

# ŠIAULIŲ „AUŠROS“ MUZIEJAUS PADALINIO FOTOGRAFIJOS MUZIEJAUS PASLAUGŲ PASIŪLOS VERTINIMAS VARTOTOJŲ POŽIŪRIU

*Svetlana Kudryavtseva*

*Šiaulių valstybinė kolegija, Aušros al. 40, Šiauliai*

**Anotacija.** Šiaulių „Aušros“ muziejaus padalinys Fotografijos muziejus – tai vienintelis specializuotas fotografijos muziejus Lietuvoje. Šiuolaikiniame modernizuotame muziejuje vyksta edukaciniai užsiėmimai, organizuojamos Lietuvos ir užsienio autorių fotografijos parodos, vyksta susitikimai su autoriais, fotografijos tyrinėtojai bei kita įvairiapusė šiuolaikiška ir inovatyvi edukacinė ir pramoginė veikla. Per metus fotografijos muziejuje apsilanko apie 14 000 žmonių, tad dėl savo populiarumo jis patenka į lankomiausių Baltijos šalių kultūros objektų dešimtuką. Šio straipsnio tikslas yra įvertinti muziejaus paslaugų pasiūlą vartotojų požiūriu.

**Pagrindiniai žodžiai:** Fotografijos muziejus, paslaugų pasiūla, fotografija, muziejus, muziejaus teikiamos paslaugos.

## **Įvadas**

**Tyrimo aktualumas.** Šiaulių „Aušros“ muziejaus padalinys Fotografijos muziejus – tai vienintelis specializuotas fotografijos muziejus Lietuvoje. Jis skirtas saugoti istorinius įvykius, kurie buvo įamžinti fotografijose. Muziejaus eksponatų skaičius siekia 150 000 vnt., tarp kurių yra saugomi fotografijos technikos ir įrangos, spaudinių ir dokumentų rinkiniai. Šiuolaikiniame modernizuotame muziejuje vyksta edukaciniai užsiėmimai, organizuojamos Lietuvos ir užsienio autorių fotografijos parodos, vyksta susitikimai su autoriais, fotografijos tyrinėtojai bei kita įvairiapusė šiuolaikiška ir inovatyvi edukacinė ir pramoginė veikla. Per metus fotografijos muziejuje apsilanko apie 14 000 žmonių, tad dėl savo populiarumo jis patenka į lankomiausių Baltijos šalių kultūros objektų dešimtuką.

Fotografijos muziejaus paslaugos jų pasiūlos aspektu dar nebuvo tyrinėtos Lietuvoje, todėl svarbu išsiaiškinti, kokios teikiamos paslaugos traukia vartotojų dėmesį ir pagal gautus rezultatus svarstyti apie Fotografijos muziejaus paslaugų plėtrą arba nepaklausių paslaugų atsisakymą.

Tyrimo problema. Fotografijos muziejaus paslaugų asortimentas yra platus, todėl tikslinga aiškintis, kaip tiek atskiras paslaugas, tiek bendrą paslaugų asortimentą vertina vartotojai. Tyrimo problema atskleidžiama probleminiu klausimu: kaip vartotojai vertina Fotografijos muziejaus paslaugų pasiūlą?

**Tyrimo objektas** – fotografijos muziejaus paslaugų pasiūla.

**Tyrimo tikslas** – įvertinti fotografijos muziejaus paslaugų pasiūlą vartotojų požiūriu.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Atskleisti Fotografijos muziejaus paslaugų reikšmingumą pagal apsilankymo tikslus.
2. Išanalizuoti Fotografijos muziejaus darbo laiko, vietos patogumą ir bilietų kainų prieinamumą.
3. Išnagrinėti Fotografijos muziejaus paslaugų pakankamumą.
4. Išsiaiškinti Fotografijos muziejaus darbuotojų kvalifikaciją, teikiamų paslaugų reikalingumą.

**Tyrimo metodai ir priemonės:** mokslinės literatūros analizė ir sisteminimas, anketinė apklausa, statistinis duomenų apdorojimas.

## **1. Fotografijos muziejaus charakteristika**

Šiaulių Fotografijos muziejus buvo įkurtas 1973 m. gegužės 25 d. Muziejus pritaikytas aktyviai pažintinei ir kūrybinei veiklai, betarpiškam ir neformaliai bendravimui. Muziejuje rengiama ilgalaikė ekspozicija „Laisvę fotografijai!“. Muziejaus galerijoje viena kitą nuolat keičia išskirtinės fotografijos parodos, lydimos renginių, ekskursijų, edukacinių užduočių. Kūrybinių eksperimentų erdvėje išsidėstė edukacinė studija su fotolaboratorija ir mažąja parodų sale, kuri yra skirta vaikų jaunimo ir suaugusių kūrybiniam užsiėmimams, taip pat čia organizuojamos parodos, paskaitos, filmų peržiūros. Muziejaus įkūrėjo A. Dilio vardo skaitykloje bet kuris lankytojas, užsukęs į muziejų nemokamai gali pavartyti unikalią specializuotą fotografijos bibliotekos leidinius ir naudotis muziejuje veikiančiu nemokamu bevieliu internetu. Fotografijos muziejaus bibliotekoje sukaupta daugiau kaip 11 tūkst.

