

Lankytojų tyrimas Lietuvos jūrų muziejuje

Brigita KREIVINIENĖ

Dar 2007 metais Lietuvos jūrų muziejuje (toliau – muziejus) kilo mintis atlikti lankytojų apklausą, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie mūsų teikiamas paslaugas. Tuo tikslu 2008 metais buvo parengta lankytojų apklausos anketa. Tai buvo pirmasis lankytojų nedidelis tyrimas, organizuotas pačios organizacijos viduje. Tiesa, apklausoje dalyvavo gana nedaug respondentų – vos 66, nes apklausos kaštai buvo dideli. Kitam tyrimui „Pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis 2009“ jau buvo pasirengta išsamiau. Iš anksto užsibrėžtas tikslas – kuo reprezentatyvesnė apklausa, todėl apklausoje dalyvavo 1 013 lankytojų (vadinamųjų respondentų). Tyrime naudota anketinė apklausa, atrankos metodas – atsitiktinis (bilietų kontrolierė įeinant į muziejų kiekvienam lankytojui dalijo anketas). Siekiant didesnio anketų grįžtamumo buvo pasakoma, kad užpildytą anketą nunešus į kasą lankytojas bus apdovanotas dovanėle.

Anketa buvo sudaryta iš 13 klausimų. Šie klausimai aprėpė visas Lietuvos jūrų muziejaus lankymo sferas (muziejų, delfinariumą, pajūrio žvejo etnografinę sodybą ir senųjų žvejybos laivų aikštelę). Klausimai savo struktūra buvo atviri, uždari pagal nominalinę skalę, uždari pagal intervalinę skalę, pusiau atviri, atviri ir sudaryti pagal Likerto skalę.

Gauti tyrimo duomenys buvo apdoroti SPSS programine įranga, taip pat, siekiant detalizuoti tyrimo duomenis, jie tarpusavyje buvo sukryžminti.

Tyrimo rezultatai

Kadangi viename straipsnyje nėra įmanoma apžvelgti visus rezultatus, todėl bus pateikti tik įdomiausi bei aktualiausi kitiems muziejininkams.

Pirmiausia, apžvelgus lankytojų demografinius duomenis, buvo nustatyta, kad muziejuje beveik du kartus dažniau lankosi moterys (64 proc.) nei vyrai (36 proc.), miestai, iš kurių lankytojai dažniausiai atvyksta, yra Kaunas ir Vilnius (po 18 proc.), Klaipėda (9 proc.), Panevėžys (5 proc.), Šiauliai (4 proc.), Alytus (3 proc.). Truputį nustebino tai, kad lankytojų skaičius iš Klaipėdos apskrities miestų, tokių kaip Gargždai, Kretinga, Šilutė, Palanga vos siekia po 1 procentą.

Pagal lankytojų amžiaus kategorijas daugiausia lankytojų sulaukiama darbingo amžiaus, t. y. 30–59 metų (55 proc.), o mažiausiai – vyresnių nei 59 metų (7 proc.).



Delfinė Glorija su savo sūneliu Lima.

VISITORS' RESEARCH IN THE LITHUANIAN SEA MUSEUM

Brigita KREIVINIENĖ

The Lithuanian Sea Museum has launched a research analyzing satisfaction of visitors in 2009. The article contains detailed information on the research findings. The research results proved the well-known truth that 'each visitor matters', as about 80 percent of the visitors repeatedly came to the museum because of previous welcoming visit or recommendations of friends. The similar research can be approached as healthy for any museum, as it can reveal the tiniest thing that can be the reason for disappointment of the visitor.



Pajūrio žvejo etnografinė sodyba.

Atsakymas į vieną aktualiausių ne tik Lietuvos jūrų muziejui bei ir kitiems klausimų – kaip pasiekti savo lankytoją – buvo netikėtas. Norėčiau paminėti tris pačius svarbiausius poveikio apsilankyti faktorius, kurie neabejotinai lenkė kitus, tai: ankstesnis apsilankymas (53 proc.), draugų, pažįstamų rekomendacijos (27 proc.) ir vaikų prašymas (24 proc.). Įdomiausia tai, kad prie neveiksmingų bei neturinčių įtakos apsisprendimui lankyti buvo paminėti: skrajutė, turizmo informacijos centrai, turizmo organizacijos, radijo reklama.

Muziejuje planuojant gyvūnų pasirodymus bei darbo laiką buvo svarbu sužinoti, kiek lankytojas tikisi truks jo apsilankymas. Rezultatai tikrai nudžiugino, kad daugiau nei pusė visų lankytojų tikisi 1–3 valandų apsilankymo. Iki 1 valandos apsilankymo tikisi tik 4 procentai lankytojų, iš kurių beveik visi vyresni nei 59 metų amžiaus.

Vertinant atskirus Lietuvos jūrų muziejaus segmentus – muziejaus ekspoziciją, delfinariumą, pajūrio žvejo etnografinę sodybą ir senųjų žvejybos laivų aikštelę, bendrąja prasme lankytojų vertinimai buvo labai pozityvūs, tačiau stebimi ir kai kurie skirtumai.

