

PATVIRTINTA
Prienų kultūros ir laisvalaikio centro
direktoriaus 2018 m. gruodžio 27 d.
įsakymu Nr. (1.2)-V-93

PRIENŲ KULTŪROS IR LAISVALAIKIO CENTRO VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ATLIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROJI DALIS

1. Prienų kultūros ir laisvalaikio centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja tvarką ir sąlygas, kuriomis vykdomas Prienų kultūros ir laisvalaikio centrą (toliau – PKLC) bei Ašmintos, Išlaužo, Naujosios Ūtos, Pakuonio ir Išlaužo kultūrinio aptarnavimo zonas (toliau – laisvalaikio salės) 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 PKLC ir laisvalaikio salių teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę;

3.2. apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes PKLC ir laisvalaikio salių 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 PKLC direktoriaus įsakymu.

5. Tyrimas – skaidomas į dalis. Tyrimą sudaro 6 atskiros dalys. Kiekvienos kultūrinio aptarnavimo zonos – tiek PKLC, tiek 5 laisvalaikio salių – tyrimo dalis atliekama atskirai ir duomenys interpretuojami – atskirai.

II SKYRIUS TYRIMO ATLIKIMO TVARKA

6. Tyrimo tikslinė grupė – PKLC ir laisvalaikio salių vartotojai.

7. Tyrimo tipas – aprašomasis (konkretaus tyrimo analizė, kurios tikslas yra gauti empirinius duomenis, suteikiančius išsamesnį tiriamų reiškinių, jų struktūrinių elementų vaizdą).

8. Pirminių duomenų rinkimo metodas – apklausa.

9. Duomenų rinkimo forma – anketa (1 priedas).

10. Imties dydis:

10.1. klausimynas bus pateikiamas PKLC ir laisvalaikio salių paslaugų vartotojams;

10.2. imties atranka yra patogumo (šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius);

10.3. teisingai užpildytų anketų skaičius PKLC ir laisvalaikio salėse apskaičiuojamas pagal kiekvienos kultūrinio aptarnavimo zonos gyventojų skaičių. Imties dydis apskaičiuojamas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidą.

11. Anketa platinama elektroniniu bei popieriniu būdu.

12. Popierinis anketos variantas pateikiamas PKLC ir laisvalaikio salių organizuojamų

renginių lankytojams (prieš renginį ar pertraukų metu), PKLC kasoje ir kt.

13. Elektroninis anketos variantas pateikiamas PKLC interneto svetainėje www.prienaikc.lt, socialinio tinklo *Facebook* PKLC ir laisvalaikio salių paskyrose, vietos žiniasklaidos internetiniuose portaluose.

14. Apklausa atliekama 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

15. Apklauskos metu surinktų duomenų analizei naudojama *Microsoft Office Excel* ar kita programa.

16. Apklauskos metu surinkti duomenys (iš popierinių bei elektroninių anketos variantų) peržiūrėti, atrenkamos tinkamai užpildytos anketos.

17. Tinkamai užpildytų anketų duomenys suvedami į sudarytas lenteles *Microsoft Excel* ar kitoje statistinių duomenų organizavimo ir apdorojimo programoje (elektroninių anketų duomenys eksportuojami, popierinių anketų duomenys suvedami rankiniu būdu) ir paruošiamas grafinis duomenų atvaizdavimas.

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

18.1. tyrimo ataskaitoje pateikiami sudaryti anketos klausimų grafiniai vaizdavimai;

18.2. 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, kiti išskirtiniai rezultatai. 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;

18.3. demografinių duomenų (anketos 10–14 klausimai) analizė atliekama sudarant ir trumpai apibūdinant lankytojo portretą;

18.4. 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;

18.5. tyrimo ataskaitos apimtis yra iki 5 puslapių.

19. Anketos klausimai ir jų paaiškinimai:

Klausimas:	Ką klausimu norėta sužinoti?
1. Kaip dažnai naudojate įstaigos paslaugas?	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. Kokių renginių (kultūrinių paslaugų) pasigendate?	Vartotojo pasiūlymai įstaigai dėl trūkstamų paslaugų įvairovės didinimo.

5. Ar ketinate lankytis įstaigoje ateityje?	Vartotojo ketinimą lankytis įstaigoje ateityje.	
6. Kiek lėšų vidutiniškai skirate kultūriniais poreikiams tenkinti per mėnesį?	Lėšų kiekį per mėnesį, kurį vartotojas gali skirti kultūrinių poreikių tenkinimui?	
7. Kiek iš kultūriniais poreikiams tenkinti skiriamų lėšų vidutiniškai per mėnesį išleidžiate Prienų kultūros ir laisvalaikio centro (Ašmintos/ Išlaužo/ Naujosios Ūtos/ Pakuonio/ Šilavoto laisvalaikio salės) vykstantiems renginiams	Lėšų kiekį per mėnesį, kurį iš galimų išleisti kultūriniais poreikiams tenkinti, vartotojas išleidžia įstaigoje?	
8. Pagrindiniai informacijos šaltiniai, iš kurių dažniausiai sužinote įstaigos organizuojamus renginius?	Informacijos sklaidos kanalai, kurių dėka lankytojai gauna informaciją apie įstaigos siūlomas kultūrinės paslaugas.	
9. Jūsų siūlymai, komentarai.	Vartotojo pasiūlymus įstaigai.	
Demografiniai klausimai		
10. Jūs esate: vyras/moteris?	Vartotojo lytį.	Lankytojo portretą
11. Jūsų amžius?	Vartotojo amžių.	
12. Jūsų gyvenamoji vietovė?	Vartotojo gyvenamąją vietą	
13. Jūsų išsilavinimas?	Vartotojo išsilavinimą.	
14. Ar šiuo metu dirbate?	Vartotojo užimtumą, nedarbo priežastį.	

