



## LIETUVOS RESPUBLIKOS KULTŪROS MINISTRO

### ĮSAKYMAS

### DĖL KULTŪROS ĮSTAIGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO METODIKOS PATVIRTINIMO

2017 m. gegužės 15 d. Nr. IV-675

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos kultūros politikos kaitos gairių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Seimo 2010 m. birželio 30 d. nutarimu Nr. XI-977 „Dėl Lietuvos kultūros politikos kaitos gairių patvirtinimo“, 2 punkto 4 pastraipos 3 nuostata, Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 167 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“, II prioriteto 3 krypties 8 darbo 5 punktu, siekdama prisidėti prie Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės 2017 m. vasario 28 d. valstybinio audito ataskaitos Nr. VA-P-50-2-3 „Kaip Kultūros ministerija formuoja kultūros politiką, organizuoja ir kontroliuoja jos įgyvendinimą“ rekomendacijų 4.3 papunkčio ir Lietuvos Respublikos Seimo Kultūros komiteto 2017 m. balandžio 5 d. posėdžio protokolo Nr. 121-P-13 3 punkto įgyvendinimo ir paskatinti kultūros paslaugas teikiančias įstaigas vykdyti nuolatinę kultūros paslaugų vartotojų nuomonės stebėseną bei atsižvelgdama į 2014 m. gruodžio 10 d. Kultūros ir meno institucijų veiklos vertinimo ir valdymo modelio galimybių studijos rekomendacijų 2015–2016 m. įgyvendinimo plano 1.6 punktą:

1. T v i r t i n u Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodiką (pridedama).

2. P a v e d u:

2.1. Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo srityje veikiančioms įstaigoms įsivertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tyrimą atliekant kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus), pradedant nuo 2017 m.

2.2. Kultūros ministerijos Strateginio planavimo ir kontrolės departamento Strateginio planavimo skyriui paskelbti šiuo įsakymu patvirtintą Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodiką Kultūros ministerijos interneto svetainėje;

2.3. Kultūros ministerijos reguliavimo srityje esančių įstaigų veiklos koordinatoriams teikti reikalingą metodinę pagalbą ir konsultacijas kultūros įstaigoms, atliekant įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimus.

3. R e k o m e n d u o j u Lietuvos Respublikos kultūros ministro valdymo srityje veikiančioms įstaigoms ir kitoms kultūros paslaugas teikiančioms įstaigoms įsivertinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis vadovaujantis šio įsakymo 1 punktu patvirtinta metodika.

Kultūros ministrė

Liana Ruokytė-Jonsson

PATVIRTINTA  
Lietuvos Respublikos kultūros ministro  
2017 m. gegužės 15 d. įsakymu Nr. ĮV-675

## **KULTŪROS ĮSTAIGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO METODIKA**

### **I. Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo metodikos tikslas:**

Nustatyti vieningą tvarką vykdant kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis apklausas.

### **II. Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo tikslas:**

Kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo (toliau – tyrimas) tikslas – nustatyti esamą kultūros įstaigų vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

### **III. 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.

### **IV. Tikslinė grupė:**

Kultūros įstaigų vartotojai.

### **V. Tyrimo tipas:**

Aprašomasis<sup>1</sup>.

### **VI. Pirminių duomenų rinkimo metodas:**

Apklausa.

### **VII. Duomenų rinkimo forma:**

Anketa.

### **VIII. Imties dydis:**

1. Klausimynas bus pateikiamas kultūros įstaigų lankytojams (paslaugų vartotojams).

2. Imties atranka yra patogumo<sup>2</sup>.

3. Rekomenduojamas teisingai užpildytų anketų skaičius (priklausomai nuo įstaigos lankytojų skaičiaus): 350–400<sup>3</sup> vnt.

### **IX. Duomenų rinkimas:**

---

<sup>1</sup> Aprašomasis tyrimo tipas – konkretaus tyrimo analizė, kurio tikslas yra gauti empirinius duomenis, suteikiančius išsamesnį tiriamų reiškinių, jų struktūrinių elementų vaizdą.

<sup>2</sup> Patogumo atranka – šis atrankos tipas numato, kad respondentai bus pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius.

<sup>3</sup> Imties dydis apskaičiuotas, pasirinkus 95 proc. tikimybę bei 0,5 proc. paklaidos tikimybę (<http://www.apklausa.lt/imties-dydis>).

