

**PRIENŲ KRAŠTO MUZIEJAUS PADALINIŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO
TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS**

TYRIMO ATASKAITA

Darbo grupė:

darbo grupės pirmininkė – Jovita Každailienė, muziejininkė

darbo grupės nariai:

Marija Lincevičienė, muziejininkė

Kristina Pažerienė, muziejininkė

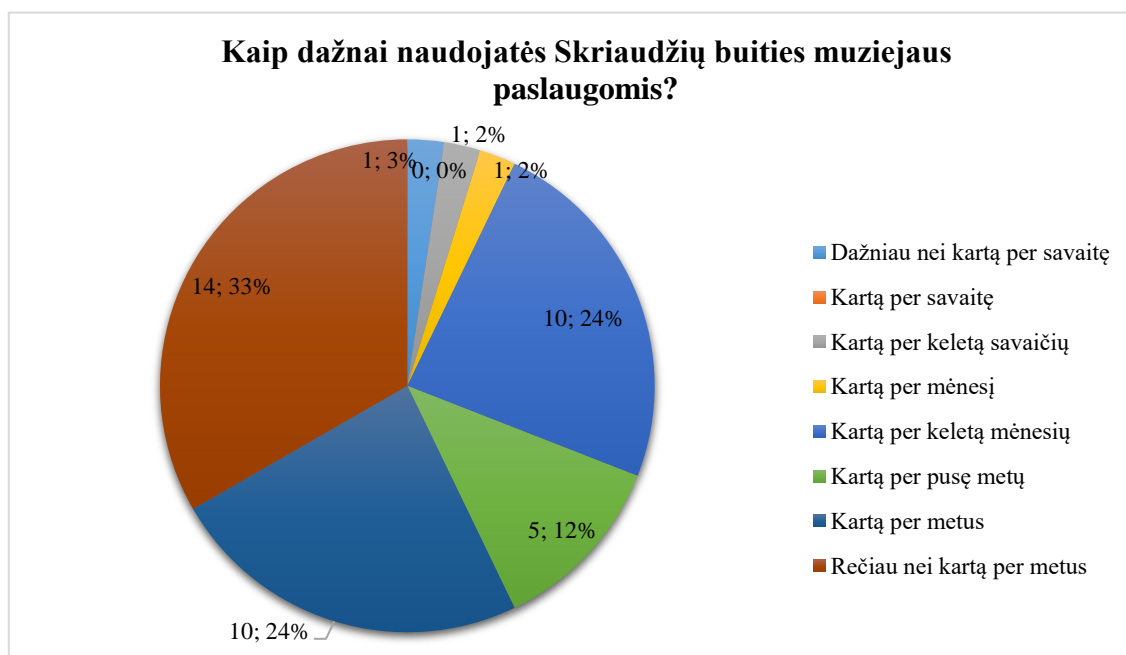
Julija Mykolaitienė, muziejaus prižiūrėtoja

1. **Tyrimo tikslas** – nustatyti esamą Prienų krašto muziejaus padalinių vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.
2. **Tyrimo uždaviniai:**
 - 2.1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Prienų krašto muziejaus padalinių teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
 - 2.2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Prienų krašto muziejaus padalinių paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.
3. **Tikslinė grupė** – Prienų krašto muziejaus padalinių lankytojai.
4. **Tyrimo tipas** – aprašomasis
5. **Pirminių duomenų rinkimo metodas** – apklausa.
6. **Duomenų rinkimo forma** – anketa. Anketa platinta elektroniniu bei popieriniu būdu.
7. **Imties dydis:**
 - 7.1. klausimynas pateiktas Prienų krašto muziejaus padalinių lankytojams (paslaugų vartotojams);
 - 7.2. imtis sudaryta naudojant patogiają atranką.
 - 7.3. užpildytos 330 anketų.
8. 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

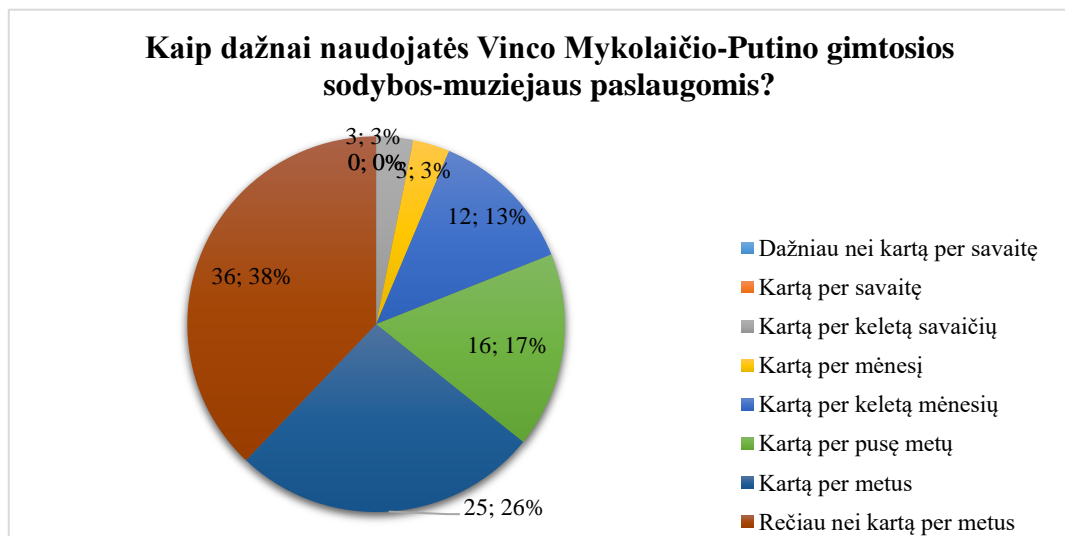
2022 m. rugpjūčio, rugsėjo mėnesiais buvo atliktas tyrimas, kurio metu buvo siekiama įvertinti vartotojų pasitenkinimo Prienų krašto muziejaus padalinių: V. Mykolaičio-Putino gimtosios sodybos-muziejaus, Veiverių krašto istorijos muziejaus, legendinio partizano Juozo Lukšos-Daumanto ekspozicijos, Skriaudžių buties muziejaus, Šilavoto „Davatkyno“ ir ekspozicijos „Laisvės kovos Šilavoto krašte“ teikiamomis paslaugomis lygį.

Pirmuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kaip dažnai lankytojai naudojami Prienų krašto muziejaus padalinių paslaugomis.



1a pav. Vartotojo lankymosi muziejuje dažnumo skalė.

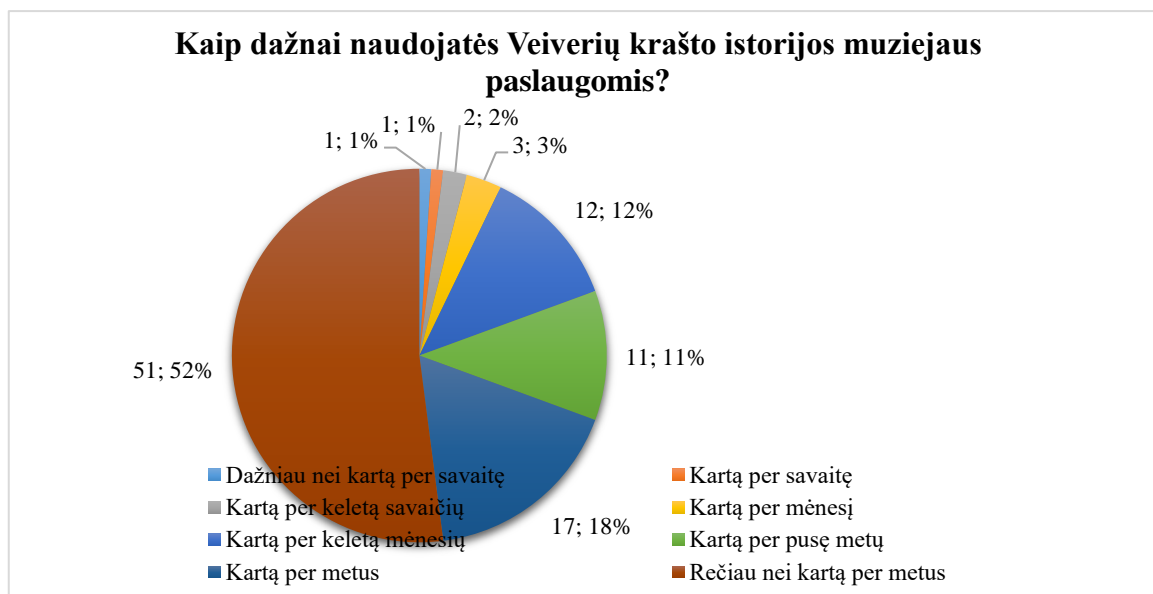
33 proc. Skriaudžių buties muziejaus lankytojai teigia, kad lankosi rečiau nei kartą per metus. 24 proc. apklaustųjų muziejų aplanko kartą per keletą mėnesių. Taip pat 24 proc. lankosi kartą per metus. Galima manyti, kad tokį dažną muziejaus lankytojų skaičių lemia muziejuje vykdomos edukacinės programos ir renginiai. 12 proc. respondentų teigė, kad muziejuje lankosi kartą per pusę metų. Šiek tiek daugiau nei 1 proc. apklaustųjų sako, kad muziejų aplanko dažniau nei kartą per savaitę, kartą per keletą savaitių ir kartą per mėnesį.



1b pav. Vartotojo lankymosi muziejuje dažnumo skalė.

38 proc. Vinco Mykolaičio-Putino gimtosios sodybos-muziejaus respondentų teigia, kad sodybą aplanko rečiau nei kartą per metus. 26 proc. apklaustųjų muziejų aplanko bent kartą per metus. 17 proc. kartą per pusę metų. 13 proc. kartą per keletą mėnesių. 3 proc. muziejaus lankytojų sako, kad muziejuje lankosi kartą per keletą savaitių, kiti 3 proc. apklaustųjų muziejų aplanko kartą per mėnesį.

Iš gautų anketavimo duomenų galima manyti, kad Vinco Mykolaičio-Putino gimtoji sodyba-muziejus yra patrauklus lankytinas objektas.

