



**LIETUVOS VALSTYBINIO SIMFONINIO ORKESTRO
LANKYTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS
PASLAUGOMIS TYRIMAS**

2021 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 koncertų lankytojai.

Tyrimo trukmė:

2021 m. spalio 3 d. – gruodžio 9 d. (2 mėnesiai). Tyrimui pasirinktas intensyviausias koncertų sezono laikotarpis, kai yra sulaukiama didžiausio lankytojų skaičiaus.

Imties dydis:

1. Tyrimo metu apklausta 296 respondentai. Tyrimo imtis nustatyta, atsižvelgiant į dėl COVID-19 pandemijos sumažėjusį koncertų lankytojų skaičių.
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 koncertų pertraukų metu.

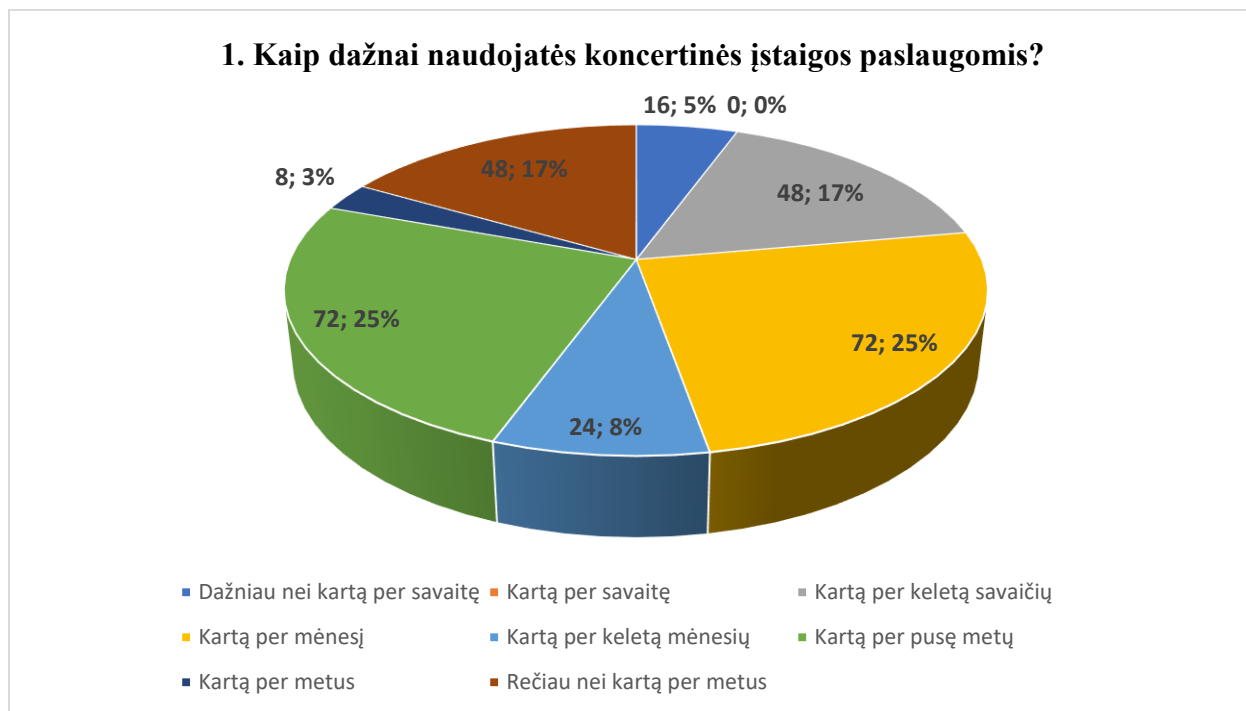
¹ Patogumo atranka – šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius.

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

2. Elektroninis anketos variantas buvo pateikiamas LVSO internetinėje svetainėje www.lvso.lt, naujienlaiškyje ir „Facebook“ paskyroje „Lietuvos valstybinis simfoninis orkestras“.

