

Turinys:

1. Įvadas.....	2
2. Tyrimo metodologija	3
3. Valstybinių Lietuvos švenčių vertinimas	4
4. Renginiai viešosiose Kauno miesto erdvėse.....	8
5. Kauno kultūros centre „Tautos namai“ vykstančių renginių vertinimai	10
6. Mėgėjų meno kolektyvų veiklos vertinimas.....	14
7. Mokymo ir ugdymo programų svarba	19
8. Informacijos apie renginius sklaida.....	23
9. Svarbiausi kriterijai renkantis renginius Kaune	27
10. Kauno kultūros centro „Tautos namai“ paslaugų vertinimas	30
11. Teikiamų viešųjų paslaugų kokybės vertinimai	31
12. Organizuojamų renginių vertinimai	33
13. Kauno kultūros centro „Tautos namai“ darbuotojų vertinimai	38
14. Lankytojų demografiniai duomenys.....	39
15. Vartotojų pasitenkinimo indeksas	44
16. Išvados.....	45
17. Rekomendacijos	46
18. Priedai.....	47

1. Įvadas

Teikiamų paslaugų kokybė tapo labai svarbiu kriterijumi moderniose valstybėse. „Siekama, kad 2012–2020 metais viešojo valdymo sistema leistų valdžios įstaigoms veikti atvirai ir atsakingai, efektyviai naudoti mokesčių mokėtojų pinigus ir priartinti viešąjį sektorių arčiau paprasto piliečio.“¹ Kaip teigia Darius Dulskis, EKT partneris, apskritojo stalo diskusijų moderatorius ir pranešėjas, „Tik tokios organizacijos, kurios supranta vartotojų pasitenkinimo ar nepasitenkinimo priežastis, gali nukreipti savo pastangas į nepasitenkinimą įtakančių veiksnių pašalinimą ir efektyviau valdyti savo išteklius“.² Taigi, teikiant vartotojams viešąsias paslaugas ir siekiant jas tobulinti, viešojo sektoriaus įstaigoms yra labai svarbus grįžtamasis ryšys iš paslaugų gavėjų.

Šio tyrimo **tikslas** – ištirti, kaip Kauno kultūros centro „Tautos namai“ tenkina lankytojų/žiūrovų teikiamų viešųjų paslaugų poreikius;

Tyrimo uždaviniai:

1. Atlikti apklausą;
2. Atlikus tyrimą išsiaiškinti, kaip vertinamos Kauno kultūros centro „Tautos namai“ teikiamos paslaugos;
3. Apskaičiuoti vartotojų viešųjų paslaugų poreikių tenkinimo indeksą;
4. Nustatyti, kurios veiklos sritys turėtų būti tobulintinos;

Vartojamos sąvokos:

Tyrimo imtis – iš generalinės visumos tyrimui atrinktų asmenų grupė.

Generalinė visuma – tiriamoji populiacija.

Respondentas/tiriamasis – asmuo, dalyvaujantis tyrime ir atsakantis į anketos klausimus.

Vartotojas – viešąsias paslaugas gaunantis asmuo.

Vartotojų poreikių tenkinimas – vartotojų pasitenkinimo suteikta viešąja paslauga įvertinimas paslaugos atitikimo jų lūkesčiams aspektu.

Vartotojų patenkinimo indeksas (toliau – VPI) – indeksas, parodantis procentinį vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką patenkinimą.

Viešoji paslauga – viešosios paslaugos Metodikoje suprantamos kaip administracinės ir viešosios paslaugos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975).

¹ Straipsnis „Viešųjų paslaugų kokybės matavimas: siekiamybė, pareiga ar būtinybė?“ 2012-05-10 <http://www.ekt.lt/naujienos/viesuju-paslaugu-kokybes-matavimas-siekiamybe-pareiga-ar-butinybe/>

² Straipsnis „Viešųjų paslaugų kokybės matavimas: siekiamybė, pareiga ar būtinybė?“ 2012-05-10 <http://www.ekt.lt/naujienos/viesuju-paslaugu-kokybes-matavimas-siekiamybe-pareiga-ar-butinybe/>

2. Tyrimo metodologija

Atrankos ir tyrimo metodas

Šis tyrimas yra kiekybinio pobūdžio, todėl generalinė visuma – visi Kauno kultūros centro „Tautos namai“ lankytojai, renginių dalyviai, žiūrovai ir svečiai. Apklausa vykdyta naudojant netikimybinės atrankos metodą ir pasirinkus proginį (patogų) atrankos tipą. Naudojant šį atrankos tipą, atsitiktinai parenkami žmonės, apsilankiusieji Kauno kultūros centre nuo 2014 m. balandžio 2 d. iki 2014 m. gegužės 2 d. Iš viso apklausoje dalyvavo 100 asmenų.

Anketa

Anketa sudaryta iš keleto klausimų blokų, pagal tam tikras temas. Pirmame klausimų bloke respondentų klausiama, apie konkrečias viešąsias paslaugas ir prašoma jas įvertinti nuo 1 iki 10 balų (1 – mažiausiai svarbu arba labai prastai, 10 – labai svarbu arba labai gerai). Antrojoje klausimyno dalyje klausiama apie naudojamą viešosiomis paslaugomis. Ši dalis padeda atskleisti ar vartotojai patenkinti suteiktomis paslaugomis, kurie kriterijai yra įvertinti kritiškiausiai bei nustatyti patenkinimą ar nepatenkinimą lemiančius veiksnius. Demografiniai klausimai nukelti į anketos pabaigą. Į klausimyną įterpti filtruojantys klausimai, kurių pagalba galima atskleisti ar respondentai atsakinėja tiksliai.

Tyrimo pagrindimas

Siekiant ištirti Kauno kultūros centro „Tautos namai“ lankytojų/žiūrovų pasitenkinimą teikiamomis viešosiomis paslaugomis, svarbu atkreipti dėmesį į tai, koks yra kultūros centro tipinis lankytojas: amžius, lytis, išsilavinimas ir kt. Išsiaiškinus kaip tyrimo dalyviai vertina kultūros centro veiklą, kas jiems svarbu, galima numatyti tolimesnę kultūros centro veiklą. Organizuojamų kultūrinių renginių ar užsiėmimų pobūdis, siekiant pritraukti atitinkamas amžiaus grupes, yra pakankamai svarbus.

3. Valstybinių Lietuvos švenčių ir atmintinų dienų minėjimo renginių vertinimas

Kauno kultūros centras „Tautos namai“ organizuoja Lietuvos valstybinių švenčių ir atmintinų dienų minėjimo renginius Kauno mieste.

Bendras Lietuvos valstybinių švenčių minėjimo renginių vertinimas teigiamas. Maksimalų 10-ies balų vertinimą suteikė 50 procentų respondentų (žr. Diagrama Nr. 1). Svarbu pastebėti, jog nėra neigiamų, žemesnių nei 6 balai, vertinimų.

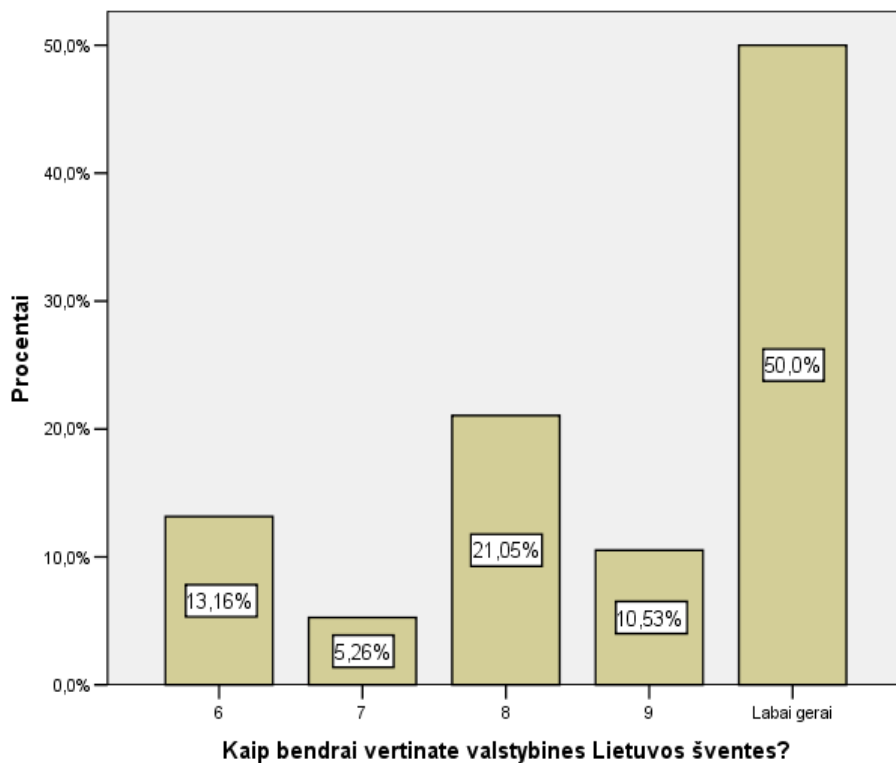


Diagrama Nr. 1

Organizuojamus Sausio 13-osios minėjimo renginius apie 43 procentai tyrimo dalyvių vertina labai gerai (žr. Diagrama Nr. 2). Tuo tarpu apie 19 procentų respondentų išsakė neigiamus vertinimus (nuo 1 iki 6 balų). Atlikus analizę pagal amžiaus grupes, statistiškai reikšmingų skirtumų neišryškėjo.

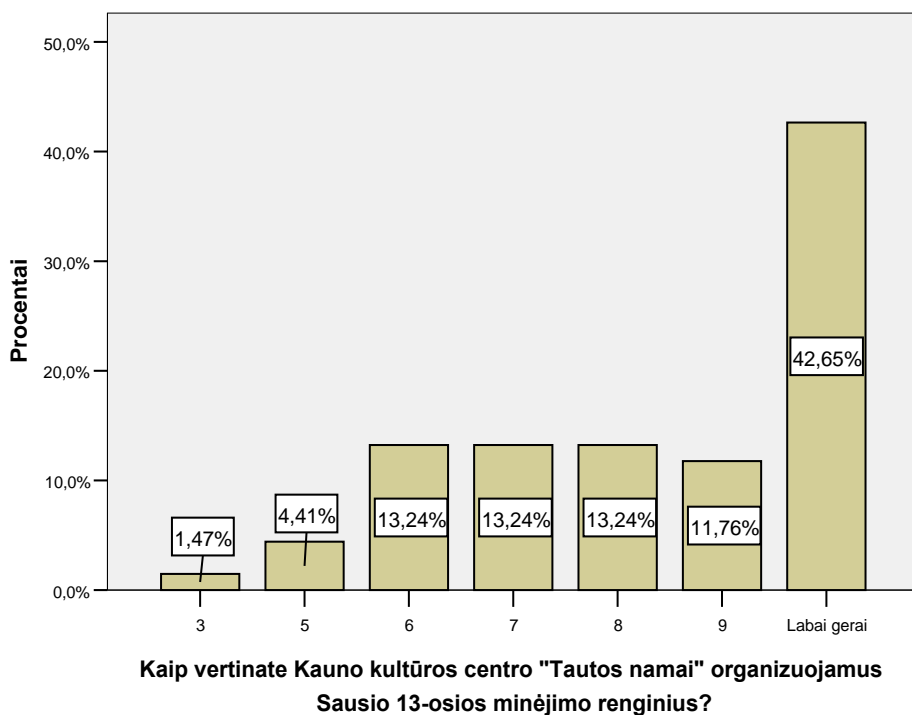


Diagrama Nr. 2

Panašiai vertinimi ir Liepos 6-osios renginiai. Apie 41 procentą respondentų suteikė maksimalų vertinimą – 10 balų (žr. Diagramą Nr. 3). Nepalankiai vertinančių respondentų, įvertinusių renginius mažesniais balais nei 5, buvo apie 8 procentai.

Vasario 16-osios ir Kovo 11-osios renginiai vertinami palankiau nei Sausio 13-osios ir Liepos 6-osios (žr. Diagramas Nr. 4, Nr. 5). Be to, jie vertinimi aukštesniais balais nei 2013 metais. Vasario 16-osios ir Kovo 11-osios minėjimo renginius labai gerai įvertino nuo 47 iki 48 procentų tyrimo dalyvių. Tuo tarpu 2013 m. vertinimai nuo 28 proc. iki 33 procentų.

Tai rodo, kad valstybinių švenčių minėjimo renginių organizavimas Kaune vis labiau atitinka Kauno kultūros centro „Tautos namai“ lankytojų poreikius bei lūkesčius.

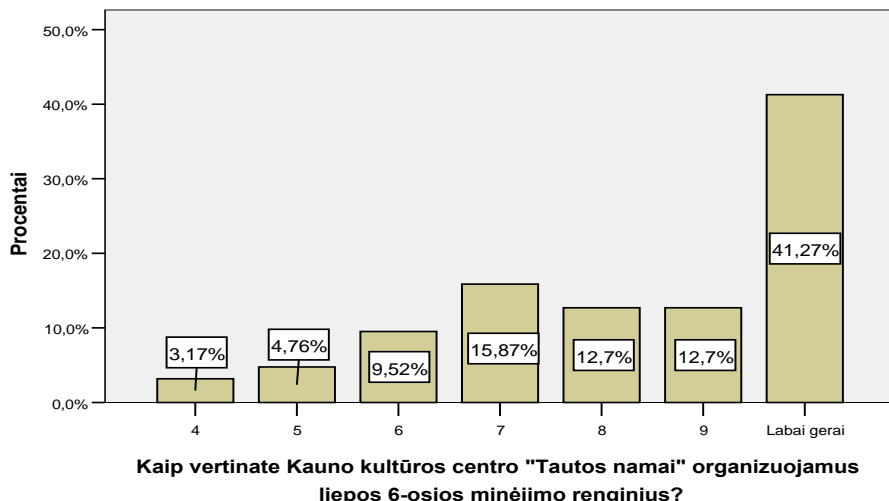


Diagrama Nr. 3

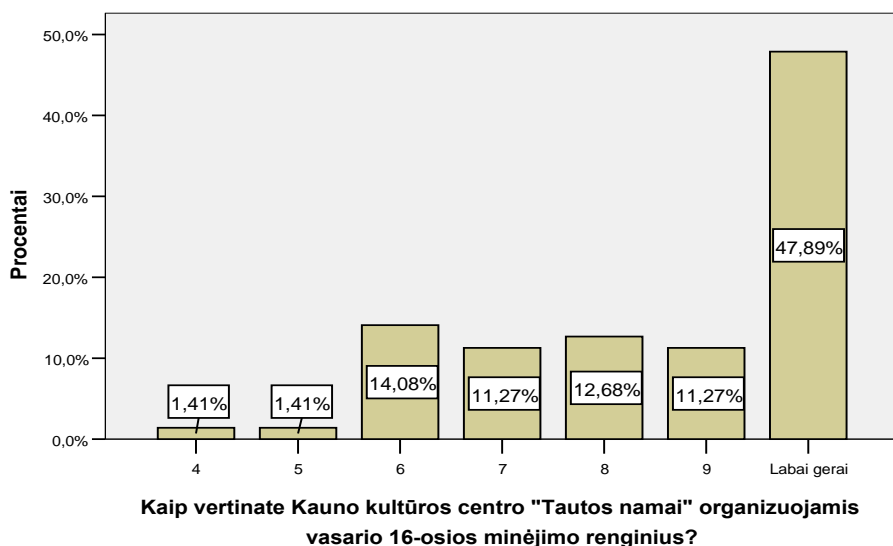


Diagrama Nr. 4

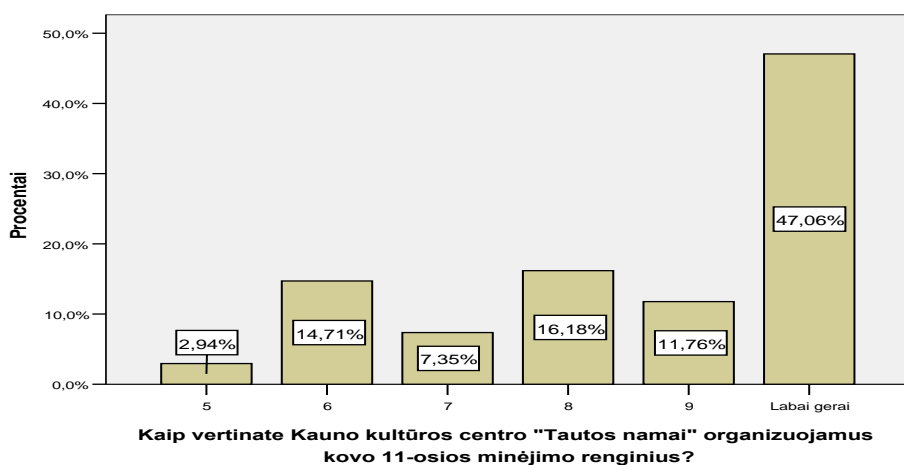


Diagrama Nr. 5

Svarbu paanalizuoti, kaip valstybinių švenčių vertinimai koreliuoja priklausomai nuo lyties. Moterų apklausoje dalyvavo 70,5 procentų, tuo tarpu vyrų – 29,5 procentai. Tarp abiejų lyčių pasireiškė panašūs vertinimai, tačiau pagal tyrimo duomenis galima teigti, jog valstybinių švenčių minėjimo reitingai palankiau vertinami vyrų, nei moterų (žr. *Lentelė Nr. 1*).

Valstybinių Lietuvos švenčių vertinimas pagal lyties kriterijų

Kiek Jums svarbios valstybinės Lietuvos šventės?		Lytis	
		Vyras %	Moteris %
Visiškai nesvarbu		0	3,45
2		0	1,72
3		0	5,17
4		4,17	3,45
5		4,17	6,9
6		0	5,17
7		8,33	6,9
8		20,83	17,24
9		4,17	13,79
Labai svarbu		58,33	36,21

Lentelė Nr. 1

Išskaidžius valstybinių švenčių vertinimus pagal amžiaus grupes, priešingai, nei pagal 2013 metų tyrimo analizę, reikšmingo skirtumo tarp amžiaus grupių valstybinių vertinimo neišryškėjo (žr. *Lentelė Nr. 2*).

Valstybinių švenčių svarba pagal amžiaus grupes

		Amžiaus grupės							
		1-19	20-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90
Kiek Jums svarbios valstybinės šventės	Visiškai nesvarbu	0	2	0	0	0	0	0	0
	2	0	1	0	0	0	0	0	0
	3	1	1	0	1	0	0	0	0
	4	0	1	0	0	0	1	1	0
	5	0	1	1	0	1	0	0	1
	6	1	0	0	1	0	0	0	0
	7	1	2	1	1	0	0	0	0
	8	2	4	0	2	3	3	0	0
	9	0	5	2	1	0	0	0	0
		Labai svarbu	2	5	2	5	4	10	4
Iš viso:		7	22	6	11	8	14	5	3

Lentelė Nr. 2

Valstybinių švenčių minėjimo renginių vertinimai statistiškai nesiskiria tarp skirtingą išsilavinimą turinčių respondentų. Maksimalų teigiamą balą skyrė 14,29 procentai aukštąjį išsilavinimą įgijusių asmenų, 11,69 procentų aukštesnįjį arba spec.vidurinį išsilavinimą turinčių asmenų ir 12,99 procentų pradinį arba vidurinį išsilavinimą turinčių respondentų (žr. Diagrama Nr. 6). Tai rodo, kad minėjimo renginių svarba ir jų organizavimo kokybės vertinimai nepriklauso nuo išsilavinimo, amžiaus ar lyties.

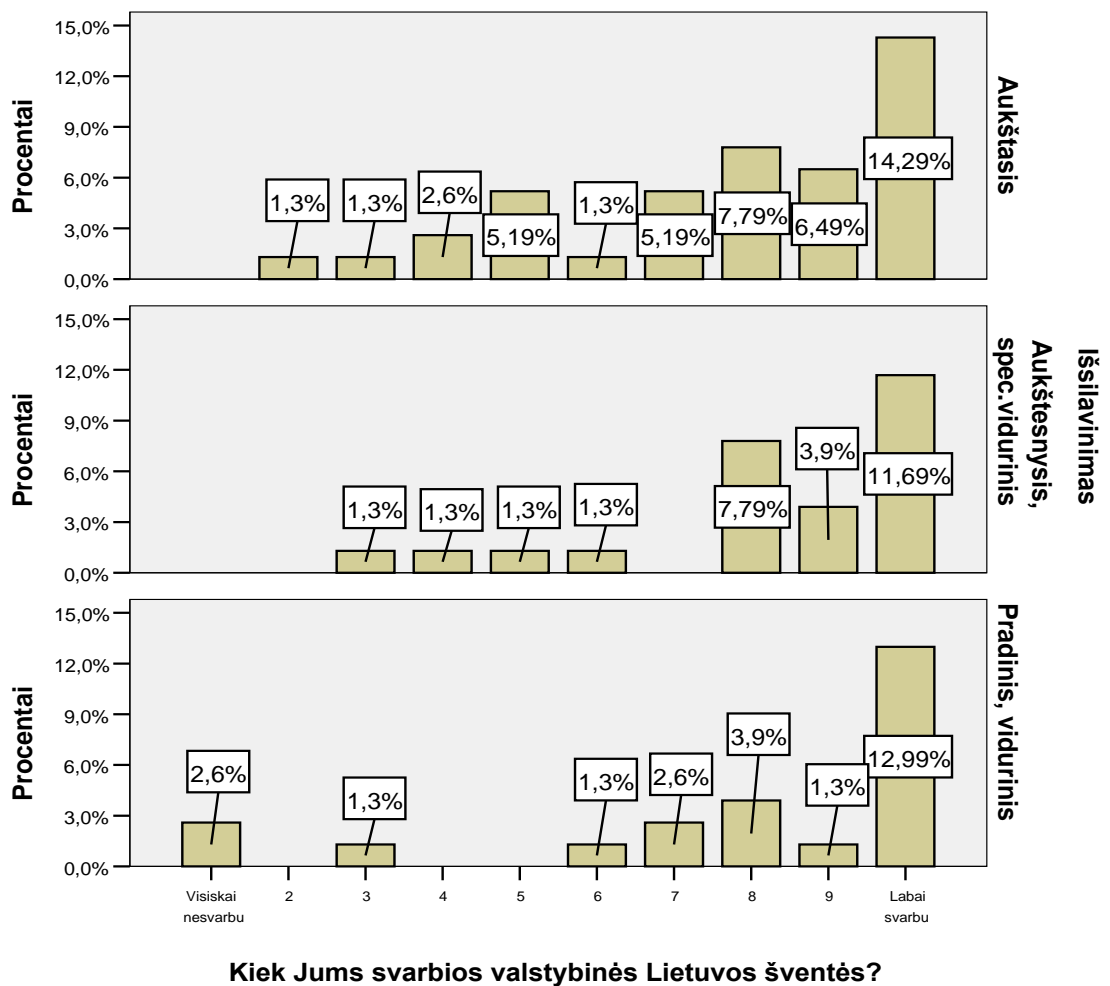


Diagrama Nr. 6

Apibendrinant galima teigti, jog valstybinių švenčių minėjimo renginiai Kauno mieste, organizuojami Kauno kultūros centro „Tautos namai“, vertinami palankiai ir rezultatai, lyginant su 2013 metų tyrimo rezultatais, gerėja.

4. Renginiai Kauno miesto viešosiose erdvėse

Kauno kultūros centras „Tautos namai“ organizuoja ne tik valstybinių švenčių minėjimo renginius, bet ir kitus Kauno miestui svarbius renginius viešosiose Kauno miesto erdvėse. Pagrindiniai renginiai: tarptautinės sportinių šokių varžybos „Gintarinė pora“, „Kauno miesto dienos“, Kauno miesto dainų ir šokių šventė, Kalėdų eglės įžiebimo renginys, Kalėdinių renginių ciklas, Naujųjų metų sutikimas ir kt.

Tradicinis renginys Kaune, vykstantis jau 50 metų, – tarptautinės sportinių šokių varžybos „Gintarinė pora“. Didžiausią 10 balų vertinimą suteikė apie 37 proc. respondentų (žr. *Diagrama Nr. 7*). Apie 18,64 procentų tyrimo dalyvių šį renginį vertina vidutiniškai gerai arba neigiamai (suteikta mažiau nei 6 balai). Šiuo atveju svarbu palyginti su 2013 m. tyrimo duomenimis. Tarptautinėms sportinių šokių varžybas „Gintarinė pora“

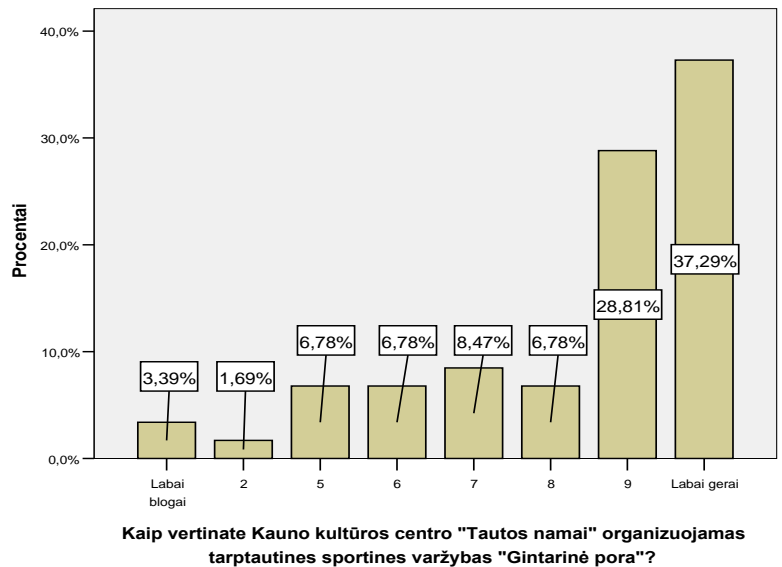


Diagrama Nr. 7

tyrimo dalyviai vertina kritiškiau nei 2013 m. Maksimalų 10 balų skiriančiųjų sumažėjo 9 procentais, tuo tarpu mažiau nei 6 balus skiriančiųjų padaugėjo 7,64 procentais.

