

# INTERNETINĖS APKLAUSOS APIE JURBARKO KULTŪROS CENTRO TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ IR PASITENKINIMĄ JOMIS ATASKAITA

2025 m. sausio 24 d.

Jurbarkas

## I. BENDROJI DALIS

Internetinė apklausa apie Jurbarko kultūros centro teikiamų paslaugų kokybę ir pasitenkinimą jomis vykdyta, iš dalies atsižvelgiant į Jurbarko kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašo, patvirtinto 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“, nuostatas bei užduodant paslaugų gavėjams papildomus klausimus, susijusius su Jurbarko kultūros centro veikla.

**Apklausos tikslas** – nustatyti, kaip vartotojai vertina Jurbarko kultūros centro (toliau – Kultūros centras) teikiamas paslaugas, jų kokybę, suteikti jiems galimybę išsakyti savo nuomonę dėl Kultūros centro veiklos tobulinimo.

### **Apklausos uždaviniai:**

1. Išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie Kultūros centro teikiamas paslaugas bei aptarnavimo kokybę.
2. Sužinoti vartotojų lūkesčius, susijusius su Kultūros centro veikla.
3. Apibendrinti apklausos rezultatus ir numatyti jų panaudojimo galimybes Kultūros centro paslaugoms bei aptarnavimo kokybei gerinti.

**Apklausos tikslinė grupė** – visi potencialūs Kultūros centro paslaugų vartotojai, kurie lankosi Kultūros centro interneto svetainėje ir puslapyje socialiniame tinkle Facebook.

**Pirminių duomenų rinkimo metodas** – internetinė apklausa.

**Duomenų rinkimo forma** – anketa.

### **Imties dydis:**

1. Klausimynas buvo pateikiamas visiems asmenims, kurie lankosi Kultūros centro interneto svetainėje ir puslapyje socialiniame tinkle Facebook (paslaugų vartotojams).
2. Užpildytų anketų skaičius – 107.

Anketa buvo platinama elektroniniu būdu Kultūros centro interneto svetainėje [www.jurbarko-kc.lt](http://www.jurbarko-kc.lt) ir Kultūros centro puslapyje socialiniame tinkle Facebook

**Apklausos trukmė:** 2024 m. balandžio mėn.–2025 m. sausio mėn.

## II. APKLAUSOS ANALIZĖ

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

## 1. Kaip dažnai naudojātės Jurbarko kultūros centro paslaugomis?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
34% Kartą per mėnesį	36	34%
28% Kartą per keletą mėnesių	30	28%
15% Dažniau nei kartą per savaitę	16	15%
11% Kartą per savaitę	12	11%
9% Kartą per metus	10	9%
3% Rečiau nei kartą per metus	3	3%

Išanalizavus gautus duomenis nustatyta, kad daugiau didžioji dalis respondentų dalis Kultūros centro paslaugomis naudojasi kartą per mėnesį (34 proc.), šiek tiek mažiau – kartą per keletą mėnesių (28 proc.). 15 proc. apklaustųjų Kultūros centro paslaugomis naudojasi dažniau nei kartą per savaitę, panašus kiekis (11 proc.) – kartą per savaitę. Mažiausia dalis atsakė, kad paslaugomis naudojasi kartą per metus (9 proc.) arba dar rečiau (3 proc.).

Pagal šiuos duomenis galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis tyrime dalyvavusių respondentų yra gana dažni Kultūros centro paslaugų vartotojai.

Antruoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimo lygį Kultūros centro teikiamomis patalpomis, aptarnavimo kokybe, informacijos sklaida ir teikiamų paslaugų kokybe.

