Giecz</i>	6	0	0	6	0,77
20	Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Stargardzie Szczecińskim / <i>Archaeological and Historical Museum in Stargard Szczecinski</i>	1	1	0	2	0,26
21	Muzeum – Archeoskansen grodu warownego z X w. w Strumieniu / <i>Archaeological Museum and Heritage Park of stronghold in Strumien</i>	1	0	0	1	0,13
22	Muzeum Archeologiczne Środkowego Nadodrza w Zielonej Górze / <i>Archaeological Museum of Middle Odra River in Zielona Gora</i>	0	0	0	0	0
23	Muzeum Archeologiczne w Krakowie - Oddział w Nowej Hucie / <i>Archaeological Museum in Cracow. Nowa Huta Department</i>	0	0	0	0	0
24	Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Głogowie / <i>Archaeological and Historical Museum in Glogow</i>	0	0	0	0	0
25	Muzeum Etnograficzno-Archeologiczne "KLEISTMETAL" w Żukowie / <i>Archaeological and Ethnographical Museum "KLEISTMETAL" in Zukow</i>	0	0	0	0	0
26	Muzeum Nadwiślańskie w Kazimierzu Dolnym. Oddział Grodzisko Żmijowiska / <i>Vistula Museum in Kazimierz Dolny. Zmijowiska Settlement Department</i>	0	0	0	0	0
27	Muzeum Historyczno-Archeologiczne w Ostrowcu Świętokrzyskim / <i>Historical and Archaeological Museum in Ostrowiec Swietokrzyski</i>	0	0	0	0	0
28	Rezerwat Archeologiczny kultury łużyckiej w Częstochowie / <i>Archaeological Reserve of Sorbian Culture in Czestochowa</i>	0	0	0	0	0
29	Rezerwat archeologiczny w Grzybowie / <i>Archaeological Reserve in Grzybowo</i>	0	0	0	0	0
30	Skansen Archeologiczny w Mrówkach koło Wilczyna / <i>Heritage Park in Mrowki next to Wilczyn</i>	0	0	0	0	0
	SUMA / SUM	514	186	76	776	100,00

Źródło: opracowanie własne na podstawie TripAdvisor (n = 776).

Source: author's elaboration based on TripAdvisor (n = 776).

WYNIKI BADAŃ

W tabeli nr 2. przedstawiono zestawienie opinii na temat pięciu najpopularniejszych muzeów archeologicznych w Polsce, uwzględniając ocenę według pięciostopniowej skali oraz język recenzji. Najwięcej recenzji zamieszczono na temat Muzeum Archeologicznego w Biskupinie, stanowią one 40% wszystkich opinii dotyczących muzeów uwzględnionych w dalszej analizie jakościowej.

Muzeum to ma także najwięcej recenzji w języku polskim. Natomiast największa liczba opinii po angielsku, niemal połowa, dotyczyła Muzeum Archeologicznego w Poznaniu.

Muzeum Archeologiczne w Biskupinie zostało otwarte przy stanowisku archeologicznym na terenie wsi Biskupin na Pojezierzu Gnieźnieńskim. Osada została odkryta w latach trzydziestych XX wieku i od tego czasu stała się ważnym obiektem dla rozwoju badań archeologicznych. Od 1950 roku wykopaliska zostały udostępnione dla zwiedzających w ramach utworzonego rezerwatu archeologicznego. Na podstawie wyników wieloletnich badań, archeolodzy wiążą osadę z kręgiem kultury łużyckiej, a powstanie osady jest datowane metodą dendrochronologiczną na połowę VIII wieku p.n.e. Z niejasnych przyczyn gród był jednak zamieszkały jedynie przez około 150 lat. Wyróżniał się zwartą, obronną zabudową, nie znaleziono podobnych rozwiązań z tego okresu. Dlatego też w 1994 roku Biskupin ogłoszono Pomnikiem Historii. W muzeum eksponowane są przedmioty, które odnaleziono podczas prowadzonych tam prac archeologicznych. Mieści się tu także ważny ośrodek badawczy archeologii eksperymentalnej, który zrzesza pasjonatów zajmujących się odtwarzaniem dawnych rzemiosł. Znajdują się tu poletka doświadczalne, na których uprawiane są zboża i rośliny, które według badaczy „znane były najdawniejszym mieszkańcom Biskupina” (<http://www.biskupin.pl/>).

Tabela 2. Liczba opinii na temat 5 najpopularniejszych muzeów archeologicznych w Polsce
Table 2. Number of reviews of 5 the most popular Polish archaeological museums

Oceny / Reviews	Język / Language	Muzeum Archeologiczne w Biskupinie / Archaeological Museum in Biskupin	Muzeum Archeologiczne w Poznaniu / Archaeological Museum in Poznan	Muzeum Archeolo- giczne w Gdańsku. Oddział w Gniewie Zamek / Archaeological Museum in Gdansk.Gniew Castle Department	Muzeum Archeologiczno- Historyczne w Elblągu / Archaeological and Historical Museum in Elblag	Muzeum Archeologiczne w Gdańsku / Archaeological Museum in Gdansk
doskonałe / excellent	polSKI / Polish	71	22	30	28	8
	angielski / English	18	15	0	4	4
bardzo dobre / very good	polSKI / Polish	31	18	28	7	4
	angielski / English	15	21	3	1	8
przeciętne / average	polSKI / Polish	11	7	11	5	4
	angielski / English	2	4	1	0	5
złe / poor	polSKI / Polish	2	1	0	0	1
	angielski / English	0	4	0	0	4
okropne / terrible	polSKI / Polish	1	2	0	0	0
	angielski / English	0	1	0	0	1
SUMA / SUM	polSKI / Polish	116	50	69	40	17
	angielski / English	35	45	4	5	22
	SUMA / SUM	151	95	73	45	39

Źródło: opracowanie własne na podstawie TripAdvisor (n = 403).
Source: author's elaboration based on TripAdvisor (n = 403).

Na portalu TripAdvisor zamieszczono 151 opinii o Muzeum Archeologicznym w Biskupinie, 116 jest w języku polskim, a 35 w języku angielskim, z czego 90% to opinie pozytywne:

*„**Trzeba zobaczyć:** Jest to wyjątkowe muzeum i stanowisko archeologiczne, pokazujące modele naturalnej wielkości i pozostałości z osad kultury lużyckiej w pobliżu jeziora Biskupin sprzed około 3 tysięcy lat. Muzeum jest bardzo dobrze zaprojektowane, jego główna część znajduje się na świeżym powietrzu, prowadząc zwiedzających z jednej osady do drugiej. Warto też zobaczyć wystawy w budynku muzeum! Mają także bardzo dobrze rozwiniętą infrastrukturę: miejsca noclegowe dla odwiedzających, łazienki dostępne w głównych budynkach, kawiarnie, ławki do odpoczynku. Istnieje możliwość wycieczki statkiem po jeziorze Biskupin, gdzie można zobaczyć osady od strony wody. Nie wzięliśmy przewodnika, ale dla osób mówiących po polsku wszystko jest dobrze opisane, więc przewodnik nie był konieczny. Niestety nie zwracałem uwagi na to, czy jest wiele opisów w języku angielskim. Ważne jest, aby zarezerwować przynajmniej 4-5 godzin na podstawową wycieczkę, szkoda, że nie przybyliśmy wcześniej i musieliśmy spieszyć aby zobaczyć wszystko przed zamknięciem!”* [23 lipca 2017, kategoria doskonałe, tłum. własne].

