

PRIENŲ KRAŠTO MUZIEJAUS VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

TYRIMO ATASKAITA

Darbo grupė:
darbo grupės pirmininkė – Viktorija Bielevičienė, vyr. muziejininkė
darbo grupės nariai:
Roma Jotautienė, etnografė
Emilija Petrauskaitė, edukacinių programų vadovė



Prienai, 2019

1. **Tyrimo tikslas** – nustatyti esamą Prienų krašto muziejaus vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

2. **Tyrimo uždaviniai:**

2.1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Prienų krašto muziejaus teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.

2.2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Prienų krašto muziejus paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

3. **Tikslinė grupė** – Prienų krašto muziejaus lankytojai.

4. **Pirminių duomenų rinkimo metodas** – apklausa.

5. **Duomenų rinkimo forma** – anketa. Anketa platinta elektroniniu bei popieriniu būdu.

6. **Imties dydis:**

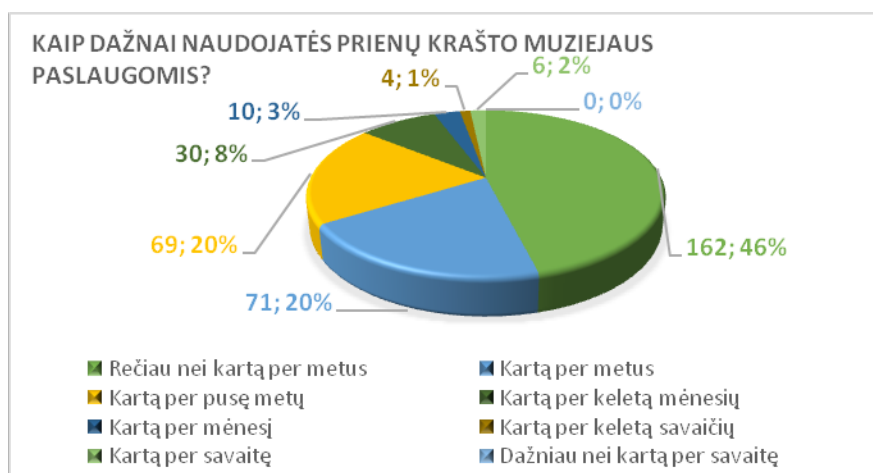
6.1. anketa pateikta Prienų krašto muziejaus lankytojams (paslaugų vartotojams);

6.2. imtis sudaryta naudojant patogiają atranką.

6.3. užpildytos 354 anketos.

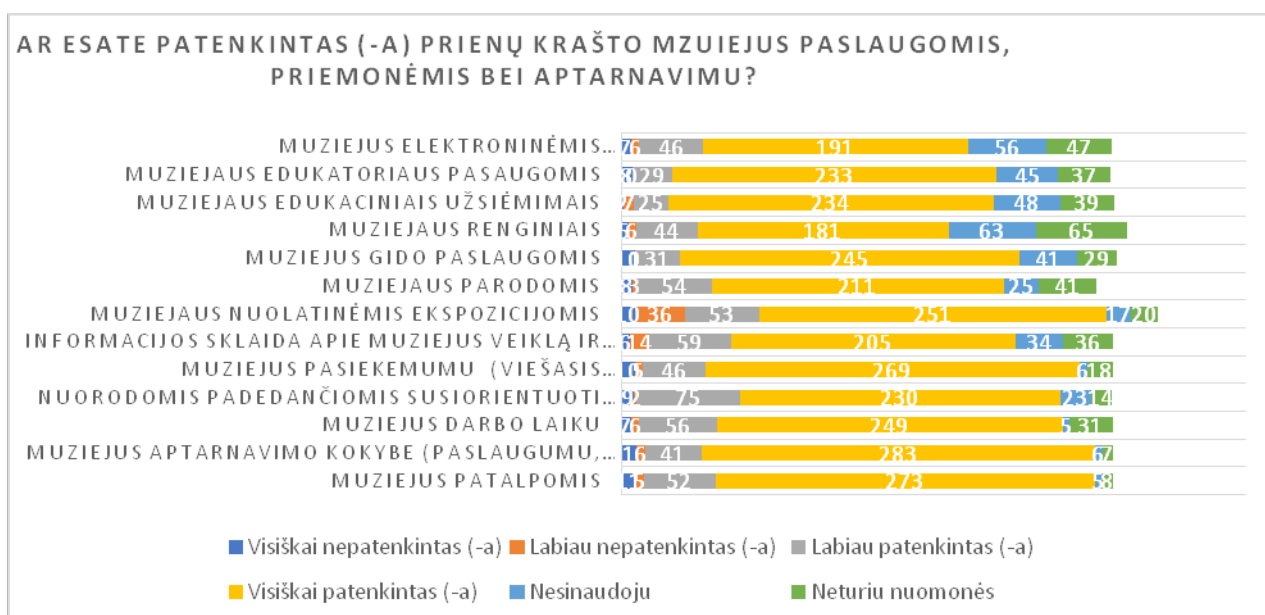
7. Tyrimas atliktas 2019 m. remiantis Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika, patvirtinta LR kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675.