## 2. Ar esate patenkintas (-a):

	Visiškai patenkintas (-a)	Labiau patenkintas (-a)	Neturiu nuomonės	Labiau nepatenkintas (-a)	Visiškai nepatenkintas (-a)
Kultūros centro patalpomis	85 (79.4%)	17 (15.9%)	3 (2.8%)	1 (0.9%)	1 (0.9%)
Kultūros centro darbuotojų aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.)	75 (70.1%)	20 (18.7%)	5 (4.7%)	3 (2.8%)	4 (3.7%)
Informacijos sklaida apie kultūros centro veiklą, organizuojamus renginius ir kitas paslaugas	70 (65.4%)	27 (25.2%)	2 (1.9%)	4 (3.7%)	4 (3.7%)
Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybe	74 (69.2%)	21 (19.6%)	8 (7.5%)	0 (0.0%)	4 (3.7%)

Išanalizavus gautus atsakymus, nustatyta, kad visais pateiktais kriterijais didžioji dalis respondentų yra visiškai patenkinti Kultūros centro patalpomis – 79,4 proc., Kultūros centro darbuotojų aptarnavimo kokybe (paslaugumu, informacijos suteikimu ir pan.) – 70,1 proc., Informacijos sklaida apie kultūros centro veiklą, organizuojamus renginius ir kitas paslaugas – 65,4 proc., Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybe – 69,2 proc. Atitinkamai mažėjančia tvarka pasiskirstė kiti atsakymai – mažiausia dalis respondentų teigė, kad yra visiškai nepatenkinti Kultūros centro teikiamomis paslaugomis išvardintais kriterijais (3,7 proc. ir 0,9 proc.).

Toks atsakymų pasiskirstymas rodo, kad vartotojų pasitenkinimo lygis Kultūros centro teikiamomis paslaugomis yra labai geras, visiškai patenkintų vartotojų visuose pasirinkimuose buvo daugiau nei 65 proc., kai tuo tarpu mažiau patenkintų vartotojų buvo žymiai mažiau. Galima daryti išvadą, kad bendra lankytojų nuomonė apie Kultūros centrą yra gera ir apsilankymas jame jiems paliko teigiamą įspūdį.

Trečiame klausime respondentų buvo prašoma pažymėti teiginį, kuris jiems tinkamiausias: „Dažniau naudojuosi nemokamomis Jurbarko kultūros centro paslaugomis / lankau“, nemokamus renginius.“; „Dažniau naudojuosi mokamomis Jurbarko kultūros centro paslaugomis / lankau mokamus renginius.“; „Vienodai dažnai naudojuosi nemokamomis ir mokamomis Jurbarko kultūros centro paslaugomis / vienodai dažnai lankau nemokamus ir mokamus renginius.“.


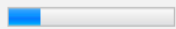

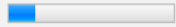
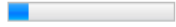
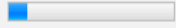
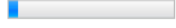
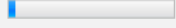
### 3. Pažymėkite Jums tinkamiausią teiginį:

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
66% Vienodai dažnai naudojuosi nemokamomis ir mokamomis Jurbarko kultūros centro paslaugomis / vienodai dažnai lankau nemokamus ir mokamus renginius.	71	66%
25% Dažniau naudojuosi mokamomis Jurbarko kultūros centro paslaugomis / lankau mokamus renginius.	27	25%
8% Dažniau naudojuosi nemokamomis Jurbarko kultūros centro paslaugomis / lankau nemokamus renginius.	9	8%

Pagal gautus atsakymus galima teigti, kad Kultūros centre vykstančių renginių ar kitų veiklų lankomumas nepriklauso nuo to, ar už tai reikia mokėti, ar ne. Net 66 proc. respondentų pažymėjo, kad vienodai dažnai lanko tiek mokamus, tiek nemokamus renginius. Galima daryti prielaidą, kad jei renginys ar veikla sudomina, lankytojai nesuteikia didelės reikšmės, ar ji mokama, ar ne. 25 proc. respondentų teigė, kad dažniau naudojami mokamomis paslaugomis arba lanko mokamus renginius. Nemokamus renginius dažniau renkasi 8 proc. dalyvavusiųjų apklausoje.

Ketvirtuoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kokie renginiai lankytojams yra aktualiausi ar įdomiausi.


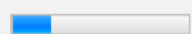
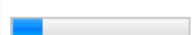
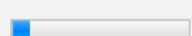

#### 4. Jums aktualiausi ir (ar) įdomiausi renginiai (galite pažymėti kelis variantus):

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
19% Populiariosios muzikos koncertai	72	 19%
19% Teatro spektakliai	70	 19%
16% Miesto šventės	59	 16%
15% Kino filmai	58	 15%
11% Klasikinės muzikos koncertai	42	 11%
10% Valstybinės / kalendorinės šventės	39	 10%
6% Edukaciniai renginiai	21	 6%
4% Parodos	14	 4%

Atsakymai atskleidė, kad labiausiai patrauklūs renginiai yra populiariosios muzikos koncertai ir teatro spektakliai (po 19 proc.). Tik šiek tiek mažiau lankytojus domina ir miesto šventės (16 proc.) bei kino filmai (15 proc.). Dar mažesnė dalis apklaustųjų teigė, jog jiems aktualiausi klasikinės muzikos koncertai (11 proc.) ir valstybinės / kalendorinės šventės (10 proc.). Mažiausiai Kultūros centro lankytojus, remiantis apklausos duomenimis, domina edukaciniai renginiai (6 proc.) ir parodos (4 proc.).

Penktas anketos klausimas buvo skirtas sužinoti, kokiais būdais lankytojai dažniausiai sužino apie Kultūros centro organizuojamus renginius.

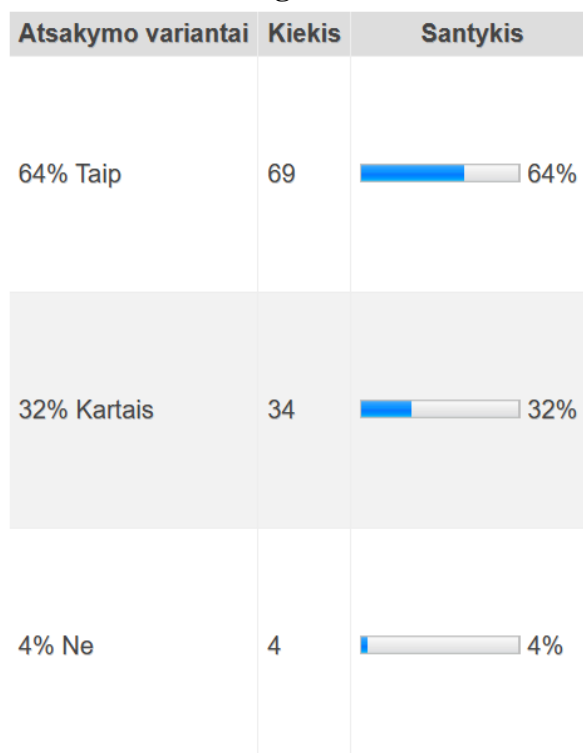
**5. Iš kur dažniausiai sužinote informaciją apie Jurbarko kultūros centre vykstančius renginius (galite pažymėti 2 variantus)?**

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
51% Jurbarko kultūros centro Facebook paskyra	98	 51%
21% Jurbarko kultūros centro svetainė (www.jurbarko-kc.lt)	41	 21%
17% Rajono spauda, laikraščiai ir jų interneto svetainės bei soc. tinklai	32	 17%
10% Spausdinti plakatai miesto skelbimų lentose	19	 10%
1% Iš draugų, kaimynų, artimųjų ir t. t.	1	 1%