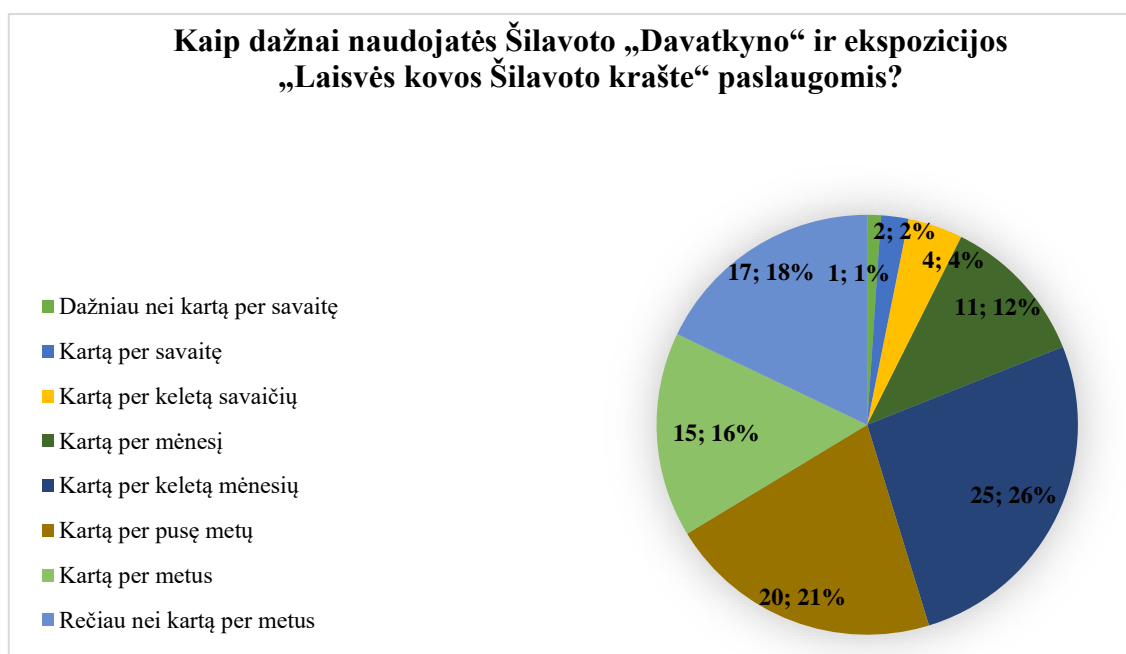


1c pav. Vartotojo lankymosi muziejuje dažnumo skalė.

Didžiausia Veiverių krašto istorijos muziejus lankytojų dalis net 52 proc. (1 pav. c) į muziejų ateina rečiau nei kartą per metus. Bent kartą per metus muziejuje lankosi 18 proc. muziejus lankytojų.

12 proc. respondentų teigė, kad muziejuje lankosi kartą per keletą mėnesių. 11 proc. lankosi kartą per pusę metų.

Išanalizavus gautus anketų duomenis galima manyti, kad lankytojai muziejuje renkasi temines ekskursijas, lankosi renginiuose bei edukacinėse programose. 3 proc. lankosi kartą per mėnesį, 2 proc. lankosi kartą per keletą savaitių. 1 proc. respondentų teigė, kad muziejuje lankėsi dažniau nei kartą per savaitę/kartą per savaitę.



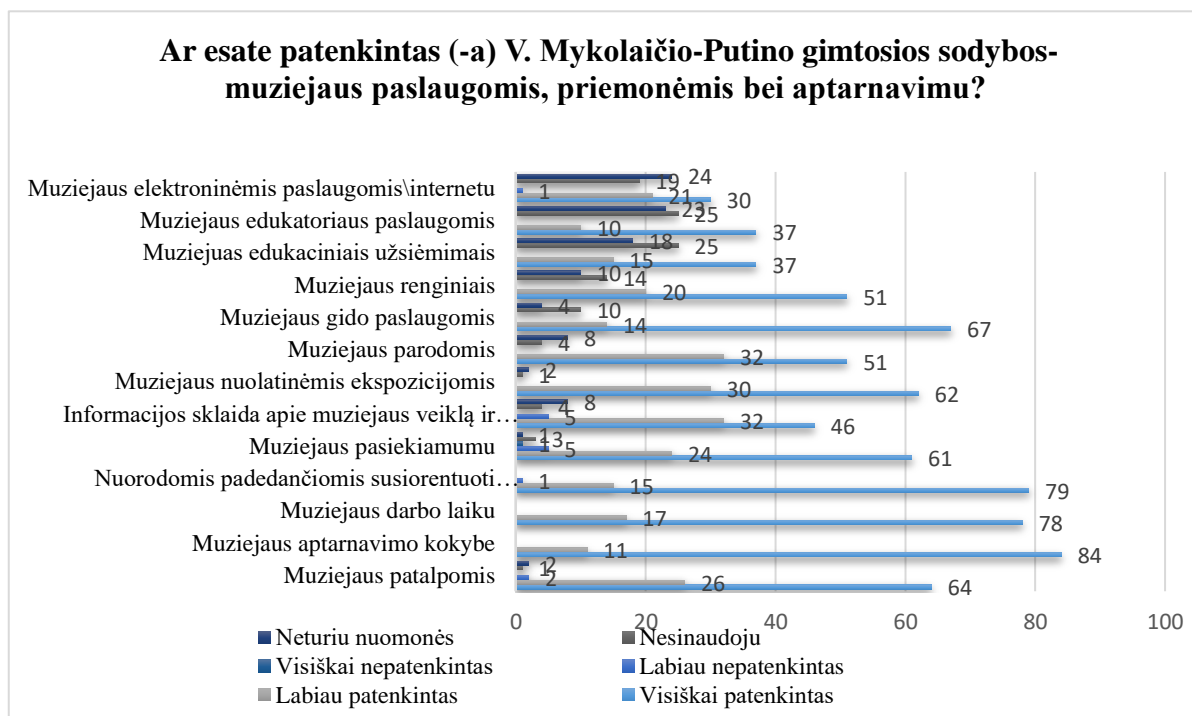
1d pav. Vartotojo lankymosi muziejuje dažnumo skalė.

Didžiausia Šilavoto „Davatkyno“ respondentų dalis, t.y. 26 proc. teigia, kad muziejų aplanko kartą per keletą mėnesių. 21 proc. apklaustųjų muziejų aplanko bent kartą per pusę metų. 18 proc. rečiau nei kartą per metus. 16 proc. kartą per metus. 12 proc. lankosi kartą per mėnesį. 4 proc. kartą per keletą savaitių. 2 proc. kartą per savaitę. 1 proc. dažniau nei kartą per savaitę. Galima manyti, kad Šilavoto „Davatkynas“ dažnai lankomas objektas. Patrauklus savo ekspozicija, puikia aplinka, kasmetiniais poezijos, dailininkų plenerų renginiai.