TYRIMO REZULTATAI



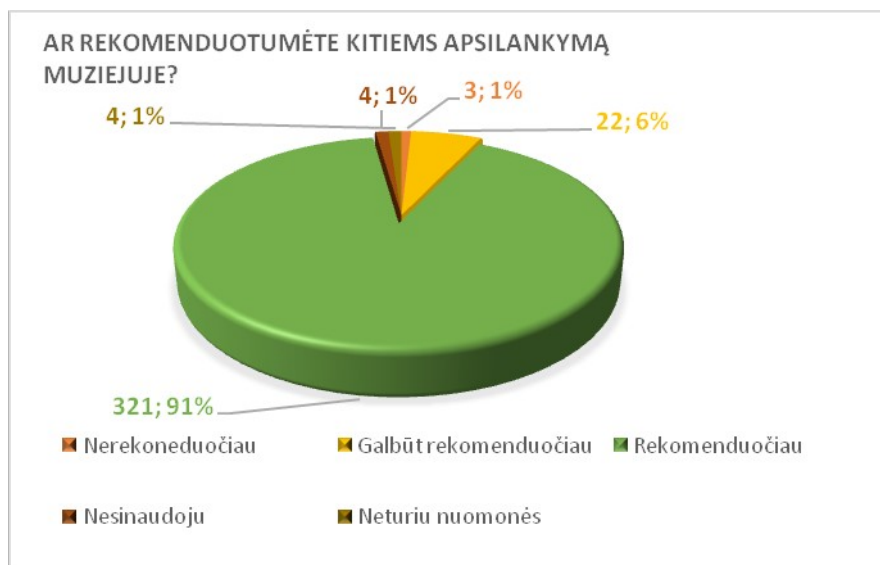
1 pav. Vartotojo lankymosi muziejuje dažnumo skalė.

Dažiausia dalis muziejus lankytojų net 46 proc. (1 pav.) į muziejų ateina rečiau nei kartą per metus. Bent kartą per keletą mėnesių muziejuje lankosi 30 proc. muziejus lankytojų. Galima manyti, kad juos pritraukia muziejuje veikiančios parodos, renginiai, edukacinės programos. 2 proc. respondentų teigė, kad muziejuje lankosi kartą per savaitę. Muziejaus lankytojas nesilanko dažniau nei kartą per savaitę - 0 proc. Statistiniam muziejaus lankytojui Prienų krašto muziejus lankymas ir dalyvavimas jo kultūrinėse veiklose yra patraukli laisvalaikio praleidimo forma.

