

# JURBARKO KULTŪROS CENTRO VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA

2018 m. gruodžio 10 d.

Jurbarkas

## I. BENDROJI DALIS

Jurbarko kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas vykdytas vadovaujantis Jurbarko kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Jurbarko kultūros centro direktoriaus 2018 m. kovo 7 d. įsakymu Nr. V-17 „Dėl Jurbarko kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

**Tyrimo tikslas** – nustatyti esamą Jurbarko kultūros centro (toliau – Kultūros centras) vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

### **Tyrimo uždaviniai:**

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Kultūros centro teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.

2. Apibendrinti tyrimo rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Kultūros centro paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

**Tyrimo tikslinė grupė** – Kultūros centro paslaugų vartotojai.

**Tyrimo tipas** – aprašomasis (konkreto tyrimo analizė, kurios tikslas yra gauti empirinius duomenis, suteikiančius išsamesnę tiriamų reiškinių, jų struktūrinių elementų vaizdą).

**Pirminių duomenų rinkimo metodas** – apklausa.

**Duomenų rinkimo forma** – anketa.

### **Imties dydis:**

1. Klausimynas buvo pateikiamas Kultūros centro lankytojams (paslaugų vartotojams).

2. Imties atranka – patogumo (respondentai pasirinkti atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius).

3. Teisingai užpildytų anketų skaičius – 354 vnt.

Anketa buvo platinama elektroniniu bei popieriniu būdu.

Popierinis anketos variantas buvo pateikiamas Kultūros centro lankytojams prieš koncertą, spektaklį (pasirodymą), pertraukos metu ar Kultūros centro erdvėse.

Elektroninis anketos variantas buvo pateiktas Kultūros centro interneto svetainėje [www.jurbarko-kc.lt](http://www.jurbarko-kc.lt).

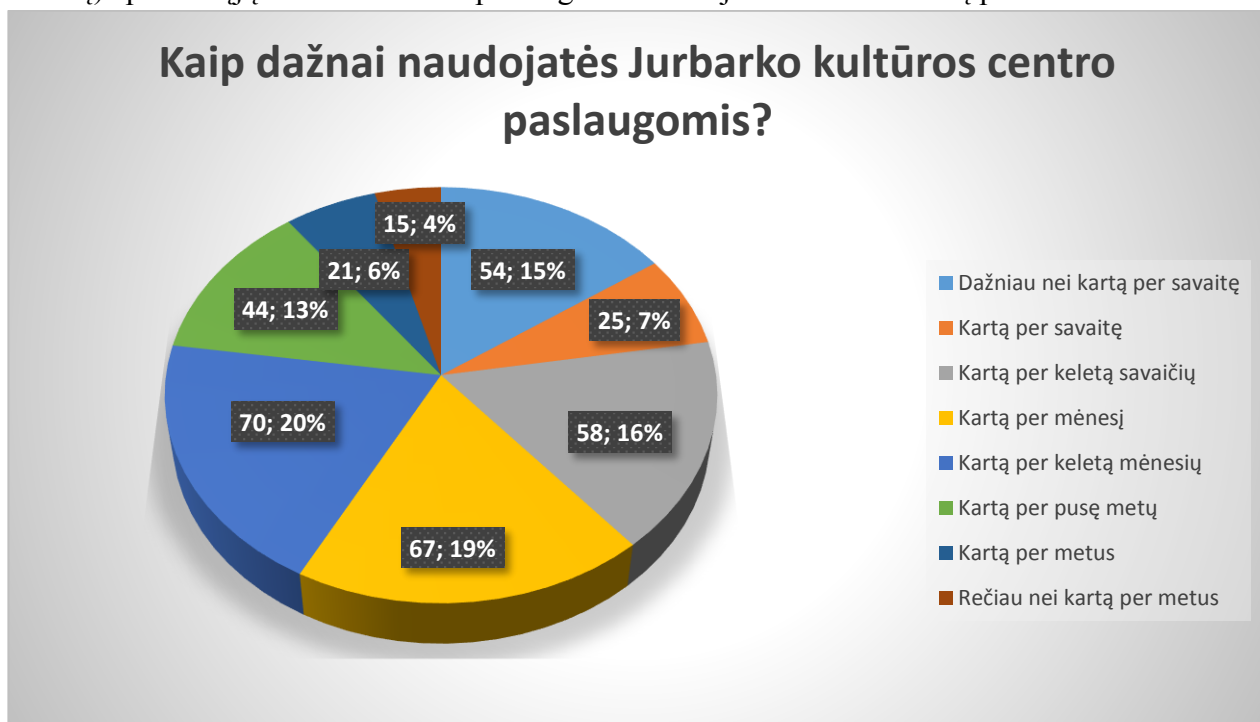
**Tyrimo trukmė:** 2018 m. spalio 1 d. – 2018 m. lapkričio 30 d. (2 mėnesiai).