TYRIMO ANALIZĖ

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad didžiausia dalis respondentų pagal lankymosi LVSO renginiuose dažnumą pasiskirstė į dvi lygias dalis: 25 proc. apklaustųjų nurodė LVSO renginiuose besilankantys kartą per mėnesį, lygiai tiek pat – kartą per pusę metų (žr. 1 pav.).

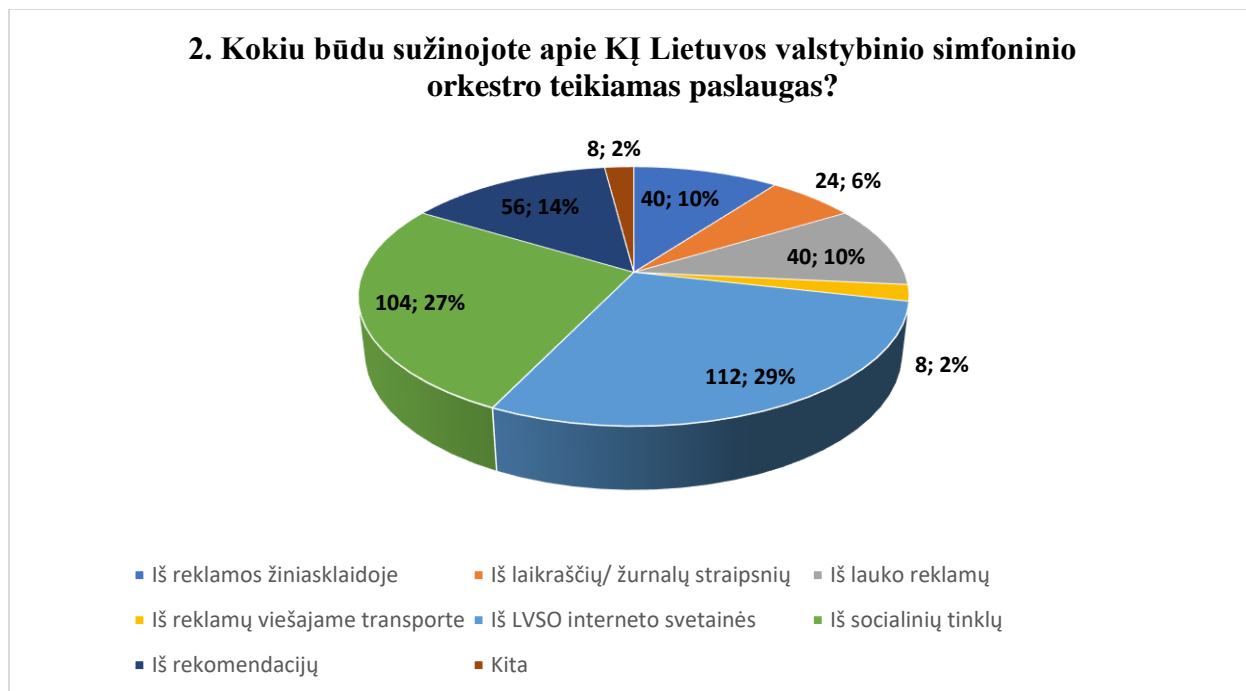


1 pav. Kaip dažnai naudojate KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro paslaugomis?

Niekas iš apklaustųjų nenurodė besilankantys LVSO renginiuose kartą per savaitę, 3 proc. apklaustųjų nurodė LVSO renginiuose besilankantys kartą per metus, 5 proc. – dažniau nei kartą per savaitę. Pastarasis atsakymas verčia abejoti, ar respondentai teisingai interpretavo klausimą, nes LVSO repertuarinius koncertus rengia ne dažniau kaip kartą per savaitę.

Antruoju klausimu siekta išsiaiškinti, kokie informacijos šaltiniai yra svarbiausi LVSO lankytojams. Daugiausiai apklaustųjų nurodė, kad apie LVSO renginius sužino iš LVSO interneto svetainės (29 proc.) ir iš socialinių tinklų (27 proc.) (žr. 2 pav.). Socialinių tinklų įtaka vartotojų informavimui pastaraisiais metais ypač išaugo: 2019 m. tyrime juos kaip informacijos apie LVSO šaltinį nurodė 15 proc. apklaustųjų, o 2017 m. – 14 proc. apklaustųjų. Mažiausiai respondentų atsakė sužinantys apie LVSO teikiamas paslaugas iš reklamų viešajame transporte (2 proc.), kitų informacijos kanalų (2 proc.) ir iš laikraščių/žurnalų straipsnių (6 proc.).

