

Dotazník vnímania Ministerstva kultúry SR zainteresovanými stranami a verejnosťou - vyhodnotenie rok 2022

Zverejnený na FCB ministerstva a rozposlaný cca na 400 mailových adries zainteresovaným stranám.

Dátum zverejnenia: dátum ukončenia: 19.01.2023 14:57

Časť I. Základné informácie o respondentoch

O vyplnenie dotazníka malo celkovo záujem 1 292 osôb, z toho dotazník úplne vyplnilo 339.

Právna forma respondentov

Dotazník vyplnilo 279 fyzických osôb (z toho 94, 27% označilo fyzická osoba – jednotliviec; 4,30 %, fyzická osoba - slobodné povolanie 4,30% a 1,43% uviedlo fyzická osoba - živnostník). **Najčastejšie uvádzaná oblasť pôsobenia respondentov:** spisovateľ; sochár; reštaurátor NKP; manažér kvality procesov; produkčná; znalec; hudobník; psychológ; profesionálna vojačka /vojak /obrana. 60 respondentov zvolilo typ právnická osoba.

Tabuľka 1 Právna forma - fyzická osoba

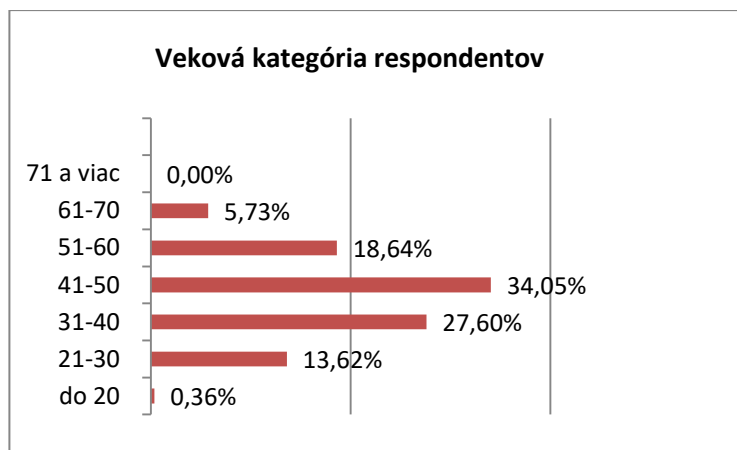
Právna forma - fyzická osoba	Počet
fyzická osoba - jednotliviec	263
fyzická osoba - slobodné povolanie	12
fyzická osoba - živnostník	4

Tabuľka 2 Rozdelenie respondentov podľa typu právnickej osoby

Právnická osoba	Počet respondentov	Percentuálny podiel
Štátna rozpočtová alebo príspevková organizácia	26	43,33%
Rozpočtová alebo príspevková organizácia v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu územnej samosprávy	5	8,33%
Vysoká škola, univerzita	3	5,00%
Verejná výskumná inštitúcia	1	1,67%
Mimovládna organizácia (napr. nezisková organizácia, občianske združenie, nadácia)	5	8,33%
Registovaná cirkev alebo náboženská spoločnosť	13	21,67%
Podnikateľský subjekt	5	8,33%
Iné	2	3,33%

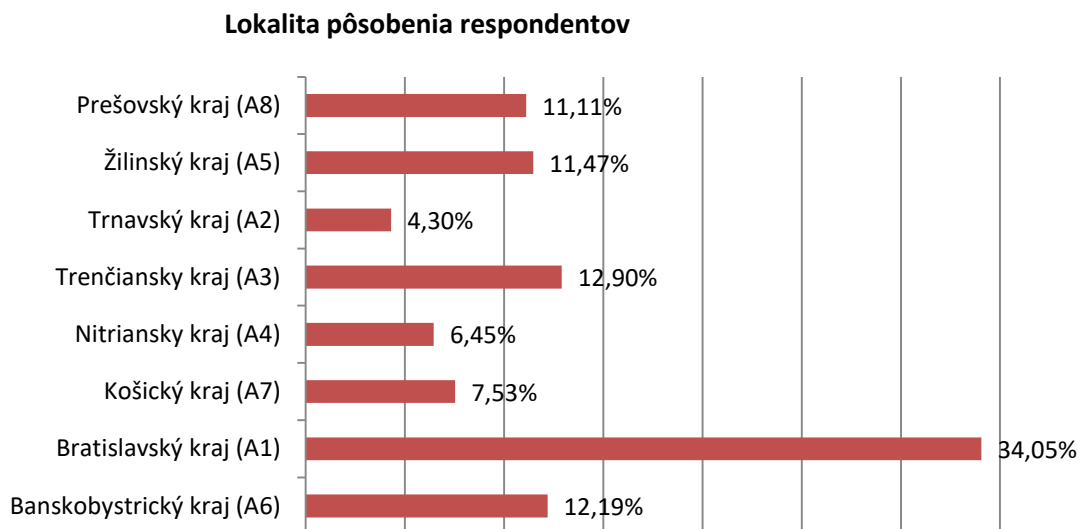
Veková kategória respondentov

Z hľadiska vekovej kategórie najväčší záujem o vyplnenie dotazníka prejavilo respondentov vo veku 41 – 50 (34,05%), následne vo veku 31-40 (27,60%). Najmenší záujem prejavili respondenti vo veku do 20 rokov (0,36%) a nad 61 rokov (0%).



Graf 1 Počet zapojených respondentov do dotazníkového prieskumu podľa vekovej kategórie

Najväčšie zastúpenie 95 respondentov označilo Bratislavský kraj, 36 respondentov zvolilo Trenčiansky kraj, následne Banskobystrický kraj (34), Žilinský kraj (32), Prešovský kraj (31). Najmenej označilo Nitriansky a Trnavský kraj.



