

## IŽANGA

Grįžtamas Viešosios įstaigos Šiaulių krepšinio akademijos „Saulė“ (toliau – Krepšinio akademija) klientų ryšys tampa svarbiu rodikliu siekiant gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Paslaugų teikimas ugdo tam tikrus lankytojų poreikius, todėl žinios apie lankytojų elgseną, jų poreikius atitinkančias paslaugas tampa svarbios ir reikalingos.

Viešoji įstaiga Šiaulių krepšinio akademija „Saulė“, siekdama orientuotis į sporto paslaugų vartotoją, kurti klientų poreikius atitinkančias paslaugas, bendrauti ir bendradarbiauti, vystytis, keistis ir tobulėti, organizavo teikiamų paslaugų kokybės (renginių organizavimo) vertinimo tyrimą. Apklausa vykdyta 2025 m. balandžio mėn.

Krepšinio akademijoje teikiamų paslaugų (renginių organizavimo) kokybės vertinimo tyrimas atliekamas kasmet. Augant klientų poreikiams, šis tyrimas aktualus ir svarbus renginių organizavimo paslaugas teikiančios įstaigos veiklos tobulinimui.

Šiuo tyrimu, pasitelkiant reprezentatyvią respondentų imtį, siekiama iširti respondentų požiūrį į teikiamų paslaugų (renginių organizavimo) kokybę, darbuotojų kompetenciją, sporto bazės pritaikymą renginių organizavimui, įstaigos fizinės aplinkos gerinimo galimybes ir parengti glaustas rekomendacijas šių poreikių tenkinimo gerinimui.

**Tyrimo metodai.** Tyrimas atliktas taikant anketinės apklausos, statistinės tyrimo duomenų analizės, turinio analizės tyrimo metodus. Anketinės apklausos metodu siekta išsiaiškinti Krepšinio akademijos klientų požiūrį ir nuomonę apie teikiamas paslaugas (renginių organizavimo), identifikuoti stipriąsias ir tobulintinas paslaugų teikimo puses. Statistinė tyrimo duomenų analizė taikyta apdorojant anketinės apklausos duomenis ir skaičiuojant respondentų atsakymų procentinius dažnius. Turinio analizė taikyta nagrinėjant anketose pateiktus respondentų atsakymus į atviro tipo klausimus. Tyrimo metu apklausti Krepšinio akademijos klientai, kurie pirko renginio organizavimo paslaugą 2024 m. Iš viso apklausoje dalyvavo 7 respondentai.

Ataskaitą sudaro įžanga, anketinės apklausos tyrimo analizės skyrius, išvados, rekomendacijos.

**Tyrimo metodika.** Tyrimo klausimyną sudaro trumpas kreipimasis į respondentus, paaiškinant vykdomo tyrimo tikslą ir paskirtį, pareiškiant padėką už išsakytą nuomonę.

Klausimynas sudarytas iš 8 klausimų, suskirstytų į 4 teminius blokus:

1. Informacija apie respondentus (1 klausimas).
2. Aplinka, kurioje teikiamos paslaugos (3 klausimai).
3. Personalo kompetencija (2 klausimai).
4. Krepšinio akademijos problemos ir gerinimo sritys (2 klausimai).

## ANKETINĖS APKLAUSOS TYRIMO REZULTATAI

*Pirmuoju klausimų bloku* siekta sužinoti informaciją apie tyrime dalyvavusių klientų renginių pobūdį. Atsakymų pasiskirstymas 1 pav.

1. Pav. Jūsų renginio pobūdis.

Jūsų renginio pobūdis  
7 atsakymai

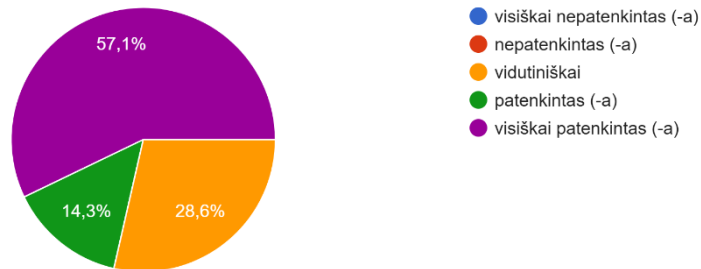


Duomenys rodo, kad apklausoje dalyvavo 100 proc. respondentų, kurie organizuoja sporto renginius. Atsakymų pasiskirstymas 1 pav.

