

AB „TELIA LIETUVA“ PASLAUGOS „TELIA PLAY+“ KOKYBĖS VERTINIMAS KLIENTŲ POŽIŪRIU

Dominykas Jurgutis, lektorė Violeta Stasėnaitė

Šiaulių valstybinė kolegija, Aušros al. 40, Šiauliai

Anotacija. Straipsnyje nagrinėjama įmonės AB „Telia Lietuva“ paslauga „Telia Play+“ ir jos kokybės vertinimas klientų požiūriu. Dalijimosi vaizdo medžiaga platformos esmė yra teikti kitų subjektų parengtą turinį visuomenei, neprisiimant redakcinės atsakomybės. Plėtojant naujos kartos informacijos skleidimo platformas, svarbu žinoti klientų vertinimą.

Pagrindiniai žodžiai: dalijimosi vaizdo medžiaga platforma, elektroninė paslauga, informacija.

Įvadas

Telekomunikacijų įmonių ir valstybės institucijų elektroninėms paslaugoms tenka ypatingas vaidmuo šiuolaikiniame gyvenime. Įmonės ir institucijos, siekdamos išlikti prieinamos rinkoje, turi pasiūlyti visiems prieinamas elektronines paslaugas. Visuomenėje įmonių bei valstybinių institucijų ir visuomenės bendradarbiavimas elektroninėje erdvėje prasidėjo XX amžiaus pabaigoje.

Vyksta permainingos, kadangi keičiasi visuomenės ir gyvenimo poreikiai, verslo organizavimas, taip pat plečiasi informacinių technologijų (IT) paslaugų pateikimas ir prieinamumas. Dėl šios priežasties reikalingos naujos komunikavimo galimybės. Viena iš galimybių – tai elektroninės paslaugos.

Tokios paslaugos padeda organizacijoms ir vartotojams gerinti ir plėtoti tarpusavio santykius, pasitelkiant IT teikiamas paslaugas ir sudarant galimybes pasiekti tokias paslaugas ryšių kanalais. Elektroninės paslaugos įgalina informacijos perdavimą ir jos keitimąsi vieni su kitais.

Tyrimo problema – kaip AB „Telia Lietuva“ klientai vertina paslaugos „Telia Play+“ kokybę?

Tyrimo objektas – elektroninės paslaugos kokybė.

Tyrimo tikslas – įvertinti telekomunikacijų įmonės elektroninės paslaugos kokybę klientų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti telekomunikacijų elektroninės paslaugos esmę.
2. Charakterizuoti elektroninės paslaugos kokybės vertinimo kriterijus.
3. Išanalizuoti AB „Telia Lietuva“ paslaugos „Telia Play+“ kokybę klientų požiūriu.

Tyrimo imtis – AB „Telia Lietuva“ televizijos paslaugomis 2022 metais naudojosi 257 tūkst. klientų (NASDAQ, 2023). Kadangi „Telia Play+“ yra papildomai užsakoma paslauga, kuri įeina į AB „Telia Lietuva“ televizijos paslaugą, todėl pasirinktas šis skaičius. Imtis apskaičiuota naudojantis internetiniame puslapyje apklausos.lt esančia Imties dydžio skaičiuokle ir skaičiuoklėje nurodžius, kad tikimybė 95 proc., o paklaida 5 proc. gauta tyrimo imtis – 9258 respondentai.

Atsižvelgiant į tai, kad planuotas žvalgomasis tyrimas, o K. Kardelio (2016) pastebėjimu tyrėjui norint savo tyrimo rezultatus apdoroti statistiniais būdais minimalus respondentų skaičius neturi būti mažesnis kaip 30, pasirinkta apklausti 30 respondentų.

Tyrimo metodai – mokslinės literatūros šaltinių analizė. Tyrime taikyta anketinė apklausa (kiekybinio tyrimo metodas). Tyrimo instrumentas – anketa. Tyrimo duomenys apdoroti naudojant kompiuterines programas Microsoft Excel ir Microsoft Word.