specializuotų fotografijos srities leidinių: knygų, albumų, periodinės literatūros, nuo XIX a. II pusės senųjų spaudinių iki naujausių šiuolaikinės fotografijos leidinių. Naujausių fotografijos albumų, žurnalų ir kitų leidinių, taip pat suvenyrų galima įsigyti šalia esančioje muziejaus parduotuvėlėje. Fotografijos skyriaus archyve saugomi fotografijos muziejaus įkūrėjo fotografo Antano Dilio 50 000 autoriaus 1963–1998 m. kūrybos negatyvai. Muziejaus stogo terasoje įrengtoje „cameroje obscuroje“ lankytojai gali įžengti į fotoaparato vidų, o terasos monokliai leidžia pažvelgti į senųjų Šiaulių panoramas, kurias galima palyginti su iš aukšto atsiveriančiais įspūdingais šiuolaikinio miesto vaizdais. Per šventes ar vakarais terasoje rengiami koncertai ir kiti pramoginiai renginiai. Kasmet muziejuje vyksta tradiciniai Muziejų nakties ir Tyrėjų nakties renginiai, Šiaulių dienos ir Šiaulių naktys, tradicija tapo nemokamas muziejaus lankymas per reikšmingiausias Lietuvos valstybines šventes. Daugiau kaip 20 000 fotografijos srities muziejinių vertybių publikuojama nacionalinėse ir tarptautinėse duomenų bazėse. Taip pat muziejaus svetainėje lankytojai gali apsilankyti virtualiose parodose.

## 2. Tyrimo rezultatai

### 2.1. Respondentų charakteristika

Siekiant išanalizuoti Šiaulių „Aušros“ muziejaus padalinio Fotografijos muziejaus paslaugų pasiūlą vartotojų požiūriu, buvo apklausti 275 muziejaus lankytojai.

Respondentus charakterizuoja jų pasiskirstymas pagal amžių ir pagal lytį. Rezultatai pateikti lentelėje:

1 lentelė

**Respondentų amžius ir lytis (n=275)**

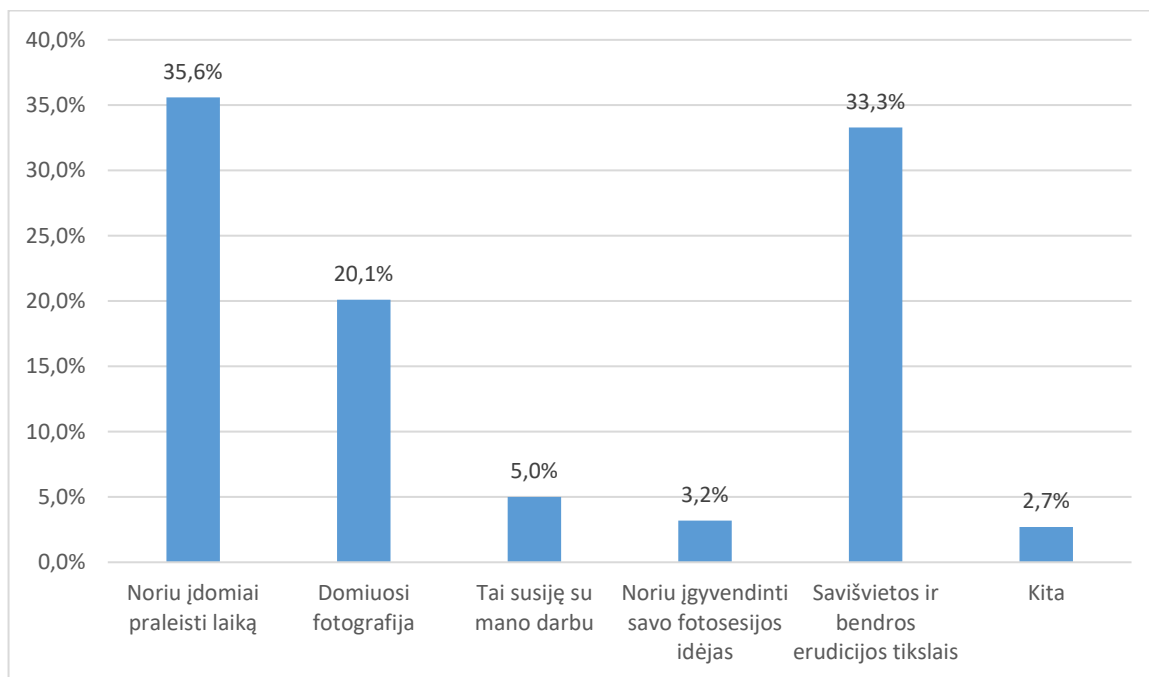
Požymiai	Grupė	Respondentų skaičius, vnt	Proc.
Lytis	Vyras	72	26,2
	Moteris	203	73,8
Amžius	18-24	56	20,4
	25-34	54	19,6
	35-44	61	22,2
	45-54	63	22,9
	55-64	33	12
	65-74	8	2,9

Didžiąją dalį apklaustų respondentų sudarė *moterys* – 73,8 proc., o *vyrų* žymiai mažiau – 26,2 proc. Pagal pateiktus duomenis daugiausiai muziejuje lankosi *moterys* negu *vyrai*. Dauguma respondentų yra suaugusieji, kurie priklauso amžiaus grupėms 25-34 (19,6 proc.), 35-44 (22,2 proc.) ir 45-54 (22,9 proc.). Kiek mažiau yra jaunimo, t. y. nuo 18-24 metų, jie sudaro 20,4 proc. apklaustųjų ir pagyvenusių žmonių, t. y. nuo 55 iki 64 metų (12 proc.). Mažiausiai lankytojų yra senjorų, jų tik 2,9 proc. Daugiausia muziejaus lankytojai yra jaunimas ir suaugusieji, o vyresniojo, pensijinio amžiaus žmonės lankosi rečiau.