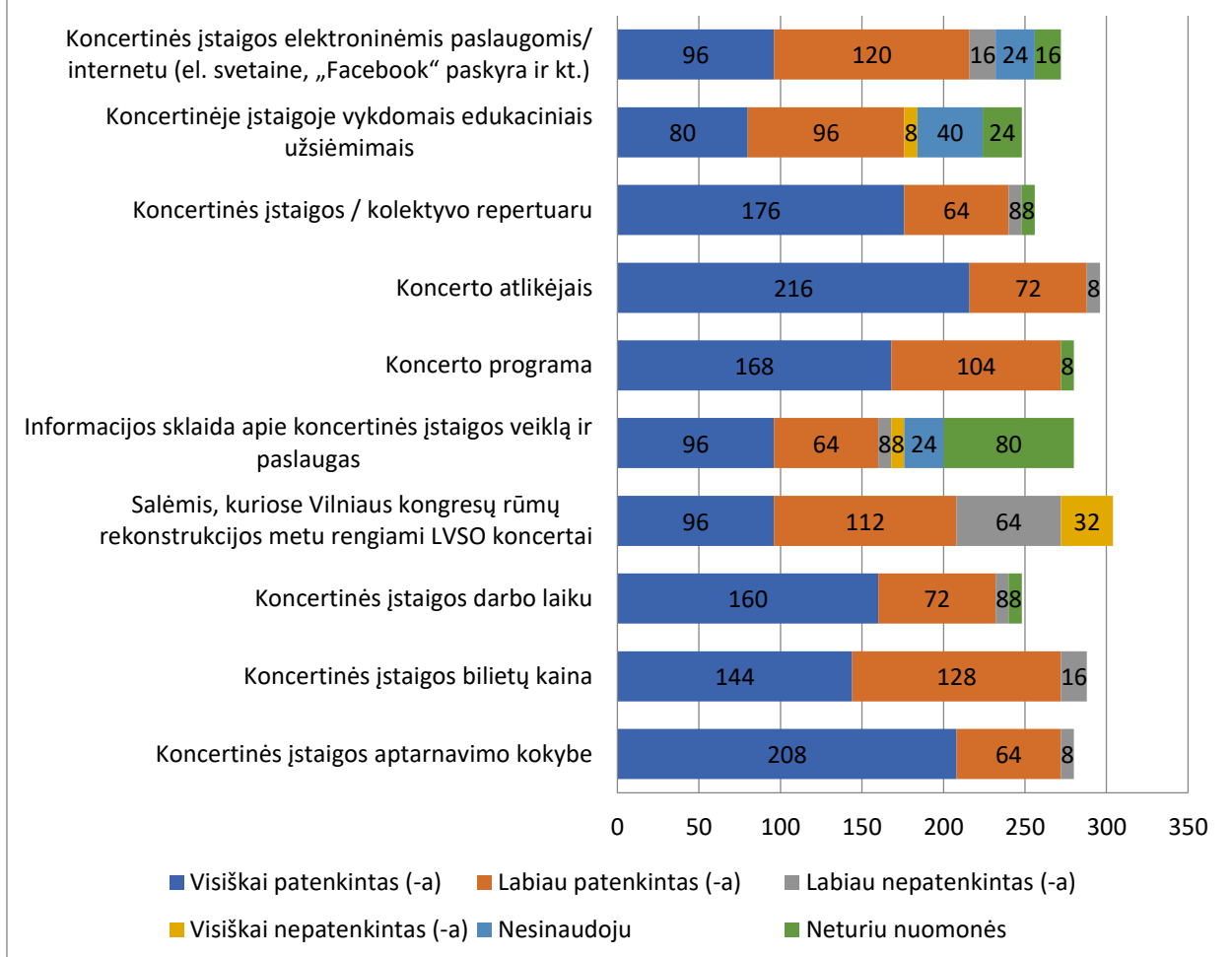
2. Koku būdu sužinojote apie KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro teikiamas paslaugas?