Apibendrinant pirmąjį klausimą galima teigti, kad Prienų krašto muziejaus padaliniuose visgi didžiausia lankytojai dalis lankosi rečiau nei kartą per metus. Taip pat nemaža dalis lankytojų

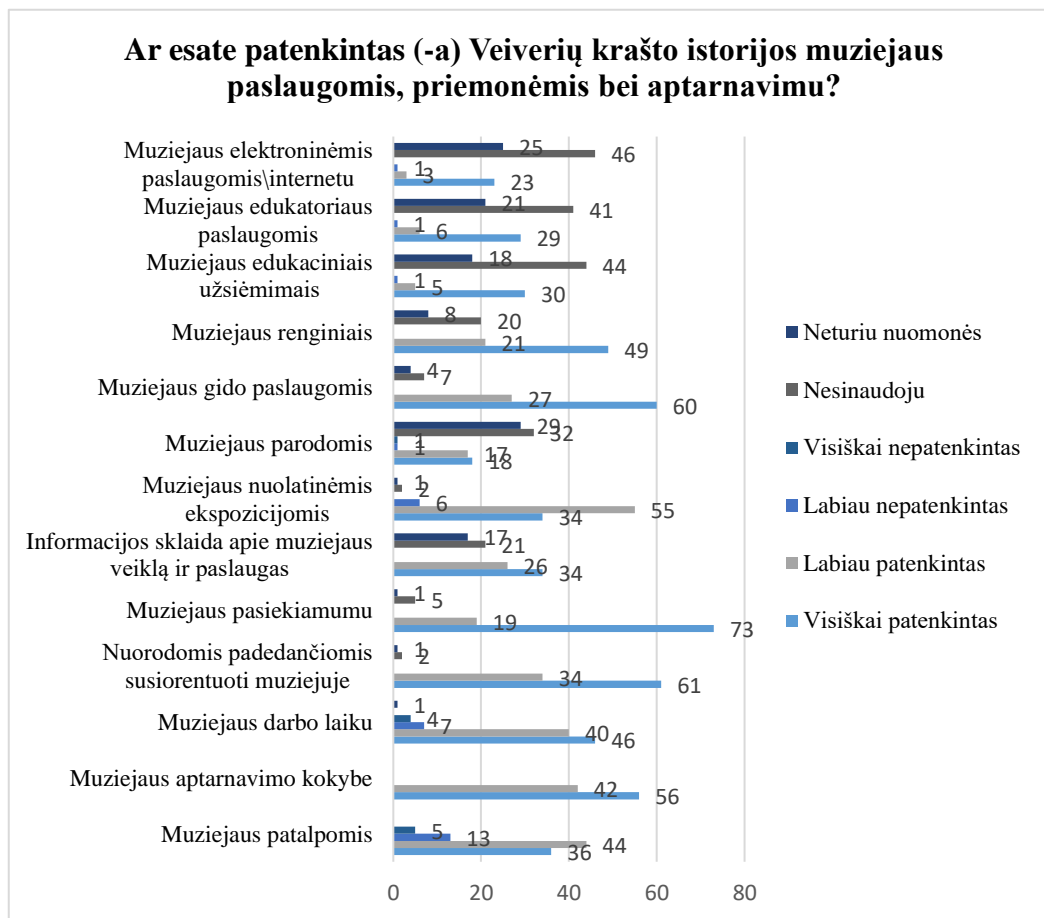
lankosi vieną kartą per metus. Čia lankytojus pritraukia vykdomos edukaciniai užsiėmimai, rengiami renginiai, pristatomos parodos.

Antruoju klausimu norėta sužinoti koks yra muziejaus lankytojo pasitenkinimo lygis muziejaus teikiamomis paslaugomis. Šis apklausos klausimas susidėjo iš 13 rodiklių (2 pav.). Jie apėmė paslaugas, informacijos sklaidą, gido paslaugas, edukacinius užsiėmimus ir pan.



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

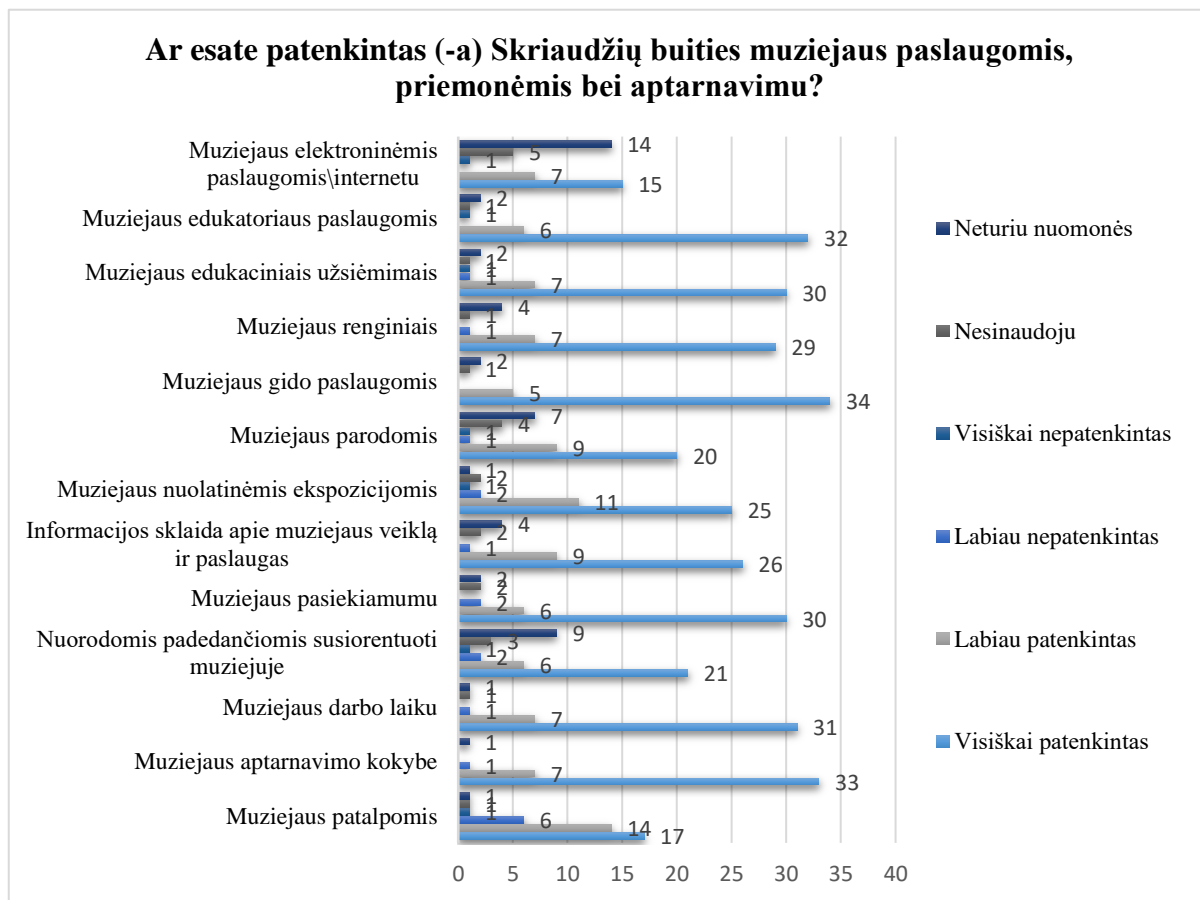
Vinco Mykolaičio-Putino gimtojoje sodyboje-muziejuje buvo apklausti 95 respondentai. Iš pateiktos diagramos (2a pav.) matyti, kad Vinco Mykolaičio-Putino gimtosios sodybos-muziejaus 84 lankytojai yra patenkinti muziejaus aptarnavimo kokybe. 67 respondentai teigia, jog patenkinti gido paslaugomis. Didžioji dalis lankytojų teigiamai vertina ir muziejus renginius, parodas.