### 2.2. Respondentų pasiskirstymas pagal lankymosi Fotografijos muziejuje

**Muziejaus reikšmingumas lankytojams.** Šia anketos klausimų grupe siekta sužinoti, kokiais tikslais lankytojai lankosi muziejuje. Buvo iškelta prielaida, kad paties muziejaus reikšmingumas ir vartotojų poreikių atliepimas siejasi su paslaugų pasiūlos įvertinimu, paslaugų orientavimu į tarnavimo visuomenei tikslus ir muziejų lankytojų poreikių tenkinimą.

Siekiančiu klausimu buvo siekiama sužinoti kokiais tikslais lankytojai eina į muziejų. Jiems buvo duota galimybė pasirinkti kelis atsakymo variantus:



**1 pav.** Respondentų Fotografijos muziejuje apsilankymų tikslai (proc.)

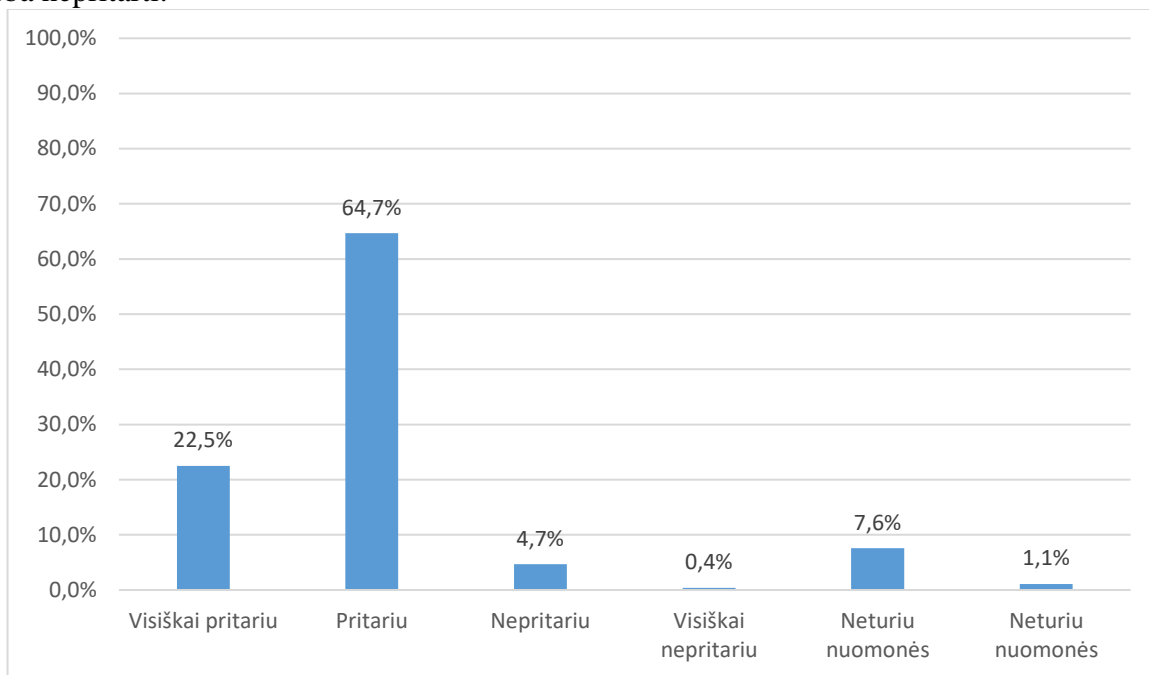
Kaip parodo rezultatai, labiausiai lankytojai ėjo į muziejų kad *įdomiai praleisti laiką* (35,6 proc.) ir *savišvietos ir bendros erudicijos tikslais* (33,3 proc.). Kiek mažiau respondentų *domiuosi fotografija* (20,1 proc.). Respondentų, kurių *darbas yra susijęs su šiuo muzieju*, buvo 5 proc., o tų, kurie atėjo į muziejų, kad *įgyvendinti fotosesijos idėjas* – 3,2 proc. Taip pat lankytojai galėjo pateikti kitą savo apsilankymo priežastį. Išanalizavus respondentų įrašus išsiaiškintos kitos apsilankymo priežastys – tai nusipirkti suvenyrų ir atvirukų (2), pristatyti Fotografijos muziejų Šiaulių miesto svečiams ir susipažinti su miesto kultūrinėmis vietomis (2), pamatyti parodas ir sudalyvauti renginiuose (3), pailsėti, dėl studijų, bendrauti su muziejumi dėl foto archyvo perdavimo. Muziejus kaip Šiaulių miesto reprezentacinė vieta vienam respondentui po pirmo apsilankymo nepatiko. Muziejaus atmosfera yra tinkama ne tik pažintiniam tikslui, bet ir malonioms laisvalaikio akimirksom. Tai gali būti dėl įdomių fotografijų, interaktyvių eksponatų arba inovatyvių veiklų, kurios pritraukia lankytojus ir suteikia jiems malonumą. Muziejaus veikla skatina ir puoselėja lankytojų kultūrinį suvokimą ir supratimą. Tai gali būti pasiekama per edukacines programas, ekspozicijas ir meno kūrinius, kurios padeda lankytojams gilinti savo žinias apie fotografiją ir jos įtaką kultūrai.

