

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on mõõta Levikomi sideteenuse klientide rahulolu. Levikom pole varasemalt ühtegi rahulolu-uuringut läbi viinud ning seetõttu puudub ettevõttel ülevaade klientide tegelikust rahulolust teenuste suhtes. Töö eesmärk on vastata järgmistele uurimisküsimustele:

1. Milline on Levikomi klientide rahulolu erinevate teenuse ja teeninduse aspektide suhtes?
2. Mis aspektidele peaks Levikom eelisjärjekorras keskenduma, et tõsta oma klientide rahulolu?
3. Mis on Levikomi soovitusindeks?

Uurimismeetodina kasutab autor online vormis ankeetküsitlust Levikomi sideteenuste osas eraklientide hulgas. Küsimustik on üles ehitatud peamiselt SERVQUAL meetodi põhjal. Tulemuste analüüsimisel kasutab autor lõhede analüüsi (GAP), olulisuse-rahulolu analüüsi (IPA) ja soovitusindeksit (SI ehk NPS). Valimi moodustavad 470 Levikomi sideteenuse eraklienti.

Tulemustest selgub, et kõige olulisemaks peavad vastajad interneti ühenduse kvaliteeti ja töökindlust ning rikete kõrvaldamisega seotud aspekte. Kõige vähem oluliseks aga TV teenusega seotud aspekte. Enim ollakse rahul klienditeeninduse viisakusega, korrektse arveldusega ja tehnikute esinduslikkusega. Seevastu kõige vähem ollakse rahul TV teenuse aspektidega, hinna soodsusega ning interneti ühenduse töökindluse ja kvaliteediga.

GAP ja IPA analüüside põhjal peaks Levikom esmajoones muutma oma internetiühenduse kvaliteetsemaks ja töökindlamaks või vähendama teenuse hinda. Ettevõtte peaks panema rõhku ka rikete kõrvaldamise kiirusele ja kvaliteedile. Sarnaselt rikete lahendamise kiirusele peaks Levikom tõstma ka oma klienditeeninduse vastamise kiirust ja üldist kättesaadavust.

Võtmesõnad: teenuse kvaliteet, kliendirahulolu, SERVQUAL, GAP, IPA, NPS