„Kauno miesto dienos“ respondentai įvertino labai gerai. Beveik 59 procentai tyrimo dalyvių suteikė maksimalų 10 balų vertinimą (žr. *Diagrama Nr. 8*). Apie 26 proc. tiriamųjų suteikė 9 balų vertinimą. Žemesnis balas nei 5 nebuvo skirtas. Taigi, „Kauno miesto dienos“ vidutiniškai gerai (5 ir 6 balai) įvertino apie 7,7 proc. visų respondentų. Šie duomenys rodo, jog „Kauno miesto dienu“ vertinimas ženkliai pagerėjo.

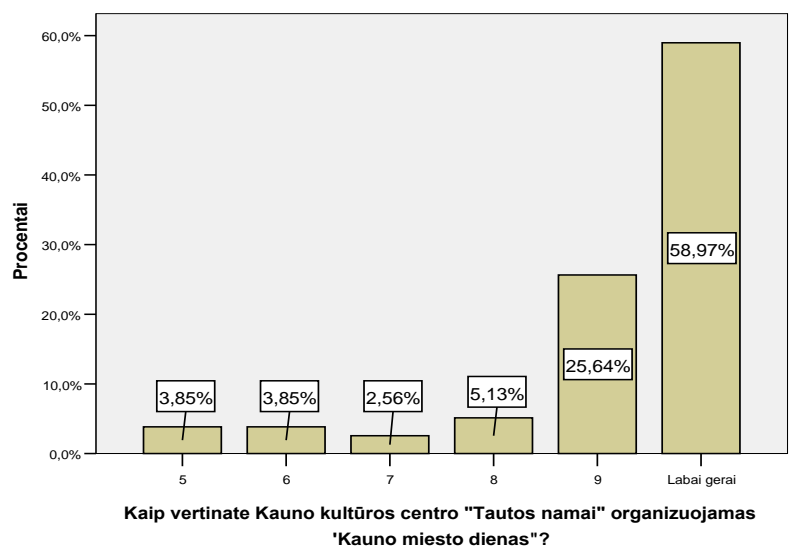


Diagrama Nr. 8

Lyginant su 2013 m. tyrimo duomenimis, net 10 procentų daugiau respondentų „Kauno miesto dienoms“ skyrė 10 balų vertinimą.

Kauno miesto dainų ir šokių šventės vertinimai teigiami. Apie 48 procentus respondentų suteikė maksimalų 10-ies balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 9). Neigiamą vertinimą (nuo 4 iki 6 balų) suteikė apie 12 procentų visų apklaustųjų. Žemesniais balais nei 3 Kauno miesto dainų ir šokių šventė nebuvo įvertinta. Taigi, Kauno miesto dainų ir šokių šventės organizavimas įvertintas panašiai kaip ir 2013 metais.

Kalėdų eglės įžiebimo šventės vertinamai dešimtbaleje sistemoje pasiskirstė nuo 5 iki 10. Didžioji dalis, net 57,53 proc. respondentų, suteikė dešimties balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 10). Lyginant su 2013 m., vertinimai ženkliai pagerėjo. Net apie 11 proc. daugiau respondentų skyrė 10 balų vertinimą organizuojamiems Kalėdų eglės įžiebimo renginiams.

Paanalizavus atsakymus apie Kalėdinius renginius, taip pat išryškėja palankesni vertinimai nei pagal 2013 m. tyrimo duomenis. Net 52,7 procentai respondentų (apie 15 proc. daugiau nei 2013 m.) suteikia maksimalų 10 balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 11). Neigiamų vertinimų, žemesnių nei 5 balai, nesuteikė nė vienas tyrimo dalyvis.

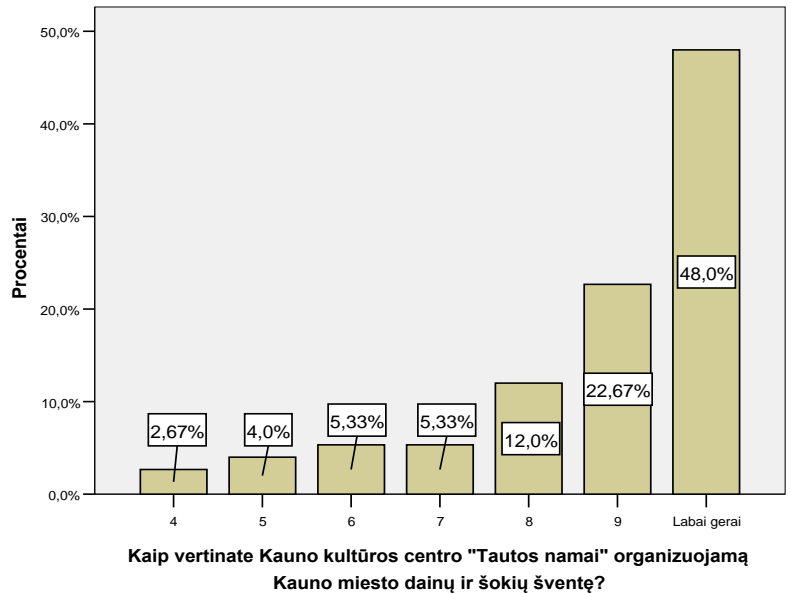


Diagrama Nr. 9

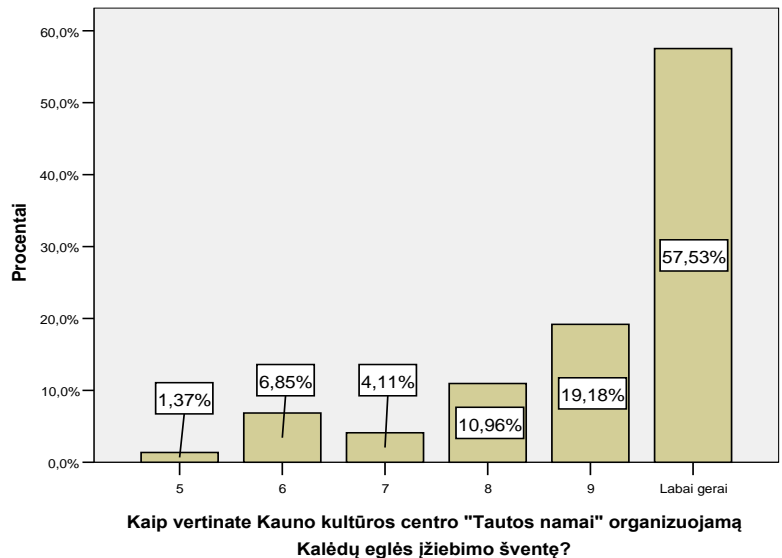


Diagrama Nr. 10

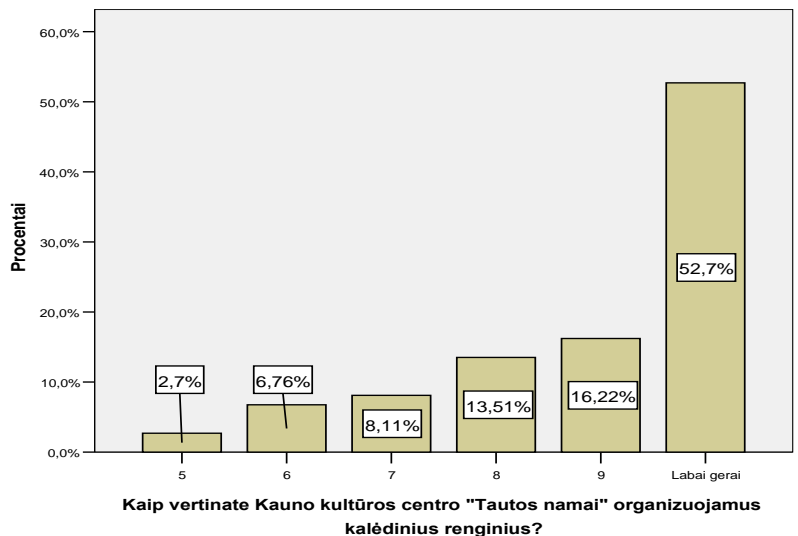


Diagrama Nr. 11

Naujųjų metų sutikimo šventės vertinimai įvairesni. Beveik 14 procentų visų apklaustųjų savo vertinimą pažymėjo skalėje nuo 1 iki 6. Lyginant su 2013 metų tyrimu, neigiami vertinimai sumažėjo 4-iais procentais (žr. Diagrama Nr. 12). Maksimalų 10-ies balų vertinimą suteikė apie 48,48 procentų respondentų. Tai yra 16 procentų didesnis vertinimų vidurkis nei 2013 metais.

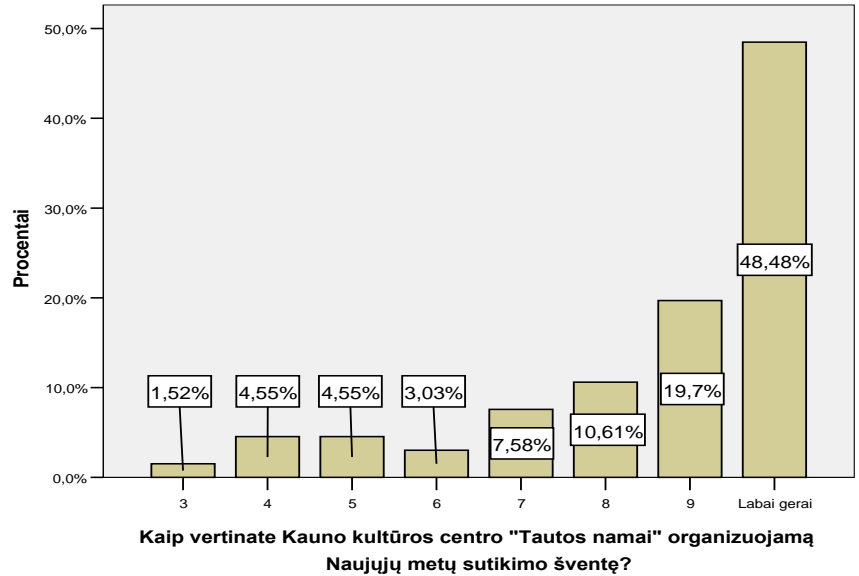


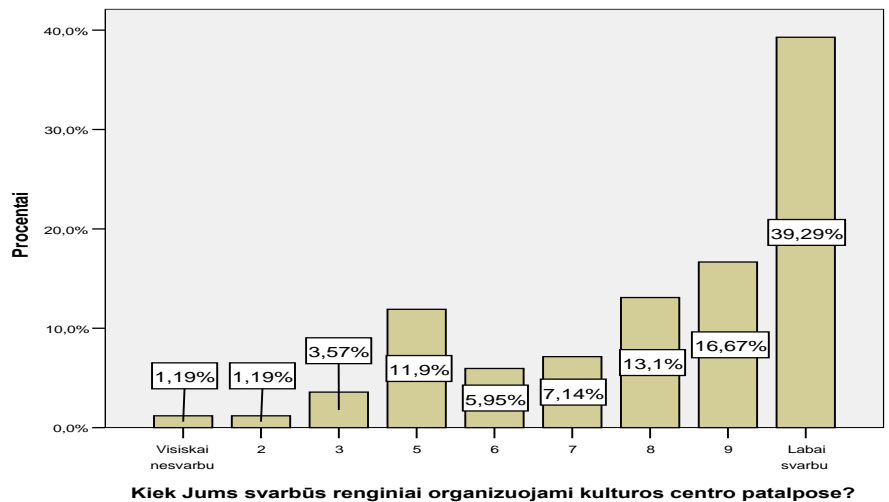
Diagrama Nr. 12

Šio tyrimo duomenimis, „Kauno miesto dienų“ ir Kalėdų eglės įžiebimo renginiai vertinami palankiausiai. Tuo tarpu tarptautinių sportinių šokių varžybų „Gintarinė pora“ vertinimai suprastėjo. Tai yra vienintelis renginys, organizuojamas Kauno miesto viešosiose erdvėse, kurio vertinimai, lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis, sumažėjo.

5. Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojamų renginių vertinimas

Atsakydami į klausimą apie renginių, vykstančių Kauno kultūros centre „Tautos namai“ patalpose, svarbą, apie 24 procentus respondentų suteikia neigiamą, nuo 1 iki 6 balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 13). Tai yra net 14 procentais didesnis balas nei 2013 m. Sumažėjo ir maksimalus vertinimas. Apie 39 procentus šio tyrimo dalyvių skyrė 10 balų, tuo tarpu 2013 metų tyrimo duomenimis – 45 proc.

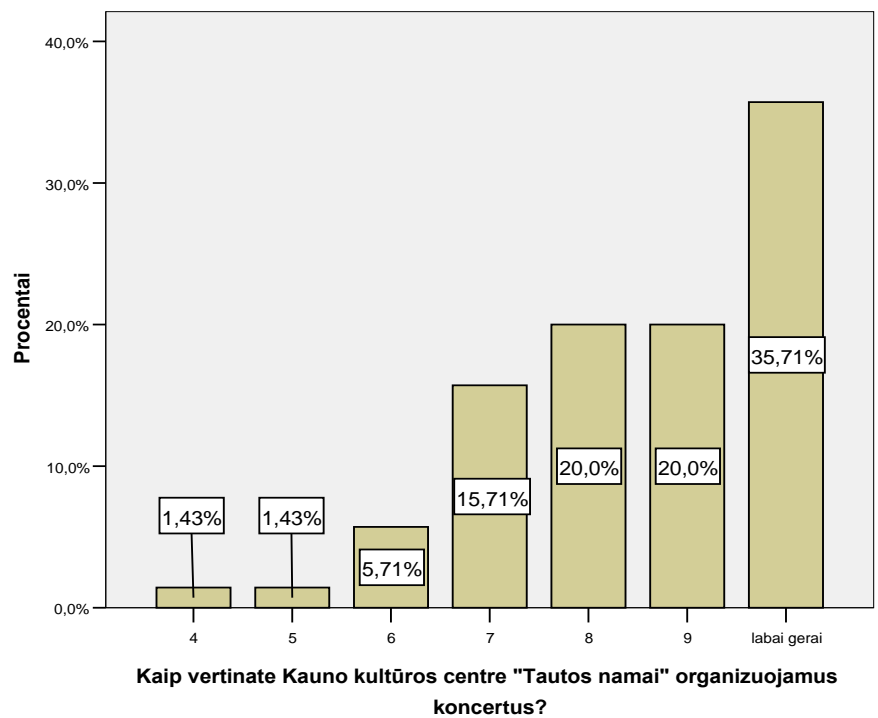
Apžvelkime, kaip respondentai vertina konkrečius renginius, vykstančius Kauno kultū-



ros centre „Tautos namai“.

Apklausoje dalyviai, KKC „Tautos namai“ organizuojamus koncertus vertina pakankamai gerai. Apie 76 procentus atsakiusiųjų skyrė didesnius nei 8 balai vertinimus (žr. Diagrama Nr. 14). Iš jų 10 balų skyrė apie 36 procentai respondentų. Tuo tarpu mažiau nei 6 balai suteikti vos 8,57 procentai respondentų. Skirtumai, lyginant su 2013 m. tyrimo duomenimis, statistiškai nereikšmingi.

Diagrama Nr. 13



Tyrimo duomenys atskleidė, kad spektakliai ir su jais susiję festivaliai apie 55 procentus respondentų vertinami labai gerai. Dešimtbalėje skalėje skyrė nuo 9 iki 10 balų. (žr. Diagrama Nr. 15). Apie 9 procentus respondentų spektakliams suteikė mažesnę nei 6 balų vertinimą. 2013 m. palankiausiai vertinamų spektaklių ir su jais susijusių festivalių balai sumažėjo nuo 44,23 procentų iki 29,41 proc.

Diagrama Nr. 14

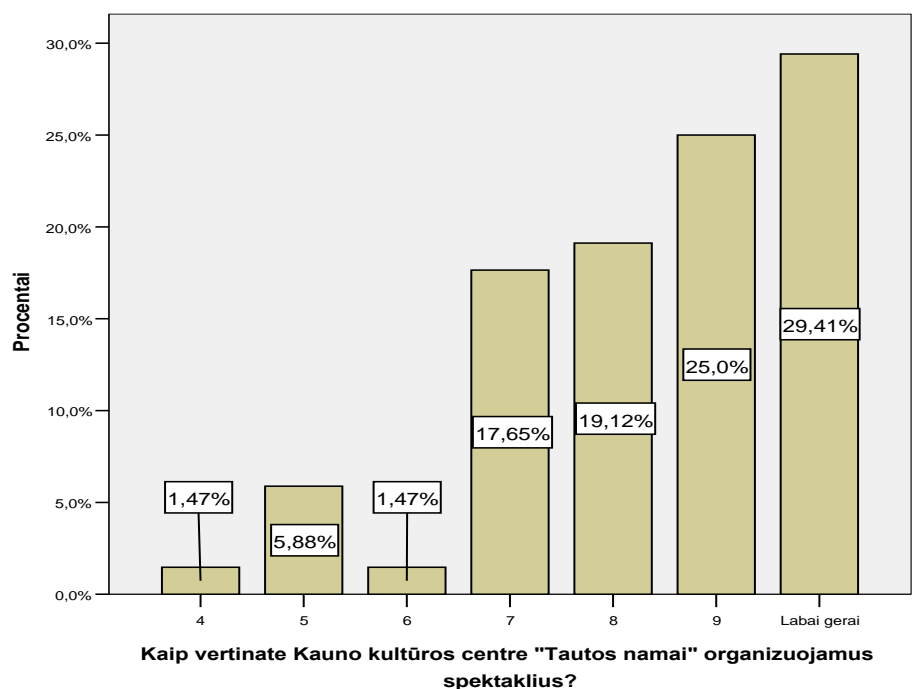


Diagrama Nr. 15

Mėgėjų teatrų festivalį „Kauno rampa“ apie 33 procentai įvertino labai gerai ir skyrė maksimalų balą (žr. Diagrama Nr. 16). Tuo tarpu pernai metų tyrimo analizės duomenys rodo palankesnę vertinimą – 41 procentai.

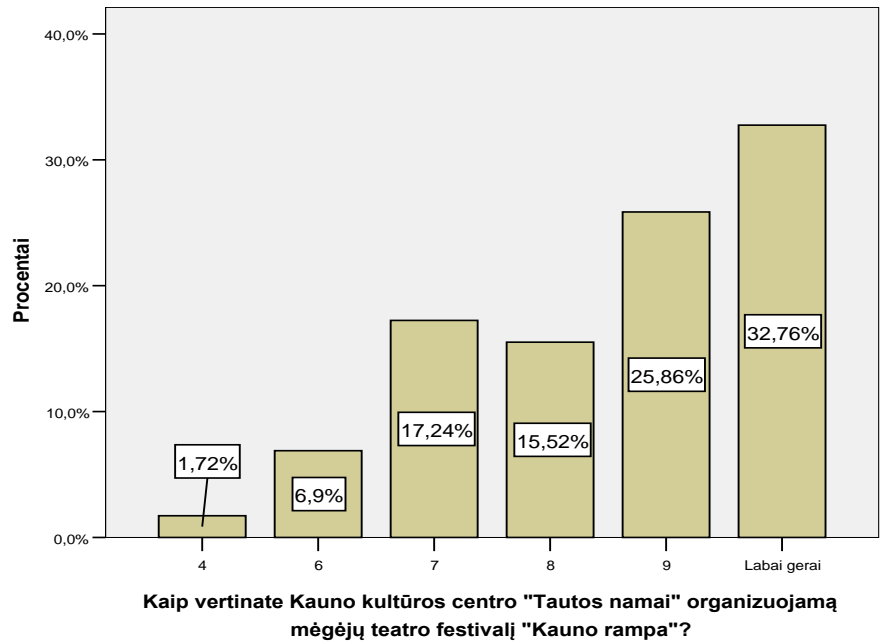


Diagrama Nr.16

Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojamų parodų vertinimai panašūs į 2013 metų tyrimo duomenis.

Apie 27 procentus respondentų parodas įvertino labai gerai (10 balų) (žr. Diagrama Nr. 17). Nuo 1 iki 6 balų (neigiamas arba vidutiniškai neigiamas vertinimas) skyrė apie 16 procentų tyrimo dalyvių (2013 m. duomenimis – apie 12 proc.).

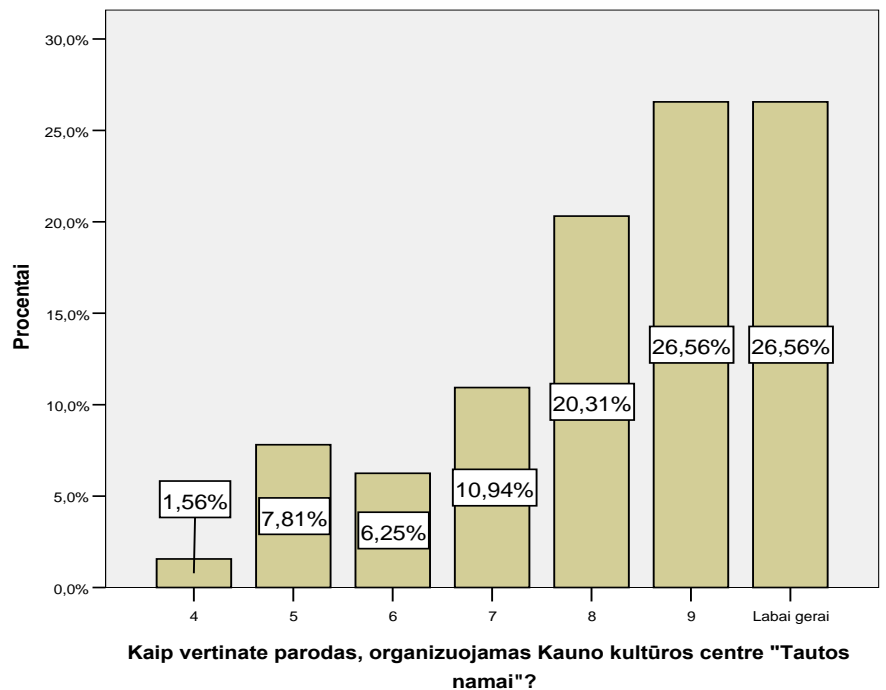


Diagrama Nr.17

Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojamos mugės vertinamos palankiai. Apie 30 procentų tyrimo dalyvių suteikė 10 balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 18). Svarbu pastebėti, jog pakankamai didelė dalis respondentų neigiamai įvertino mugę. Nuo 1 iki 6 balų skyrė apie 21 procentas tyrimo dalyvių.

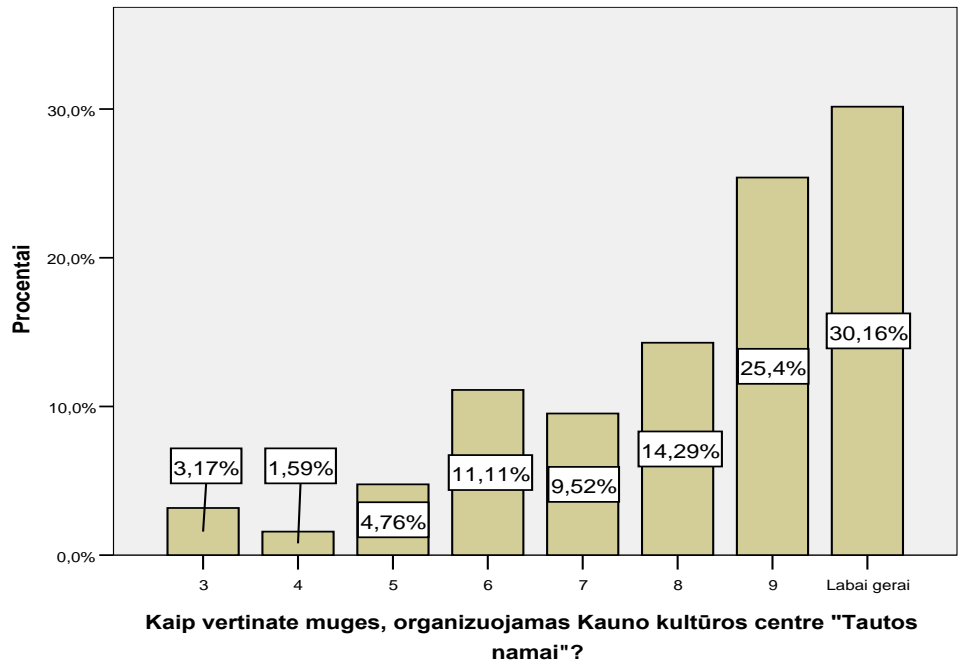


Diagrama Nr. 18

Pagyvenusių žmonių dienos skirtų renginių vertinimai, lyginant su 2013 m. tyrimu, suprastėjo. Apie 32 procentus respondentų renginius įvertino labai gerai (skyrė 10 balų) (žr. Diagrama Nr. 19) (2013 m. – 42 procentai). Apie 23 proc. renginius įvertino neigiamai ir skyrė nuo 1 iki 6 balų. 2013 m. – beveik 14 procentų.