Atsakymai atskleidė, kad daugiausia lankytojų informaciją apie renginius randa Jurbarko kultūros centro Facebook paskyroje (51 proc.). 21 proc. atsakiusių – Jurbarko kultūros centro svetainėje (21 proc.). Šiek tiek mažiau respondentų informacija apie renginius pasiekia per rajono spaudą, laikraščius ir jų internetines svetaines bei socialinius tinklus (17 proc.). Spausdintuose plakatuose, kurie platinami miesto skelbimų lentose, renginių reklamas pastebi 10 proc. apklausos dalyvių ir tik 1 proc. informaciją sužino iš draugų, artimųjų, kaimynų ir kitų žmonių. Tokie rezultatai įrodo, kad Kultūros centro veiklų viešinimo srityje ir toliau svarbiausią dalį turi užimti Facebook paskyros ir svetainės priežiūra ir renginių bei kitų naujienų platinimas juose, kadangi tai yra pagrindiniai lankytojų informacijos šaltiniai.

Šeštame klausime apklausos dalyviai atsakė, ar domisi naujienomis, informacija, pranešimais, nuotraukomis apie jau įvykusius renginius.

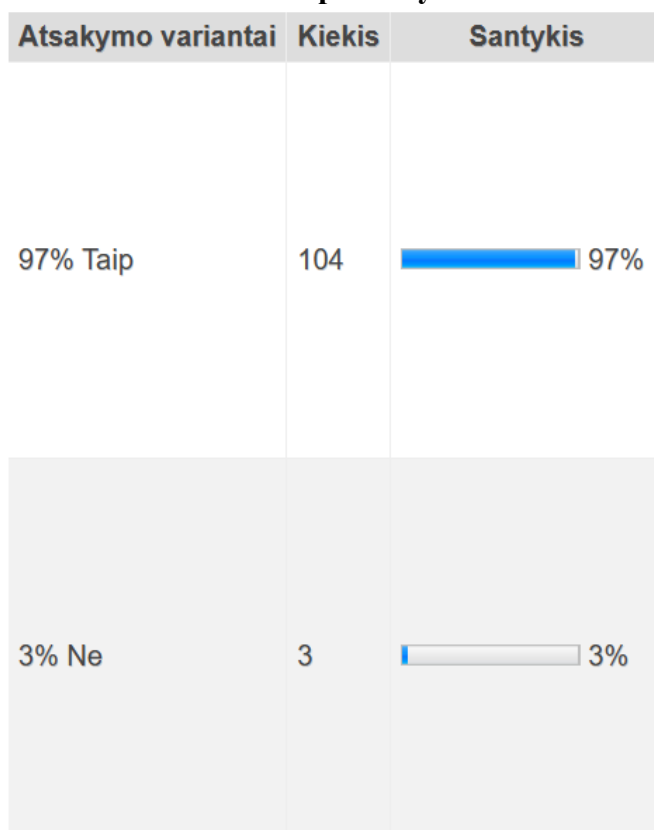
## 6. Ar domitės informacija, pranešimais, vaizdo įrašais, nuotraukomis apie jau įvykusius renginius?



Didžioji dalis respondentų atsakė teigiamai (64 proc.), 32 proc. nurodė, kad domisi kartais ir 4 proc. tokios informacijos neseka. Tokie atsakymai rodo, kad naujienas apie jau įvykusius renginius skelbti yra ypač reikalinga, kadangi didžioji dalis respondentų jas skaito ir seka.

Septintame klausime respondentų buvo prašoma atsakyti, ar jie rekomenduotų kitiems apsilankyti Jurbarko kultūros centre.

## 7. Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Jurbarko kultūros centre?



Beveik visi respondentai nurodė, kad rekomenduotų kitiems žmonėms apsilankyti Jurbarko kultūros centre (97 proc.). 3 proc. teigė, kad nenorėtų rekomenduoti. Tai įrodo, kad nepaisant kelių vartotojų neigiamo atsakymo, vartotojai pasitiki Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybe ir noriai jas rekomenduotų kitiems asmenims.

Aštuntasis klausimas buvo be atsakymo variantų – jame buvo prašoma pateikti savo siūlymus ir komentarus. Šis klausimas buvo neprivalomas. Iš 107 respondentų komentarus ir siūlymus pateikė 30.

