

# ŠAKIŲ KULTŪROS CENTRO VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMO ATASKAITA

2022 m. gruodžio 30 d.

Šakiai

## I. BENDROJI DALIS

Šakių kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimas vykdytas vadovaujantis Šakių kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Šakių kultūros centro direktoriaus 2022 m. spalio 3 d. Nr. V-91 „Dėl Šakių kultūros centro vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimo atlikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

**Tyrimo tikslas** – nustatyti esamą kultūros centro 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 vartotojai.

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

**Pirminių duomenų rinkimo metodas** – apklausa.

**Duomenų rinkimo forma** – anketa.

### **Imties dydis:**

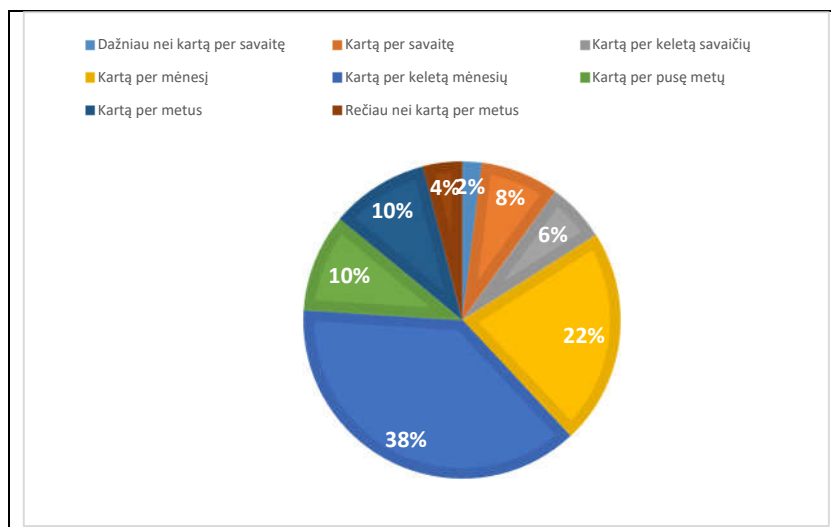
1. klausimynas buvo pateiktas kultūros įstaigų lankytojams (paslaugų vartotojams).
2. imties atranka yra patogumo (respondentai buvo pasirenkami atsitiktine tvarka neatsižvelgiant į amžių, išsilavinimą ar kitus rodiklius);
3. teisingai užpildytų anketų skaičius – 50 vnt.
4. Anketa platinama elektroniniu būdu.

Elektroninis anketos variantas pateikiamas Kultūros centro interneto svetainėje [www.sakiukc.lt](http://www.sakiukc.lt) ir socialiniame tinkle „Facebook“ Šakių kultūros centro paskyroje.

**Tyrimo trukmė** – 2022 m. spalio 20 d. – 2022 m. gruodžio 20 d.

## II. TYRIMO ANALIZĖ

Pirmuoju apklausos klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, kaip dažnai respondentai naudojami Šakių kultūros centro teikiamomis paslaugomis. 1 paveiksle matomi respondentų atsakymai.