Opinie neutralne i negatywne (3), zostały zamieszczone przez użytkowników, którzy powrócili tutaj po wielu latach i nie kryli rozczarowania, tym, że niewiele się zmieniło od czasu, gdy byli z wycieczką w szkole podstawowej. Zarzucają zbytnią komercjalizację miejsca i brak na stronie internetowej informacji o dostępności obiektów:

*„**Trochę się zawiodłam:** Liczyłam na więcej. Miejsce już w podstawówce przedstawiane jako kultowe. Wewnątrz niby wszystko na swoim miejscu, ale samo muzeum trochę jakby zatrzymało się w poprzednim wieku. Widać niewykorzystany potencjał miejsca. Najbardziej brakowało mi tego, aby cyklicznie (na przykład co godzinę) zbierała się grupa z przewodnikiem. Przewodnika można kupić, ale samemu trzeba zebrać grupę”* [26 czerwca 2019, kategoria przeciętne].

Kolejne w zestawieniu Muzeum Archeologiczne w Poznaniu powstało w 1857 roku jako „Muzeum Starożytności Polskich i Słowiańskich w Wielkim Księstwie Poznańskim”. Obecnie swoją siedzibę ma w Pałacu Górków przy ulicy Wodnej. Działalność naukowa tego muzeum skupia się przede wszystkim na poznawaniu pradziejów na terenach Wielkopolski, jednak pracownicy muzeum biorą udział w pracach na terenie całej Polski oraz w basenie Morza Śródziemnego. Efekty badań można podziwiać na wystawach prezentowanych w muzeum: „Śmierć i Życie w Starożytnym Egipcie”, „Pradzieje Wielkopolski”, „Archeologia Sudanu”, „Tu Powstała Polska”, „Obelisk Ramzesa II”, „Sztuka Naskalna Afryki Północnej”. Oprócz funkcji naukowej i wystawienniczej, muzeum prowadzi prace na rzecz ochrony dziedzictwa archeologicznego, a także posiada bogatą ofertę edukacyjną (<https://www.muzarp.poznan.pl/>).

Muzeum ma 95 recenzji na portalu TripAdvisor: 50 w języku polskim i 45 w angielskim (tab. 2). Użytkownicy wskazują w opiniach pozytywnych (76) na ogromny zasób zbiorów poznańskiego muzeum oraz ciekawą organizację wystaw:

*„**Nie-nudne muzeum:** W końcu muzeum, w którym faktycznie chce się wszystko zobaczyć. Interesujące wystawy, gdzie można dotknąć część eksponatów, pooglądać mumie, stare narzędzia i nie tylko. Są również atrakcje dla dzieciaków (puzzle, układanki i inne). Na końcu wycieczki można zakupić sobie pamiątki :)”* [1 kwietnia 2017, kategoria doskonałe].

Neutralne i negatywne opinie (19), skupiają się na technicznych mankamentach w funkcjonowaniu muzeum, czy na niskiej atrakcyjności eksponatów:

„Nie warte zachodu: Na szczęście poszliśmy do muzeum w dzień wolny od opłat, ale mimo to wytrzymaliśmy tam 10 minut. Wszystkie eksponaty są dla dzieci, a oprócz broszury poświęconej wystawie na dziedzińcu nie ma nic po angielsku. Obelisk jest ciekawy, ale reszta muzeum jest nieczytelna i przestarzała. Pomiń to i idź oglądać koziołki na rynku” [13 lutego 2016, kategoria złe, tłum. własne].

Trzecią instytucją w zestawieniu jest Muzeum Zamek w Gniewie, które funkcjonuje jako oddział Muzeum Archeologicznego w Gdańsku od roku 1995. Zamek został wybudowany na zlecenie zakonu krzyżackiego na planie czworoboku. Od połowy XV wieku przeszedł w posiadanie Polaków i zaadaptowano go na siedzibę starostów. W XIX wieku znalazł się w rękach pruskich, pełnił funkcję obronną, później został przekształcony na spichlerz, by w 1920 roku znów wrócić pod polską jurysdykcję. Prace nad rewitalizacją obiektu, po zniszczeniach podczas okupacji rozpoczęły się w 1968 roku. Zamek został przekształcony w nowoczesny hotel, natomiast ekspozycja muzealna mieści się tylko w jego zachodnim skrzydle. Muzeum prowadzi działalność naukową, oprócz tego obejmuje patronat nad organizowanymi turniejami rycerskimi i innymi imprezami nawiązującymi do historii miejsca. Obecnie w muzeum odwiedzający mogą zobaczyć trzy wystawy: istniejącą od 1998 roku multimedialną wystawę stałą „Grunwald 1410”, od 2010 roku „Życie codzienne na średniowiecznym zamku” oraz „Kowalstwo artystyczne”, gdzie znajdują się eksponaty pochodzące z „Międzynarodowego pokazu kucia artystycznego” (<https://archeologia.pl/oddzialy/muzeum-w-gniewie>).

Na portalu TripAdvisor znalazły się 73 opinie o muzeum zlokalizowanym na zamku w Gniewie, z czego 69 to opinie w języku polskim i tylko 4 w języku angielskim (tab. 2). Większość użytkowników oceniła muzeum pozytywnie (61), jednak niektóre z opinii zawierały także oceny pobytu w hotelu czy restauracji, pomimo że hotel ma oddzielny profil na portalu. Brakuje również odniesienia do wystaw, opinie skupiają się głównie na działalności przewodników oraz atrakcjach towarzyszących organizowanych przez muzeum, takich jak lekcje muzealne:

„Świetnie przygotowany na wycieczki: Dużo jeżdżę z dziećmi jako pilot wycieczek. Jest to jeden z moich ulubionych zamków. Z racji wielkości nie zanudza dzieciaków dwugodzinnym albo i "lepszym" zwiedzaniem. Komnaty są świetnie przygotowane, wypełnione odpowiednimi eksponatami – nie oglądamy gołych murów. Przewodnicy zamkowi mówią zrozumiałym dla każdej grupy wiekowej językiem. Dodatkowo zamek ma dla grup za dodatkową opłatą przygotowane atrakcje takie jak: żywa lekcja historii, husaria (pokaz konny, przecinanie kapuścianej głowy), turniej rycerski (reeeeewelacja!), pokaz duchów” [14 sierpnia 2016; kategoria doskonałe].