1. Anketa platinama elektroniniu bei popieriniu būdu.
2. Popierinis anketos variantas pateikiamas bibliotekų, muziejų, koncertinių įstaigų bei teatrų lankytojams:
  - 2.1. teatruose bei koncertinėse įstaigose – prie kasos, prieš spektaklį (pasirodymą), pertraukos metu ar kt.
  - 2.2. bibliotekose – bibliotekos erdvėse ar kt.
  - 2.3. muziejuose – prie išėjimo ar kt.
3. Elektroninis anketos variantas pateikiamas bibliotekų, muziejų, koncertinių įstaigų bei teatrų internetinėse paskyrose (internetinėje svetainėje, Facebook paskyroje, naujienlaiškyje ir kt.)
4. Anketos kultūros įstaigų lankytojams pateikiamos įstaigoms tinkamiausiu sezono laikotarpiu, kai yra sulaukiama didžiausio lankytojų skaičiaus, tačiau tyrimo trukmė turi būti ne ilgesnė nei 2 mėnesiai.

#### **X. Duomenų analizė ir interpretavimas bei tyrimo ataskaitos parengimas:**

1. Apklauskos metu surinktų duomenų analizei naudojama Microsoft Office Excel ar kita programa.
2. Apklauskos metu surinkti duomenys (iš popierinių bei elektroninių anketos variantų) peržiūrimi bei atrenkamos tinkamai užpildytos anketos.
3. Tinkamai užpildytų anketų duomenys suvedami į sudarytas lenteles Microsoft Excel ar kitoje programoje (elektroninių anketų duomenys eksportuojami iš sistemos, popierinių anketų duomenys suvedami rankiniu būdu):
  - 3.1. anketos 1, 2, 3, 4, 9, 10 klausimo lentelėms paruošiamas grafinis duomenų atvaizdavimas (anketos 2 klausimui naudojama juostinė diagrama pateikiant kiekybinį respondentų atsakymų skaičių, anketos 1, 3, 4, 9, 10 klausimams naudojama skritulinė 3D diagrama pateikiant procentinį bei kiekybinį respondentų atsakymų skaičių).
  - 3.2. demografiniai duomenys (anketos 6, 7 klausimai) yra surašomi į pateiktą lentelę bei paruošiamas grafinis duomenų atvaizdavimas (naudojama juostinė diagrama pateikiant kiekybinį respondentų atsakymų skaičių).
4. Atlikus duomenų sisteminimą, gauti rezultatai aprašomi tyrimo ataskaitoje naudojantis Microsoft Word programa:
  - 4.1. tyrimo ataskaitoje pateikiami sudaryti anketos 1, 2, 3, 4 klausimų grafiniai vaizdavimai.
  - 4.2. kiekviena diagrama analizuojama atsižvelgiant į gautus rezultatus. Komentuojant diagramas neturi būti atkartojami visi diagramoje pateikti duomenys: plačiau turėtų būti aprašomi 1–2 daugiausiai ir 1–2 mažiausiai respondentų pasirinkti atsakymų variantai. Apibūdinant, kaip gauti rezultatai galėtų paveikti įstaigos veiklą, pateikiami siūlymai, ką įstaiga koreguotų (tobulintų), kad prastesni pasitenkinimo rodikliai sumažėtų. Atitinkamai rekomenduojama pasirengti tobulintinių veiksmų planą.
  - 4.3. Demografinių duomenų (anketos 6, 7, 8, 9, 10 klausimai) analizė atliekama sudarant ir trumpai apibūdinant lankytojo portretą.
  - 4.4. Tyrimo ataskaitoje, atlikus duomenų analizę, pateikiamos išvados apie esamą vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, tyrimo naudingumą. Taip pat interpretuojant duomenis pateikiamos prielaidos, kokį poveikį esami rezultatai gali turėti kultūros įstaigos veiklai.
  - 4.5. Tyrimo ataskaitos apimtis yra iki 5 puslapių.

#### **XI. Tyrimo periodiškumas:**

1. Tyrimas atliekamas kas 1 metus (arba ne rečiau kaip kartą per 2 metus).

2. Tyrimo trukmė nuo 1 iki 2 mėnesių.

## XII. Anketos klausimai ir jų paaiškinimai:

Klausimas <sup>4</sup> :	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; 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.	Lankytojo portretą.
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, nedarbo priežastį.	