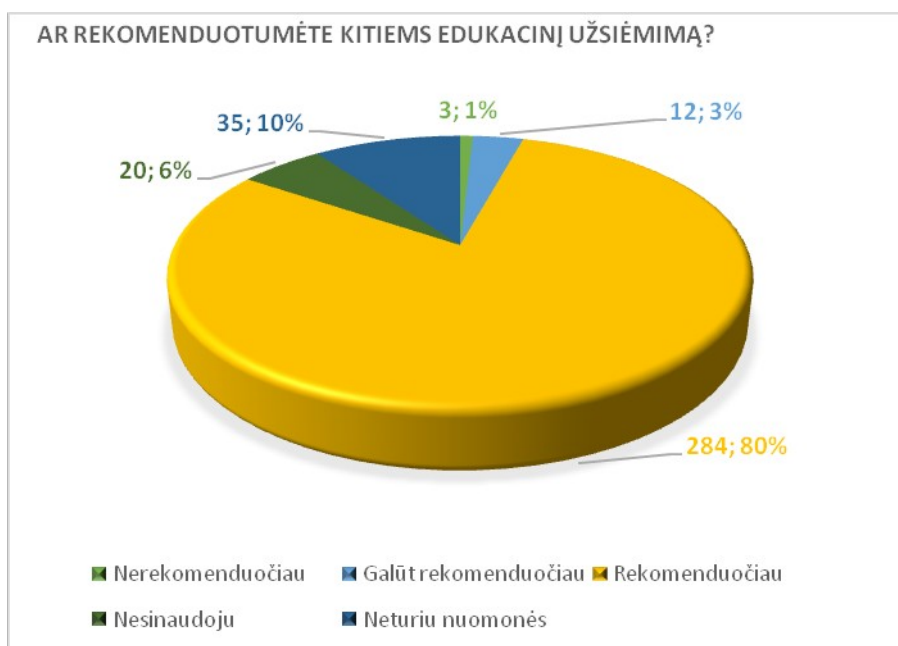


2 pav. Vartotojo pasitenkinimo lygis muziejaus paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu.

Antruoju klausimu norėjome sužinoti koks yra muziejaus lankytojo pasitenkinimo lygis muziejus teikiamomis paslaugomis. Šis apklausos klausimas susidėjo iš 13 rodiklių (2 pav.). Jie apėmė paslaugas, informacijos sklaidą, gido paslaugas, edukacinių užsiėmimų ir pan. Iš pateiktos diagramos matyti, kad muziejus lankytojas yra patenkintas muziejus aptarnavimu. Iš šešių galimų pasitenkinimo lygio pasirinkimų, visuose atsakymuose dominuoja reikšmė – „visiškai patenkintas (-a)“. Net 283 respondentai atsakė, kad jie yra visiškai patenkinti muziejaus darbuotojų paslaugumu, informacijos pateikimu. 10 respondentų nurodė jog jie yra nepatenkinti muziejus gido paslaugomis, muziejaus nuolatinėmis ekspozicijomis, muziejaus pasiekiamumu. Visgi, bendras pasitenkinimo lygis yra labai aukštas.