Użytkownicy nie zamieścili żadnej negatywnej opinii o Zamku, jednak w opiniach neutralnych (11) zarzuca się osobom odpowiadającym za funkcjonowanie muzeum nastawienie na komercję oraz niekompetencję:

„Warto zwiedzić ale na "własną rękę": Dojazd do zamku jest bardzo prosty, a przy zamku znajduje się duży i niedrogi parking, co na pewno spodoba się zmotoryzowanym. Pobliski hotel bardzo ładnie nawiązuje swoim stylem do zamku. Sam Zamek robi wrażenie, prezentuje się okazale. Widok z zamku na Wisłę i pagórki zachwyci każdego. W pobliżu znajduje się rynek i kościół, które także warto przy okazji zwiedzić. Dlaczego dałem tylko 3 gwiazdki? Oczekiwaliśmy od Pani przewodniczki, że dowiemy się czegoś więcej o zamku, niż to co przeczytaliśmy w Internecie. Sposób opowiadania przez panią przewodniczkę o zamku wydawał się nam trochę nudny. Ogromna szkoda!” [17 września 2018; kategoria przeciętne].

Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Elblągu ma 45 opinii (40 w języku polskim i 5 w języku angielskim) co daje mu czwarte miejsce w zestawieniu (tab.2). Placówka ta została utworzona

24 marca 1954 roku na mocy uchwały Obywatelskiego Komitetu Wykonawczego Roku Jubileuszowego Miasta Elbląga. Ekspozycje muzealne, na które składają się obiekty z istniejącego przed wojną Muzeum Miejskiego, a także pochodzące z prowadzonych współcześnie badań, wystawiane są w dwóch budynkach: siedzibie dawnego Gimnazjum oraz na terenie tzw. Podzamcza (<http://www.muzeum.elblag.pl/>).

Wśród wspomnianych 45 opinii, brak jest opinii negatywnych (złe, okropne). Użytkownicy zwracają uwagę na bardzo dobrze zorganizowane i przemyślane wystawy, do których przygotowani wykorzystano nowoczesne technologie, jak pokazy z wykorzystaniem technologii Virtual Reality (VR). Dodatkowym plusem jest wysoko wykwalifikowana kadra, eksperci w swoich dziedzinach, odpowiadający za prezentację swoich odkryć:

„Muzeum, które Was zadziwi: Odwiedziłam muzeum już 5 razy i wiecznie mi mało. Nowa wystawa, w nowym budynku jest tak ujmująca, że zapiera dech. Zobrazowany Elbląg przed i tuż po II wojnie światowej, dźwięki, eksponaty, hologramy, zapach...wszystko pozwala się przenieść w tamten czas. Największą atrakcją jest 20 min film holograficzny pt Historie ponad granicami, pokazujący dzieje ziemi od Kaliningradu po Elbląg, przed wojną ziemie pruskie. Jest to najdłuższy film w całej Europie. Wrażenia fenomenalne, wrażenia wbijają w siedzenie. Można również posłuchać wspomnień z ostatnich dni wojny dawnych mieszkańców. Obsługa muzeum - cudowna, kulturalna i bardzo pomocna” [20 maja 2015, kategoria: doskonale].

„Pozycja obowiązkowa na mapie Elbląga: Jedno z najbardziej interesujących muzeów jakie odwiedziłam. Doskonała wystawa na temat Truso (dawnej osady Wikingów nieopodal Elbląga) oraz wyjątkowa wystawa przedstawiająca historię Elbląga. Polecam zwiedzanie z przewodnikiem, podczas którego dowiez się wielu interesujących rzeczy” [24 września 2019, kategoria doskonale, tłum. własne].

Muzeum Archeologiczne w Gdańsku, którego dotyczyło 39 opinii, w tym 17 w języku polskim oraz 22 w angielskim znajduje się na końcu zestawienia (tab. 2.). Muzeum istnieje od 1953 roku, natomiast w roku 1962 uzyskało status samodzielnej placówki. Składa się z 5 oddziałów, jeden z nich, Zamek w Gniewie został sklasyfikowany na 3. miejscu pod względem liczby opinii i został omówiony powyżej. Główna siedziba znajduje się przy ulicy Mariackiej 25/26 w Gdańsku, jednak w recenzjach można odnaleźć także opinie na temat jego oddziałów mieszczących się w Gdańsku – Piwnicy Romańskiej oraz galerii w spichlerzu „Błękitny Baranek” (obecnie nieczynnej do odwołania). Znajdują się tutaj eksponaty ilustrujące historię północnej Polski oraz kolekcja bursztynu. Muzeum ma także duży dorobek naukowy, świadczą o tym zabytki pochodzące z wykopalisk prowadzonych na terenie historycznego centrum Gdańska czy Sudanu (IV katarakta Nilu) oraz liczne publikacje (<https://archeologia.pl/>).

pozytywne recenzje (8 doskonale, 4 bardzo dobre) podkreślają przede wszystkim charakter zbiorów, doskonale ilustrujących historię regionu. Użytkownicy zwracają uwagę także na dorobek naukowy, kompetencję przewodników czy inne aspekty działalności muzeum, jak organizacja wystaw czasowych, wydarzeń organizowanych w ramach Nocy Muzeów, prowadzenie lekcji muzealnych. Dodatkowo muzeum jest dobrze rozplanowane a eksponaty opatrzone szczegółowymi opisami, np.:

„Polecam: Ciekawe wystawy, jeśli ktoś jest zainteresowany archeologią. Również wystawy cykliczne/okazyjne - dają możliwość zobaczenia czegoś nowego i ciekawego. Przy okazji zwiedzania można wejść na wieżę (O ile pamiętam coś koło 254 schody). Zawsze przyjazna atmosfera. Można zamówić lekcję lub wybrać się na zwiedzanie z przewodnikami, którzy mają ogromną wiedzę nie tylko na temat

wystaw, ale także całej historii Gdańska. Duży plus również za własne publikacje :)” [25 sierpnia 2018, kategoria doskonałe].

Neutralne i negatywne opinie w języku polskim (15) dotyczą przede wszystkim niewielkiej wartości eksponatów, tego rodzaju muzea mogą zaciekać jedynie pasjonatów dziedziny, sposób prezentacji zbiorów także pozostawiał wiele do życzenia:

„**Slabe – ostatnie na mojej liście: Sam budynek jest wspانياły, a lokalizacja świetna – obok Żurawia. W środku... hm, raczej szczęka nie opada, jeśli widziałeś muzea innych dużych miast. Wydawało się trochę staroświeckie. Z pewnością nie wróciłbym, żeby zobaczyć parę glinianych garnków i trochę bursztynowej biżuterii. Znajduje się tu także wystawa o życiu w Sudanie (ubrania, przedmioty codziennego użytku i wystroju wnętrz). Na górze jest stara łódź i kilka czaszek. Czulem się czasem poza kontekstem. Nie wiele osób odwiedza muzeum (godziny szczytu/weekend, a liczba odwiedzających była niewielka). Można odwiedzić, gdy już zobaczysz wszystko w Trójmieście**” [4 lipca 2015, kategoria złe, tłum. własne].