Anketa patalpinta Google Forms platformoje. Apklausa vykdyta 2023 m. balandžio 21 d. – gegužės 1 d.

Elektroninės paslaugos ir dalijimosi vaizdo medžiaga platformos samprata

Praktikoje elektroninės paslaugos samprata yra suvokiama gana paprastai – paslauga suteikiama naudojant tam tikras IT ir interneto ryšį.

Norint apibrėžti elektroninės paslaugos sampratą detaliau, tikslinga išnagrinėti ir apibendrintai pateikti Lietuvos ir užsienio autorių nuomones (žr. 1 lentelę).

1 lentelė

Elektroninės paslaugos samprata

Autorius (šaltinis)	Metai	Apibrėžimas
J. Bernatavičė	2013	Elektroninės paslaugos suprantamos kaip viešojo sektoriaus institucijų paslaugos, panaudojant IT teikiamas paslaugas, kurių tikslas vartotojų ir kitų suinteresuotųjų šalių kintančių poreikių tenkinimas. Elektroninės paslaugos teikia naudą: spartina valdymo procesus, suteikia galimybę keistis, surasti ir apdoroti informaciją, pagerina paslaugų kokybę, todėl jas tobulinti svarbu.
A. R. Del Aguila-Obra, A. Padilla-Melendez ir R. M. Al-dweeri	2013	Elektroninės paslaugos apibrėžiamos kaip paslaugos, kurios siūlomos internetu, kurias valdo klientai ir yra interaktyvios.
I. Dzemyda ir G. Jurgaitytė	2014	Elektroninė paslauga – tai interaktyvus procesas, kai naudojant informacines technologijas, plėtojami ilgalaikiai organizacijos ir kliento santykiai.
D. Dzemydienė, R. Naujikienė ir R. Dzindzalieta	2016	Elektroninė paslauga – tai paslauga, kuri gali būti pasiekama naudojantis ryšių kanalais ir įvairiais informacijos šaltiniais. Elektroninė paslauga suteikia galimybę iš bet kurios vietos kompiuterių tinklais atlikti įvairias skaitmenines procedūras ir gauti reikalingą informaciją.
A. Mockevičienė	2017	Elektroninė paslauga – tai paslauga, kuri gaunama per tinklą ir kuri vykdo užduotis, sprendžia problemas arba atlieka duomenų perdavimus.
A. Navickaitė	2019	Elektroninės paslaugos – tai informacinių ir komunikacijos technologijų panaudojimas siekiant teikti visuomenei prieinamas, suprantamas ir kokybiškas paslaugas.
D. Tekaleng ir P. Swaminarayan	2022	Elektroninė paslauga – tai sistema, teikianti tai, kas yra svarbu visuomenei, vyriausybės organizacijoms arba privačioms įmonėms; elektroniniu pagrindu pagrįstos paslaugos teikimas elektroniniais tinklais.

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus remiantis lentelėje nurodytais autoriais

Apibendrinant lentelėje pateikiamus Lietuvos ir užsienio autorių apibrėžimus, reikia pastebėti, kad elektroninė paslauga apibrėžiama kaip paslauga, kuri padeda kurti santykį tarp organizacijos ir kliento, tokios paslaugos gali būti teikiamos pasitelkiant naujausias IT technologijas nepriklausomai nuo buvimo vietos, taip pat elektroninės paslaugos padeda dalintis informacija.

Šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje, kur informacija tampa ne tik veiklos įrankiu, bet ir preke, atsiranda daug įvairių dalijimosi informacija sričių. Pasaulis perpildytas įvairiausio pobūdžio vizualine informacija, o žmonės tampa priklausomi nuo vaizdinių, kurie suprantami kaip kasdieniai, tačiau jų prasmės vis labiau komercializuojamos. S. Sontag (2001) teigia, kad tai tokia visuomenės būseną, kai vaizdiniai tampa ne tik tam tikra socialinės tikrovės vizualizacija, bet ir vartojimo praktika. Šio konteksto išdava – naujų paslaugų kūrimas, iš kurių pastaruoju metu populiarėjanti dalijimosi vaizdo medžiaga platformos paslauga.

