



Vartotojų pasitenkinimas prenumeruojama sporto turinio platforma

Enrika Danylaitė , Antanas Ūsas*

Lietuvos sporto universitetas, Kaunas, Lietuva

* Susirašinėjimui: Antanas.Usas@lsu.lt; +370 626 27 380

Santrauka

Tyrimo pagrindimas. Skaitmeninių prenumeruojamų sporto turinio platformų populiarumas nuolat didėja, todėl vartotojų pasitenkinimo vertinimas tampa aktualus siekiant užtikrinti paslaugų kokybę, vartotojų lojalumą ir prenumeravimo tęstinumą. Nepaisant augančios tokių platformų svarbos, vartotojų pasitenkinimą lemiančių veiksnių tyrimų sporto organizacijų kontekste vis dar trūksta.

Tikslas. Nustatyti vartotojų pasitenkinimą prenumeruojama sporto turinio platforma „Žalgiris Insider“.

Metodai. Tyrimui atlikti taikytas kokybinis tyrimo metodas. Tyrime dalyvavo keturi „Žalgiris-2“ komandos žaidėjai, kurie, būdami profesionalaus sporto sistemos dalyviais ir aktyviais organizacijos bendruomenės nariais, pasidalijo savo patirtimi naudojantis „Žalgiris Insider“ platforma. Duomenys surinkti pusiau struktūruoto interviu būdu ir analizuoti taikant kokybinę turinio analizę.

Rezultatai. Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad „Žalgiris Insider“ platformos vartotojai teigiamai vertina turinio kokybę ir aktualumą. Interviu dalyviai pabrėžė, kad „Žalgiris Insider“ platforma patogiu naudotis, joje siūlomas išskirtinis užkulisinis turinys, naudojantis platforma didėja emocinis ryšys su komanda. Platformos kainos ir vertės santykis įvertintas kaip pagrįstas. Informantai nurodė, kad platforma suteikia teigiamų emocijų, didina įsitraukimą. Nors reikšmingų trūkumų nebuvo išskirta, informantai pateikė pasiūlymų dėl didesnio interaktyvumo, platesnės turinio įvairovės ir papildomų funkcijų plėtros.

Išvados. Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad „Žalgiris Insider“ platforma vartotojams suteikia ne tik informacinę, bet ir emocinę vertę. Platforma stiprina vartotojų ryšį su komanda, skatina įsitraukimą ir formuoja teigiamą naudojimosi patirtį. Gauti rezultatai rodo, kad išskirtinis turinys ir artimesnis ryšys su komandos veikla yra svarbūs veiksniai, prisidedantys prie vartotojų pasitenkinimo ir naudojimosi platforma tęstinumo.

Reikšminiai žodžiai: Vartotojų pasitenkinimas; sporto turinys; prenumeruojama sporto turinio platforma; „Žalgiris Insider“

1. ĮVADAS

Globalus sporto sektorius sparčiai pereina į skaitmeninę erdvę, kur vartotojų pasitenkinimas prenumeruojama sporto turinio platforma tampa ne tik paslaugos kokybės rodikliu, bet ir konkurenciniu pranašumu, lemiančiu sporto platformos sėkmę rinkoje. Vis daugiau vartotojų renkasi prenumeruojamas sporto turinio platformas, kurios suteikia galimybę patogiai stebėti tiesiogines transliacijas, rungtynių santraukas, analizes, tinklalaides ir kitą papildomą turinį (Pan et al., 2024). Tokios platfor-



mos pasižymi unikaliu turiniu, kur svarba teikiama kokybės ir techninių sprendimų lygiui, vartotojų įsitraukimui ir emocinei patirčiai (Margetis et al., 2023).

Vartotojų pasitenkinimas prenumeruojamomis sporto turinio platformomis pastaraisiais metais vis dažniau nagrinėjamas sporto vadybos ir skaitmeninės rinkodaros tyrimuose. Analizei pasitelkiami teoriniai modeliai, tokie kaip SERVQUAL, lūkesčių patvirtinimo teorija ir WebQual įrankis, leidžiantys įvertinti paslaugos kokybę, vartotojų lūkesčius ir patirtį platformose. Vis dėlto prenumeruojama sporto turinio platforma „Žalgiris Insider“ išlieka mažai tyrinėta sritimi, nors ji vis labiau prisideda prie vartotojų lojalumo ir emocinio ryšio su organizacija. Tyrimo naujumą lemia tai, kad vartotojų pasitenkinimas prenumeruojama sporto turinio platforma „Žalgiris Insider“ ir jį lemiantys veiksniai mokslinėje literatūroje iki šiol nagrinėti nepakankamai. Dėl šių priežasčių kyla probleminis klausimas: kaip vartotojai vertina prenumeruojamas sporto turinio platformas?