Wartość zabytków archeologicznych „zależy od ich stanu zachowania, reprezentatywności i unikatowości, dostępności komunikacyjnej i zagospodarowania turystycznego” (Kruczek 2013, s. 210). Dlatego też analizując atrakcyjność poszczególnych muzeów wzięto pod uwagę takie elementy, jak: zbiory, ekspozycja, siedziba oraz działalność. W tabeli nr 3 przedstawiono, na które z wyszczególnionych elementów użytkownicy najczęściej zwracali uwagę w swoich opiniach.

Tabela 3. Opinie na temat poszczególnych elementów atrakcyjności turystycznej muzeów

Table 3. Reviews on elements of the museum's tourism attractiveness

Elementy atrakcyjności turystycznej muzeów / Elements of museum's tourist attractiveness		Muzeum Archeologiczne w Biskupinie / Archaeological Museum in Biskupin		Muzeum Archeologiczne w Poznaniu / Archaeological Museum in Poznan		Muzeum Archeologiczne w Gdańsku. Oddział w Gniewie / Zamek / Archaeological Museum in Gdansk. Gniew Castle Department		Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Elblągu / Archaeological and Historical Museum in Elblag		Muzeum Archeologiczne w Gdańsku / Archaeological Museum in Gdansk	
		* p/P	* a/E	* p/P	* a/E	* p/P	* a/E	* p/P	* a/E	* p/P	* a/E
zbiory / collection	pozytywne / positive	10	0	15	17	0	0	8	0	3	4
	negatywne / negative	3	0	2	4	4	0	1	0	1	4
ekspozycja / exhibiton	pozytywne / positive	29	10	31	20	16	0	30	5	5	6
	negatywne / negative	10	0	0	4	5	1	1	0	2	5
siedziba / headquarters	pozytywne / positive	46	24	3	2	43	1	0	0	3	7
	negatywne / negative	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
działalność / activity	pozytywne / positive	48	12	8	3	20	3	7	0	1	0
	negatywne / negative	3	1	3	1	6	1	2	0	0	0
dostępność / accessibility	pozytywne / positive	7	0	2	14	1	0	0	0	0	0
	negatywne / negative	4	2	0	2	0	1	0	1	0	9

* p/P – polski/Polish, a/E – angielski/English

Źródło: opracowanie własne na podstawie TripAdvisor (n = 403).

Source: author's elaboration based on TripAdvisor (n = 403).

Zasadnym wydaje się rozpoczęcie analizy od ekspozycji, na którą zwróciło uwagę aż 180 użytkowników i która jest niezwykle istotna w przypadku zabytków archeologicznych ruchomych, czyli przedmiotów związanych z działalnością człowieka w przeszłości (np. naczynia, narzędzia, ozdoby i broń). Ocenie podlegał przede wszystkim sposób prezentacji zbiorów, aranżacja, wykorzystanie technik audiowizualnych, prezentacji multimedialnych, zarówno wystaw stałych jak i czasowych. Najwięcej opinii (31), dotyczyło Muzeum Archeologicznego w Poznaniu, Muzeum Archeologiczno-Historycznego w Elblągu (30) oraz Muzeum Archeologicznego w Biskupinie (29):

„...Świetnym rozwiązaniem - dotychczas przeze mnie nie spotykanym w innych muzeach - była ścieżka odkrywczy, tj. miejsca, w których najmłodszy zwiedzający mogli oddać się innym niż zwiedzanie atrakcjom, w tym układaniem tematycznych puzzli i przebierankami w stroje Egipcjan czy archeologów. Daje to frajdę najmłodszym i jednocześnie chwilę dla siebie dla dorosłych zainteresowanych eksponatami” [Muzeum Archeologiczne w Poznaniu, 22 września 2018, kategoria bardzo dobre].

„...Może nie każdy lubi zwiedzać muzea - to na pewno warto. Wszystkie wystawy są bardzo dobrze rozplanowane, jest coś o początkach Polski i stała wystawa Starożytnego Egiptu. Nawet dziecko nie będzie się tam nudzić – jest wiele atrakcji specjalnie dla nich przygotowanych” [Muzeum Archeologiczne w Poznaniu, 28 stycznia 2017, kategoria bardzo dobre].

*„**Zaskakująco wysoki poziom:** Koncepcja wystaw jest zorganizowana w pomysłowy sposób, angażując do przedstawienia tematów nowe technologie, co daje bardzo interesujący efekt. Możemy zobaczyć ciekawe wizualizacje, oryginalne znaleziska i artefakty, rekonstrukcje, rzeczowe opisy przedmiotów i historii a wszystko połączone w konsekwentny, spójny przekaz. Nie ukrywam, że chciałem zobaczyć głównie eksponaty związane z wikingami i mimo, że ogólne informacje na temat kultury wikingów są mi bardzo dobrze znane, to chyba nie spotkałem się z tak zgrabnym i jasnym wyjaśnieniem zagadnień nordyckiej mitologii i historii jak to, przedstawione w muzeum. Kolejną ciekawostką muzeum jest wystawa o Gotach. Od początku rzuca się w oczy fakt, że ktoś miał pomysł na tę wystawę. Piętro to bardzo ładnie przedstawiona historia Elbląga, przedstawiona w cyfrowy sposób, jednocześnie uderzająca realistycznym wystrojem zrujnowanego po wojnie miasta. Na końcu wystawy znajduje się mała sala kinowa wyświetlająca film w technice 5d w bardzo obrazowy sposób przedstawiająca miasto na tle wieków”* [Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Elblągu, 9 października 2018, kategoria doskonałe].

*„**Dobre muzeum prezentujące lokalną historię:** Muzeum było dla nas sporym zaskoczeniem. Wystawy i prezentowane eksponaty są naprawdę na wysokim poziomie. Pracownicy byli bardzo przyjaźni. W muzeum znajduje się kąpiel dla dzieci, na niektórych wystawach znajdują się kopie obiektów, które można dotknąć. Film prezentowany metodą hologramu był bardzo ciekawy, ale trzeba znać lub poczytać o historii miasta ponieważ nie było narracji. Bardzo efektowne muzeum, szczerze polecam”* [Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Elblągu, 19 sierpnia 2017, kategoria doskonałe, tłum. własne].

„...Wewnętrzne wystawy rozbudowane, przedstawiające kompletną historię wykopalisk i naszych przodków” [Muzeum Archeologiczne w Biskupinie, 17 października 2018, kategoria doskonałe].

