



**JURBARKO KULTŪROS CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL JURBARKO KULTŪROS CENTRO VARTOTOJŲ PASITENKINIMO
TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ATLIKIMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2018 m. kovo 7 d. Nr. V-17
Jurbarkas

Vadovaudamasi Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. IV-675 „Dėl Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“, Jurbarko kultūros centro nuostatų, patvirtintų Jurbarko rajono savivaldybės tarybos 2010 m. balandžio 29 d. sprendimu Nr. T2-124 „Dėl Jurbarko kultūros centro nuostatų patvirtinimo“, 13.1 ir 13.6 papunkčiais ir siekdama įvertinti vartotojų pasitenkinimo Jurbarko kultūros centro teikiamomis paslaugomis lygį:

1. T v i r t i n u Jurbarko kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašą (pridedama).

2. N u r o d a u atlikti vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimą Jurbarko kultūros centre ne rečiau kaip kartą per dvejus metus.

Direktorė

Aida Bliundžiuvaitienė

Parengė

Rūta Vasiliauskienė
2018-03-07

JURBARKO KULTŪROS CENTRO VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ATLIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROJI DALIS

1. Jurbarko kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja tvarką ir sąlygas, kuriomis vykdomas Jurbarko 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 ne rečiau kaip kartą per dvejus metus. 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. teisingai užpildytų anketų skaičius – ne mažiau kaip 350 vnt.

10. Anketa platinama elektroniniu bei popieriniu būdu.

11. Popierinis anketos variantas pateikiamas Kultūros centro lankytojams prieš koncertą, spektaklį (pasirodymą), pertraukos metu ar Kultūros centro erdvėse.

12. Elektroninis anketos variantas pateikiamas Kultūros centro interneto svetainėje www.jurbarko-kc.lt.

13. Anketos Kultūros centro lankytojams pateikiamos tinkamiausiu sezono laikotarpiu, kai yra sulaukiama didžiausio lankytojų skaičiaus, tačiau tyrimo trukmė ne ilgesnė nei 2 mėnesiai.

III SKYRIUS DUOMENŲ ANALIZĖ IR INTERPRETAVIMAS BEI TYRIMO ATASKAITOS PARENGIMAS

14. Apklausos metu surinktų duomenų analizei naudojama Microsoft Office Excel ar kita programa.

15. Apklauso metu surinkti duomenys (iš popierinių bei elektroninių anketos variantų) peržiūrėti bei atrenkamos tinkamai užpildytos anketos.

16. Tinkamai užpildytų anketų duomenys suvedami į sudarytas lenteles Microsoft Excel ar kitoje programoje (elektroninių anketų duomenys eksportuojami iš sistemos, popierinių anketų duomenys suvedami rankiniu būdu):

16.1. anketos 1, 2, 3, 8, 9 klausimo lentelėms paruošiamas grafinis duomenų atvaizdavimas (anketos 2 klausimui naudojama juostinė diagrama pateikiant kiekybinį respondentų atsakymų skaičių, anketos 1, 3, 8, 9 klausimams naudojama skritulinė 3D diagrama pateikiant procentinį bei kiekybinį respondentų atsakymų skaičių).

16.2. demografiniai duomenys (anketos 5, 6 klausimai) yra surašomi į pateiktą lentelę bei paruošiamas grafinis duomenų atvaizdavimas (naudojama juostinė diagrama pateikiant kiekybinį respondentų atsakymų skaičių).

17. Atlikus duomenų sisteminimą, gauti rezultatai aprašomi tyrimo ataskaitoje naudojantis Microsoft Word programa:

17.1. tyrimo ataskaitoje pateikiami sudaryti anketos 1, 2, 3 klausimų grafiniai vaizdavimai;

17.2. kiekviena diagrama analizuojama atsižvelgiant į gautus rezultatus. Komentuojant diagramas neturi būti atkartojami visi diagramoje pateikti duomenys: plačiau turėtų būti aprašomi 1–2 daugiausiai ir 1–2 mažiausiai respondentų pasirinkti atsakymų variantai. Apibūdinant, kaip gauti rezultatai galėtų paveikti įstaigos veiklą, pateikiami siūlymai, ką įstaiga koreguotų (tobulintų), kad prastesni pasitenkinimo rodikliai sumažėtų. Atitinkamai rekomenduojama pasirengti tobulintinių veiksmų planą;