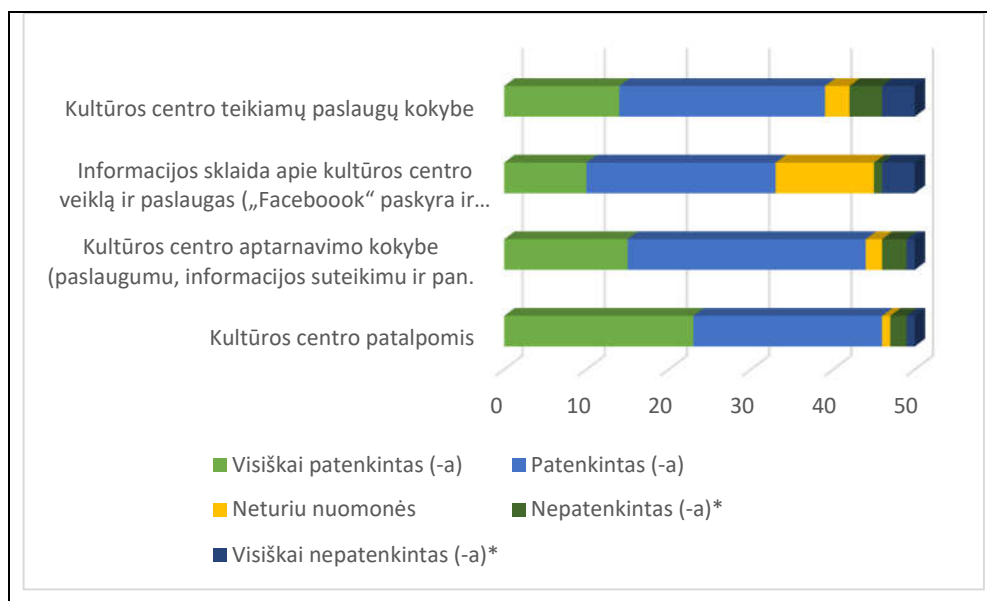


**1 pav.** Šakių kultūros centro paslaugų naudojimas

Išanalizavus gautus duomenis nustatyta, kad 38 procentai apklausoje dalyvavusių žmonių Šakių kultūros centro paslaugomis naudojami kartą per keletą mėnesių, o 22 procentai kartą per mėnesį, todėl galima teigti, kad daugiau nei pusė apklaustųjų paslaugomis naudojami gana dažnai, tačiau svarbu paminėti, kad net 16 procentų paslaugomis naudojami labai dažnai (dažniau nei per kartą per savaitę – 2 proc. kartą per savaitę – 8 proc. kartą per keletą savaitių – 6 proc.). Labai retai naudojami Šakių kultūros centro paslaugomis – 24 procentų apklausoje dalyvavusių žmonių (10 proc. – kartą per metus, 10 proc. – kartą per pusę metų ir 4 proc. – rečiau nei kartą per metus). Taigi, apibendrinant gautus duomenis, galima teigti, kad Šakių kultūros centre yra gana dažnai lankomi renginiai ir naudojami paslaugomis.

Antrasis klausimas leidžia išanalizuoti klientų pasitenkinimo lygį. 2 paveiksle pateikiami pasitenkinimo paslaugomis rezultatai. Kaip galima pastebėti labiausiai respondentai yra patenkinti Šakių kultūros centro patalpomis, galima daryti prielaidą, kad šis pasitenkinimo lygis yra aukštas dėl to, kad atlikta renovacija, patalpos naujos, švarios ir pritaikytos kiekvienam klientui. Taip pat dar vienas aukštas įvertinimas yra aptarnavimo kokybei paslaugumas, informacijos suteikimas ir kita. Apie informacijos sklaidą internete, socialiniuose tinkluose, kuriame skelbiama visa informacija apie Šakių kultūros centro veiklą ir paslaugas, apklausoje dalyvavusieji žmonės arba yra daugiau

patenkinti arba neutralūs, t. y. neturi nuomonės. O labiausiai nusivylę ir nepatenkinti yra Šakių kultūros centro paslaugų kokybe.