Dalijimosi vaizdo medžiaga platformos esmė yra teikti kitų subjektų parengtą turinį (programas arba naudotojų sukurtus įrašus) visuomenei, neprisiimant redakcinės atsakomybės (Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas, 2021). Europos Sąjungos Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyvoje (2020) yra teigiama, kad šios paslaugos pagrindinis tikslas arba viena iš esminių paslaugos funkcijų yra skirta informavimo, pramogų ar švietimo tikslais teikti programas arba naudotojų sukurtus vaizdo įrašus plačiajai visuomenei.

Elektroninės paslaugos kokybės samprata ir vertinimo kriterijai

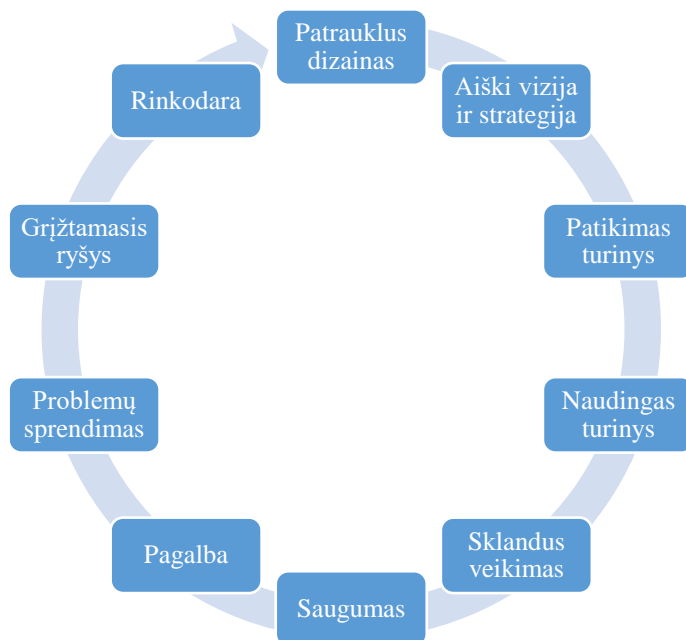
Šiuolaikinėje visuomenėje elektroninių paslaugų spektras nuolat plečiasi, vis daugiau tiek organizacijų, tiek įmonių elektroninių paslaugų perkeliama į virtualią erdvę, kas leidžia vartotojams aktualias paslaugas gauti nuotoliniu būdu nepriklausomai nuo buvimo vietos. Svarbu, kad elektroninės paslaugos būtų itin kokybiškos ir tenkintų vartotojų poreikius. Todėl labai svarbu apibūdinti elektroninės paslaugų kokybės sampratą.

Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymas reglamentuoja, kad paslauga – tai atlygintina veikla ar jos rezultatas, kuriais siekiama tenkinti ar yra tenkinamas konkretus vartotojo poreikis. Paslaugos vartotojas turi teisę gauti saugias, tinkamos kokybės paslaugas. (Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas, 2007).

Kalbant apie kokybę, Dabartinės lietuvių kalbos žodynas aiškina, kad kokybė – tai kategorija, apibūdinanti daiktus ir reiškinius pagal jų rūšies esmę, kitaip tariant ypatybę, vertę, tikimo laipsnis (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 2023).

Apibendrintai galima konstatuoti, kad elektroninės paslaugos kokybė suprantama kaip atlygintinos veiklos vykdymas tenkinant vartotojų poreikius. Vartotojai turi teisę gauti kokybiškas paslaugas, kurios atitiktų toms paslaugoms taikomas ypatybes ir vertę.

Apžvelgus elektroninės paslaugos kokybės sampratą, svarbu charakterizuoti konkrečius elektroninės paslaugos kokybės vertinimo kriterijus. Schemoje pateikiami vertinimo kriterijai (žr. 1 pav.).