<sup>4</sup> Įstaiga, pagal poreikį, į klausimyną gali įsitraukti jai aktualius 1–2 papildomus klausimus.



	<i>savitarnos įrenginiais, kopijavimo aparatais ir pan.)</i>						
2.10.	Bibliotekos renginiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11.	Bibliotekos organizuojamais mokymais ( <i>kaip naudotis kompiuteriu ar susirasti reikiamą informaciją ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12.	Bibliotekininkų konsultacijomis ir pagalba ieškant ir naudojantis informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13.	Bibliotekos elektroninėmis paslaugomis/ internetu ( <i>el. katalogu, duomenų bazėmis ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Apsilankyti <i>X bibliotekoje</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą <i>X bibliotekoje (paskaitos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Ar rekomenduotumėte kitiems:**

**4. Ar ketinate lankytis *X bibliotekoje* ateityje?**

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Jūsų siūlymai, komentarai**

.....

.....

.....

**6. Jūs esate:**

Vyras       Moteris

**7. Jūsų amžius:**

15–19 metų  
 20–29 metai

- 30–39 metai
- 40–49 metai
- 50–59 metai
- 60–69 metai
- 70 metų ir vyresni

8. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):.....

**9. Jūsų išsilavinimas:**

- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis
- Kita.....

**10. Ar šiuo metu dirbate?**

- Dirbu
- Nedirbu\*

\*pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- Bedarbis, ieškote darbo
- Pensininkas
- Studentas
- Moksleivis
- Dėl negalios

**Dėkojame už Jūsų atsakymus!**

[vieta Jūsų logotipui]

---





	užsiėmimais						
2.12.	Koncertinės įstaigos elektroninėmis paslaugomis/ internetu ( <i>bilietaų įsigijimo galimybė, informacija apie koncertus ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Ar rekomenduotumėte kitiems:**

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Pasirodymą koncertinėje įstaigoje X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą koncertinėje įstaigoje X ( <i>programos moksleiviams ir pan.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Ar ketinate lankytis koncertinėje įstaigoje X ateityje?**

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Jūsų siūlymai, komentarai**

.....

.....

.....

**6. Jūs esate:**

- Vyras       Moteris

**7. Jūsų amžius:**

- 15–19 metų
- 20–29 metai
- 30–39 metai
- 40–49 metai
- 50–59 metai
- 60–69 metai
- 70 metų ir vyresni

**8. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):** .....

**9. Jūsų išsilavinimas:**

- Pradinis

- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis
- Kita.....

**10. Ar šiuo metu dirbate?**

- Dirbu
- Nedirbu\*

*\*pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- Bedarbis, ieškote darbo
- Pensininkas
- Studentas
- Moksleivis
- Dėl negalios

**Dėkojame už Jūsų atsakymus!**

*[vieta Jūsų logotipui]*

---



2.12.	Muziejaus edukaciniais užsiėmimais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13.	Muziejaus edukatoriaus paslaugomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.14.	Muziejaus elektroninėmis paslaugomis/ internetu (virtualiomis parodomis, el. registracijos sistema ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Ar rekomenduotumėte kitiems:**

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	n
Apsilankyti <i>X muziejuje</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Edukacinį užsiėmimą <i>X muziejuje</i> (programos moksleiviams, ekskursijos ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**4. Ar ketinate lankytis *X muziejuje* ateityje?**

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Jūsų siūlymai, komentarai**

.....

.....

.....

**6. Jūs esate:**

Vyras       Moteris

**7. Jūsų amžius:**

- 15–19 metų
- 20–29 metai
- 30–39 metai
- 40–49 metai
- 50–59 metai
- 60–69 metai
- 70 metų ir vyresni

**8. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):**.....

**9. Jūsų išsilavinimas:**

- Pradinis
- Pagrindinis
- Vidurinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis
- Kita.....

