

VAS "Elektroniskie sakari" 2021. gada Ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Klientu vadība tiek organizēta atbilstoši VAS ES Klientu apkalpošanas politikai un Klientu apkalpošanas standartam. VAS ES mērķis ir būt par stabilu un uzticamu partneri saviem klientiem, nodrošināt profesionālu klientu apkalpošanu, sasniedzot augstu klientu apmierinātības līmeni, tādējādi sekmējot uzņēmuma ilgspējīgu attīstību un sniegto pakalpojumu kvalitāti.

Saskaņā ar metodiku Ikgadējā klientu apmierinātības pētījumā tiek iekļauti divu aptauju dati – radioamatieru aptaujas dati un pārējo elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumu (turpmāk - EMS) saņēmēju (izņemot radioamatierus) aptaujas dati.

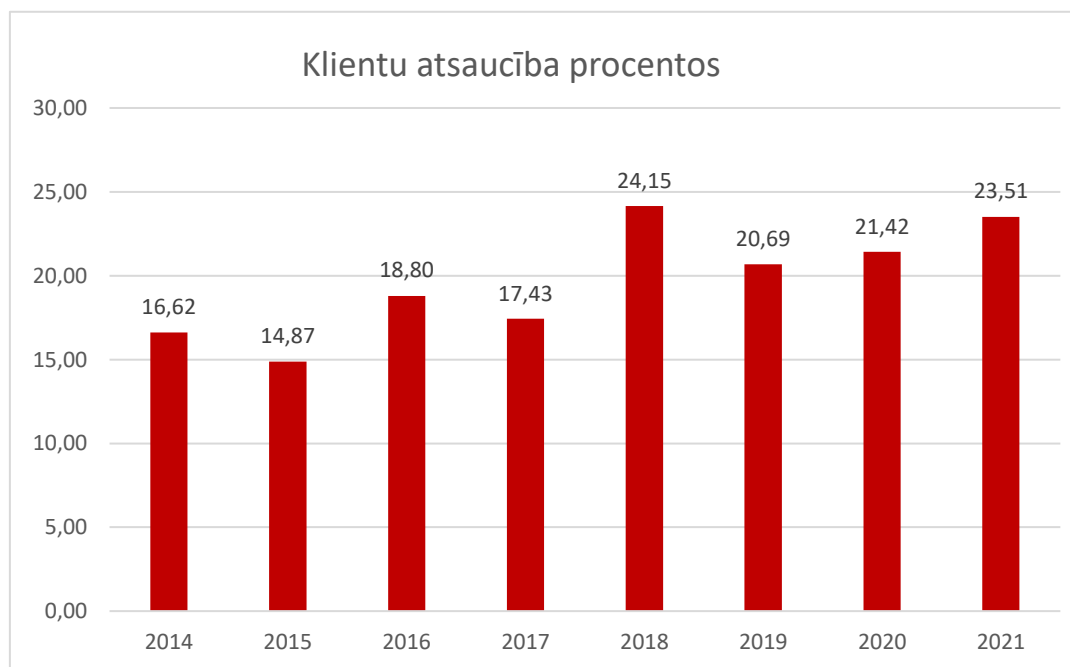
Šī gada III ceturksnī tika uzsākta Radioamatieru aptauja. Aptaujas anketa tika nosūtīta 293 radioamatieriem, no kuriem aptaujas anketu aizpildīja 88 respondenti, kas sastāda 30,03 % no visiem radioamatieriem.

Šī gada IV ceturksnī tika uzsākta Ikgadējā klientu apmierinātības aptauja, kurā tika aicināti piedalīties pārējie EMS klienti (visi, izņemot Radioamatierus). Aptaujas anketa tika nosūtīta 664 EMS klientiem, no kuriem 20 pieder pie TOP 20 klientu grupas. Aptaujas anketu aizpildīja 137 respondenti.

Kopā 2021. gadā Radioamatieru un Ikgadējā klientu apmierinātības aptaujā piedalījušies 225 respondenti.

TOP20 klientu segmenta pārstāvju atsaučības procents ir 34,29 %, pārējo EMS klientu atsaučības procents ir 17,02 %.