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

Apklausus Veiverių krašto istorijos muziejaus lankytojus buvo aiškinamasi pasitenkinimo lygis muziejaus teikiamomis paslaugomis. Respondentai patenkinti muziejaus pasiekiamumu, aptarnavimo kokybe, gido paslaugomis. 5 respondentai teigė, kad nepatenkinti muziejaus patalpomis, 4 muziejaus lankytojams netinka muziejaus darbo laikas.

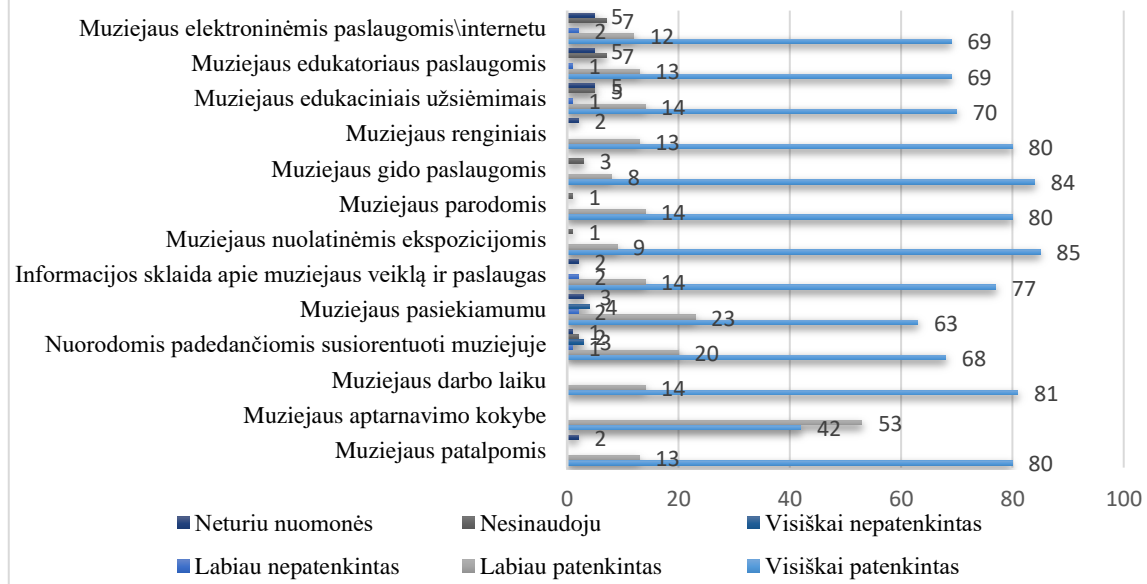
Iš anketos rezultatų matyti, kad muziejaus lankytojams trūksta edukacinių užsiėmimų suaugusiems. Didžioji dalis respondentų teigia, kad nesinaudoja šiomis paslaugomis.



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

Skriaudžių buities muziejaus pasitenkinimo rodikliai labai aukšti. Viso buvo apklausti 42 respondentai. Lankytojai džiaugiasi muziejaus renginiais, vedamais edukaciniais užsiėmimais, muziejaus gido paslaugomis.

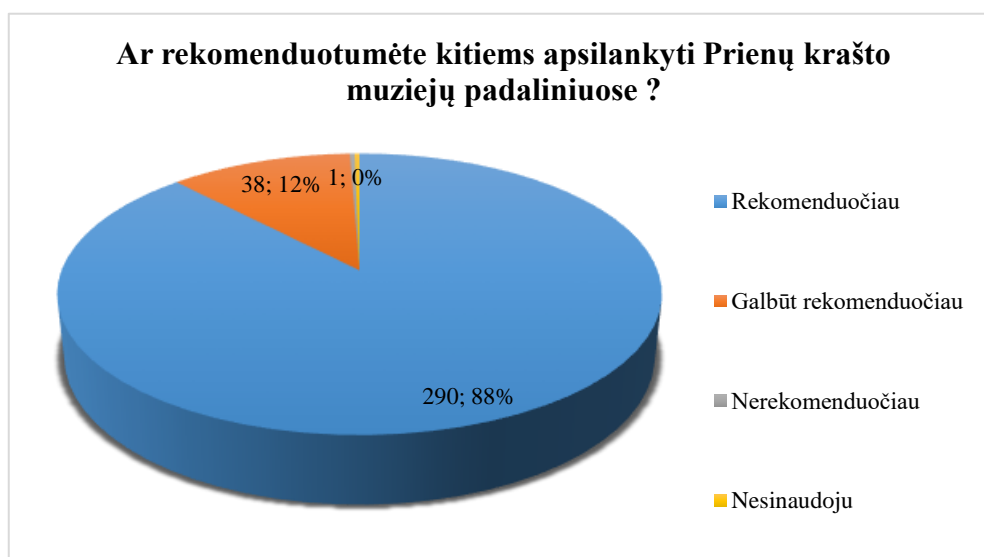
Ar esate patenkintas (-a) Šilavoto „Davatkyno“ ir ekspozicijos „Laisvės kovos Šilavoto krašte“ paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?