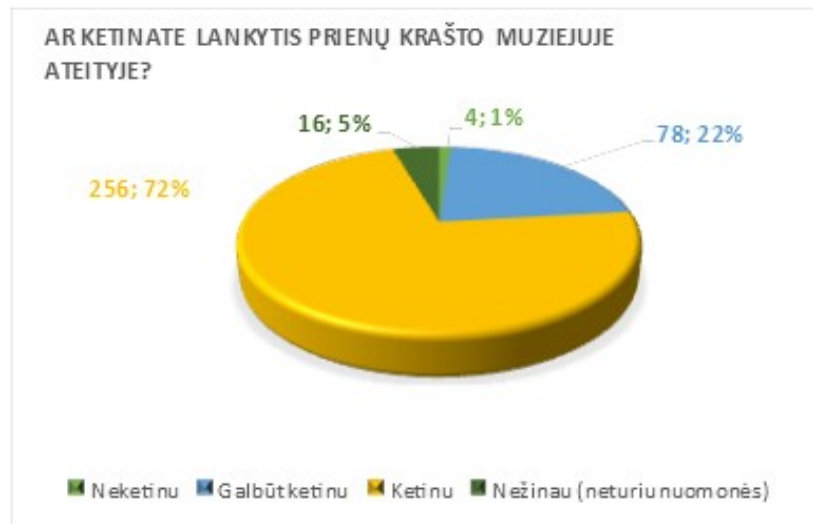


3a pav. Vartotojo norą rekomenduoti muziejų ir pagrindines jos teikiamas paslaugas.



3b pav. Vartotojo norą rekomenduoti muziejų ir pagrindines jos teikiamas paslaugas.

Tyrimu norėjome išsiaiškinti, vartotojo norą rekomenduoti muziejų ir pagrindines jos teikiamas paslaugas. Iš lankytojų atsakymų matyti, kad aplankyti muziejų, tiek sudalyvauti edukacinėje veikloje rekomenduotą didžioji dalis muziejaus lankytojų. Apslankyti Prienų krašto muziejuje rekomenduotą 80 proc., (3a pav.) o sudalyvauti edukacinėje programoje – 91 proc. (3b pav.) lankytojų.

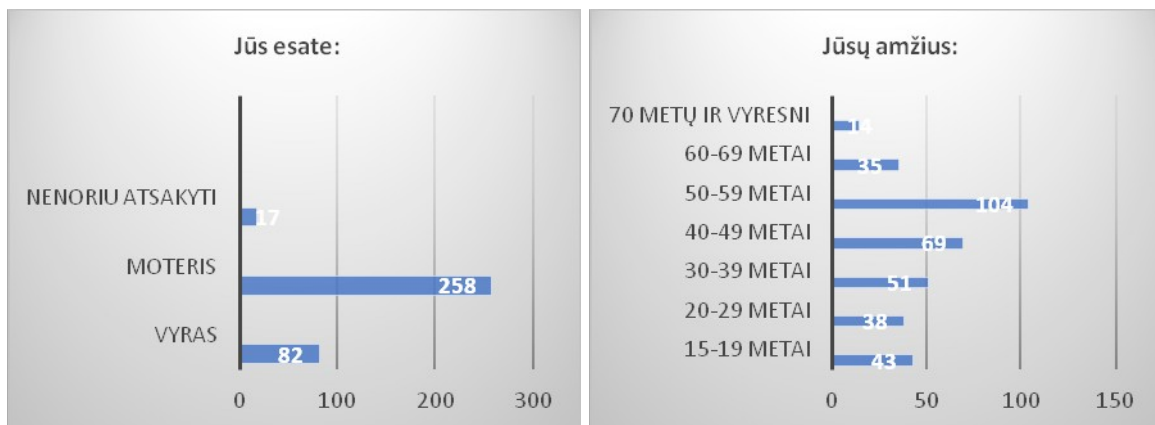


4 pav. Vartotojo ketinimą lankytis muziejuje ateityje.