*Apibendrinant respondentų vertinimus pagal Fotografijos muziejaus reikšmingumą galima teigti, kad beveik absoliučios respondentų daugumos nuomone, Fotografijos muziejus yra reikšminga kultūrinė vieta, sutraukianti lankytojus ne tik dėl įdomiai praleidžiamo laisvalaikio, bet ir savišvietos bei bendros erudicijos ugdymo tikslais. Todėl galima teigti, kad paslaugų pasiūlos vertinimas muziejui yra aktualus klausimas, nes paslaugų apimtis gali palaikyti muziejaus populiarumą ir svarbumą.*

### **2.3. Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus darbo laiko ir bilietų kainos tinkamumą, pasiekiamumą**

**Patogumas ir prieinamumas.** Šia anketos klausimų grupe siekta sužinoti ar žmogui, kuris domėsi muziejaus veikla, darbo laikas ir vieta yra tinkami jo poreikiams. Patogus darbo laikas reiškia, kad muziejus dirba tuo metu, kai žmogui yra patogusia jį aplankyti, pavyzdžiui, po darbo arba savaitgaliais. Be to, patogi vieta reiškia, kad muziejus yra lengvai pasiekiamas ir gali būti greitai rastas. Kainų prieinamumas apibrėžia, ar muziejus yra finansiškai pasiekiamas plačiajai visuomenei ir ar žmonės gali lengvai sau leisti apsilankyti muziejuje.

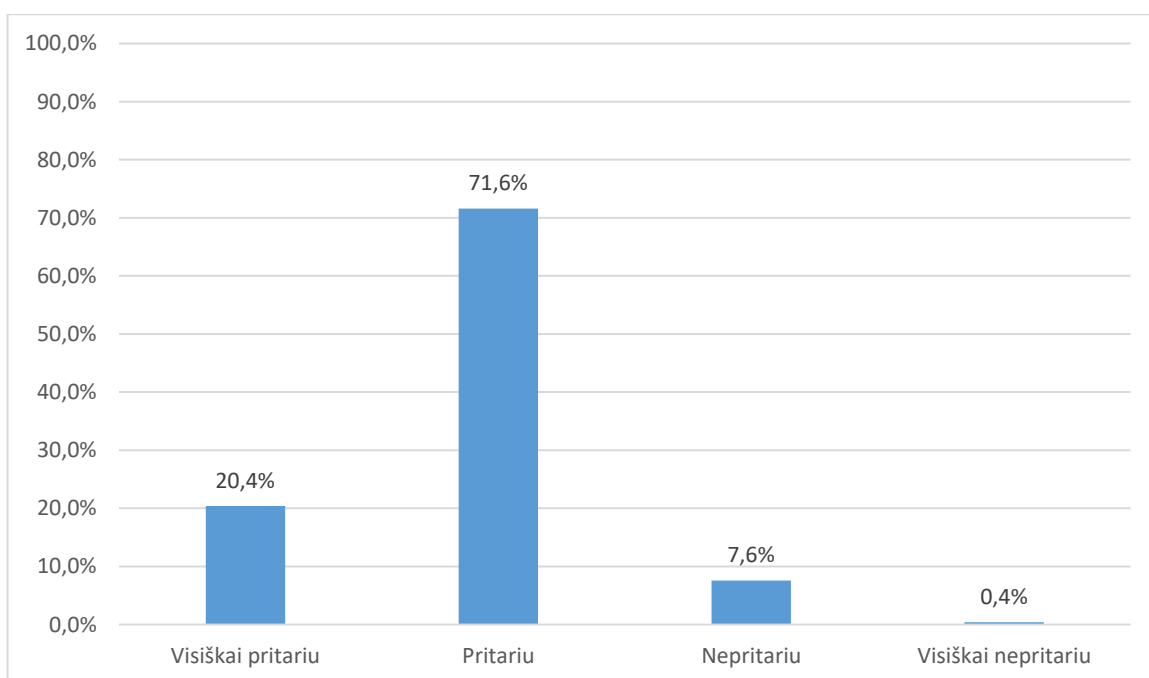
Vienas iš paslaugų pasiūlos vertinimo kriterijų yra patogus darbo laikas. Siekiant tai sužinoti, buvo suformuluotas teiginys, kad „muziejaus darbo laikas yra patogus“ ir paprašyta šiam teiginiui pritarti arba nepritarti:



**2 pav.** Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus darbo laiko patogumą (proc.)

Išanalizavus respondentų atsakymus nustatyta, kad daugiau nei du trečdaliai (64,7 proc.) respondentų *pritaria*, kad muziejaus darbo laikas jiems tinka. *Visiškai pritaria* 22,5 proc., *neturi nuomonės* 7,6 proc. respondentų, *nepitaria* – 4,7 proc. O 0,4 proc. lankytojų liko *nepatenkinti* darbo laiku. Pagal gautus duomenis Fotografijos muziejaus darbo laikas yra tinkamas.

