

Sporto renginių kokybės vertinimas žiūrovų požiūriu: Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių pavyzdžiu

Arijus Kanovalovas, Edmundas Jasinskas

Lietuvos Sporto Universitetas, Kaunas, Lietuva

ANOTACIJA

Straipsnyje analizuojama sporto renginių kokybė Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynėse. Buvo atlikta kokybės vertinimo modelių lyginamoji analizė ir pasirinktas tinkamiausias sporto renginių kokybės modelis šiam tyrimui – SPORTSERV. Atlikus tyrimą nustatyta, jog Lietuvos krepšinio rinktinių (Lietuvos nacionalinės krepšinio vyrų ir moterų rinktinės, Lietuvos jaunučių, jaunių ir jaunimo) rungtynių renginio kokybę vertina gerai ir labai gerai. Kaip svarbiausią tyrimo naudoto SPORTSERV modelio sporto renginių kokybės kategoriją respondentai išskyrė saugumą (renginio vietos ir aplinkos saugumo užtikrinimas). Analizuojant skirtumus tarp vyrų ir moterų, paaiškėjo, jog vyrai geriau vertina Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių renginio kokybę nei moterys. Tiek vyrai, tiek moterys kaip mažiausiai įtakos turintį veiksnį įvardijo, jog arenoje galima nusipirkti kokybiško maisto ir gėrimų.

Raktiniai žodžiai: sportas, renginiai, kokybė, lemiantys veiksniai.

ĮVADAS

Aktualumas ir naujumas. Sporto renginiai ir jų kokybė yra neatsiejami dalykai, norint pritraukti žiūrovus į renginius reikia, jog sporto renginys būtų kokybiškai suorganizuotas. Tiriant Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių renginio kokybę, svarbu įvertinti sporto renginio kokybę žiūrovų požiūriu: Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių pavyzdžiu. Tyrime analizuojama Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių renginio kokybė žiūrovų požiūriu. Malakauskaitė (2007) teigia, jog globalios ekonomikos sąlygomis svarbu ne tik tinkamai suformuoti teikiamų kokybiškų sporto renginių paketą, bet ir originaliai jį reprezentuoti vartotojams. Nuo sporto renginio kokybės priklausys tiesioginės komandų, federacijų, organizatorių sugeneruotos pajamos. Šiuolaikiniam žmogui neužtenka, jog jo mėgstama sporto organizacija demonstruotų gerus rezultatus. Norint pritraukti rėmėjų, žiūrovų, savivaldybės ir kitas pajamas, reikia, jog sporto renginiai, kuriuos organizuoja komandos ir organizacijos, būtų kokybiški, turėtų pridėtinę vertę miestui, šaliai. Be to, Schulenkorf (2009) savo tyrime teigia, jog kokybiški sporto renginiai sumažina tarpgrupinius konfliktus ir plečia ryšius tarp įvairių bendruomenių, sukuria bendrą socialinę tapatybę, sukuria socialinį kapitalą viduje ir tarp grupių.

Profesionaliam sportui sparčiai populiarėjant ir tampant vis didesne verslo niša, būtina išsiaiškinti, nuo ko priklauso sporto renginių kokybė. Norint, kad žmonės rinktųsi siūlomą sporto renginį, jis privalo turėti patrauklią ir įtraukiančią atmosferą (Bull & Lovell, 2007). Sporto renginiai yra naudingi ne tik ekonominiu aspektu, tačiau ir socialiniu (Fyall & Jago, 2009). Šio projekto metu išsiaiškinsime kokybiško sporto renginio sampratą ir reikšmę, nustatysime sporto renginio kokybę lemiančius veiksnius teoriniu aspektu bei atskleisime sporto renginių kokybę lemiančius veiksnius. Lietuvos sporto universiteto mokslininkai yra prisidėję prie tarptautinio tyrimo, kuriame EVENQUAL modeliu autoriai Calabuig-Moreno, Crespo-Hervas, Prado-Gasco, Mundina-Gomez, Valantine & Stanislovaitis (2016) nustatė, kokie veiksniai labiausiai lemia kokybišką sporto renginį. Technologijoms ir marketingo specialistams vis labiau tobulėjant, užsienio mokslininkai nesutaria, kokie veiksniai lemia kokybišką sporto renginį. Wakefield ir Blodgett (1996) nustatė, kad kokybiškam sporto renginiui svarbiausia yra sporto arenos

estetika, funkcionalumas ir išdėstymas. Renginio kokybė ir jai darantys įtaką veiksniai laipsniškai kinta, tai lemia nuolat kintantys vartotojų lūkesčiai ir kartų kaita.