Tyrimo tikslas – nustatyti vartotojų pasitenkinimą prenumeruojama sporto turinio platforma.

2. METODAI

Tyrimo taikytas kokybinis tyrimo metodas – pusiau struktūruotas interviu, siekiant atskleisti vartotojų patirtis ir požiūrį į prenumeruojamą sporto turinio platformą „Žalgiris Insider“. Interviu klausimai parengti remiantis Samudro ir kt. (2024) tyrimu. Interviu metu buvo analizuojami naudojimosi platforma įpročiai, vartotojų patirtis, turinio vertinimas, kainos ir vertės santykio suvokimas, emocinis įsitraukimas, motyvacija naudotis platforma ir tobulintinos sritys.

Tyrimo dalyviai buvo atrinkti taikant tikslią atranką. Tyrimo dalyvavo keturi „Žalgiris-2“ komandos žaidėjai, kurie naudojo „Žalgiris Insider“ platforma ir savanoriškai sutiko pasidalyti savo patirtimi. Informantų pasirinkimą dalyvauti tyrimo lėmė jų priklausymas aktyviai organizacijos bendruomenės daliai ir naudojimosi platforma patirtis.

Duomenys buvo renkami atliekant individualius pusiau struktūruotus interviu. Gauti duomenys analizuoti taikant kokybinę turinio analizę, išskiriant pagrindines kategorijas ir subkategorijas, atspindinčias vartotojų vertinimus ir patirtis naudojantis platforma.

Tyrimas atliktas laikantis savanoriškumo, anonimiškumo ir konfidencialumo principų.

3. REZULTATAI

1 lentelė. Vartotojo patirtis naudojantis platforma

Kategorija	Subkategorija	Citata*
Vartotojo patirtis ir platformos vertinimas	Naudojimosi platforma patogumas	„<...> patogų ir paprastą naudoti, galiu lengvai ir greitai rasti norimą turinį <...>.“ – Informantas 1 „<...>. Jaučiasi paprastumas ir aiškumas <...>.“ – Informantas 2 „<...> patogus ir aiškus. <...> bendras išpūdis yra teigiamas. Ji atitinka lūkesčius tiek turinio, tiek naudojimo prasme.“ – Informantas 3 „Bendra naudojimosi patirtis puiki. Programėlė veikia sklandžiai, informacija pateikiama aiškiai, o valdymas paprastas. <...>“ – Informantas 4

Kategorija	Subkategorija	Citata*
Vartotojo patirtis ir platformos vertinimas	Įtraukiantys turinio elementai	„<...> užkulisiniai vaizdo įrašai ir interviu <...>.“ – Informantas 1 „<...> atskleidžiamas tikrasis komandos gyvenimas ir žmonės <...>. <...> suprasti, kas vyksta už ekraną ir aikštės ribų.“ – Informantas 2 „Man labiausiai patinka žiūrėti draugiškas ikisezonines rungtynes <...>“ – Informantas 3 „<...> taškų rinkimo sistema ir galimybė juos iškeisti į prizus. <...>.“ – Informantas 4

* Informantų kalba nekoreguota ir autentiška.

Pirmosios lentelės duomenys rodo, kad visi informantai „Žalgiris Insider“ platformą vertina kaip patogią ir lengvai naudojamą. Pagrindiniai naudojimosi platforma akcentai – patogumas ir aiškumas, lemiantys vartotojų pasitenkinimą. Informantai pabrėžė, kad platformą patogiu valdyti ir joje lengva surasti norimą turinį, todėl galima teigti, kad platformos funkcionalumas atitinka vartotojų lūkesčius. Naudojimosi platforma patogumas tampa viena iš priežasčių, kodėl žaidėjai išlieka nuolatinais platformos vartotojais: jiems nereikia skirti papildomų pastangų turiniui pasiekti.

