



LIETUVOS VALSTYBINIO SIMFONINIO ORKESTRO VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TYRIMAS

2017 M.

Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo tikslas:

Koncertinės įstaigos Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro (toliau – LVSO, orkestras) vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo (toliau – tyrimas) tikslas – nustatyti esamą kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie kultūros įstaigų teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes LVSO paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tikslinė grupė:

LVSO lankytojai.

Tyrimo trukmė:

2017 m. spalio 6 d. – gruodžio 6 d. (2 mėnesiai). Tyrimui pasirinktas intensyviausias koncertų sezono laikotarpis, kai yra sulaukiama didžiausio lankytojų skaičiaus.

Imties dydis:

1. Tyrimo metu apklausta 414 respondentų.
2. Imties atranka yra patogumo¹.

Tyrimo tipas:

Aprašomasis².

Pirminių duomenų rinkimo metodas:

Apklausa.

Duomenų rinkimo forma:

Anketa.

Duomenų rinkimo būdai:

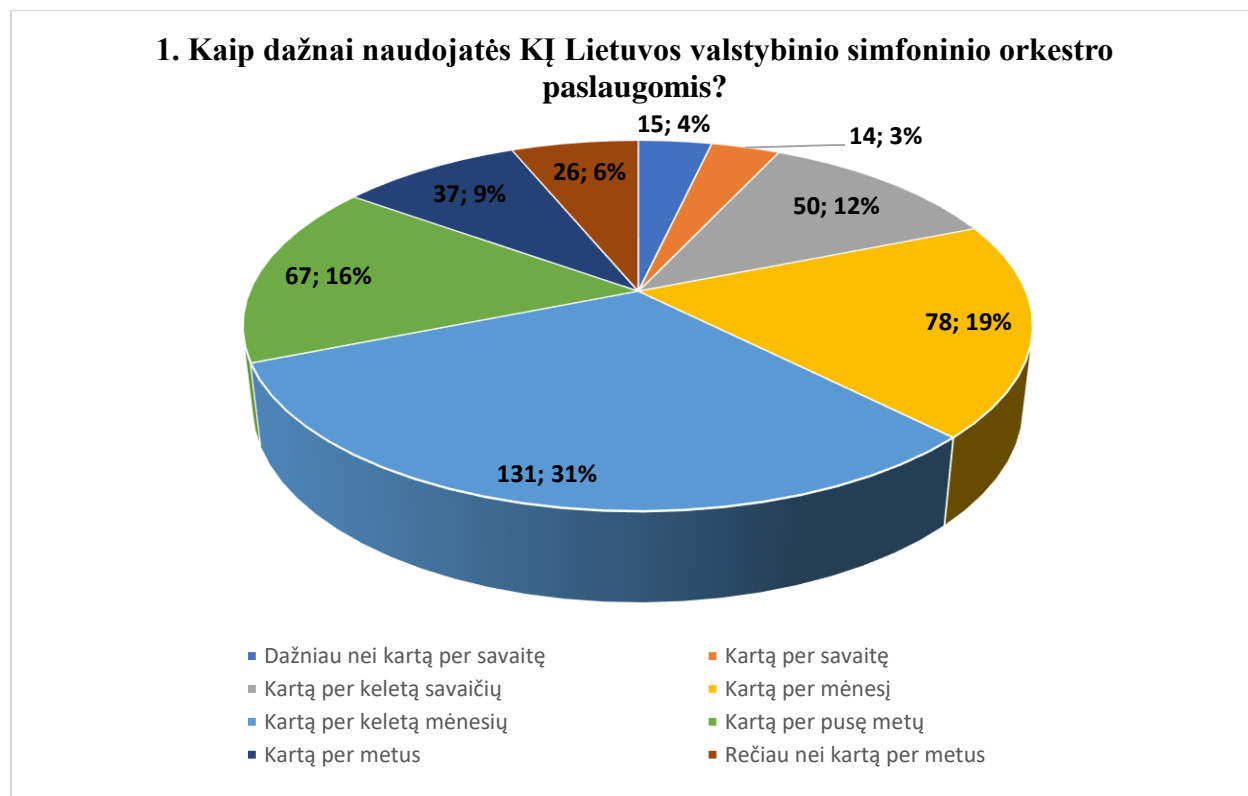
1. Popierinis anketos variantas buvo pateikiamas LVSO lankytojams kasoje, prieš koncertus ir pertraukų metu.
2. Elektroninis anketos variantas buvo pateikiamas LVSO internetinėje svetainėje www.lvso.lt, naujienlaiškyje ir „Facebook“ paskyroje „Lietuvos valstybinis simfoninis orkestras“.