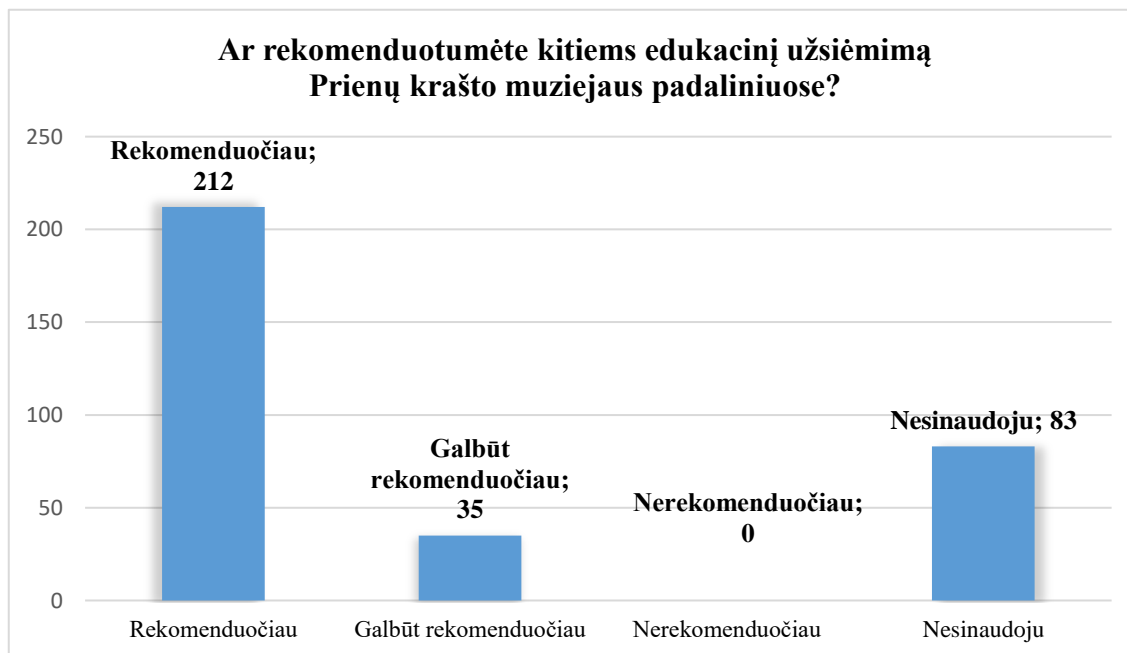
2d pav. Vartotojo pasitenkinimo lygis muziejaus paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu

Iš šešių galimų pasitenkinimo lygio pasirinkimų, beveik visuose atsakymuose dominuoja reikšmė – „visiškai patenkintas (-a)“. 85 (iš 95) respondentai atsakė, kad jie yra visiškai patenkinti muziejaus nuolatinėmis ekspozicijomis. 84 – muziejaus gido paslaugomis. 80 respondentų atsakė, kad jie patenkinti muziejaus renginiais bei parodomis. 7 muziejaus lankytojai skundžiasi, jog sudėtinga surasti muziejų.

Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Prienų krašto muziejų padaliniuose ?

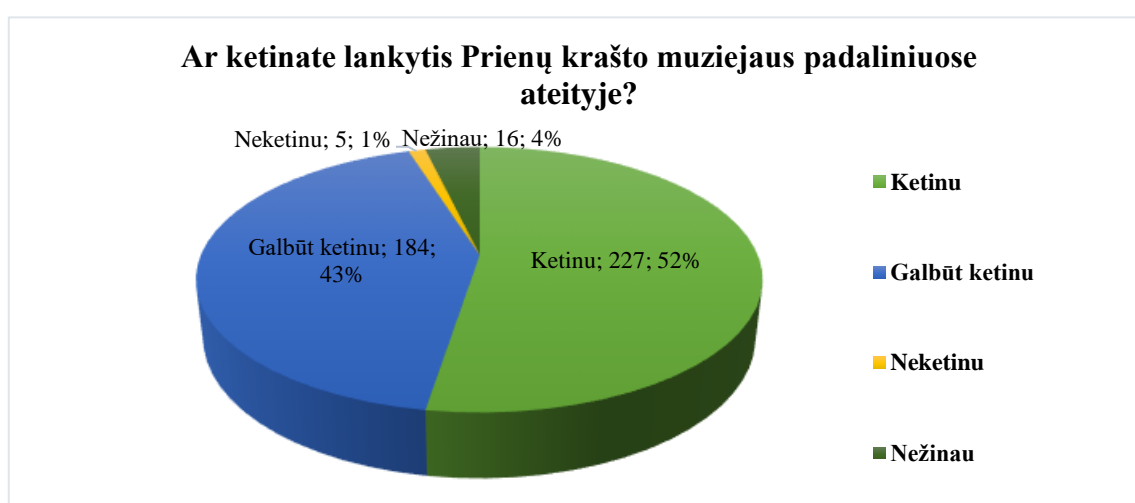


3a pav. Vartotojo norą rekomenduoti muziejų ir pagrindines jos teikiamas paslaugas.



