

VAS “Elektroniskie sakari”

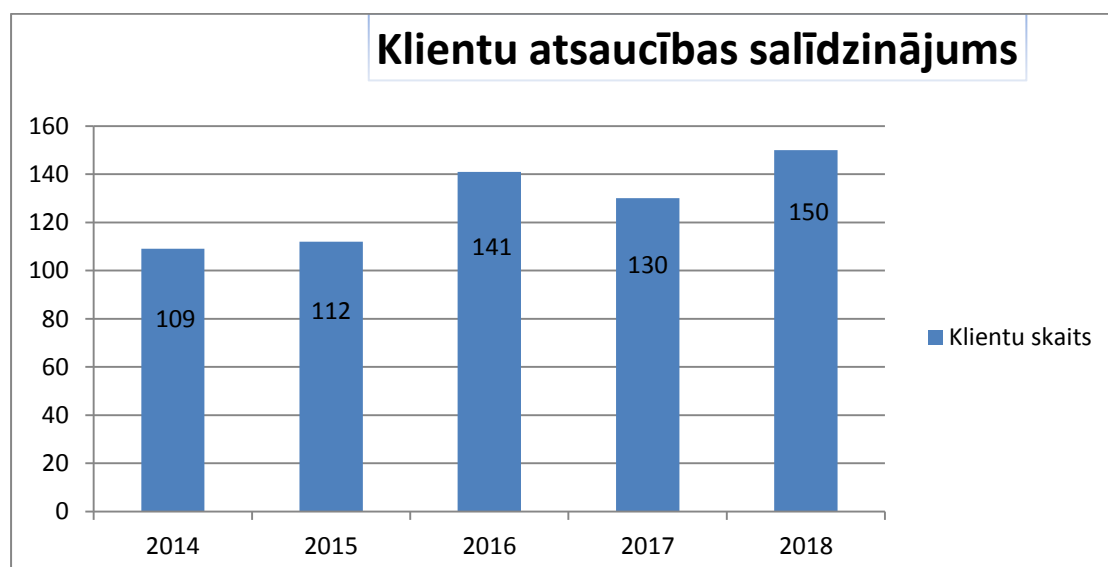
2018. gada Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Saskaņā ar VAS “Elektroniskie sakari” (turpmāk – VAS ES) valdes 2017. gada 23.maija Lēmumu Nr. 3 (protokols Nr.11/2017) apstiprināto klientu apmierinātības pētījuma metodiku, laika periodā no 20.11.2018. līdz 04.12.2018. norisinājās Klientu apmierinātības pētījums. Ik gadu VAS ES Klienti tiek aicināti sniegt savu vērtējumu par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem, par uzņēmuma darbību kā tādu, par apkalpošanas procesu, kā arī tiek aicināti izteikt savus priekšlikumus pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai. Kopš 2017.gada klienti savu vērtējumu sniedz skalā no 1-10, kur 10 ir noteikts kā augstākais vērtējums, bet 1- kā viszemākais. Pētījuma veikšanai tiek izmantota anketēšanas metode. Aptaujas anketu respondents aizpilda tiešsaistes režīmā internetā.

Šogad Klientu apmierinātības aptaujas anketa tika izsūtīta 621 unikāliem e-pastiem (respondentiem), t.i., kopā tika aptaujāti 610 klienti. Aptaujas anketu aizpildīja 150 respondenti.

VAS ES saskaņā ar pētījuma metodikā noteikto, reizi 3 gados aptaujā arī radioamatierus. 220 radioamatieriem tika nosūtītas aptaujas anketas, no kuriem daļībai pētījumā atsaucās 105 personas. Tā kā radioamatieri tiek aptaujāti 1x trīs gados, tad radioamatieru aptaujas rezultāti tiek analizēti atsevišķi un netiek iekļauti kopējā vērtējumā, lai pētījuma rezultāti būtu salīdzināmi ar citu gadu rezultātiem.