1 pav. Elektroninės paslaugos kokybės vertinimo kriterijai

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus pagal J. Bernatavičę (2013), A. Navickaitę (2019) ir J. Paluckaitę (2021)

Apibendrinant schemoje pateiktus elektroninės paslaugos kokybės kriterijus, galima teigti, kad svarbu nustatyti kaip ir kokią informaciją gaus vartotojas. Reikia pastebėti, kad kokybiškos elektroninės paslaugos teikimui svarbus tikslus ir patikimas turinys, elektroninės paslaugos turi būti efektyvios ir saugios technine prasme, turi būti užtikrinta nuolatinė pagalba vartotojui ir galimybė atiduoti grįžtamąjį ryšį elektroninės paslaugos organizatoriui. Galiausiai turi būti skleidžiama informacija apie pačias elektrones paslaugas įvairiais kanalais, kad tokiu būdu būtų užtikrinamas paslaugos žinomumas ir ji būtų plačiai naudojama.

Įmonės AB „Telia Lietuva“ charakteristika

AB „Telia Lietuva“ – tai įmonė, kuri dirba tam, kad ryšys būtų tiekiamas visur ir visada, nesvarbu, kokia technologija. Į Lietuvos telekomunikacijų plėtrą investavo daugiau nei bet kas kitas – per 1,5 mlrd. eurų. Tai įmonei leidžia visada būti žingsniu priekyje, o jos klientams – naudotis didžiausiais ir moderniausiais šviesolaidinio bei mobiliojo ryšio tinklais, pirmiesiems išbandyti naujos kartos paslaugas.

Tyrimo rezultatų analizė

Atliekant paslaugos „Telia Play+“ vertinimą, apklausti AB „Telia Lietuva“ klientai. Tyrimo tikslas – įvertinti elektroninę paslaugą „Telia Play+“ AB „Telia Lietuva“ klientų požiūriu.

Pirmiausiai buvo svarbu sužinoti, kodėl klientai renkasi būtent „Telia Play+“ paslaugą. Respondentų paprašyta pasirinkti po vieną jiems tinkamą atsakymą, kuris nurodytų, kodėl rinkosi šią elektroninę paslaugą (žr. 2 lentelę).

2 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal priežastis, kodėl rinkosi paslaugą (proc.)

Atsakymas	Respondentų kiekis
Renkuosi tai, kas nauja	20
Gausu originalios informacijos	17
Unikalios formato laidos (koncertų filmai, realybės šou, muzikinės laidos)	10
Specialiai vaikams skirta informacija	7
Išskirtinė informacija, ko nėra kitose platformose	27
Rekomendavo kompetentingi asmenys	17
Kita (įrašykite)	3

27 proc. respondentų elektroninę paslaugą „Telia Play+“ renkasi, kadangi šioje paslaugoje *pateikiama išskirtinė informacija, ko nėra kitose platformose*, 20 proc. respondentų *renkasi tai, kas nauja*, po 17 proc. respondentų atitinkamai paslaugą rinkosi, kadangi *gausu originalios informacijos* ir *paslaugą rekomendavo kompetentingi asmenys*, 10 proc. respondentų paslaugą renkasi dėl *unikalios formato laidų (koncertų filmai, realybės šou, muzikinės laidos)*, 7 proc. respondentų renkasi dėl *specialiai vaikams skirtos informacijos* ir 3 proc. respondentų rinkosi „*Kita (įrašykite)*“ ir įrašė, kad paslaugą *tiesiog turėjo*. Apibendrinant galima teigti, kad dauguma klientų renkasi elektroninę paslaugą „Telia Play+“, kadangi šioje paslaugoje pateikiama išskirtinė informacija, ko neturi panašios platformos.

Taip pat svarbu išsiaiškinti, kaip klientai vertina paslaugos funkcionalumą (žr. 3 lentelę).

