

UTENOS DAUGIAFUNKCIO SPORTO CENTRO PASLAUGŲ KOKYBĖS APKLAUSOS ANALIZĖS ATASKAITA

2025 m. gruodžio 29 d.

Utena

1. Įvadas

Ši ataskaita parengta remiantis Utenos daugiafunkcio sporto centro (toliau – Utenos DSC) paslaugų kokybės apklausos 2025 m. rezultatais. Apklausoje dalyvavo 262 respondentai. Apklausos tikslas – įvertinti Utenos DSC teikiamų paslaugų kokybę, vartotojų pasitenkinimą, identifikuoti stipriąsias veiklos puses bei sritis, kuriose galimas tolesnis veiklos tobulinimas.

Apklausos rezultatai naudojami strateginiam planavimui, paslaugų gerinimui ir orientacijai į lankytojų bei bendruomenės poreikius.

2. Apklausos metodika

Apklausa vykdyta 2025 m. Apklausos forma – anoniminė, skirta Utenos DSC paslaugų naudotojams, renginių dalyviams, žiūrovams bei vaikų, lankančių treniruotes, tėvams (globėjams).

Respondentų buvo prašoma įvertinti:

- naudojamas Utenos DSC paslaugas;
- bendrą paslaugų kokybę;
- bendravimo su personalu patirtį;
- informacijos sklaidos kanalus;
- vaikų treniruočių ir sporto renginių pasirinkimo kriterijus;
- galimus paslaugų tobulinimo aspektus.

3. Respondentų charakteristika

Apklausoje dalyvavo įvairaus amžiaus, skirtingo išsilavinimo ir socialinio statuso respondentai. Daugumą sudarė fiziškai aktyvūs Utenos rajono gyventojai, kurie reguliariai naudojami Utenos DSC paslaugomis.

Platus respondentų spektras leidžia apklausos rezultatus vertinti kaip reprezentatyvius pagrindinėms centro paslaugų naudotojų grupėms.

4. Apklausos rezultatų analizė

4.1. Naudojamos paslaugos

Respondentai nurodė besinaudojantys:

sporto treniruočių paslaugomis (vaikų ir suaugusiųjų);

sporto renginiais (kaip dalyviai ir žiūrovai);

Utenos DSC sporto infrastruktūra ir erdvėmis.

Tai patvirtina Utenos DSC, kaip daugiafunkcio sporto ir bendruomenės centro, vaidmenį.

4.2. Paslaugų kokybės vertinimas

Apklausos duomenys rodo labai aukštą pasitenkinimo lygį:

didžioji dalis respondentų Utenos DSC paslaugų kokybę vertina labai gerai arba gerai;

neigiamų vertinimų dalis yra minimali.

Šie rezultatai patvirtina, kad teikiamos paslaugos atitinka arba viršija vartotojų lūkesčius.

4.3. Bendravimas su personalu

Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad nesusidūrė su nesusipratimais ar nemalonumais bendraujant su Utenos DSC personalu. Personalas vertinamas kaip:

paslaugus;

profesionalus;

gebantis bendrauti su skirtingomis lankytojų grupėmis.

Tai viena iš pagrindinių Utenos DSC stiprybių.

4.4. Informacijos sklaida

Respondentai informaciją apie Utenos DSC veiklą dažniausiai gauna per:

interneto svetaines ir socialinius tinklus;

tiesioginę komunikaciją;

artimųjų, draugų ir bendruomenės rekomendacijas.

Skaitmeninė komunikacija vertinama kaip itin svarbi ir veiksminga.

4.5. Vaikų treniruočių vertinimas

Svarbiausi kriterijai renkantis vaikų neformaliojo ugdymo (treniruotes):

trenerio kompetencija ir asmeninės savybės;

treniruočių kokybė ir organizavimas;

saugi ir tinkama aplinka;

vaiko motyvacija ir emocinė savijauta.

Dauguma tėvų nurodė, kad rekomenduotų Utenos DSC organizuojamas treniruotes kitiems, kas rodo aukštą pasitikėjimo lygį.

4.6. Sporto renginių vertinimas

Renkantis sporto renginius, respondentams svarbiausi šie aspektai:

sporto šaka ir asmeniniai tikslai;

renginio vieta, laikas ir sąlygos;

organizatorių patirtis ir reputacija;

informacijos prieinamumas;

startinis mokestis ir papildomos vertės (bendruomeniškumas, prizai).

5. Išvados

Utenos DSC paslaugų kokybė vertinama labai teigiamai, o bendras pasitenkinimo lygis yra aukštas.

Profesionalus personalas ir treneriai yra viena svarbiausių centro stiprybių.

Vaikų ir jaunimo treniruotės sudaro strategiškai reikšmingą Utenos DSC veiklos dalį.

Informacijos sklaida yra efektyvi, tačiau turi potencialo tolesniam tobulinimui.

Utenos DSC suvokiamas kaip svarbus sporto ir bendruomenės traukos centras Utenos rajone.

6. Pasiūlymai veiklos gerinimui

6.1. Paslaugų kokybės stiprinimas

Reguliariai organizuoti personalo ir trenerių kvalifikacijos kėlimo mokymus.

Nuosekliai atnaujinti sporto inventorių ir infrastruktūrą.

6.2. Vaikų ir jaunimo užimtumo plėtra

Plėsti populiariausių sporto šakų treniruočių pasiūlą.

Organizuoti atvirų durų dienas ir bandomąsias treniruotes.

Stiprinti komunikaciją ir grįžtamąjį ryšį su tėvais.

6.3. Renginių ir bendruomenės įtraukimas

Plėtoti bendruomeninius sporto renginius.

Akcentuoti renginių kokybę ir organizatorių patirtį viešojoje komunikacijoje.

6.4. Informacijos sklaidos tobulinimas

Aktyviau naudoti socialinius tinklus ir vaizdinį turinį.

Centralizuoti informaciją apie paslaugas, grafikus ir kainas.

Skatinti lankytojų atsiliepimus ir rekomendacijas.

7. Baigiamosios pastabos

Ataskaitos rezultatai patvirtina, kad Utenos daugiafunkcis sporto centras kryptingai vykdo kokybišką veiklą ir atitinka bendruomenės lūkesčius. Nuoseklus pasiūlytų priemonių įgyvendinimas sudarys prielaidas dar didesniai paslaugų prieinamumui, kokybei ir Utenos DSC vaidmens stiprinimui regione.