## 8. Jūsų siūlymai, komentarai:

Vienas nepatogumas yra WC nėra kur pasikabinti ar pasidėti rankines galetu buti koks kabliukas

Sėkmės, kantrybės, idėjų, žiūrovų ir stiprybės Jums

Labai graži salė 😊

Savitarnos kasos pvz: popkornams, vandeniui, filmo metu butų ištuštinti, papildomas pelnas kultūros centrui

Labai smagu, kad dauguma bilietų jau eina įsigyti internetu, ir nebereikia vargintis bei lėkti į kasą. Bet dar pasitaiko renginių, kur tik kasoje bilietai. Labai ap sunkina, nes visi jau viską įpratę "internetu" ir GREITAI :)

nuolaidos bilietams senjorams

Renginių puikūs

Labai viskas gerai

Kėdės nepatogios. Vaikas negali sėdėti, kyla kėdė į viršų.

Viskas gerai

Rodyti daugiau kino filmų.

Trūksta vandens aparato ir kavos aparato

Galėtų būti renginių apie 15 ar 16 val.

Dar reikia tobulėti

Viskas gerai.

Bent kavos aparatas per renginius, kadangi nėra kavinukės šalia.

Renginių laikas. Norečiau, kad prasidėtų 19val.

Daugiau orientuokitės į ne biurokratus biudžetinius bei ne į senius ir labai jaunas šeimas, o vidutinio amžiaus žmones su pajamomis!

Būtų šaunu, jei kino filmai ar spektakliai vyktų savaitgaliais. Norisi, kad Jirbarke savaitgalį būtų galima ne tik į kavinę nueit, bet ir į filmą ar spektaklį.

Mažoka spektaklių ir koncertų. Aplamai mažai renginių, lyginant su Šakiais ir Taurage. Gerai, kad evangelikų bažnyčioje vyksta renginiai. Kultūros rūmai suremontuoti, bet miega.

Daugiau teatrų, renginių

Maža pastaba- kėdės nėra pritaikytos mažamečiams vaikams.

Aukščiausia kokybė.

Biliėtų kainos didokos

Puikūs renginiai organizuojami

Linkiu neblėstančių kūrybinių sėkmių ❤️

Daugiau reklamos facebook paskytoje

Nuostabiausia ką turite Jurbarko, tai Birutė Šneiderienė. ❤️


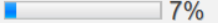
Einate gera linkme. Pritraukiate nemažai lankytojų. Rūbinėje moterytės galėtų kartais mažiau bambėti dėl žmonių srautų, kad joms suktis greičiau reikia. Ir kino filmą žiūrėti suteikti leidimą kažką kramsnoti - žmonės dabar taip įpratę. Dar patarimas - pažiūrėti, kokius filmų anonsus rodydami prieš rodydami filmą, dėl kurio atėjo žmonės. Pvz. prieš filmą "Irklais per Atlantą" buvo rodomas "Draugų lažybos" filmo anonsas, kuris ne visai skirtas mažesnių vaikų auditorijai.... P.s. ar mažamečiai taip laisvai gali patekti į filmą, skirtą žmonėms nuo 16 metų? Filme "draugų lažybos" sėdėjo koks antraklasis su tėvais, o filmo amžiaus cenzas n-16. 😞

Vienas nepatogumas yra WC nėra kur pasikabinti ar pasidėti rankines galetu buti koks kabliukas


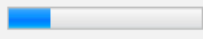
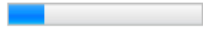
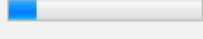
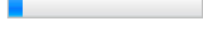
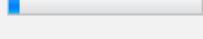
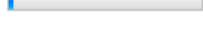
Pagal pateiktus siūlymus ir komentarus galima daryti išvadą, kad bendra lankytojų nuomonė yra gera, dauguma komentarų yra teigiami, o išsakyti pasiūlymai susiję su Kultūros centro infrastruktūros gerinimu, pageidautina didesnė renginių laiko įvairovė ir pan.