Graf 2 Znáznornenie lokality pôsobenia respondentov

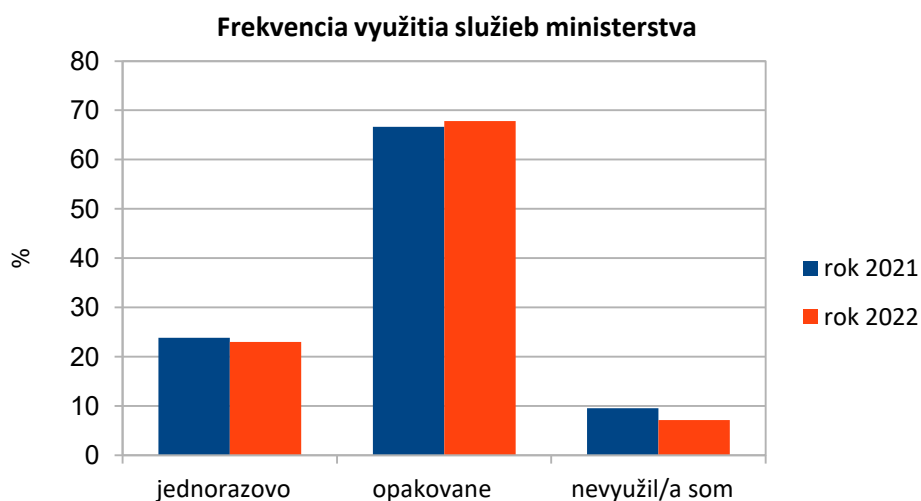
Zhrnutie časť I:

Dotazník vyplnilo 279 fyzických osôb (z toho 94, 27% označilo fyzická osoba – jednotlivec), 60 respondentov uviedlo štátna príspevková a príspevková organizácia, následne zvolili registrovaná cirkev alebo náboženská spoločnosť. Priemerná veková kategória respondentov sa pohybovala v rozmedzí vo veku 41 – 50 (34,05%), následne vo veku 31-40 (27,60%). Lokalita pôsobenia BA, TN a BB kraj.

Časť II. Hodnotenie činnosti ministerstva a hodnotenie zamestnancov

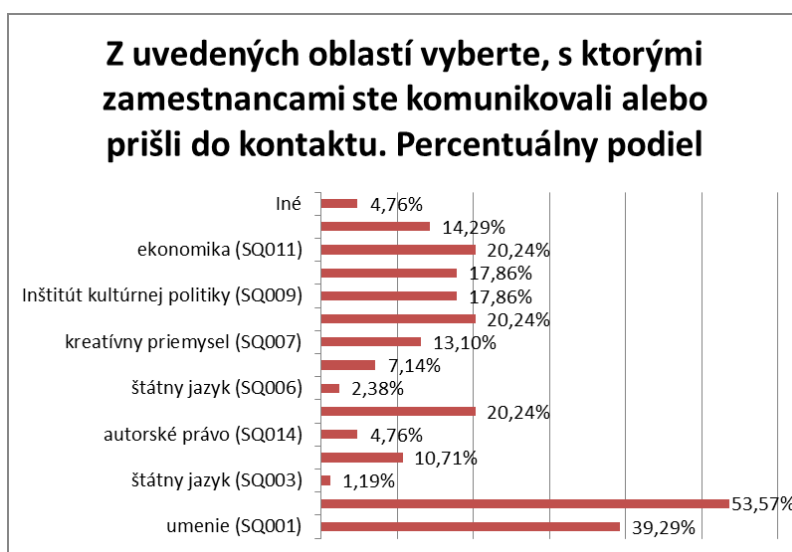
Činnosť ministerstva na základe vlastnej skúsenosti hodnotilo 84 respondentov (24,78%). 255 respondentov (75,22%) uviedlo, že hodnotilo na základe verejne dostupných a medializovaných informácií.

Z hľadiska frekvencie využitia služieb v roku 2021 uviedlo 66,67% respondentov, že využilo služby opakovane a 23,81% respondentov uviedlo jednorazové využitie služieb. V roku 2022 využilo 67,86% služby opakovane; 25,00% jednorazovo a 7,14% uviedlo, že službu nevyužilo.



Graf 3 Zobrazenie frekvencie využitia služieb respondentmi v priebehu rokov 2021 a 2022.

Na otázku, s ktorými zamestnancami respondenti komunikovali alebo prišli do kontaktu bola najčastejšie uvádzaná oblasť kultúrneho dedičstva a umenie. Následne ekonomika, cirkevný odbor, projektové riadenie, informatika, IKP a kreatívny priemysel (tabuľka). Konkrétneho zamestnanca respondenti neuviedli.



Graf 4 Najčastejšie zvolená oblasť poskytovanej služby

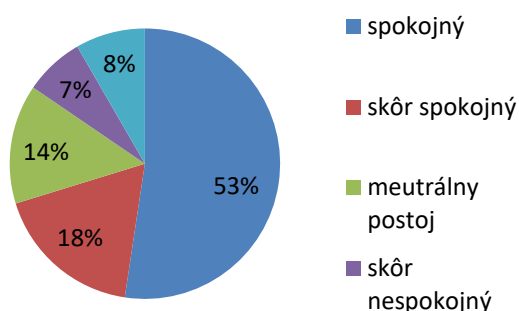
Respondenti mali možnosť ohodnotiť zamestnancov, s ktorými boli v kontakte (osobne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie) a to z hľadiska: **odbornosti; zrozumiteľnosť poskytovaných informácií; flexibility; empatického prístupu a ochoty pomôcť.** Spokojnosť mali možnosť vyjadriť prostredníctvom 5 stupňovej škály hodnotenia. / 1. spokojný/á, 2: skôr spokojný/á, 3: neutrálny postoj; 4: skôr nespokojný/á, 5: nespokojný/á. Dôležitosť: 1. dôležitá, 2: skôr dôležitá, 3: neutrálny postoj; 4: skôr nedôležitá, 5: nedôležitá.

Hodnotenie správania zamestnancov, s ktorými boli respondenti v kontakte (osobne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie) z hľadiska odbornosti

Prevažná časť respondentov uviedla spokojnosť z hľadiska poskytnutia odborného poradenstva. 14% vyjadrilo neutrálny postoj, cca 8% respondentov uviedlo nespokojnosť. Z najčastejších uvádzaných návrhov na zlepšenie bolo:

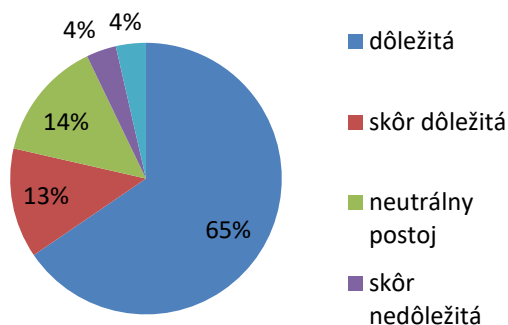
- obsadzovanie pracovných miest kvalifikovanými odborníkmi s dostatočnou praxou
- potreba realizácie odborných školení
- zvýšenie komunikácie zamestnancov s externými odborníkmi
- posilnenie odborných kapacít v jednotlivých oddeleniach, odboroch a inštitúciách v zriaďovateľskej pôsobnosti MK SR
- vyššia finančná podpora zriaďovaným inštitúciám

