

KULTŪROS ĮSTAIGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO METODIKA

LR Kultūros ministerija, 2017 m. balandžio 6 d.

Doc. dr. Rūta Petrauskienė

Tapkite kaip niekad artimi su savo vartotojais. Tokie artimi, kad galėtumėte pasakyti, ko jiems reikia, žymiai anksčiau, nei jie patys tai suvoks.

(Steve Jobs)

VARTOTOJŲ PASITENKINIMAS PASLAUGOMIS - tai

- maloni patirtis arba pageidaujama būseną, kylanti iš išankstinių lūkesčių ir faktinio prekės/paslaugų įvertinimo (Oliver, 2015);
- vartotojo susidarytas požiūris ar nusistatymas apie suteiktos paslaugų kokybę, nulemiamas paslaugos turinio atitiktimi turimiems lūkesčiams (Urvikis, 2016);
- pažadų vykdymas vartotojui (Kattara et al., 2008);
- jausmas, kuris atspindi nusivylimą ar džiaugsmą, kylančius vartotojui palyginant savo lūkesčius su gautos paslaugos kokybe (Othman, Jailani, Kassim and Hamzah, 2013).

Pasitikėjimas paslaugos teikėju yra svarbiausias veiksnys, lemiantis vartotojo pasitenkinimą paslaugomis (Pavlou and Fygenon, 2006).

**VARTOTOJŲ PASITENKIMAS DAŽNIAU
SUSIJIMAS SU JŲ LŪKESČIAIS,
SUVOKIAMA VERTE IR GAUTA
PASLAUGŲ KOKYBE**

*Tai santykis
tarp sąnaudų ir
gautos naudos*

*Individualūs ir
išorinių grupių
suformuoti*

*Vartotojo reikalavimų
paslaugai atitikimo
lygis*

KULTŪROS ĮSTAIGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS

Tyrimo tikslas - nustatyti esamą kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie kultūros įstaigų teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes kultūros įstaigų paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

Tikslinė grupė – kultūros įstaigų vartotojai;

Tyrimo tipas – aprašomasis;

Pirminių duomenų rinkimo metodas – apklausa;

Duomenų rinkimo forma – anketa.

Imties dydis:

- anketa pateikiama kultūros įstaigų lankytojams (paslaugų vartotojams);
- imtis sudaryta naudojant patogiają atranką;
- numatomas anketų skaičius – 400.

DUOMENŲ RINKIMAS

- Anketa platinama **elektroniniu** bei **popieriniu** būdu;
- **Popierinis** anketos variantas pateikiamas bibliotekų, muziejų, koncertinių įstaigų bei teatrų lankytojams;
- **Elektroninis** anketos variantas pateikiamas bibliotekų, muziejų, koncertinių įstaigų bei teatrų internetinėse paskyrose (internetinėje svetainėje, Facebook paskyroje, naujienlaiškyje ir kt.);
- Anketos kultūros įstaigų lankytojams pateikiamos įstaigoms tinkamiausiu sezono laikotarpiu (tyrimo trukmė ne ilgesnė nei 1,5 mėnesio).

DUOMENŲ ANALIZĖ IR INTERPRETAVIMAS BEI TYRIMO ATASKAITOS PARENGIMAS

1. Duomenų analizei naudojama Microsoft Office Excel programa.
2. Apklauso metu surinkti duomenys peržiūrimi bei atrenkamos tinkamai užpildytos anketos.
3. Tinkamai užpildytų anketų duomenys suvedami į sudarytas lenteles Microsoft Excel programoje bei atvaizduojami grafiškai.
4. Atlikus duomenų sistemimą, gauti rezultatai aprašomi tyrimo ataskaitoje.

TYRIMO PERIODIŠKUMAS

- Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas atliekamas kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kas 2 metus);
- Tyrimo trukmė nuo 1 iki 1,5 mėnesio.

ANKETOS KLAUSIMŲ PAGRINDIMAS

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/ pasirodymą/ spektaklį/ parodą įstaigoje Edukacinį užsiėmimą įstaigoje	Vartotojo norą rekomenduoti įstaigą ir pagrindines jos teikiamas paslaugas
4. Ar ketinate lankytis įstaigoje ateityje?	Vartotojo ketinimą lankytis įstaigoje ateityje
5. Jūsų siūlymai, komentarai	Vartotojo pasiūlymus įstaigai
Demografiniai klausimai	
6. Jūs esate: vyras/ moteris	Vartotojo lytį
7. Jūsų amžius	Vartotojo amžių
8. Šiuo metu gyvenate	Vartotojo gyvenamąją vietą (miestą)
9. Jūsų išsilavinimas	Vartotojo išsilavinimą
10. Ar šiuo metu dirbate?	Vartotojo užimtumą.
10.1.* Pažymėkite Jums tinkamą atsakymą.	Į 10 klausimą atsakius neigiamai, išsiaiškinti vartotojo nedarbo priežastį.

“YOUR MOST

Unhappy **CUSTOMERS**

ARE YOUR *greatest source*

OF LEARNING.”

- Bill Gates

DĖKOJU UŽ DĖMESĮ

