

KAUNO KULTŪROS CENTRO VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO METODIKOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROJI DALIS

1. Kauno kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja tvarką ir sąlygas, kuriomis vykdomas Kauno kultūros centrą (toliau – Kultūros centras) lankančių ir paslaugomis besinaudojančių asmenų (toliau – vartotojai) pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas.
2. Tyrimo tikslas – nustatyti esamą Kultūros centro vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.
3. Tyrimo uždaviniai:
 - 3.1. išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Kultūros centro teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;
 - 3.2. apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Kultūros centro paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.
4. Tyrimas atliekamas kartą metuose. Tyrimo pradžia ir pabaiga, už tyrimo atlikimą atsakingi asmenys nustatomi Kultūros centro direktoriaus įsakymu.

II SKYRIUS TYRIMO ATLIKIMO TVARKA

5. Tyrimo tikslinė grupė – Kultūros centro vartotojai.
6. Tyrimo tipas – aprašomasis (konkretaus tyrimo analizė, kurios tikslas yra gauti empirinius duomenis, suteikiančius išsamesnį tiriamų reiškinių, jų struktūrinių elementų vaizdą).
7. Pirminių duomenų rinkimo metodas – apklausa.
8. Duomenų rinkimo forma – anketa (priedas).
9. Imties dydis:
 - 9.1. klausimynas bus pateikiamas kultūros įstaigų lankytojams (paslaugų vartotojams);
 - 9.2. imties atranka yra patogumo (šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius);
 - 9.3. rekomenduojamas teisingai užpildytų anketų skaičius – ne mažiau kaip 400 vnt.
10. Anketa platinama elektroniniu ir (ar) popieriniu būdu;
 - 10.1. popierinis anketos variantas (jei toks būdas yra pasirinktas) pateikiamas Kultūros centro įstaigos lankytojams Kultūros centre (stacionare, nuomojamose patalpose, išvažiuojamųjų paslaugų metu ir kt.)
 - 10.2. elektroninis anketos variantas pateikiamas Kultūros centro internetinėse paskyrose (internetinėse svetainėse <https://kaunokulturoscentras.lt/>, <https://girstutis.lt/>, facebook paskyrose, naujienlaiškyje ir kt.)
11. Anketos Kultūros centro lankytojams pateikiamos Kultūros centro pasirinktu metu.

III SKYRIUS

DUOMENŲ ANALIZĖ IR INTERPRETAVIMAS BEI TYRIMO ATASKAITOS PARENGIMAS

12. Apklausos metu surinkti duomenys iš elektroninių ir (ar) popierinių (jei toks apklausos būdas yra vykdomas) anketos variantų peržiūrėti ir atrenkamos tinkamai užpildytos anketos.

13. Kultūros centro vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis apskaičiuojamas pagal 2 anketos klausimą:

13.1. sudėjus tuos respondentus, kurie pasirinko atsakymus „Visiškai patenkintas (-a)“ ir „Labiau patenkintas (-a)“;

13.2 kiekviename papunktyje išskaičiuojama patenkintų respondentų procentinė dalis;

13.3 išskaičiavus procentines dalis, 2 klausimo pabaigoje išvedamas jų vidurkis;

13.4 gautas rezultatas procentais nusako vartotojų pasitenkinimą Kultūros centro teikiamų paslaugų lygį.

14. Tyrimo informacija, pasibaigus kalendoriniams metams per 5 darbo dienas, duomenų valdymo sistemos (DVS) priemonėmis pateikiama Kauno miesto savivaldybės administracijos Kultūros skyriui.

