

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

2022 m. gegužės 30 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.

Kadangi nuo 2020 metų Jurbarko kultūros centro salė yra atnaujinama, renginiai joje nevyksta, o turimos patalpos leidžia organizuoti tik kamerinius renginius su labai nedaug žiūrovų, nuspręsta Jurbarko kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo neatlikti, o tiesiog surengti internetinę apklausą.

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 – 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 – 63.

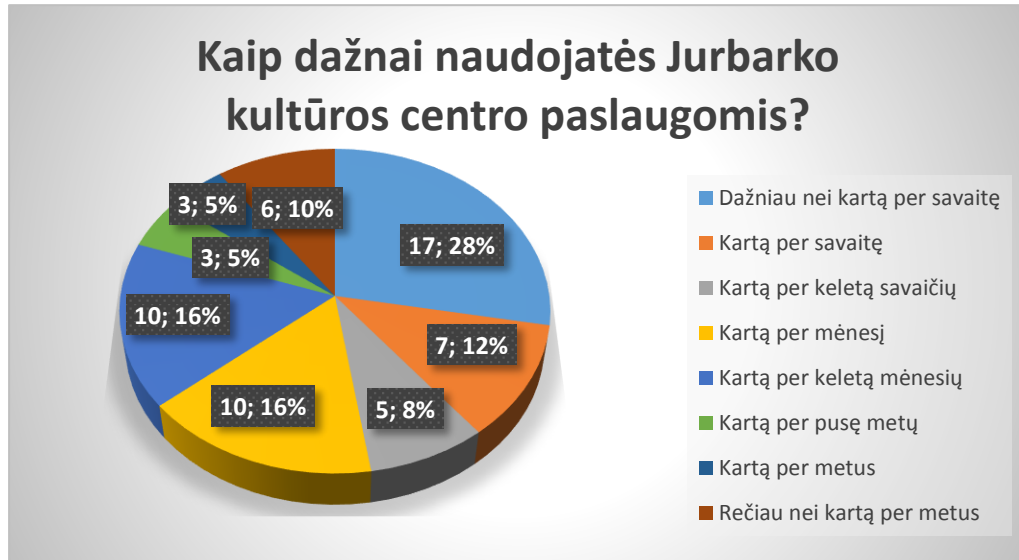
Anketa buvo platinama tik elektroniniu būdu Kultūros centro interneto svetainėje www.jurbarko-kc.lt ir Kultūros centro puslapyje socialiniame tinkle Facebook

Apklausos trukmė: 2022 m. vasario 1 d. – 2022 m. balandžio 30 d. (3 mėnesiai).

II. APKLAUSOS ANALIZĖ

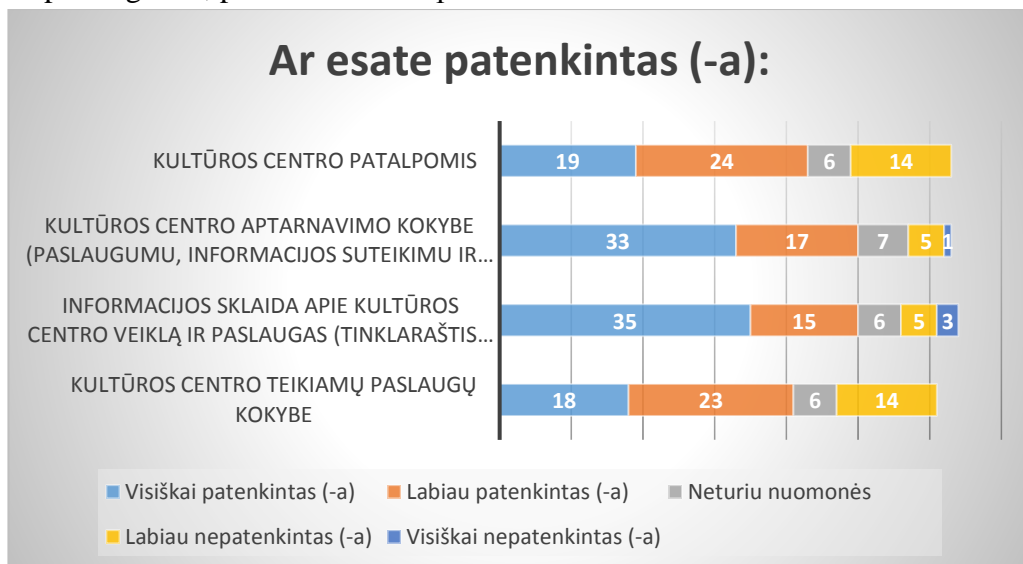
Pirmuoju anketos klausimu buvo siekiama sužinoti, kaip dažnai respondentai naudojami Kultūros centro teikiamomis paslaugomis, siekiant išsiaiškinti vartotojų lankymosi Kultūros centre dažnumo skalę.