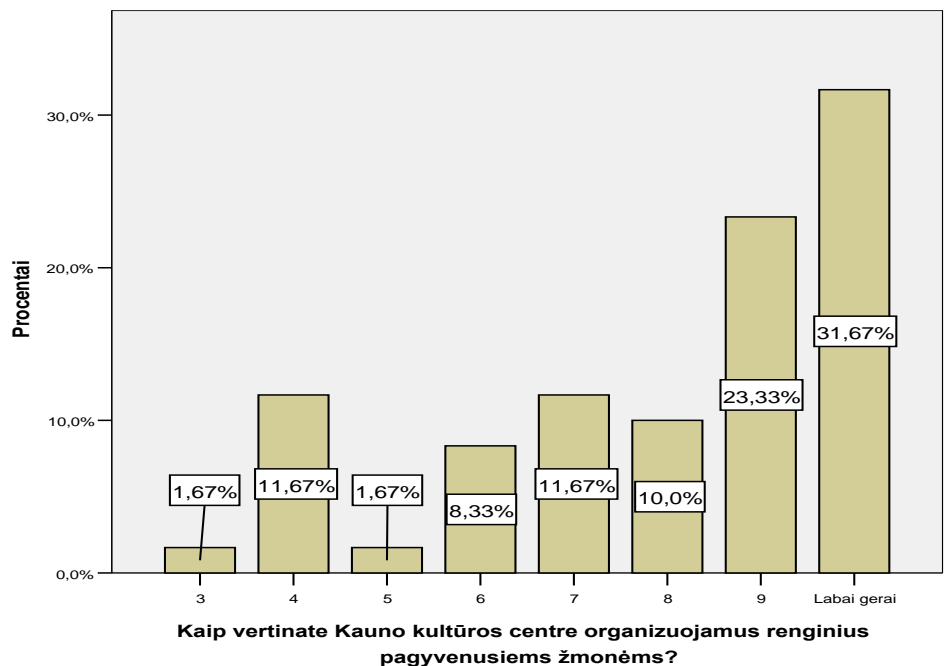


Diagrama Nr. 19

Apibendrinant pateiktą informaciją, koncertai, organizuojami Kauno kultūros centre „Tautos namai“ yra palankiausiai vertinami renginiai. Mažiausiai teigiamų vertinimų sulaukė parodų organizavimas.

6. Mėgėjų meno kolektyvų veiklos vertinimas

Vertindami mėgėjų meno kolektyvų veiklą šių metų apklausoje dalyvavusieji asmenys buvo kritikiškesni nei pernai. Septyniais procentais mažiau, t.y. 39 proc., tiriamųjų teigia, jog ši veikla yra labai svarbi (žr. *Diagrama Nr. 20*). Tuo tarpu net 23 procentai respondentų suteikė neigiamą, mažesnę nei 6 balų, vertinimą (2013 m. – 12 proc.).

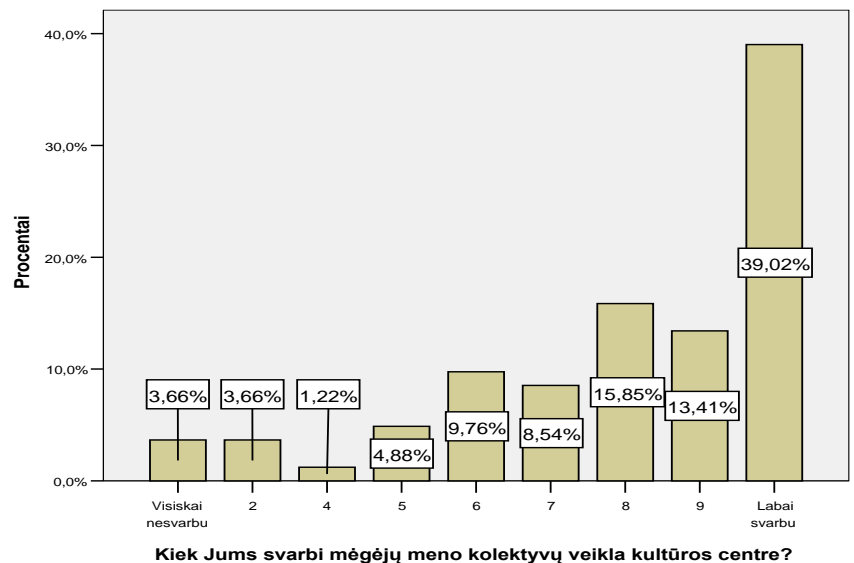


Diagrama Nr. 20

Lyginant su 2013 m. tyrimu, visų kolektyvų vertinimai suprastėjo. Labiausiai respondentų vertinamas yra sportinių šokių klubas „Sūkurys“ ir mišrus choras „Ainiai“. Abiems kolektyvams maksimalų vertinimą suteikė apie 40 procentų tyrimo dalyvių (žr. *Diagramas Nr. 21 ir 22*). Mažesnę nei 6 balų vertinimą „Sūkuriui“ suteikė 14,8 procentai, o „Ainiams“ 12,73 procentų visų apklausos dalyvių.

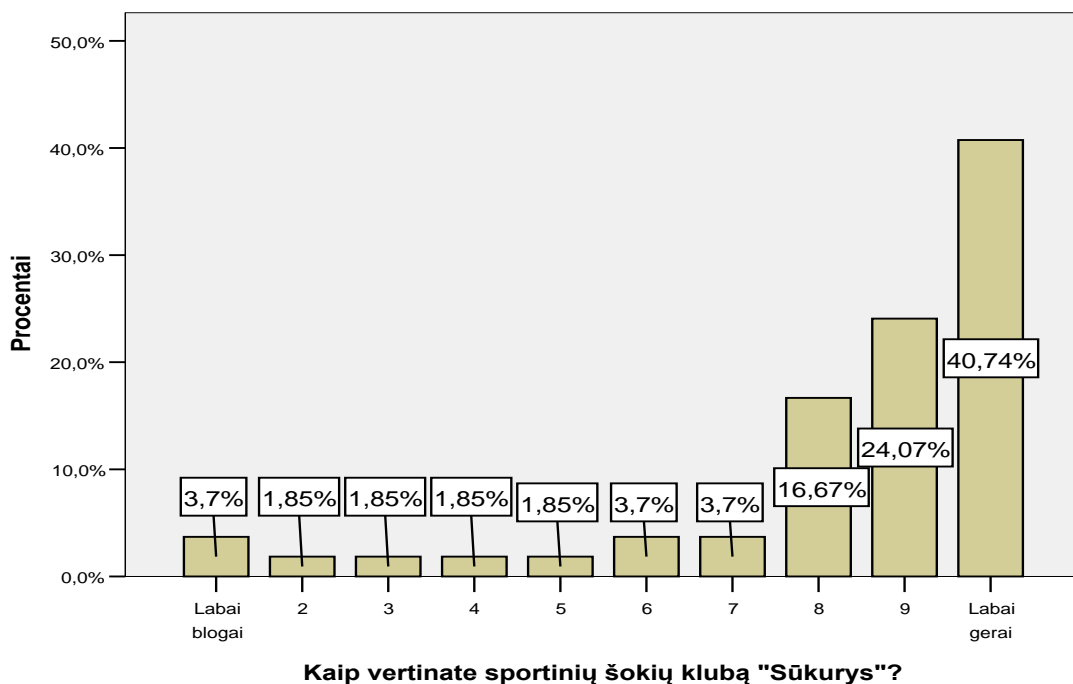
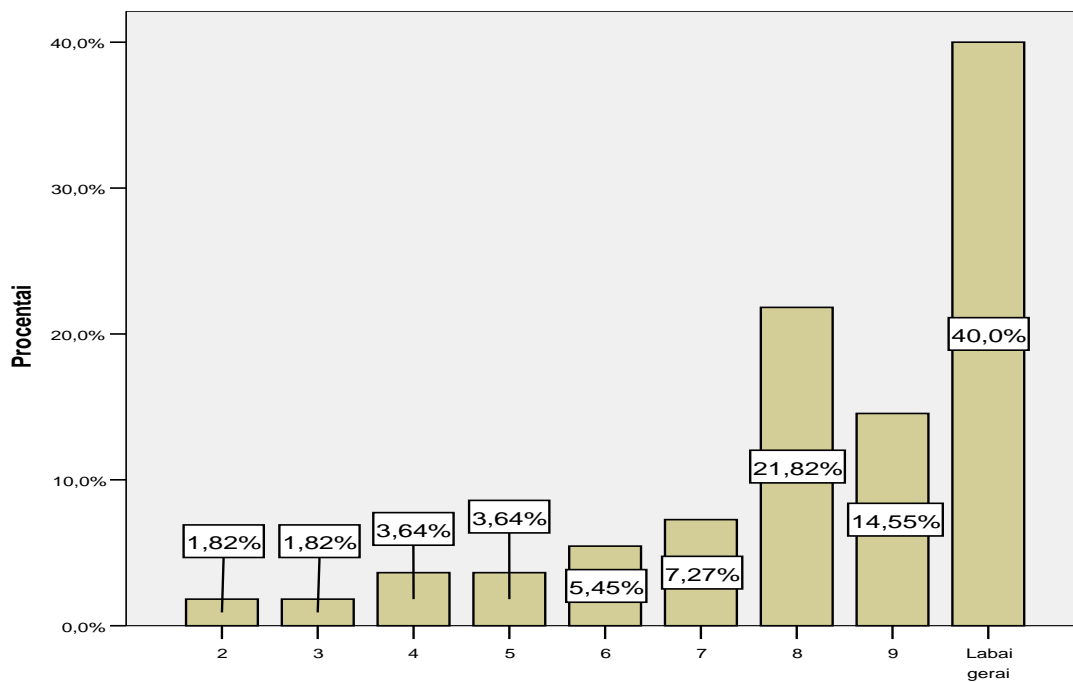


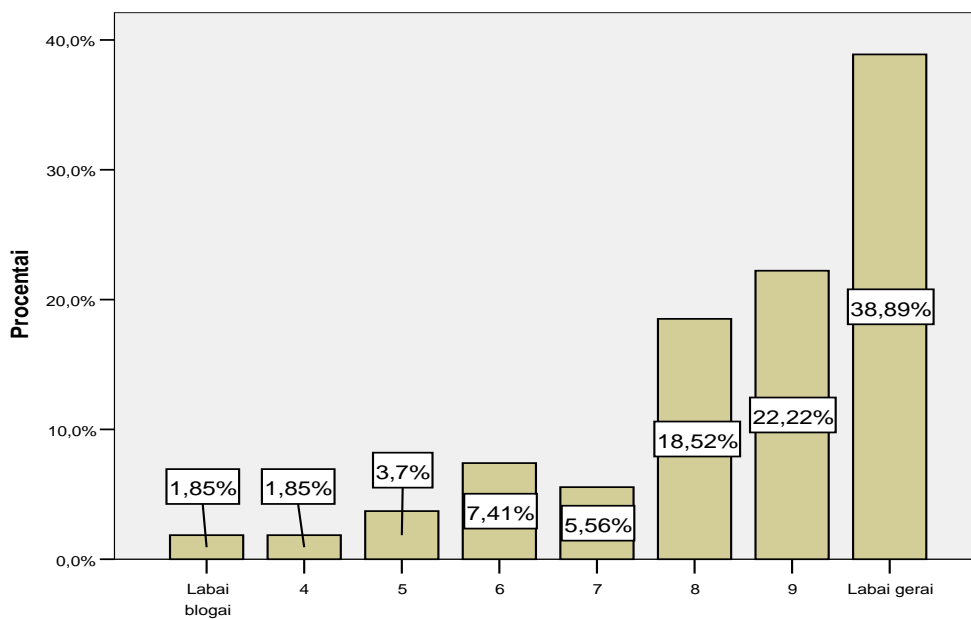
Diagrama Nr. 21



Kaip vertinate mišrų chorą "Ainiai"?

Diagrama Nr. 22

Trečiąją vietą dalinasi Kazio Binkio teatras, mišrus choras „Gintaras“ ir liaudiškų šokių kolektyvas „Ainiai“. Kazio Binkio teatrui 10 balų skyrė apie 39 procentai (žr. Diagrama Nr. 23), mišriam chorui „Gintaras“ – apie 3 procentai (žr. Diagrama Nr. 24)., ir liaudiškų šokių kolektyvui „Ainiai“ – 36 procentai lankytojų (žr. Diagrama Nr. 25). Neigiamus vertinimus, t.y. mažiau nei 6 balus Kazio Binkio teatrui ir liaudiškų šokių kolektyvui „Ainiai“ skyrė apie 15 procentų apklaustųjų, mišriam chorui „Gintaras“ – apie 23 procentai.



Kaip vertinate Kazio Binkio teatrą?

Diagrama Nr. 23

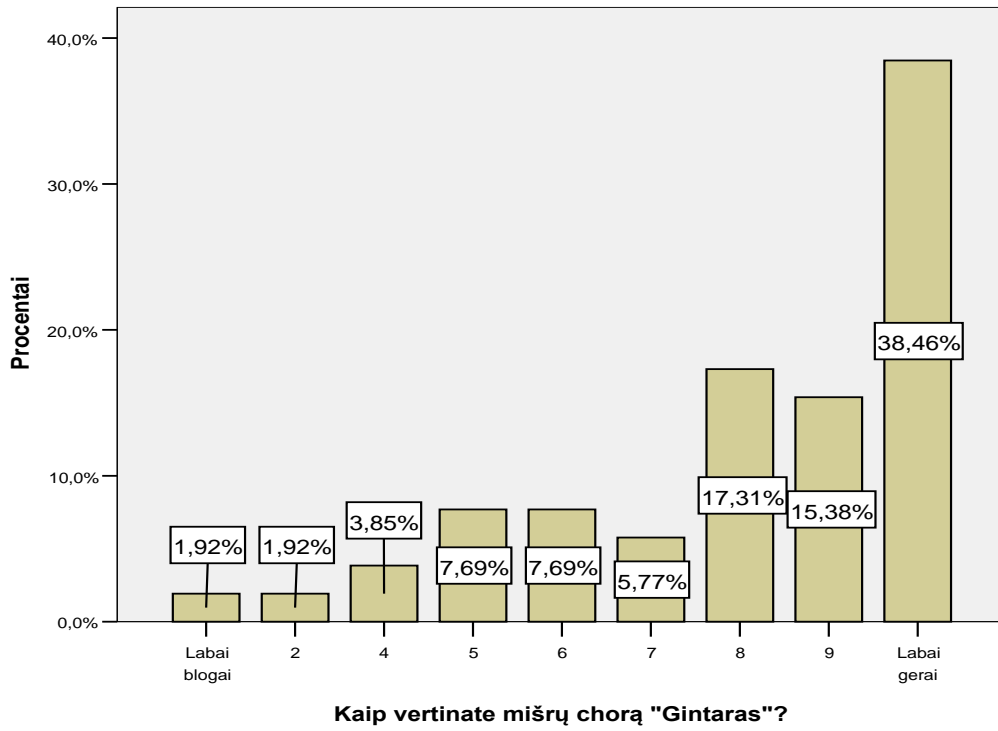


Diagrama Nr. 24

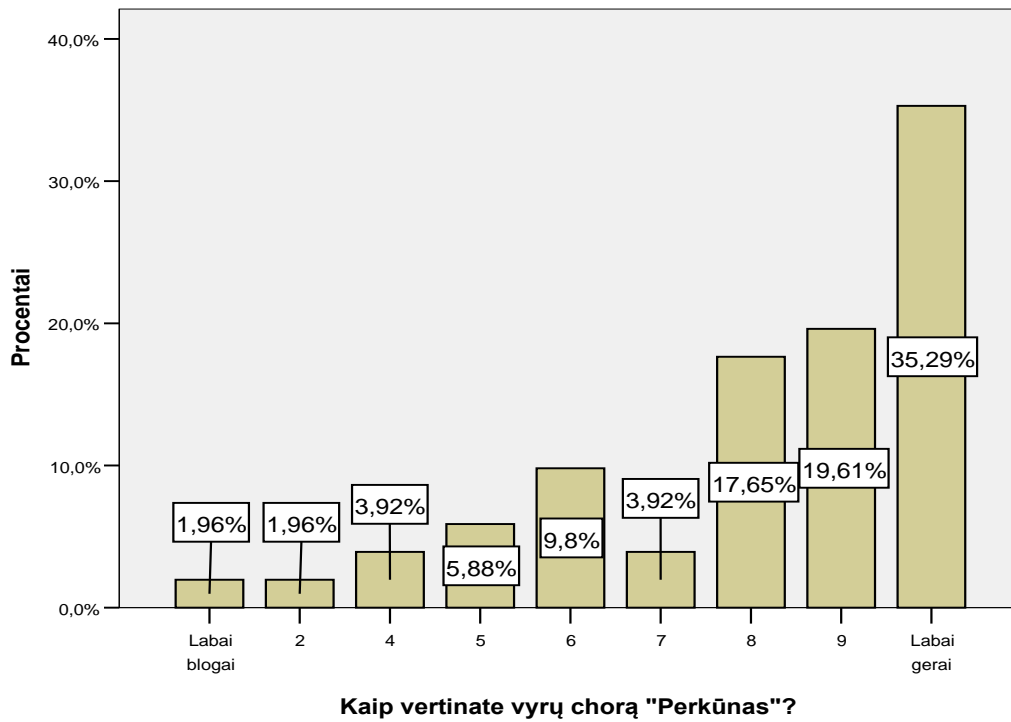
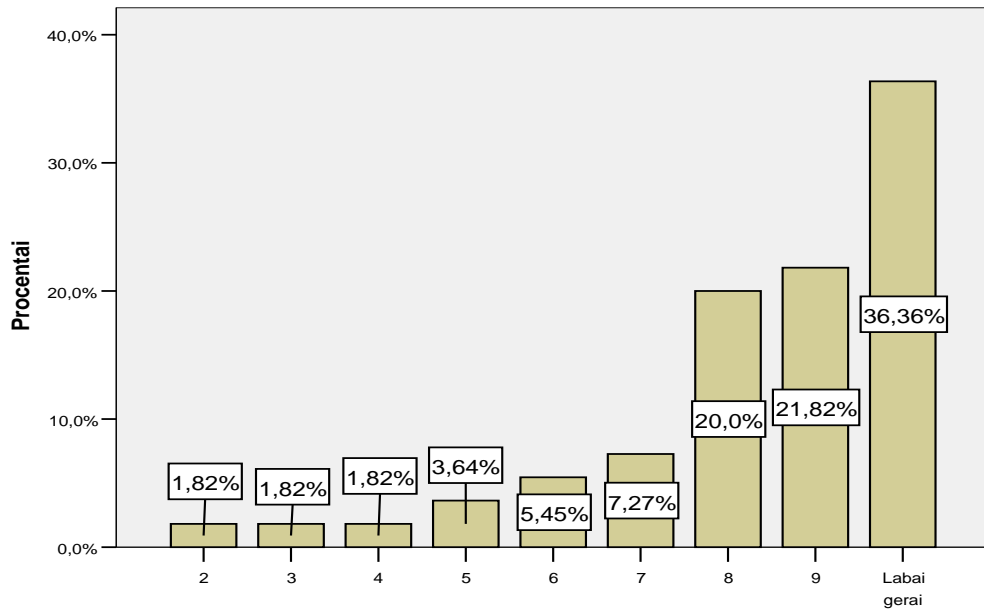


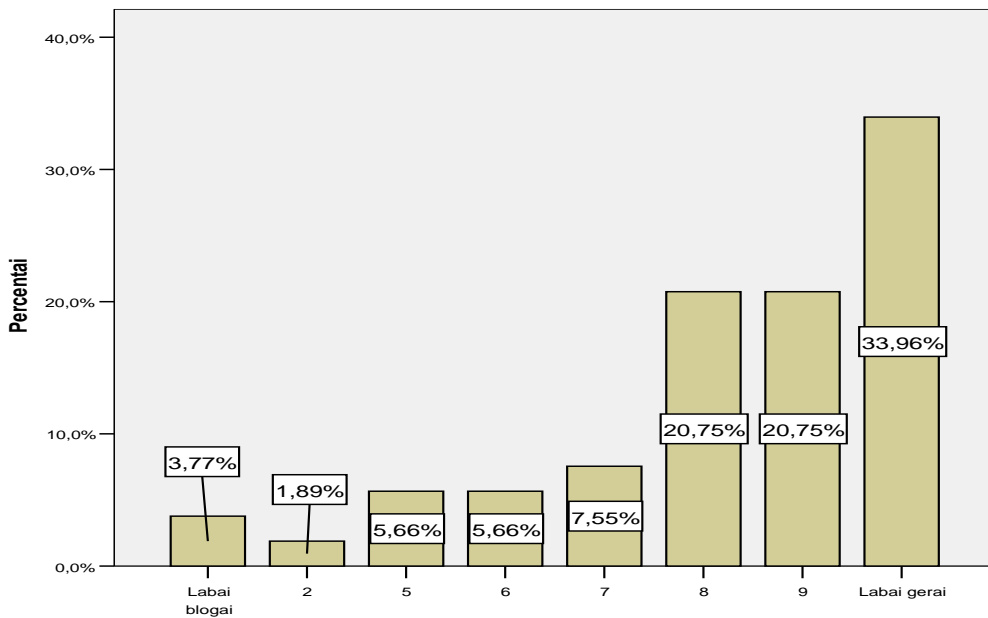
Diagrama Nr. 25

Liaudiškų šokių kolektyvui „Suktinis“ ir vyrų chorui „Perkūnas“ aukščiausių balų skyrė apie 34 – 35 procentai apklaustųjų (žr. Diagrama Nr. 26 ir Nr. 27). Liaudiškų šokių kolektyvui „Suktinis“ tai yra apie 17 procentų mažesnis įvertinimas nei 2013 m. Mažiau nei 6 balus suteikė apie 17 procentų respondentų. Tuo tarpu vyrų chorui „Perkūnas“ 10 balų 2013 m. tyrimo dalyviai skyrė panašius vertinimus – apie 34 proc., tačiau neigiamų vertinimų padaugėjo. Nuo 18 procentų šiais metais padaugėjo iki 24 procentų tyrimo dalyvių skiriančių nuo 1 iki 6 balų vertinimus.



Kaip vertinate liaudišką šokių kolektyvą "Ainiai"?

Diagrama Nr. 26



Kaip vertinate liaudišką šokių kolektyvą "Suktinis"?

Diagrama Nr. 27

Tyrimo dalyviai, vertindami vaikų dainos ir šokio teatrą „Vaidilutė“ pasiskirstė įvairiai. 10 balų skyrė apie 28 procentai respondentų, o nuo 1 iki 6 balų įvertinimą skyrė apie 25 procentai (žr. Diagrama Nr. 28). Svarbu paminėti, jog 2013 m. tyrimo duomenimis neigiamas įvertinimas siekė tik 12 procentų.

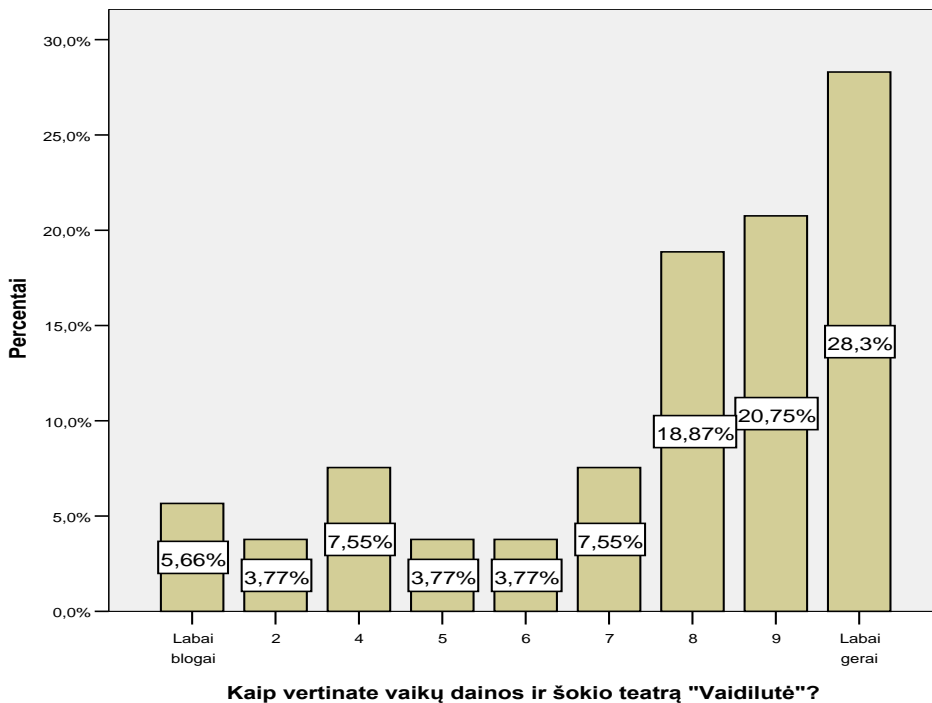


Diagrama Nr. 28

Mažiausius įvertinimus surinko neoklasikinio šokio teatras „Releve“ – 24,44 procentai (žr. Diagrama Nr. 29) ir vaikų liaudiškų šokių kolektyvas „Šėltinis“ – 24 procentai (žr. Diagrama Nr. 30). Nuo 1 iki 6 balų „Releve“ skyrė 27 procentai respondentų, tuo tarpu „Šėltiniui“ – 32 procentai.

