



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

2023 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:

2023 m. rugsėjo 28 d. – lapkričio 17 d. (1,5 mėnesio). Tyrimui pasirinktas intensyviausias koncertų sezono laikotarpis, kai yra sulaukiama didžiausio lankytojų skaičiaus.

Imties dydis:

1. Tyrimo metu apklausti 285 respondentai. Tyrimo imtis nustatyta, atsižvelgiant į tai, kad Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukcijos metu orkestrui koncertuojant fiziškai mažesnėse Lietuvos nacionalinės filharmonijos ir Valdovų rūmų salėse yra sumažėję lankytojų srautai.
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.

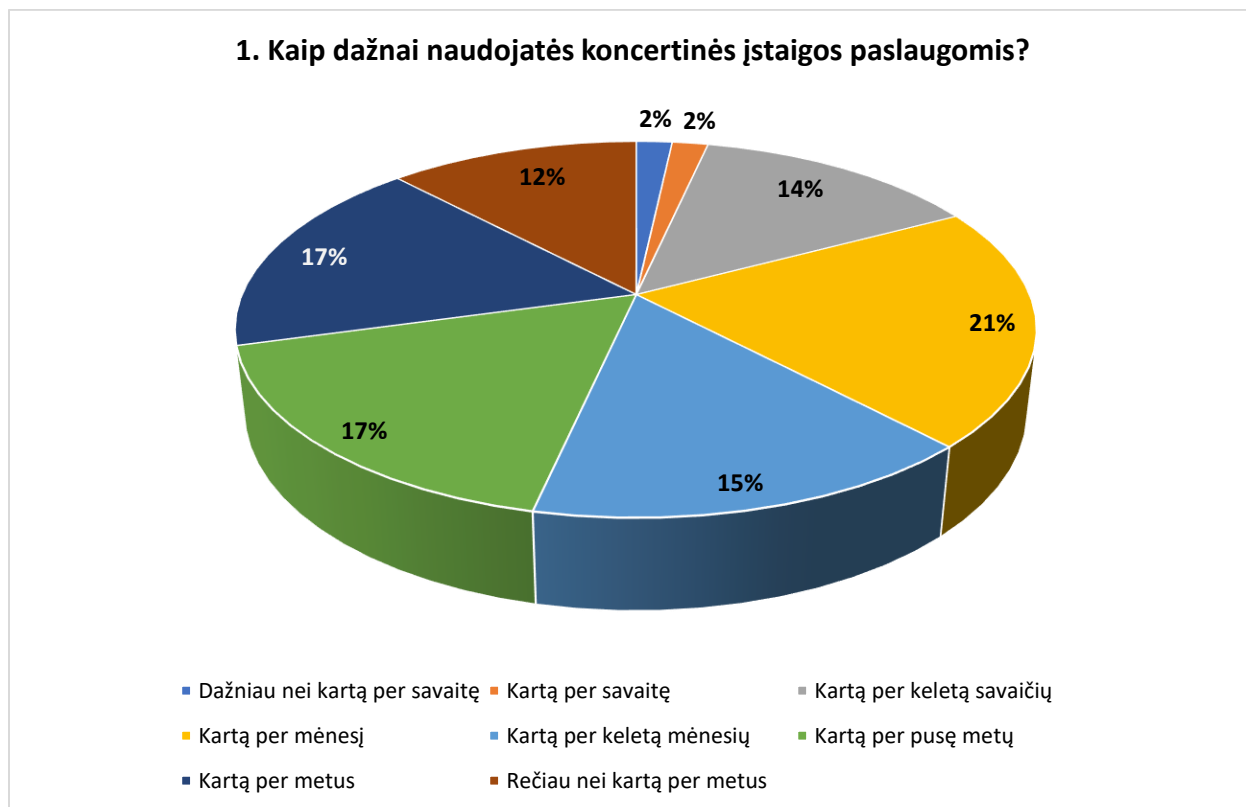
¹ Patogumo atranka – šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius.

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 LVSO renginiuose nurodė besilankantys kartą per mėnesį (21 proc.), nedaug atsiliko nurodžiusių, kad lankosi kartą per pusę metų ir kartą per metus (po 17 proc.) (žr. 1 pav.).