¹ Patogumo atranka – šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius.

² Aprašomasis tyrimo tipas – konkretaus tyrimo analizė, kurio tikslas yra gauti empirinius duomenis, suteikiančius išsamesnį tiriamų reiškinių, jų struktūrinių elementų vaizdą.

TYRIMO ANALIZĖ

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad didžiausia dalis respondentų LVSO renginiuose lankosi kartą per keletą mėnesių – jų dalis sudarė net 31 proc. visų apklaustųjų. Dar 19 proc. čia lankosi kartą per mėnesį (žr. 1 pav.).

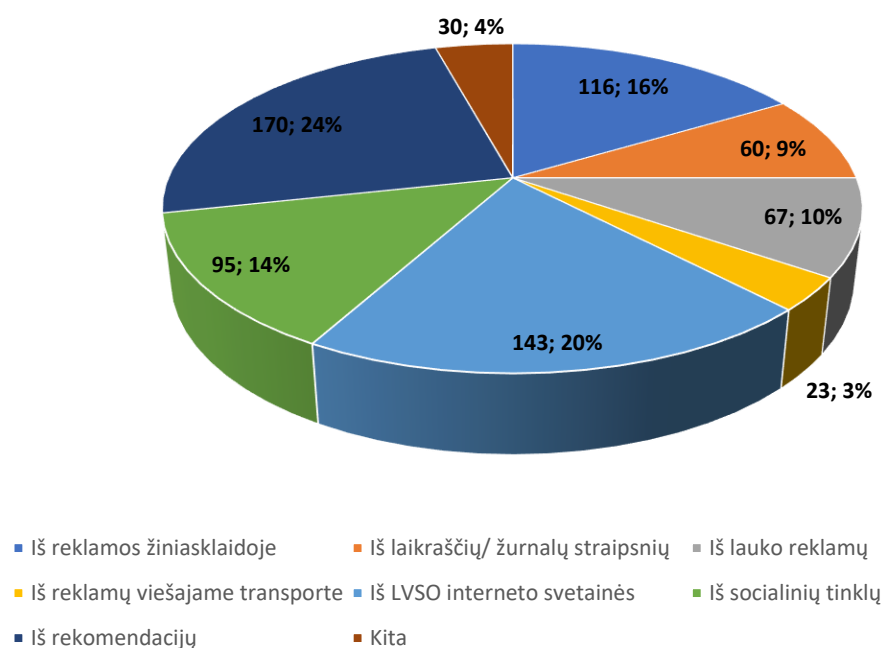


1 pav.

Mažiausias procentas apklaustųjų nurodė besilankantys LVSO kartą per savaitę (3 proc.) ir dažniau (4 proc.). Pastarieji atsakymai verčia abejoti, ar respondentai teisingai interpretavo klausimą – Vilniaus kongresų rūmuose vyksta ir daugiau renginių organizatorių organizuojamų renginių, tad gali būti, kad jų tapatinimas su LVSO šiek tiek iškreipė atsakymų tikslumą.

Antruoju klausimu siekta išsiaiškinti, kokie informacijos šaltiniai yra svarbiausi LVSO lankytojams. Daugiausiai apklaustųjų nurodė, kad apie LVSO renginius sužino iš kolegų, draugų ar šeimos narių rekomendacijų (24 proc.) ir iš LVSO interneto svetainės (20 proc.) (žr. 2 pav.). Mažiausiai respondentų atsakė sužinantys apie LVSO teikiamas paslaugas iš reklamų viešajame transporte (3 proc.) ir kitų informacijos kanalų (4 proc.). Prie pastarųjų daugiausiai buvo nurodoma, kad LVSO gyvenimas yra nuolat sekamas pačių respondentų, repertuarai pasiimami Vilniaus kongresų rūmų kasoje arba apie LVSO sužinoma iš bilietų platintojo „Tiketa“ interneto svetainės.