Vyjadrenie spokojnosti respondenta z hľadiska odbornosti poskytovanej služby



Graf 5 Spokojnosť respondenta s odbornosťou

Vyjadrenie na koľko respondent považuje poskytnutie odbornej služby za dôležité



Graf 6 Dôležitosť pre respondenta

Hodnotenie správania zamestnancov, s ktorými boli respondenti v kontakte (osobne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie) z hľadiska zrozumiteľnosti poskytovaných informácií

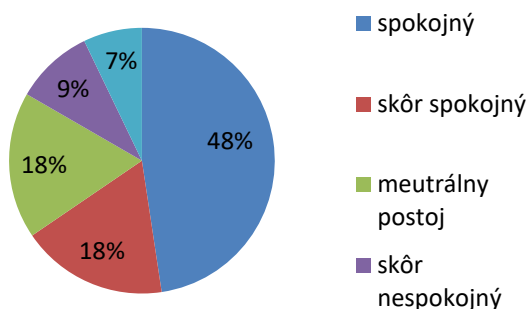
Z hľadiska zrozumiteľnosti poskytovaných informácií respondenti uviedli prevažne spokojnosť prípadne neutrálny postoj. 48% respondentov uviedlo spokojnosť, 18 % skôr spokojných prípadne neutrálny postoj, 7 % bolo nespokojných. 62% respondentov považuje sledované hľadisko za dôležité.

Návrhy na zlepšenie:

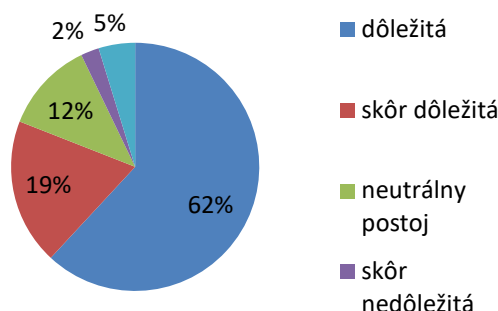
- zvýšenie informovanosti o dotačných programoch a vyhlásených výzvach,
- poskytovanie konzultácií k príprave žiadosti a vyúčtovaniam

- príklady dobrej praxe (napr. príklady dobrej praxe; keď nie je poskytnutá celková výška na projekt, čo musia riešiť, aby boli úspešní pri vyúčtovaní a nemuseli poslať peniaze naspäť...)

**Vyjadrenie spokojnosti respondenta z
hľadiska zrozumiteľnosti
poskytovaných informácií**



**Vyjadrenie na koľko respondent
považuje za dôležité poskytovanie
zrozumiteľných informácií**



Graf 7 Percentuálne vyjadrenie spokojnosti respondentov z hľadiska zrozumiteľnosti poskytovaných informácií a grafické znázornenie na koľko dané hľadisko považujú za dôležité.

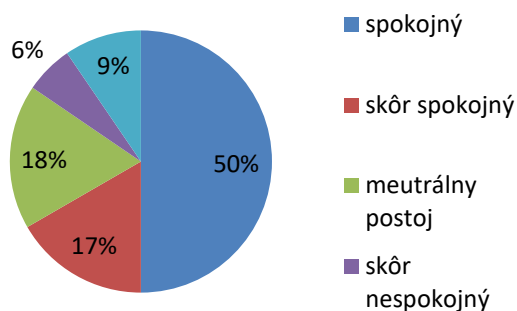
Hodnotenie správania zamestnancov, s ktorými boli respondentmi v kontakte (osobne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie) z hľadiska ochoty a empatie:

50 % respondentov uviedlo spokojnosť z hľadiska empatického prístupu zamestnancov, cca 18% uviedlo skôr spokojný prípadne vyjadrilo neutrálny postoj. 10% respondentov bolo nespokojných.

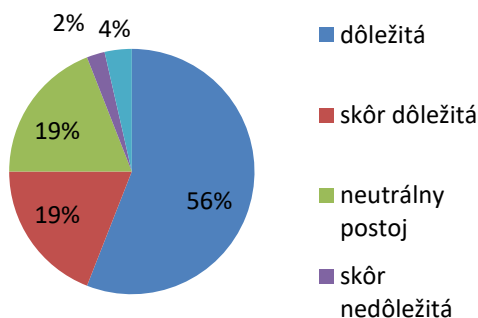
Návrhy na zlepšenie:

- zlepšenie komunikácie, viac ľudskosti a citlivosti;
- väčšia ústretovosť (aj v zriaďovaných inštitúciách napr. múzeách)

**Hodnotenie správania zamestnancov
- spokojnosť s empatickým
prístupom**



**empatický prístup a ochota
pomôcť - dôležitosť**

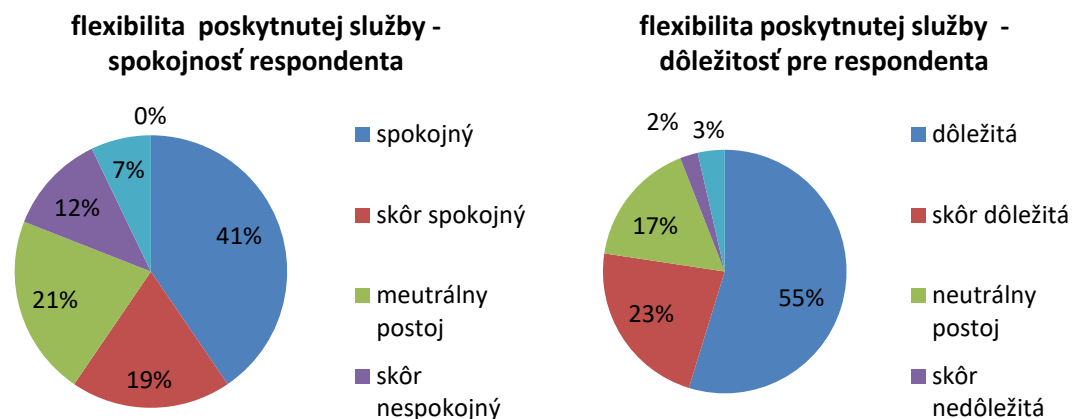


Graf 8 Percentuálne vyjadrenie spokojnosti respondentov z hľadiska empatického prístupu zamestnancov.