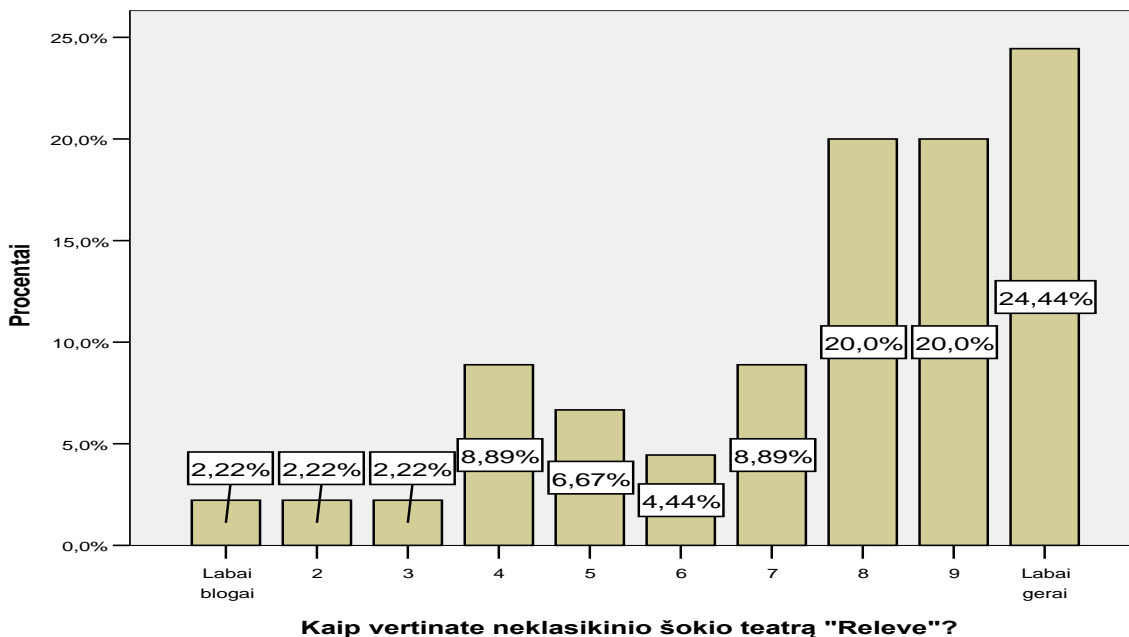


Diagrama Nr. 29

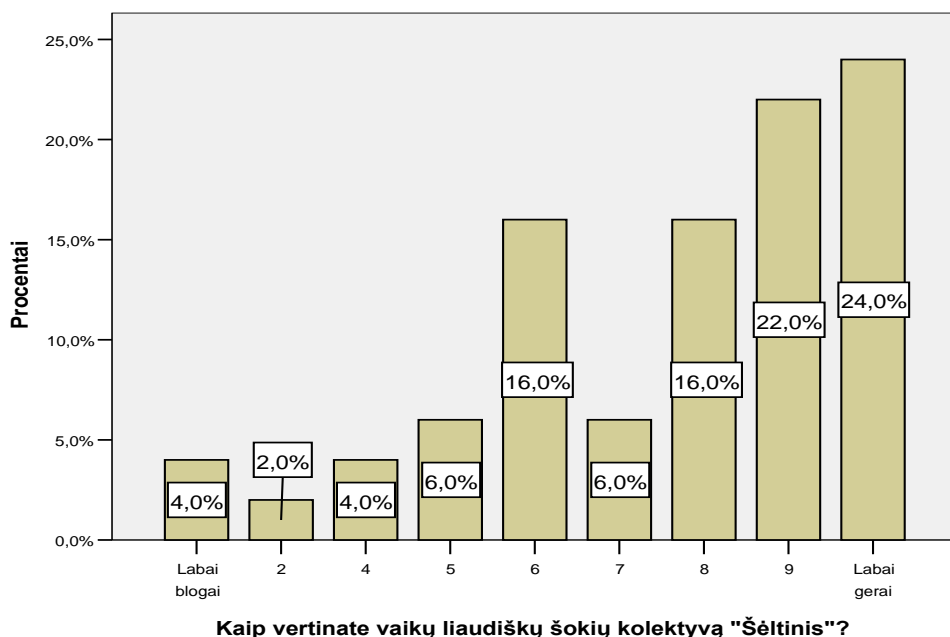


Diagrama Nr. 30

Apibendrintai galima teigti, jog mėgėjų meno kolektyvų vertinimai, lyginant su 2013 m., suprastėjo ir padidėjo kritiškai vertinančiųjų asmenų skaičius.

7. Mokymo ir ugdymo programų svarba

Vertinant mokymo/ugdymo programas respondentų nuomonės pasiskirstė pakankamai skirtingai.

Apie 20 procentų apklaustųjų suteikia neigiamą – mažesnę nei 6 balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 31). 2013 m. tyrimo duomenimis vertinimai buvo kritiškiškesni – 29 procentai. Maksimalų teigiamą vertinimą, kaip ir 2013 m., suteikia apie 37,66 procentų visų atsakiusių į anketos klausimus. Tai rodo, jog vertinimai pagerėjo.

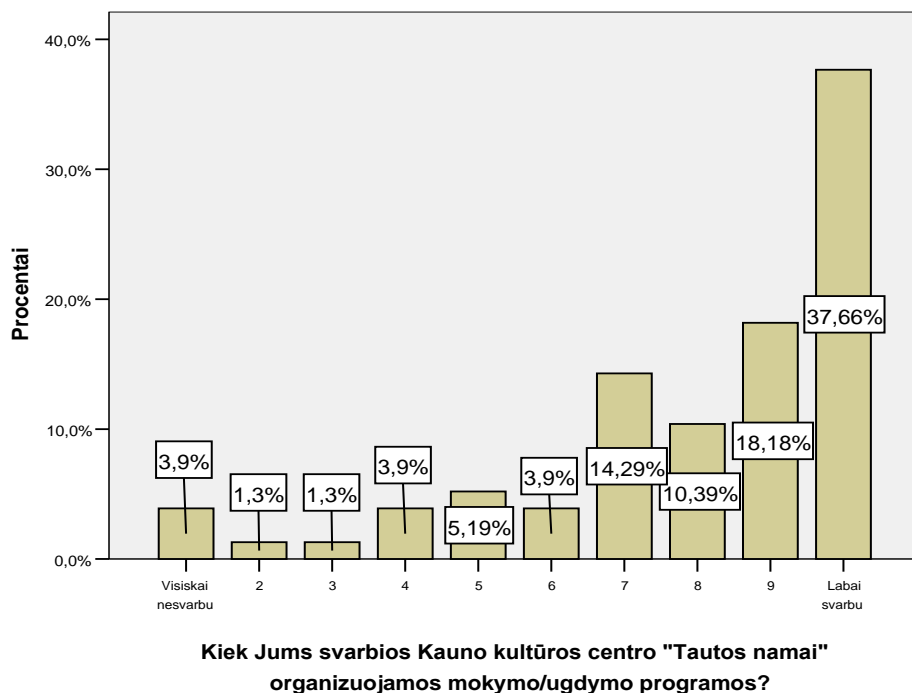
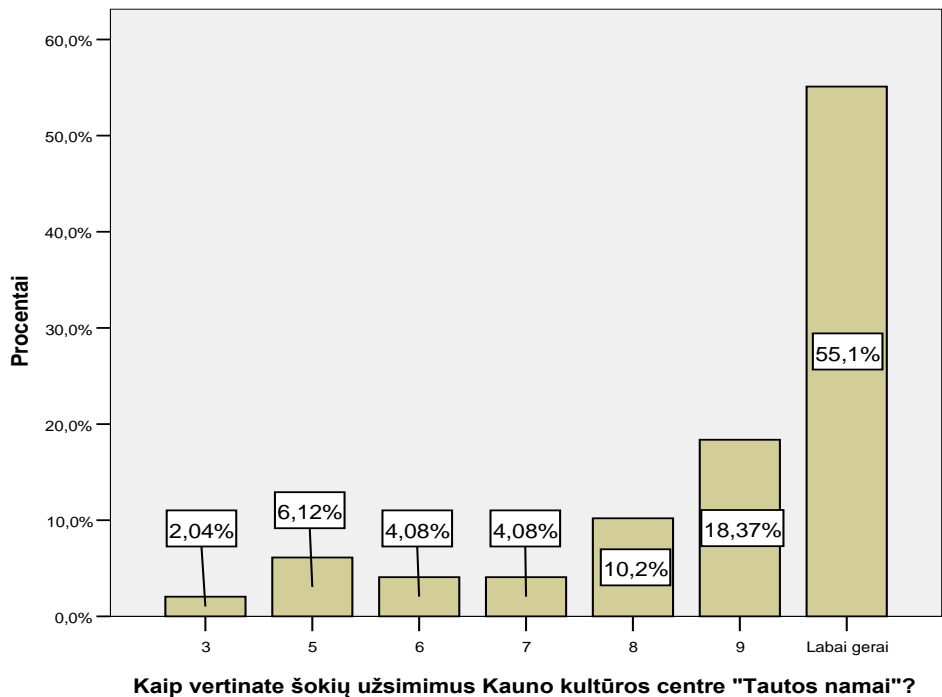


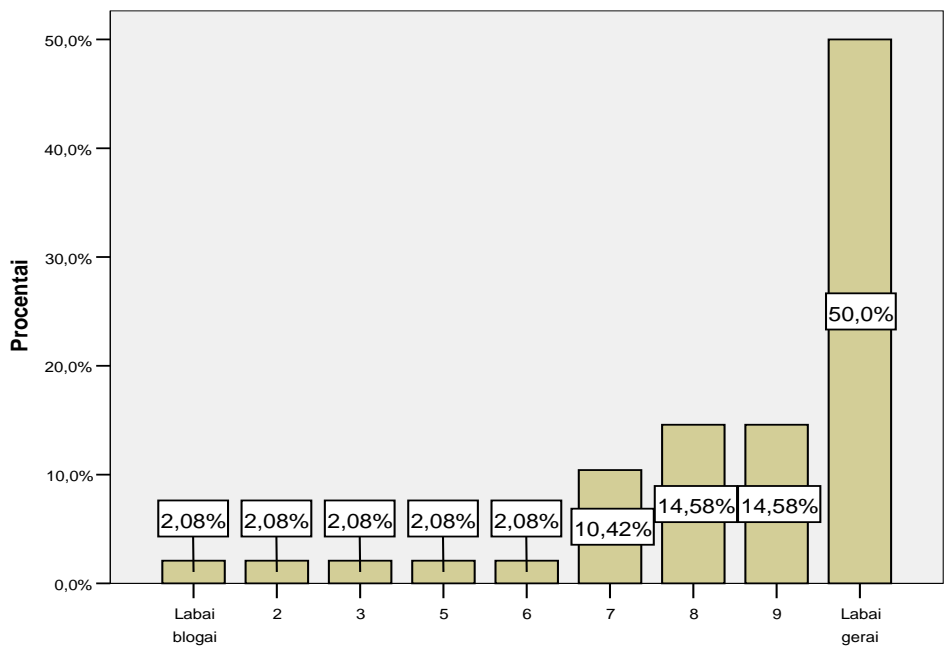
Diagrama Nr. 31

Paklausus apie konkrečias edukacines programas, išliko tokia pati tendencija – geriausiai vertinami šokiai ir dainavimas. Šokiams maksimalų balą skyrė apie 55 procentai (žr. Diagrama Nr. 32), o dainavimui apie 55 procentai (žr. Diagrama Nr. 33). Mažesnių nei 5 balai vertinimų nėra.



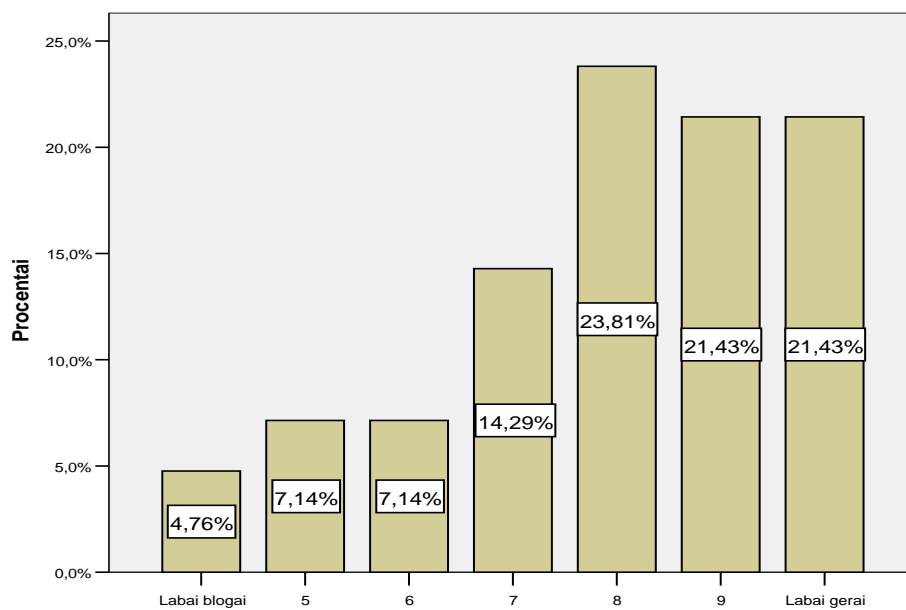
Kaip vertinate šokių užsimimus Kauno kultūros centre "Tautos namai"?

Diagrama Nr. 32



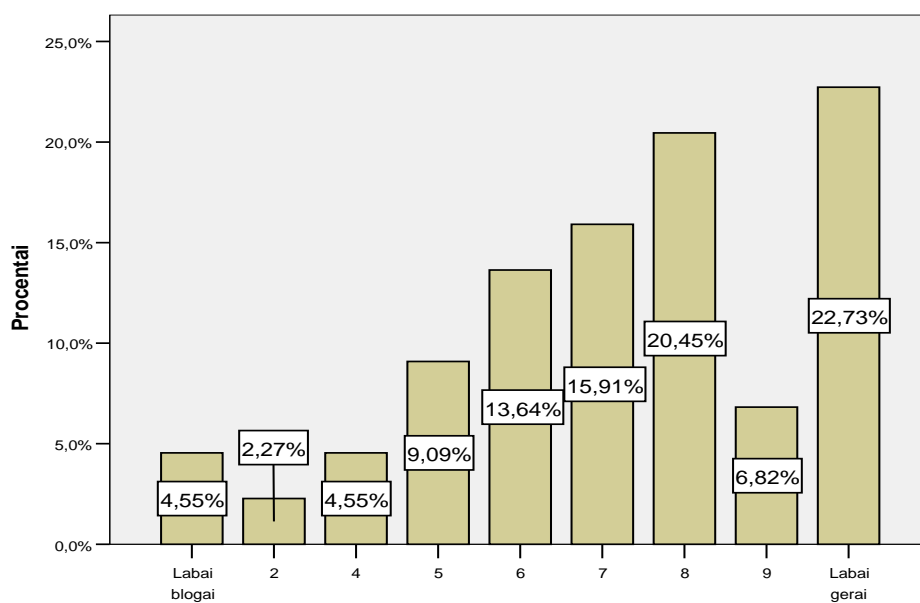
Kaip vertinate dainavimo užsiėmimus?

Diagrama Nr. 33



Kaip vertinate tapybos užsiėmimus Kauno kultūros centre "Tautos namai"?

Diagrama Nr. 34



Kaip vertinate užsiėmimus su tekstile ir audimo pamokas?

Diagrama Nr. 35

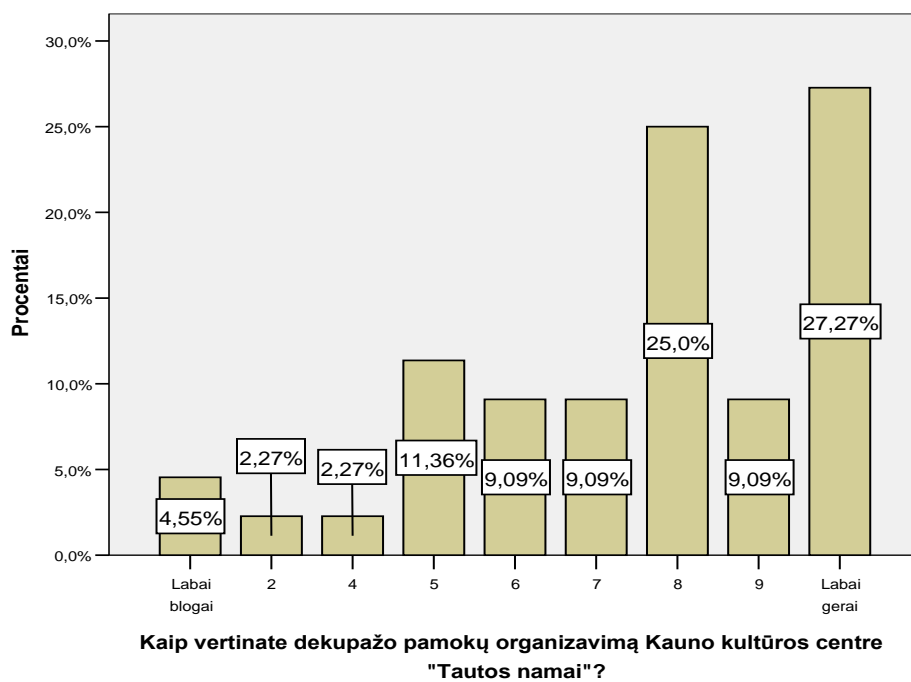


Diagrama Nr. 36

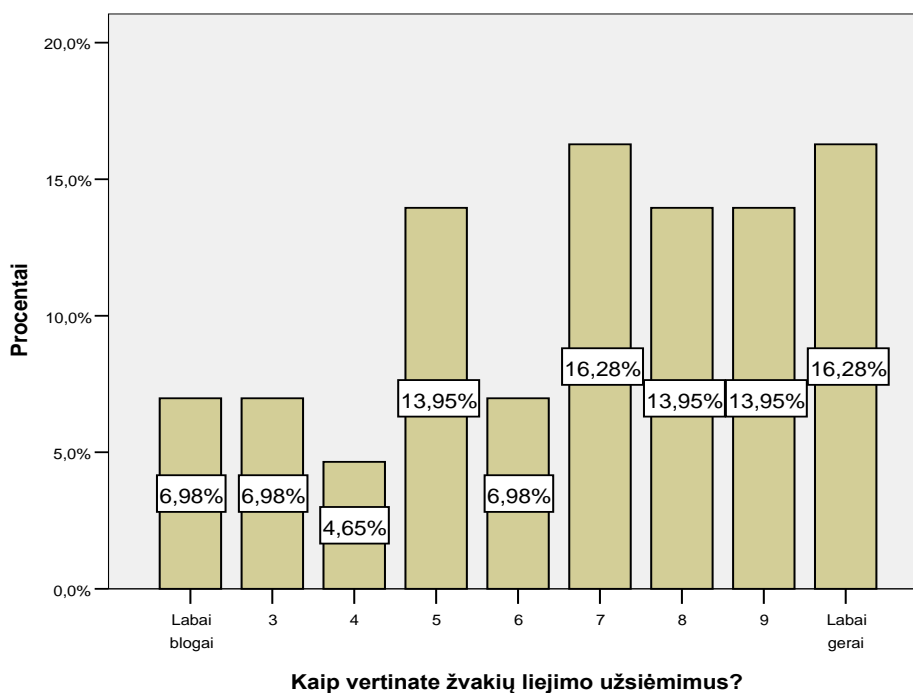


Diagrama Nr. 37

Dekupažo pamokų maksimalūs vertinimai siekia 27 procentai (žr. *Diagrama Nr. 36*). Sutapo tapybos ir užsiėmimų su tekstile vertinimai. Apie 22–23 procentai respondentų suteikė 10-ies balų vertinimus (žr. *Diagramas Nr. 34, Nr. 35*). Tai yra beveik dvigubai mažiau nei 2013 m. tyrimo duomenimis. Tuo tarpu žvakių liejimo svarba yra mažiausia (žr. *Diagrama Nr. 37*). Apie 16 procentų žvakių liejimui suteikė 10 balų. Visi užsiėmimai, išskyrus dainavimą ir šokius, buvo įvertinti kritiškiau nei 2013 metais.

8. Informacijos apie renginius sklaida

Daugiausiai informacijos Kauno kultūros centro „Tautos namai“ renginių lankytojai gauna iš savo draugų, pažįstamų ar kolegų (beveik 38 proc. visų tyrimo dalyvių) (žr. *Lentelė Nr. 4*). Antrąją vietą, pagal informacijos sklaidą, užima internetinė erdvė (20,6 proc.), trečiąją vietą – skelbimų lentose patalpinti reklaminiai plakatai (14,7 proc.).

Eil/Nr.	Informacijos šaltinis	Dažnumas	Procentai
1.	Reklama radijo stotyse	4	3,9
2.	Reklama televizijoje	5	4,9
3.	Lankstinukai	11	10,8
4.	Skelbimų lentose patalpinti reklaminiai plakatai	15	14,7
5.	Internetinė erdvė	21	20,6
6.	Informuoja draugai, pažįstami, kolegos	39	38,2

Lentelė Nr. 4

Lankstinukams tenka ketvirtoji vieta. Iš jų informacijos apie renginius gavo apie 10,8 procentai lankytojų. Mažiausiai informacijos gaunama iš reklamos televizijoje (4,9 proc.) ir radijuje (3,9 proc.). Pastarieji rodikliai priklausomi nuo to, kokios reklamos priemonės Kauno kultūros centre „Tautos namai“ dažniausiai pasirenkamos, informuojant žmones apie vykstančius renginius. Reklama televizijoje ir radijo stotyse pasirenkamos labai retai. Lyginant su 2013 m. tyrimo duomenimis, informacinių šaltinių rangavimas išlieka nepakitęs.

Tyrimo metu buvo atliktas palyginimas tarp amžiaus grupių. Siekta išsiaiškinti ar yra skirtumai tarp skirtingų reklamos būdų ir pasiekiamos tikslinės auditorijos. Informaciją apie renginius iš draugų, kolegų ar pažįstamų dažniausiai gauna 31,58 procentai dalyvių, kurių amžius nuo 20 iki 30 metų ir 23,68 procentai dalyvių, kurių amžius nuo 41 iki 50 metų (žr. *Diagrama Nr. 38*). Visose kitose amžiaus grupėse atsakymai pasiskirstė įvairiai: nuo 2,63 procentų iki 10,53 procentų.

Informacija apie renginius gaunama iš draugų, kolegų ar pažįstamų asmenų

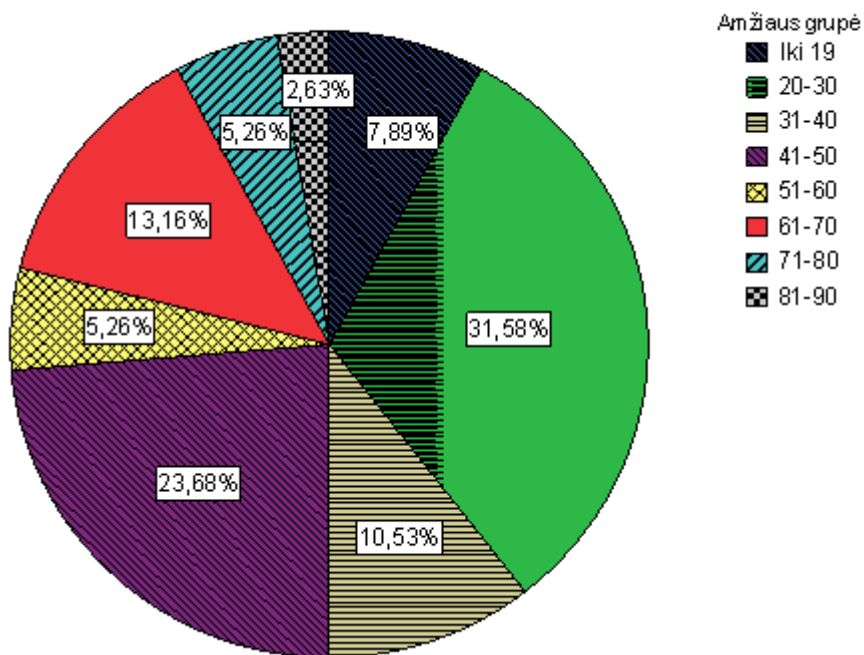


Diagrama Nr. 38

Skelbimų lentose talpinama informacija apie renginius aktualiausia respondentams, kurių amžius nuo 61 iki 70 metų. Jie sudaro 33,33 procentai apklaustųjų (žr. Diagrama Nr. 39). Taip pat reklaminiai plakatai naudingi ir informatyvūs tiriamiesiems, kurių amžius nuo 20 iki 30 metų ir nuo 41 iki 50 metų. Jie sudaro po 20 procentų.

Apie renginius sužinoma iš reklaminių plakatų skelbimų lentose

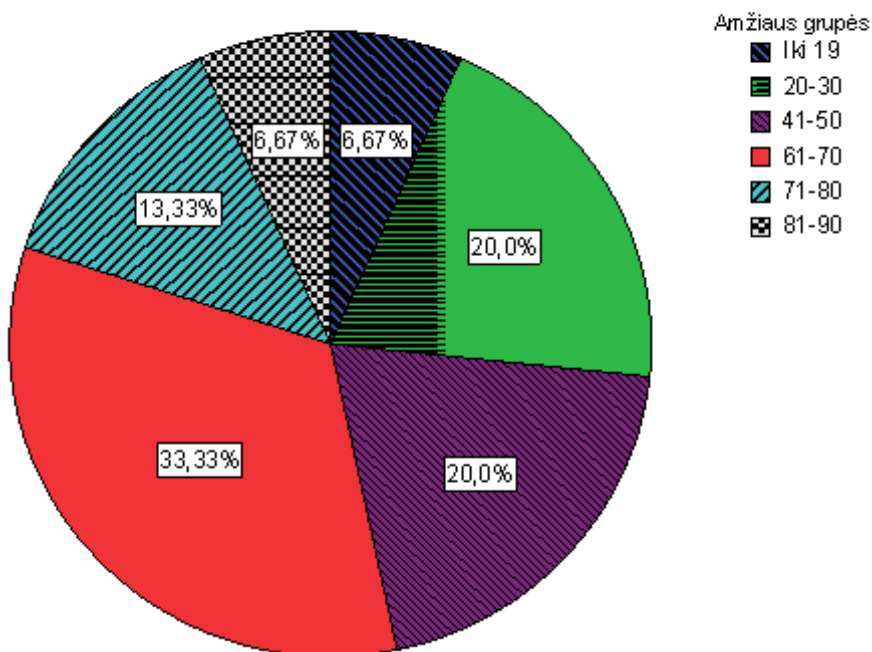


Diagrama Nr.39

Radio stotyse transliuojamos reklamos aktualios vyresniems nei 41 metų amžiaus respondentams (žr. Diagrama Nr. 40). Iš jų apie 50 procentų kultūros centro organizuojamų renginių lankytojų, kurių amžius nuo 61 iki 70 metų. Analogiški duomenys gauti atlikus 2013 metų tyrimo analizę.