IV SKYRIUS

V BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Apibendrinti tyrimo rezultatai naudojami siekiant gerinti PKLC ir laisvalaikio salių paslaugų bei aptarnavimo kokybę.

21. Tyrimo ataskaita skelbiama PKLC interneto svetainėje www.prienaikc.lt.

PRIENU KULTŪROS IR LAISVALAIKIO CENTRO PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO KLAUSIMYNAS

Gerbiamas Respondente,

Šiuo metu atliekamas tyrimas, kurio tikslas išsiaiškinti Prienu kultūros ir laisvalaikio centro (Ašmintos/ Išlaužo/ Naujosios Ūtos/ Pakuonio/ Šilavoto laisvalaikio salės) 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 Prienu kultūros ir laisvalaikio centro (Ašmintos/ Išlaužo/ Naujosios Ūtos/ Pakuonio/ Šilavoto laisvalaikio salės) paslaugomis?

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)
2.1. PKLC (laisvalaikio salės) patalpomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. PKLC (laisvalaikio salės) aptarnavimo kokybė (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. PKLC (laisvalaikio salės) bilietų kaina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. PKLC (laisvalaikio salės) renginių laiku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. PKLC (laisvalaikio salės) nuorodomis, padedančiomis rasti reikiamą patalpą/renginio vietą?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. PKLC (laisvalaikio salės) pasiekiamumu (transportas, privažiavimas, parkavimas ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.7. Informacijos sklaida apie PKLC (laisvalaikio salės) veiklą ir paslaugas (interneto svetainė, socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyra ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybė ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9. PKLC elektroninėmis paslaugomis/internetu (<i>bilietai įsigijimo galimybė, informacijos apie renginius suteikimas, pateikus užklausą el. komunikacijos priemonėmis</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10. kitos paslaugos (<i>pagal įstaigos poreikį</i>)					

3. Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankymą įstaigoje?

	Rekomen- duočiau	Galbūt rekomenduo- čiau	Nerekomen- duočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
<i>Edukacinę programą X</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Kitos paslaugos</i>					

4. Kokių renginių (kultūrinių paslaugų) pasigendate?

- Renginių šeimoms; Renginių vaikams; Koncertų; Masinių švenčių ir festivalių;
 Kita (detalizuokite)

5. Ar ketinate lankytis įstaigoje ateityje?

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Kiek lėšų vidutiniškai skirate kultūriniais poreikiams tenkinti per mėnesį:

- iki 5 Eur; 6–10 Eur; 11–20 Eur; 21–50 Eur; 51 ir daugiau Eur?

7. Kiek iš kultūriniais poreikiams tenkinti skiriamų lėšų vidutiniškai per mėnesį išleidžiate Prienų kultūros ir laisvalaikio centro (Ašmintos/ Išlaužo/ Naujosios Ūtos/ Pakuonio/ Šilavoto laisvalaikio salės) vykstantiems renginiams:

- iki 5 Eur; 6–10 Eur; 11–20 Eur; 21–50 Eur; 51 ir daugiau Eur?

8. Pagrindiniai informacijos šaltiniai, iš kurių dažniausiai sužinote įstaigos organizuojamus renginius:

- laikraštis; skelbimų lenta; Kultūros centro (laisvalaikio salės) *Facebook* paskyra ;
 PKLC interneto svetainė; Prienų televizija; pakviečia draugai, kaimynai, artimieji;
 kita?

9. Jūsų siūlymai, komentarai

¹ Galima detalizuoti, kokių konkrečiai paslaugų (pvz. edukacinių programų, etnokultūrinių renginių, koncertų ir pan.).

10. Jūs esate:

Vyras; Moteris?

11. Jūsų amžius:

15–19 metų; 20–29 metai; 30–39 metai; 40–49 metai; 50–59 metai;

60–69 metai; 70 metų ir vyresni?

12. Jūsų gyvenamoji vietovė:

Prienų seniūnija; Ašmintos kaimas; Išlaužo seniūnija; Naujosios Ūtos seniūnija;

Pakuonio seniūnija; Šilavoto seniūnija.

13. Jūsų išsilavinimas:

Pradinis; Pagrindinis; Vidurinis; Aukštesnysis; Aukštasis; Kita.....

14. Ar šiuo metu dirbate

dirbu; nedirbu*

**pažymėkite tinkamą atsakymą:*

vaiko auginimo/ priežiūros atostogose;

bedarbis, ieškote darbo;

pensininkas;

studentas;

moksleivis;

dėl negalios.

Dėkojame už Jūsų atsakymus!