Hodnotenie správania zamestnancov, s ktorými boli respondentmi v kontakte (osobne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie) z hľadiska flexibility:

40% respondentov uviedlo spokojnosť, 19 % skôr spokojných, 19% vyjadrilo neutrálny postoj. 7% respondentov bolo nespokojných. **Návrhy a odporúčania na zmenu:**

- efektívnejšie nastavenie procesov a informovanosti smerom k externému prostrediu
- zefektívniť proces vyúčtovania a podávania záverečných správ
- flexibilnejší termín na vyúčtovanie, možnosť posunutia termínu vyúčtovania v časovej tiesni, závažných dôvodov.
- stabilizovať termín predkladania žiadostí o dotácie na obdobie pred koncom roka na ďalší rok, tak ako boli výzvy na rok 2023.
- parkovanie zákazníkov pred inštitúciami ministerstva kultúry.
- zníženie administratívnej záťaže
- zefektívniť proces vybavovania písomnej agendy v prospech nižších lehôt od žiadosti po podpísanú odpoveď



Graf 9 Percentuálne vyjadrenie spokojnosti respondentov z hľadiska flexibility.

Zhrnutie časť II.

Respondenti mali možnosť ohodnotiť zamestnancov, s ktorými boli v kontakte (osobne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie) a to z hľadiska: odbornosti; zrozumiteľnosť poskytovaných informácií; flexibility; empatického prístupu a ochoty pomôcť. Prevažná časť respondentov uviedla spokojnosť. Malé percento respondentov (cca 5-7 %) uviedlo nespokojnosť vo všetkých posudzovaných oblastiach. Návrhy na zlepšenia sú uvedené vyššie ku každému hodnotenému kritériu zvlášť.

Časť III. Vnímanie kvality vybraných činností Ministerstva kultúry SR

Z hľadiska vyjadrenia spokojnosti s poskytovanými službami uviedlo 40% respondentov uviedlo spokojnosť, 19 % skôr spokojných, 19% vyjadrilo neutrálny postoj. 7% respondentov bolo nespokojných. Respondenti mali možnosť ohodnotiť, na koľko sú s danou službou spokojný. Každú službu mohli ohodnotiť 5 stupňovou škálou od 1 do 5, pričom 1 je veľmi spokojný, 5 nespokojný. Respondenti mali možnosť ohodnotiť nasledujúce činnosti a služby:

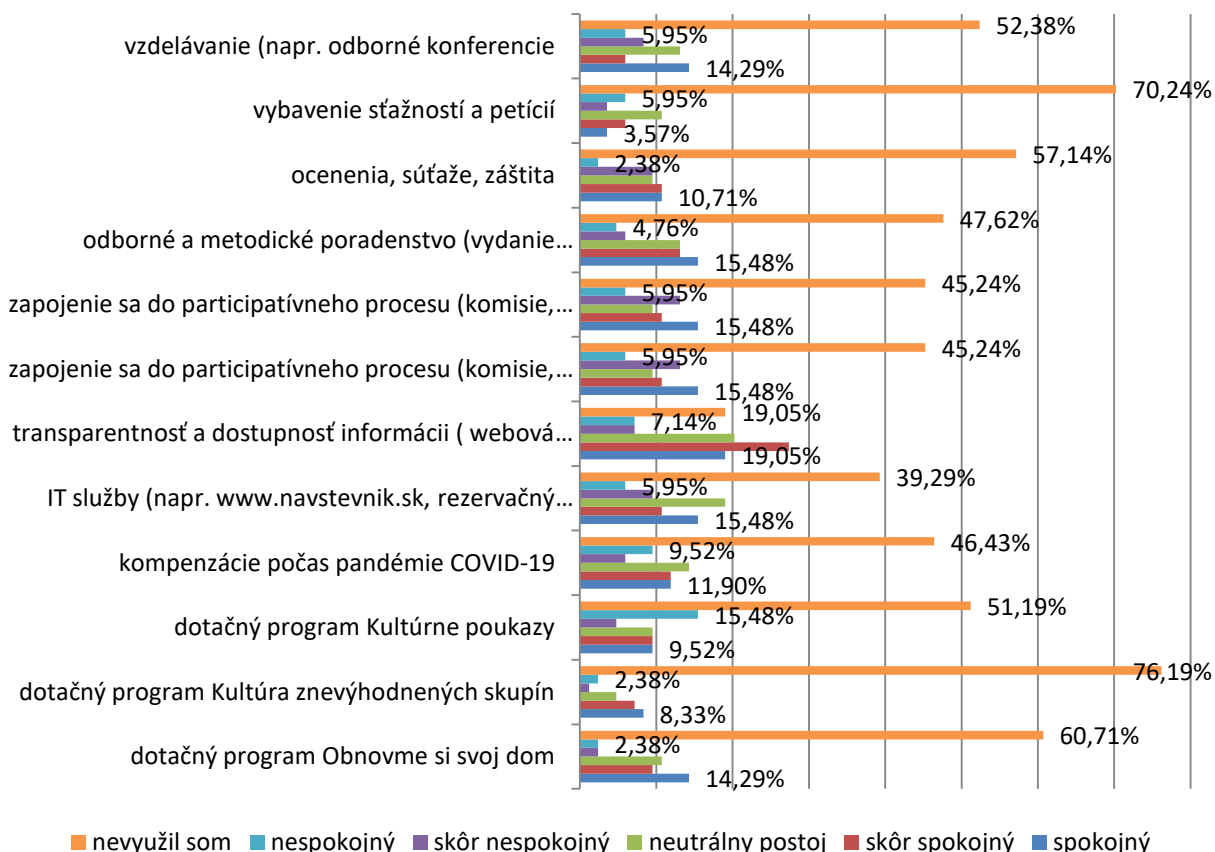
- **dotačný systém (program Obnovme si svoj dom** (cca 14 % spokojný, 10,71 % neutrálny postoj, 2 % nespokojný), **Kultúra znevýhodnených skupín** (8,33 % spokojný, 2,39 % nespokojný), **Kultúrne poukazy** (prevažoval skôr nespokojný postoj 15,48 % ako 9,52 % spokojný)
- **kompenzácie počas pandémie COVID-19** (prevažoval neutrálny postoj cca 14 %)
- **IT služby (napr. www.navstevnik.sk, rezervačný systém)** (prevažoval neutrálny postoj 19,05%)
- **transparentnosť a dostupnosť informácií (webová stránka, sociálne siete)** 27 % respondentov bolo skôr spokojných
- **zapojenie sa do participatívneho procesu (komisie, pracovné skupiny, spolupráca pri tvorbe legislatívnych a nelegislatívnych materiálov)** (spokojných respondentov 15 %)
- **zapojenie sa do participatívneho procesu (komisie, pracovné skupiny, spolupráca pri tvorbe legislatívnych a nelegislatívnych materiálov)** (spokojných respondentov 15 %)
- **odborné a metodické poradenstvo (vydanie povolení, rozhodnutí, zápisy do registrov, odborné posudky)** (spokojných respondentov 15 %)
- **ocenenia, súťaže, záštita** (spokojných respondentov 15 %)
- **vybavenie sťažností a petícií** (spokojných respondentov 10 %)
- **vzdelávanie (napr. odborné konferencie)** (spokojných respondentov 14,2 %)

Viac ako 50 % sa vyjadrilo, že danú službu nevyužili. Z tých respondentov, ktorí činnosti hodnotili prevažoval spravidla neutrálny postoj, prípadne cca 15 % respondentov bolo spokojných so službou. Výnimku tvoril program Kultúrne poukazy, kde prevažovala skôr nespokojnosť s vybavením služby.