Informacija apie renginius gaunama iš reklamų radijuje

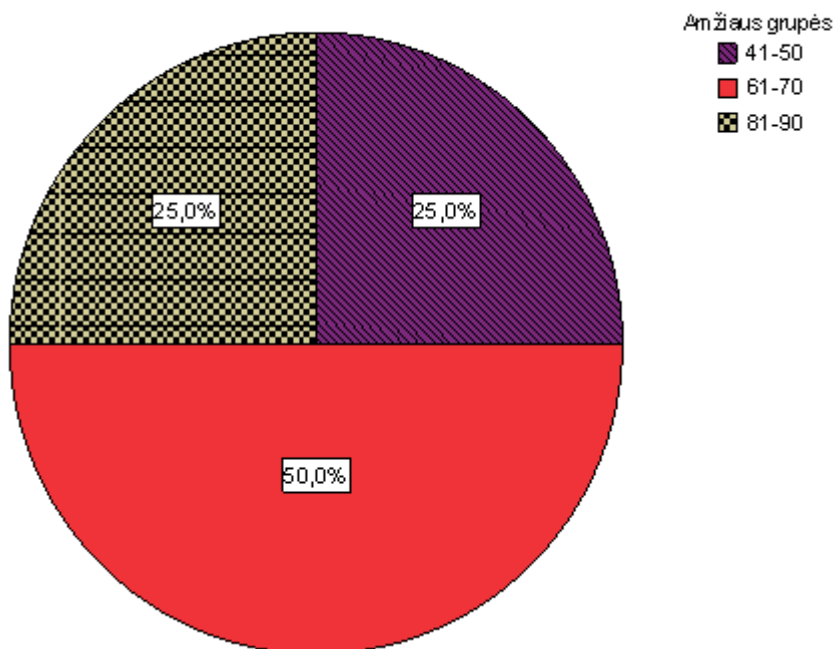


Diagrama Nr. 40

Reklama televizijoje informatyviausia 40 procentų tyrimo dalyvių, kurių amžius nuo 20 iki 30 metų (žr. Diagrama Nr. 41). Antroje vietoje atsideria trys amžiaus grupės: nuo 41 iki 50 metų, nuo 51 iki 60 metų ir nuo 61 iki 70 metų. Šios grupės sudaro po 20 procentų apklaustųjų.

Informacija apie renginius iš reklamų televizijoje

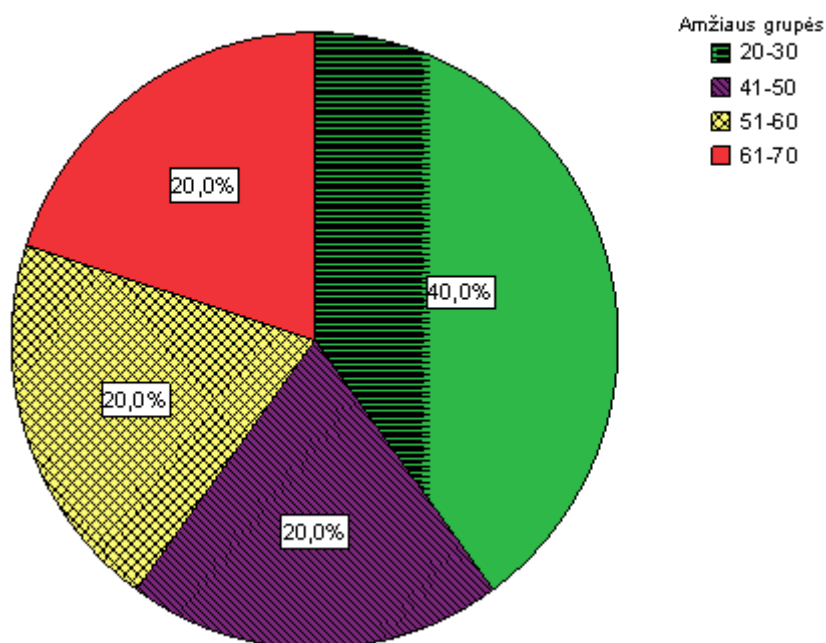


Diagrama Nr. 41

Internetu informaciją apie renginius dažniausiai gauna 33,33 procentų dalyvių, kurių amžius nuo 20 iki 30 metų ir po 19,05 procentų dalyvių, kurie priklauso amžiaus grupėms nuo 51 iki 60 metų ir nuo 61 iki 70 metų (žr. Diagrama Nr. 42).

Informacija apie renginius gaunama internetinėje erdvėje

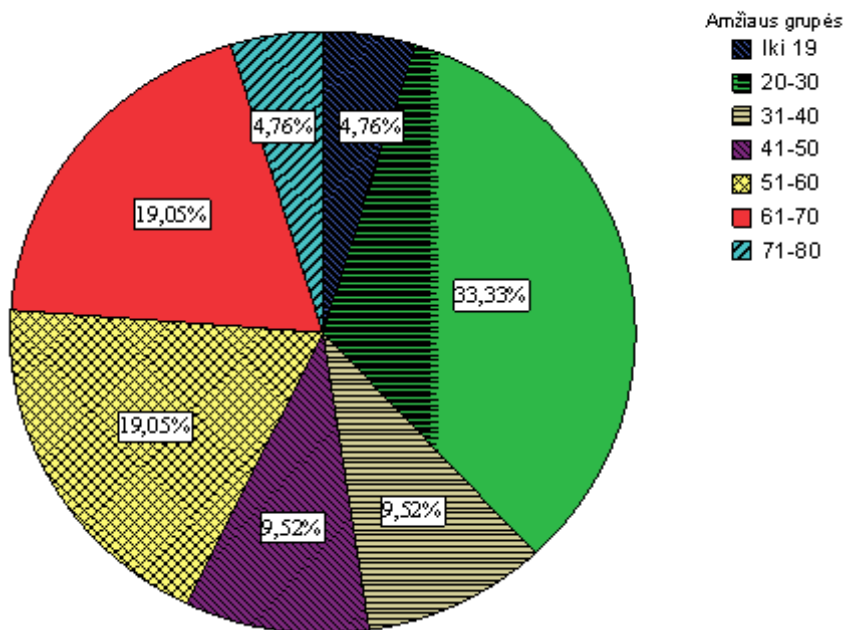


Diagrama Nr.42

Informaciją apie renginius iš lankstinukų dažniausiai gauna dvi amžiaus grupės nuo 20 iki 30 metų ir nuo 61 iki 70 metų. Jos sudaro po 27,27 procentų respondentų (žr. Diagrama Nr. 43). Antroje vietoje atsiduria respondentai, kurių amžius nuo 71 iki 80 metų. Jie sudaro apie 18 proc. tyrimo dalyvių.

Informacija apie renginius gaunama iš lankstinukų

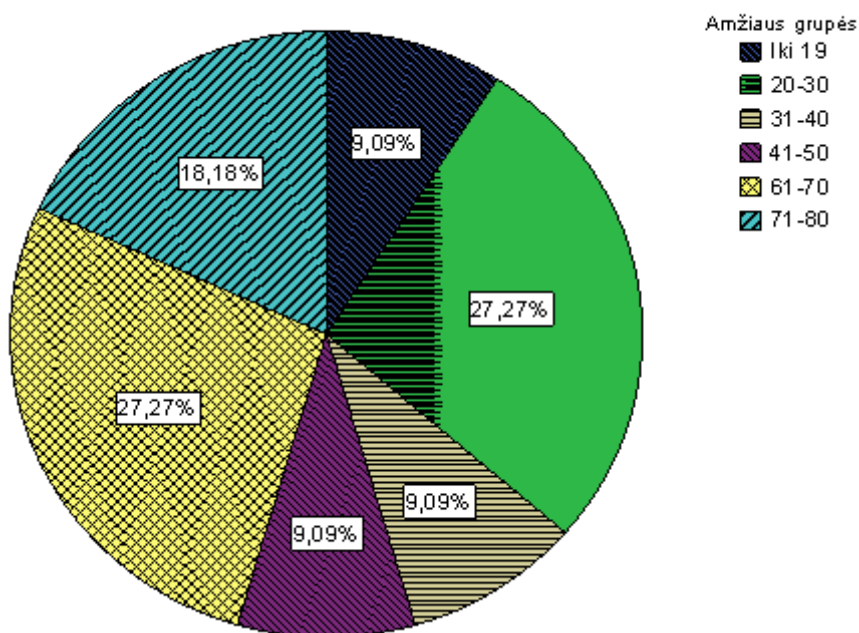


Diagrama Nr.43

Apibendrinant galima teigti, jog efektyviausia informacijos apie renginius sklaidos priemonė yra suteikiamos rekomendacijos iš artimųjų. Antroje vietoje atsiduria internetinė erdvė. Tai rodo, jog tarpusavio bendravimas ir dalinimasis patirtimi yra pakankamai stiprus tarp Kultūros centro renginių lankytojų.

9. Svarbiausi kriterijai renkantis renginius Kaune

Renginių Kauno mieste vyksta daug ir jie būna labai įvairūs, todėl svarbu išsiaiškinti, kokie kriterijai lemia respondentų pasirinkimą apsilankyti renginiuose.

Pirmiausia, svarbu išsiaiškinti, ar Kauno kultūros centro „Tautos namai“ paslaugų vartotojams yra svarbi renginio vieta ir ar ji turi įtakos pasirenkant renginius. Statistiškai reikšmingo skirtumo neišryškėjo. 27,54 procentai respondentų teigia, kad renginio vieta – labai svarbi (žr. *Diagrama Nr. 44*). Tuo tarpu manančių, kad tai visiškai nesvarbu yra 24,64 proc.

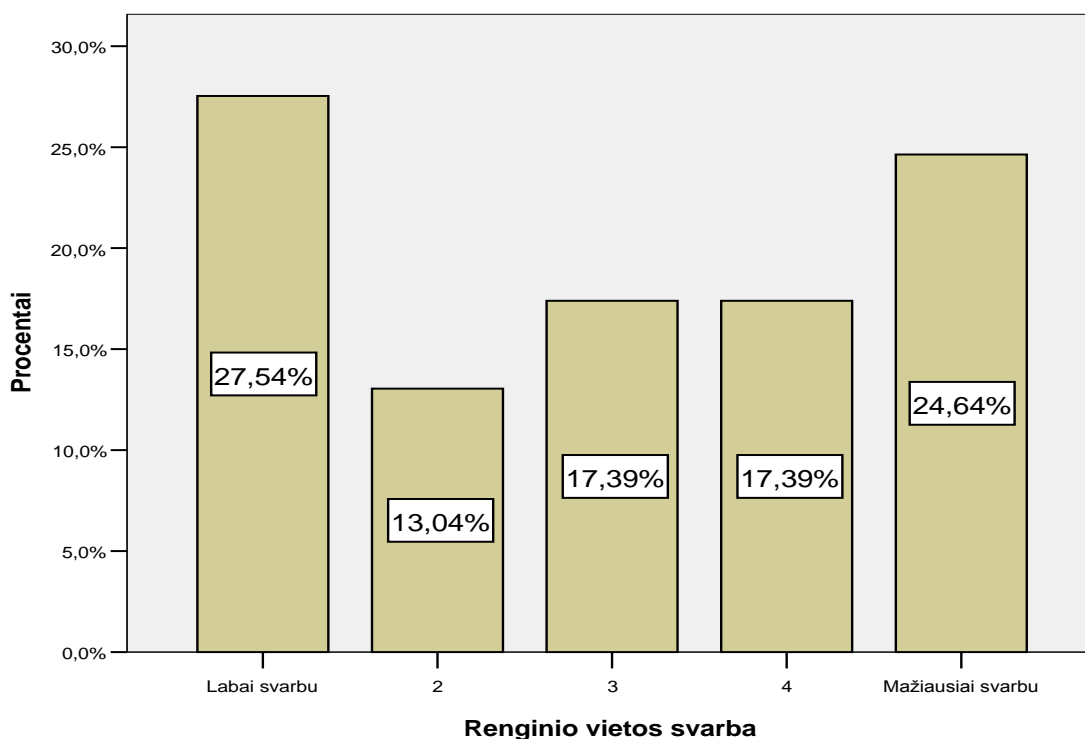


Diagrama Nr. 44

Duomenų analizės metu paaiškėjo, jog renginio laikas visiems respondentams išliko pakankamai svarbus kriterijus. Apie 35,21 procentų tiriamųjų teigia, jog labai svarbu, kada vyksta renginys (žr. Diagrama Nr. 45).

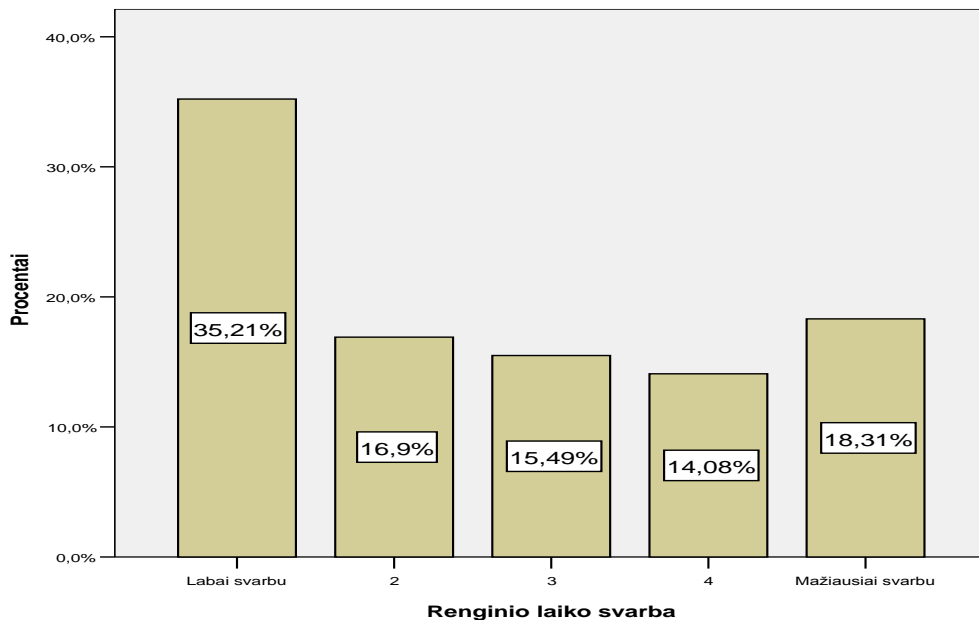


Diagrama Nr. 45

Kalbant apie bilietų kainas, dauguma respondentų teigia, jog tai labai svarbus kriterijus. Net 50,67 procentai tyrimo dalyvių teigia, jog nuo kainos priklauso, ar jie eis į organizuojamą renginį (žr. Diagrama Nr. 46). Tuo tarpu tik 9,33 procentų tiriamųjų kaina yra visiškai nesvarbi.

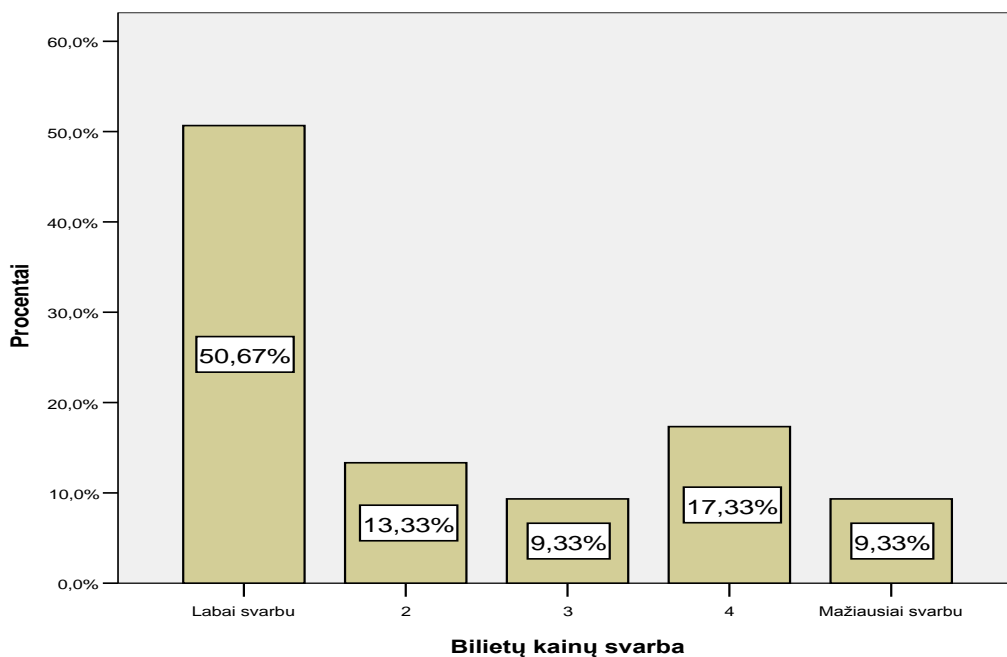


Diagrama Nr. 46

Pagal tyrimo duomenis, kriterijus „atlikėjai/renginio dalyviai“ atsiduria antrojoje vietoje. Apie 37 procentai tiriamųjų teigia, jog jų dalyvavimas renginyje priklauso nuo to, kokie atlikėjai pasirodys (žr. Diagrama Nr. 47).

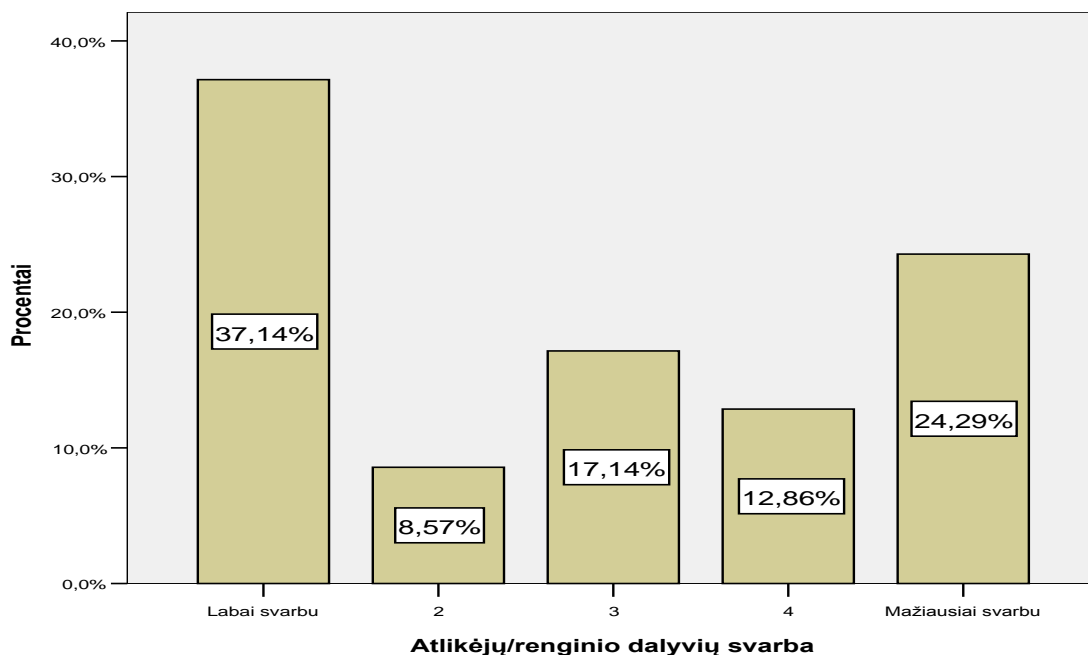


Diagrama Nr. 47

Tyrimo metu paaiškėjo, jog 35,38 procentams apklausos dalyvių nesvarbu ar kartu į renginius eina draugai/pažįstami (žr. Diagrama Nr. 48). Apie 18,46 procentų teigia, kad jiems labai svarbu, kad kartu į renginius eitų artimieji.

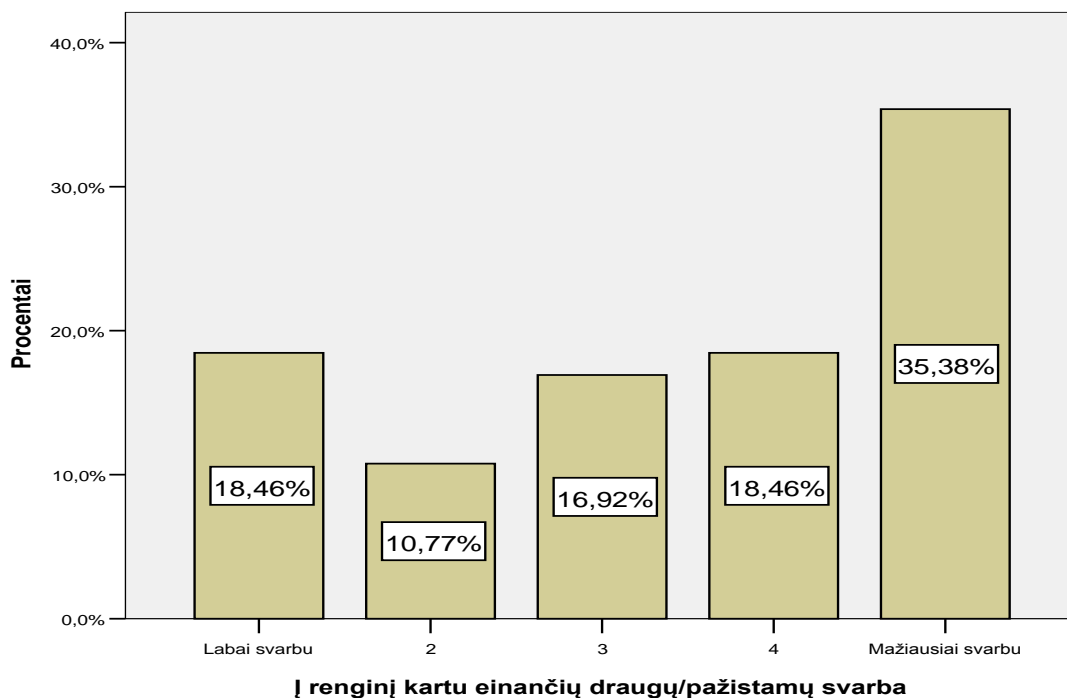


Diagrama Nr. 48

10. Kauno kultūros centro „Tautos namai“ paslaugų vertinimas

Kauno kultūros centro „Tautos namai“ vertinimai pagerėjo lyginant su 2013 metų duomenimis. Kultūros centro teikiamos paslaugos žemesniais vertinimais nei 5 balai nebuvo įvertintos. Apie 77 procentai visų apklausoje dalyvavusių respondentų Kauno kultūros centrą „Tautos namai“ vertina nuo 8 iki 10 balų (žr. Diagrama Nr. 49).

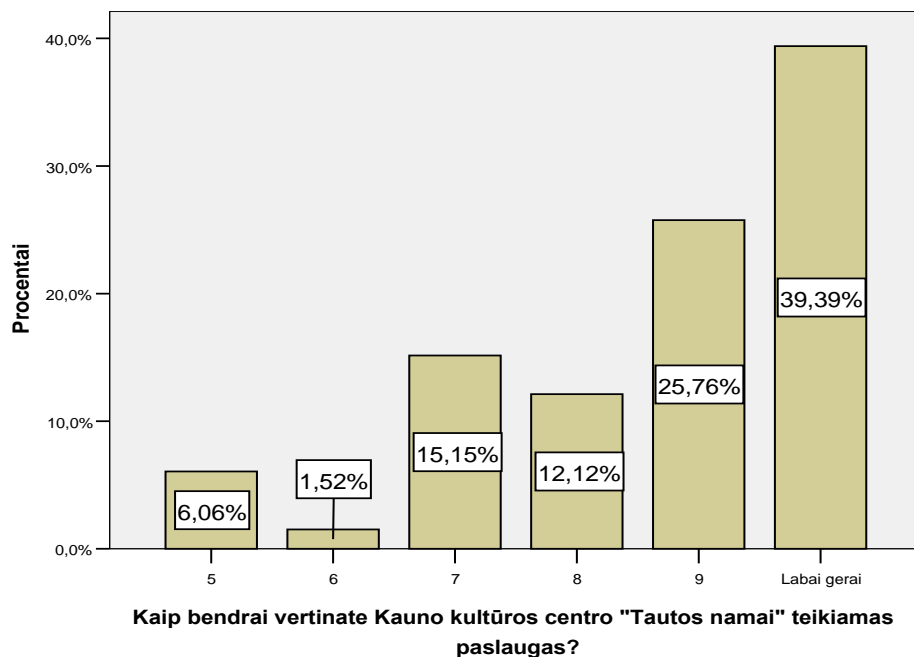


Diagrama Nr. 49

Pagal lyties kriterijų neišryškėjo reikšmingi skirtumai vertinant mėgėjų meno kolektyvų veiklą, mokymo /ugdymo programas, renginius Kauno miesto viešosiose erdvėse ir Kauno kultūros centre „Tautos namai“ (žr. Lentelė Nr. 10). Verta pastebėti, jog didelė dalis respondentų neturėjo nuomonės šiuo klausimu. Moterų, neturinčių nuomonės apie tai, ar teikiamos paslaugos tenkina jų poreikius, buvo apie 66 proc., vyrų – 81 proc.

Ar patenkintas paslaugomis (pagal lytį)

Ar patenkintas paslaugomis	Vertinimo balai	Lytis		Iš viso
		Vyras	Moteris	
	0	21	41	62
	8	1	4	5
	9	2	7	9
	Labai patenkintas	2	10	12
	Iš viso:	26	62	88

Lentelė Nr. 10

Bendras Kauno kultūros centro „Tautos namai“ vertinimas statistiškai reikšmingai neišsiskyrė tarp skirtingą išsilavinimą turinčių asmenų. Priešingai nei pagal 2013 metų tyrimo duomenis, nebuvo nė vieno respondento, kuris įvertintų paslaugas žemesniu balu nei 8 (žr. Lentelė Nr. 11). Tai rodo, jog teikiamų paslaugų kokybė pagerėjo.

