



Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis BANDOMOJO PROJEKTO EIGA

Strateginio planavimo skyriaus
vedėja E. Sabalionytė

2017 m.



Tyrimo prielaidos, tikslas ir uždaviniai

Prielaidos:

- 2014 m. atlikto Kultūros ir meno institucijų veiklos vertinimo ir valdymo modelio galimybių studijos rekomendacijos ir siūlymai – vertinimo rodikliai susiję su vartotojų apklausomis;
- Pasitelkta ekspertinė pagalba - sutartys su KTU ir VU.

Tikslas:

- Nustatyti esamą kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Uždaviniai:

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



Tyrimo metodika

- Metodika parengta bendradarbiaujant su Kauno technologijos ir Vilniaus universitetais.
- Metodikoje pateikiama išsami informacija apie tyrimo tikslią grupę, tipą, metodą, formą, imties dydį, eigą, analizės formą bei jos pateikimą.
- Tyrimo anketoje pateikiama **10** klausimų.
- Anketa pateikiama popieriniu bei elektroniniu variantu.
- Anglų kalba pateikiama anketa sudaryta iš **4** klausimų.



Tyrime dalyvavusios pilotinės įstaigos ir aukštosios mokyklos





Projekto eiga, žvalgybinių tyrimų vykdymas

Klausimyno ir tyrimo metodikos rengimas – 2015 m. spalio – 2016 m. balandis;

Klausimyno testavimas – 2016 m. gegužės mėnesį;

Klausimyno ir tyrimo metodikos tikslinimas – 2016 m. birželis – rugsėjis;

Tyrimas vykdomas: 2016 m. spalio 3 – lapkričio 18 d.

Tyrimo metu apklausta: 1213 pilotinių įstaigų lankytojų.



Kultūros įstaigų vartotojo portretas*

Lankytojai dažniausiai yra
dirbantys asmenys.

Lankytojai dažniausiai gyvena
didmiesčiuose.



Lankytojai dažniausiai yra įgiję
aukštesnįjį arba aukštąjį išsimokslinimą.

Kultūros įstaigose dažniau lankosi
40 – 60 metų amžiaus moterys.

* Nustatyta remiantis pilotinių įstaigų tyrimų rezultatų duomenimis.



Tyrimo analizės išvados (1)

- Pilotinėse įstaigose vartotojai anketas pildė noriai, dažniausiai užtrukdavo apie **3 – 5 minutes**.
- Atliekant tyrimą įstaigos savanorių pagalbą pasitelkė Nacionalinis Kauno dramos teatras bei Kauno valstybinė filharmonija, aukštųjų mokyklų pagalba pasinaudojo Valdovų rūmai (VU) bei Nacionalinis Kauno dramos teatras (KTU).
- Anketas anglų kalba pateikė 2 pilotinės įstaigos: Valdovų rūmai (28) ir Kauno IX forto muziejus (6). Pastebėta, kad svečiai iš užsienio anketas neretai pildė noriau bei išsamiau nei Lietuvoje gyvenantys respondentai.
- Anketos turinys respondentams klausimų nekėlė, buvo aiškus, suprantamas.



Tyrimo analizės išvados (2)

- Tyrimo metodika aiški, pilotinėms įstaigoms klausimų nesukėlė.
- Rezultatai padėjo nustatyti lankytojo portretą, jo nuomonę apie paslaugas, tobulintinas sritis.
- Įstaigoms vartotojų tyrimas buvo naudingas, padėjęs įsivertinti stipriąsias bei silpnąsias puses. Parengtos tyrimų ataskaitos.
- Rekomenduojama tyrimą atlikti kasmet arba ne rečiau kaip kartą per dvejus metus.



Ačiū už dėmesį