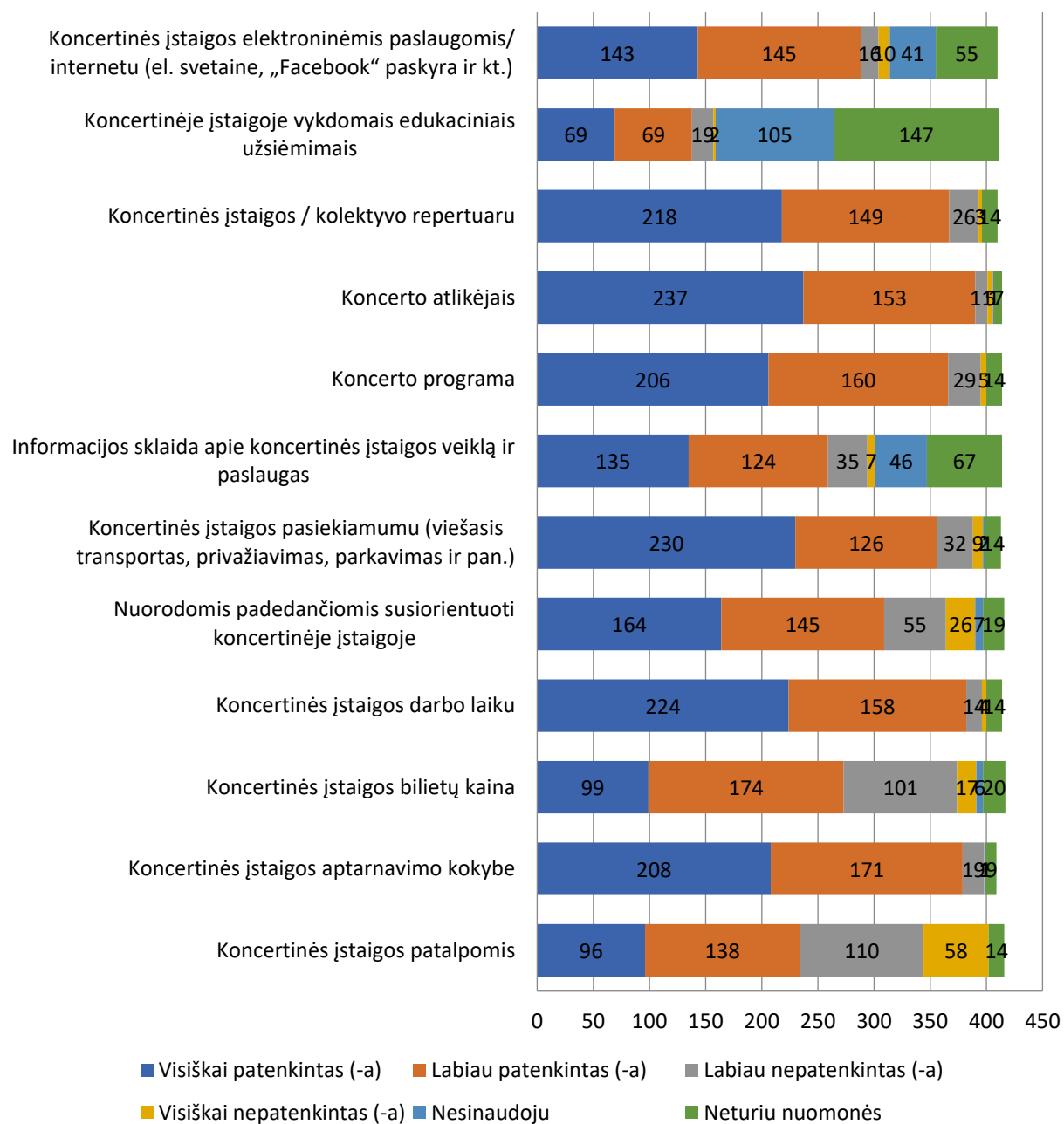
2. Koku būdu sužinojote apie KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro teikiamas paslaugas?



2 pav.