Ar patenkintas paslaugomis (pagal išsilavinimą)

Ar patenkintas paslaugomis	Vertinimo balai	Išsilavinimas			Iš viso
		Pradinis, vidurinis	Aukštesnysis, spec. vidurinis	Aukštasis	
	0	18	14	28	60
	8	1	2	1	4
	9	1	2	6	9
	Labai patenkintas	3	4	3	10
	Iš viso:	23	22	38	83

Lentelė Nr. 11

11. Teikiamų viešųjų paslaugų kokybės vertinimai

Apklausoje metu respondentų buvo klausama apie tai, ar Kauno kultūros centras „Tautos namai“ jiems yra patogioje vietoje. Net 78,95 procentai apklaustųjų atsakė, jog visiškai su tuo sutinka ir suteikė patį aukščiausią balą (žr. Diagrama Nr. 46). Tik apie 3,96 procentai respondentų kultūros centro patalpų pasiekiamumui suteikė nuo 4 iki 6 balų.

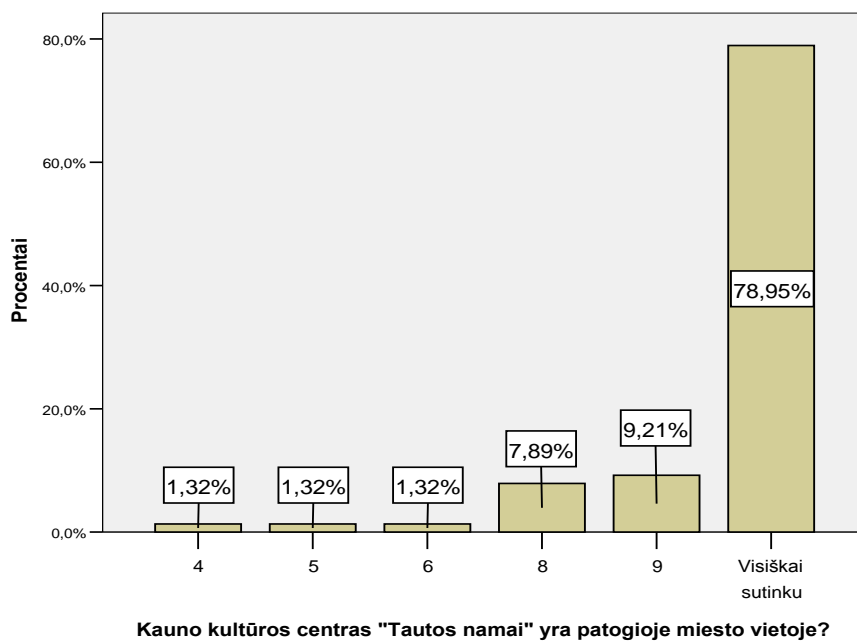


Diagrama Nr. 46

Paklausus respondentų apie patalpų švarą, nuomonės buvo įvairios. Apie 11 procentų respondentų suteikė mažesnę nei 6 balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 47). O maksimalų balą skyrė 38,52 procentai respondentų.

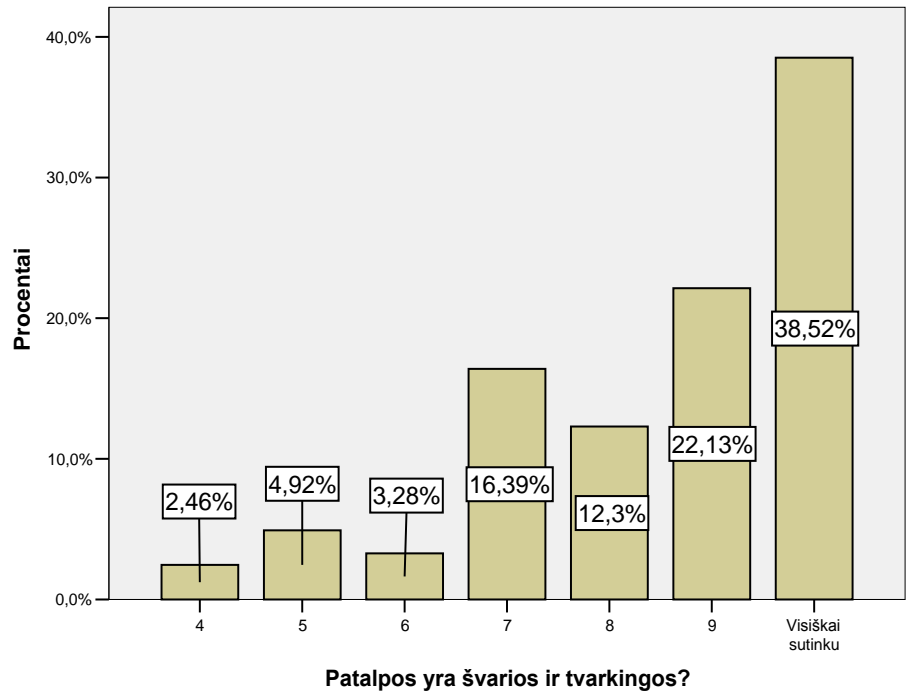


Diagrama Nr. 47

Tvarkos palaikymas renginio vietose vertinamas vidutiniškai. Skirtumas tas, kad tik apie 5 procentai respondentų tvarką įvertino mažesniu balu nei šeši (žr. Diagrama Nr. 48). Vadinasi, didesnė tvarka yra renginiuose, kurie vyksta tiek kultūros centro patalpose, tiek viešosiose miesto erdvėse o ne Kauno kultūros centro „Tautos namai“ patalpose.

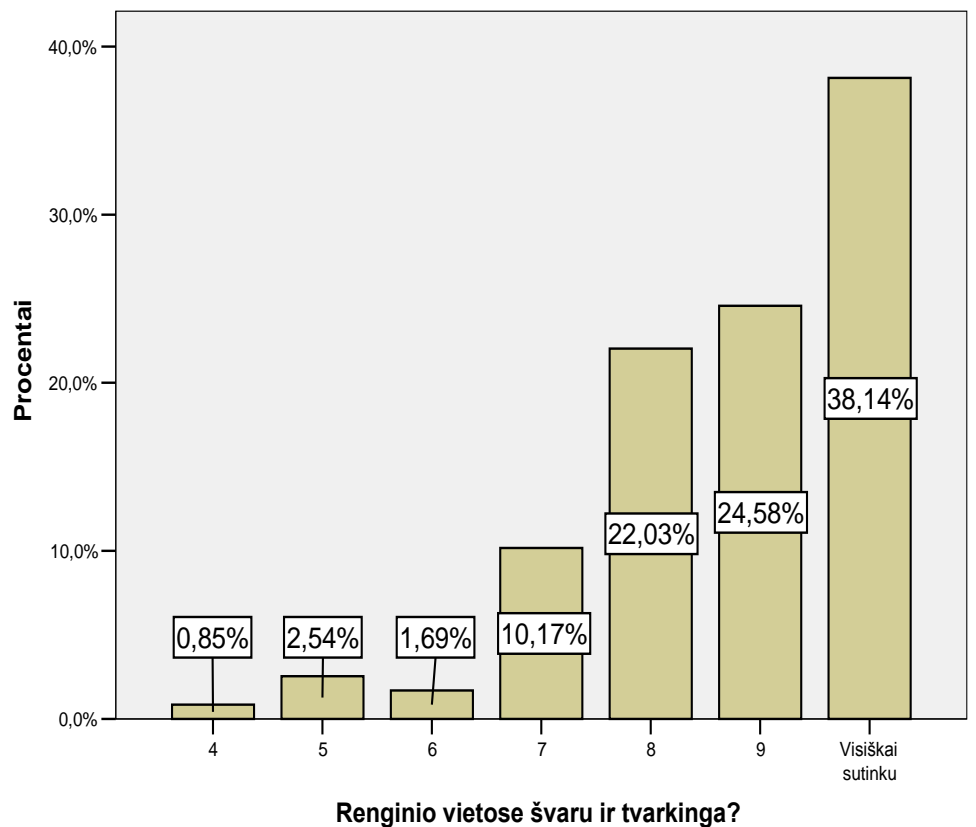


Diagrama Nr. 48

Pasiteiravus kultūros centro lankytojų apie Kauno kultūros centro „Tautos namai“ darbo laiką, 53 procentai suteikė maksimalų balą teigdami, jog darbo laikas jiems yra labai patogus (žr. Diagrama Nr. 49). Manančių, kad darbo laikas nėra patogus yra apie 6 procentus respondentų (įvertino mažesniais nei 5 balais).

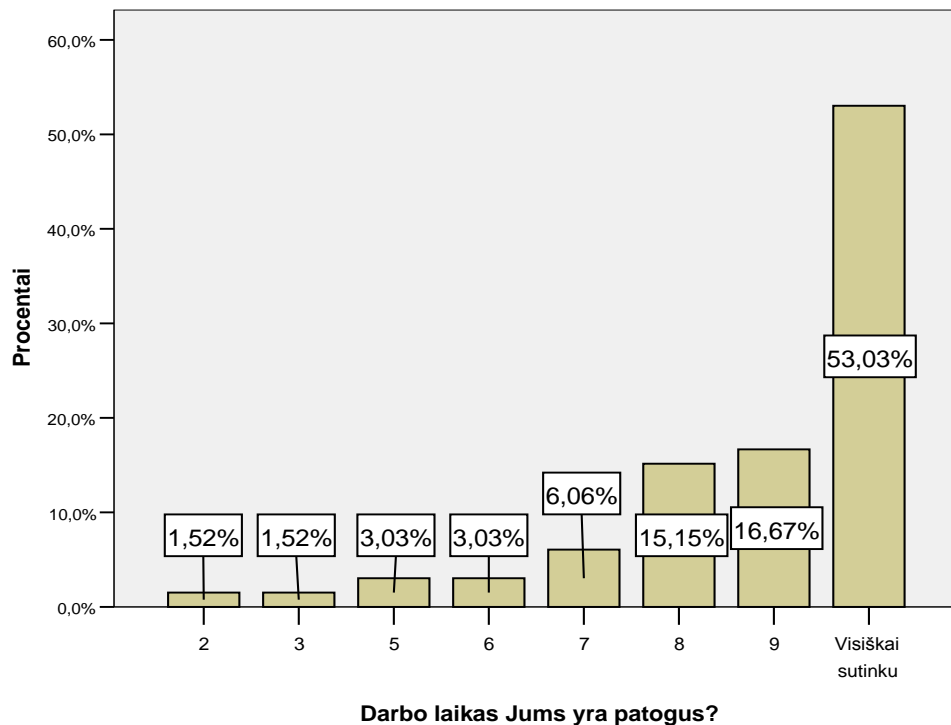


Diagrama Nr. 49

12. Organizuojamų renginių vertinimai

Svarbu pažvelgti, kaip buvo įvertintas renginių laikas. Apie 76,47 procentų respondentų vertinimai pasiskirstė nuo 8 iki 10 balų. Tai rodo, jog renginiai vyksta lankytojams patogiu metu (žr. Diagrama Nr. 50). Tik apie 4 procentus respondentų teigia, jog jiems renginių laikas dažniausiai yra nepatogus.

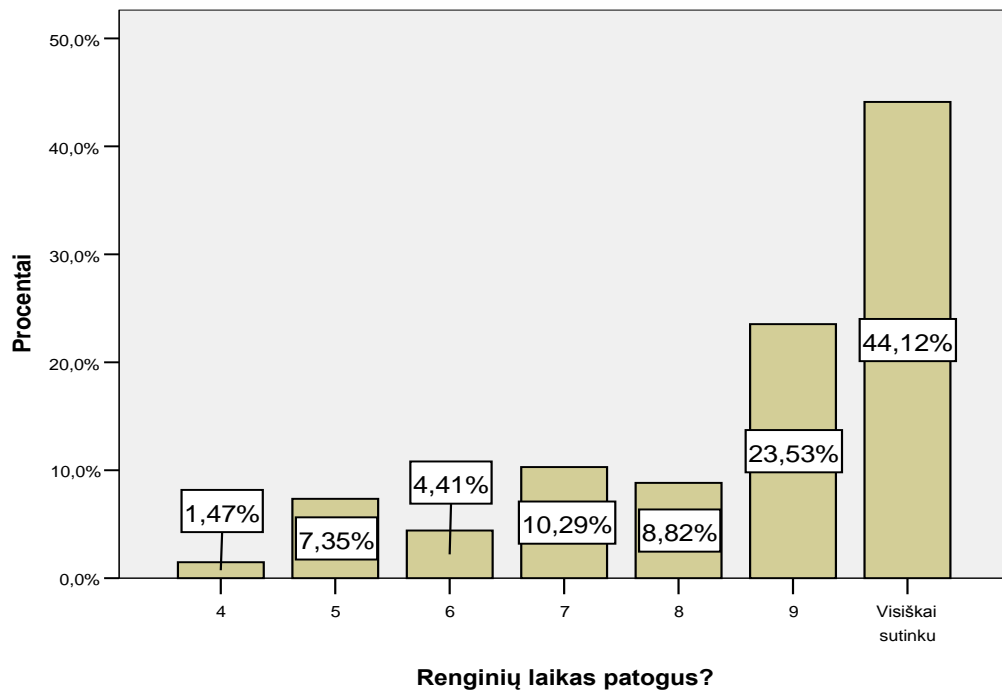


Diagrama Nr. 50

Šiek tiek kritiškiau įvertintas teiginys, jog kultūros centro organizuojami renginiai vyksta pakankamai dažnai. Apie 22,81 procentus respondentų šiam teiginiui skyrė nuo 1 iki 6 balų (žr. Diagrama Nr. 51). Tuo tarpu tik apie 31,58 procentas suteikė maksimalų 10 balų vertinimą. Šie rodikliai yra prastesni nei 2013 m. tyrimo duomenimis.

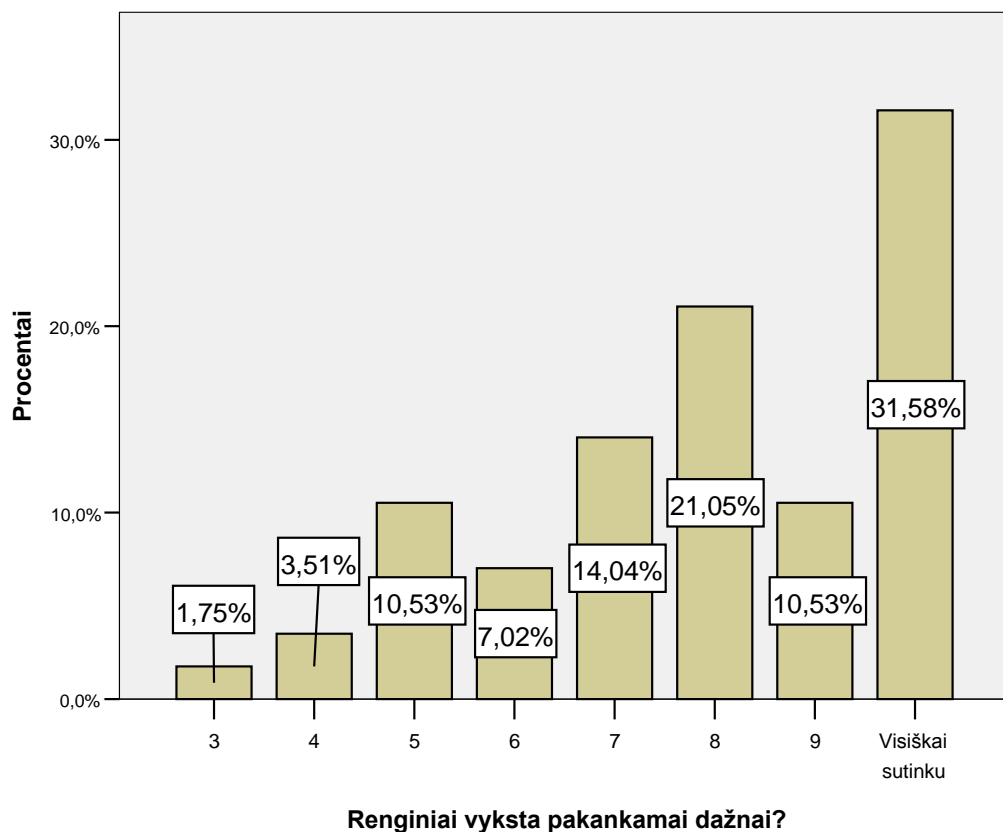


Diagrama Nr. 51

Informacijos apie renginius sklaida vertinama teigiamai – apie 70 procentus respondentų informaciją apie renginius gauna lengvai (žr. Diagrama Nr. 52). (Vertinimai nuo 8 iki 10 balų). 2013 metų tyrimo duomenimis, vertinimai siekė 80 procentus. Informaciją apie renginius gauti pakankamai sudėtinga – taip teigia 12,51 procentų (vertinimai nuo 1 iki 5 balų).

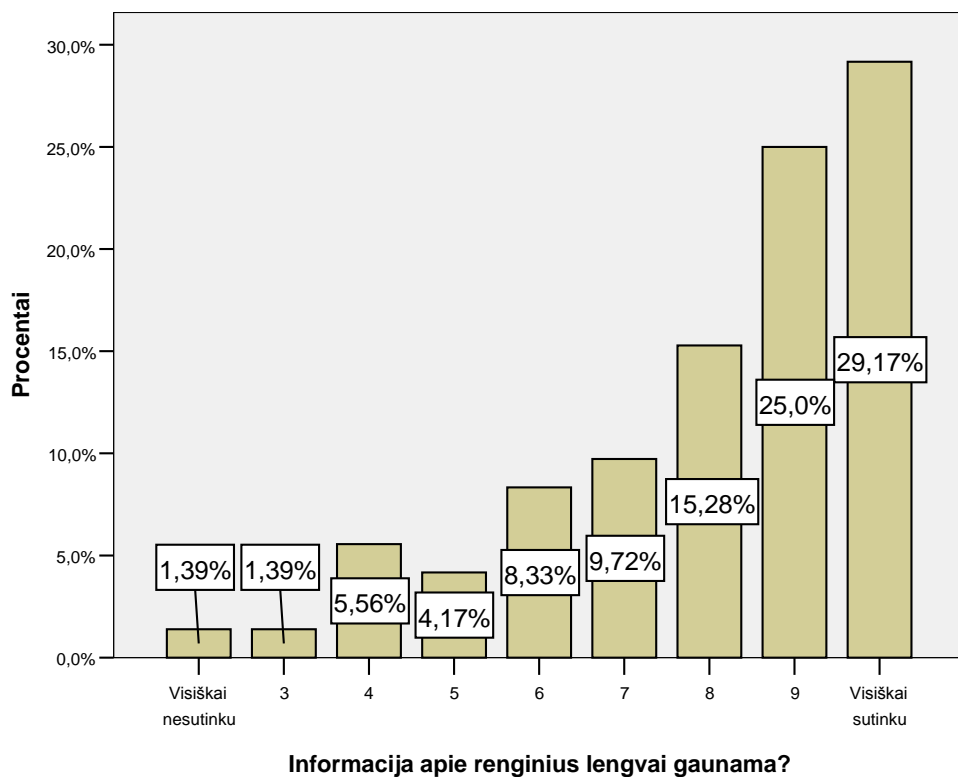


Diagrama Nr.52

Kadangi renginių kokybė priklauso ir nuo reginio, ir nuo garso, todėl respondentų buvo klausiama, kaip jie vertina šiuos aspektus.

Apie 81 procentą respondentų teigia, jog renginių metu viskas puikiai girdisi ir suteikia nuo 8 iki 10 balų (žr. Diagrama Nr. 53). Apie 1,49 procentą tyrime dalyvavusių asmenų teigia, jog kultūros centro

organizuojamuose renginiuose prastai girdisi (vertinimai nuo 1 iki 5 balų). Lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis, prastai vertinančių sumažėjo beveik 5 procentais.

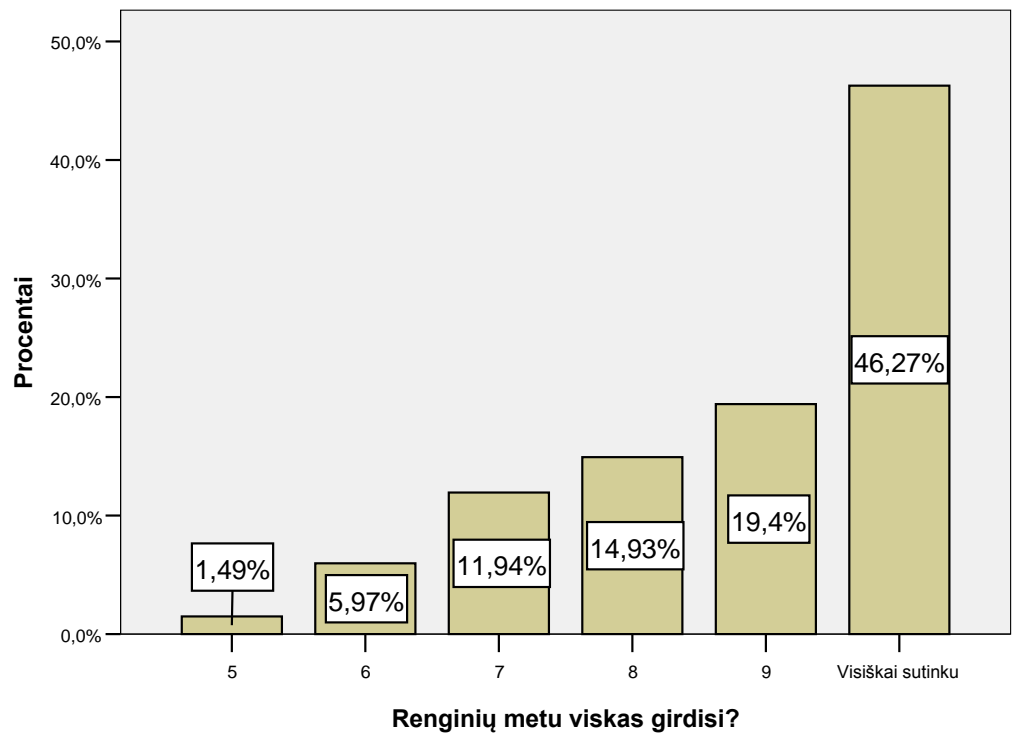


Diagrama Nr. 53

Paklausus apie matomumą, apie 74 procentus respondentų teigia, jog matomumas renginių metu puikus (vertinimai nuo 8 iki 10 balų) (žr. Diagrama Nr. 54). Žemesnių nei 4 balai vertinimų tyrimo dalyviai nesuteikė.

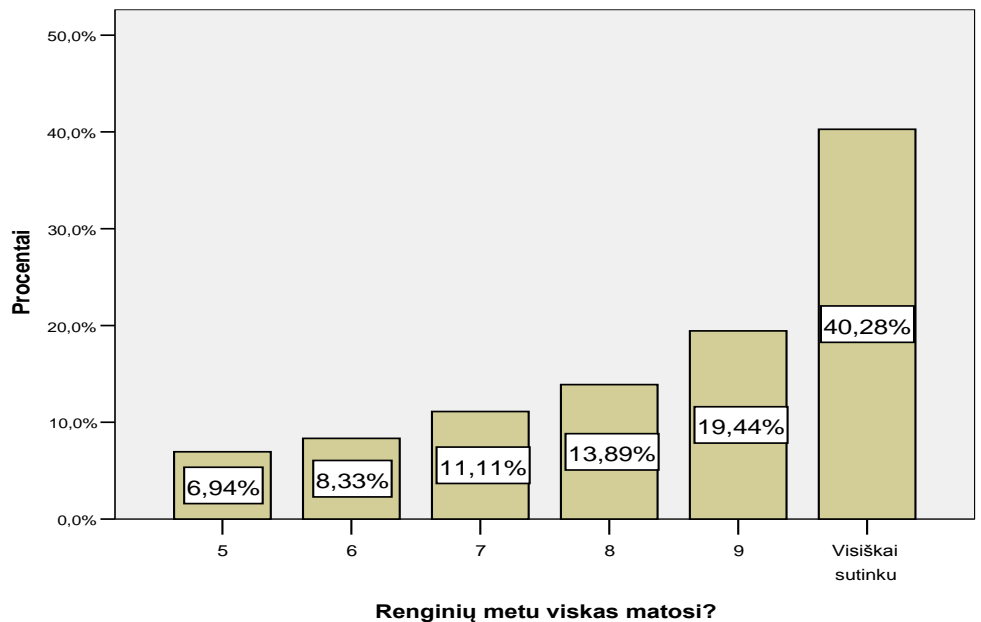


Diagrama Nr. 54

Apie 79 procentus respondentų mano, jog Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojami renginiai puikiai surežisuoti, viskas vyksta nuosekliai. Jie skyrė nuo 8 iki 10 balų vertinimą

(žr. Diagrama Nr. 55).

Nepatenkintų klientų neatsirado, tik apie 9 procentus šį kriterijų įvertino nuo 4 iki 6 balų, nes, jų nuomone, ne visuomet viskas vyksta nuosekliai. Šie duomenys nepakito, lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis.