Návrhy a odporúčania:

- *zefektívnenie dotačných procesov z hľadiska času (neúmerne dlhý a aj v procese vyhlásenia jednotlivých výziev neustále sa predlžujúci prípravný a rozhodovací proces na strane ministerstva, čo má za následok skracovanie pôvodného času určeného na realizáciu projektov. Realizátorov ministerstvo dostáva do zbytočného časového stresu, čo sa odráža na kvalite realizovaných projektov a tiež na kvalite celého procesu administrácie projektov. Jednotlivé oddelenia sú personálne poddimenzované, čo spôsobuje nedostatočnú odbornú a metodickú pomoc pre realizátorov.*
- *zvýšenie komunikácie s odbornou verejnosťou,*
- *odborná spôsobilosť na vyššej úrovni, viac odbornosti v seminároch a bližší kontakt s kultúrnymi inštitúciami.*

- viac venovať pozornosti opatreniam na zabránenie poškodzovania práv detí zo strany médií.
- zefektívniť kvalitu elektronických produktov/služieb a ich zrozumiteľnosť a náročnosť pre užívateľa.
- nastaviť legislatívu, vyriešiť: štatút umelca, sponzorský zákon, opraviť divadelný zákon, zapracovať na funkčnej právnej forme pre organizácie pôsobiace mimo zriaďovanej kultúry



Graf 10 Vyjadrenie spokojnosti respondentov s poskytovanými službami ministerstva

Vnímanie kvality participácie na Ministerstve kultúry SR

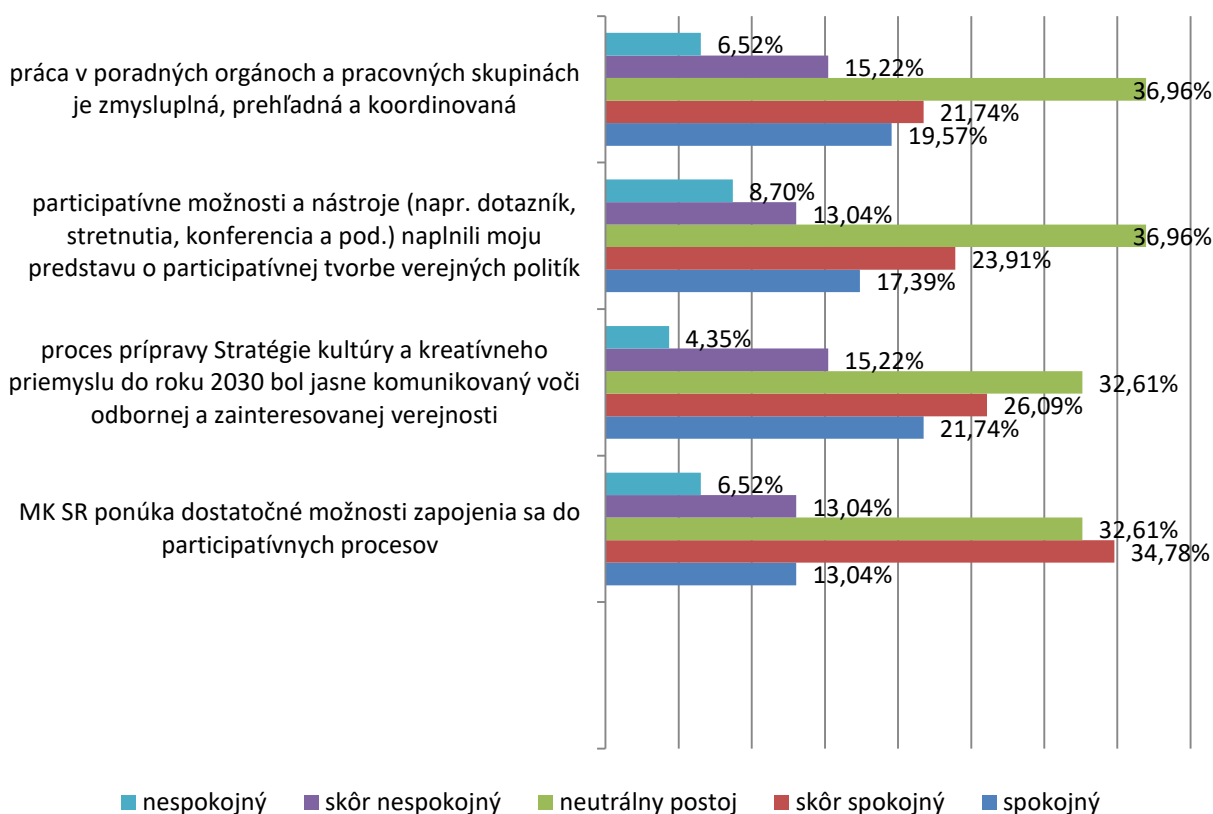
Respondenti mali možnosť ohodnotiť participáciu z hľadiska nasledovných kritérií:

- dostatočná možnosť zapojenia sa do participatívnych procesov
- proces prípravy Stratégie kultúry a kreatívneho priemyslu do roku 2030 bol jasne komunikovaný voči odbornej a zainteresovanej verejnosti
- participatívne možnosti a nástroje (napr. dotazník, stretnutia, konferencia a pod.) naplnili moju predstavu o participatívnej tvorbe verejných politík
- práca v poradných orgánoch a pracovných skupinách je zmysluplná, prehľadná a koordinovaná

Podrobnejšie zobrazenie hodnotení podľa kritérií je znázornené v grafe. Z hľadiska hodnotenia kvality participácie prevažoval neutrálny postoj (cca 32-36% respondentov) prípadne skôr spokojný (priemerne cca 20% respondentov). Nespokojnosť vyjadrilo a cca 6% respondentov.