„...Miejsce, które warto zobaczyć i zabrać dzieci w wieku szkolnym. Interesująca, staranna prezentacja początków historii naszego kraju. Bardzo pomagają - możliwe do wypożyczenia - słuchawki z prezentacją” [Muzeum Archeologiczne w Biskupinie, 17 października 2018, kategoria doskonałe].

Nie zabrakło także negatywnych opinii na temat ekspozycji. Podkreślano w nich, że ze względu na charakter zbiorów, często niekompletnych czy zrekonstruowanych odpowiednia ekspozycja, z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, mogłaby znacznie polepszyć ich atrakcyjność:

„Przestarzałe choć interesujące eksponaty: Aż się prosi o bardziej nowoczesną formę zaprezentowania aż tak zacnych zbiorów! Brak stanowisk multimedialnych, wszystko wygląda jak za króla Ćwieczka [Muzeum Archeologiczne w Gdańsku, 7 marca 2016, kategoria przeciętne].

Kolejnym elementem atrakcyjności w analizie jest siedziba, o której wspomniało 131 użytkowników w swoich recenzjach. W tym przypadku wszystkie z omawianych muzeów prezentują swoje zbiory w atrakcyjnych, zabytkowych budynkach, co samo w sobie powinno stanowić atrakcję i przyciągać turystów. Najwięcej pozytywnych opinii na temat siedziby użytkowników zamieścili na temat Muzeum Archeologicznego w Biskupinie oraz Zamku w Gniewie:

„Ciekawe dla dzieci i dorosłych: Pojechaliśmy tam z 3 małymi dziećmi i co zaskakujące, każdy znalazł coś dla siebie. Cały teren muzeum archeologicznego jest ładnie położony w lesie (dającym przyjemny i chłodny cień) i na półwyspie na jeziorze. Istnieje kilka zrekonstruowanych budynków mieszkalnych, wioska rzemieślnicza i starożytne miasto Biskupin, można zobaczyć, jak ludzie żyli wiele lat temu. Jest kilku rzemieślników pokazujących stare rzemiosła, takich jak hodowca pszczół, rzeźbiarz, tkacz itp. Dzieci, uważały za interesujące stare chaty, pszczoły, zwierzęta gospodarskie, mogły chodzić po murach miasta, ale najbardziej podobał im się rejs po jeziorze statkiem i wycieczka starą kolejką wąskotorową (obok muzeum znajduje się stacja). Wady to: praktycznie brak informacji w języku angielskim, brak dostępu do niektórych miejsc dla wózków inwalidzkich, nie było płatnego parkingu, znajdowało się tam też zbyt mało toalet” [Muzeum Archeologiczne w Biskupinie, 17 sierpnia 2015, kategoria bardzo dobre, tłum. własne].

„Ciekawe muzeum: Muzeum archeologiczne położone w budynku graniczącym ze Starym Rynkiem, tj. w Pałacu Górków - samym w sobie historycznym miejscu” [Muzeum Archeologiczne w Poznaniu, 22 września 2018, kategoria bardzo dobre].

„Zamek Gniew opanowany: Zamek Gniew to oczywiście pierwszy punkt, od którego zaczyna się zwiedzanie całej okolicy. To już kolejny na naszej liście odwiedzonych, zbudowany przez Zakon Krzyżacki. Zaczęliśmy od panoramy na wjeździe do miasta, jest nawet specjalna ramka gdzie zamek i Katedra wyglądają imponująco, tylko robić fotki :) Warto na bieżąco śledzić wpisy na stronie internetowej zamku, gdyż trwają prace konserwatorskie i trasa zwiedzania bywa ograniczona. Najdłużej zabawiśmy w Izbie Tortur, jest także Izba Historii i kaplica gdzie na pewno ciekawostką jest kącik pokutny. Ale to wszystko najlepiej samemu zobaczyć, my możemy tylko polecać, zwiedzanie jest z przewodnikiem, za normalny bilet płaciliśmy 15 zł. Przy zamku bogate zaplecze hotelowe, biznesowe, kulinarne, spa, w sezonie również działa przystań rzeczna, park linowy, wypożyczalnia rowerów, każdy coś dla siebie znajdzie” [Oddział Muzeum Archeologicznego w Gdańsku, Zamek w Gniewie, 1 marca 2018; kategoria bardzo dobre].

W przypadku Muzeum Archeologicznego w Gdańsku, siedziba muzeum, a w zasadzie mieszcząca się w jego budynku wieża widokowa okazała się najatrakcyjniejszym elementem muzeum:

„...Plusem jest możliwość wejścia na wieżę widokową, skąd widać przepiękną panoramę miasta” [7 marca 2016, kategoria przeciętne].

„...Najlepszym punktem wycieczki było wejście na wieżę, skąd można podziwiać panoramę miasta, ale jest to dodatkowo płatne, więc nie warto sobie zawracać głowy, zwłaszcza, że w mieście są dużo lepsze punkty widokowe. Jeśli jesteś entuzjastą archeologii możesz uznać muzeum za interesujące. Poza tym – budynek muzeum od strony Motławy wygląda imponująco” [24 września 2015, kategoria przeciętne, tłum. własne].

Działalność muzeów to przede wszystkim ocena pracowników, których podstawowym zadaniem jest zapewnienie odwiedzającym jak najpełniejszego dostępu do ekspozycji. Największą uwagę użytkownicy portalu TripAdvisor zwracają na działalność przewodników, a także na organizację wydarzeń towarzyszących. W tym wypadku pod względem liczby opinii dominuje Muzeum Archeologiczne w Biskupinie (62 opinie). Oceny przewodników pojawiają się także w wielu opiniach na temat Zamku w Gniewie:

„**Udana wyprawa w przeszłość:** Kolejna wycieczka była wielką wyprawą w przeszłość. Biskupin jest pięknie położony, ciekawie rozplanowany. Oprócz rekonstrukcji budowli pierwszych osadników na ziemiach polskich trzeba zwrócić uwagę i docenić (!) osoby zajmujące się obsługą ruchu turystycznego. Cechują się świetnym podejściem do zwiedzających, posiadają ogromną wiedzę i umiejętności (tkanie, lepienie z gliny, granie jazzu na piszczałkach z czarnego bzu, bicie monet) oraz duży zmysł marketingowy. Przywieźliśmy własnoręcznie zrobione garnki/popielniczki oraz drewniane piszczałki” [Muzeum Archeologiczne w Biskupinie, 24 sierpnia 2017, kategoria bardzo dobre].