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

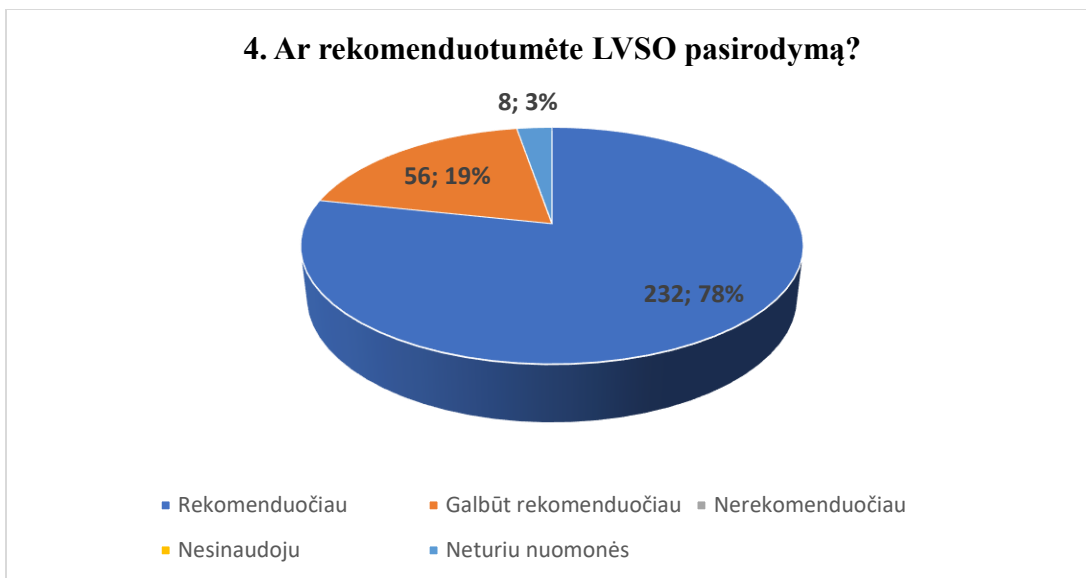
Trečiu klausimu buvo galima įvertinti lankytojų pasitenkinimą LVSO teikiamų paslaugų kokybe įvairiais pjūviais. Apžvelgiant rezultatus galima teigti, kad iš esmės visomis LVSO teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu lankytojai nurodė esantys daugiausiai visiškai patenkinti arba labiau patenkinti (žr. 3 pav.). Ypač išsiskiria didelis pasitenkinimas koncertų atlikėjais, koncertinės įstaigos aptarnavimo kokybe, repertuaru. Mažiausias lankytojų pasitenkinimas yra salėmis, kuriose Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukcijos metu rengiami LVSO koncertai (t. y. Lietuvos nacionalinė filharmonija ir Valdovų rūmai) – 32 proc. nurodė esantys labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti. Akivaizdu, kad LVSO vykdoma Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukcija ir nuolatinės koncertų salės nebuvimas turi neigiamos įtakos LVSO lankytojų pasitenkinimui.