## II. TYRIMO ANALIZĖ

Pirmuoju anketos klausimu buvo siekiama sužinoti, kaip dažnai respondentai naudojami Kultūros centro teikiamomis paslaugomis, siekiant išsiaiškinti vartotojų lankymosi Kultūros centre dažnumo skalę.

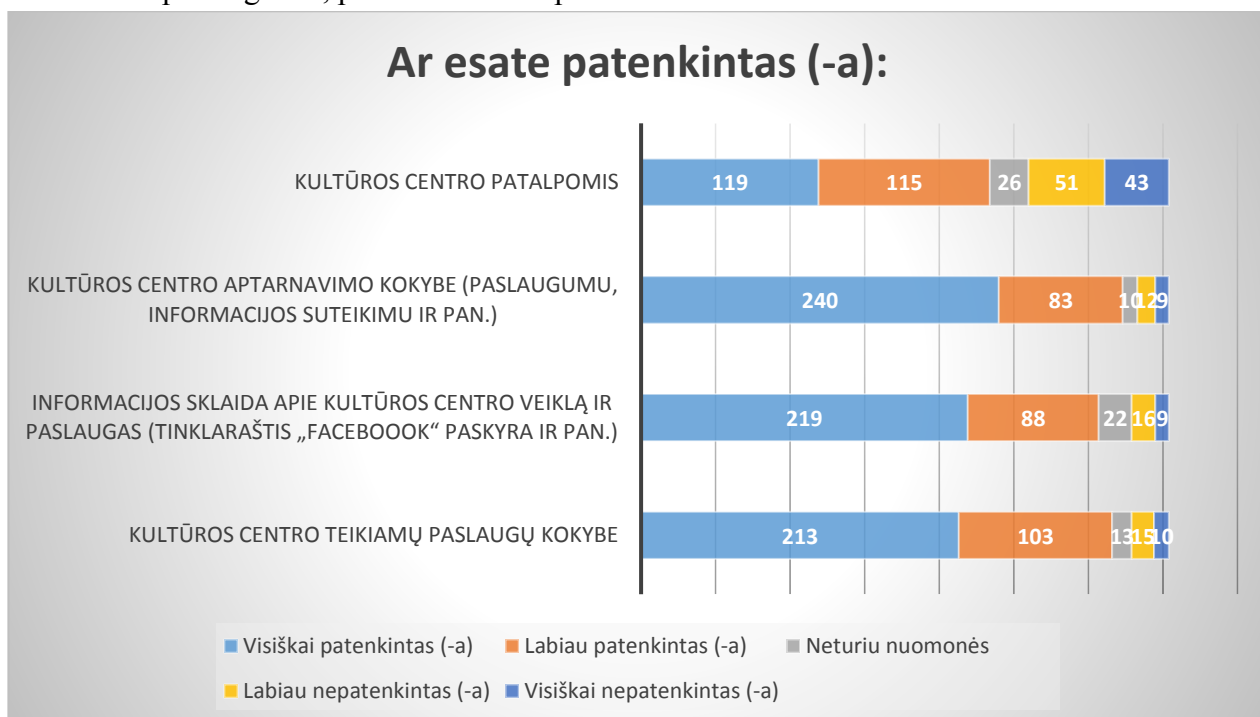
Išanalizavus gautus duomenis nustatyta, kad daugiau kaip pusė apklaustųjų Kultūros centro paslaugomis naudojami gana dažnai. Didžiausią apklaustųjų dalį sudaro asmenys, kurie Kultūros centro paslaugomis naudojami kartą per keletą savaičių (58 asmenys arba 16 proc.), kartą per mėnesį

