

KAUNO TADO IVANAUSKO ZOOLOGIJOS MUZIEJAUS

MUZIEJAUS LANKYMO STANDARTAS

PASLAUGOS APIBŪDINIMAS

Įvairiomis formomis paruoštos zoologinės kolekcijos ekspozicijos sudarymas ir eksponavimas. Sistemingas ir tikslingas ekspozicijos pildymas ir atnaujinimas, pateikimas įvairiomis formomis ir metodais, orientuotais į komunikavimą bei informacijos visuomenei teikimą, jos švietimą, muziejaus tikslines auditorijas, jų poreikius, neeliminuojuant edukacinio ekspozicijų aspekto, lankytojų įtraukimo į pažinimo procesą.

PASLAUGOS TEIKIMO PRINCIPAI

Atsakomybė. Už kokybiškas, ilgalaikes, išliekamąją vertę turinčias veiklas, skatinančias suvokti biologinės įvairovės svarbą, pozityvius pokyčius visuomenėje, formuojančias pasaulio, mus supančios aplinkos ir žmonių santykių suvokimą bei skatinančias tvarkiai mąstyti.

Atvirumas. Gebėjimas išgirsti, suprasti ir atliepti savo veikloje visuomenės pokyčius, lūkesčius ir poreikius, atvirumas inovatyviems darbo metodams, šiuolaikinėms technologijoms ir raiškos būdams, siekis sudaryti vienodas galimybes visiems visuomenės atstovams dalyvauti muziejaus veikloje.

Kompetencija. Muziejuje dirbantys žmonės, jų intelektas, motyvacija, kūrybiškumas, imlumas naujovėms ir iniciatyvumas yra svarbiausi muziejaus veiklos sėkmės veiksniai.

Kūrybiškumas. Priemonių įvairovė ir lankstumas, aktyvaus pažinimo būdų naudojimas, interpretacija ir adaptacija, sąsajų su nūdiena paieška, asmens požiūrio per kultūrinę patirtį formavimas, originalių ir novatoriškų idėjų komponavimas.

Pagarba. Abipusė pagarba ir profesionalumu grindžiamos muziejų specialistų ir lankytojų bei suinteresuotųjų grupių tarpusavio bendravimas, kuriant palankų muziejaus įvaizdį visuomenėje bei siekiant, kad kiekvienas muziejuje apsilankęs žmogus jame patirtų atradimo ir pažinimo džiaugsmą, jaustųsi laukiamas ir svarbus.

PASLAUGOS KOKYBĖS PARAMETRAI (INSTITUCIJOS ĮSIPAREIGOJIMAI)

1. Įvairiomis formomis ir metodais pateiktos zoologinės kolekcijos eksponavimas.
2. Pateikiama papildoma informacija, informacinėmis technologijomis pagrįsti sprendimai, skatinantys aktyviai įsitraukti į ekspozicijos tyrinėjimą pavienius muziejaus lankytojus.
3. Užtikrinamas profesionalus muziejaus lankytojų aptarnavimas. Muziejaus darbuotojas įpareigojamas:
 - bendraudamas su lankytojais būti paslaugiu ir dėmesingu, besikreipiantiems lankytojams geranoriškai padėti;
 - matydamas, kad lankytojui reikalinga pagalba, suteikti ją savo iniciatyva;
 - lankytojų pastabas išklausti nerodydamas neigiamų emocijų;
 - teisėtus lankytojų prašymus ir pageidavimus patenkinti kaip galima greičiau ir kokybiškiau, o jeigu to padaryti neįmanoma, nedelsdamas informuoti kitus darbuotojus, galinčius tai padaryti;
 - turėti elementarių žinių apie muziejaus veiklą, eksponatus ir ekspozicijas, o išsamesnę informaciją teikti tik turint pakankamai kompetencijos; kitu atveju nurodyti, kur lankytojas gali gauti šią informaciją.

PASLAUGOS STANDARTO ĮGYVENDINIMO RODIKLIAI (INSTITUCIJOS VEIKLOS TIKSLAI)

1. Užtikrinti kokybišką ir efektyvų lankytojų aptarnavimą, didinti teikiamų paslaugų įvairovę, prieinamumą visuomenei.

2. Aktyviai dalyvauti visuomenės gamtosauginiame švietime, supažindinti visuomenę su pasaulio ir Lietuvos gyvūnijos įvairove, raida, gamtiniais saitais, būkle ir su zoologijos mokslu.

PASLAUGOS STANDARTO KOKYBĖS VERTINIMAS

Paslaugos kokybė vertinama analizuojant paslaugų standartų įgyvendinimo rodiklių reikšmių pokyčius: atliekamos lankytojų apklausos, kurių metu renkami duomenys apie paslaugų kokybės parametrų atitikimą. Duomenys analizuojami ir gauti rezultatai lemia tolimesnių veiksmų ir priemonių, kurių reikia imtis siekiant išlaikyti ar pagerinti paslaugų kokybę, pasirinkimą.

Išanalizavus duomenis apie paslaugų kokybę, galimi veiklos scenarijai:

1. Atvejais, kai siejami rezultatai viršyti ar siejami rezultatai įgyvendinti, analizuojama, ar metodika, naudojama kuriant standartus, buvo tinkama; ar prognozės apie tendencijas ir klientų elgesį buvo tikslios; ar pasikeitė aplinkybės; paruošiami planai, skirti spręsti ilgalaikes, kompleksiškas problemas, išskiriami nauji prioritetai;

2. Atveju, kai planuoti rezultatai nepasiekti, analizuojama, ar aptarnavimo standartai per aukšti; ar įvyko netikėtų išteklių ir paslaugų paklausos pokyčių; ar buvo skirta pakankamai dėmesio galimam besikaičiančių tendencijų poveikiui; siekiama padidinti pajėgimų ir išteklių kiekį, konsultuojamasi su susiinteresuotaisiais.