**10. Ar šiuo metu dirbate?**

- Dirbu
- Nedirbu\*

*\*pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

- Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose
- Bedarbis, ieškote darbo
- Pensininkas
- Studentas
- Moksleivis
- Dėl negalios

**Dėkojame už Jūsų atsakymus!**

[vieta Jūsų logotipui]

---



2.11.	Teatro elektroninėmis paslaugomis/ internetu (bilietų įsigijimo galimybė, virtualios paslaugos ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

	Rekomenduočiau	Galbūt rekomenduočiau	Nerekomenduočiau	Nesinaudoju	Neturiu nuomonės
Spektaklį <i>X teatre</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacinį užsiėmimą <i>X teatre</i> (ekskursijos, užsiėmimai moksleiviams ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Ar rekomenduotumėte kitiems:**

**4. Ar ketinate lankytis *X teatre* ateityje?**

Ketinu	Galbūt ketinu	Neketinu	Nežinau (Neturiu nuomonės)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Jūsų siūlymai, komentarai**

.....

.....

.....

**6. Jūs esate:**

Vyras       Moteris

**7. Jūsų amžius:**

- 15–19 metų  
 20–29 metai  
 30–39 metai  
 40–49 metai  
 50–59 metai  
 60–69 metai  
 70 metų ir vyresni

**8. Šiuo metu gyvenate (įrašykite miestą arba gyvenvietę):** .....

**9. Jūsų išsilavinimas:**

- Pradinis  
 Pagrindinis  
 Vidurinis

Aukštesnysis

Aukštasis

Kita.....

**10. Ar šiuo metu dirbate?**

Dirbu       Nedirbu\*

*\*pažymėkite Jums tinkamą atsakymą:*

Vaiko auginimo/ priežiūros atostogose

Bedarbis, ieškote darbo

Pensininkas

Studentas

Moksleivis

Dėl negalios

**Dėkojame už Jūsų atsakymus!**

[vieta Jūsų logotipui]

---



Kultūros įstaigų vartotojų  
pasitenkinimo teikiamomis  
paslaugomis tyrimo metodikos  
5 priedas

**KULTŪROS ĮSTAIGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO KLAUSIMYNAS**

**1. Šiuo metu gyvenate (parašykite valstybę ir miestą):**

.....

**2. Koku būdu sužinojote apie *X įstaigos* teikiamas paslaugas?**

- Iš reklamos žiniasklaidoje;
- Iš laikraščių/ žurnalų straipsnių;
- Iš lauko reklamų;
- Iš reklamų viešajame transporte;
- Iš *X įstaigos* interneto svetainės;
- Iš socialinių tinklų;
- Iš kolegų, draugų ar šeimos narių rekomendacijų;
- Kita:.....

**3. Ar esate patenkintas (-a):**

	Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Neturiu nuomonės	* Labiau nepatenkintas (-a)	* Visiškai nepatenkintas (-a)
<i>X įstaigos</i> patalpomis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>X įstaigos</i> aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>X įstaigos</i> teikiamų paslaugų <sup>5</sup> kokybe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Detalizuokite problemą:

.....

.....

**4. Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti *X įstaigoje*?**

- Taip       Ne

**Dėkojame už Jūsų atsakymus!**

<sup>5</sup> Įstaiga pagal savo sritį gali konkretizuoti paslaugas, pavyzdžiui: pasirodymai, parodos, knygų kolekcija, periodinė literatūra, edukaciniai užsiėmimai, renginiai ir pan. (angl. performances, exhibitions, exhibits, available books, periodical literature, educational activities, other events and etc.)

## CULTURAL INSTITUTIONS CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE

### 1. Currently you live in (write the country and the city):

.....

### 2. How did you hear about services of *institution X*?

- From advertisements in the media;
- From newspaper/ magazine articles;
- From outdoor advertising;
- From advertisements in public transport;
- From *institution X* website;
- From social media;
- From colleagues, friends or family members recommendations;
- Other:.....

### 3. Are you satisfied with:

	Very satisfied	Satisfied	Neutral	* Dissatisfied	* Very dissatisfied
Indoor spaces in <i>institution X</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service quality in <i>institution X</i> (competence/ helpfulness of the staff and etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of facilities <sup>6</sup> in <i>institution X</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Please specify the issue:

.....

.....

### 4. Would you recommend visiting *institution X*?

- Yes     No

**Thank You for Your time!**

[vieta Jūsų logotipui]

\_\_\_\_\_

<sup>6</sup> Įstaiga pagal savo sritį gali konkretizuoti paslaugas, pavyzdžiui: pasirodymai, parodos, knygų kolekcija, periodinė literatūra, edukaciniai užsiėmimai, renginiai ir pan. (*angl.* performances, exhibitions, exhibits, available books, periodical literature, educational activities, other events and etc.)