3 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal „Telia Play+“ funkcionalumo vertinimą (proc.)

Funkcionalumas	Įvertinimas				
	Labai gerai	Gerai	Pakankamai gerai	Patenkinamai	Prastai
Puslapio ar programėlės užkrovimo sparta	40	43	17	-	-
Informacijos pateikimas ir išdėstymas	40	43	13	3	-
Paieškos lengvumas	40	37	13	10	-
Galimybė turinį išsifiltruoti pagal išleidimo metus, žanrą ir pan.	47	27	20	7	-
Naudojimo paprastumas	47	37	17	-	-
Atidarytas vaizdo įrašas pasileidžia sklandžiai, nestringa	47	40	3	10	-
Galimybė mėgstamą serialą ar laidą įtraukti į patikusių sąrašą	57	40	3	-	-
Galimybė pasirinkti įgarsinimo kalbą ar titrus	60	33	3	3	-

Apibendrinus gautus rezultatus, paaiškėjo, kad *labai gerai* respondentai įvertino: galimybę pasirinkti įgarsinimo kalbą ar titrus (60 proc.), galimybę mėgstamą serialą ar laidą įtraukti į patikusių sąrašą (57 proc.), galimybę turinį išsifiltruoti pagal išleidimo metus, žanrą ir pan. (47 proc.), naudojimo paprastumą (47 proc.), atidaryto vaizdo įrašo sklandų veikimą (47 proc.) ir paieškos lengvumą (40 proc.). Taip pat paaiškėjo, kad *gerai* respondentai įvertino: puslapio ar programėlės užkrovimo spartą (43 proc.) ir informacijos pateikimą ir išdėstymą (43 proc.). Kita vertus nustatyta, kad dešimtadalis apklaustųjų *patenkinamai* vertino paieškos lengvumą ir vaizdo įrašo paleidimo ir rodymo sklandumą.

Apibendrinant respondentų vertinimą, galima teigti, kad klientai elektroninės paslaugos „Telia Play+“ funkcionalumą vertina teigiamai. Tai reiškia, kad paslauga pakankamai yra funkcionali.

Išsiaiškinus, kaip klientai vertina elektroninės paslaugos funkcionalumus, taip pat svarbu išsiaiškinti, kaip klientai vertina paslaugos pateikiamą turinį (žr. 4 lentelę).

4 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal „Telia Play+“ teikiamo turinio vertinimą (proc.)

Turinys \ Įvertinimas	Labai gerai	Gerai	Pakankamai gerai	Patenkinamai	Prastai
Informacijos aktualumas	40	50	10	-	-
Informacijos atnaujinamumas	37	40	7	7	10
Informacija pagal tikslines grupes (pvz. tinkamas vaikams)	60	30	10	-	-
Informacijos pateikimas įvairiais formatais	60	30	7	3	-
Informacijos originalumas	57	27	10	7	-

Apibendrinus gautus rezultatus, paaiškėjo, kad *labai gerai* respondentai įvertino: pateikiamą informaciją pagal tikslines grupes (60 proc.), pateikiamą įvairaus formato informaciją (60 proc.) ir pateikiamos informacijos originalumą (57 proc.). Taip pat paaiškėjo, kad *gerai* respondentai įvertino: aktualios informacijos pateikimą (50 proc.) ir informacijos atnaujinamumą (40 proc.). Svarbu paminėti, kad 10 proc. respondentų prastai įvertino informacijos atnaujinamumą.

Apibendrinant respondentų vertinimą, galima teigti, kad dauguma klientų elektroninės paslaugos „Telia Play+“ pateikiamą informaciją vertina teigiamai, kadangi paslaugoje pateikiama aktuali, unikali, įvairaus formato informacija. Išsiaiškinta, kas turi neigiamos įtakos paslaugos kokybės vertinimui – dešimtadalio respondentų nuomone informacija nėra laiku atnaujinama.