Antras kriterijus – bilietų kainos prieinamumas. Šiuo klausimu siekiama sužinoti ar į muziejų gali patekti visi norintys:



**3 pav.** Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus bilietų kainos prieinamumą (proc.)

Dauguma lankytojų pagal gautus rezultatus *pritaria* (71,6 proc.), kad bilietų kaina yra prieinama. *Visiškai pritarė* 20,4 proc. lankytojų, bet 7,6 proc. *nepritarė* ir 0,4 proc. *visiškai nepritarė*. Galima teigti, kad bilietų kaina yra prieinama ir nekelia didelės finansinės naštos lankytojams.

Kitas klausimas buvo apie muziejaus prieinamumą viešuoju transportu ir lengvuju automobiliu, taip pat muziejaus matomumą:

2 lentelė

**Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus prieinamumą ir matomumą (proc.)**

Vertinimas \ Teiginys	Puikiai	Gerai	Patenkinamai	Blogai	Nežinau
Pasiekiamumas viešuoju transportu	61,8	28,7	3,6	0	5,9
Pasiekiamumas lengvuju automobiliu (galimybė parkuotis)	12,4	37,1	37,5	8	5
Muziejaus matomumas (atkreipiantis dėmesį, aiški iškaba)	40,4	38,5	18,2	2,2	0,7

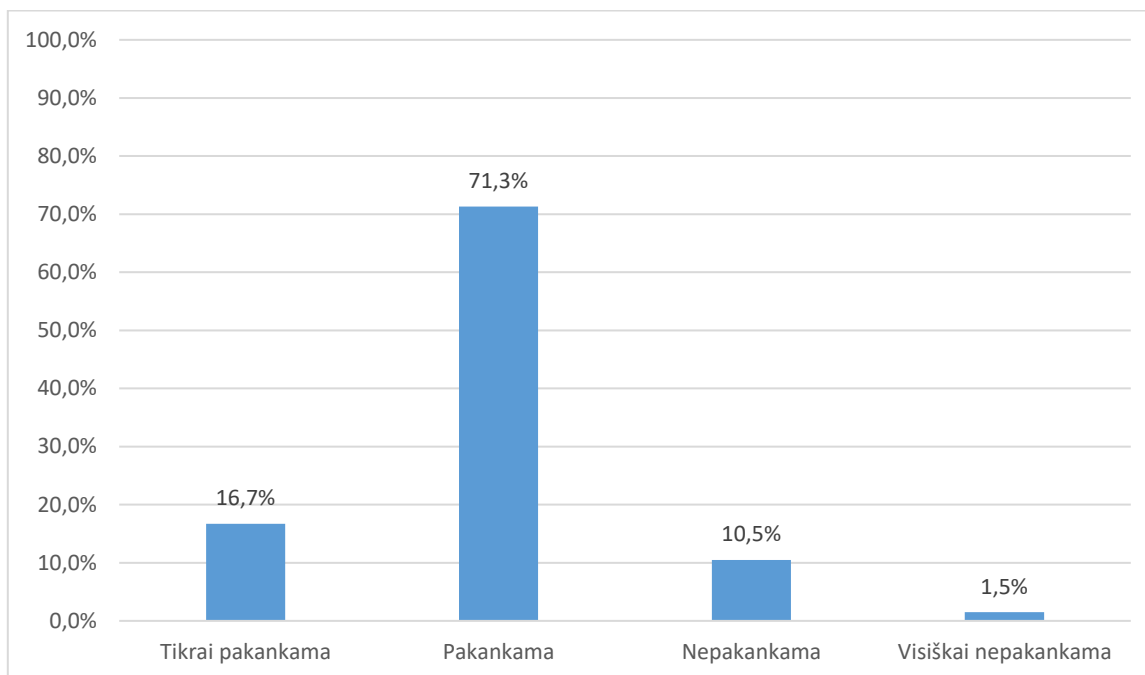
Pagal gautus duomenis du trečdaliai (61,8 proc) respondentų pareiškė, kad muziejus *viešuoju transportu* yra pasiekiamas *puikiai*. *Viešuoju transportu nesinaudoja* 5,9 proc. respondentų. Pasiekiamumą *lengvuju automobiliu* daugiausia respondentų įvertino *patenkinamai* (37,5 proc.), o *puikiai* tik 12,4 proc. 5 proc. apklaustųjų *nesinaudoja automobiliu*. *Muziejaus matomumą* daugiausia respondentų įvertino *puikiai* (40,4 proc.), kiek mažiau, t. y. 38,5 proc. – *gerai*. Galima daryti prielaidą, kad muziejus pasiekiamas viešuoju transportu geriau negu lengvuju automobiliu dėl to, kad šalia yra autobusų stotelė, o priežastis dėl nelengvo pasiekiamumo lengvuju automobiliu tame, kad parkavimo aikštelė yra maža. Muziejaus matomas ir atpažįstamas lengvai.