Antroji subkategorija parodė, kad žaidėjai vertina ne tik funkcionalumą, bet ir turinio kokybę bei jo išskirtinumą: informantai daugiausia išskyrė užkulisinį turinį, ikisezonines rungtynes, kurių jie negali matyti nemokamose sporto turinio platformose. Tai leidžia daryti prielaidą, kad platformos vertė kyla dėl autentiškumo ir galimybės įsiliesti į „Žalgirio“ kultūrą. Buvo išskirta ir taškų rinkimo sistema, kuri suteikia žaismingumo ir motyvuoja platformoje lankytis dažniau. Tad tiek patogumas, tiek patrauklus turinys formuoja teigiamą vartotojų patirtį ir lemia naudojimosi „Žalgiris Insider“ platforma tęstinumą.

2 lentelė. Turinio vertinimas

Kategorija	Subkategorija	Citata*
Turinio vertinimas	Teigiamas vartotojų požiūris į turinio kokybę, aktualumą ir įvairovę	„<...> kokybišką ir gerai apgalvotą. <...> kuriamas profesionaliai ir yra aktualus <...>. Įvairovė taip pat pakankama <...>.“ – Informantas 1 „<...> pamatau kažką įdomaus per „Žalgirio“ Instagram, tikrai einu i Insider‘į pažiūrėti pilno vaizdo įrašo. Tai parodo, kad turinys iš tikrųjų pritraukia.“ – Informantas 2 „Turinys pateikiamas profesionaliai. <...> pakankamai įvairios interviu, užkulisių ir rungtynių momentų. Informacija yra aktuali.“ – Informantas 3 „Turinį vertinu labai gerai, 10/10. Jame yra aktualios informacijos, žaidybinių elementų <...>. Įvairovė užtikrina, kad platforma nepabosta.“ – Informantas 4

* Informantų kalba nekoreguota ir autentiška.

Remiantis antrosios lentelės duomenimis, visi informantai „Žalgiris Insider“ platformos turinį vertina itin palankiai, pabrėždami jo kokybiškumą ir profesionalumą. Informantai teigia, kad turinys yra aiškiai apgalvotas, kokybiškas, todėl galima daryti prielaidą, kad platforma atitinka jų, kaip sportininkų ir komandos sistemos dalyvių, poreikius. Tiriamųjų įvardyta įvairovė – nuo užkulisių ir interviu iki rungtynių momentų – padidina platformos patrauklumą ir skatina toliau ja naudotis. Turinio kokybės, aktualumo ir įvairovės aspektai yra veiksniai, kurie lemia vartotojų pasitenkinimą platforma.

3 lentelė. **Kainos ir vertės santykio suvokimas**

Kategorija	Subkategorija	Citata*
Kainos ir vertės santykis	Teigiamas kainos ir kokybės santykio vertinimas	„<...> kaina atitinka vertę, ypač jei esi aktyvus komandos fanas. <...> santykis tarp kainos ir turinio atrodo tikrai pagrįstas.“ – Informantas 1 „Kaina visiškai atitinka gaunamą vertę. <...>.“ – Informantas 2 „Kaina atrodo atitinka <...>. Fanui, kuris seka komandą, tai nebloga investicija.“ – Informantas 3 „Kaina <...> tikrai atitinka vertę. <...>.“ – Informantas 4

* Informantų kalba nekoreguota ir autentiška.

Trečiojoje lentelėje atskleidžiama, kad visi informantai platformos kainą vertina kaip pagrįstą ir atitinkančią gaunamą turinio vertę. Informantai mano, kad išskirtinis turinys, kurio nėra viešai prieinamose platformose, pateisina prenumeratos kainą: „<...> Turinys išskirtinis ir prieinamas tik šioje platformoje, todėl vertė jaučiama <...>.“ (Informantas 3). Tai leidžia manyti, kad vartotojai linkę vertinti prenumeratą kaip investiciją į glaudesnę ryšį su komanda ir galimybę gauti papildomos informacijos. Remiantis išvalgomis, galima teigti, kad kainos ir kokybės santykis yra pagrįstas, nes jį kompensuoja gauta vertė ir emocinis pasitenkinimas.