3. Ar esate patenkintas (-a) koncertinės įstaigos paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?



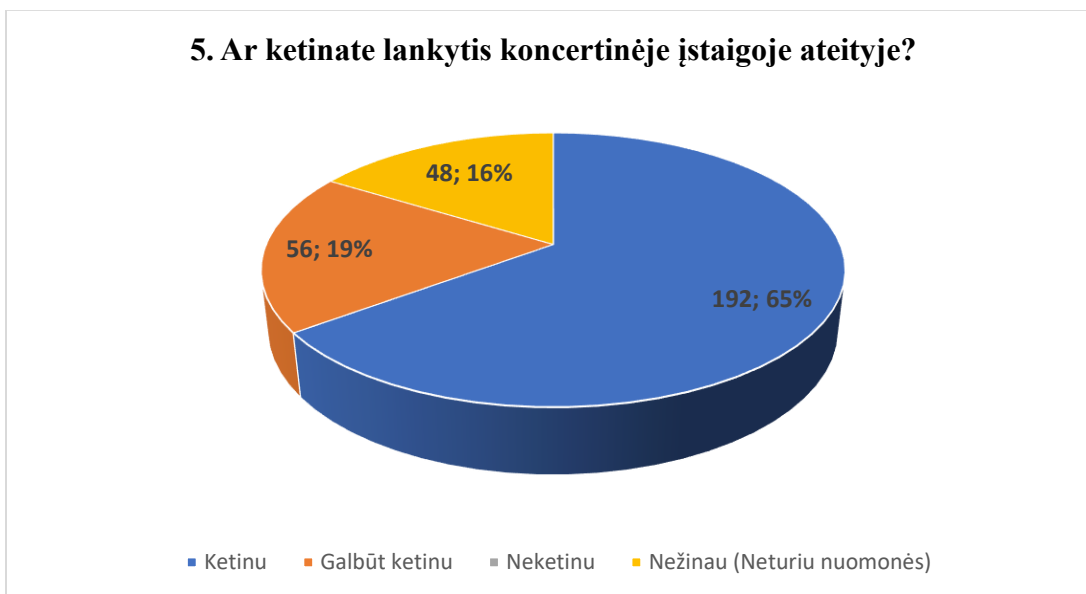
3 pav. Ar esate patenkintas (-a) KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

Didelis lankytojų pasitenkinimas LVSO teikiamomis paslaugomis atsispindi ir jų atsakymuose į klausimą, ar rekomenduotumėte LVSO pasirodymą – net 78 proc. apklaustųjų į šį klausimą atsakė teigiamai, dar 19 proc. nurodė, kad galbūt rekomenduotų (žr. 4 pav.). Nė vienas respondentas nenurodė, jog LVSO pasirodymo nerekomenduotų.



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

Paklausti, ar ketinate lankytis koncertinėje įstaigoje ateityje, 65 proc. nurodė ketinantys, 19 proc. – galbūt ketinantys ir 16 proc. neturintys nuomonės. Niekas nenurodė neketinantys lankytis koncertinėje įstaigoje ateityje. Tikėtina, kad sumažėjęs lankytojų, ketinančių ateityje lankytis LVSO renginiuose, skaičius yra susijęs su COVID-19 pandemija ir Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukcija, kurios metu LVSO neturi nuolatinės koncertų salės.



5 pav. Ar ketinate lankytis KĮ Lietuvos valstybiniame simfoniniame orchestre ateityje?

Tai patvirtina ir 6 klausime pateikti komentarai, kad Valdovų rūmų salė nepatogi žiūrovui, sėdinčiam ne pirmoje eilėje – nieko nesimato, sugrūstos kėdės. Respondentai nurodo, kad jiems būtų patogesnė Nacionalinės filharmonijos salė, kurioje geresnė akustika, patogesnės kėdės ir

patalpos. Tačiau Nacionalinė filharmonijos patalpose savo repertuaro koncertus groja Lietuvos nacionalinis simfoninis orkestras ir kiti Filharmonijos kolektyvai, todėl LVSO labai dažnai nepavyksta gauti tinkamų datų savo koncertams.

LANKYTOJO PORTRETAS

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

- **Moterys:** 74 proc.;
- **40 m. ir vyresni:** 80 proc. Didžiausią apklaustųjų grupę sudaro 50–59 metų respondentai (26 proc.), 70 metų ir vyresni – 23 proc. Tarp užpildžiusių anketas nebuvo 15–19 metų grupės narių;
- **Gyvenantys Vilniuje:** 50 proc., tačiau dar 42 proc. apklaustųjų atsakymo į šį klausimą nenurodė, tad tikėtina, kad Vilniuje gyvenančių lankytojų skaičius kur kas didesnis;
- **Turintys aukštesnįjį ir aukštąjį išsilavinimą:** 73 proc.;
- **Dirbantieji:** 68 proc. (iš nedirbančiųjų didžiausią dalį sudaro pensininkai – 91 proc.).