*Apibendrinant galima teigti, kad Fotografijos muziejaus darbo valandos yra suderintos su lankytojų poreikiais. Muziejaus bilietų kainos yra prieinamos, tad tai padidina muziejaus lankomumą ir sudaro galimybę daugiau žmonių susipažinti su fotografijos istorija ir meno kūriniais. Muziejus yra gerai susisiekęs viešuoju transportu ir lengvai pasiekiamas tiems, kurie naudojami viešuoju transportu. Tačiau tiems, kas aplanko muziejų lengvuju automobiliu, kyla sunkumų su parkavimu. Muziejus yra patogioje vietoje, matomas iš kelio ir lengvai randamas. Gerai matomas muziejus gali būti pranašumas, nes žmonės gali atsiriboti nuo įprastų maršrutų ir aplankyti muziejų, kurio prieš tai nežinojo ar neplanavo lankyti.*

**2.4. Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus paslaugų pasiūlą**

**Paslaugų pakankamumas.** Šia anketos klausimų grupe siekta sužinoti ar vartotojai yra patenkinti muziejaus paslaugų pasiūla. Iš jo galima spręsti apie vartotojų nuomonę ir patirtį, susijusią su muziejaus teikiamomis paslaugomis.

Siekiančiu klausimu buvo sužinota respondentų nuomonė apie siūlomų muziejaus paslaugų kiekio pakankamumą:



**4 pav.** Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus paslaugų kiekio pakankamumą (proc.)

Pagal gautus duomenis paslaugų kiekio *pakanka* (71,3 proc.) lankytojams. *Tikrai pakanka* 16,7 proc. respondentams, o *nepakanka* – 10,5 proc. ir *visiškai nepakanka* 1,5 proc. respondentams. Galima daryti prielaidą, kad muziejaus paslaugos yra kokybiškos, įdomios ir pritaikytos vartotojų poreikiams.

*Apibendrinant galima teigti, kad Fotografijos muziejaus paslaugų kokybė ir įvairovė yra aukšta, paslaugos yra pritaikytos vartotojų poreikiams ir lūkesčiams. Tokia situacija yra palanki tiek muziejui, tiek ir lankytojams, nes pastarieji gauna kokybišką patirtį muziejuje, o muziejus gali teikti paslaugas, kurios yra paklausios ir vertinamos vartotojų.*

## 2.5. Respondentų nuomonė apie vartotojų aptarnavimą Fotografijos muziejuje

**Aptarnavimas.** Šia anketos klausimų grupe siekta sužinoti, ar darbuotojai yra paslaugūs, draugiški ir kompetentingi, suteikia pagalbą, atsako į lankytojų klausimus.

Siekiantis klausimas buvo apie darbuotojų aptarnavimą:

3 lentelė

### Respondentų nuomonė apie aptarnavimą Fotografijos muziejuje (proc.)

Teiginys	Vertinimas				
	Puikiai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Neturiu nuomonės
Darbuotojų skaičius	24,4	<b>49,5</b>	6,2	1	18,9
Darbuotojų dalykinės kompetencijos	41,8	<b>44,7</b>	3,3	0,7	9,5
Darbuotojų paslaugumas, dėmesys lankytojams	<b>52,4</b>	39,6	4,7	1,1	2,2
Darbuotojų mandagumas	<b>63,6</b>	30,9	3,3	0,4	1,8

Pagal gautus rezultatus beveik pusė respondentų (49,5 proc.) *darbuotojų skaičių* įvertino *gerai*, 24,4 proc. – *puikiai*, 18,9 proc. *neturi nuomonės*, *vidutiniškai* įvertino 6,2 proc. ir tik 1 proc. respondentų įvertino *blogai*. Beveik po pusę respondentų įvertino *darbuotojų dalykinės kompetencijas gerai* (44,7 proc.) ir *puikiai* (41,8 proc.). 9,5 proc. respondentų *neturėjo nuomonės*, 3,3 proc. pareiškė, kad *darbuotojų dalykinės kompetencijos* yra *vidutiniškai* ir tik 0,7 proc. įvertino *blogai*. *Darbuotojų paslaugumą ir dėmesį lankytojams* pusė respondentų (52,4 proc.) vertina *puikiai*, 39,6 proc. – *gerai*, 4,7 proc. – *vidutiniškai*, 2,2 proc. *neturi nuomonės*, o 1,1 proc. liko *nepatenkinti*. Kitas teiginys buvo apie *darbuotojų mandagumą*, kurį 63,6 proc. apklaustųjų įvertino *puikiai*, 30,9 proc. –

*gerai*, 3,3 proc. – *vidutiniškai*, 1,8 proc. *neturėjo nuomonės* ir tik 0,4 proc. įvertino *blogai*. Galima daryti prielaidą, kad muziejaus darbuotojai yra paslaugūs, draugiški ir kompetentingi. Jie stengiasi teikti aukštos kokybės aptarnavimą lankytojams, atsakyti į jų klausimus, suteikti informaciją arba padėti išspręsti problemas.