4 lentelė. **Emocinis įsitraukimas ir motyvacija**

Kategorija	Subkategorija	Citata*
Emocinis vartotojo įsitraukimas	Teigiamos emocijos	„Platforma kelia daug gerų emocijų. <...>. Tai tarsi dalyvavimas komandos gyvenime iš arti.“ – Informantas 1 „Patinka podcast'ai (aut. past. tinklalaidės) <...> prideda noro tobulėti ir pačiam.“ – Informantas 2 „<...> jaučiu tam tikrą įkvėpimą ir emocinį ryšį su komanda <...>.“ – Informantas 3 „<...> jaučiu teigiamas emocijas. Suteikia džiaugsmą ir pasitenkinimą būnant komandos dalimi.“ – Informantas 4

Kategorija	Subkategorija	Citata*
Emocinis vartotojo įsitraukimas	Motyvacija tęsti naudojimąsi platforma	„<...> palaikyti komandą. Be to, išskirtinis turinys, kurio kitur nepamatysi, <...>. Tai sukuria įpročio jausmą.“ – Informantas 1 „Mane motyvuoja stebėti „Žalgirio“ video bei palaikymas ir domėjimasis kas vyksta už aikštelės ribų <...>.“ – Informantas 2 „Motyvuoja, kad galiu matyti daugiau nei paprastas žiūrovas <...>.“ – Informantas 3 „<...> galiu matyti komandą iš vidaus ir jausti artimą ryšį su „Žalgiriu“ <...>.“ – Informantas 4

* Informantų kalba nekoreguota ir autentiška.

Analizuojant ketvirtojoje lentelėje pateiktus informantų atsakymus matyti, kad „Žalgiris Insider“ platforma sukelia teigiamas emocijas, todėl galima daryti prielaidą, jog emocinis aspektas yra svarbus platformos vertės elementas. Pastebima, kad emocijos ir motyvacija tarpusavyje glaudžiai susijusios, o teigiamos patirtys skatina toliau naudotis platforma: „<...> išskirtinis turinys, kurio kitur nepamatysi, pritraukia sugrįžti <...>“ (Informantas 1). Tai rodo, kad teigiamos emocijos veikia kaip vidinis motyvas, kuris stiprina vartotojo ryšį su platforma ir didina tikimybę, jog naudojimasis gali tapti ilgalaikiu. Galima daryti prielaidą, kad motyvaciniai veiksniai apima ne tik informacinę vertę, bet ir asmeninį įsitraukimą į komandos gyvenimą. Be to, kai kurie žaidėjai mini, kad turinys turi įkvepiantį poveikį, o tai leidžia manyti, jog platforma prisideda ir prie jų profesinio bei asmeninio tobulėjimo. Taigi, emocijos ir motyvacija taip pat daro įtaką vartotojo patirčiai, naudojimosi platforma tęstinumui ir lojalumui.

Atlikta kokybinio tyrimo analizė atskleidė, kad „Žalgiris Insider“ platforma žaidėjams suteikia aukštos kokybės, aktualų ir įvairų turinį, kurį vartotojai vertina itin palankiai. Kainos ir vertės santykis laikomas pagrįstu, o teigiamos emocijos bei stiprus ryšys su komanda formuoja motyvaciją tęsti prenumeravimą. Nors esminių trūkumų įvardyta nebuvo, bet pateikti pasiūlymai rodo didesnio interaktyvumo ir platesnio turinio poreikį. Galima teigti, kad platformos tobulinimas šiose srityse dar labiau sustiprintų vartotojų įsitraukimą ir lojalumą.

4. APTARIMAS

Remiantis tyrimo rezultatais, galima teigti, kad „Žalgiris Insider“ platformos vartotojai teigiamai vertina naudojimosi patirtį, turinio kokybę, kainos ir vertės santykį bei emocinį įsitraukimą. Informantai pabrėžė, kad platforma yra patogi naudoti ir jos funkcionalumas leidžia lengvai pasiekti norimą turinį. Šios išvalgos sutampa su Flavián'o ir kt. (2019) išvadomis, jog vartotojų pasitenkinimas skaitmeninėmis platformomis yra glaudžiai susijęs su naudojimosi patogumu ir sistemos funkcionalumu.