17.3. demografinių duomenų (anketos 5, 6, 7, 8, 9 klausimai) analizė atliekama sudarant ir trumpai apibūdinant lankytojo portretą;

17.4. tyrimo ataskaitoje, atlikus duomenų analizę, pateikiamos išvados apie esamą vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tyrimo naudingumą. Taip pat interpretuojant duomenis pateikiamos prielaidos, kokį poveikį esami rezultatai gali turėti kultūros įstaigos veiklai;

17.5. tyrimo ataskaitos apimtis yra iki 5 puslapių.

18. Anketos klausimai ir jų paaiškinimai:

Klausimas:	Ką klausimu norėta sužinoti?	
1. Kaip dažnai naudojate įstaigos paslaugomis?	Vartotojo lankymosi įstaigoje dažnumo skalę.	
2. Ar esate patenkintas (-a) įstaigos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu?	Vartotojo pasitenkinimo lygį įstaigos paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu.	
3. Ar rekomenduotumėte kitiems: apsilankymą įstaigoje?	Vartotojo norą rekomenduoti įstaigą ir pagrindines jos teikiamas paslaugas.	
4. Jūsų siūlymai, komentarai.	Vartotojo pasiūlymus įstaigai.	
Demografiniai klausimai		
5. Jūs esate: vyras/ moteris?	Vartotojo lytį.	Lankytojo portretą
6. Jūsų amžius?	Vartotojo amžių.	
7. Šiuo metu gyvenate?	Vartotojo gyvenamąją vietą (miestą).	
8. Jūsų išsilavinimas?	Vartotojo išsilavinimą.	
9. Ar šiuo metu dirbate?	Vartotojo užimtumą, nedarbo priežastį.	

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Apibendrinti tyrimo rezultatai naudojami siekiant gerinti Kultūros centro paslaugų bei aptarnavimo kokybę.
 20. Tyrimo ataskaita skelbiama Kultūros centro interneto svetainėje www.jurbarko-kc.lt.
-

Jurbarko kultūros centro vartotojų
pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis
tyrimo atlikimo tvarkos aprašo
priedas

JURBARKO KULTŪROS CENTRO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO KLAUSIMYNAS

Gerbiamas Respondente,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti Jurbarko 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. Tinkamą atsakymą pažymėkite ✓

1. Kaip dažnai naudojate Jurbarko kultūros centro paslaugas?

Dažniau nei kartą per savaitę	Kartą per savaitę	Kartą per keletą savaitių	Kartą per mėnesį	Kartą per keletą mėnesių	Kartą per pusę metų	Kartą per metus	Rečiau nei kartą per metus
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Ar esate patenkintas (-a):

	Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Neturiu nuomonės	* Labiau nepatenkintas (-a)	* Visiškai nepatenkintas (-a)
Kultūros centro patalpomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kultūros centro aptarnavimo kokybė (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informacijos sklaida apie kultūros centro veiklą ir paslaugas (tinklaraštis „Facebook“ paskyra ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Detalizuokite problemą:

.....
.....
.....

3. Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Jurbarko kultūros centre?

Taip Ne

4. Jūsų siūlymai, komentarai

.....
.....

5. Jūs esate:

- Vyras Moteris

6. Jūsų amžius:

- 15–19 metų
 20–29 metai
 30–39 metai
 40–49 metai
 50–59 metai
 60–69 metai
 70 metų ir vyresni

7. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):

8. Jūsų išsilavinimas:

- Pradinis
 Pagrindinis
 Vidurinis
 Aukštesnysis
 Aukštasis
 Kita.....

9. Ar šiuo metu dirbate?

- Dirbu Nedirbu*

**pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
 Bedarbis, ieškote darbo
 Pensininkas
 Studentas
 Moksleivis
 Dėl negalios

Dėkojame už Jūsų atsakymus!