Išanalizavus gautus duomenis nustatyta, kad daugiau kaip pusė apklaustųjų Kultūros centro paslaugomis naudojasi gana dažnai. Didžiausią apklaustųjų dalį sudaro asmenys, kurie Kultūros centro paslaugomis naudojasi kartą per savaitę (17 asmenų arba 28 proc.), kartą per mėnesį (10 asmenys arba 16 proc.) arba kartą per kelis mėnesius (10 asmenys arba 16 proc.), 10 proc. (6 asmenys) apklaustųjų Kultūros centro paslaugomis naudojasi rečiau nei kartą per metus, o po 5 proc. (3 asmenys) – kartą per pusę metų ar kartą per metus.



Iš gautų duomenų matyti, kad Kultūros centro interneto svetainė ir paskyra socialiniuose tinkluose labiausiai domisi asmenys, aktyviausiai lankantys renginius.

Antruoju klausimu buvo siekiama išsiaiškinti vartotojų patenkinimo 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 beveik 80 proc. apklaustųjų, informacijos sklaida apie kultūros centro veiklą ir paslaugas (tinklaraštis „Facebook“ paskyra ir pan.) – taip pat beveik 80 proc., o Kultūros centro teikiamų paslaugų kokybe – beveik 67 proc. apklaustųjų.

Atsakydami į antrąjį klausimą, mažiausia dalis respondentų – tik 52,38 proc. – buvo visiškai patenkinti ar labiau patenkinti Kultūros centro patalpomis. Iš anketose pateiktų pastabų matyti, kad

didžiausią vartotojų nepasitenkinimą sukelia ilgai užtrukęs Kultūros centro patalpų remontas, patalpų trūkumas renginiams, nepakankama ventiliacija repeticijų patalpose, taip pat gauta pastabų dėl renginių kokybės, pasiūlymų ieškoti naujų valstybinių švenčių renginių išraiškos formų.

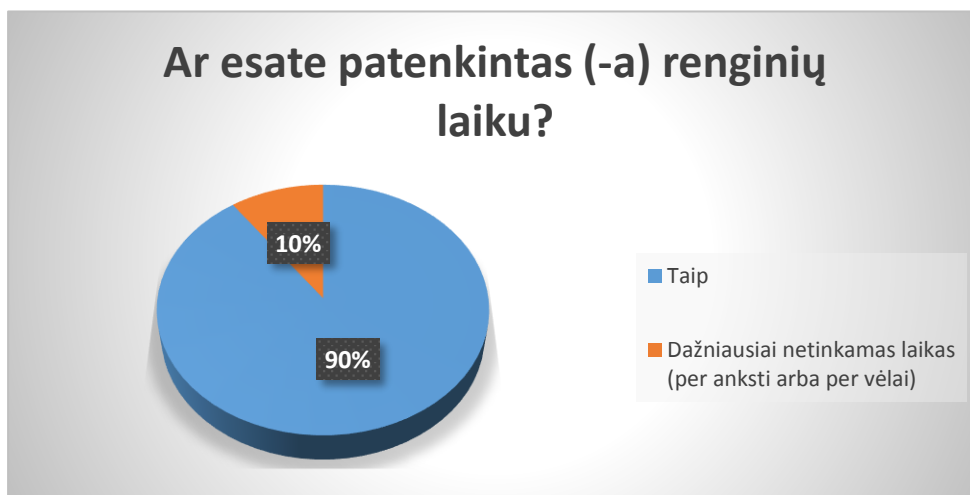
Tikimasi, kad didžiausią vartotojų nepasitenkinimą keliantys klausimai bus išspręsti baigus antrąjį Kultūros centro renovacijos etapą, kurio metu bus iš pagrindų atnaujinta Didžioji salė ir scena, tuomet Kultūros centre bus galima rengti įspūdingesnius, geresnių techninių galimybių renginius.