Turinio vertinimo rezultatai parodė, kad vartotojai teigiamai vertina turinio kokybę, aktualumą ir išskirtinumą. Informantai ypač pabrėžė užkulisinio turinio, interviu bei kitos informacijos, kuri nėra prieinama viešai, vertę. Panašias tendencijas nustatė Liu ir kt. (2024a), pabrėžę, kad kokybiškas ir išskirtinis turinys stiprina vartotojų įsitraukimą. Be to, Liu ir kt. (2024b) teigia, kad autentiškas turinys padeda kurti stipresnį emocinį ryšį su sporto organizacija.

Analizuojant kainos ir vertės santykio suvokimą nustatyta, kad vartotojai prenumeratos kainą vertina kaip pagrįstą ir atitinkančią gaunamą naudą. Šie rezultatai dera su Kang'o ir kt. (2024) tyri-

mu, kuriame pabrėžiama tinkamo suvokiamos vertės ir kainos santykio svarba formuojant teigiamą vartotojų požiūrį į skaitmenines platformas.

Emocinio įsitraukimo ir motyvacijos analizė atskleidė, kad naudojantis platforma stiprėja vartotojų ryšys su komanda ir patiriamos geros emocijos, kas skatina tęsti prenumeratą. Šios išvados sutampa su Nanta'o ir kt. (2025) tyrimu, kuriame nustatyta, kad emocinis įsitraukimas ir teigiama skaitmeninė patirtis prisideda prie vartotojų pasitenkinimo bei lojalumo.

Apibendrinant galima teigti, kad „Žalgiris Insider“ platformos kuriamą vertę lemia kokybiškas turinys, patogaus naudojimosi patirtis ir emocinis ryšys su sporto organizacija.

5. IŠVADOS IR PERSPEKTYVOS

1. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad „Žalgiris Insider“ platformos vartotojai palankiai vertina naudojimosi patirtį. Informantai pabrėžė platformos patogumą, aiškų funkcionalumą ir lengvą turinio pasiekiamumą, kas prisideda prie teigiamos vartotojų patirties.

2. Nustatyta, kad vartotojai teigiamai vertina platformos turinio kokybę, aktualumą ir išskirtinumą. Ypač vertinamas užkulisinis turinys ir galimybė gauti informaciją, kuri nėra prieinama kitose sporto turinio platformose, todėl „Žalgiris Insider“ platforma vartotojams kuria papildomą vertę.

3. Tyrimas parodė, kad „Žalgiris Insider“ platforma stiprina vartotojų emocinį ryšį su komanda, suteikia teigiamų emocijų, o tai skatina tęsti prenumeratą. Informantai prenumeratos kainą vertino kaip pagrįstą ir atitinkančią gaunamą naudą, tačiau išskyrė poreikį plėsti turinio įvairovę bei didinti platformos interaktyvumą.

Tyrimo perspektyvos. Ateityje būtų tikslinga atlikti platesnės imties tyrimus, įtraukiant skirtingų sporto organizacijų prenumeruojamų turinio platformų vartotojus, siekiant palyginti vartotojų patirtis ir nustatyti svarbiausius pasitenkinimą lemiančius veiksnius. Taip pat vertinga nagrinėti vartotojų lojalumo ir prenumeravimo tęstinumo sąsajas su emociniu įsitraukimu ir suvokiama platformos verte.

Autorių indėlis: Tyrimo idėja, E.D. ir A.Ū.; metodika, E.D. ir A.Ū.; patvirtinimas, E.D. ir A.Ū.; formali analizė, E.D.; ištyrimas, E.D.; išteklių, E.D.; duomenų tvarkymas, E.D. ir A.Ū.; pirminės straipsnio versijos rengimas, E.D.; rašymas – peržiūra ir redagavimas, E.D. ir A.Ū.; vizualizacija, E.D.; priežiūra, A.Ū.; projekto administravimas, A.Ū. Visi autoriai perskaitė ir sutiko su paskelbta rankraščio versija.

Finansavimas: šis tyrimas negavo jokio išorinio finansavimo.

Informuoto asmens sutikimas: iš visų tyrime dalyvavusių subjektų buvo gautas informuoto asmens sutikimas.