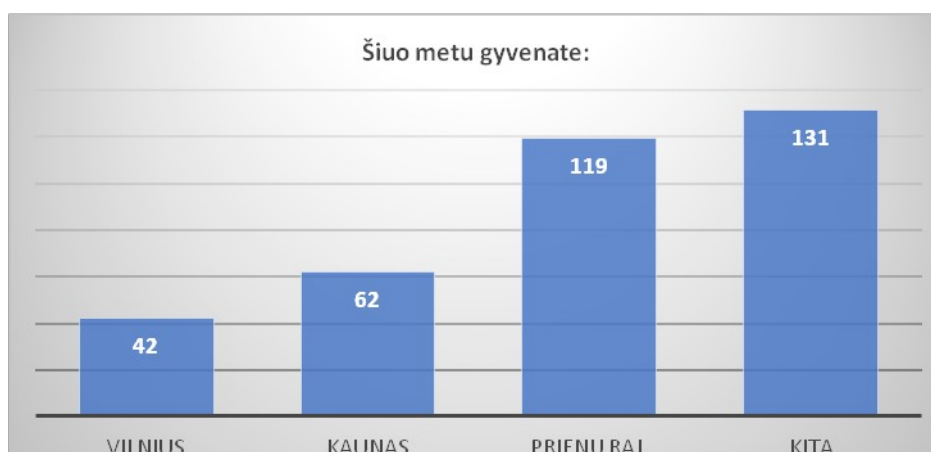
Tyrimo metu siekėme išsisaikinti vartotojo ketinimą lankytis muziejuje ateityje. 72 proc. (4 pav.) apklaustųjų ketina lankytis Prienų krašto muziejuje ateityje. 22 proc. respondentų mano, kad galbūt apsilankys muziejuje dar kartą.

Prienų krašto muziejus lankytojo portretas:

- 50-59 metų moteris (pav. 5-6);
- gyvenanti Alytuje, Alytaus r., Marijampolėje, Šakiuose, Panevėžyje, Kaišiadoryse, Birštone, Elektrėnuose, Vievyje, Mažeikių r., Kazlų Rūdoje, Telšiuose, Kaišiadorių r., Kalvarijoje, Ukmergėje, Druskininkuose, Klaipėdoje, kitose vietovėse (respondentai neorėjo nurodyti) (pav. 7);
- turinti aukštąjį išsilavinimą (pav. 8);
- šiuo metu dirbanti (pav. 9).