*Apibendrinant galima teigti, kad Fotografijos muziejaus darbuotojų aptarnavimas yra svarbus aspektas, kuriam skiriama dėmesio. Puikus darbuotojų aptarnavimas suteikia lankytojams gerą patirtį ir padeda jiems įsisavinti fotografijos muziejaus turinį. Tai yra esminiai veiksniai, norint užtikrinti, kad lankytojai būtų informuoti ir pasitenkinti savo vizitu muziejuje.*

## 2.6. Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus el. paslaugų pasiūlą ir paslaugų reikalingumą

**Komunikacijos produktai ir paslaugos.** Šia anketos klausimų grupe siekta sužinoti, ar teikiamos paslaugos atitinka lankytojų poreikius, kokios paslaugos yra reikalingiausios, kokiose srityse reikia tobulinti muziejaus veiklą.

Kitas klausimas buvo suformuluotas siekiant išaiškinti lankytojų pasitenkinimą elektroninėmis paslaugomis:

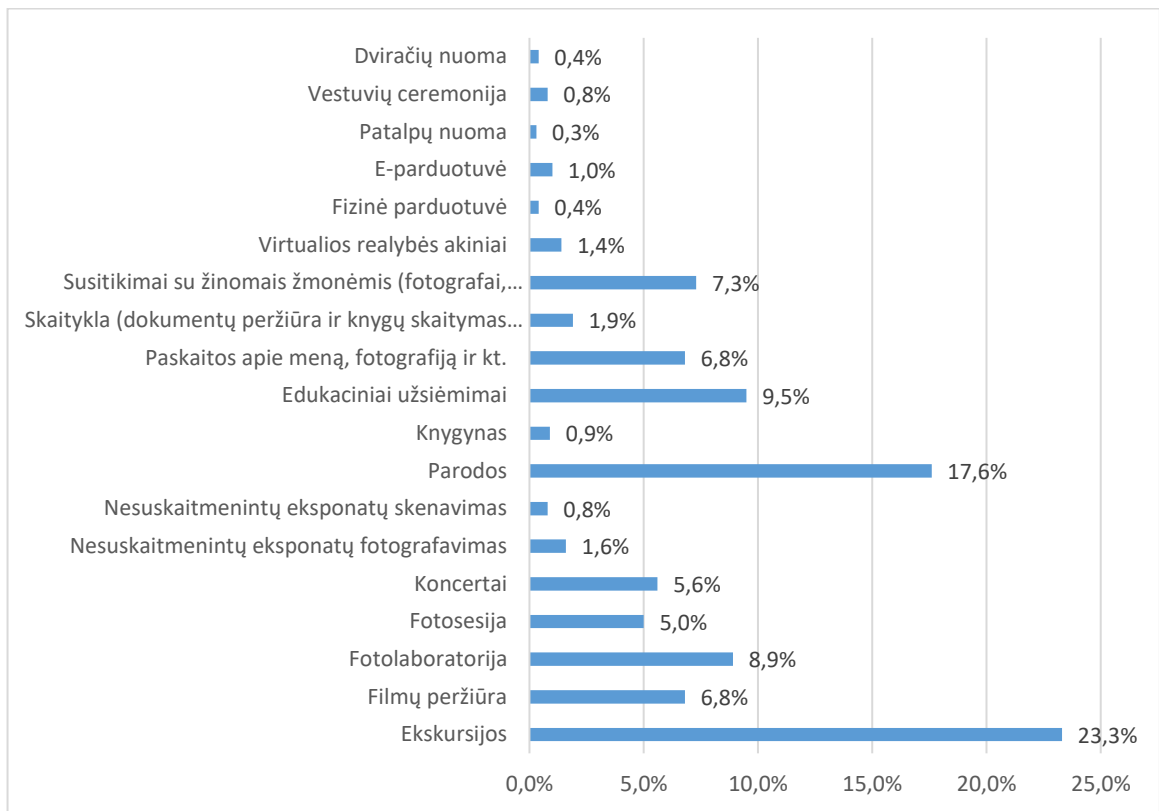
4 lentelė

**Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus elektronines paslaugas (proc.)**

Vertinimas Teiginys	Puikiai	Gerai	Patenkinamai	Blogai	Nesinaudoju
Interneto svetainė	15,6	<b>55,6</b>	6,2	0	22,6
Virtualūs renginiai	12	<b>48,7</b>	6,5	0	32,8
Virtualios parodos	13,1	<b>47,3</b>	5,8	1,1	32,7
Virtuali galerija	14,9	<b>45,8</b>	6,9	0,4	32
Lietuvos integrali muziejų informacinė sistema LIMIS	13,8	<b>41,5</b>	6,9	0	37,8
El. parduotuvė	13,8	36,8	6,2	0,7	<b>42,5</b>
Socialiniai tinklai (Facebook, Instagram, YouTube, TikTok)	18,5	<b>54,5</b>	8,7	1,1	17,2

Pagal gautus duomenis beveik pusė respondentų *gerai* įvertino *internetu svetainę* (55,6 proc.), *virtualius renginius* (48,7 proc.), *virtualias parodas* (47,3 proc.), *virtualią galeriją* (45,8 proc.), *Lietuvos integralią muziejų informacinę sistemą LIMIS* (41,5 proc.), *socialinius tinklus* (54,5 proc.). Tačiau dauguma respondentų *nesinaudoja elektronine parduotuve* (42,5 proc.), kiek mažiau *nesinaudoja internetu svetaine* (22,6 proc.), *nesilanko virtualiuose renginiuose* (32,8 proc.), *virtualiose parodose* (32,7 proc.), *virtualioje galerijoje* (32 proc.), *socialiniuose tinkluose* (17,2 proc.). Galima daryti prielaidą, kad muziejaus teikiamos elektroninės paslaugos nėra populiarios dėl to, kad jos yra mažai reklamuojamos, joms neskiriama pakankamai dėmesio.