Antrąjį klausimų bloką sudaro klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie teikiamų paslaugų fizinę aplinką, paslaugų pasiekiamumą, vietą, parkavimą. Į klausimą, kokia nuomonė apie sporto bazės patalpas, kuriose vyksta renginiai, 57,1 proc. atsakė – visiškai patenkinti, 14,3 proc. – patenkinti ir 28,6 proc. – vidutiniškai patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 2 pav.

2. Pav. Įstaigos patalpos, skirtos renginiams organizuoti.

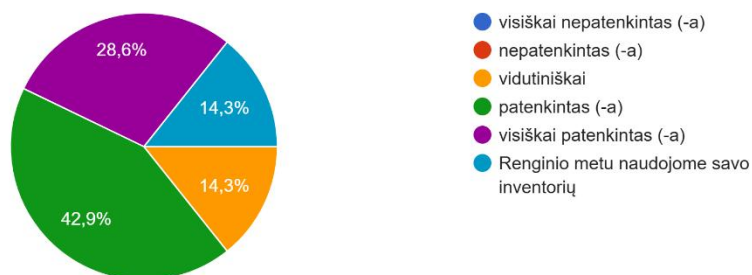
Įstaigos patalpos, skirtos renginiams organizuoti.  
7 atsakymai



Kitu klausimu buvo siekiama sužinoti respondentų nuomonę apie inventorių, priemones, kurias gauna klientai renginiui organizuoti. Atsakymų pasiskirstymas 28,6 proc. atsakė – visiškai patenkinti, 42,9 proc. – patenkinti ir 14,3 proc. – vidutiniškai patenkinti, o 14,3 proc. respondentų atsakė, kad naudoja savo inventorių. Atsakymų pasiskirstymas 3 pav.

3. Pav. Kokia jūsų nuomonė apie sporto inventorių, priemones, kurias gaunate renginiui organizuoti?

Kokia Jūsų nuomonė apie inventorių, priemones, kurias gaunate renginiui organizuoti?  
7 atsakymai

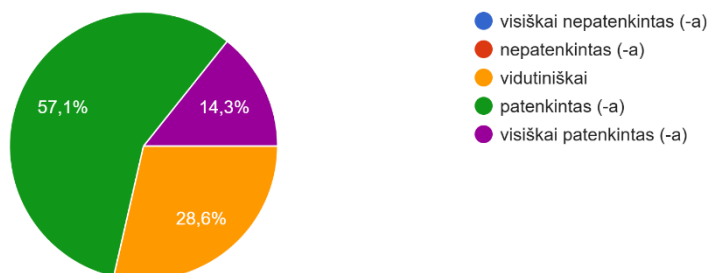


Sporto bazės pasiekiamumu, kurioje vyksta renginiai, 14,3 proc. respondentų yra visiškai patenkinti, 57,1 proc. – patenkinti ir 28,6 proc. – vidutiniškai patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 4 pav.

4. Pav. Kokia jūsų nuomonė apie įstaigos, kurioje organizuojate renginius, pasiekiamumas (privažiavimas, parkavimas)?

Kokia Jūsų nuomonė apie įstaigos, kurioje organizuojate renginius, pasiekiamumą (privažiavimas, parkavimas)?

7 atsakymai



Apibendrintai, galima teigti, kad respondentai teigiamai vertina ir yra patenkinti teikiamų paslaugų aplinka, paslaugų pasiekiamumu, vieta.

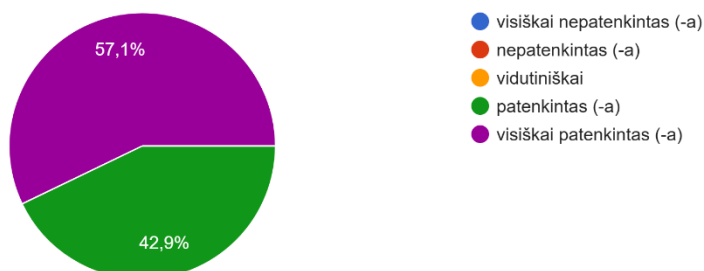
*Trečiąjį klausimų bloką* sudaro klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie įstaigos personalą, jo kompetencijas.