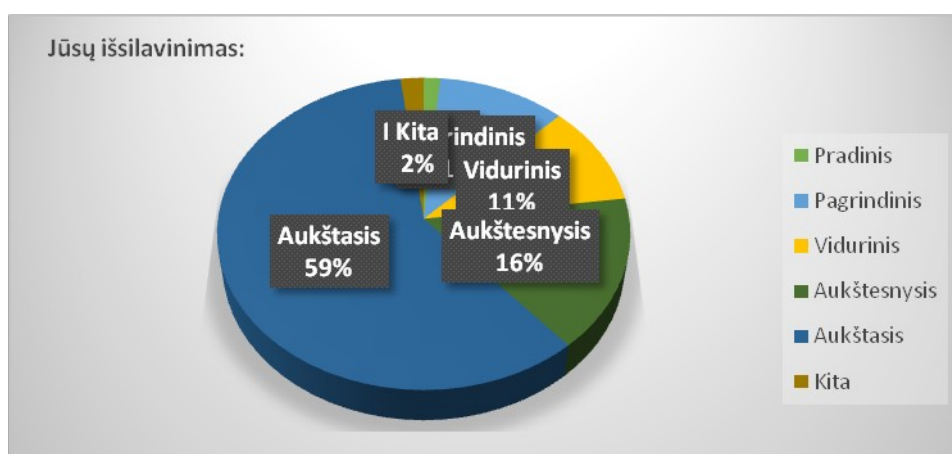


Pav. 5-6. Lytis ir amžius

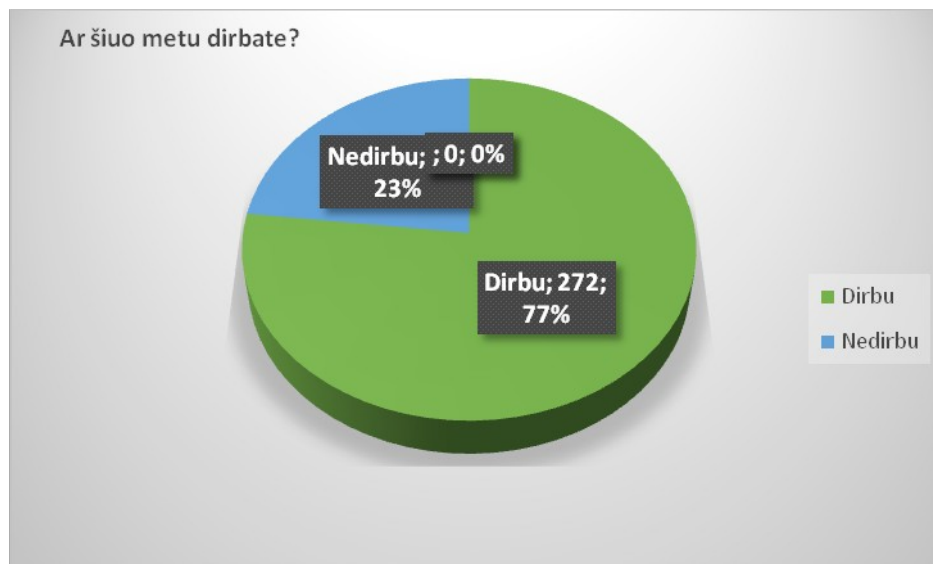


Pav. 7. Gyvenamoji vieta.

Kita – Alytus, Alytaus r., Marijampolė, Šakiai, Panevėžys, Kaišiadorys, Birštonas, Elektrėnai, Vievis, Mažeikių r., Kazlų Rūda, Telšiai, Kaišiadorių r., Kalvarija, Ukmergė, Druskininkai, Klaipėda, kitos vietovės (respondentai neorėjo nurodyti).



Pav. 8. Išsilavinimas



Pav. 9. Dabartinė veikla

Išvados

1. Statistiniam muziejaus lankytojui Prienų krašto muziejus lankymas ir dalyvavimas jo kultūrinėse bei edukacinėse veiklose yra patraukli laisvalaikio praleidimo forma. Tačiau norint pasiekti dar didesnę pasitenkinimo lygį, galima įrengti poilsio erdvių ekspozicijose, rengti temines parodas bei temines ekskursijas.
2. Aplankyti muziejų ar sudalyvauti edukacinėje veikloje rekomenduotą didžioji dalis muziejaus lankytojų.
3. Iš anketos rezultatų matyti, kad muziejaus lankytojai yra patenkinti muziejus renginiais, bet nemaža dalis atsakė jog nelanko renginių arba neturi nuomonės apie juos. Nors renginių skelbimai yra pateikiami rajono žiniasklaidoje, Prienų rajono savivaldybės informavimo priemonėse, Prienų miesto ir muziejaus skelbimų lentose, muziejus portale bei Facebook'o paskyroje, tačiau tai nesudomina Prienų rajono lankytojų. Reikėtų ieškoti naujų būdų pritraukti muziejus lankytojus, pvz. informaciniai pranešimai spaudoje prieš renginius.
4. Atkreiptinas dėmesys, kad tyrimo metu lankytojai turėjo pastabų dėl Prienų krašto muziejus pasiekiamumo ir nuorodų ekpozicijose, kurios, respondentų nuomone, ne visuomet padeda susiorientuoti muziejuje.
5. Lankytojų amžiaus įvairovė yra didelė. Tačiau, norint pritraukti daugiau vyresnių nei 70 metų amžiaus bei 20-29 metų lankytojus, kurių mažiausiai lankosi muziejuje, reikia pateikti naujų veiklų, atliepančių šios amžiaus grupės poreikius.

Priedas.

Lankytojų komentarai.

Ačiū buvo įdomu, vaikai klausėsi susidomėję, susikaupe, laikas neprailgo.

Ačiū Dievuliui, kad turite tokių iniciatyvų. Nuoširdžios, atviros, malonios moterys. Nenustokite ir ateityje aktyviai puoselėti tai, ką dabar darote. Nuoširdžiausias AČIŪ.

Ačiū koks gražus žodelis.