Tyrimo tikslas – įvertinti sporto renginio kokybę žiūrovų požiūriu: Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių pavyzdžiu.

Tyrimo metodai. Mokslinės literatūros šaltinių analizė, dokumentų turinio analizė, anketinės apklausos rezultatų analizė.

METODIKA

Tyrimo objektas – Lietuvos krepšinio rinktinių (Lietuvos nacionalinės krepšinio vyrų ir moterų rinktinės, Lietuvos jaunučių, jaunių ir jaunimo) rungtynių renginio kokybė.

Tyrimo imtis: Planuojant atlikti šį tyrimą, buvo apskaičiuotas minimalus tiriamųjų skaičius, panaudojant Paniott imties dydžio formulę:

$$n = 1/(\Delta^2 + 1/N)$$

n – imties dydis; Δ – leistina paklaida; N – populiacijos dydis.

Pasinaudojus šia formule, kai leidžiamos paklaidos dydis yra 5 proc. (tyrime galėjo dalyvauti tik asmenys turintys 18 ir daugiau metų), Lietuvoje, 2020 metų statistikos duomenimis, pilnametystės sulaukusių asmenų buvo 2 295 171, tad apskaičiavome reikalingų apklausti respondentų skaičių:

$$n = 1/((0,05)^2 + 1/2295171) = 384$$

Analogiški rezultatai buvo gauti ir pasinaudojus imties tūrio apskaičiavimo programa (prieiga per internetą: <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>).

Tyrimo metodai: Tyrime dalyvavo pilnamečiai (18 ir daugiau metų turintys asmenys) Lietuvos krepšinio federacijos renginių žiūrovai ir dalyviai. Apklausos pirmajame klausime respondantai turėjo atsakyti, ar yra dalyvavę LKF organizuojamuose Lietuvos krepšinio rinktinių (jaunių, jaunimo, jaunučių, vyrų ir moterų) rungtynių renginiuose laikotarpiu nuo 2019-01-01 iki 2020-06-01. Iš viso buvo gautos 384 anketos. Šiuo laikotarpiu vyko Europos moterų krepšinio čempionato atranka Kėdainiuose (rungtynės prieš Albaniją ir Turkiją), pasirengimo Pasaulio taurės vyrų krepšinio atrankai rungtynės prieš Suomiją (Klaipėdoje), U18 Baltijos taurės merginų (jaunių) krepšinio turnyras Druskininkuose, U18 Baltijos taurės vaikinų (jaunių) krepšinio turnyras Kaune. Sporto renginių kokybę lemiančius veiksnius nustatyti parengta anketa pagal SPORTSERV modelį. Klausimynas buvo sukurtas (Theodorakis et al., 1998) ir jo pagrindą sudaro patobulintas SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) modelis, kuris buvo labiau pritaikytas ir orientuotas būtent į krepšinio renginių kokybės vertinimą (Calabuig-Moreno et al., 2016). SPORTSERV modelis yra naudojamas komandinių sporto šakų rungtynių kokybės vertinimui pagal 5 kriterijus: 1. Materialūs dalykai; 2. Reagavimas; 3. Saugumas; 4. Prieiga; 5. Patikimumas. Paslaugų kokybės lygis buvo matuojamas 7 balų Likerto skaleje (1 = visiškai nesutinku iki 7 = visiškai sutinku).

Tyrimo organizavimas: Šio tyrimo anketa buvo parengta internetiniame puslapyje (www.apklausa.lt) ir platinama specialiai sukurta nuoroda į anketinę apklausą, kuri buvo naudojama apklausiant sporto renginių dalyvius bei žiūrovus nuotoliniu būdu.

Anketinė apklausa nuotoliniu būdu buvo platinama per šeimos narius, gimines, pažįstamus, draugus, kurie yra dalyvavę sporto renginiuose. Taip pat apklausos dalyvių buvo prašoma šią anketą pasidalinti su savo pažįstamais ir artimaisiais, socialiniame tinkle Facebook sporto fanų puslapių ir grupių (Basketnews.lt, futbolas.lt, Green White boys, Green Death, B Tribūna, Dzūkų tankai ir kt.).

TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS

Šis tyrimas atliktas siekiant nustatyti Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių kokybę žiūrovų požiūriu. Buvo pateikti 22 veiksniai, lemiantys sporto renginio kokybę. Veiksnius vertino Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių žiūrovai. Norint įsitikinti, kad rezultatai bus patikimi ir tinkami, buvo apskaičiuota šio modelio Cronbach *alfa* koeficiento reikšmė. Rezultatai parodė, kad šio modelio patikimumas ir tinkamumas yra geras (Cronbacho $\alpha = 0,743$). Modelis yra tinkamas tyrimams, jeigu jo Cronbacho $\alpha = 0,70$ ir daugiau (Kim et al., 2006; Pakalniškienė, 2012).

Gauti tyrimo rezultatai parodė pagrindinius Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių renginio kokybės vertinimus (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Pagrindiniai Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių renginio kokybės vertinimai (balų vidurkiai)

Didžiausią įtaką darantys veiksniai (balai)	Mažiausią įtaką darantys veiksniai (balai)
Patogus rungtynių bilieta nusipirkimas – 6,42	Arenoje galima nusipirkti kokybiškų užkandžių ir gėrimų – 5,66
Aplink areną esantis rajonas yra saugus – 6,33	Arenoje yra patogios kėdės – 5,75
Patogus privažiavimas prie arenos – 6,27	Užtekinai parkavimosi vietų pasistatyti automobiliams – 5,78
Arenoje esantis aptarnaujantis personalas savo darbą atlieka tinkamai – 6,23	Bilieta pardavimų sistema veikia tvarkingai – 5,84
Arenoje esantis aptarnaujantis personalas yra draugiškas ir paslaugus – 6,23	Arenoje yra gera ventiliavimo sistema – 5,86

Lentelėje pastebima, kad didžiausią įtaką Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių kokybei darančius veiksnius respondentai įvardijo skirtingai:

1. *Patogus rungtynių bilieta nusipirkimas.*
2. *Aplink areną esančio rajono saugumas.*
3. *Patogus privažiavimas prie arenos.*
4. *Arenoje esančio aptarnaujančio personalo tinkamas darbo atlikimas.*
5. *Arenoje esančio aptarnaujančio personalo draugiškumas ir paslaugumas.*

O Hervas, Gomez, Moreno & Aranda (2013) tirdami ACB (Ispanijos krepšinio lygos) sporto rungtynių kokybės veiksnius *Eventqual-R* metodu, kaip didžiausią įtaką sporto kokybei darančius veiksnius išskyrė:

1. *Malonų krepšinio klubų darbuotojų elgesį.*
2. *Krepšinio klubo darbuotojų puikiai atliekamą darbą.*
3. *Krepšinio klubų darbuotojai yra gerai apmokyti.*

4. *Aptarnaujančio personalo atliekamą puikų darbą.*

5. *Arenos matomumas yra geras.*

Lyginant rezultatus matoma tendencija, kad sporto renginių žiūrovams ypač aktualu yra aptarnaujančio personalo kompetencijos, draugiškumas ir paslaugumas.

Kaip mažiausią įtaką darantį veiksnių šiame tyrime respondentai išskyrė „*Arenoje galima nusipirkti kokybiškų užkandžių ir gėrimų*“, o Hervas et al. (2013) tyrime respondentai kaip vieną iš mažiausiai sporto kokybę lemiančių veiksnių įvardijo „*Kavinėje galima nusipirkti, ko aš noriu*“. Galima teigti, kad sporto renginių žiūrovams maistas ir užkandžiai nėra prioritetas sporto renginio kokybės veiksny. Kim et al. (2006) siūlo alternatyvą – norint žiūrovams suteikti kokybiškesnių sporto renginių, sporto vadybininkai galėtų įdiegti apdovanojimų sistemą, pagal kurią kiekvienas sporto renginio vartotojas gautų simbolinį atlygį (maisto, gėrimų, užkandžių ar atributikos). Taip būtų galima pritraukti daugiau nuolatinių bilietų pirkėjų ir juos išlaikyti kuo ilgiau dėl motyvuojančių paskatų.

Analizuojant mokslinę literatūrą buvo pastebėta, kad sporto renginiuose lankosi kur kas daugiau vyrų nei moterų (Kim et al., 2006; Theodorakis et al., 2008; Theodorakis et al., 2013; Hervas et al., 2016). Šiame tyrime rezultatai taip pat buvo analogiški: vyriškos lyties respondentų buvo dvigubai daugiau nei moterų (tyrime dalyvavo 68 proc. vyrų ir 31,5 proc. moterų). Esminių skirčių tarp lyčių atsakymų buvo rasta tik viename teiginyje – „*Arenoje esantis aptarnaujantis personalas savo darbą atlieka tinkamai*“ ($p = 0,002$). Skirtumai yra statistiškai reikšmingi, kai $p < 0,05$.

