

VAS "Elektroniskie sakari" 2020. gada ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

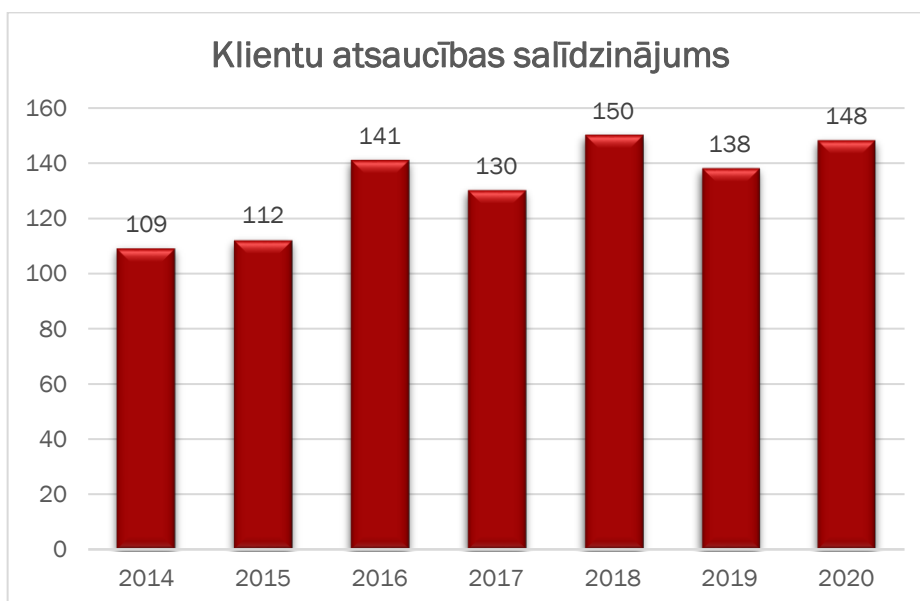
Saskaņā ar VAS "Elektroniskie sakari" (turpmāk – VAS ES) valdes 2020. gada 25. augusta Lēmumu Nr. 4 (protokols Nr.15/2020) apstiprināto VAS ES aptauju un ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma metodiku (turpmāk – metodiku), uzņēmumā katru gadu tiek veikts Klientu apmierinātības pētījums.

2020. gadā Klientu apmierinātības aptaujā tika aicināti piedalīties 691 klients, tai skaitā 20 TOP20 klienti. Aptaujas anketu aizpildīja 148 respondenti. Saskaņā ar metodikā noteikto, radioamatieri tiek aptaujāti vienu reizi trīs gados. Radioamatieri tika aptaujāti 2018. gadā, tāpēc šogad tie netika aptaujāti.

Kopā 2020. gadā aptaujā piedalījušies 148 respondenti, no kuriem 25 respondenti pārstāv TOP20 klientus.

TOP20 klientu atsaučības procents ir 75.0 %, pārējo EMS klientu atsaučības procents ir 18.3 %, tātad, saskaņā ar Metodikas 38.punktu – pēc aptaujas teorijas vadlīnijām – klientu atsaučībai pārsniedzot 10-15 %, iegūtie aptaujas dati uzskatāmi par ticamiem.

Aptaujas rezultāti parāda, kad šogad VAS ES klientu atsaučība ir pieaugusi par 7.2 %, salīdzinot ar 2019. gadu un par 35.8 %, salīdzinot ar 2014. gadu, kad tika uzsāktas regulāras ikgadējās klientu apmierinātības aptaujas.



Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Ievērojot metodikā noteikto, aptaujas anketas jautājumi tiek analizēti pa blokiem:

- Klientu apkalpošana;
- Pakalpojuma kvalitāte;
- Komunikācija.

2020. gada aptaujā respondenti skaitliski vērtēja piecus jautājumus.