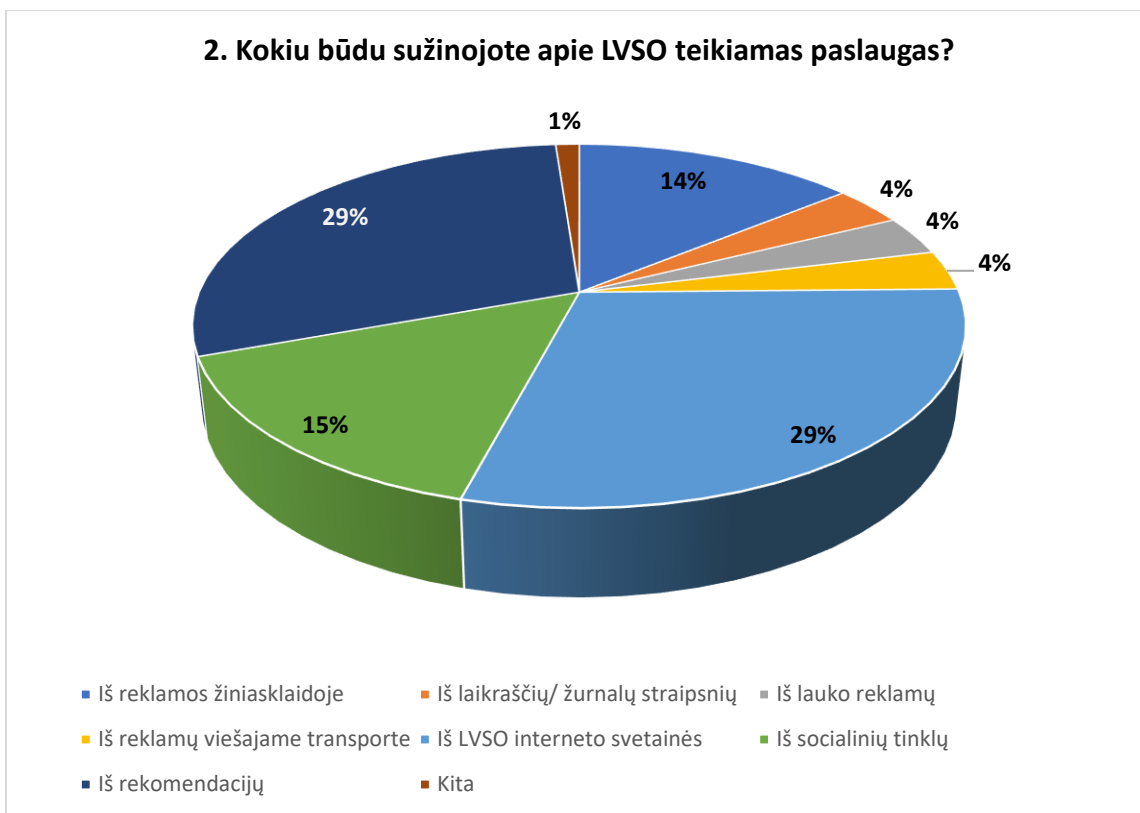


1 pav. Kaip dažnai naudojate KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro paslaugomis?

Mažiausiai apklaustųjų nurodė LVSO besilankantys dažniau nei kartą per savaitę ir kartą per savaitę – po 2 proc. Pastarieji atsakymai verčia abejoti, ar lankytojai teisingai interpretavo klausimą, nes LVSO savo repertuarinius koncertus rengia ne dažniau kaip kartą per savaitę.