TYRIMO IŠVADOS:

1. Absoliuti dauguma LVSO lankytojų yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti LVSO teikiamomis paslaugomis – koncertų atlikėjais, koncertinės įstaigos aptarnavimo kokybe, repertuaru. Atitinkamai didžioji dauguma lankytojų rekomenduotų LVSO pasirodymą ir ketina patys dalyvauti LVSO renginiuose ateityje.
2. Didžiausia problema lankytojų pasitenkinimui užtikrinti tapo 2021 m. pradėta vykdyti Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukcija – 32 proc. nurodė esantys labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti salėmis, kuriose šiuo metu rengiami LVSO koncertai, t. y. Valdovų rūmais ir Lietuvos nacionaline filharmonija. Lankytojai nurodė labiau norintys eiti į koncertus Lietuvos nacionalinės filharmonijos patalpose, tačiau jose reziduoja Lietuvos nacionalinis simfoninis orkestras ir kiti Filharmonijos kolektyvai, todėl LVSO savo koncertams dažnai negali gauti išsinuomoti salės. Kitos koncertų salės Vilniuje yra per mažos ir nepritaikytos simfoniniam orkestrui.
3. Net 56 proc. klausytojų nurodė apie LVSO teikiamas paslaugas sužinantys iš LVSO internetinės svetainės ir „Facebook“ paskyros kartu sudėjus. Palyginus su 2017 ir 2019 m. tyrimo duomenimis, labai išaugo LVSO socialinių tinklų kaip informavimo priemonės reikšmė – 2017 m. apie LVSO teikiamas paslaugas iš socialinių tinklų nurodė sužinoję 14 proc. respondentų, 2019 m. – 15 proc., o 2021 m. – net 27 proc. respondentų.
4. Palyginus su 2019 m. darytu vartotojų pasitenkinimo tyrimu, gauti rezultatai yra panašūs. Problema išlieka patalpos LVSO koncertams – 2019 m. vykdytame tyrime 46 proc. nurodė

labiau nepatenkinti ir visiškai nepatenkinti Vilniaus kongresų rūmų patalpomis, 2021 m. 32 proc. nurodė esantys labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti Valdovų rūmų ir Lietuvos nacionalinės filharmonijos salėmis, kuriose šiuo metu rengiami LVSO koncertai. Įdomu, kad 2019 m. labiau nepatenkinti arba visiškai nepatenkinti bilietų kaina nurodė 30 proc. LVSO lankytojų, o 2021 m. tokių buvo vos 6 proc. apklaustųjų.

SIŪLYMAI IR TOBULINTINŲ VEIKSMŲ PLANAS:

1. Lietuvos valstybinis simfoninis orkestras šiuo metu įgyvendina projektą „Vilniaus kongresų rūmų (Vilniaus g. 6-1) modernizavimas“, kuris yra finansuojamas Europos Sąjungos regioninės plėtros fondo ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis. Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukciją planuojama užbaigti iki 2023 m. rugpjūčio vidurio. Esminiai projekto tikslai – modernizuoti koncertų salę, užtikrinant akustikos kokybę, šiuolaikinius standartus atitinkantį salės įrengimą, infrastruktūrą ir pan. Esamoje situacijoje, kuomet koncertai vyksta Valdovų rūmuose ir Lietuvos nacionalinėje filharmonijoje, dedamos visos pastangos užtikrinti geresnes sąlygas koncertų lankytojams. Pavyzdžiui, siekiant pagerinti matomumą, Valdovų rūmuose orkestrui ir solistams pastatyta pakyla.
2. 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.
3. Atsižvelgiant į tai, kad LVSO interneto svetainės ir socialinių tinklų reikšmė LVSO lankytojų informavimui auga, planuojama ir toliau nuosekliai, aiškiai, efektyviai ir savalaikiai vykdyti lankytojų informavimą šiuose informacijos sklaidos kanaluose, jį plėsti, siekiant pritraukti naujų LVSO lankytojų.
4. Tebesitęsiančios COVID-19 pandemijos situacijoje bus siekiama didinti informavimo kanalų skaičių ir greitį, siekiant, kad informacija apie pasikeitimus kaip įmanoma greičiau pasiektų kuo didesnę kiekį suinteresuotų žmonių.