(67 asmenys arba 19 proc.) arba kartą per kelis mėnesius (69 asmenys arba 20 proc.). Tik 4 proc. (15 asmenų) apklaustųjų Kultūros centro paslaugomis naudojasi rečiau nei kartą per metus.



Gauti duomenys leidžia teigti, kad vartotojai Kultūros centro paslaugomis naudojasi gana dažnai, aktyviai lanko renginius, jais domisi.

Antruoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimo lygį Kultūros centro teikiamomis paslaugomis, priemonėmis ir aptarnavimu.



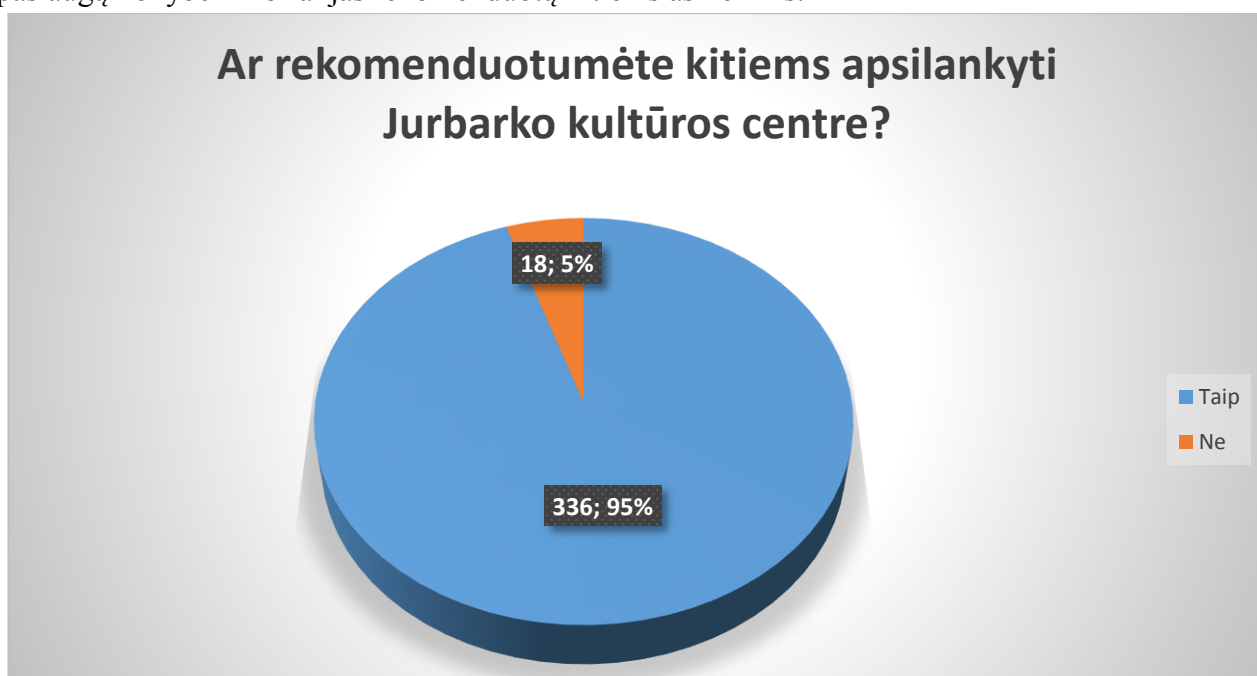
Išanalizavus gautus atsakymus, nustatyta, kad Kultūros centro aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.) visiškai patenkinti ar labiau patenkinti daugiau kaip 91 proc. apklaustųjų, informacijos sklaida apie kultūros centro veiklą ir paslaugas (tinklaraštis

„Facebook“ paskyra ir pan.) – beveik 87 proc., o Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybe – daugiau kaip 89 proc. apklaustųjų.