Ņemot vērā katrā gadā nosūtīto uzaicinājumu skaitu piedalīties aptaujā un to, ka 2015.; 2018. un 2021. gadā papildus EMS klientiem ir aptaujāti arī radioamatieri, aptaujas rezultāti parāda, ka šogad VAS ES klientu atsaučība ir bijusi par 0.64 % mazāka, salīdzinot ar 2018. gadu un par 8.28 % lielāka, salīdzinot ar 2015. gadu, kad pirmo reizi tika apjautāti radioamatieri. **Klientu atsaučības rādītājs procentos attēlots attēlā Nr. 1**, kas aprēķināts - atbildes sniegušo klientu procentuālā attiecība pret kopējo uzaicināto klientu pārstāvju skaitu dalībai aptaujā.



Attēls Nr. 1

Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Apkopojot 2021. gada abās aptaujās iegūtos rezultātus, secināms, ka 2021. gadā VAS ES kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9.21 jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 92.13 %, kur attiecīgi:

- Klientu apkalpošana: 92.66 %
- Pakalpojumu kvalitāte: 91.62 %
- Komunikācija: 92.13 %

Vērtējums par VAS ES darbu kopumā: 91.12 %

Pamatojoties uz Metodikas 46. punktu, secināms, ka ir sasniegts izcils apmierinātības līmenis.

Klientu apmierinātības aptaujas rezultātu apkopojums pa virzieniem klientu grupās un kopējais vērtējums

| Aptaujas jautājumi | Radioamatieri 2021 | | | TOP 20 | | | Visi bez TOP20 | | | Ilgadējā klientu pētījuma kopsumma | | | Kopējais klientu vērtējums 2021 | | |
|---|--------------------|--------------|------|-------------|--------------|------|----------------|--------------|------|------------------------------------|--------------|------|---------------------------------|--------------|------|
| | KAI | KAI % | Moda | KAI | KAI % | Moda | KAI | KAI % | Moda | KAI | KAI % | Moda | KAI | KAI % | Moda |
| 1. Pakalpojumu kvalitāte | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lūdzam novērtēt VAS ES inženieru darba rezultātu | | | | 8.92 | 89.23 | 9 | 9.50 | 95.00 | 10 | 9.21 | 92.11 | 9 | 9.2 | 92.11 | 9 |
| Lūdzu novērtēt VAS ES darbu kopumā | 8.99 | 89.89 | | 9.21 | 92.08 | 9 | 9.42 | 94.17 | 10 | 9.23 | 92.34 | 10 | 9.11 | 91.12 | 10 |
| Vidējais rādītājs: | 8.99 | 89.89 | | 9.07 | 90.66 | | 9.46 | 94.59 | | 9.22 | 92.23 | | 9.16 | 91.62 | |
| 2. Klientu apkalpošana | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lūdzu novērtēt darbinieku kompetenci, konsultējot par pakalpojumiem, to pieprasīšanas kārtību, iesniedzamajiem dokumentiem, pakalpojumu izmaksām, utml. | 8.99 | 89.89 | | 9.25 | 92.50 | 9 | 9.46 | 94.58 | 10 | 9.37 | 93.72 | 10 | 9.18 | 91.81 | 10 |
| Lūdzu novērtēt VAS ES darbinieku kompetenci, konsultējot radiofrekvenču plānošanas jautājumos, uzraudzības un radioiekārtu atbilstības jautājumos | | | | 9.50 | 95.00 | 10 | 9.33 | 93.33 | 10 | 9.35 | 93.50 | 10 | 9.35 | 93.50 | 10 |
| Vidējais rādītājs: | 8.99 | 89.89 | | 9.38 | 93.75 | | 9.40 | 93.96 | | 9.36 | 93.61 | | 9.27 | 92.66 | |
| 3. Komunikācija | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lūdzu novērtēt VAS ES darbinieku sniegtās informācijas pietiekamību | 8.92 | 89.20 | | 9.29 | 92.92 | 9 | 9.42 | 94.17 | 10 | 9.32 | 93.21 | 10 | 9.12 | 91.21 | 10 |
| Lūdzam novērtēt VAS ES darbinieku komunikāciju | 9.15 | 91.48 | | 9.63 | 96.25 | 10 | 9.50 | 95.00 | 10 | 9.46 | 94.60 | 10 | 9.31 | 93.04 | 10 |
| Vidējais rādītājs: | 9.04 | 90.34 | | 9.46 | 94.59 | | 9.46 | 94.59 | | 9.39 | 93.91 | | 9.22 | 92.13 | |
| Kopējais KAI | 9.01 | 90.04 | | 9.30 | 93.00 | | 9.44 | 94.38 | | 9.32 | 93.25 | | 9.21 | 92.13 | |