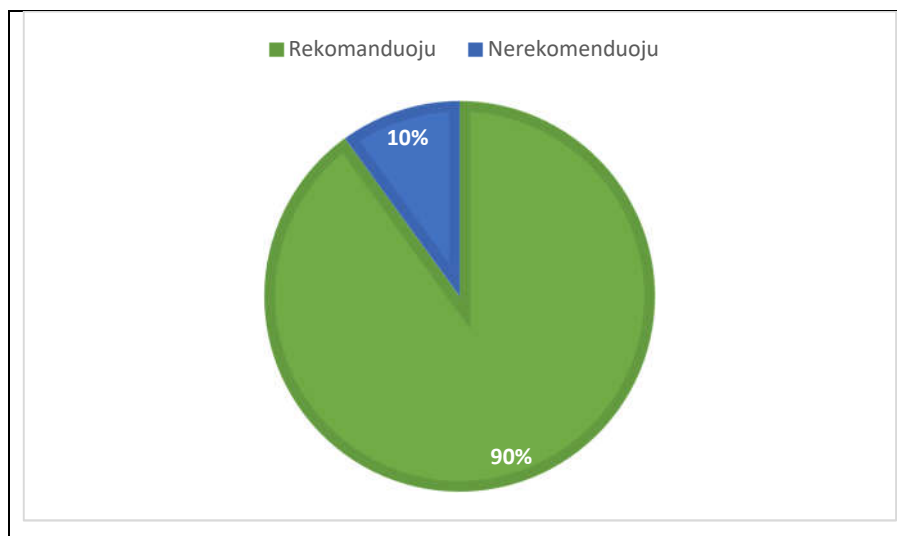


**2 pav.** Šakių kultūros centro klientų pasitenkinimo lygis

Norint išsiaiškinti kokios priežastys lėmė nepasitenkinimą, respondentų buvo prašoma nurodyti priežastis lėmusias tokį sprendimą. Respondentų teigimu:

- renginių trūkumas;
- pasigendama intelektualių renginių: koncertų, spektaklių - klasikinės muzikos, aukštosios kultūros muzikos ir projektų;
- skatinama atsižvelgti į renginių turinį, kad nebūtų visi vienodi.

Trečiasis klausimas leido įsiaiškinti ar respondantai rekomenduotų kitiems apsilankyti Šakių kultūros centre. 3 paveiksle pateikiami rezultatai. Kaip galima pastebėti 90 procentų apklausoje dalyvavusių respondentų rekomenduotų kitiems apsilankyti Šakių kultūros centre, o tik 10 procentų – nerekomenduotų. Tad galima daryti išvadą, kad Šakių kultūros centras turi iš tiesų gerą įvaizdį ir pasitikėjimą tarp respondentų, nes jį rekomenduotų kitiems.



**3 pav.** Respondentų rekomendacija apsilankyti Šakių kultūros centre

Ketvirtasis klausimas respondentas buvo užduodamas atviras, norint išaiškinti kokie jų siūlymai būtų gerinti Šakių kultūros centro veiklą ir paslaugas. Toliau bus pateikti susisteminti respondentų siūlymai.

- informacijos apie renginius vienoje vietoje, pavyzdžiui, einamojo mėnesio;
- renginiai jaunimui;
- gerinti informacijos sklaidą socialiniuose tinkluose, interneto tinklapi;
- profesionalūs renginiai, klasikinės muzikos koncertai;
- kavinės atidarymas renginių metu.

### III. ŠAKIŲ KULTŪROS CENTRO LANKYTOJO PROFILIS

Išanalizavus demografinius duomenis, kurie yra pateikti 1 lentelėje, galima matyti, kad didžiausią Šakių kultūros centro lankytojų dalį sudaro moterys 72 procentai, 40-49 arba 50-59 metų (po 30 procentų atitinkamai), gyvenančios Šakiuose, turinčios aukštąjį išsilavinimą (56 procentai) ir šiuo metu dirbančios – 78 procentai.

**1 lentelė.** Demografiniai duomenys

Lytis		Amžius						Išsilavinimas					Dirba	
Moteris	Vyras	Iki 19 m.	20- 29 m.	30- 39 m.	40- 49 m.	50- 59 m.	60- 69 m.	Pradinis	Pagrindinis	Vidurinis	Aukštesnysis	Aukštasis	Taip	Ne
36	14	2	2	7	15	15	9	1	1	4	16	28	39	11

#### IV. TYRIMO IŠVADOS

Atlikus Šakių kultūros centro pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimą ir išanalizavus rezultatus, galima daryti išvadas:

1. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių klientų yra visiškai patenkinti arba patenkinti Šakių kultūros centro teikiamomis paslaugomis. Pasiūlymuose ir rekomendacijose pateikė gerus atsiliepimus ir džiaugėsi kultūros centro teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimu ir rekomenduoju apsilankyti kitiems.

Šakių kultūros centras nuoširdžiai dėkoja visiems klientams, užpildžiusiems anketas ir pateikus savo nuomonę apie centro veiklą. Jūsų atsiliepimai, išsakytos pastabos ir pastebėjimai padės tobulėti, gerinti veiklą.