

PATVIRTINTA

Nidos kultūros ir turizmo informacijos centro  
„Agila“ direktoriaus  
2024 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. V-6

## **NIDOS KULTŪROS IR TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO „AGILA“ LANKYTOJŲ PASITENKINIMO NUSTATYMO APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Nidos kultūros ir turizmo informacijos centro „Agila“ lankytojų pasitenkinimo nustatymo aprašas (toliau – Aprašas) yra sukurtas siekiant užtikrinti Nidos kultūros ir turizmo informacijos centro „Agila“ (toliau – Nidos KTIC „Agila“, Įstaiga) teikiamų paslaugų kokybės atitiktį aukščiausiam standartam, remiantis lankytojų atsiliepimais ir pasitenkinimo lygiu. Taip pat, siekiama apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Įstaigos 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. IV-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 šios apklausos tikslinės grupės: Neringą lankantys turistai, Įstaigos turizmo informacijos centrų lankytojai, kultūros produkto vartotojai, renginių dalyviai ir lankytojai, interneto svetainių lankytojai, Įstaigos socialinių medijų auditorija.

### **II SKYRIUS LANKYTOJŲ PASITENKINIMO NUSTATYMO METODOLOGIJA**

5. Siekiant išsamiai suprasti lankytojų patirtis ir pasitenkinimo lygį, duomenys renkami per tiesiogines apklausas turizmo informacijos centruose, renginiuose, apklausų Įstaigos interneto svetainėse pagalba, bei vykdant asmeninius interviu su turistais ir kultūrinės Įstaigos pasiūlos vartotojais.

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

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

8. Įstaiga naudoja pažangią elektroninę Klientų patirties tyrimo sistemą, kuri leidžia rinkti ir analizuoti įvairią informaciją apie lankytojų patirtį. Ši sistema apima tiek tiesioginius atsiliepimus, tiek analizę, kuri leidžia identifikuoti tendencijas ir pasiūlyti tobulinimo galimybes.

8.1. Lankytojų pasitenkinimo apklausa turizmo informacijos centro (toliau – Centras) patalpose Nidoje: siekiant tiesioginio ryšio su lankytojais ir gauti jų nuomones bei pastabas, Centre vykdoma nuolatinė apklausa planšetiniame kompiuteryje. Tai leidžia Įstaigai nepertraukiamai tiesiogiai stebėti lankytojų poreikius ir pasitenkinimo lygį, taip pat identifikuoti galimus tobulinimo aspektus.

8.2. Įstaiga aktyviai vertina lankytojų pasitenkinimą konkrečių renginių metu organizuojant atskiras apklausas jų vykdymo vietose. Apklausoms naudojamas planšetinis kompiuteris, duomenys renkami interviu būdu, klausimai pritaikomi prie kiekvieno renginio turinio ir formos. Toks individualus požiūris leidžia įvertinti ne tik bendrą paslaugų kokybę, bet ir specifinių renginių organizavimo aspektus.

8.3. Įstaigos svetainėje [visitneringa.com](http://visitneringa.com) nuolatos prieinama internetinė Neringos turistų pasitenkinimo apklausa, skirta tiems, kurie norėtų išreikšti savo nuomonę ar suteikti atsiliepimus patogiu interneto prieinamumo būdu. Tai leidžia gauti atsiliepimus iš lankytojų, kurie naudojami Įstaigos internetinėmis paslaugomis arba ieško turizmo informacijos.

8.4. Siekiant įvertinti Įstaigos organizuojamų kultūrinių renginių populiarumą ir lankytojų pasitenkinimą yra vykdoma bendrą kultūros renginių lankytojų apklausa svetainėje [kulturossala.lt](http://kulturossala.lt). Tai suteikia galimybę gauti išsamesnę informaciją apie lankytojų poreikius ir nuomonę dėl kultūrinių renginių ir Įstaigos teikiamų paslaugų.

9. Siekiant įvertinti Neringos turistų patirtį, kartą per metus, vasaros poilsinio sezono laikotarpiu, vykdoma Neringos turistų pasitenkinimo apklausa. Jos rezultatai suteikė įstaigai vertingos informacijos apie turistų poreikius, lankytojų patirtį ir pageidavimus, leidžiančios identifikuoti stipriausias sritis ir tobulinti paslaugų teikimą. Klausimynas sudaromas ir atnaujinamas vadovaujantis ankstesniais tyrimais ir apklausomis.

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

11. 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**

12. Surinkti duomenys sisteminami ir apdorojami Klientų patirties tyrimo sistemoje ir atskiruose dokumentų rinkiniuose. Atlikus duomenų sisteminimą, gauti rezultatai aprašomi tyrimo ataskaitoje.

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

14. Šis pasitenkinimo nustatymo aprašas yra svarbus žingsnis siekiant nuolat gerinti KTIC „Agila“ teikiamų paslaugų kokybę ir lankytojų patirtį.

### **IV SKYRIUS DARBUOTOJŲ MOTYVACIJOS SKATINIMO TECHNIKOS IR VERTINIMO KRITERIJAI**

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

16. 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.

17. Atviras grįžtamasis ryšys savaitiniuose Įstaigos susirinkimuose: šdiegtas reguliarus darbuotojų vertinimo ir atsiliepimų rinkimo mechanizmas, leidžiantis darbuotojams dalyvauti sprendimų priėmime ir įstaigos veiklos tobulinime.

18. 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.

18.1. Vertinimo kriterijai:

18.1.1 Tiesioginiai lankytojų atsiliepimai apie darbuotojų teikiamas paslaugas;

18.1.2 Individualūs darbuotojų pasiekimai ir prisidėjimas prie Įstaigos tikslų;

18.1.3 Darbuotojų gebėjimas siūlyti ir įgyvendinti naujoves, kurios teigiamai veikia lankytojų patirtį;

18.1.4 Darbuotojų dalyvavimas ir įsitraukimas į profesinio tobulėjimo programas.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

19. Aprašas gali būti keičiamas, papildomas arba pripažįstamas netekusiu galios Įstaigos direktoriaus įsakymu.

20. Aprašo įgyvendinimo kontrolę vykdo Įstaigos direktoriaus pavaduotojas.

21. Aprašas skelbiamas Įstaigos internetinėje svetainėje [www.visitneringa.com](http://www.visitneringa.com).

---