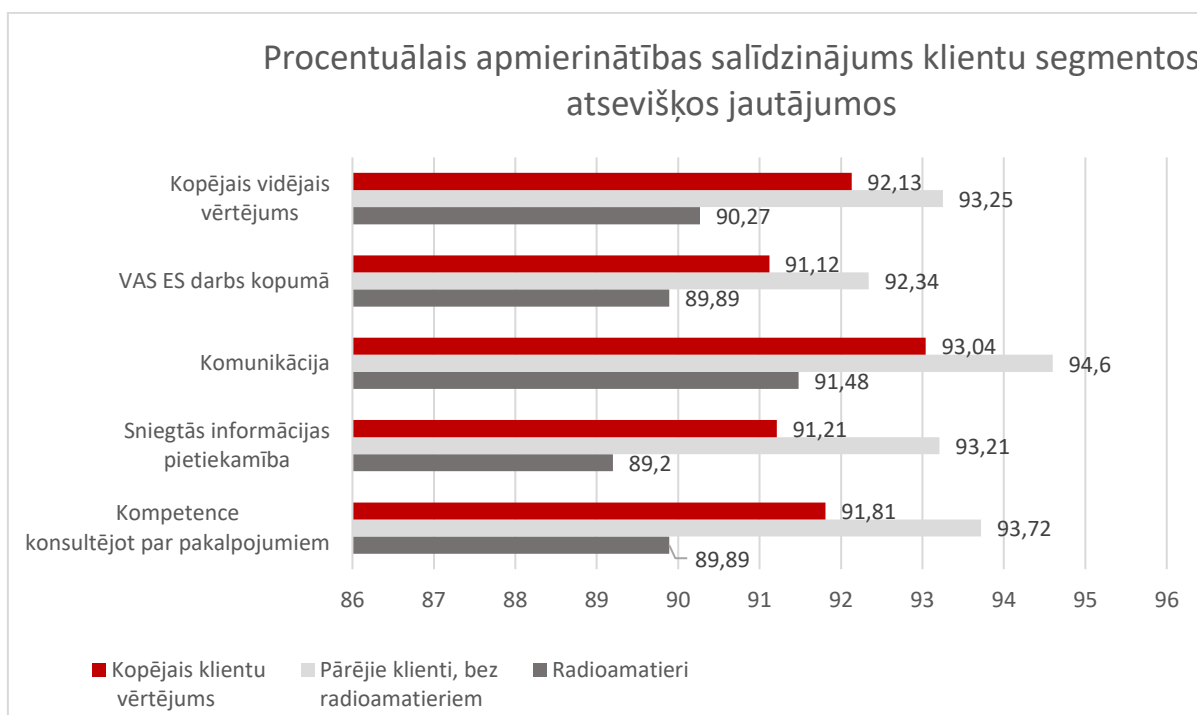
Tabula Nr. 1

Aptauju rezultātu apkopojums

2021. gada III un IV ceturksnī organizētajās aptaujās VAS ES klientu apmierinātība ar saņemto pakalpojumu, klientu apkalpošanu un komunikāciju, saglabājusies augstākajā līmenī – VAS ES kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9.21, jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 92.13 %.

Šāds novērtējums sasniegts, mērķtiecīgi strādājot, pilnveidojot aspektus, kas tika atklāti iepriekšējās aptaujās – turpinot uzlabot sniegtos pakalpojumus, ieviešot e-pakalpojumus, veicot individuālu skaidrojošo darbu, ja nepieciešams – atkārtoti.