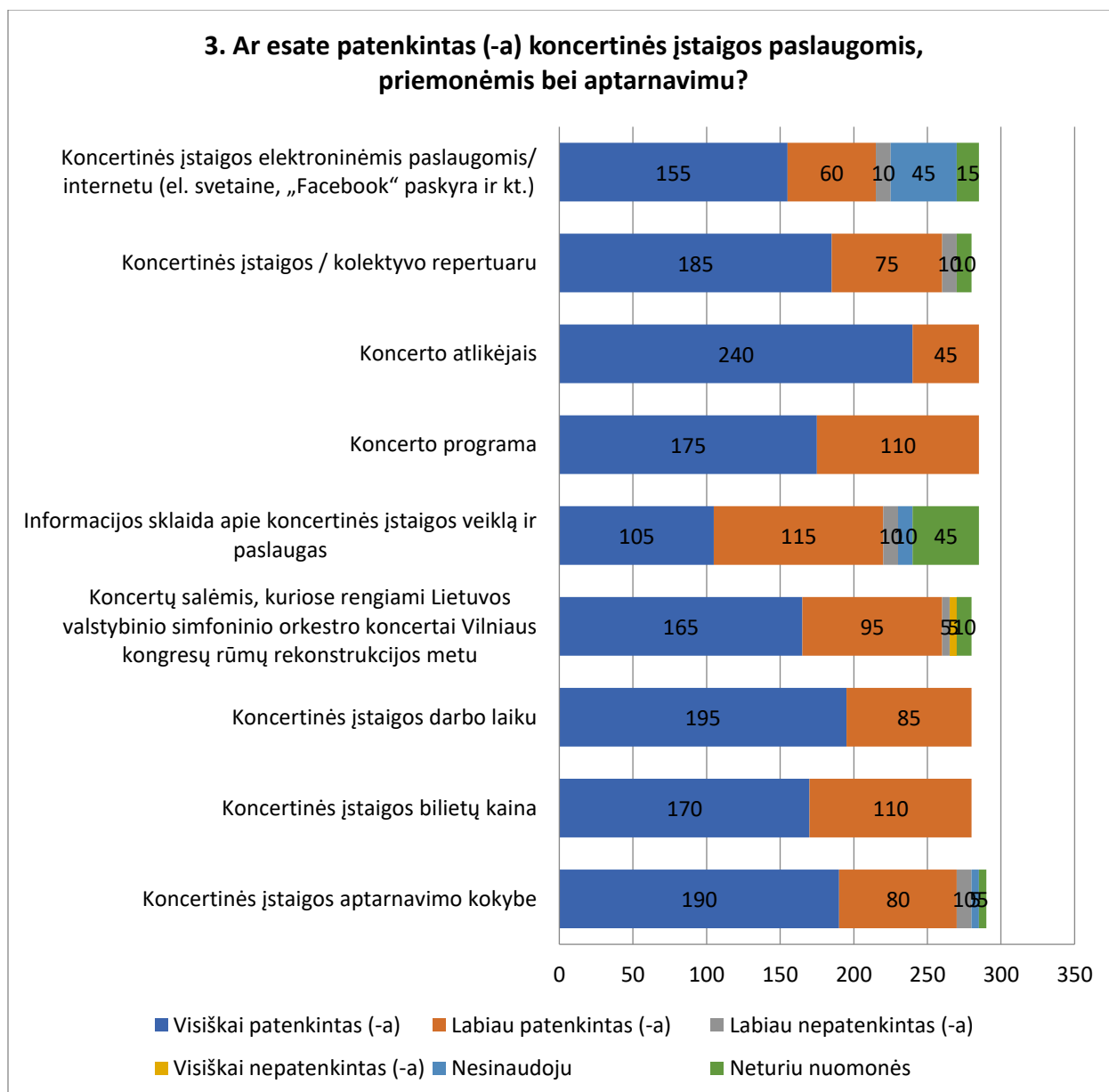
Antruoju klausimu siekta išsiaiškinti, kokie informacijos šaltiniai yra svarbiausi LVSO lankytojams. Daugiausiai apklaustųjų nurodė, kad apie LVSO renginius sužino iš LVSO interneto svetainės (29 proc.) ir iš rekomendacijų (po 29 proc.) (žr. 2 pav.). Palyginti su 2021 m. šiek tiek sumažėjo socialinių tinklų įtaka vartotojų informavimui – 2023 m. juos kaip informacijos apie LVSO šaltinį nurodė 15 proc. apklaustųjų (palyginimui 2021 m. – 27 proc. apklaustųjų).

Mažiausiai respondentų atsakė sužinantys apie LVSO teikiamas paslaugas iš kitų šaltinių (1 proc.), iš reklamos viešajame transporte, lauko reklamų ir laikraščių/ žurnalų straipsnių (po 4 proc.).



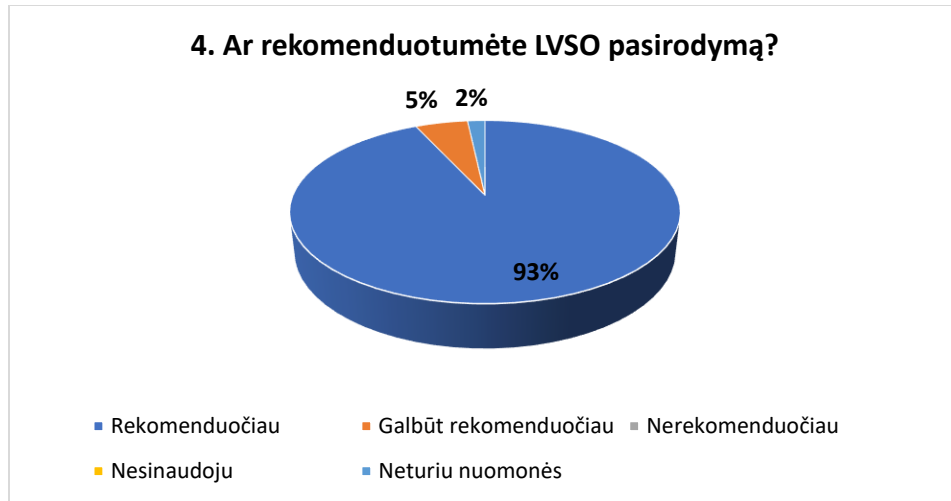
2 pav. Koku būdu sužinojote apie KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro teikiamas paslaugas?