Trečiu klausimu buvo galima įvertinti lankytojų pasitenkinimą LVSO teikiamų paslaugų kokybe įvairiais pjūviais. Apžvelgiant rezultatus galima teigti, kad iš esmės visomis LVSO teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu lankytojai nurodė esantys daugiausiai visiškai patenkinti arba labiau patenkinti (žr. 3 pav.). Ypač išsiskiria didelis pasitenkinimas koncertų atlikėjais, programa, repertuaru, pasirodymų laiku ir aptarnavimo kokybe. Mažiausias lankytojų pasitenkinimas yra Vilniaus kongresų rūmų patalpomis. Nepatogios kėdės, salės išplanavimas, prasta akustika – dažniausiai nurodomos pastabos komentaruose. Taip pat atkreiptinas dėmesys į edukacinius užsiėmimus – didžioji dalis respondentų nurodė jais nesinaudojantys arba neturintys nuomonės apie juos.

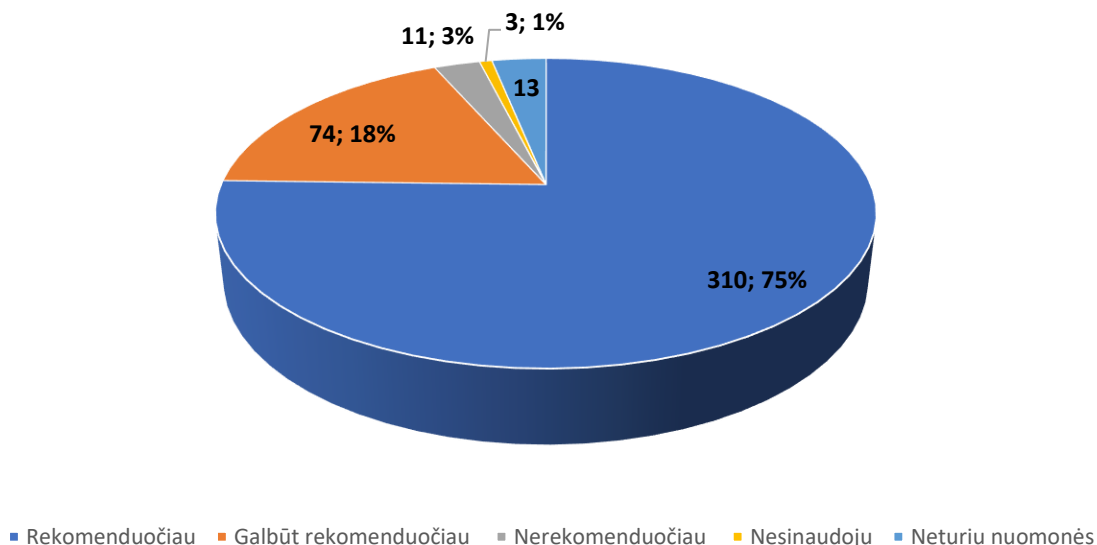
3. Ar esate patenkintas (-a) KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?



3 pav.

Didelis lankytojų pasitenkinimas LVSO teikiamomis paslaugomis atsispindi ir jų atsakymuose į klausimą, ar rekomenduotumėte LVSO pasirodymą – net 75 proc. apklaustųjų į šį klausimą atsakė teigiamai, dar 18 proc. nurodė galbūt rekomenduojantys (žr. 4 pav.). Mažiausiai respondentų nurodė LVSO paslaugomis nesinaudojantys (1 proc.) arba jų nerekomenduojantys (3 proc.).

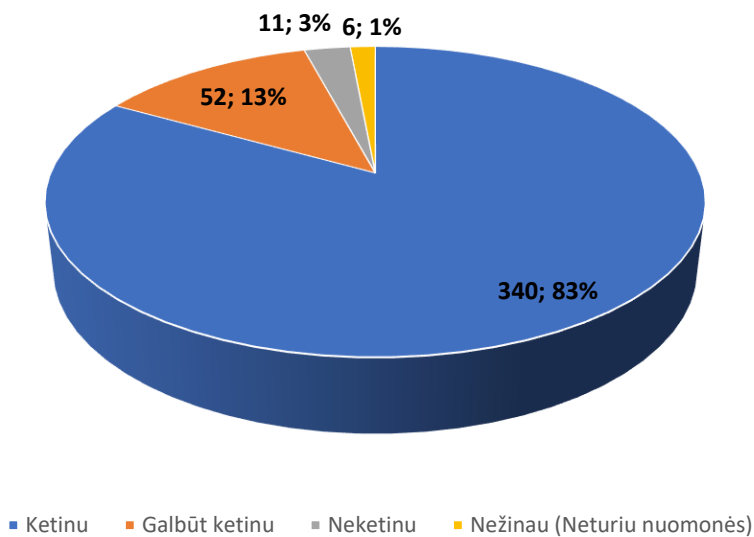
4. Ar rekomenduotumėte kitiems pasirodymą KĮ Lietuvos valstybinis simfoninis orkestras?