Attēlā Nr. 2 attēlots Klientu apmierinātības salīdzinājums dažādās klientu segmentu grupās, klientiem sniedzot vērtējumu uz zemāk apkopotajiem jautājumiem:



Attēls Nr. 2

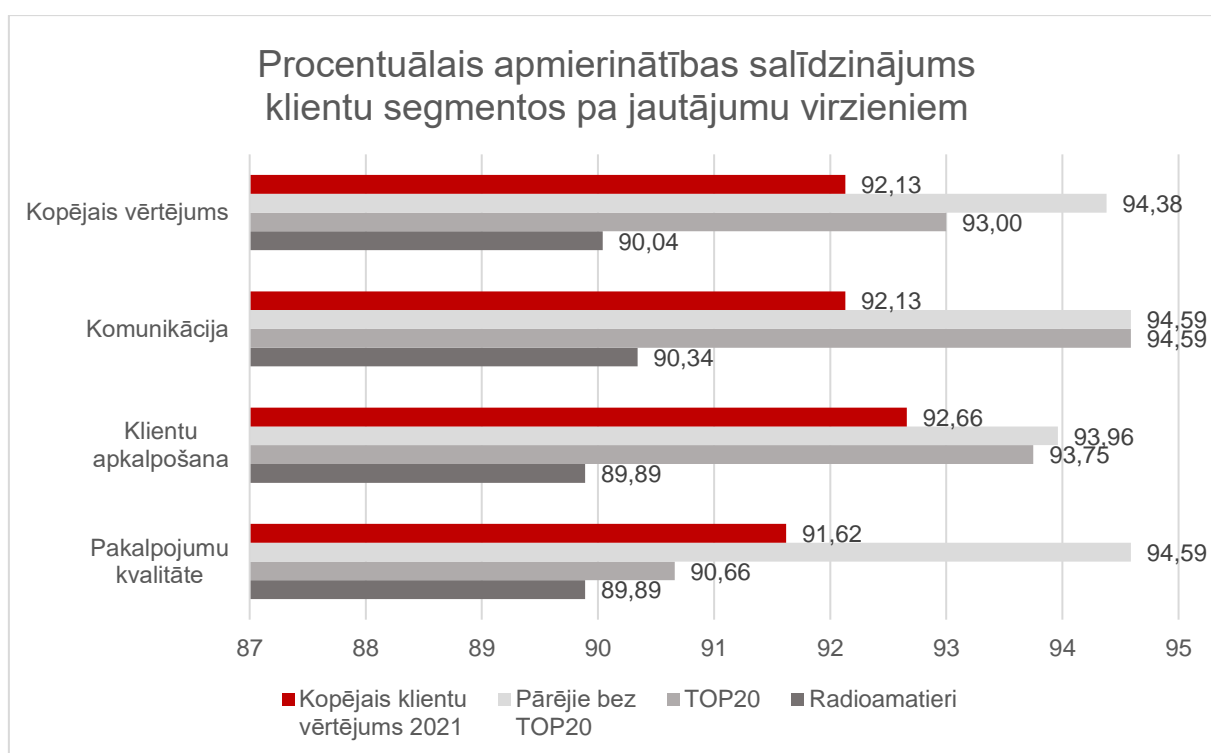
Secināms, ka neatkarīgi no klientu segmenta, vērtējums ir nemainīgi augsts, un atšķirības vērtējumā ir nelielas, piemēram, viszemākais radioamatieru sniegtais vērtējums jautājumā par *Sniegtās informācijas pietiekamību* no pārējo klientu vērtējuma atšķiras par 4.01 %.

Analizējot iegūtos datus, redzams, ka viszemāko vērtējumu snieguši radioamatieri, vienlaikus aptaujas anketās uzsverot, ka komunikācija ar VAS ES darbiniekiem ir reta, jo to nosaka viņu darbības specifika, un tāpēc, iespējams, nav pilnīgi precīza un objektīva. Tas arī ir iemesls tam, ka daži radioamatieri nav skatījušies VAS ES mājaslapā par izmaiņām un uzlabojumiem pakalpojumu sniegšanā un par citām izmaiņām pakalpojumu saņemšanas un pieteikšanas procesā, par kurām viņi, pamatojoties uz ierosinājumu un priekšlikumu reģistrā reģistrētajiem ierosinājumiem un priekšlikumiem, tiek individuāli informēti pēc aptaujas datu apkopošanas. Radioamatieri uzsvēruši savu vēlmi turpmāk piedalīties VAS ES rīkotajās aptaujās, tādējādi veicinot savstarpējo sadarbību.