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 visiškai patenkinti arba labiau patenkinti (žr. 3 pav.). Ypač išsiskiria didelis pasitenkinimas koncertų atlikėjais, koncertinės įstaigos darbo laiku ir koncerto programa. Mažiausias lankytojų pasitenkinimas yra informacijos sklaida apie koncertinės įstaigos veiklą ir paslaugas bei koncertinės įstaigos elektroninėmis paslaugomis – galbūt dėl to beveik 16 proc. apklaustųjų nurodė elektroninėmis paslaugomis nesinaudojantys, o didelis kiekis informacijos apie LVSO veiklą yra būtent elektroninėje erdvėje.



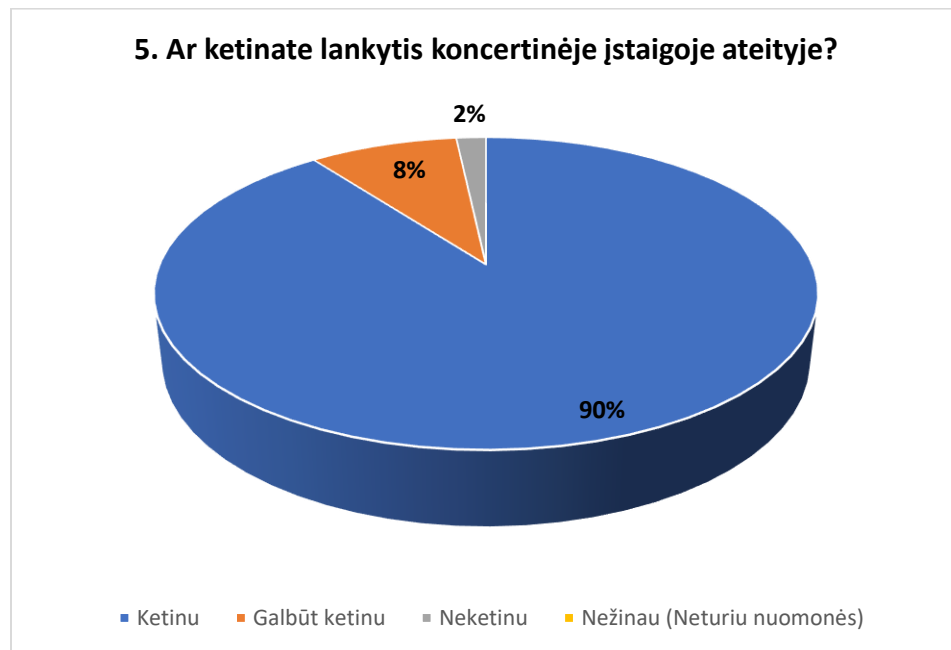
3 pav. Ar esate patenkintas (-a) KĮ Lietuvos valstybinio simfoninio orkestro paslaugomis, priemonėmis bei aptarnavimu?

Didelis lankytojų pasitenkinimas LVSO teikiamomis paslaugomis atsispindi ir jų atsakymuose į klausimą, ar rekomenduotumėte LVSO pasirodymą – net 93 proc. apklaustųjų į šį klausimą atsakė teigiamai (tai aukščiausias įvertinimas nuo 2017 m.), dar 5 proc. nurodė, kad galbūt rekomenduotų, ir 2 proc. – kad šiuo klausimu neturi nuomonės (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, net 90 proc. nurodė ketinantys, 8 proc. – galbūt ketinantys ir 2 proc. neketinantys. Galima daryti prielaidą, kad gerokai išaugęs ketinančių lankytis koncertinėje įstaigoje skaičius palyginti su 2021 m. (67 proc.) yra sąlygotas pasibaigusios COVID-19 pandemijos.



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

6 klausime pateikti lankytojų pageidavimai – išgirsti daugiau pasaulinio lygio solistų, šiuolaikinės muzikos, greičiau grįžti į rekonstruotą Vilniaus kongresų rūmų salę.