„**Nie taki gniewny ten Gniew:** Przez przypadek zdecydowaliśmy się na zwiedzanie Zamku w Gniewie i wcale tego nie żalowaliśmy! Mogę nawet stwierdzić, że byliśmy pozytywnie zaskoczeni porównując „oferę zwiedzania” innych zamków w Polsce. Zwiedzanie zamku możliwe jest jedynie z przewodnikiem, który opowiada historię zamku i jego renowacji, jak również dostarcza informacji na ten temat wystaw tematycznych. Opowieści całkiem ciekawe, przekazywane w przystępny sposób. Miło spędzony czas, w przystępnej cenie. Wychodząc nie ma się poczucia zmarnowanych pieniędzy na bilet ;) Będąc w okolicy polecam” [7 sierpnia 2018; kategoria bardzo dobre].

„**Zadowolenie z wycieczki zależy od twojego przewodnika:** Dotychczas zamek odwiedziłam kilka razy, dwukrotnie korzystając z usług przewodnika. Za pierwszym razem, podczas nocnego zwiedzania była to starsza kobieta z latarnią co robiło znakomite wrażenie. Była wspaniała, opowiadając o ważnych faktach, snując swoje opowieści brzmiała bardzo wiarygodnie. Jednak za drugim razem przydzielono nam około 19-letnią dziewczynę. Według mnie za bardzo się starała, żeby jej historie brzmiały zabawnie, w rzeczywistości jej opowieści sprawiały wrażenie nienaturalnych i nieprawdziwych, dlatego zdecydowaliśmy się wcześniej skończyć zwiedzanie” [26 października 2018, kategoria bardzo dobre, tłum. własne].

Uwagę zwraca także opinia użytkownika skarżącego się na karygodne zachowanie personelu muzeum w Poznaniu, które znacząco odbiega od współczesnych standardów:

„**Okropne miejsce i okropny personel:** W muzeum nie ma nic specjalnego do zobaczenia. Więcej jest tam pracowników niż osób zwiedzających. Ponadto personel jak cień chodził za nami rujnując radość zwiedzania oraz nie szczędził niemiłych uwag tak jak byśmy byli przestępcami. Byliśmy w wielu miejscach w Europie ale nigdzie w żadnym miejscu nie czułam się tak okropnie. Nigdy więcej tam nie wrócę!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!” [18 kwietnia 2017, kategoria okropne].

Tematyka zbiorów, ich różnorodność i unikatowość, a także wielkość to bardzo ważny element atrakcyjności muzeów. Fakt, że pojawia się on najrzadziej spośród analizowanych elementów, może świadczyć o niedostatecznym wyposażeniu polskich muzeów archeologicznych. Jednak wpływ na ocenę może mieć także niewystarczający sposób ich prezentacji. Zbiory stanowią

także odzwierciedlenie działalności badawczej, która jest jedną z funkcji muzeów. Zbiory najczęściej doceniano w przypadku Muzeum Archeologicznego w Poznaniu, przede wszystkim część dotyczącą starożytnego Egiptu (najczęściej wymieniany był Obelisk Ramzesa II) i archeologii Sudanu:

„...Warte zwiedzenia biorąc pod uwagę ilość eksponatów i ich różnorodność tematyczną – od początków polskiej państwowości przez rozwój państw około nilowych aż do kraju faraonów. Duże wrażenie wywarł na nas fantastycznie wyeksponowany na dziedzińcu obelisk” [Muzeum Archeologiczne w Poznaniu, 22 września 2018, kategoria bardzo dobre].

„Poznaj zbiory archeologiczne: Wstyd przyznać, ale do tego muzeum dotarłem dopiero wtedy gdy organizowane były tu urodziny kolegi mojego dziecka. A jest tu co zwiedzać – zbiorami i informacjami zadowolili się tu i dziecko i dorosły – są tu zbiory zarówno pochodzące z wykopalisk archeologicznych w Polsce (początki państwa polskiego), jak również ze starożytnego Egiptu. A dla dzieci, o czym wspominałem na wstępie – organizowane są wycieczki w bardzo fajnej i ciekawej dla nich formule” [Muzeum Archeologiczne w Poznaniu, 16 września 2016, kategoria doskonałe].

Pomimo skromnych zbiorów docenione zostało także muzeum w Gdańsku a także jego oddział w Gniewie:

„Ciekawie: Muzeum mimo niewielkich rozmiarów, posiada w swojej kolekcji na tyle dużo zbiorów, by pokazać ciekawe dzieje Gdańska na przełomach wieków. Polecam spacer multimedialną ścieżką Staro Miasta. W związku, że nie jest ono rozległe, nikt nie zdąży się znudzić” [Muzeum Archeologiczne w Gdańsku, 2 października 2017, kategoria bardzo dobre].

„...Jako element ekspozycji funkcjonuje wystawa na temat średniowiecznych narzędzi tortur. Jak dla mnie to żadna atrakcja, ale przeciętny turysta będzie zadowolony. Tyle narzekania. Wspaniała pozostałość po Zakonie Krzyżackim, niezły przewodnik i miejsce robi się klimatyczne. Z krużganków i murów rozpościera się niesamowity widok. Wewnątrz zachowało się sporo z dawnego zamku. Miejsce warte odwiedzenia. Mimo wielu wad szczerze i gorąco polecam” [Muzeum Zamek w Gniewie 23 sierpnia 2017; kategoria bardzo dobre].

Czasami użytkownicy krytykowali nadmierne i nie do końca przemyślane urozmaicenie zbiorów. Na przykład w jednej z opinii na temat Zamku w Gniewie czytamy:

„Przechodząc przez kolejne pomieszczenia dzieci nie dowiedziały się, co się tam znajdowało. Sala tortur? Gdybym wiedziała, że "podrasowana" jest ekspozycją maszkar (wisielców i przesuszonych truposzków w trumnie) to zrezygnowałabym z wejścia. Dla dorosłych OK, ale przy proponowaniu tej atrakcji dzieciom zabrakło informacji, że oprócz eksponatów będą jeszcze dekoracje, jak z domu duchów w wesołym miasteczku czy z Koszmaru z ulicy Wiązów. Multimedialny pokaz "Wakacje z duchami"?” [24 maja 2019; kategoria przeciętne].

W tabeli nr 3. zamieszczono także zestawienie 43 opinii, w których poruszano problem dostępności. Dostępność definiuje się przez „możliwość użytkowania na równych prawach środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych (TIK) oraz pozostałych obiektów i usług” (*Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020*). Podczas badań sprawdzano także na jakie bariery dostępności zwracają uwagę cudzoziemcy odwiedzając polskie muzea archeologiczne.

Najwięcej pozytywnych opinii nt. dostępności uzyskało Muzeum Archeologiczne w Poznaniu wśród użytkowników anglojęzycznych. Zwracali oni uwagę przede wszystkim na opisy wystaw i eksponatów w języku angielskim, możliwość wypożyczenia audioprzewodników. Tutaj też użytkownicy wspominali o dostępności dla turystów z niepełnosprawnościami: windy, odpowiednio przystosowana toaleta:

„...muzeum składa się z wielu poziomów. Warto zauważyć, że drzwi wejściowe bardzo ciężko otworzyć. W piwnicy znajduje się szatnia oraz toalety, także przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami. Na szczęście jest też winda” [Muzeum Archeologiczne w Poznaniu, 31 października 2017, kategoria bardzo dobre, tłum. własne].