Padėkos: autoriai dėkoja Kauno „Žalgirio“ organizacijai už pagalbą platinant apklausą ir sudarytą galimybę pasiekti tyrimo dalyvius.

Interesų konfliktai: autoriai deklaruoja, kad interesų konflikto nėra.

Literatūra

1. Flavián, C., Ibáñez-Sánchez, S., & Orús, C. (2019). The impact of virtual, augmented and mixed reality technologies on the customer experience. *Journal of Business Research*, 100, 547–560. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.10.050>

2. Kang, J., Su, C., Lan, J., & Chen, L. (2024). Effects of the subscription-based partitioned pricing strategy of digital content platforms on user willingness to purchase. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 19(4), 3305–3330. <https://doi.org/10.3390/jtaer19040160>
3. Liu, H., Chung, L., Tan, K. H., & Peng, B. (2024a). I want to view it my way! How viewer engagement shapes the value co-creation on sports live streaming platform. *Journal of Business Research*, 170, 114331. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114331>
4. Liu, H., Tan, K. H., Kumar, A., Singh, S. K., & Chung, L. (2024b). Value co-creation in sports live streaming platforms: A microfoundations perspective. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 71, 12674–12685. <https://doi.org/10.1109/TEM.2022.3204451>
5. Margetis, G., Tsagkatakis, G., Stamou, S., & Stephanidis, C. (2023). Integrating visual and network data with deep learning for streaming video quality assessment. *Sensors*, 23(8), 3998. <https://doi.org/10.3390/s23083998>
6. Nanta, T. M., Noermijati, N., Rohman, F., & Hussein, A. S. (2025). The effect of digital touch-point usage experience on customer loyalty mediated by digital engagement and customer satisfaction. *Businesses*, 5(1), 3. <https://doi.org/10.3390/businesses5010003>
7. Pan, L., Pan, X., Mo, X., & Xia, T. (2024). Factors influencing willingness to continue using online sports videos: Expansion based on ECT and TPB theoretical models. *Behavioral Sciences*, 14(6), 510. <https://doi.org/10.3390/bs14060510>
8. Samudro, B., Susilo, M. H., Armadito, M. R., Handayani, P. W., & Fitriani, H. (2024). Users' satisfaction regarding continuance intention of subscription video-on-demand platforms for watching football matches: A Stimulus-Organism-Response perspective. *SAGE Open*, 14(4), 21582440241289685. <https://doi.org/10.1177/21582440241289685>

User Satisfaction With a Subscription-Based Sports Content Platform

Enrika Danylaitė, Antanas Ūsas*

Lithuanian Sports University, Kaunas, Lithuania

* Correspondence: Antanas.Usas@lsu.lt; +370 626 27 380

Abstract

Background. The popularity of digital subscription-based sports content platforms continues to grow, making the assessment of user satisfaction increasingly important for ensuring service quality, user loyalty, and subscription continuity. Despite the growing significance of such platforms, there is still a lack of research examining the factors influencing user satisfaction in the context of sports organisations.

Aim. To determine user satisfaction with the subscription-based sports content platform Žalgiris Insider.

Methods. A qualitative research approach was applied. The study involved four players from the Žalgiris-2 basketball team who, as members of the professional sports system and active participants in the organisation's community, shared their experiences of using the Žalgiris Insider platform. Data were collected through semi-structured interviews and analysed using qualitative content analysis.

Results. The findings revealed that users positively evaluate the quality and relevance of the content provided by the Žalgiris Insider platform. Interview participants emphasised the platform's ease of use, exclusive behind-the-scenes content, emotional connection with the team, and a favourable price–value ratio. Informants indicated that the platform generates positive emotions and increases user engagement. Although no major shortcomings were identified, participants suggested enhancing interactivity, expanding content diversity, and introducing additional features.

Conclusions. The results suggest that the Žalgiris Insider platform provides users with both informational and emotional value. The platform strengthens users' connection with the team, encourages engagement, and creates a positive user experience. The findings indicate that exclusive content and closer access to team activities are important factors contributing to user satisfaction and the continued use of the platform.

Keywords: User satisfaction; sports content; subscription-based sports content platform; Žalgiris Insider

Gauta 2026 05 02
Priimta 2026 06 03