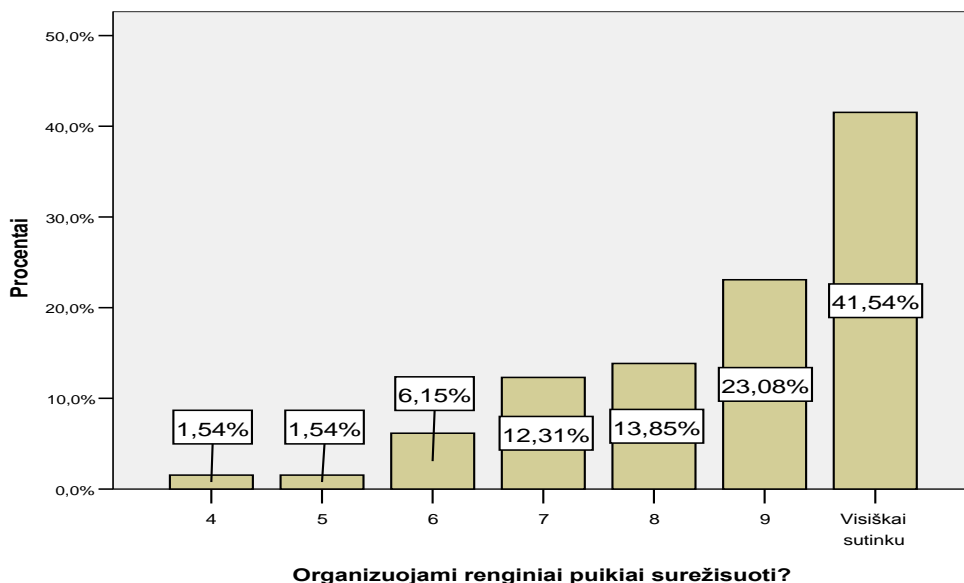


Diagrama Nr. 55

Su teiginiu, jog renginiuose neprailgsta laikas, sutiko apie 75 procentai tyrimo dalyvių (įvertino nuo 8 iki 10 balų) (žr. Diagrama Nr. 56) ir mano, jog renginiuose būna įdomu. Tuo tarpu apie 8 procentai respondentų teigia, jog ne visuomet būna įdomu (įvertino nuo 1 iki 5 balų).

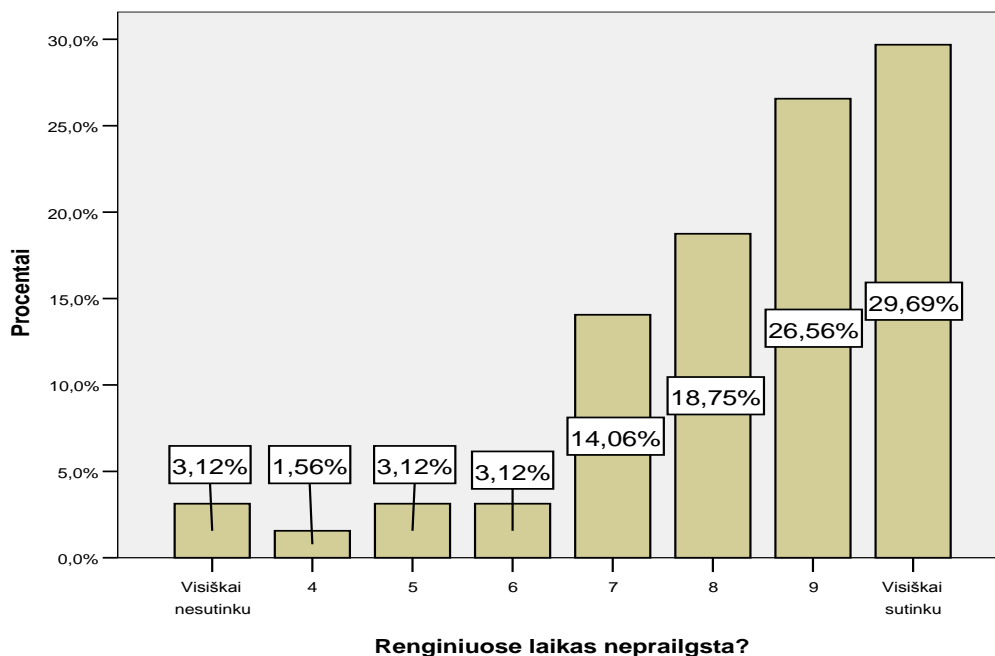


Diagrama Nr. 56

Labai svarbu paanalizuoti, kaip tyrimo dalyviai atsakė į klausimą, ar lankosi mokamuose ar nemokamuose renginiuose.

Pirmasis teiginys: „dažniausiai einu į mokamus renginius“. Apie 40 procentų respondentų teigia, jog mokamuose renginiuose lankosi retai (vertinimas nuo 1 iki 5 balų) (žr. Diagrama Nr. 57). Tuo tarpu apie 42 procentus apklaustųjų su šiuo teiginiu visiškai sutinka ir teigia, jog dažnai lankosi mokamuose renginiuose (skyrė nuo 8 iki 10 balų).

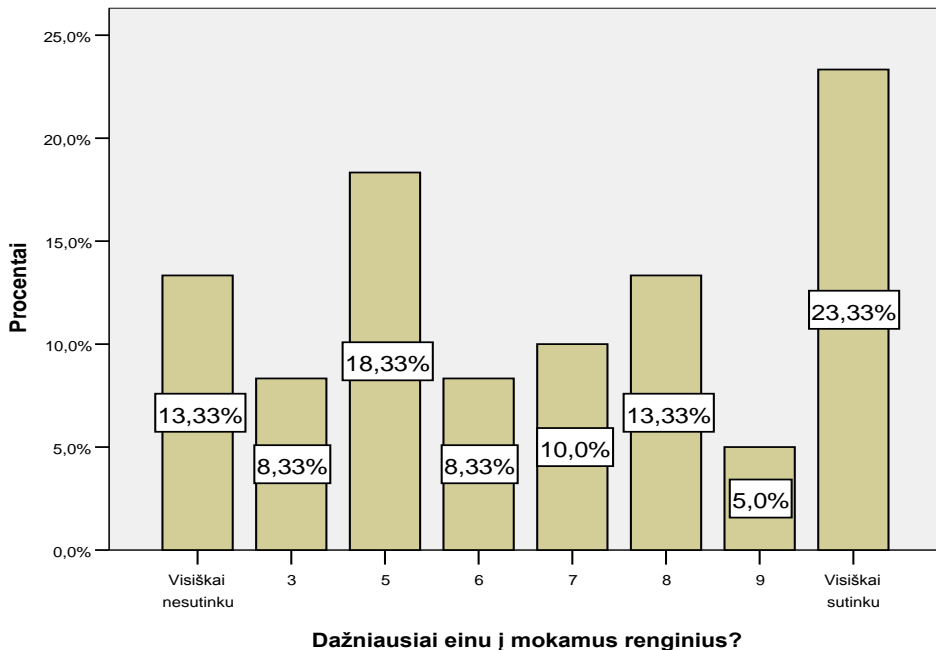


Diagrama Nr. 57

Pateikus priešingą teiginį „dažniausiai einu į nemokamus renginius“, net apie 72,46 procentai apklaustųjų šiam teiginiui suteikė nuo 8 iki 10 balų vertinimus (žr. Diagrama Nr. 58). Tuo tarpu 21,54 procentų respondentų teigia, jog retai lankosi nemokamuose renginiuose. Taigi, pagal pateiktus duomenis galima teigti, jog atsakymai pasiskirstė tolygiai ir respondentai įsiskaitė į jiems pateiktus teiginius.

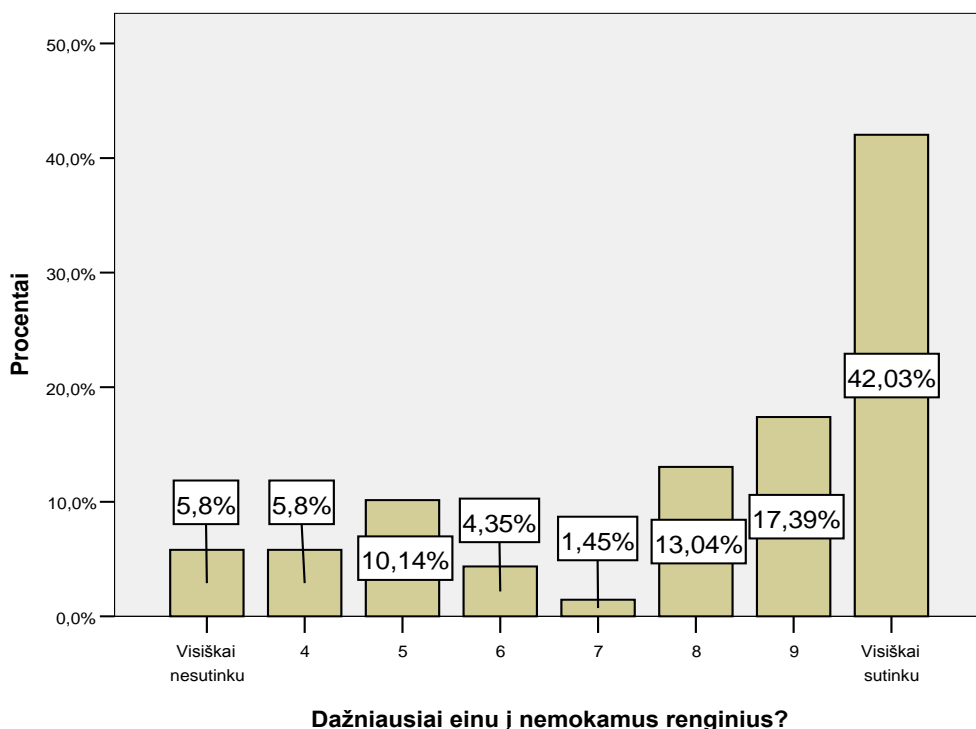
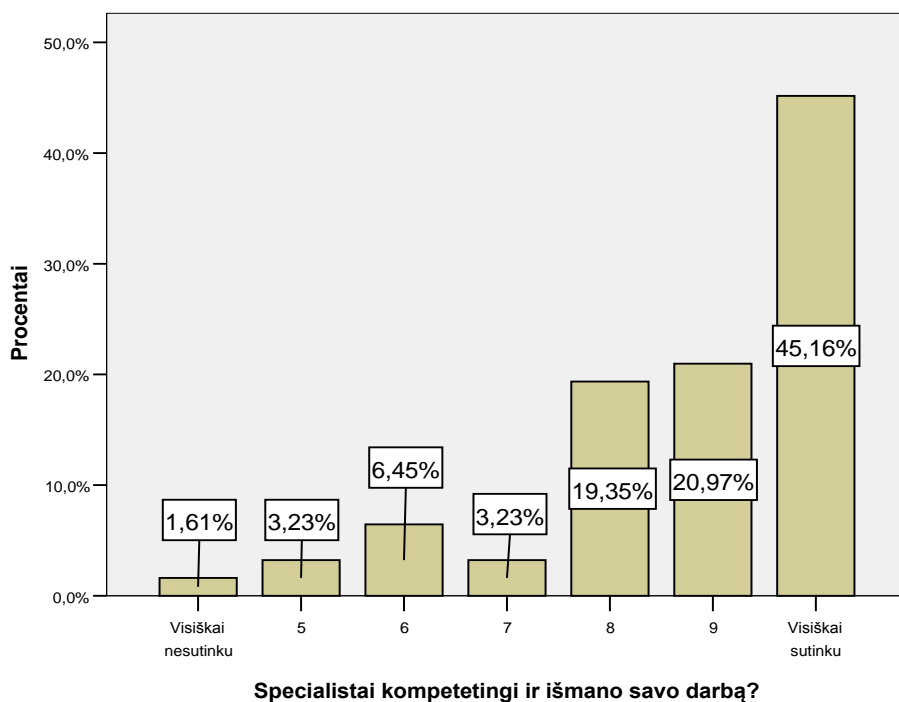


Diagrama Nr.58

13. Kauno kultūros centro „Tautos namai“ darbuotojų vertinimai

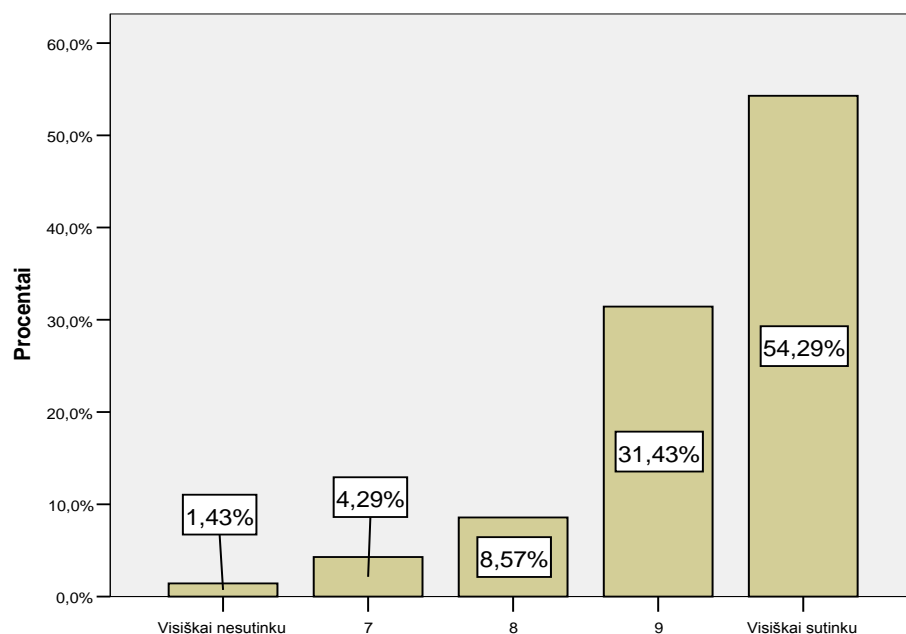
Apklausoje dalyviai teigiamai įvertino Kauno kultūros centre „Tautos namai“ dirbančių specialistų kompetenciją. Tik apie 5 procentus respondentų neigiamai įvertino jų gebėjimą dirbti – nuo 1 iki 5 balų (žr. Diagrama Nr.59). Tuo tarpu net apie 90 procentų apklaustųjų mano, jog darbuotojai yra kompetetingi ir išmano savo atliekamą darbą. Šie duomenys nepakito, lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis.



Specialistai kompetetingi ir išmano savo darbą?

Diagrama Nr. 59

Paklausus respondentų apie tai, ar darbuotojai mandagūs ir malonūs, net apie 94 procentai su tuo visiškai sutinka (įvertino nuo 8 iki 10 balų) (žr. Diagrama Nr. 60). Tik apie 6 procentai apklausoje dalyvių mano, jog kartais mandagumo pritrūksta ir įvertino nuo 1 iki 7 balų. Šie duomenys nepakito, lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis.



Darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais?

Diagrama Nr. 60

Tyrimo metu buvo klausiama apie darbuotojų išvaizdą. Net 57 procentai respondentų suteikė 10 balų vertinimą (žr. Diagrama Nr. 61) teigdami, jog darbuotojai dėvi tvarkingą aprangą. Tik apie 3 procentai teigia jog apranga ne visuomet tvarkinga ir suteikė nuo 4 iki 6 balų vertinimą. Žemesnių balų niekas neskyrė. Lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis, vertinimai pagerėjo.

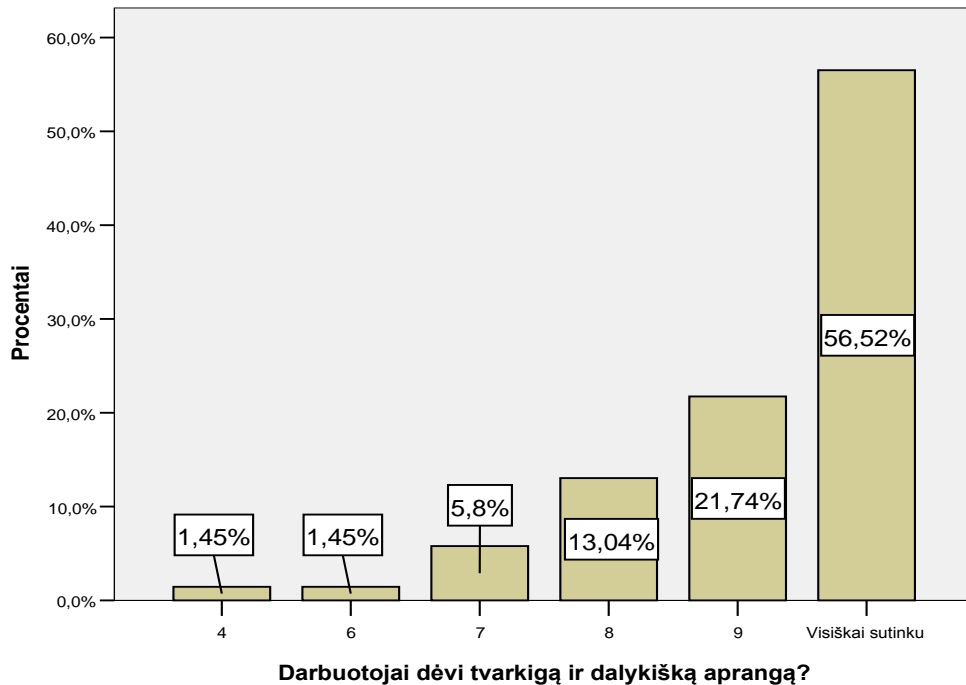


Diagrama Nr. 61

14. Demografiniai duomenys

Atlikus Kauno kultūros centro „Tautos namai“ teikiamų paslaugų vartotojų tyrimą, svarbu pateikti informaciją apie apklaustųjų demografinius duomenis.

Tyrimo dalyvavo 85 procentai Kauno miesto ir apie 15 procentų Kauno rajono gyventojų (žr. Diagrama Nr. 62).

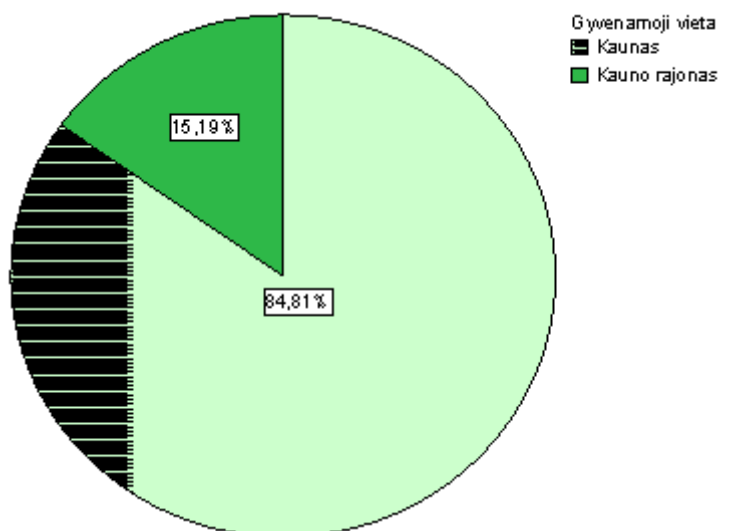


Diagrama Nr. 62

Skirtumai išryškėjo ir tarp lyčių. Net 76 procentai tyrimo dalyvių sudaro moterys. Tuo tarpu vyrų buvo tik 24 procentai (žr. Diagrama Nr. 63).

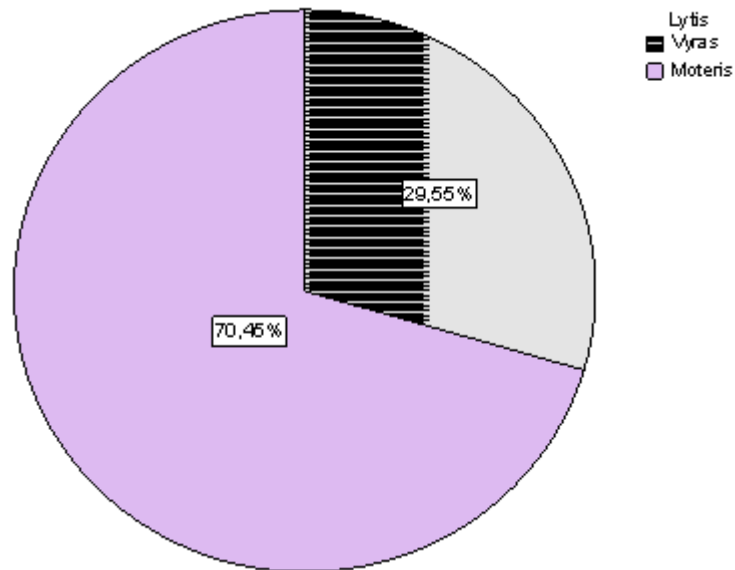


Diagrama Nr. 63

Beveik pusė respondentų, t.y. apie 47 procentai, yra dirbantys asmenys. Antroje vietoje yra pensininkai – 25 procentai (žr. Diagrama Nr. 64). Trečiojoje vietoje atsiduria moksleiviai ir studentai. Jie sudaro apie 23 procentus. Ketvirtoji grupė, kurie lankosi Kauno kultūros centre „Tautos namai“, yra nedirbančių asmenų, kurių yra apie 6 procentus.

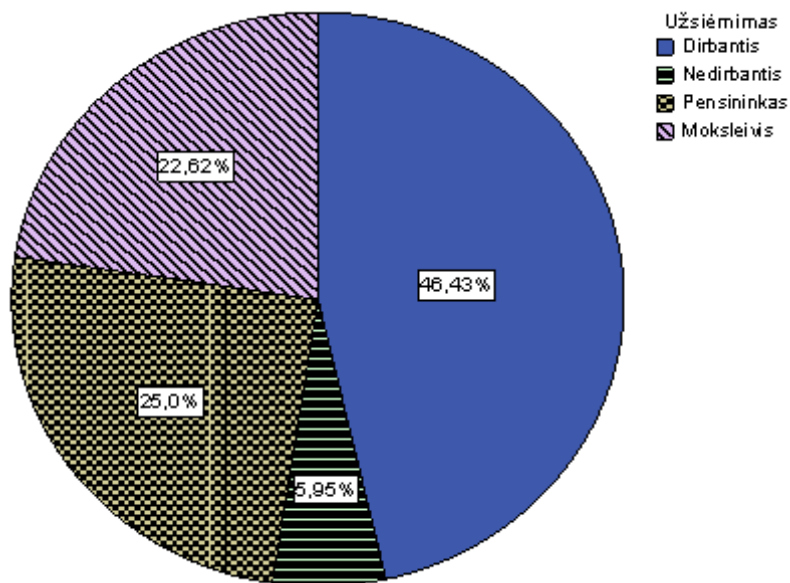


Diagrama Nr. 64

Net 49 procentų tyrimo dalyvių pajamos vienam šeimos nariui tenka nuo 501 Lt iki 1000 Lt (žr. Diagrama Nr. 65).

Apie 26 procentų respondentų pajamos nuo 1001 Lt iki 1500 Lt. Tuo tarpu pajamas nuo 1501 Lt iki 2000 Lt gaunančiųjų sudaro 16 procentų visų apklaustųjų. Priešingai nei pagal 2013 metų tyrimo duomenis (25 procentus), uždirbančių iki 500 Lt yra ženkliai mažiau – tik apie 9 procentus.

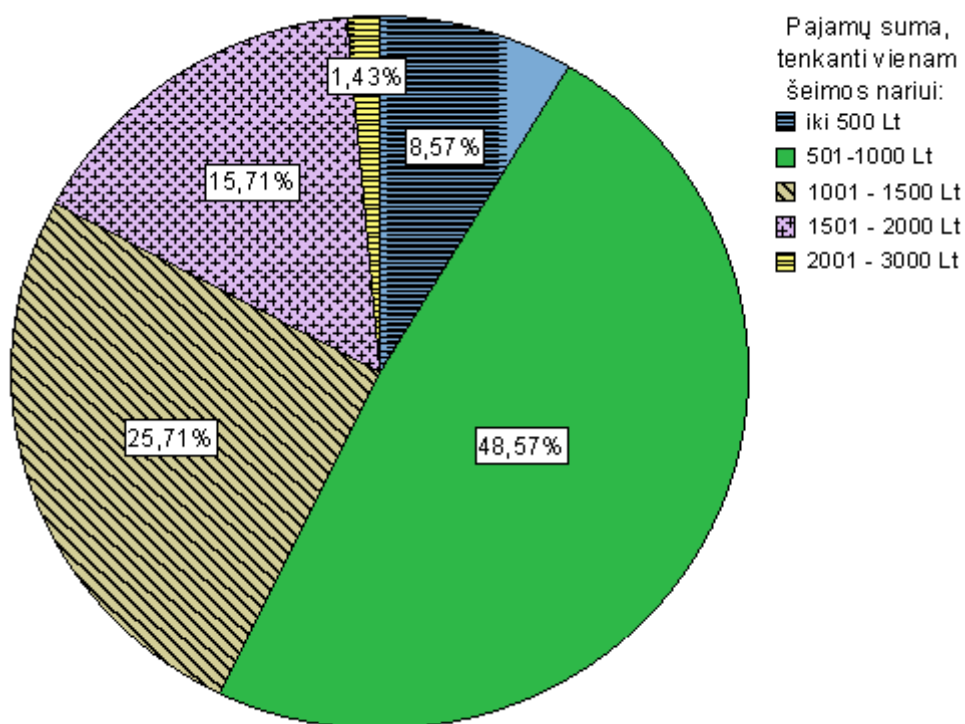


Diagrama Nr. 65

Apklausoje dalyvavo beveik po 35 procentai tiek susituokusių, tiek nesusituokusių asmenų (žr. Diagrama Nr. 66). Lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis, rezultatai panašūs. Tačiau padaugėjo našlių. Nuo 13 procentų skaičius padidėjo iki 19 procentų. Apie 12 procentų respondentų, kurie išsiskyrę arba gyvena atskirai.