Návrhy na zlepšenie:

- *nedostatočná informovanosť verejnosti o možnosti zapojenia sa do participatívneho procesu*
- *slabá komunikácia o nedostatočný počet zapojených aktérov. Možnosti zapojenia väčšieho počtu participantov (napr. komisára pre deti do tvorby stratégií mediálnej, inštitúcie zastupujúce znevýhodnené skupiny..)*
- *viest lepší dialóg, upustiť od formálnej participácie; jasnejšia akceptácia odporúčaní poradných orgánov,*
- *dlhšie časové lehoty na proces prípravy závažných strategických dokumentov. Zapojenie väčšieho počtu aktérov už do procesu prípravy strategického plánu.*
- *rozmyšľať nad väčšími časovými dotáciami pre hodnotiace komisie a nad osobnými stretnutiami, ktoré ponúkajú možnosti lepšie diskutovať kritériá posudzovania.*

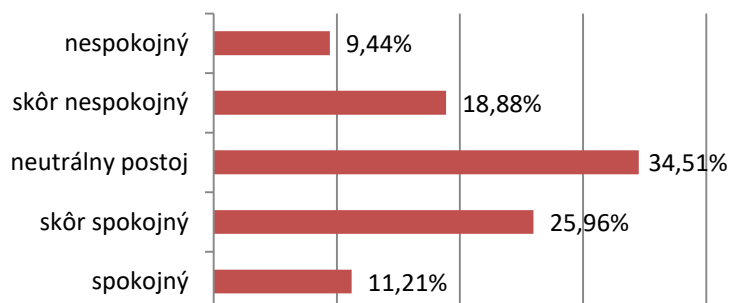


Graf 11 Znáznornenie prehľadu spokojnosti s participatívnymi procesmi

Časť V. Transparentnosť a spoločenská zodpovednosť

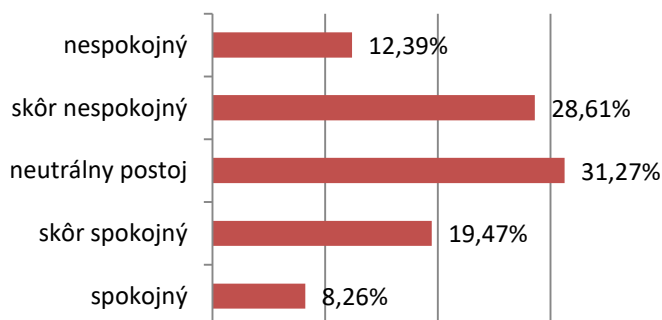
Respondenti zároveň mali možnosť vyjadriť svoj názor na transparentnosť a spoločenskú zodpovednosť ministerstva. V rámci tejto časti mohli vyjadriť svoj názor z hľadiska posúdenia ich dôvery v ministerstvo ako inštitúcie a zároveň ich spokojnosť s jej reputáciou a imidžom. Obdobne spokojnosť vyjadrili prostredníctvom hodnotenia od 1 po 5. (1 – spokojný, 5 – ne spokojný). Percentuálne znázornené v nižšie uvedenom grafe. Pri oboch hľadiskách prevažoval neutrálny postoj (cca 34%); následne skôr spokojný (cca 25%). Nespokojných bolo cca 18% respondentov.

**Úroveň dôvery vo vzťahu k ministerstvu -
vyjadrenie spokojnosti**



Graf 12 Vyjadrenie dôvery respondentov k Ministerstvu kultúry SR

**Vnímanie imidžu ministerstva a reputácia -
vyjadrenie spokojnosti**

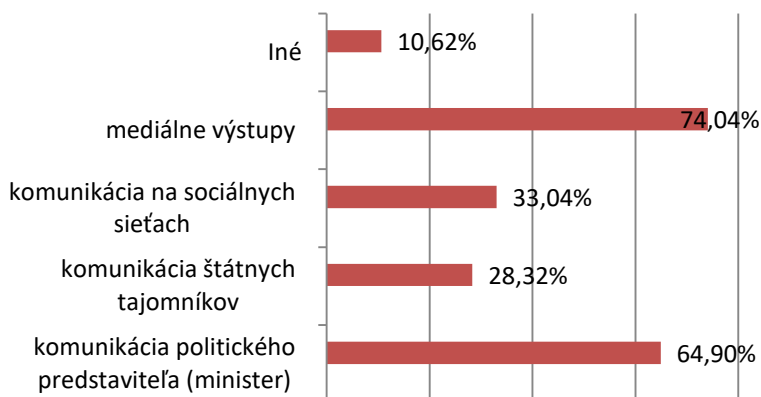


Graf 13 Vnímanie imidžu a reputácie Ministerstva kultúry SR

Pri posudzovaní imidžu mali respondenti uviesť na základe čoho dané hľadisko posudzovali, pričom mali možnosť výberu z nasledovných možností:

- komunikácia politického predstaviteľa (minister)
- komunikácia štátnych tajomníkov
- komunikácia na sociálnych sieťach
- mediálne výstupy
- iné

Najčastejšie ako zdroj hodnotenia uvádzali mediálne výstupy (74 %); následne komunikáciu politického predstaviteľa - minister (64,9 %) a komunikáciu na sociálnych sieťach (33,04 %).



Graf 14 Grafické znázornenie hodnotenia respondentov podľa zvolenej možnosti

Z pohľadu hodnotenia kvality vybraných činností ministerstva respondenti opätovne prevažne zvolili neutrálny postoj, pričom nepochojnosť vyjadrili predovšetkým v rámci:

- **schopnosť reagovať na zmeny (21,53 %)**
- **inovatívnosť organizácie (29,76 %)**
- **podpora ekonomického rozvoja kultúrno-kreatívneho priemyslu na Slovensku (23,60 %).**

Z hľadiska vyjadrenia spokojnosti s reakciou ministerstva na zmeny v externom prostredí (napr. pandémie, vojna na Ukrajine) u respondentov najčastejšie prevažoval neutrálny postoj (36,28 %) a skôr nespokojný (21,53%). Obdobný názor mali respondenti na ministerstvo aj z pohľadu vnímania ministerstva ako inovatívnej organizácie. Hodnotenie 31,56% neutrálny postoj, 29,79% respondentov zvolilo skôr nespokojný. Nedostatočná sa im zdala aj podpora ekonomického rozvoja KKP.

