

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.

Krepšinio akademijoje iki šiol nebuvo atlikta išsamių teikiamų paslaugų (renginių organizavimo) kokybės vertinimo tyrimų, todėl 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 problemas bei sprendimo 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 2023 m.. Iš viso apklausoje dalyvavo 4 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.

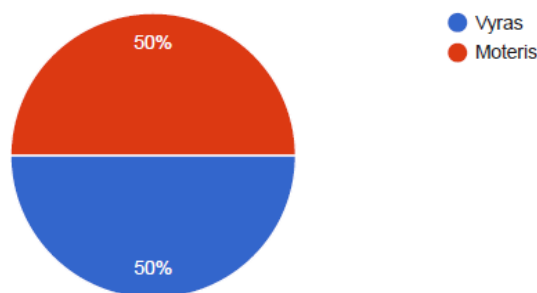
Klausimynas sudarytas iš 8 klausimų, suskirstytų į 4 stambius teminius blokus:

1. Informacija apie respondentus (1 klausimas).
2. Paslaugų aplinka (3 klausimai).
3. Darbuotojų 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 žmonių lytį. Atsakymų pasiskirstymas 1 pav.

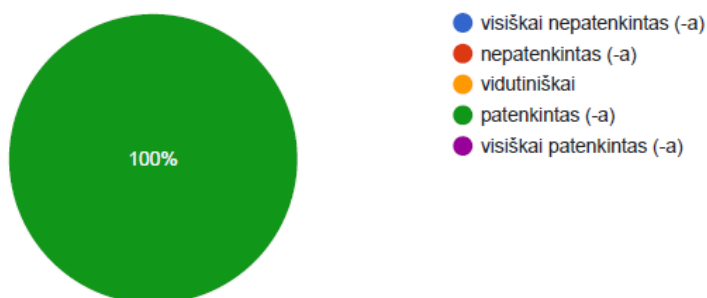
1. Pav. Jūsų lytis.



Duomenys rodo, kad apklausoje dalyvavo 50 proc. moteriškos lyties ir 50 proc. vyriškos lyties respondentų. Atsakymų pasiskirstymas 1 pav.

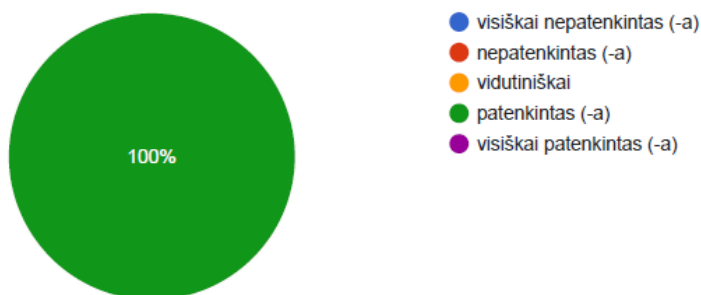
Antrąjį klausimų bloką sudaro klausimai, kuriais siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie teikiamų paslaugų aplinką, paslaugų pasiekiamumą, vietą, parkavimą. Į klausimą, kokia nuomonė apie sporto bazės patalpas, kuriose vyksta renginiai, 100 proc. atsakė – visiškai patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 2 pav.

2. Pav. Įstaigos patalpos, skirtos renginiams organizuoti.



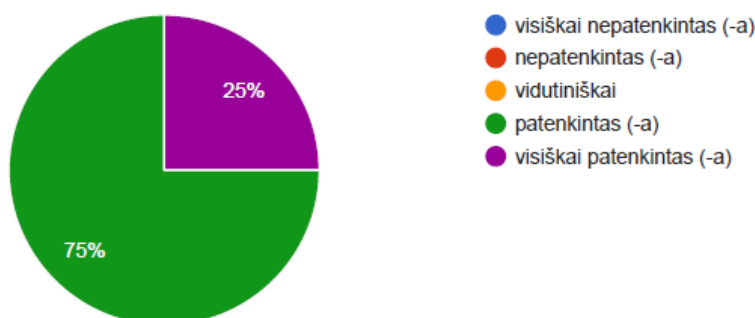
Sekančiu klausimu buvo siekiama sužinoti respondentų nuomonę apie inventorių, priemones, kurias gauna klientai renginiui organizuoti. Atsakymų pasiskirstymas 3 pav.

