PATVIRTINTA
Mažeikių rajono Židikų kultūros centro
kult. reng. organizatorės, l.e.p.direktoriaus
2026 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. V-6

MAŽEIKIŲ RAJONO ŽIDIKŲ KULTŪROS CENTRO LANKYTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS NUSTATYMO APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Mažeikių rajono Židikų kultūros centro lankytojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis nustatymo aprašas (toliau – Aprašas) yra sukurtas siekiant užtikrinti Mažeikių rajono Židikų kultūros centro (toliau – Centro) teikiamų paslaugų kokybės atitiktį aukščiausiam standartam, remiantis lankytojų atsiliepimais ir pasitenkinimo lygiu. Taip pat, siekiama apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Centro paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

2. Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymo „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“ (toliau – Įsakymas) sąvokas.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675 patvirtinta metodologija „Dėl kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos patvirtinimo“. Taip pat, Lietuvos Respublikos darbo kodekso, Kultūros įstaigų veiklos vertinimo metodikos, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Lygių galimybių įstatymo nuostatomis.

4. Siekiant gauti išsamų ir tikslingą atsiliepimų spektrą, išskirtos apklausų tikslinės grupės: Mažeikių miesto gyventojai ir rajono gyventojai, gyvenantys kaimiškose vietovėse.

II SKYRIUS
LANKYTOJŲ PASITENKINIMO NUSTATYMO METODOLOGIJA

5. Siekiant išsamiai suprasti lankytojų patirtis ir pasitenkinimo lygį, duomenys renkami per tiesiogines apklausas Centre, Centro interneto svetainėje ir socialiniuose tinkluose bei kviečiant Centro lankytojus raštu pasidalinti nuomone ir pasiūlymais, juos paliekant specialioje talpykloje.

6. Apklausų ir interviu klausimynai kuriami ir atnaujinami atsižvelgiant į specifinius Centro poreikius ir lankytojų patirties aspektus, siekiant gauti konkrečią ir reikšmingą informaciją apie lankytojų pasitenkinimą bei Centro tobulintinas vietas.

7. Apklausos atliekamos taikant patogumo atranką – respondentai pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius.

8. Vadovaujantis Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodika ir siekiant nustatyti esamą Centro vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, kartą per metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus) atliekama apklausa, tyrimo trukmė ne ilgesnė nei 2 mėnesiai.

9. Surinkti duomenys analizuojami naudojant ir derinant kiekybinės ir kokybinės analizės metodus, siekiant identifikuoti pasitenkinimo lygio tendencijas ir sritis, kuriose reikalingi tobulinimai.

III SKYRIUS
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

10. Surinkti duomenys sisteminami ir apdorojami atskiruose dokumentų rinkiniuose. Atlikus duomenų sisteminimą, gauti rezultatai aprašomi vidiniuose dokumentų rinkiniuose.

11. Remiantis apklausų rezultatais, sudaroma ataskaita su pasitenkinimo lygio analize ir rekomendacijomis dėl tolesnių veiksmų. Ataskaita ir išvados naudojamos kaip pagrindas sprendimų priėmimui ir Centro paslaugų bei organizuojamų renginių tobulinimui. Taip pat, interpretuojant duomenis pateikiamos prielaidos, kokį poveikį esami rezultatai gali turėti Centro lankytojų pasitenkinimo lygio pagerinimui.

12. Šis pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis nustatymo aprašas yra svarbus žingsnis siekiant nuolat gerinti Centro teikiamų paslaugų kokybę ir lankytojų patirtį.

IV SKYRIUS
DARBUOTOJŲ MOTYVACIJOS SKATINIMO TECHNIKOS IR VERTINIMO KRITERIJAI

13. Siekiant užtikrinti aukštą lankytojų pasitenkinimą, taikomas darbuotojų motyvacijos ir vertinimo priemonių kompleksas.

14. Mokymai ir kompetencijų plėtra: organizuojami mokymai ir seminarai, skatinantys darbuotojų asmeninį ir profesinį tobulėjimą, ypač orientuoti į klientų aptarnavimo įgūdžius, konfliktų sprendimą ir kultūrinę kompetenciją.

15. Atviras grįžtamasis ryšys savaitiniuose Centro susirinkimuose: įdiegtas reguliarus darbuotojų vertinimo ir atsiliepimų rinkimo mechanizmas, leidžiantis darbuotojams dalyvauti sprendimų priėmime ir įstaigos veiklos tobulinime.

16. Metinis darbuotojo veiklos vertinimas: vykdomas darbuotojų įsitraukimo ir pasitenkinimo darbu procesas, siekiant identifikuoti galimas problemas ir galimybes motyvacijos gerinimui. Darbuotojai, kurių veikla tiesiogiai prisideda prie lankytojų pasitenkinimo gerinimo, gali būti identifikuoti ir įvertinti.

17. Vertinimo kriterijai:

17.1. tiesioginiai lankytojų atsiliepimai apie darbuotojų teikiamas paslaugas;

17.2. individualūs darbuotojų pasiekimai ir prisidėjimas prie Centro tikslų;

17.3. darbuotojų gebėjimas siūlyti ir įgyvendinti naujoves, kurios teigiamai veikia lankytojų patirtį;

17.4. darbuotojų dalyvavimas ir įsitraukimas į profesinio tobulėjimo programas.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

18. Aprašas gali būti keičiamas, papildomas arba pripažįstamas netekusiu galios Centro direktoriaus įsakymu.

19. Aprašas skelbiamas Centro internetinėje svetainėje www.zidikukulturoscentras.lt.