W negatywnym kontekście dostępność pojawiła się w przypadku Muzeum Archeologicznego w Biskupinie, gdzie brakowało podjazdów, a nierówna nawierzchnia uniemożliwiała zwiedzanie wielu obiektów znajdujących się na terenie stanowiska archeologicznego:

„Wady to: praktycznie brak informacji w języku angielskim, brak dostępu do niektórych miejsc dla wózków inwalidzkich, nie było płatnego parkingu, znajdowało się tam też zbyt mało toalet” [Muzeum Archeologiczne w Biskupinie, 17 sierpnia 2015, kategoria bardzo dobre, tłum. własne].

WNIOSKI

Analizując opinie na portalu TripAdvisor, zauważono, że najczęściej użytkowników zwróciło uwagę na ekspozycję. Jej ocena pojawia się w 180 opiniach, przy czym w 109 recenzjach muzeów samodzielnych oraz w 71 – dotyczących muzeów przy stanowiskach archeologicznych. Szczególnym atutem, według odwiedzających, było wykorzystywanie nowoczesnych technologii. Najwięcej tego typu opinii wygłaszali rodzice odwiedzający muzea z małymi dziećmi, dorośli, którzy pamiętali niekiedy jak wyglądało dane muzeum z ich czasów szkolnych i doceniali zmiany, bądź nie kryli rozczarowania ich brakiem. Ocena siedziby, gdzie zlokalizowano muzea została zawarta w 131 recenzjach, większość (115) dotyczyła osady w Biskupinie i zamku Gniewie, a więc obiektów będących przedmiotem badań archeologicznych. Ocena działalności pojawiła się w 119 opiniach i w rozumieniu użytkowników portalu TripAdvisor dotyczy przede wszystkim przewodników, których zdolności do zaciekawienia dzieci doceniali rodzice, a także nauczyciele. Wspomniane grupy zwracały uwagę także na sposób organizacji i prowadzenia lekcji muzealnych, czy innych imprez towarzyszących. Obcokrajowcy natomiast oceniali znajomość języków wśród pracowników muzeów i przewodników, dostępność audioprzewodników czy opisów wystaw w języku angielskim. Zbiory okazały się najrzadziej (76 opinii) ocenianym elementem atrakcyjności muzeów archeologicznych. *Niewielkie zbiory, niekompletne przedmioty, kopie* to najczęściej pojawiające się zarzuty. Pracownicy muzeów archeologicznych mają trudne zadanie, aby poprzez prace rekonstrukcyjne czy aranżację wystaw uatrakcyjnić obiekty, które dla przeciętnego odwiedzającego przedstawiają niewielką wartość. Tutaj warto wspomnieć o mechanizmach przemian w muzeach wspomnianych przez prof. Folgę-Januszewską (2013), która zwróciła uwagę, że poza standardowymi wystawami stałymi rozwinęła się także druga płaszczyzna, a mianowicie przygotowanie oferty pozwalającej na budowanie dłuższej relacji z odwiedzającymi poprzez organizowanie cyklicznych oprowadzeń, spotkań, odczytów, warsztatów, festiwali. W obliczu niewystarczających zbiorów, rozwój muzeów na tej drugiej płaszczyźnie jest konieczny. Spośród omawianych muze-

ów, najbogatszą ofertę przygotowało dla odwiedzającym Muzeum w Biskupinie (Folga-Januszewska 2013, s. 180).

W analizowanych opiniach zauważono, że istotnie, użytkownicy docenili zmiany we współczesnym muzealnictwie: z instytucji, gdzie składowane są różnego rodzaju obiekty w nieco przykurzonych gablotach, a przewodnicy recytują podręczniki historii zmieniły się w dużo bardziej interaktywne. Muzea współcześnie aspirują do roli twórców nowych form, przyczyniając się do rozwoju kultury i edukacji. Niewątpliwie są także miejscem, które ma wyraźny wpływ na społeczeństwo, szczególnie w kontekście ochrony, a niekiedy i kreacji dziedzictwa kulturowego. Wyjątkowa rola w ochronie, udostępnianiu i promocji dziedzictwa kulturowego przypada muzeom archeologicznym, które dodatkowo poprzez działalność naukową powinny poszerzać wiedzę o początkach naszego państwa.

Podjmując się próby nakreślenia profilu odwiedzających muzea archeologiczne, zauważono, że liczną grupą jest młodzież szkolna korzystająca wraz z nauczycielami z oferty lekcji muzealnych. Opinie są najczęściej publikowane przez nauczycieli, którzy szczególną uwagę zwracają na działalność przewodników, zwłaszcza w zakresie umiejętności zainteresowania dzieci wystawą, a także przystępności przygotowanych wystaw dla uczniów. Kolejną grupą są rodziny z dziećmi, dla których muzea mają stanowić przede wszystkim atrakcyjną rozrywkę angażującą pociechy, jednocześnie doceniając walory edukacyjne.

Biorąc pod uwagę analizowane elementy najbardziej atrakcyjne okazało się Muzeum Archeologiczne w Biskupinie. Zostało wyróżnione ze względu na siedzibę, wielokrotnie podkreślano wyjątkowość odkrytego grodu, a także wysoki poziom prac rekonstrukcyjnych. Jeszcze więcej pozytywnych ocen pojawiło się w kontekście działalności muzeum, chwalono przewodników, również ze względu na komunikatywną znajomość języka angielskiego. Innym pozytywnym elementem działalności była organizacja lekcji muzealnych i festiwalu archeologicznego, który odbywa się we wrześniu. Nieco gorzej została oceniona ekspozycja. Podkreślano oczywiście wagę i unikatowość zbiorów zgromadzonych w muzeum, jednak ich prezentacja pozostawiała wiele do życzenia. Według wielu użytkowników jest „gablotowym dinozaurem”, „rodem z PRLu”, mało interaktywna.

Największym atutem Muzeum Archeologicznego w Poznaniu jest ekspozycja, pojawiająca się w pozytywnym kontekście 31 razy w opiniach polskich oraz 20 razy w angielskich. Wyróżniono tu przede wszystkim wystawy przedstawiające zbiory starożytnego Egiptu oraz Początków Państwa Polskiego, użytkownicy określali je jako przemyślane, ciekawie poprowadzone, interaktywne. Wraz z ekspozycją podkreślano także wagę prezentowanych zbiorów, jednak zwracano uwagę także na ich niewielką liczbę. Tylko trzech polskich i dwóch angielskich użytkowników doceniło renesansową siedzibę muzeum, pojawiła się także jedna negatywna opinia dotycząca układu budynku – małe sale utrudniały poruszanie się. Działalność muzeum w kontekście pozytywnym dotyczyła kompetencji i przygotowania językowego personelu oraz organizacji lekcji muzealnych. Brakowało natomiast przewodników papierowych w muzeum czy informacji o tym, że dostępne są audioprzewodniki.