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

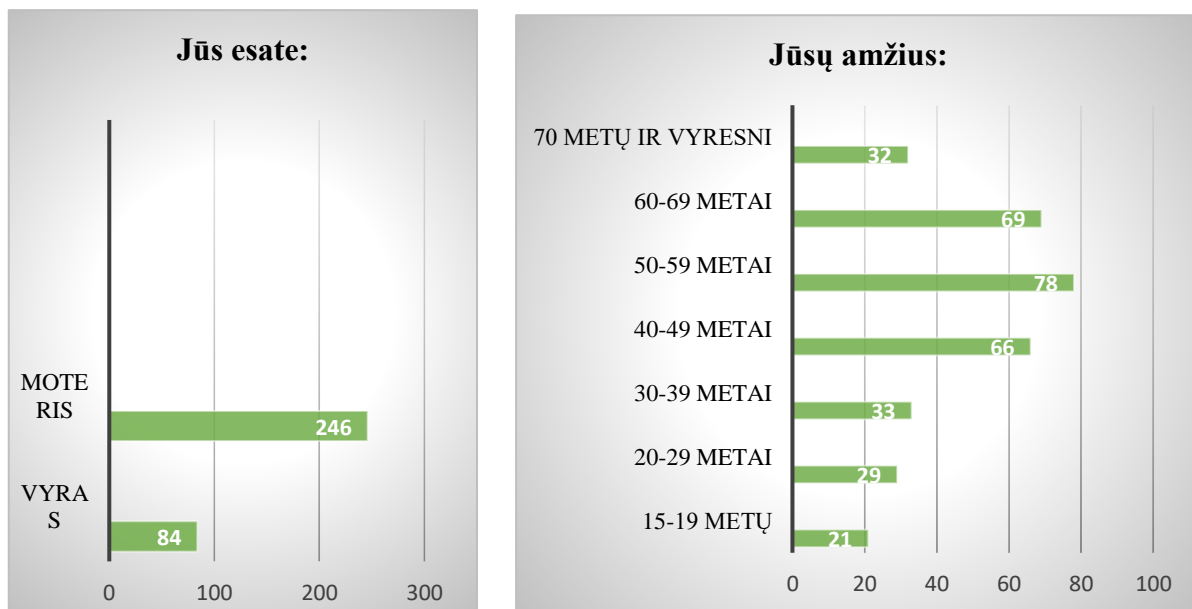
Tyrimu norėjome išsiaiškinti vartotojo norą rekomenduoti muziejų ir pagrindines jos teikiamas paslaugas. Iš lankytojų atsakymų matyti, kad aplankyti muziejų, sudalyvauti edukacinėje veikloje rekomenduotų didžioji dalis muziejaus lankytojų. Apslankyti Prienu krašto muziejaus padaliniuose rekomenduotų 290 (88 proc.) (3a. pav.) lankytojų, o sudalyvauti edukacinėje programoje – 212 (64 proc.) (3b pav.) lankytojų.



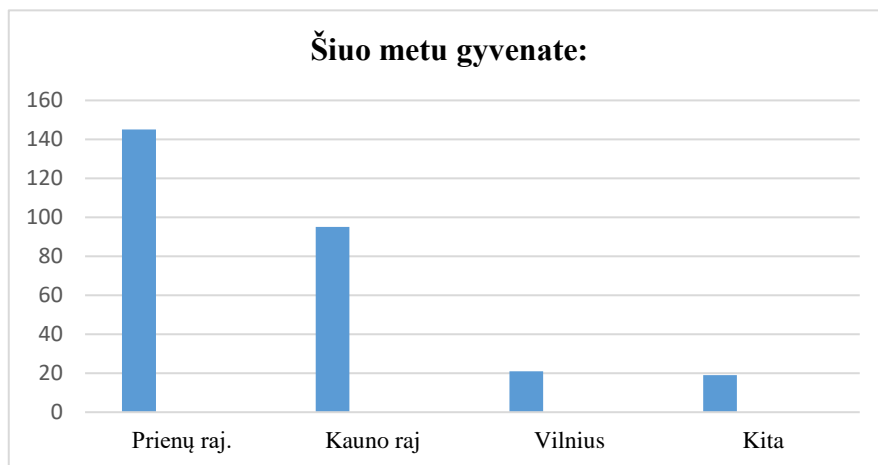
4 pav. Vartotojo ketinimą lankytis muziejuje ateityje.

Tyrimo metu siekėme išsiaiškinti vartotojo ketinimą lankytis muziejuje ateityje. 52 proc. (4 pav.) apklaustųjų ketina lankytis Prienų krašto muziejuje ateityje. 43 proc. respondentų mano, kad galbūt apsilankys muziejuje dar kartą.

Prienų krašto muziejus lankytojo portretas:

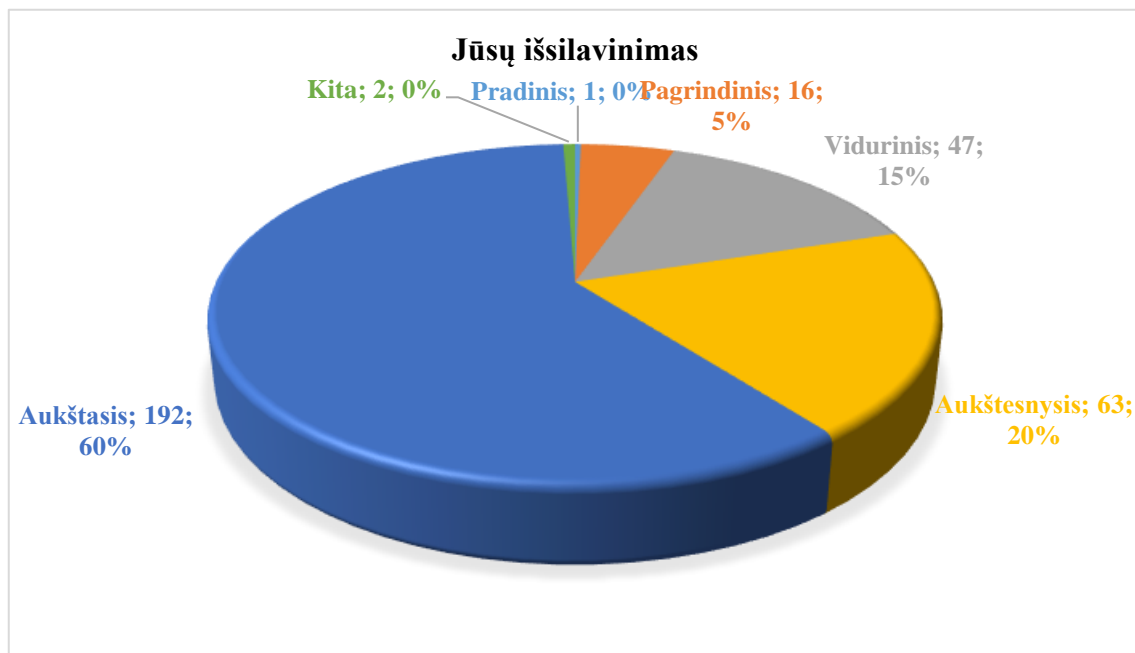


Pav. 5-6. Lytis ir amžius



Pav. 7 Gyvenamoji vieta

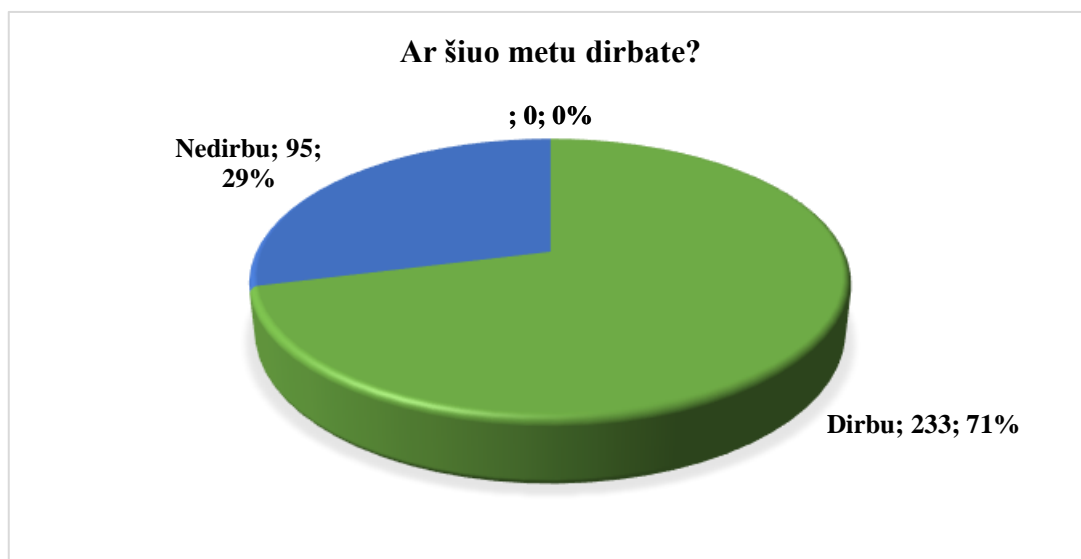
Tyrimo metu buvo norima išsiaiškinti lankytojų gyvenamąją vietą. Visgi dažniausias muziejaus padalinių lankytojas yra Prienų rajono gyventojas.



Pav. 8. Išsilavinimas

Tiriant respondentų atsakymų rezultatus nurodančius respondentų išsilavinimą pastebėta pagrindinė tendencija, jog pagrindiniai muziejų lankytojai yra asmenys turintys aukštąjį išsilavinimą (8 pav.). Tokį atsakymo variantą pasirinko 60 proc. visų respondentų. Likusieji respondentų atsakymai pasiskirstė taip: aukštesnysis - 20 proc., vidurinis – 15 proc., pagrindinis – 5 proc.

Taigi, pagal gautus anketavimo duomenis galime daryti išvadą, jog statistinis Prienų krašto muziejaus padalinių lankytojas yra išsilavinusi, 40 – 70 amžiaus moteris.



Pav. 9. Dabartinė veikla

Išvados

1. Iš muziejaus lankytojų duomenų analizės matyti, jog respondentai muziejų pasirenka kaip laisvalaikio praleidimo būdą. Tam reikia atnaujinti muziejų erdves, plėsti ekspozicijas, organizuoti renginius, įdomias ir naujoviškas parodas, sudaryti teminių ekskursijų maršrutus Prienų krašte. Bei daugiau dėmesio skirti šeimoms su mažais vaikais organizuojant jiems patrauklius užsiėmimus.
2. Atlikus tyrimo analizę buvo pastebėta, kad lankytojai turėjo pastabų dėl Prienų krašto muziejaus padalinių pasiekiamumo (privažiavimo, parkavimosi, nuorodų). Respondentų nuomone, tai apsunkina objektų paieškas.
3. Pagal gautus analizės duomenis galima spręsti apie labai svarbi muziejaus darbuotojų kompetencija. Didžioji dalis respondentų yra patenkinti gido paslaugomis.
4. Dažnas Prienų krašto muziejaus padalinių lankytojas rekomenduotų kitiems aplankyti muziejų ar sudalyvauti edukacinėje veikloje. Tačiau iš anketos rezultatų taip pat matyti, kad muziejaus padalinių lankytojams trūksta edukacinių programų suaugusiems.
5. Taigi, pagal gautus anketavimo duomenis galime daryti išvadą, jog statistinis Prienų krašto muziejaus padalinių lankytojas yra išsilavinusi, 40 – 70 amžiaus moteris.
6. Norint pritraukti jaunimą iki 29 metų reikia sukurti įvairių jiems patrauklių veiklų.
7. Siekiant pritraukti vyresnius nei 70 metų lankytojus, reikia daugiau dėmesio skirti komunikacijai. Ne visi vyresni lankytojai naudojami elektroninėmis paslaugomis, todėl trumpa žinutė apie vykstantį renginį rajoninėje spaudoje, kvietimas žodžiu gali būti papildoma priemonė pritraukti vyresniąją kartą.