Šiame tyrime visi koreliaciniai ryšiai buvo tiesioginiai. Didžiausias koreliacinis ryšys buvo nustatytas tarp kategorijų „*Prieiga*“ ir „*Patikimumas*“ (0,636**), tačiau jis buvo priskirtas vidutiniam ryšiui. Koreliaciniai ryšiai tarp kategorijų buvo silpni arba vidutiniški, stiprių ir labai stiprių koreliacinių ryšių nebuvo rasta. Theodorakis et al. (2001) atliko tyrimą Graikijos krepšinio rungtynėse, kuriose buvo apklausti 173 respondentai. Šiame tyrime taip pat buvo naudojamas SPORTSERV modelis ir vertinama Likerto skalėje nuo 1 iki 7 balų. Tyrime paaiškėjo, kad geriausiai tarp kategorijų respondentai vertina „*Reagavimą*“, o prasčiausiai – „*Materialius dalykus*“. Taip pat buvo pastebėta, kad tarp visų kategorijų buvo tiesioginiai ryšiai, tačiau stiprių ir labai stiprių koreliacinių ryšių nebuvo rasta. Palyginus šį tyrimą su tuo, kurį atlikome, galima teigti, kad respondentai kur kas geriau vertino Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių kokybę, kadangi kiekvienoje kategorijoje respondentų atsakymų vidurkiai buvo žymiai aukštesni. Tačiau tarp šių tyrimų radome ir panašumų – koreliaciniai ryšiai buvo tiesioginiai, tačiau silpni arba vidutiniški.

Kim et al. (2006), tirdama Pietų Korėjos krepšinio čempionatą, naudojo SERVPERF modelį. Šiame tyrime dalyvavo 745 respondentai, iš kurių 54 proc. sudarė vyrai ir 46 proc. moterys. Naudojant šį modelį buvo nustatyta, kurios modelio kategorijos labiausiai lemia žiūrovų pasitenkinimą rungtynėmis. Lentelėje (2 lentelė) palyginta šio tyrimo SPORTSERV ir autorės naudotas SERVPERF modeliai. Didžiausias skirtumas tarp šių dviejų modelių matyti kategorijoje „*Materialūs dalykai*“. Atliktame tyrime šios kategorijos bendri vidurkiai buvo mažiausi, o Kim et al. (2006) tyrime atvirkščiai – prie didžiausių.

2 lentelė. **Panašumai bei skirtumai tarp SPORTSERV ir SERVPERF modelių, kurie stipriausiai lėmė žiūrovų pasitenkinimą renginiu.**

SPORTSERV modelis	SERVPERF modelis
Labiausiai pasitenkinimą lemiančios sporto kokybės kategorijos	
Saugumas (renginio vieta ir aplinka yra saugi)	Užtikrintumas (darbuotojų žinios ir mandagumas bei jų gebėjimas sukelti pasitikėjimą)
Prieiga (parkingas, įėjimas ir išėjimas ir kt.)	Materialūs dalykai (fizinės patalpos, įranga ir personalo išvaizda)
Mažiausiai pasitenkinimą lemianti sporto kokybės kategorija	
Materialūs dalykai (arenos modernumas, garso sistema, ventiliavimas ir kt.)	Empatija (rūpestingumas ir individualus dėmesys kiekvienam klientui)

Išanalizavus gautus rezultatus, galima teigti, kad žiūrovai Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių kokybę vertino gerai. Respondentai teiginius vertino balais tarp 5,66 – 6,42. Tai parodo, kad jie sutinka arba visiškai sutinka su pateiktais teiginiais. Pagal respondentų įvertinimo vidurkius, visos 5 SPORTSERV modelio kategorijos buvo įvertintos nuo 5,9 iki 6,25 balo. Aukščiausiais balais respondentų įvertinta buvo saugumo (renginio vieta ir aplinka yra saugi) kategorija. Prasčiausiai respondentai įvertino materialius dalykus. Tad Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių organizatoriai turėtų atsižvelgti į šį kriterijų ir savo sporto renginius pasistengti organizuoti geriausiose salėse ir arenose, kurios turėtų moderniausią garso ir ventiliavimo sistemas, būtų patogios kėdės, laikomasi švaros ir tvarkos, arenoje būtų kokybiškų užkandžių ir gėrimų, švieslentės ir informacinės lentos būtų aiškiai matomos. Kad tai svarbu, rodo ir tyrime nustatyti tiesioginiai koreliaciniai ryšiai – gerėjant vienos kategorijos rezultatams, savaime gerėja ir kitų kategorijų rezultatai.