Muzeum Zamek w Gniewie został doceniony za siedzibę, wiele jednak należy poprawić w kontekście ekspozycji. Zamek został skomercjalizowany, większą jego część zajmuje hotel. Według użytkowników warto byłoby poświęcić więcej miejsca na ciekawą ekspozycję. Plusem działalności muzeum są kompetentni pracownicy, a także możliwość nocnego zwiedzania zamku.

Muzeum Archeologiczno-Historyczne w Elblągu, co wielokrotnie zostało podkreślone w opiniach, stanowi miłe zaskoczenie. Szczególnie ze względu na sposób ekspozycji, gdzie wykorzysta-

no mnóstwo nowoczesnych technologii. Wystawę „Elbląg Reconditus” określano mianem pomysłowej, na światowym poziomie. Doceniono także wartość zbiorów, szczególnie wystawy Truso.

W gdańskim Muzeum Archeologicznym niestety najbardziej atrakcyjna okazała się możliwość wejścia na wieżę i podziwianie panoramy miasta. Nieliczne opinie na temat zbiorów i ekspozycji pozytywnie odnosiły się do multimedialnej ścieżki, gdzie przedstawiono gdańskie Stare Miasto w kontekście badań archeologicznych. Reszta wystaw była przestarzała i nieczytelna.

Założeniem badań było również sprawdzenie, który typ muzeów, odnosząc się do podziału Z. Żygulskiego (1982, s. 102), okazał się najatrakcyjniejszy. Według użytkowników portalu TripAdvisor dużo ciekawsze są muzea działające przy stanowiskach archeologicznych. W badanej grupie są to Muzeum Archeologiczne w Biskupinie oraz Zamek w Gniewie. Już sama możliwość obcowania z zabytkami pochodzącymi z wykopalisk prowadzonych na tych terenach jest atutem. Dodatkowo w tym przypadku atrakcyjność podnoszą organizowane wydarzenia towarzyszące, nawiązujące do historii miejsca.

Muzea samodzielne muszą z kolei przedsięwziąć szereg działań mających na celu uatrakcyjnienie ekspozycji muzealnych, wzbogacając je w nowoczesne metody prezentacji, przez działalność badawczą i wydawniczą. Ważnym acz zaniedbywanym elementem jest także promocja.

Niewiele można na podstawie opinii powiedzieć o dostępności dla turystów o różnych potrzebach, w szczególności dla osób z niepełnosprawnościami. Jest to temat rzadko podejmowany przez użytkowników TripAdvisor. Ten wątek wymaga pogłębionych badań, np. analizy forów internetowych czy stron prowadzonych przez i dla osób z niepełnosprawnościami. Część opinii dotyczyło dostępności rozumianej poprzez łatwość w sposobie dotarcia do danego obiektu. Osobnym tematem jest również dostępność dla turystów z zagranicy. Na pewno wiele można poprawić w zakresie dostępności ekspozycji dla cudzoziemców. Odnosi się to zwłaszcza do zamieszczania opisów ekspozycji oraz wystaw w języku angielskim, odpowiedniego wyszkolenia kadry czy działalności wydawniczej dotyczącej zarówno publikacji przewodników w językach obcych, jak również tłumaczeń wyników badań prowadzonych przez pracowników tychże muzeów. Uwaga ta dotyczy również stron internetowych opisywanych muzeów.

Literatura

- Europejska Strategia w Sprawie Niepełnosprawności 2010–2020, Odnowione Zobowiązanie w Sprawie Budowy Europy bez Barier, 2010, KOM 636, Bruksela, https://www.rpo.gov.pl/sites/default/files/europejska_strategia_w_sprawie_niepelnosprawnosci_0.pdf / (data dostępu: czerwiec 2019)
- Folga-Januszewska D., 2008, *Muzeum: definicja i pojęcie. Czym jest muzeum dzisiaj?*, „Muzealnictwo”, 49, s. 200-203.
- Folga-Januszewska D., 2013, Turystyka kulturowa i nowe muzea w Polsce, [w:] B. Krakowiak, A. Stasiak, B. Włodarczyk (red.), *Kultura i turystyka. Miejsca spotkań*, Regionalna Organizacja Turystyczna Woj. Łódzkiego, Uniwersytet Łódzki, Instytut Geografii Miast i Turyzmu, Łódź, s. 175-185.
- Głazewski M., 2018, Edukacja jako symulakrum, *Forum Pedagogiczne*, 2018/1, s. 147-166.
- Kruczek Z., 2013, Skansen archeologiczny „Karpacka Troja” – kreacja nowej atrakcji turystycznej i ocena jej jakości, [w:] B. Krakowiak, A. Stasiak, B. Włodarczyk (red.), *Kultura i turystyka. Miejsca spotkań*, Regionalna Organizacja Turystyczna Woj. Łódzkiego, Uniwersytet Łódzki, Instytut Geografii Miast i Turyzmu, Łódź, s. 207-223.
- Kurek W., Mika M., 2007, Turystyka jako przedmiot badań naukowych, [w:] W. Kurek (red.), *Turystyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, s. 11-49.

- Miguéns, J., Baggio, R., Costa, C., 2008, Social media and tourism destinations: TripAdvisor case study, *Advances in Tourism Research*, 26(28), 1-6.
- La muséologie selon Georges Henri Riviére. Course de muséologie: textes et témoignages*, 1989, Dunod, Paris.
- Wyszowska I., Jędrzyński T., 2017, *Turystyka muzealna*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Zajadacz A., 2017, Dyssatisfakcja w przestrzeni turystycznej. Negatywne opinie użytkowników TripAdvisor na temat głównych atrakcji turystycznych wybranych miast w Polsce, *Prace i Studia Geograficzne*, 62.3, Wydział Geografii i Studiów Regionalnych, Uniwersytet Warszawski, Warszawa, 63-88.
- Żygulski Z., 1982, *Muzea na świecie: wstęp do muzealnictwa*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa, s. 102-104.

Strony internetowe

- <http://www.biskupin.pl/> (data dostępu: czerwiec 2019).
- <https://archeologia.pl/> (data dostępu: czerwiec 2019).
- <https://www.muzarp.poznan.pl/> (data dostępu: czerwiec 2019).
- <http://www.muzeum.elblag.pl/> (data dostępu: czerwiec 2019).
- <https://archeologia.pl/oddzialy/muzeum-w-gniewie> (data dostępu: czerwiec 2019).
- <https://www.nimoz.pl> (data dostępu: czerwiec 2019).
- <https://pl.tripadvisor.com/> (data dostępu: czerwiec 2019).