Į klausimą „Ar esate patenkintas (-a) renginių įvairove?“ gauta 20 atsakymų, nes tai buvo neprivalomas klausimas.



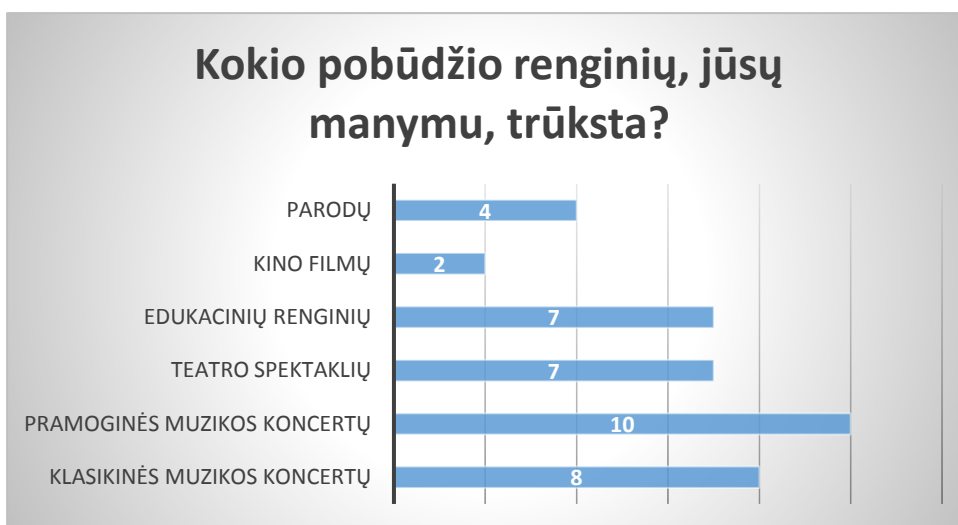
60 proc. respondentų mano, kad kultūros centro renginiai galėtų būti įvairesnio pobūdžio, tai postūmis Kultūros centro darbuotojams ieškoti naujų renginių formatų, išraiškos formų.

Į klausimą „Ar esate patenkintas (-a) renginių laiku?“ iš 20 respondentų 90 proc. atsakė „Taip“.



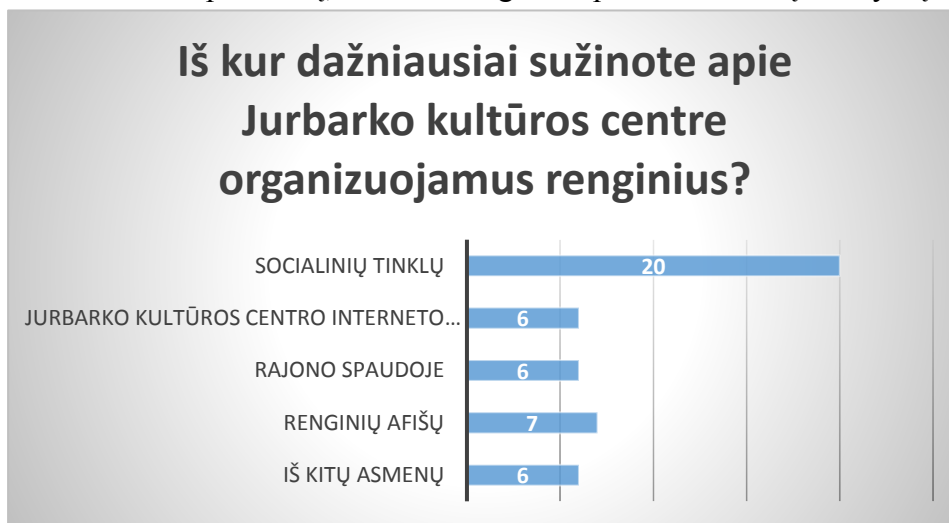
Tai patvirtina, kad nepaisant kai kurių atskirų vartotojų nepasitenkinimo, renginių laikas paprastai lankytojams yra priimtinas.