Išsiaiškinus, kaip klientai vertina elektroninės paslaugos turinį, taip pat svarbu išsiaiškinti, kaip klientai vertina „Telia Play+“ paslaugą pagal informacijos išdėstymą (žr. 5 lentelę).

5 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal informacijos paieškos vertinimą (proc.)

Turinio išdėstymas \ Įvertinimas	Labai gerai	Gerai	Pakankamai gerai	Patenkinamai	Prastai
Informacijos katalogavimas	53	40	3	3	-
Informacijos paieška kataloge	47	43	10	-	-
Informacijos paieška pagal kalbą	53	27	10	3	7
Informacijos paieška pagal pavadinimą	63	30	3	-	-
Informacijos paieška pagal autorių	43	30	7	10	7
Informacijos paieška pagal išleidimo metus	40	40	3	10	7

Apibendrinus gautus rezultatus, paaiškėjo, kad *labai gerai* dauguma respondentų įvertino: informacijos paiešką pagal pavadinimą (63 proc.), informacijos paiešką pagal kalbą (53 proc.), informacijos katalogavimą (53 proc.), informacijos paiešką kataloge (47 proc.), informacijos paiešką pagal autorių (43 proc.) ir informacijos paiešką pagal išleidimo metus (40 proc.). Taip pat paaiškėjo, kad respondentai *prastai* įvertino: informacijos paiešką pagal kalbą (7 proc.), informacijos paiešką pagal autorių (7 proc.) ir informacijos paiešką pagal rodomos programos išleidimo metus (7 proc.).

Apibendrinant respondentų vertinimą, galima teigti, kad dauguma klientų informacijos paiešką dalijimosi vaizdo medžiaga platformoje „Telia Play+“ vertina teigiamai, kadangi informacija yra sugrupuota ir pakankamai lengvai randama. Tačiau šiek tiek mažiau nei penktadalis (17 proc.) respondentų *patenkinamai* ir *prastai* įvertino informacijos paiešką pagal kalbą, autorių ir išleidimo metus.

Kitas svarbus elektroninės paslaugos vertinimo kriterijus yra paslaugos rinkodara, t.y., paslaugos kelias nuo jos idėjos, sukūrimo iki vartotojo. Respondentų vertinimai iliustruojami 6 lentelėje.

6 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal „Telia Play+“ paslaugos rinkodaros vertinimą (proc.)

Rinkodara \ Įvertinimas	Labai gerai	Gerai	Pakankamai gerai	Patenkinamai	Prastai
Paslaugos reklama	47	37	17	-	-
Paslaugos pristatymas	50	33	13	3	-
Paslaugos žinomumas	37	40	13	10	-
Nemokamo išbandymo galimybė	53	40	3	3	-

Apibendrinus gautus rezultatus, paaiškėjo, kad *labai gerai* respondentai įvertino: nemokamo išbandymo galimybę (53 proc.), paslaugos pristatymą (50 proc.) ir paslaugos reklamą (47 proc.). Taip pat respondentai *gerai* įvertino paslaugos žinomumą (40 proc.), tačiau dešimtadalio respondentų vertinimas *patenkinamai* leidžia išskirti prielaidą, kad paslaugos teikėjas nepakankamai dėmesio skiria paslaugos žinomumui – jos galimybių atskleidimui. Nei vienas respondentas elektroninės paslaugos rinkodaros neįvertino *prastai*.

Apibendrinant respondentų vertinimą, galima teigti, kad klientai elektroninės paslaugos „Telia Play+“ rinkodarą vertina pozityviai. Tai reiškia, kad paslaugos rinkodaros kryptis gera, labai gerai vertinama nemokamo išbandymo galimybė, paslaugos pristatymas ir reklama.

Kiekvienas verslas siekia užtikrinti geriausią patirtį savo klientams, todėl būtina išsiaiškinti, kaip klientai vertina teikiamą grįžtamąjį ryšį. Apklausos rezultatai iliustruojami 7 lentelėje.