Ačiū už įdomius edukacinius užsiėmimus.

Ačiū už jūsų darbus.

Ačiū už kokybišką darbą, kūrybiškumą, nuoširdų bendravimą su muziejaus lankytojais.

Ačiū už malonią edukaciją, sėkmės jums, bendravimas ir priėmimas nuostabūs.

Ačiū už nuostabią edukaciją. Labai patinka apsilankyti šitoje veikloje, bendrauti su nuoširdžiais žmonėmis. Tikrai rekomenduosiu šį muziejų savo pažystamiems.

Ačiū už puikią edukaciją, lauksime ir kitų. Malonu bendrauti ir bendradarbiauti.

Ačiū už puikias edukacines programas. Ypač sužavėjo atnaujintos muziejaus ekspozicijos. Sėkmės darbuose.

aptarnavimas puikus, edukacijos super.

Buvo puiki, įdomi edukacinė pamoka. Ačiū nuostabioms organizatorėms.

Daugiau nuorodų, dėl parkavimo aikštelės ir į patį muziejų, nes pravažiuojame pro šalį.

Ačiū už edukaciją.

Ačiū už edukaciją, už mokėjimą sudominti vaikus, išlaikyti dėmesį. Buvo malonu.

Ačiū už edukaciją, viskas labai gerai.

Ačiū už gerumą, atidumą.

Daugiau sėdimų vietų įrengti.

Dėkojam už nuoširdų atsidavimą darbui, didelį išmanymą ir su meile viską pateikiate lankytojams

Dėkojame už informatyvų užsiėmimą.

Dėkojame už nuostabią edukacinę pamoką. Ačiū Jums Kauno raj. Garliavos Jonučių progimnazijos 2b kl. mokiniai ir mokytoja Daiva.

Dėkoju už įdomų užsiėmimą. Sėkmės jums.

dėkoju už labai įdomią edukaciją „Velykų margutis“, už šiltą priėmimą, malonų bendravimą.

Dėkoju už puikią edukaciją „Auskit vykit mano rankos“. Nuoširdus ačiū edukatorei.

Didesnė informacijos sklaida, aiškesnio ženklavimo nurodančio pastato vietą, labiau išsiskiriančio.

Džiaugėmės autentiška aplinka, maloni aptarnavimu, prasmingais užsiėmimais.

Džiaugiamės jūsų darbu, profesionalumu. Sėkmės jums.

Džiaugiuosi, kad mūsų kraštas turi tokių muziejų, kurių galima ne tik aplankyti, bet ir dalyvauti įdomiose edukacijose su autentiškomis aplinkomis.

Džiaugiuosi, kad toks muziejus yra.

Edukaciniai užsiėmimai labai reikalingi, ypač vaikams.

Edukacinis užsiėmimas labai įdomus, ugdomasis. Gal būt reiktų to, kad vaikai daugiau pajudėtų, gal žaidimo kokį.

Esu l. dėkinga už nuoširdumą, šiltą bendravimą.

Esu labai patenkinta edukacine programa.

Esu labai patenkinta Prienų krašto muziejaus edukacinėmis veiklomis, nuoširdžiu ir šiltu darbuotojų bendravimu. Linkiu kuo didžiausios sėkmės, šaunių idėjų ateityje.

Esu visiškai patenkinta jūsų vykdomomis edukacinėmis programomis.

Kuo daugiau organizuoti renginių iki mokyklinio amžiaus vaikučiams.

Labai ačiū.

Labai draugiškas, malonus priėmimas ir sutikimas. Įdomi edukacija.

labai džiaugėmės edukacija.

Labai gražiai ir išsamiai praveistos edukacijos. Dėkoju.

Labai įdomios edukacinės programos, šiltas ir nuoširdus darbuotojų bendravimas.

Labai įdomios parodos, tik anketą taupiau atspausdinkit.

Labai maloniai nustebino.