4 pav.

Dar didesnis procentas apklaustųjų nurodė ketinantys lankytis LVSO ateityje – 83 proc., galbūt ketinantys – 13 proc. (žr. 5 pav.). Vos 1 proc. respondentų atsakė nežinantys, 3 proc. – neketinantys.

5. Ar ketinate lankytis KĮ Lietuvos valstybiniame simfoniniame orkestre ateityje?



5 pav.

LANKYTOJO PORTRETAS

Atlikus tyrimą (7–11 klausimai) nustatyta, kad daugiausiai LVSO lankytojų turi šias demografines charakteristikas:

- **Moterys:** 84 proc.;
- **40–59 m. amžiaus:** 43 proc.;
- **Gyvenantys Vilniuje ir Vilniaus r.:** 87 proc.;
- **Turintys aukštąjį išsilavinimą:** 79 proc.;
- **Dirbantieji:** 76 proc. (iš nedirbančiųjų didžiausią dalį sudaro pensininkai – 60 proc.).

TYRIMO IŠVADOS:

1. Absoliuti dauguma LVSO lankytojų yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti LVSO teikiamomis paslaugomis – koncertų atlikėjais, programa, repertuaru, pasirodymu laiku ir aptarnavimu. Atitinkamai didžioji dauguma lankytojų rekomenduotų LVSO pasirodymą ir ketina patys dalyvauti LVSO renginiuose ateityje.
2. Didžiausia problema lankytojų pasitenkinimui užtikrinti išlieka pasenusi Vilniaus kongresų rūmų salė – bloga akustika, nepatogios kėdės, prastas matomumas, ventiliacija, tualetų trūkumas ir panašios problemos. Taip pat beveik 20 proc. apklaustųjų nurodė esantys labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti Vilniaus kongresų rūmuose.
3. Net 44 proc. klausytojų nurodė apie LVSO teikiamas paslaugas sužinantys iš kolegų, draugų ar šeimos narių rekomendacijų ir iš LVSO interneto svetainės. Žemas reklaminių priemonių matomumas rodo, jog informacijos antriniuose komunikacijos kanaluose klausytojams yra per mažai – ji jų paprasčiausiai nepasiekia.

SIŪLYMAI IR TOBULINTINŲ VEIKSMŲ PLANAS:

1. Šiuo metu yra gautas Europos Sąjungos struktūrinių fondų paramos finansavimas Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukcijai. Projektą planuojama įgyvendinti per ateinančius dvejus metus. Esminiai projekto tikslai – modernizuoti koncertų salę, užtikrinant akustikos kokybę, šiuolaikinius standartus atitinkantį salės įrengimą, infrastruktūrą ir pan.
2. Atsižvelgiant į tai, kad beveik penktadalis apklaustųjų nurodė esantys labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti nuorodomis, padedančiomis susiorientuoti Vilniaus kongresų rūmuose, dar iki numatomos rekonstrukcijos, per 2018 m. pirmąjį ketvirtį planuojama atnaujinti Vilniaus kongresų rūmų nuorodų sistemą.

3. Siekiant užtikrinti visapusišką LVSO lankytojų informavimą apie orkestro teikiamas paslaugas, planuojama didinti informacijos sklaidą įvairiais reklamos kanalais bei sparčiai augančioje socialinių medijų srityje.
4. Vertinant puikius klausytojų atsiliepimus apie LVSO renginių atlikėjus, koncertų programas ir LVSO repertuarą, bus siekiama išlaikyti aukščiausio lygio profesionaliosios muzikos ir scenos meno kultūrą, priartinant klasikinę muziką prie šiuolaikinio žmogaus ir atveriant jam dvasinio peno bei tobulėjimo galimybes.