2021. gada III un IV ceturkšņa aptaujās attiecīgi 5 un 6 jautājumus respondenti tika aicināti novērtēt skaitliski. Visi jautājumi tika iedalīti 3 virzienos un atsevišķi kopējā vērtējumā:

- kopējais vērtējums (pa visiem virzieniem kopā);
- komunikācija, kurā ietilpst vērtējumi par VAS ES darbinieku sniegtās informācijas pietiekamību un komunikācijas kvalitāti;
- klientu apkalpošana, kurā ietilpst vērtējumi par VAS ES darbinieku kompetenci, konsultējot par pakalpojumu pieprasīšanu utt., kā arī par VAS ES darbinieku kompetenci, konsultējot par radiofrekvenču plānošanas un uzraudzības jautājumiem;
- pakalpojumu kvalitāte, kurā ietilpst vērtējumi par inženieru darbu un vērtējumi par VAS ES darbu kopumā.

Procentuālais klientu apmierinātības salīdzinājums dažādos klientu segmentos pa jautājumu virzieniem apskatāms grafikā, kas attēlots attēlā Nr. 3:



Attēls Nr. 3

Salīdzinot klientu vērtējumu dažādos klientu segmentos 2021. gadā, secināms, ka visaugstāko vērtējumu visos jautājumu virzienos snieguši EMS klienti (bez TOP20): pakalpojumu kvalitāti novērtējot par 4.7 % augstāk, klientu apkalpošanu novērtējot par 4.07 % augstāk, komunikāciju – par 4.25 % augstāk nekā radioamatieri. Kopējais vērtējums šajā segmentā, salīdzinot ar radioamatieriem, ir par 4.34 % augstāks, savukārt, salīdzinot klientu vērtējumus pēc klientu segmentiem 2019.- 2021. gados, ko uzskatāmi atspoguļo tabula Nr. 2, ir redzams, ka 2021. gadā klientu pārstāvji ir snieguši salīdzinoši augstāku vērtējumu visos klientu segmentos: TOP20 kopējais klientu apmierinātības indekss 2021. gadā ir par 3.07 % augstāks nekā 2020. gadā un par 2.52 % augstāks nekā 2019. gadā, pārējo klientu (visi bez TOP20) segmentā 2021. gadā kopējais klientu apmierinātības indekss ir par 3.63 % augstāks nekā 2020. gadā un par 4.37 % augstāks nekā 2019. gadā. Kopējais klientu apmierinātības indekss 2021. gadā ir par 2.07 % augstāks nekā 2020.gadā un par 2.03 % augstāks nekā 2019.gadā.

**Klientu kopējā apmierinātības indeksa salīdzinājums pa klientu segmentiem laika periodā
no 2019.–2021. gadam (%)**

| Klientu grupas | 2021. gads | 2020. gads | 2019. gads |
|--|------------|------------|------------|
| TOP20 klienti | 93.00 % | 89.93 % | 90.48 % |
| Pārējie klienti (visi bez TOP20) | 94.38 % | 90.75 % | 90.01 % |
| Kopējais klientu apmierinātības indekss (KKAI) | 92.13 % | 90.06 % | 90.10 % |

Tabula Nr.2

Analizējot klientu atsaucību kopumā dalībai Klientu ikgadējā aptaujā, secināms, ka klientu atsaucība pa gadiem ir līdzīga. VAS ES mērķauditorija pamatā ir patstāvīgi klienti, kas vairumā gadījumu nemainās, līdz ar to savstarpējā informācijas aprīte ir pietiekami laba, lai klienti uzskatītu, ka mūsu uzņēmuma pārstāvji ir informēti par klientu vēlmēm un vajadzībām.

Secinājumi

Pamatojoties uz VAS ES metodikas 46.punktā noteikto apmierinātības līmeni, secināms, ka šogad, līdzīgi kā iepriekšējos gados, VAS ES ir sasniegusi izcilu – 92.13 % Klientu apmierinātības līmeni (no 81 un vairāk), kas ir vērtējams kā visa uzņēmuma ilgstoša un pastāvīga darba rezultāts.

VAS ES klienti tiek uzrunāti gan individuāli, gan sadarbojoties ar nozaru organizācijām un asociācijām. VAS ES pastāvīgi informē klientus par nozares, īpaši starptautiskās sadarbības aktualitātēm, kā arī apspriež ar nozares asociācijām un klientiem VAS ES ierosinātās normatīvo aktu iniciatīvas, kas skar klientu intereses, tādējādi nodrošinot klientu interešu aizstāvību. VAS ES regulāri par nozares aktualitātēm organizēti seminārus klientiem, nodrošina apmācības, kā arī par nākotnes attīstību un paveikto sniedz informāciju klientu dienās.