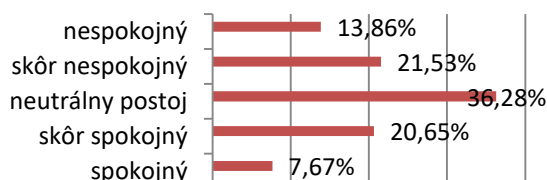
Ostatné činnosti boli skôr hodnotené pozitívne. Išlo o:

- **zavedenie nového systému výberových konaní na funkcie štatutárnych zástupcov rezortných organizácií**
- **možnosť voľného vstupu do kultúrnych zariadení**
- **transparentná komunikácia a dostupnosť informácií**
- **environmentálne aktivity (separovanie odpadu, recyklácia, energeticky úsporné opatrenia)**
- **aktivity v oblasti kultúry znevýhodnených skupín a menších (napr. dostupnosť informácií pre ľudí so zrakovým a sluchovým znevýhodnením)**

Vyhodnotenie:

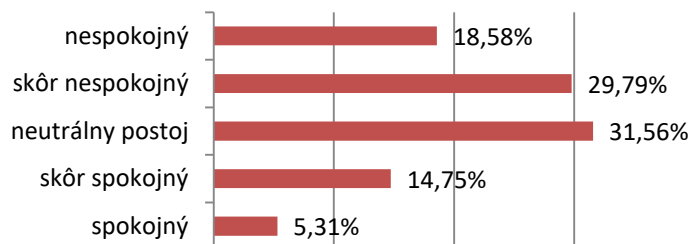
Nakoľko viacerí uviedli, že nemali osobnú skúsenosť, nemožno považovať uvedené hodnotenie za objektívne. Respondenti hodnotili pociťovo, prípadne na základe vonkajšej prezentácie z médií. V tejto oblasti by sa mohla zrealizovať analýza samostatne na túto oblasť a byť adresnejšia.

**Vyjadrenie spokojnosti
respondentov na činnosť
ministerstva vzhľadom na zmeny v
externom prostredí (napr.
pandémia, vojna na Ukrajine)...**



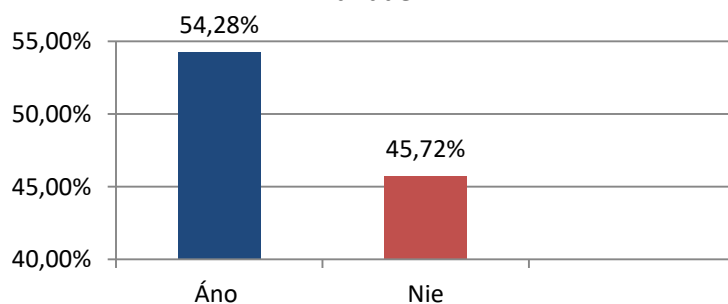
Graf 15 Vnímanie Ministerstva kultúry SR ako inovatívnej organizácie

**Vnímanie ministerstva z pohľadu inovatívnej
organizácie**



Graf 16 Vnímanie ministerstva ako inovatívnej organizácie

**Využitie možnosti voľného vstupu do kultúrnych
zariadení**

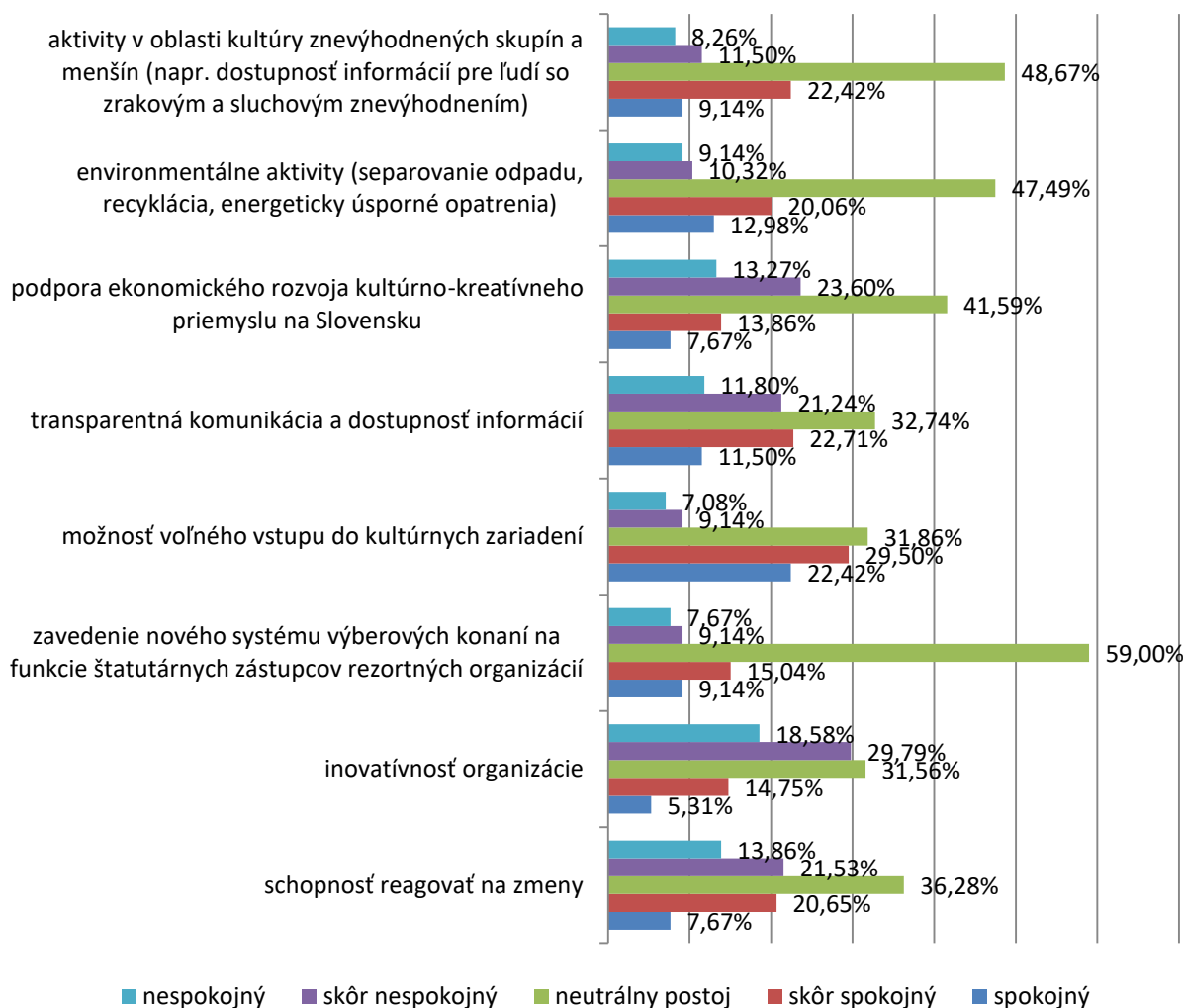


Graf 16 využitie možnosti voľného vstupu do kultúrnych zariadení

Možnosť voľného vstupu do múzeí využilo viac ako 50 % z oslovených respondentov. Túto možnosť benefitu celkovo vnímali prevažne pozitívne. Ako najčastejší uvádzaný dôvod nevyužitia tejto možnosti respondenti uvádzali:

- nedostatočná informovanosť a propagácia
- nedostatok času /pracovnej vyťaženia
- nevhodný deň

Námestie SNP 33, 813 31 Bratislava



Odporúčania respondentov na zmenu :

- *nedostatočná osвета a propagácia regionálnej kultúry a kultúrnych pamiatok*
- *slabá resp. nedostatočná propagácia kultúrneho dedičstva v zahraničí*
- *propagácia a prezentácia aj v slabo rozvinutých regiónoch (účasť na kultúrnych podujatiach realizovaných v iných okresných mestách napr. divadelných predstaveniach, pri otváraní kultúrnych parkov a podobne)*
- *mediálne hodnotenia/názory ministerstva zo strany predstaviteľov kultúrneho života, odborníkov, prípadne aj laikov*
- *podpora MKSR zriaďovaných inštitúcií*
- *vyššia podpora a prezentácia projektov MK*
- *slabé povedomie o činnostiach, ktoré rieši MK, riešenie problémov MK,*
- *vyššia participácia, nekomunikovať len s jednou stranou*

Celkové zhrnutie:

Činnosť ministerstva na základe vlastnej skúsenosti hodnotilo 84 respondentov (24,78%). 255 respondentov (75,22%) uviedlo, že hodnotilo na základe verejne dostupných a medializovaných informácií. Nakoľko viacerí uviedli, že nemali osobnú skúsenosť, nemožno považovať uvedené hodnotenie za objektívne. Respondenti hodnotili pocitovo, prípadne na základe vonkajšej prezentácie z médií. V tejto oblasti by sa mohla zrealizovať analýza samostatne na túto oblasť a byť adresnejšia.

Dotazník vyplnilo 279 fyzických osôb (z toho 94, 27% označilo fyzická osoba – jednotlivec), 60 respondentov uviedlo štátna príspevková a príspevková organizácia, následne zvolili registrovaná cirkev alebo náboženská spoločnosť. Priemerná veková kategória respondentov sa pohybovala v rozmedzí vo veku 41 – 50 (34,05%), následne vo veku 31-40 (27,60%). Lokalita pôsobenia BA, TN a BB kraj.

Z hľadiska frekvencie využitia služieb uviedlo cca 66 7% respondentov, že využilo služby opakovane v roku 2021 aj v roku 2022.

Na otázku, s ktorými zamestnancami respondenti komunikovali alebo prišli do kontaktu bola najčastejšie uvádzaná oblasť kultúrneho dedičstva a umenie. Následne ekonomika, cirkevný odbor, projektové riadenie, informatika, IKP a kreatívny priemysel. Konkrétneho zamestnanca respondenti neuviedli.

Respondenti mali možnosť ohodnotiť zamestnancov, s ktorými boli v kontakte (osobne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie) a to z hľadiska: odbornosti; zrozumiteľnosť poskytovaných informácií; flexibility; empatického prístupu a ochoty pomôcť. Prevažná časť respondentov uviedla spokojnosť. Malé percento respondentov (cca 5-7 %) uviedlo nespokojnosť vo všetkých posudzovaných oblastiach. Návrhy na zlepšenia sú uvedené vyššie ku každému hodnotenému kritériu zvlášť.

Z hľadiska vyjadrenia spokojnosti s poskytovanými službami uviedlo 40% respondentov uviedlo spokojnosť, 19 % skôr spokojných, 19% vyjadrilo neutrálny postoj. 7% respondentov bolo nespokojných. Respondenti mali možnosť ohodnotiť, na koľko sú s danou službou spokojný. Každú službu mohli ohodnotiť 5 stupňovou škálou od 1 do 5, pričom 1 je veľmi spokojný, 5 nespokojný. Respondenti mali možnosť ohodnotiť nasledujúce činnosti a služby.

Zoznam hodnotených služieb:

- dotačný systém (program Obnovme si svoj dom, Kultúra znevýhodnených skupín, Kultúrne poukazy
- kompenzácie počas pandémie COVID-19
- IT služby (napr. www.navstevnik.sk, rezervačný systém)
- transparentnosť a dostupnosť informácií (webová stránka, sociálne siete)
- zapojenie sa do participatívneho procesu (komisie, pracovné skupiny, spolupráca pri tvorbe legislatívnych a nelegislatívnych materiálov)
- zapojenie sa do participatívneho procesu (komisie, pracovné skupiny, spolupráca pri tvorbe legislatívnych a nelegislatívnych materiálov)
- odborné a metodické poradenstvo (vydanie povolení, rozhodnutí, zápisy do registrov, odborné posudky)
- ocenenia, súťaže, záštita
- vybavenie sťažností a petícií
- vzdelávanie (napr. odborné konferencie)

Viac ako 50 % sa vyjadrilo, že danú službu nevyužili. Z tých respondentov, ktorí činnosti hodnotili prevažoval spravidla neutrálny postoj, prípadne cca 15 % respondentov bolo spokojných so službou. Výnimku tvoril program Kultúrne poukazy, kde prevažovala skôr nespokojnosť s vybavením služby.

Návrhy a odporúčania sú uvedené pri konkrétnej hodnotenej činnosti zvlášť. Najčastejšie uvádzané:

- *vyššia propagácia činnosti a výstupov ministerstva (aj v slabo rozvinutých regiónoch aj v zahraničí)*
- *vyššia ekonomická podpora zriaďovaných inštitúcií ako aj nezriaďovanej kultúry*
- *vyššia participácia, zapájanie aktérov priamo do tvorby politík (nie len formálne)*
- *efektívnejšie nastavenie procesov a informovanosti smerom k externému prostrediu (oblasť dotačného systému, IT)*
- *zvýšenie komunikácie s odbornou verejnosťou,*
- *odborná spôsobilosť na vyššej úrovni, viac odbornosti v seminároch a bližší kontakt s kultúrnymi inštitúciami.*