Klausimas „Kokio pobūdžio renginių, jūsų manymu, trūksta?“. Gauta 20 atsakymų, kurie pasiskirstė taip:



Akivaizdu, kad Kultūros centro lankytojai norėtų daugiau pramoginės ir klasikinės muzikos koncertų, teatro spektaklių, edukacinių renginių. Tikimasi šiuos poreikius geriau patenkinti, kai bus suremontuota didžioji salė.

Klausimas „Iš kur dažniausiai sužinote apie Jurbarko kultūros centre organizuojamus renginius?“. Atsakė 20 respondentų, tačiau buvo galima pasirinkti keletą atsakymų variantų.



Iš atsakymų matyti, kad interneto vartotojai apie Kultūros centro renginius daugiausiai informacijos randa socialiniuose tinkluose.

Apklausoje metu buvo domimasi, koks yra potencialių Kultūros centro paslaugų vartotojų poreikis dalyvauti Kultūros centre veikiančių mėgėjų meno kolektyvų veikloje, taip pat ar yra naujų mėgėjų meno kolektyvų kūrimo poreikis.

Į klausimą „Ar esate Jurbarko kultūros centro mėgėjų meno kolektyvo narys?“ iš 20 atsakiusių 9 (45 proc.) asmenys atsakė „Taip“, 11 (55 proc.) – „Ne“.

Į klausimą „Ar norėtumėte tapti Jurbarko kultūros centro mėgėjų meno kolektyvo nariu?“ 11 (61 proc.) atsakė „Ne“, 7 (39 proc.) – „Taip“.

Atsakymai į klausimą „Jei taip, kokio žanro kolektyvą norėtumėte lankyti?“, pasiskirstė taip:



Atsižvelgiant į atsakiusių asmenų, norinčių lankyti Kultūros centro mėgėjų meno kolektyvus, skaičių, darytina išvada, kad šiuo metu Kultūros centre esantys mėgėjų meno kolektyvai gali visiškai patenkinti atsakiusiųjų meninės saviraiškos poreikius.

Labiausiai patikusiais Kultūros centro organizuotais renginiais įvardijami teatrų spektakliai, teatralizuoti mėgėjų meno kolektyvų koncertai, šokių ir sakralinės muzikos festivaliai, stovykla „Nauji vėjai“, paramos Ukrainai koncertas.

Vėlgi pažymėtina, kad žiūrovams labiausiai patinka nauji, turiningi renginiai. Siektina, kad įdomiau, originaliau būtų organizuojamos valstybinės šventės.

Į klausimą „Ar rekomenduotumėte kitiems apsilankyti Jurbarko kultūros centre?“, atspindintį vartotojų norą rekomenduoti Kultūros centrą ir pagrindines jo teikiamas paslaugas, 83 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

Dėl nedidelio gautų atsakymų skaičiaus sunku įvertinti, koks šiuo metu yra Kultūros centro lankytojo portretas, tačiau išanalizavus apklaustųjų atsakymus į anketos klausimus apie lytį, amžių, gyvenamąją vietą, išsilavinimą ir užimtumą, galima teigti, kad didžiausią asmenų, besidominčių Kultūros centro veikla dalį sudaro moterys (beveik 75 proc.), nuo 30 iki 59 metų amžiaus asmenys

(beveik 57 proc.), gyvenantieji Jurbarke ar Jurbarko rajone (atitinkamai 78 proc. ir 11 proc.), turintys aukštesnįjį ar aukštąjį išsilavinimą (68 proc.) ir dirbantys (74 proc.).

IV. APKLAUSOS IŠVADOS

Atlikus apklausą 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 nerenovuoatų 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 pageidaujama įvairesnių renginių, naujų išraiškos formų švenčiant valstybės šventes ir pan.) ir svarstomos galimybės tobulinti Kultūros centro veiklą.

Kultūros centras nuoširdžiai dėkoja visiems asmenims, užpildžiusiems anketas ir pareiškusiems savo nuomonę apie centro veiklą. Jūs suteikiate mums galimybę tobulėti.