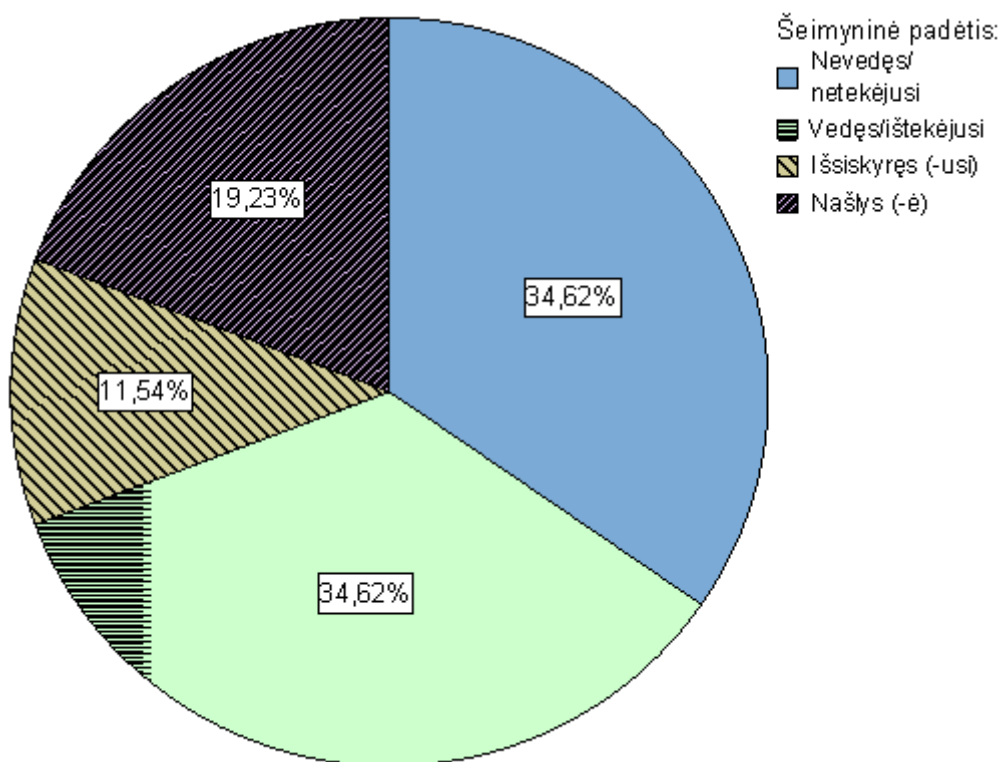


Diagrama Nr. 66

Daugiausiai respondentų yra iš šeimų, kuriose po tris arba keturis narius. Jie sudaro po 24 procentus visų apklausos dalyvių (žr. Diagrama Nr. 67). Antroji vieta atitenka gyvenantiems po vieną – 21,79 procentai. Trečiojoje vietoje atsiduria apklausos dalyviai, kurių šeimas sudaro 2 asmenys – 18 procentų. Apie 10 procentų yra šeimos, kurias sudaro penki nariai.

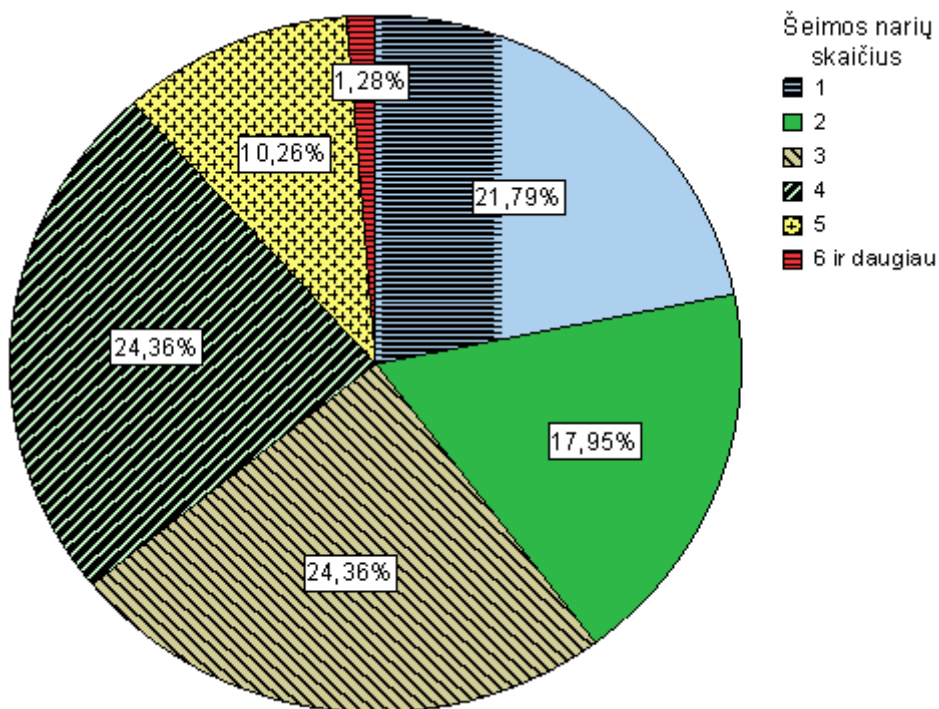


Diagrama Nr. 67

Tyrimė dalyvavo apie 46 procentai aukštąjį išsilavinimą turinčių asmenų (žr. Diagrama Nr. 68). Aukštesnįjį arba specialųjį vidurinį išsilavinimą įgiję beveik 27 procentai respondentų. Pradinį ar vidurinį išsilavinimą turinčiųjų buvo apie 28 procentus. Lyginant su 2013 m. tyrimo duomenimis, pastarųjų respondentų buvo mažiau, tik apie 19 procentų.

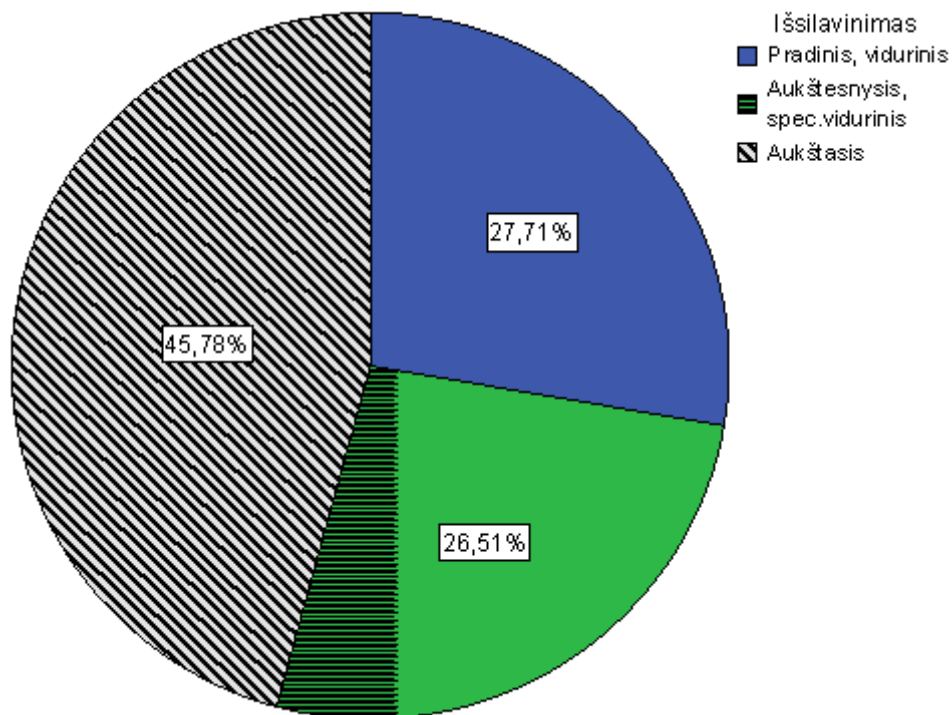


Diagrama Nr. 68

Tam tikrų amžiaus grupių pasiskirstymas, lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis, išlikęs panašus. Daugiausiai respondentų, kurių amžius nuo 20 iki 30 metų. Jie sudaro apie 27 proc. (žr. Diagrama Nr. 69).

Antrojoje vietoje yra respondentai nuo 61 iki 70 metų amžiaus – jie sudaro 19,51 proc. Trečiojoje vietoje atsiduria asmenys nuo 41 iki 50 metų amžiaus. Jie bendroje skalėje sudaro 13,41 procentus. Svarbu pastebėti, jog jaunimo iki 19 metų amžiaus yra apie 11 procentų.

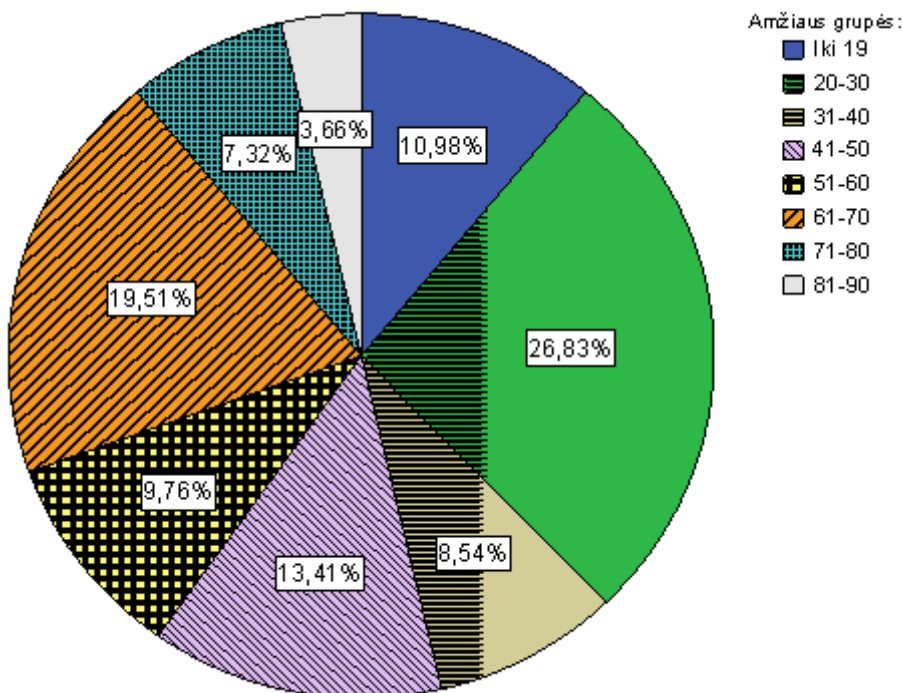


Diagrama Nr. 69

Svarbu paanalizuoti, koks tyrime dalyvavusių asmenų užimtumas laisvalaikio metu. Didžioji dalis, apie 41 procentų respondentų, nedalyvauja jokios grupės veikloje (žr. Lentelė Nr. 17). Tuo tarpu apie 20 procentų tyrimo dalyvių yra meno mėgėjų kolektyvų nariai. Savanoriaujančių nevyriausybinėse organizacijose yra apie 9 proc., o politinėms organizacijoms priklauso apie 6 proc. tyrimo dalyvių. Lyginant su 2013 metų tyrimo duomenimis, užimtumas pasiskirstęs tolygiai.

Užimtumas laisvalaikio metu

Užimtumas laisvalaikio metu:	Procentai
Dalyvauja meno mėgėjų kolektyvų veikloje	20 %
Savanoriauja nevyriausybinėse organizacijose	9 %
Priklauso politinei organizacijai	6,0 %
Nedalyvauja jokios grupės veikloje	41 %

Lentelė Nr. 17

15. Vartotojų patenkinimo indeksas

Atlikus Kauno kultūros centro „Tautos namai“ teikiamų viešųjų paslaugų tyrimą, buvo įvertinta, kaip paslaugų vartotojų lūkesčius atitinka suteiktos viešosios paslaugos. Apskaičiuotas bendras apklausos dalyvių patenkinimo indeksas pateiktas dviejose lentelėse (žr. *Priedai, Lentelė Nr. 1 ir Lentelė Nr. 2*).

Pirmoji klausimyno dalis susijusi su Kauno kultūros centro „Tautos namai“ viešųjų paslaugų vertinimu. Tyrimo metu nustatyta, jog patenkinimas teikiamomis viešosiomis paslaugomis siekia net 82,96 procentus (žr. *Priedai, Lentelė Nr. 1*). Antroji klausimyno dalis skirta įvertinti ar patenkinti vartotojai, kurie naudojami Kauno kultūros centro „Tautos namai“ teikiamomis viešosiomis paslaugomis. Analizės metu paaiškėjo, jog patenkinimas paslaugų kokybe pakilo iki 85,35 procentų (žr. *Priedai, Lentelė Nr. 2*). 2013 m. II dalies klausimų patenkinimo indeksas buvo 10 proc. mažesnis.

Tyrimo dalyvių patenkinimo indeksas svyruoja nuo 60 iki 100 procentų. Visiškai nepatenkintų kultūros centro organizuojamų renginių lankytojų nėra. Tai yra pakankamai didelis vartotojų patenkinimo lygis.

Klausimyno I ir II dalies VPI₁ pasiskirstymas diagramoje

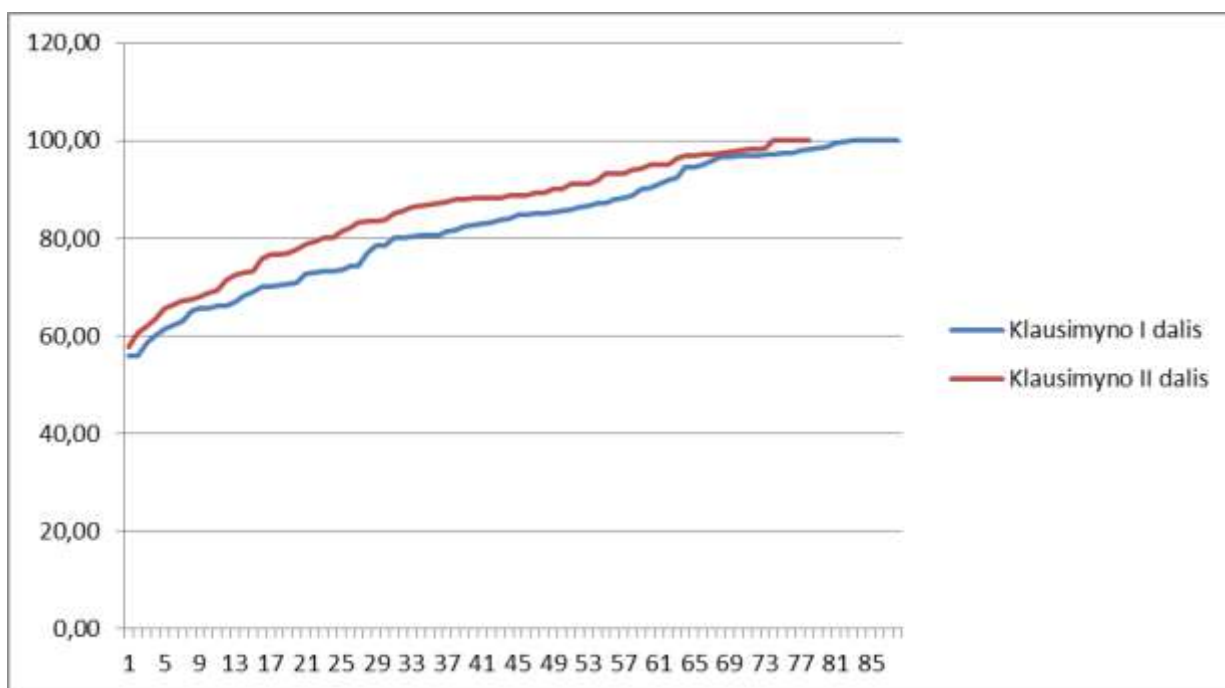


Diagrama Nr. 70

Apibendrinant, tyrimo metu atliktos analizės duomenys atskleidė, jog bendras Kauno kultūros centro „Tautos namai“ vartotojų patenkinimo indekso vidurkis yra 84,16 procentai iš šimto (žr. *Diagrama Nr. 70*). 2013 m. vidurkis buvo 78,84 procentai. Šie duomenys rodo, jog patenkinimas teikiamomis paslaugomis yra gerėjantis labiau atitinkantis vartotojų poreikius.

16. Apibendrinimas

Kauno kultūros centro „Tautos namai“ teikiamų viešųjų paslaugų vertinimų tyrimo dėka matosi, jog kultūros centro organizuojami renginiai bei užsiėmimai vis labiau atitinka lankytojų poreikius bei lūkesčius. Galima teigti, jog pvz., valstybinių švenčių minėjimo renginiai Kauno mieste, lyginant su 2013 metų tyrimo rezultatais, vertinami palankiai ir rezultatai gerėja.

Palankiausiai vertinami „Kauno miesto dienų“, Kauno miesto dainų ir šokių šventė ir Kalėdų eglės įžiebimo renginiai, jie buvo įvertinti geriausiai. Tuo tarpu tarptautinių sportinių šokių varžybų „Gintarinė pora“ vertinimai suprastėjo.

Iš Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojamų renginių, palankiausiai įvertinti koncertai. Mažiausiai teigiamų vertinimų sulaukė parodų, mugių organizavimas.

Apibendrinant informacijos sklaidą, paaiškėjo, jog efektyviausia informacijos apie renginius sklaidos priemonė yra suteikiamos rekomendacijos iš artimųjų. Antroje vietoje – internetinė erdvė.

Renkantis renginius apklausoje dalyvavusiems asmenims išlieka tie patys prioritetai, t.y. svarbi kaina, renginio laikas, vieta ir atlikėjai/dalyviai. Taip pat pastebimai sumažėjo poreikis į renginius eiti su draugais ir pažįstamais.

Analizuojant mėgėjų meno kolektyvų rezultatus, paaiškėjo, kad labiausiai respondentų vertinamas yra sportinių šokių klubas „Sūkurys“ ir mišrus choras „Ainiai“, tačiau reikia pripažinti, kad visų kolektyvų vertinimai suprastėjo ir padidėjo kritiškai vertinančiųjų asmenų skaičius.

Vertinant edukacines programas, išliko tokia pati tendencija – geriausiai vertinami šokiai ir dainavimas.

Apibendrinant, Kauno kultūros centras „Tautos namai“ tyrimo dalyviams yra patogioje vietoje, darbo laikas jiems yra patogus. Informacijos apie renginius sklaida vertinama teigiamai. Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojami renginiai puikiai surežisuoti, viskas puikiai girdisi ir matosi. Tačiau išliko nuomonė, jog kultūros centro organizuojami renginiai vyksta ne pakankamai dažnai. Darbuotojai vertinami labai gerai. Respondentai teigia, jog jie yra kompetentingi, išmano savo atliekamą darbą ir yra malonūs.

Galima teigti, jog, Kauno kultūros centro „Tautos namai“ lankytojai yra nedideles pajamas gaunantys piliečiai, iš kurių net 76 proc. moterų. Išanalizavus apklausos dalyvių atsakymus, paaiškėjo, jog dažniausiai lankomasi nemokamuose renginiuose. Tai gali būti susiję su tuo, jog net 49 procentų tyrimo dalyvių pajamos vienam šeimos nariui tenka nuo 501 Lt iki 1000 Lt. Be to, didžioji dalis respondentų nedalyvauja jokios grupės veikloje.

Patenkinimas teikiamomis paslaugomis gerėja ir 2014 m. tyrimo duomenys rodo, jog Kauno kultūros centro „Tautos namai“ vartotojų patenkinimo indekso vidurkis pakilo nuo 78,84 procentų (2013 m. tyrimas) iki 84,16 procentų.

17. Rekomendacijos:

1. Kadangi mėgėjų meno kolektyvų žinomumas koreliuoja su teigiamais vertinimais, yra svarbu koreguoti Kauno kultūros centro „Tautos namai“ mėgėjų meno kolektyvų viešinimo/reklamos priemonės.
2. Siekiant geresnės renginių kokybės, būtinas vidaus patalpų remontas, kuris padėtų išspręsti ne tik estetinio vaizdo problemas, bet ir geresnio matomumo, akustikos problemas.
3. Rekomenduotina parengti projektą/renginį, sujungiantį visus kolektyvus bendrai veiklai. Tai galėtų tapti Kultūros centro mėgėjų meno puoselėjimo pristatymu. Be to, galima kurti ir įgyvendinti mėgėjų meno kolektyvų narių skatinimo programas.

PRIEDAI

Lentelė Nr. 1

Klausimyno I dalis							
Renginiai		2014 metai			2013 metai		
		Vertinimų suma	Ats. Skaičius	VPI 1	Vertinimų suma	Ats. Skaičius	VPI 1
1	Valstybinės miesto šventės	6710	83	80,84	11210	136	82,43
2	Kiti renginiai viešosiose miesto erdvėse	7050	85	82,94	10960	133	82,41
3	Renginiai kultūros centro patalpose	6780	84	80,71	11650	136	85,66
4	Mėgėjų meno kolektyvų veikla	6530	82	79,63	11940	137	87,15
5	Mokymo/ugdymo programos	6150	77	79,87	9260	120	77,17
6	Kaip vertinate Kauno kultūros centro „Tautos namai“ organizuojamas valstybines miesto šventes:	3890	45	86,44	5280	61	86,56
7	Sausio 13-oji	5690	68	83,68	8530	107	79,72
8	Vasario 16-oji	6090	71	85,77	9140	111	82,34
9	Kovo 11-oji	5850	68	86,03	9130	111	82,25
10	Liepos 6-oji	5250	63	83,33	8070	100	80,7
11	Kaip vertinate Kauno kultūros centro „Tautos namai“ organizuojamus renginius viešosiose miesto erdvėse:	3590	41	87,56	4360	53	82,26
12	Naujųjų metų sutikimo šventė	5700	66	86,36	7900	96	82,29
13	Eglutės įžiebimo šventė	6660	73	91,23	9350	106	88,21
14	Kalėdiniai renginiai	6600	74	89,19	9060	105	86,29
15	Kauno miesto dienos	7190	78	92,18	10040	113	88,85
16	Kauno miesto dainų ir šokių šventė	6600	75	88	9440	107	88,22
17	Gintarinė pora	4880	59	82,71	8010	92	87,07
18	Kaip vertinate Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojamus renginius:	2000	22	90,91	2160	23	93,91
19	Koncertai	5980	70	85,43	8580	100	85,8
20	Spektakliai	5810	68	85,44	9230	104	88,75

21	Mugės (rankdarbių diena)	5250	63	83,33	6900	85	81,18
22	Parodos	5290	64	82,66	8260	99	83,43
23	Kauno rampa	4950	58	85,34	8830	99	89,19
24	Renginiai skirti pagyvenusių žmonių dienai	4790	60	79,83	7420	88	84,32
25	Kaip vertinate Kauno kultūros centro „Tautos namai“ mėgėjų meno kolektyvus:	1810	20	90,5	2240	25	89,6
26	Mišrus choras „Ainiai“	4570	55	83,09	6980	85	82,12
27	Liaudiškų šokių kolektyvas „Ainiai“	4610	55	83,82	6970	84	82,98
28	Mišrus choras „Gintaras“	4200	52	80,77	7090	82	86,46
29	Kazio Binkio teatras	4580	54	84,81	7890	90	87,67
30	Vyrų choras „Perkūnas“	4120	51	80,78	6500	79	82,28
31	Neoklasikinio šokio teatras „Releve“	3400	45	75,56	5460	67	81,49
32	Vaikų liaudiškų šokių kolektyvas „Šėltinis“	3790	50	75,8	6140	72	85,28
33	Liaudiškų šokių kolektyvas „Suktinis“	4320	53	81,51	7160	82	87,32
34	Sportinių šokių klubas „Sūkurys“	4510	54	83,52	8070	88	91,7
35	Vaikų dainos ir šokio teatras „Vaidilutė“	4020	53	75,85	6560	78	84,1
36	Kaip vertinate Kauno kultūros centre „Tautos namai“ organizuojamas mokymo/ugdymo programas:	1150	13	88,46	2810	34	82,65
37	Žvakių liejimas	2890	43	67,21	5100	61	83,61
38	Dekupažo pamokos	3290	44	74,77	4860	59	82,37
39	Tapyba	3230	41	78,78	4990	58	86,03
40	Audimas/užsiėmimai su tekstile	3160	44	71,82	5000	59	84,75
41	Šokiai	4350	49	88,78	5610	63	89,05
42	Dainavimas	4110	48	85,63	5750	65	88,46
43	Kaip bendrai vertinate Kauno kultūros centro „Tautos namai“ viešąsias paslaugas?	5730	66	86,82	9820	116	84,66

Lentelė Nr. 2

Renginiai		Klausimyno II dalis					
		2014 metai			2013 metai		
		Vertinimų suma	Ats. Skaičius	VPI 1	Vertinimų suma	Ats. Skaičius	VPI 1
1	Ar Jūs esate patenkintas ar nepatenkintas suteiktomis paslaugomis	2410	26	92,69	5270	58	90,86
2	Kauno kultūros centras „Tautos namai“ yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	7260	76	95,53	11750	123	95,53
3	Patalpos yra švarios ir tvarkingos	6580	77	85,45	10390	122	85,16
4	Darbo laikas Jums yra patogus	5840	66	88,48	9850	108	91,2
5	Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	5420	62	87,42	9230	101	91,39
6	Darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	6480	70	92,57	10280	111	92,61
7	Darbuotojai dėvi tvarkingą ir tinkamą aprangą	6350	69	92,03	10020	109	91,93
8	Informacija apie renginius yra lengvai gaunama	5800	72	80,56	9730	114	85,35
9	Renginio vietose švaru ir tvarkinga	6510	74	87,97	10340	118	87,63
10	Dažniausiai einu į mokamus renginius	3810	60	63,5	7100	102	69,61
11	Renginių laikas man patogus	5880	68	86,47	9140	106	86,23
12	Renginiai vyksta pakankamai dažnai	4430	56	79,11	8110	101	80,3
13	Renginio metu viskas puikiai girdisi	5920	67	88,36	9280	109	85,14
14	Renginio metu viskas puikiai matosi	6130	72	85,14	9100	108	84,26
15	Renginiai puikiai surežisuoti, viskas vyksta nuosekliai	5660	65	87,08	9040	106	85,28
16	Organizuojamuose renginiuose nebūna nuobodu	5300	64	82,81	9470	110	86,09
17	Dažniausiai einu į nemokamus renginius	5500	69	79,71	8250	107	77,1