Kitas klausimas buvo apie reikalingiausias teikiamas paslaugas muziejuje. Respondentai galėjo pažymėti iki 3 atsakymų:



**5 pav.** Respondentų nuomonė apie Fotografijos muziejaus paslaugų reikalingumą (proc.)

Pagal gautus rezultatus reikalingiausios paslaugos yra *ekskursijos* (23,3 proc.) ir *parodos* (17,6 proc.). Kiek mažiau respondentams reikalingi yra *edukaciniai užsiėmimai* (9,5 proc.), *fotolaboratorija* (8,9 proc.), *susitikimai su žinomais žmonėmis* (7,3 proc.), *filmų peržiūra* (6,8 proc.), *paskaitos* (6,8 proc.), *koncertai* (5,6 proc.), *fotosesija* (5 proc.). Mažai lankytojų pasirinko *skaityklą* (1,9 proc.), *nesuskaitmenintų eksponatų fotografavimą* (1,6 proc.), *virtualios realybės akinius* (1,4 proc.), *elektroninę parduotuvę* (1 proc.), *knygyną* (0,9 proc.), *nesuskaitmenintų eksponatų skenavimą* (0,8 proc.), *vestuvių ceremoniją* (0,8 proc.), *dviračių nuomą* (0,4 proc.), *fizinę parduotuvę* (0,4 proc.) ir *patalpų nuomą* (0,3 proc.). Galima daryti prielaidą, kad paklausiausios muziejaus paslaugos yra parodos ir ekskursijos dėl to, kad lankytojai yra suinteresuoti gilinti savo žinias apie fotografijos istoriją.

*Apibendrinant galima teigti, kad Fotografijos muziejus tenkina vartotojų poreikius, tačiau mažai skiria dėmesio elektroninėms paslaugoms. Paklausiausios paslaugos yra ekskursijos ir parodos dėl savo išskirtinumo tarp kitų muziejų. Lankytojai domėsi fotografijos istorija ir noriai gilina savo žinias šia tema.*

## Išvados

1. Fotografijos muziejus vartotojų pripažįstamas kaip reikšminga kultūrinė vieta, yra puiki vieta įdomiam laisvalaikiui ir savišvietai. Taip pat muziejus ugdo kultūrinį sąmoningumą.
2. Fotografijos muziejus yra patogioje vietoje, jį lengva rasti. Muziejaus darbo laikas yra tinkamas ir bilietų kainos yra prieinamos, tad kiekvienas norintis gali apsilankyti.
3. Fotografijos muziejaus paslaugų tiek tradicinių, tiek elektroninių pasiūla yra pakankama paslaugų kiekio ir įvairovės atžvilgiu. Išsiaiškinta, kad populiariausios paslaugos yra ekskursijos, parodos ir edukaciniai užsiėmimai. Mažiau populiarios yra fotolaboratorija, susitikimai su žinomais žmonėmis, filmų peržiūra, paskaitos, koncertai, fotosesija, skaitykla, nesuskaitmenintų eksponatų skenavimas ir fotografavimas, virtualios realybės akiniai, knygynas, el. ir fizinė parduotuvės, vestuvių ceremonija, dviračių ir patalpų nuoma. Nustatyta, kad menkai naudojamosi el. paslaugomis: el. parduotuve, LIMIS, virtualiais renginiais, virtualiomis parodomis ir virtualia galerija.



4. Tyrimo rezultatai rodo, kad vartotojus tenkina Fotografijos muziejaus paslaugų teikėjų aptarnavimas: darbuotojų skaičius yra pakankamas, puikiai įvertintas darbuotojų paslaugumas, dėmesys lankytojams ir mandagumas.

### **Rekomendacijos**

1. Platinti reklamą apie Fotografijos muziejaus veiklą. Talpinti ją socialiniuose tinkluose, tokiuose kaip Instagram ir Facebook grupėse, kurių tematika yra panaši, užsakyti reklaminius banerius kituose miestuose.

2. Plėsti eksponatų įvairovę, nupirkti įrenginius, kuriais galėtų naudotis žmonės. Pavyzdžiui, įrengti fotoateljė kaip ji atrodė senovėje, kurioje kiekvienas norintis lankytojas galėtų nusifotografuoti.

### **Literatūra**

1. *Apklausos sudarymo instrumentas*. Žiūrėta 2023-05-21 internete: <https://www.manoapklausa.lt/>.

2. Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*.

3. *Šiaulių „Aušros“ muziejaus ataskaita*. (2022). Žiūrėta 2023-05-21 internete: <https://statistika.lrkmlt/muzieju-veiklos-statistika/muzieju-statistines-ataskaitos/3/siauliu-ausros-muziejus/m13/y2022>.

4. *Šiaulių fotografijos muziejus*. (2023). Žiūrėta 2023-05-21 internete: <https://fotomuziejus.lt/susipazink/muziejaus-istorija/>.