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



Sporto bazės pasiekiamumu, kurioje vyksta renginiai, 25 proc. respondentų yra patenkinti, 75 proc. – visiškai patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 5 pav.

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

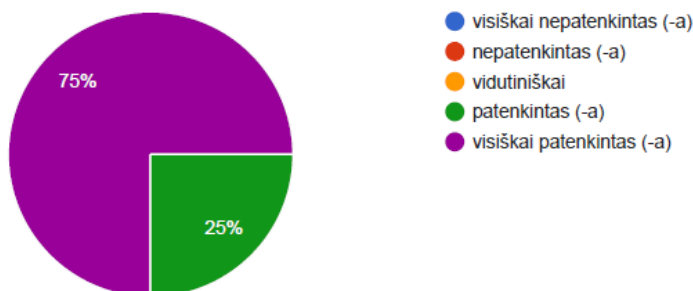


Apibendrintai, galima teigti, kad respondentai teigiamai vertina ir yra patenkinti teikiamų paslaugų aplinka, paslaugų pasiekiamumu, vieta.

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

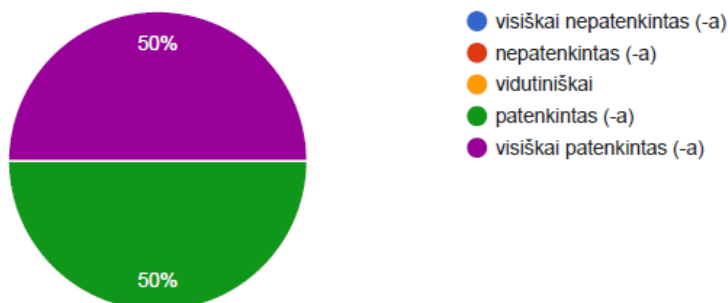
Respondentų nuomonė apie įstaigos personalą pasiskirstė taip: 25 proc. yra patenkinti įstaigos personalu, 75 proc. – visiškai patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 4 pav.

4. Kokia jūsų nuomonė apie įstaigos personalą?



Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti apie iškilusias problemas ir jų sprendimą renginio metu. 50 proc. respondentų yra visiškai patenkinti 50 proc. - patenkinti. Atsakymų pasiskirstymas 6 pav.

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



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

Ketvirtuoju klausimų bloku buvo siekiama išsiaiškinti Krepšinio akademijos sporto bazės problemas ir gerinimo sritis.

Atviru klausimu apie kylančias problemas organizuojant renginius, respondantai įvardijo tris pagrindines problemas: apšvietimas, inventoriaus stoka (kėdės, stalai, kiliminė danga, rūbinės), pastatas reikalauja remonto. Gerinimo sritis renginių organizavimui respondantai paminėjo šias: šiluma, priemonių įsigijimas, kavos aparatas, atnaujinti pastato tiek išorę, tiek vidų.

IŠVADOS

Krepšinio akademija „Saulė“, apklausus 4 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, parkavimas.

4. Analizė atskleidė, kad respondentai išvelgia tokias problemas, kaip nepakankamas sporto salės apšvietimas, inventoriaus stoka, remonto poreikis.

5. Respondentai pastebi, kad Krepšinio akademijoje galima būtų pagerinti pastato vidaus ir išorės būklę, atnaujinti šilumos sistemą, papildyti reikiamu inventoriumi bei pasirūpinti kava renginių metu.

REKOMENDACIJOS

1. Atnaujinti šildymo sistemą bei salės apšvietimą.
 2. Atlikti vidaus remontą (holas).
 3. Stiprinti darbuotojų kompetencijas suteikiant papildomų žinių reikalingų darbe.
 4. Sudaryti sutartį su kavos aparatų tiekėjais, kurių kava galėtų naudotis klientai.
-