Klientu apmierinātības aptaujas rezultātu apkopojums pa blokiem un trīs klientu grupām (TOP 20, pārējie EMS klienti, visi klienti kopā)

Aptaujas jautājumi	TOP 20			Pārējie EMS klienti			Kopējais EMS klientu vērtējums		
	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %	Moda	KAI	KAI %	Moda
1. Pakalpojumu kvalitāte									
Vai esat apmierināti ar VAS ES inženieru darba rezultātu radiotraucējumu novēršanā?	9.083	90.83	9	9.750	97.50	10	9.364	93.64	10
Lūdzu novērtēt VAS ES darbu kopumā	8.880	88.80	9	8.918	89.18	10	8.910	89.10	9
Vidējais rādītājs:	8.982	89.92		9.334	93.34		9.137	91.37	
2. Klientu apkalpošana									
Lūdzu novērtēt darbinieku kompetenci, konsultējot par pakalpojumiem, to pieprasīšanas kārtību, iesniedzamajiem dokumentiem, pakalpojumu izmaksām, utml.	9.000	90.00	9	8.864	88.64	9	8.887	88.87	9
Lūdzu novērtēt VAS ES darbinieku kompetenci, konsultējot radiofrekvenču plānošanas jautājumos, uzraudzības un radioiekārtu atbilstības jautājumos	9.120	91.20	9	8.912	89.12	9	8.949	89.49	9
Vidējais rādītājs:	9.060	90.60		8.888	88.88		8.918	89.18	
3. Komunikācija									
Lūdzu novērtēt VAS ES darbinieku sniegtās informācijas pietiekamību	8.880	88.80	9	8.932	89.32	9	8.921	89.21	9
Vidējais rādītājs:	8.880	88.80		8.932	89.32		8.921	89.21	
Kopējais KAI	8.993	89.93		9.075	90.75		9.006	90.06	

2020. gadā VAS ES kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9.006 jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 90.06 %

- Klientu apkalpošana: 89.18 %
- Pakalpojumu kvalitāte: 91.37 %
- Komunikācija: 89.21 %

Vērtējums par VAS ES darbu kopumā: 89.10 %.

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

Rezultātu apkopojums un secinājumi

Kopējais klientu apmierinātības indekss ((KAI) izteikts procentos) pa klientu segmentiem
2020. gadā un 2019. gadā

Klientu grupas	2020. gads	2019. gads
TOP klienti	89.93 %	90.48 %
Pārējie klienti (visi bez TOP)	90.75 %	90.01 %
Kopējais VAS ES klientu apmierinātības indekss (KKAI)	90.06 %	90.10 %

Analizējot klientu atsaucību, pēdējo trīs gadu laikā ir vērojams pieaugums, kas izskaidrojams ar to, ka VAS ES nodrošina regulāru sadarbību un atgriezenisko saiti ar klientiem. 2020. gada Covid – 19 pandēmijas ierobežojumi un attālinātais darbs ir ieviesis korekcijas gan sadarbībā, gan komunikācijā ar klientiem. Lielākā daļa klientu atzīst, ka nav izjutuši sadarbības apgrūtinājumus ar VAS ES (90.5 % jeb 134 respondenti), 6 jeb 4.05 % respondentu informē, ka ir bijuši sadarbības apgrūtinājumi, īpaši uzsverot, ka tas noticis ārkārtas situācijas perioda sākumā.

2020. gadā notika pāreja uz automātisko EMS pakalpojumu ikmēneša rēķinu ģenerēšanu un izsūtīšanu klientiem. Īpaši kuģa stacijas atļauju turētājiem izraisīja neskaidrības un neērtības. Par šo jautājumu ir saņemti 4 priekšlikumi ar ierosinājumu piestādīt rēķinu par sezonu, bet ne ikmēneša.

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

Secināms, ka salīdzinot ar 2019. gadu, kopējais Klientu apmierinātības indekss (KKAI) izteikts procentos bija 91.10 %, 2020. gadā ir sasniegts ļoti līdzīgs rezultāts - (KKAI) ir 90.06 %. Klientu apmierinātības līmenis ir nemainīgi izcils. Šogad aptaujas jautājumi vairāk tika vērsti uz pamatdarbības procesu padziļinātu izpēti un tā rezultātu vērtējumu.

Secinājums: izmaiņas pa gadiem būtiskajos jautājumos ir minimālas.