7 lentelė

Respondentų pasiskirstymas pagal „Telia Play+“ grįžtamojo ryšio vertinimą (proc.)

Techninis aptarnavimas \ Įvertinimas	Labai gerai	Gerai	Pakankamai gerai	Patenkinamai	Prastai
Pagalba per Chat programėlę	63	33	3	-	-
Pagalba el. paštu	53	33	3	3	7
Pagalba telefonu	70	27	3	-	-
Sutrikimų šalinimas 24/7	67	30	-	3	-
Dažniausiai užduodamų klausimų (D.U.K.) skiltis	47	33	10	3	7

Apibendrinant gautus rezultatus, paaiškėjo, kad *labai gerai* daugiau nei pusė respondentų įvertino: pagalbą telefonu (70 proc.), sutrikimų šalinimą 24/7 (67 proc.), pagalbą per Chat programėlę (63 proc.), pagalbą el. paštu (53 proc.). Taip pat paaiškėjo, ką respondentai įvertino *prastai*: pagalbą el. paštu (7 proc.) ir dažniausiai užduodamų klausimų (D.U.K.) skiltį (7 proc.).

Apibendrinant respondentų vertinimą, galima teigti, kad dauguma klientų elektroninės paslaugos „Telia Play+“ grįžtamojo ryšio teikimą vertina labai gerai, kadangi pagalbą visomis savaitės dienomis ir visą parą galima gauti kreipiantis bet koku elektroniniu kanalu. Tiesa, dalis respondentų neigiamai vertina pagalbą el. paštu ir dažniausiai užduodamų klausimų skiltį, kadangi atsakymo el. paštu tenka kartais palaukti, o dažniausiai užduodamų klausimų skiltyje informacija pateikiama tik apie „Telia Play“ televiziją ir nėra informacijos apie elektroninę paslaugą „Telia Play+“.

Išvados

1. Elektroninė paslauga – tai paslauga, kuri padeda kurti santykį tarp organizacijos ir kliento, tokios paslaugos gali būti teikiamos pasitelkiant naujausias IT technologijas nepriklausomai nuo kliento buvimo vietos. Dalijimosi vaizdo medžiaga platformos esmė yra teikti kitų subjektų parengtą turinį (programas arba naudotojų sukurtus įrašus) visuomenei, neprisiimant redakcinės atsakomybės.

2. Elektroninės paslaugos kokybė suprantama kaip atlygintinos veiklos vykdymas tenkinant vartotojų poreikius. Vartotojai turi teisę gauti kokybiškas paslaugas. Kokybiškos paslaugos teikimui svarbus tikslus ir patikimas turinys, elektroninės paslaugos turi būti efektyvios ir saugios technine prasme, turi būti užtikrinta nuolatinė pagalba vartotojui ir galimybė turėti aktyvų grįžtamąjį ryšį su vartotoju. Taip pat paslaugos kokybei svarbi rinkodara.

3. Apibendrinant gautus tyrimo rezultatus, galima teigti, kad elektroninės paslaugos - dalijimosi vaizdo medžiaga platformos „Telia Play+“ kokybę klientai vertina teigiamai. Teigiami vertinimai atspindi paslaugos kokybę pagal tokius parametrus kaip funkcionalumas, informacijos pateikimas ir jos išdėstymas, paslaugos rinkodara ir grįžtamasis ryšys. Klientai pasigenda dažnesnio informacijos atnaujinimo, detalesnės paieškos galimybes, kokybiškesnio aptarnavimo el. paštu ir dažniausiai užduodamų klausimų skilties.

Rekomendacijos

Atlikus AB „Telia Lietuva“ paslaugos „Telia Play+“ vertinimą klientų požiūriu, rekomenduotina AB „Telia Lietuva“ įmonės produkto „Telia Play+“ vadovui:

1. Patobulinti elektroninėje paslaugoje turinio paieškos galimybes ir šiai paslaugai sudaryti atskirą dažniausiai užduodamų klausimų skiltį.