### III. DEMOGRAFINIAI DUOMENYS

Apklausoje iš viso dalyvavo 107 respondentai, iš jų – 93 proc. moterų ir 7 proc. vyrų.

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
93% Moteris	94	 93%
7% Vyras	7	 7%

Didžioji dalis respondentų buvo 40–49 m. (34 proc.) ir 30–39 m. (21 proc.) amžiaus. Kiek mažiau apklaustųjų nurodė, kad jiems yra 60–69 m. (18 proc.) ir 50–59 m. (14 proc.). apklausoje rečiausiai dalyvavo asmenys, kurie sulaukė 20–29 m. (7 proc.), iki 19 m. (5 proc.) ir 70 m. ir daugiau (2 proc.) amžiaus.

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
34% 40–49 m.	34	 34%
21% 30–39 m.	21	 21%
18% 60–69 m.	18	 18%
14% 50–59 m.	14	 14%
7% 20–29 m.	7	 7%
5% iki 19 m.	5	 5%
2% 70 m. ir daugiau	2	 2%

Vienuoliktame klausime respondentų buvo prašoma nurodyti jų gyvenamąją vietą. 95 respondentai nurodė, kad gyvena Jurbarko mieste arba rajone, likusieji 12 respondentų atstovavo Kauno, Šakių bei Raseinių rajonus. Galima daryti prielaidą, kad Kultūros centro paslaugų kokybės pasitenkinimo anketa labiausiai sudomino Jurbarko miesto ir rajono gyventojus.

Paskutiniu ju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kuo šiuo metu užsiima apklausos dalyviai.

## 12. Kuo šiuo metu užsiimate?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
72% Dirbu	73	72%
12% Esu pensinio amžiaus	12	12%
8% Šiuo metu nedirbu	8	8%
5% Esu moksleivis	5	5%
2% Esu studentas	2	2%
1% Esu vaiko auginimo / priežiūros atostogose	1	1%

Kaip rodo atsakymai, didžioji dalis Kultūros centro lankytojų yra dirbantys asmenys (72 proc.). 12 proc. nurodė esantys pensinio amžiaus (12 proc.), 8 proc. – šiuo metu nedirbantys. 5 proc. respondentų sudarė moksleiviai, 2 proc. – studentai. 1 proc. apklaustųjų nurodė esantis vaiko auginimo / priežiūros atostogose. Pagal šiuos duomenis galima daryti išvadą, kad Kultūros centre vykstantys renginiai ir veikla labiausiai aktualūs darbingo amžiaus asmenims ir senjorams.

## IV. APKLAUSOS IŠVADA

Atlikus apklausą apie Jurbarko kultūros centro teikiamų paslaugų kokybę ir pasitenkinimą jomis galima daryti šias išvadas, kad didžioji dalis Kultūros centro paslaugų vartotojų yra visiškai patenkinti arba labiau patenkinti teikiamomis paslaugomis. Nemažai apklaustųjų pateiktuose pastebėjimuose džiaugėsi puikia Kultūros centro aplinka, sale, renginių įvairove ir aptarnavimo kokybe. Paslaugų kokybė ir vartotojų lūkesčių patenkinimas – vienas svarbiausių Kultūros centro veiklos tikslų, todėl ši apklausa padės tobulinti sritis, kuriose apklausos dalyviai išsakė pastabas ar komentarus. Visi pasiūlymai bus analizuojami Kultūros centro darbuotojų pasitarimuose ir svarstomos galimybės toliau sėkmingai tobulinti Kultūros centro veiklą.

Kultūros centras nuoširdžiai dėkoja visiems asmenims, užpildžiusiems anketas ir pareiškusiems savo nuomonę apie Kultūros centro veiklą.

---