LANKYTOJO PORTRETAS

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

- **Moterys:** 68 proc.;
- **50 m. ir vyresni:** 67 proc.;
- **Gyvenantys Vilniuje:** 69 proc., tačiau dar 17 proc. apklaustųjų atsakymo į šį klausimą nenurodė, tad tikėtina, kad Vilniuje gyvenančių lankytojų skaičius yra didesnis;
- **Turintys aukštesnįjį ir aukštąjį išsilavinimą:** 79 proc.;
- **Dirbantieji:** 69 proc. (iš nedirbančiųjų didžiausią dalį sudaro pensininkai – 73 proc.).

TYRIMO IŠVADOS:

1. Lyginant 2023 m. ir 2021 m. laikotarpį visiškai patenkintų arba labiau patenkintų LVSO teikiamomis paslaugomis daugėja. Koncertų atlikėjais, koncertų programa, koncertinės įstaigos darbo laiku ir bilietų kaina visiškai patenkinti arba labiau patenkinti yra 100 proc. LVSO lankytojų. Išaugo ir lankytojų, kurie rekomenduotų LVSO pasirodymą skaičius – šiemet tokių yra net 93 proc. (palyginti su 78 proc. 2021 m.). LVSO koncertuose ateityje ketinantys lankytis nurodė net 90 proc. klausytojų (palyginti su 65 proc. 2021 m.). Tikėtina, kad toks augimas gali būti siejamas ir su pasibaigusia COVID-19 pandemija bei su ja susijusių apribojimų panaikinimu.
2. Svarbiausios sritys, kuriose galima siekti didesnio lankytojų pasitenkinimo – koncertų salės, kuriose rengiami LVSO koncertai Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukcijos metu, informacijos sklaida apie įstaigos veiklą ir paslaugas bei įstaigos elektroninės paslaugos. Tačiau labiau nepatenkintų ir/ar visiškai nepatenkintų šiomis sritimis skaičius yra itin mažas – vos 3–3,5 proc.
3. Daugiausiai lankytojų apie LVSO teikiamas paslaugas teigė sužinantys iš LVSO interneto svetainės (29 proc.) ir iš rekomendacijų (taip pat 29 proc.). Trečioje vietoje kaip informacijos šaltinis liko socialiniai tinklai (15 proc.). Šis informacinių šaltinių pasiskirstymas pagal svarbą grįžo į priešpandeminį lygį (2019 m.). Pandemijos metu išaugusi socialinių tinklų reikšmė (27 proc. 2021 m.), ribojimams pasibaigus sumažėjo.
4. Palyginus su 2021 m. darytu vartotojų pasitenkinimo tyrimu, pasitenkinimas LVSO teikiamomis paslaugomis gerėja. Kaip problemines sritis galima stebėti tebesitęsiančią Vilniaus kongresų rūmų rekonstrukciją, taip pat informacijos sklaidą ir elektronines paslaugas. Verta pažymėti, jog šios probleminės sritys yra susijusios. Rekonstrukcijos metu, siekiant taupyti LVSO biudžeto lėšas, kartu ir visiškai užpildant koncertų sales, kuriose vyksta LVSO koncertai, informacijos sklaida apie LVSO veiklą yra šiek tiek mažesnė nei įprastai.

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 pastato rekonstrukciją planuojama užbaigti iki 2024 m. balandžio. 2023 m. rugsėjį visuomenei pristatyta pagal naujausius tarptautinius standartus rekonstruota koncertų salė, šiuo metu yra vykdomi antro etapo Vilniaus kongresų rūmų modernizavimo darbai. Tikimasi, kad rekonstruota koncertų salė patenkins visus klausytojų poreikius ir išpildys lūkesčius.
2. Atvėrus rekonstruotos LVSO koncertų salės duris, LVSO planuoja didinti informacijos sklaidą, pasitelkti platesnį informacijos priemonių spektrą ir didinti elektroninių paslaugų intensyvumą, siekiant patenkinti lankytojų poreikius ir kuo plačiau paskleisti žinią apie LVSO koncertus.
3. Vertinant puikius klausytojų atsiliepimus apie LVSO renginių atlikėjus ir koncertų programas, bus siekiama išlaikyti aukščiausio lygio profesionaliosios muzikos ir scenos meno kultūrą, kviečiant žymiausius Lietuvos ir užsienio solistus bei ruošiant įvairialypes programas iš pasaulinio muzikos lobyno.