2. Įtraukti elektroninėje paslaugoje papildomą turinį: naujausius filmus ir serialus, filmų premjeras, sporto turinį, taip pat turinį atnaujinti du kartus per savaitę.

Informacijos šaltinių sąrašas

1. Apklausa.lt (2023). *Imties dydžio skaičiuoklė*. Žiūrėta 2023-05-03 internete: <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>.
2. Bernatavičė, J. (2013). *Viešųjų elektroninių paslaugų tobulinimas Lietuvoje*. Vilnius: Vilniaus Gedimino technikos universitetas.
3. Dabartinės lietuvių kalbos žodynas (2023). *Kokybė*. Žiūrėta 2023-03-21 internete: <https://ekalba.lt/dabartines-lietuviu-kalbos-zodynas/kokyb%C4%97?paieska=Kokyb%C4%97&i=1bf4cf5f-ac62-4d0b-869e-f190b096bc8f>.
4. Del Aguila-Obra, A., Padilla-Melendez, A., ir Al-dweeri, R. M. (2013). The influence of electronic service quality on loyalty in postal services: the mediating role of satisfaction. *Total Quality Management and Business Excellence*, 24, 1111-1123. Žiūrėta 2023-05-02 internete: Taylor and Francis Online.
5. Dzemyda, I., ir Jurgaitytė, G., (2014). Elektroninė rinkodara plėtojant tarptautinio turizmo paslaugas. *Verslas: teorija ir praktika*, 5(2), 191–197. Žiūrėta 2023-03-20 internete: <http://dx.doi.org/10.3846/btp.2014.19>.
6. Dzemydienė, D., Naujikienė, R., ir Dzindzalieta, R. (2016). *Elektroninių paslaugų įgyvendinimo sprendimai: monografija*. Vilnius: VĮ Registrų centras.
7. Džiaugys, D. (2023). „Telia Lietuva“ 2022 m. 12 mėnesių veiklos rezultatai. *NASDAQ*. Žiūrėta 2023-05-03 internete:
8. *Europos Sąjungos Audiovizualinės žiniasklaidos paslaugų direktyva*. (2020). Žiūrėta 2023-04-27 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/394ba4e25a5911eba1f8b445a2cb2bc7>.
[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0707\(02\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC0707(02)&from=EN)
<https://view.news.eu.nasdaq.com/view?id=be0a078d5711b6e7e96d094ed505bb3b4&lang=lt>
<https://writing.upenn.edu/library/Sontag-Susan-Photography.pdf>
9. Kardelis, K. (2016). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
10. *Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo pakeitimo įstatymas* (2007). Žiūrėta 2023-03-21 internete: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.291519>.
11. *Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas* (2021). Žiūrėta 2023-05-07 internete:
12. Mockevičienė, A. (2017). *Skaitmeninės atskirties įtaka elektroninių paslaugų plėtrai: Akcinės Bendrovės „Lietuvos geležinkeliai“ atvejis*. Kaunas: Kauno technologijos universitetas.
13. Navickaitė, A. (2019). *Viešųjų elektroninių paslaugų vystymas socialinių tinklų priemonėmis: Valstybės Įmonės „Regitra“ atvejis*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
14. Sontag, S. (2001). *On Photography*. Žiūrėta 2023-05-03 internete:
15. Tekaleng, D., ir Swaminarayan, P. (2022). Influencing factors and prospects of electronic service implementation in higher educational institutions of Ethiopia. *Interactive Learning Environments*. Žiūrėta 2023-05-02 internete: Taylor and Francis Online.

16. Telia Lietuva (2023). *Akcijos ir akcininkai*. Žiūrėta 2023-05-04 internete:
<https://www.telia.lt/investuotojams/akcijos-ir-akcininkai>.
17. Telia Lietuva (2023). *Apie „Telia Lietuva“*. Žiūrėta 2023-05-04 internete:
<https://www.telia.lt/apie-mus>.