Respondentų nuomonė apie įstaigos personalą pasiskirstė taip: 42,9 proc. yra patenkinti įstaigos personalu, 57,1 proc. – visiškai patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 5 pav.

5. Kokia jūsų nuomonė apie įstaigos personalą?

Kokia Jūsų nuomonė apie įstaigos personalą?

7 atsakymai

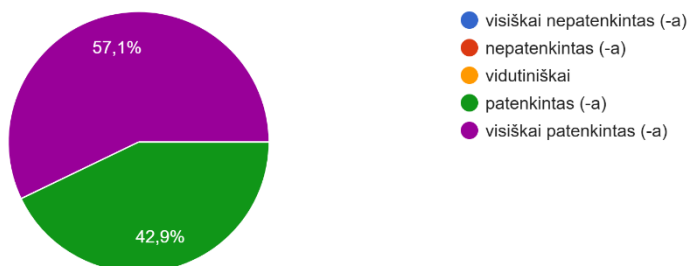


Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti apie iškilusias problemas ir jų sprendimą renginio metu. 57,1 proc. respondentų yra visiškai patenkinti 42,9 proc. - patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 6 pav.

6. Kokia jūsų nuomonė apie iškilusių problemų organizuojant renginius įstaigoje sprendimą?

Kokia Jūsų nuomonė apie iškilusių problemų organizuojant renginius įstaigoje sprendimą?

7 atsakymai



Apibendrintai, galima teigti, kad respondentai patenkinti įstaigos personalu, jo kompetencijomis sprendžiant problemas renginio metu bei ruošiantis renginiui.

*Ketvirtuoju klausimų* bloku buvo siekiama išsiaiškinti kylančias problemas organizuojant renginį ir kokias mato gerinimo sritis renginių organizavimui.

Atviru klausimu apie kylančias problemas organizuojant renginius, respondentai įvardijo dvi pagrindines problemas: nepakankamas parkavimo vietų skaičius renginio dalyviams ir nėra maitinimo paslaugos. Gerinimo sritis renginių organizavimui respondentai paminėjo šias: atnaujinti persirengimo kambarius, bazės atnaujinimas, maitinimo paslauga, išmanusis ekranas, garso aparatūra, pertvaro/užuolaidos sporto salėje, papildomos kabyklos rūbams.

## IŠVADOS

Krepšinio akademija „Saulė“, apklausus 7 respondentus, ištyrė klientų požiūrį į teikiamų teikiamų paslaugų kokybę (renginių organizavimas), darbuotojų kompetenciją, įstaigos problemas bei sprendimo galimybes ir parengė glaustas rekomendacijas šių poreikių tenkinimo gerinimui.

1. Nustatyta, Krepšinio akademijos klientai yra patenkinti patalpomis bei priemonėmis renginiams organizuoti.

2. Duomenys rodo, įstaigos darbuotojų kompetencijos yra geros, o klientų aptarnavimo kokybė patenkina respondentų lūkesčius.

3. Analizė rodo, kad sporto bazė yra geroje lokacinėje vietoje, patogus privažiavimas, tačiau trūksta parkavimo vietų.

4. Analizė atskleidė, kad respondentai įžvelgia tokias problemas, kaip nepakankamas parkavimo vietų skaičius, sporto bazės vidaus patalpų remonto poreikis, aparatūros atnaujinimas, maitinimo paslaugos trūkumas.

5. Respondentai pastebi, kad Krepšinio akademijoje galima būtų pagerinti pastato vidaus būklę, atnaujinti garso aparatūrą, įrengti išmanųjį ekraną, trūksta maitinimo pasiūlos.

## REKOMENDACIJOS

1. Atnaujinti garso aparatūrą.
  2. Atlikti vidaus remontą (persirengimo kambariai).
  3. Svarstyti galimybę įsigyti salės pertvaras/užuolaidas sporto salėje.
  4. Stiprinti darbuotojų kompetencijas suteikiant papildomų žinių reikalingų darbe.
  5. Sudaryti sutartį su maitinimo tiekėjais renginio dalyviams.
-