Atsakydami į antrąjį klausimą, mažiausia dalis respondentų – tik 66 proc. – buvo visiškai patenkinti ar labiau patenkinti Kultūros centro patalpomis. Iš anketose pateiktų pastabų matyti, kad didžiausią vartotojų nepasitenkinimą sukelia dar nerenovuotos Kultūros centro patalpos, nepatogios kėdės Didžiojoje salėje, nepakankama ventiliacija, tai, kad salė nepritaikyta neįgaliesiems, taip pat tai, kad Kultūros centre nėra kavinės.

Didžiausią vartotojų nepasitenkinimą keliantys klausimai bus išspręsti 2019 metais pradėjus naują Kultūros centro renovacijos etapą, kurio metu bus iš pagrindų atnaujinta Didžioji salė ir scena, kitame renovacijos darbų etape numatytas ir kavinės įrengimas.

Į klausimą „Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Jurbarko kultūros centre?“, atspindintį vartotojų norą rekomenduoti Kultūros centrą ir pagrindines jo teikiamas paslaugas, 95 proc. apklaustųjų atsakė „taip“, todėl galima teigti, kad vartotojai pasitiki Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybe ir noriai jas rekomenduotų kitiems asmenims.



### III. KULTŪROS CENTRO LANKYTOJO PORTRETAS

Išanalizavus apklaustųjų atsakymus į anketos klausimus apie lytį, amžių, gyvenamąją vietą, išsilavinimą ir užimtumą, galima teigti, kad didžiausią Kultūros centro lankytojų dalį sudaro moterys (69 proc.), 50 – 59 metų amžiaus asmenys (beveik 23 proc.), gyvenantieji Jurbarke ar Jurbarko rajone (atitinkamai 76 proc. ir 16 proc.), turintys aukštąjį išsilavinimą (45 proc.) ir dirbantys (62 proc.).

### IV. TYRIMO IŠVADOS

Atlikus vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimą ir išanalizavus rezultatus, darytinos išvados:

1. Didžioji dalis Kultūros centro paslaugų vartotojų yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti teikiamomis paslaugomis. Nemažai apklaustųjų pateiktuose pastebėjimuose džiaugėsi Kultūros centro mėgėjų meno kolektyvų veikla, renginių kokybe, geru darbuotojų darbu.

2. Vartotojų nepasitenkinimą Kultūros centro Didžiosios salės ir kitų nerenovuotų patalpų būkle bus galima išspręsti atlikus šių patalpų renovaciją.

3. Kultūros centro darbuotojų pasitarimuose bus išanalizuoti anketose išreikšti apklaustųjų pageidavimai (kad būtų organizuojama daugiau edukacinių renginių, renginių senjorams, vaikams ir jaunimui, teatro spektaklių, filmų) bei pastabos (kad senjorams galėtų būti taikomos nuolaidos, perkant bilietus į renginius, kad trūksta informacijos apie Kultūros centro organizuojamus renginius) ir svarstomos galimybės tobulinti Kultūros centro veiklą.

Kultūros centras nuoširdžiai dėkoja visiems lankytojams, užpildžiusiems anketas ir pareiškusiems savo nuomonę apie centro veiklą. Jūsų atsiliepimai, išsakytos pastabos ir pastebėjimai padės mūsų darbuotojams tobulėti, gerinti savo veiklą ir siekti, kad Kultūros centras taptų ne tik darbuotojų ir mėgėjų meno kolektyvų narių, bet ir visų jurbarkiečių bei miesto svečių bendrais namais.

---