Labai malonu jūsų muziejuje.

Labai malonus personalas.

Labai naudingos edukacijos vaikams ir suaugusiems.

Labai patiko.

Labai patiko muziejaus darbuotojos edukacija.

Labai patiko pasakojimai apie duonelę. Nuoširdus ačiū.

Edukacinių užsiėmimų moterys nieko neaiškina vaikams. Atėjo ir liepė marginti vašku vaikams patiems. Nei parodė nei ką. Ir dar pyko, kad žvakes užgesindavo netyčia su marginimo pagaliuku. Daugiau neičiau ir niekam nesiūlyčiau. Labai prastos kompetencijos nervingos moterytės.

Labai patiko, norisi sugrįžti.

Labai smagu, kad dar yra tokių vietų. Gyvuokite dar ilgai.

Labai šauni edukacijos vadovė.

linkiu sėkmingo ir kūrybingo darbo. Labai trūksta etnografinių žinių visuomenei. Ačiū, kad jas gebate nuosekliai perteikti.

Muziejuje dirba profesionalūs darbuotojai. Esame visada laukiami. Todėl tariame nuoširdų ačiū sėkmės darbuose.

Nėra mieste rodyklių į muziejų.

Neveikia stendas su ausinėmis, apklausą sutalpinkite į vieną lapą.

Nuostabi edukacija.

Pastebėjimas: mažiems vaikams gali būti sunku pasiekti planšetes

Patenkinta.

Patiko.

Puikiai sutvarkytas šiuolaikinis muziejus, sėkmės.

Puikios edukacijos, linkiu gero ir sėkmingo darbo ir toliau. Labai ačiū.

Puikūs užsiėmimai, turiningai praleistas laikas. Ačiū.

Reikėtų iškabų ar plakatų ant muziejaus fasadines dalies.

Ryškesnės iškabos/ ženklai, kurie nurodytų pastato vietą.

Sėkmės.

Sėkmės darbuose.

Sėkmės jūsų nelengvame darbe.

Sėkmės jūsų nelengvame darbe. Ačiū.

Sėkmės puoselėjant lietuviybę ir istoriją apie savo kraštą.

Stebėtina puikus muziejus.

Šiuo metu pasiūlymų neturiu, nes labai patiko viskas ką atradau šiame muziejuje.

Tai puiki edukacija susipažinti su praktine veikla, o tai vaikams yra įdomu.

Trūksta nuorodų į muziejų.

Trūksta suvenyrų.

Viskas labai aiškiai ir suprantamai pasakojama per edukacijas vaikams.

Viskas labai gerai čia. Gražu.

Viskas labai gerai, patenkintas užsiėmimais.

Norėtume sužinoti daugiau apie Prienų rajono istoriją. Norėtume daugiau naujų tyrimų pristatymo.

Viskas labai gražu, apgalvota. Puiku.

Viskas labai patiko, šaunios vedėjos, maistas, duonelė labai skani.

Viskas labai patiko.

Viskas puiku.

Viskas puiku, ačiū.

Viskas tobula, labai patiko.

Atsinaujinęs, puikus muziejus, būtinai verta pabuvoti visiems.

Galėtų dirbti ilgiau (nors kai kuriomis dienomis) ar savaitgaliais.

Gera, kad mūsų krašte yra toks nuostabus muziejus.

Labai džiaugiuosi, kad Jūs esate. Ačiū Jums!

Neatliekate tiriamojo darbo, o jei ir atliekate, tai to neviešinate. Nuolatinė ekspozicija labai nuvylė, skurdi Prienų istorijos atskleidimo požiūriu, gal tik tarpukario laikotarpis plačiau atskleistas.

Norisi įvairesnių edukacijų vaikams.

Per aukštai išeksponuoti kai kurie eksponatai, sunku juos apžiūrėti.

Viskas puiku, tik nesupratau kam ta „žydiška“ lempa kieme stovi.