IV SKYRIUS

TYRIMO PERIODIŠKUMAS

15. Tyrimas atliekamas kiekvienais metais.

16. Tyrimo trukmė – ne mažiau du mėnesiai.

V SKYRIUS

BENDRIEJI, SPECIALIEJI ANKETOS KLAUSIMAI IR JŲ PAAIŠKINIMAI

17. Anketa sudaroma pagal:

17.1. pateiktas rekomendacijas;

Nr.	Klausimas (įstaiga, pagal poreikį, į klausimą įsitraukia jai aktualius klausimus)	Ką klausimu norima sužinoti?	
1.	Kaip dažnai naudojate Kauno kultūros centro paslaugomis?	Vartotojo lankymosi įstaigoje dažnumo skalę.	
2.	Ar esate patenkintas (-a) Kauno kultūros centro paslaugomis, aptarnavimu, infrastruktūra ir komunikacija?	Vartotojo pasitenkinimo lygį įstaigos paslaugomis, aptarnavimu, infrastruktūra, komunikacija ir kt.	
3.	Ar rekomenduotumėte Kauno kultūros centro paslaugas kitiems?	Vartotojo norą rekomenduoti įstaigos paslaugas kitiems.	
4.	Ar ketinate lankytis Kauno kultūros centre ateityje?	Vartotojo ketinimą lankytis įstaigoje ateityje.	
5.	Jei turite papildomų pastebėjimų apie Kauno kultūros centrą, prašome jais pasidalinti.	Vartotojo pasiūlymus įstaigai.	
Demografiniai klausimai			
6.	Nurodykite savo lytį.	Vartotojo lytį.	Lankytojo portretą.
7.	Įrašykite savo amžių.	Vartotojo amžių.	
8.	Koks Jūsų išsilavinimas?	Vartotojo išsilavinimą.	
9.	Koks Jūsų užimtumas?	Vartotojo užimtumą.	

10.	Nurodykite miestą arba gyvenvietę, kurioje gyvenate?	Vartotojo gyvenamąją vietą (miestą, gyvenvietę)	
11.	Nurodykite Kauno miesto seniūniją, kurioje gyvenate?	Vartotojo gyvenamąją vietą mieste (seniūniją)	

17.2. Kauno kultūros centro specialiuosius klausimus.

Nr.	Klausimas (įstaiga, pagal poreikį, į klausimyną įsitraukia jai aktualius klausimus)	Ką klausimu norima sužinoti?
12.	Kaip vertinate Kauno kultūros centro veiklos įvairovę?	Pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis (įvairovę).
13.	Kokiuose Kauno kultūros centro renginiuose dažniausiai lankotės?	Kur vartotojai lankosi dažniausiai.
14.	Kokio pobūdžio renginių / veiklų pasigendate Kauno kultūros centre?	Vartotojų nuomonę apie trūkstamas paslaugas.

17.3. Anketos klausimų eiliškumas gali būti pateikiami pasirinkta tvarka.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Apibendrinti tyrimo rezultatai naudojami siekiant gerinti Kultūros centro paslaugų bei aptarnavimo kokybę.

19. Tyrimo ataskaita skelbiama Kultūros centro interneto svetainėse <https://kaunokulturoscentras.lt/>, <https://girstutis.lt/>, socialiniuose tinkluose ir kt.

KAUNO KULTŪROS CENTRO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO KLAUSIMYNAS

Gerbiamas Kauno kultūros centro lankytojai,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti Kauno kultūros centro vartotojų pasitenkinimo lygį įstaigos teikiamomis paslaugomis.

Šio tyrimo rezultatai padės įstaigai įvertinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, geriau suprasti vartotojų poreikius bei, į juos atsižvelgus, tobulinti savo veiklą.

Jums pateikta anketa yra anoniminė ir konfidenciali, apibendrinti atsakymai bus naudojami veiklos analizei. Iš anksto dėkojame už Jūsų atsakymus.

Užpildyti truks 5-10 min.

Jei turite klausimų apie šią apklausą, kreipkitės el. paštu: info@kaunokultūroscentras.lt

1. Kaip dažnai naudojātės Kauno kultūros centro paslaugomis?

[illegible]

2. Ar esate patenkintas (-a):

Teiginiai	Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	*Labiau nepatenkintas (-a)	* Visiškai nepatenkintas (-a)	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Kauno kultūros centro renginiai	☐	☐		☐	☐	☐
Kauno kultūros centro patalpos	☐	☐		☐	☐	☐
Kauno kultūros centro aptarnavimo kokybė (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	☐	☐		☐	☐	☐
Kauno kultūros centro darbo laikų	☐	☐		☐	☐	☐
Nuorodomis padedančiomis susiorientuoti Kauno kultūros centre (nukreipiančios rodyklės, užrašai ir pan.)	☐	☐		☐	☐	☐
Kauno kultūros centro pasiekiamumu (viešasis transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)	☐	☐		☐	☐	☐