IŠVADOS IR PERSPEKTYVOS

1. Sporto renginio apibrėžimą galima išskirti kaip sporto dalyvių, žiūrovų susibūrimą į tam tikrą vietą, tam tikru laiku, kuriame jie stebi arba dalyvauja sporto varžybose. Sporto renginiai yra skirstomi pagal: žaidimo lygį (profesionalūs ar mėgėjiški), vienos sporto šakos (įvairių sporto šakų Europos ir pasaulio čempionatai) ar apjungiantys aibę skirtingų sporto šakų (olimpinės žaidynės), žiūrovų kiekį, trukmę. Sporto renginių reikšmę galima skirstyti į tiesioginę (ekonominę) ir netiesioginę (socialinę). Sporto renginiai yra paslauga, tad norint jog šia paslauga naudotųsi klientai (žiūrovai ir dalyviai), ji turi būti atlikta kokybiškai. Sporto renginių dalyviai ir žiūrovai kokybę vertina subjektyviai, tad būtina nuolatos aiškintis jų poreikius ir norus. Sporto renginio kokybę galima įvardinti kaip žiūrovų ir dalyvių pasitenkinimą renginiu bei vienu iš veiksnių, lemiančių tokio tipo renginių paklausą.

2. Nustatyta, kad Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių renginio kokybę tyrime dalyvavusių respondentų buvo įvertinti gerai. Respondentai Lietuvos krepšinio rinktinės rungtynių renginio kokybę įvertino sutikdami arba visiškai sutikdami. Aukščiausiais balais respondentų įvertinta buvo saugumo (renginio vieta ir aplinka yra saugi) kategorija. Kur labiausiai reiktų pasistengti organizuojant Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynes – respondentai įvardino materialių dalykų kategoriją (arenos modernumas, garso sistema, ventiliavimas ir kt.).

3. Analizuojant vyrų ir moterų pasitenkinimo Lietuvos krepšinio rinktinių rungtynių renginiais buvo pastebėta, jog vyrų pasitenkinimas buvo didesnis nei moterų. Materialių dalykų kokybės kategorija (arenos modernumas, garso sistema, ventiliavimas ir kt.) žemiausiais balais buvo įvertinta tiek moterų, tiek vyrų.

4. Moterys jaučia mažesnę pasitenkinimą LKF sporto renginiais nei vyrai, todėl siūloma Lietuvos krepšinio federacijos (LKF) sporto renginių organizatoriams sugalvoti žaidimus, nuolaidas, maisto ir gėrimų meniu, kurie būtų pritaikyti moteriškai auditorijai. Tai gali pritraukti didesnę moterų auditoriją į organizuojamus sporto renginius. Kaip vieną iš pavyzdžių galima įvardinti Orlando „Magic“ komandą, kuri merginoms organizuoja specialias akcijas, pavadintas „Ladies Night Out“, kurių metu merginas kviečia atvykti į arena su draugėmis ir gauti nemokamą gėrimą (kokteilį, gazuotą gėrimą ir pan.), kuris jau būna įskaičiuotas į bilieto kainą.