Attīstoties tehnoloģiskajiem risinājumiem, VAS ES arvien lielāku uzmanību pievērš e-pakalpojumiem, arī par šo jautājumu 2021. gadā tika organizēta klientu aptauja, kurā klientu pārstāvji aktīvi izteica savus ierosinājumus un priekšlikumus tālākai pakalpojumu pilnveidei un attīstībai.

VAS ES klientiem tiek nodrošināta iespēja saņemt piekļuves tiesības Klientu pašapkalpošanās portālam (www.radioatlaujas.lv,) kas nodrošina tiem iespēju tiešsaistes režīmā apskatīt izsniegtās atļaujas, sekot līdzi atļauju derīguma termiņiem un finanšu informācijas sadaļa, kas satur informāciju par valsts deleģēto funkciju, t.i., elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumiem un elektronisko sakaru tīklu ierīkošanas projektu izskatīšanas un akceptēšanas pakalpojumiem, rēķiniem un to apmaksu.

Atbilstoši VARAM digitālās transformācijas pamatnostādnēm 2021.–2027. gadam VAS ES turpinās valsts pārvaldes funkciju digitālā transformācija klientiem, t.i., attīstot Klientu pašapkalpošanās portālu - nodrošināt pilnas funkcionalitātes ieviešanu, kad klientiem būs iespēja tiešsaistes režīmā iesniegt pieprasījumus, veikt maksājumus, attīstot elektronisko atļauju apriti, nodrošinot efektīvāku un ātrāku klientu apkalpošanu, piedāvājot arvien vairāk saņemt pakalpojumus e-vidē. Tādējādi VAS ES turpina sekot jaunākajām tendencēm un tehnoloģiju attīstībai, maksimāli nodrošinot pakalpojumu pieteikšanu un saņemšanu digitāli (e-vidē), kas īpaši nozīmīgi ir ierobežojumu laikā, lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanas nepārtrauktību.

Klientu ieguvumi:

- samazinās klātienē konsultācijas un tiek optimizēts dokumentu aprites process;
- viegli, ātri, ērti piekļūt nepieciešamajai informācijai, izmantojot dažādas ierīces (24/7);
- visa klienta atļauju informācija atrodamā vienkopus (t.sk. pārskatāma informācija par atļauju derīgumu termiņiem);
- iespēja ātri sameklēt atļauju pēc trases/bāzes stacijas nosaukuma;
- ikdienas palīgs darbu norisē ar atļauju tehnisko parametru atrādīšanu;
- attīstot Klientu portālu, plānots uzlabot pakalpojuma kvalitāti un pieejamību, kā arī efektīvāk izmantot VAS ES resursus.

Viss augstāk minētais ir pozitīvi novērtēts no klientu puses, vērtējumu atspoguļojot gan skaitliskajos aptauju jautājumu novērtējumos, gan arī ierosinājumos, komentāros un priekšlikumos komentāru sadaļā. Īpaši tiek izcelta iespēja iesaistīties jaunu pakalpojumu attīstības procesā, kur diskusiju rezultātā rodas abpusēji noderīgas idejas.

VAS ES 2021. gadā ir saņemtas 5 pateicības no sadarbības partneriem par 5 G Techritory organizēšanu, no "MCITY ULBROKAS" par profesionālu un ātru klientu apkalpošanu, no Aizsardzības ministrijas – divas pateicības par dalību mācībās, un no Jaunsardzes centra par labi noorganizētām apmācībām.

VAS ES sūdzību sadaļā redzams, ka 2021. gadā nav saņemta neviena sūdzība. Pēdējie divi gadi iezīmējas ar jauniem izaicinājumiem pakalpojumu nodrošināšanā, lai to sniegtu atbilstu augstiem epidemioloģiskās drošības standartiem, kas principiāli ir jauna situācija gan VAS ES, gan klientiem. VAS ES veiksmīgi ir nodrošinājusi klientu apkalpošanu ārkārtējās situācijas apstākļos.

Secināms, ka, salīdzinot ar 2020. gadu, kad kopējais Klientu apmierinātības indekss (KKAI) izteikts procentos, bija 90.06 % un 2021. gadā ir sasniegts ļoti līdzīgs rezultāts - (KKAI) ir 92.13%. Klientu apmierinātības līmenis ir vērtējams - kā stabili izcils.