Informacijos sklaida (komunikacija) apie Kauno kultūros centro veiklą ir paslaugas (socialiniai tinklai „Facebook“, „Instagram“ ir pan.)	☐	☐		☐	☐	☐
Kauno kultūros centro paslaugų kainomis	☐	☐		☐	☐	☐

* Detalizuokite problemą (jei pasirinkote, kad esate visiškai patenkintas (-a) arba labiau patenkintas (-a) – padėkite brūkšnį):

.....

.....

.....

3. Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Kauno kultūros centre?

Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Neturiu nuomonės
☐	☐	☐	☐

4. Ar ketinate lankytis Kauno kultūros centre ateityje?

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Neturiu nuomonės
☐	☐	☐	☐

5. Kaip vertinate Kauno kultūros centro veiklos įvairovę?

Labai gerai	Gerai	Neturiu nuomonės	Patenkinamai	Blogai
☐	☐	☐	☐	☐

6. Kokiuose Kauno kultūros centro renginiuose lankotės dažniausiai?

- ☐ Mėgėjų meno kolektyvų renginiuose
- ☐ Profesionalių atlikėjų renginiuose
- ☐ Edukacijose
- ☐ Parodose
- ☐ Kita

7. Kokio pobūdžio renginių / veiklų pasigendate Kauno kultūros centre?

- ☐ Profesionalių atlikėjų renginių
- ☐ Mėgėjų meno kolektyvų renginių
- ☐ Mokomųjų, švietėjiškų programų
- ☐ Kita

8. Papildomi pastebėjimai apie Kauno kultūros centro veiklą

.....

.....

.....

9. Jūs esate:

- ☐ Vyras
- ☐ Moteris
- ☐ Nenoriu pateikti
- ☐ Kita

10. Jūsų amžius:

Įrašykite savo amžių

.....

11. Jūsų išsilavinimas:

- ☐ Pradinis
- ☐ Pagrindinis
- ☐ Vidurinis
- ☐ Aukštesnysis
- ☐ Aukštasis (bakalauras)
- ☐ Aukštasis (magistras)
- ☐ Aukštasis (daktaras)
- ☐ Kita

12. Jūsų užimtumas?

- ☐ Moksleivis (-ė)
- ☐ Studentas (-ė)
- ☐ Samdomas darbuotojas (-a)
- ☐ Savarankiškai dirbantis (-i)
- ☐ Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- ☐ Dirbantis (-i)
- ☐ Bedarbis (-ė)
- ☐ Pensininkas (-ė)
- ☐ Nenoriu atsakyti
- ☐ Kita

13. Nurodykite miestą arba gyvenvietę kurioje gyvenate:

- ☐ Kaunas
- ☐ Vilnius
- ☐ Klaipėda
- ☐ Šiauliai
- ☐ Panevėžys
- ☐ Alytus
- ☐ Marijampolė

- ☐ Gyvenu užsienyje
- ☐ Nenoriu atsakyti
- ☐ Kita

Kauno miesto seniūnijos

Mums svarbu žinoti, kurioje seniūnijoje gyvenate. Norime, kad kultūros paslaugos būtų prieinamos visiems kauniečiams.

14. Nurodykite Kauno miesto seniūniją, kurioje gyvenate?(praleidote, buvo prie bendrųjų)

- ☐ Aleksotas
- ☐ Centras
- ☐ Dainava
- ☐ Eiguliai
- ☐ Gričiupis
- ☐ Panemunė
- ☐ Petrašiūnai
- ☐ Šančiai
- ☐ Šilainiai
- ☐ Vilijampolė
- ☐ Žaliakalnis
- ☐ Nežinau
- ☐ Nenoriu atsakyti
- ☐ Kita

Dėkojame už Jūsų skirtą laiką atsakant į anketos klausimus!