LITERATŪRA

1. Baggish, A. L., & Levine, B. D. (2020). Icarus and sports after COVID 19: too close to the sun? *Circulation*, 142(7), 615-617.
2. Bull, C., Lovell, J. (2007). The impact of hosting major sporting events on local residents: An analysis of the views and perceptions of Canterbury residents in relation to the Tour de France 2007. *Journal of Sport & Tourism*, 12, 229-248.
3. Calabuig-Moreno, F., Crespo-Hervas, J., Prado-Gasco, V., Mundina-Gomez, J., Valentine, I., & Stanislovaitis, A. (2016). Quality of sporting events: validation of the eventqual scale.. *Transformations in Business & Economics*, 15(2), 21-32.
4. Crespo Hervás, J., Mundina Gómez, J., Calabuig Moreno, F., & Aranda, R. (2013). Perceived quality of basketball spectators: a measurement scale validation. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 195-198.
5. Fyall, A., & Jago, L. (2009). Sustainability in sport & tourism. *Journal of Sport & Tourism*, 14(2–3), 77–81.
6. Kim, H. D., LaVetter, D., & Lee, J. H. (2006). The Influence of Service Quality Factors on Customer Satisfaction and Repurchase Intention in the Korean Professional Basketball League. *International Journal of Applied Sports Sciences*, 18(1), 39-58.
7. Malakauskaitė, A. (2007). Įvykių taikymas turizmo plėtros skatinimui Lietuvoje. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 42, 69–81.
8. Pakalniškienė, V. (2012). Tyrimo ir įvertinimo priemonių patikimumo ir validumo nustatymas. Metodinė priemonė. Vilnius: VU leidykla.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
10. Schulenkorf, N. (2009). An ex ante framework for the strategic study of social utility of sport events. *Tourism & Hospitality Research*, 9(2), 120-131.
11. Theodorakis, N. D., Alexandris, K., Tsigilis, N., & Karvounis, S. (2013). Predicting spectators' behavioural intentions in professional football: The role of satisfaction and service quality. *Sport management review*, 16(1), 85-96.
12. Theodorakis, N., & Kambitsis, C. (1998). The effect of service quality on sport consumers' behavioral intentions. *In Proceedings of the 6th Congress of the European Association for Sport Management*, 19-36.
13. Theodorakis, N., Alexandris, K. (2008). Can service quality predict spectators' behavioral intentions in professional football? *Managing Leisure*, 13(1), 162-78.
14. Theodorakis, N., Kambitsis, C., Laios, A., Koustelios, A. (2001). Relationship between Measures of Service Quality and Satisfaction of Spectators in Professional Sports. *Managing Service Quality*, 11(6), 431-438.
15. Wakefield, K. & Blodgett, J. (1996). The effect of servicescapes on customers' behavioral intentions in leisure service settings. *Journal of Services Marketing*, 10(6). 45-61.

Quality evaluation of sports events from the perspective of viewers: an example of Lithuanian basketball selection matches

Arijus Kanovalovas, Edmundas Jasinskis

Lithuanian Sports University, Kaunas, Lithuania

ABSTRACT

This article examines the quality of sport events in the matches of Lithuanian basketball teams. The theoretical part analyzes the concept, significance, quality of sports events and the factors that determine it. A comparative analysis of quality assessment models was performed and the most appropriate quality model for sports events was selected for this study - SPORTSERV (Theodorakis & Kambitsis, 1998; Theodorakis et al., 2001; Theodorakis et al., 2008). A questionnaire was prepared based on this model. The survey collected and analyzed data, discussed results, and presented conclusions.

Question arises – how to properly assess the quality of a sporting event?

Object of work – quality of matches events in Lithuanian basketball teams (Lithuanian national basketball men's and women's national teams, Lithuanian youth).

The aim of the work – to evaluate the quality of a sports event from the point of view of spectators: on the example of Lithuanian basketball team matches.

The goals: 1. To define the concept and meaning of a sports event and its quality. 2. To identify the factors determining the quality of sports events from the theoretical point of view. 3. To reveal the quality of Lithuanian basketball teams: Lithuanian national basketball men's and women's teams, Lithuanian youth match events held from 01.09.2019 to 01.06.2020 from the point of view of spectators.

Conclusions: 1. The definition of a sporting event can be distinguished as the gathering of sports participants, spectators at a certain place and time at which they watch or participate in a sports competition. Sports events are divided according to - the level of the game (professional or amateur), only one sport (European and world championships of various sports) or several sports (Olympic Games). The significance of sporting events can be divided into direct (economic) and indirect (social, cultural, political). The quality of a sporting event can be described as the satisfaction of spectators and participants with the event and one of the factors determining the demand for this type of event. 2. After analyzing the scientific literature of different authors as the factors determining the quality of sports events can be distinguished - material things (palpability), security, event location, emotion, event time, information about the event, discounts, food quality, staff competencies and friendliness, labeling, design, empathy, reliability (reputation of sports event organizers), level of play and experience of athletes, price, access (location of the sports event and its attractiveness). 3. The research revealed that the quality of the research was well assessed by the spectators in the Lithuanian basketball team matches. Analyzing the satisfaction of men and women in the matches of Lithuanian basketball teams, it was noticed that the satisfaction of men was higher than that of women. The highest scores of respondents were in the safety category (the location and environment of the event are safe). Where most efforts should be made in organizing Lithuanian basketball team matches, respondents named the category of material things (modernity of the arena, sound system, ventilation, etc.). This category had the lowest scores for both women and men.

Key words: quality of sports events, sport events, matches of Lithuanian basketball teams.

Gautas 2021 04 02

Priimtas 2021 05 31