Muziejaus ekspozicija daugumos lankytojų vertinama kaip įdomi, edukacinė, pramoginė. Neigiamų vertinimų buvo mažai, tačiau šioje grupėje įdomiausia tai, kad vyrai buvo kur kas kritiškesni, todėl jiems ekspozicija dažniau atrodė pasenusi ir esanti be pramogų nei moterims.

Delfinariumas daugumos lankytojų įvertintas kaip įspūdingas, pramoginis ir vertas sumokėtų pinigų. Įdomu tai, jog delfinų pasirodymą kaip nepatinkantį įvertino vos keletas respondentų, tarp jų visos moterys. Vertinant delfinų pasirodymą kritiškiausia lankytojų amžiaus kategorija buvo 30–59 metai ir per 59 metus.

Vertinant **Pajūrio žvejo etnografinę sodybą** daugiausia lankytojų pažymėjo šį objektą kaip „ramų“ (48 proc.). Nepaisant menkos kritikos šiam objektui, vis gi galima išskirti pasižymėjusią kritiškiausią grupę, kuriai „trūko informacijos“ ir buvo „nuobodu“ – tai 30–59 metų amžiaus vyrai.

Tuo tarpu apžvelgiant **Senųjų žvejybos laivų aikštelę**, vienareikšmiškai įvertinimas „įdomi“ buvo daugiau nei pusės lankytojų. Skirtingai nei sodybos vertinime, čia „nuobodu“ ir „mažai pramogų“ pažymėjo tik moterys vyresnio nei 30 metų amžiaus.

Vertinant šiuos objektus pagal atskiras grupes buvo gauti taip pat verti dėmesio rezultatai, t. y. lankytojų buvo klausama, kokius lankytojų poreikius geriausiai atitinka šie keturi objektai. Rezultatai buvo tokie: muziejaus ekspozicija, manoma, tinkamiausia šeimoms su vyresniais vaikais (net 76 proc.), delfinariume vykstantys pasirodymai įvertinti kaip tinkamiausi lankytojams su mažais vaikais (net 83 proc.), pajūrio žvejo etnografinė sodyba tinkamiausia užsienio šalių svečių vizitams (56 proc.), o senųjų žvejybos laivų aikštelė – suaugusiems lankytojams (57 proc.).

Detalizuojant lankytojų patenkinimą objektuose, buvo išskiriami konkretūs segmentai, dėl kurių prašoma lankytojų pažymėti, ar jie patenkinti

suteikta paslauga. Geriausi lankytojų įvertinimai buvo dėl: aptarnaujančio personalo darbo, aptarnavimo kasoje, muzikos delfinariume, įleidimu į muziejaus ekspoziciją. Daugiausia lankytojų (iš jų daugiausia moterų) nepatenkinti laukimo laiku prie bilietų kasos (13 proc.).

Paskutinis klausimas lankytojams buvo pateiktas kaip atviras – jame klausama, ką jie siūlytų patobulinti. Įdomu tai, kad beveik kiekviena anketa grįžo su pasiūlymais ir pageidavimais, taip pat sulaukta pačių įvairiausių minčių. Vėliau pasisakymai buvo klasifikuojami taip: dažniausiai lankytojai pageidavo išvysti daugiau gyvūnų, taip pat teigė, kad reikia remonto (po 5 proc.). Norėčiau paminėti keletą ir kitų pasisakymų (iki 1 proc.), vertų dėmesio: daugiau įvesti spalvų ir gėlių, pagaminti įspūdingesnius muziejaus bilietus, kad galima būtų pasilikti atminčiai, brošiūrų dalijimas su schemutėmis. Du „originaliausi“ pasiūlymai – įrengti gulimas vietas senųjų žvejybos laivų aikštelėje ir įjungti šviesą muziejaus ekspozicijoje.

Pabaigai norėtusi pasakyti, kad panašūs tyrimai ir ateityje yra planuojami Lietuvos jūrų muziejuje. Tačiau aprėpus visus objektus ir išryškinant pagrindines problemas, t. y. įžvelgus dėl kokių priežasčių lankytojas lieka ne itin patenkintas, būtų tikslingiau tirti detalizuotai, t. y. konkrečias teikiamas paslaugas. Panašūs tyrimai turėtų būti naudingi kiekvienam muziejui, nes minimaliomis pastangomis leidžia sužinoti daug grįžtamosios informacijos apie muziejaus paslaugas ir objektus, detalizuoti marketingo strategijas, nustatyti tikslines grupes.

Norėtusi šį straipsnį užbaigti jau minėta tyrimo mintimi, kad apie 80 procentų mūsų lankytojų sugrįžta dėl dviejų pagrindinių priežasčių: malonaus ankstesnio apsilankymo ir draugų bei artimųjų rekomendacijų. Ir tai greičiausiai nėra tik Lietuvos jūrų muziejaus skiriamasis bruožas, taip yra visuose muziejuose. ■

Alfonso Mažūno nuotr.



Senųjų žvejybos laivų aikštelė.