Aptaujas rezultāti parāda, ka salīdzinājumā ar 2017.gadu, kad atbildes bija snieguši 130 respondenti, šogad VAS ES klientu atsaucība ir bijusi lielāka – 150 respondenti, kas ir par 20 vairāk salīdzinot ar 2017.gadu, un par 41 vairāk salīdzinot ar 2014.gadu, kad tika uzsāktas regulāras Klientu apmierinātības aptaujas.



Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Saskaņā ar pētījuma metodiku, aptaujas anketas jautājumi tiek apvienoti un analizēti pa blokiem:

- Klientu apkalpošana
- Pakalpojuma kvalitāte
- Komunikācija
- Kā VAS ES darbība tiek vērtēta kopumā
- Papildus jautājumi

Zemāk redzamajās tabulās ir apkopoti 2018.gada aptaujā iegūtie rezultāti.

1. Radioamatieru apmierinātības vērtējums

Kopā: 91.71%:

I	KLIENTU APKALPOŠANA	Vērtējums	Moda (visbiežāk sastopamais rezultāts)
	Darbinieku kompetence	91.33 %	10
	Darbinieku apkalpošanas kultūra	92.57%	10
	Darbinieku attieksme un atsaucība	92.95%	10
	Kopā:	92.29%	

II	PAKALPOJUMU KVALITĀTE	Vērtējums	Moda (visbiežāk sastopamais rezultāts)
	Sniegtā pakalpojuma kvalitāte	92.48%	10
	Termiņu ievērošana pieprasījumu izskatīšanai (saskaņā ar MK noteikumiem, t.i. 30 dienas)	93.81%	10
	Kopā:	93.14%	

III	KOMUNIKĀCIJA	Vērtējums	Moda (visbiežāk sastopamais rezultāts)
	Kompetenti atbildēts uz interesējošo jautājumu	92%	10
	Sniegtās informācijas saprotamība	88.38%	10
	Kopā:	90.19%	
IV	Kā vērtējat VAS ES darbu kopumā?	90.19 %	10

2. EMS Klientu apmierinātības vērtējums (bez radioamatieriem): Kopā: 91.38 %

I	KLIENTU APKALPOŠANA	Vērtējums	Moda (visbiežāk sastopamais rezultāts)
	Darbinieku kompetence	91.20%	10
	Darbinieku apkalpošanas kultūra	91.87%	10
	Darbinieku attieksme un atsaucība	92.07%	10
	Kopā:	91.71%	

II	PAKALPOJUMU KVALITĀTE	Vērtējums	Moda (visbiežāk sastopamais rezultāts)
	Sniegtā pakalpojuma kvalitāte	92%	10
	Termiņu ievērošana pieprasījumu izskatīšanai (saskaņā ar MK noteikumiem, t.i. 30 dienas)	92.67%	10
	Kopā:	92.34%	

III	KOMUNIKĀCIJA	Vērtējums	Moda (visbiežāk sastopamais rezultāts)
	Kompetenti atbildēts uz interesējošo jautājumu	91.13%	10
	Sniegtās informācijas saprotamība	90.07%	10
	Kopā:	90.6%	
IV	Kā vērtējat VAS ES darbu kopumā?	90.07%	10

Klientu apkalpošana: 91.71%
Pakalpojumu kvalitāte: 92.34%
Komunikācija: 90.6%
Vērtējums par VAS ES darbu kopumā 90.07%.

Tādējādi 2018. gada VAS ES klientu apmierinātība ar VAS ES pakalpojumiem ir 91.38% un ir sasniegts izcils apmierinātības līmenis (saskaņā ar Metodikas 22.punktu).

Pētījumā tika iekļauti vēl papildu jautājumi par informācijas ieguves kanāliem un elektronisko parakstu.

Lai noskaidrotu klientiem vēlamāko informācijas nodrošināšanas kanālu, tika iekļauts jautājums **“Lūdzu atzīmēties sev ērtākos informācijas iegūšanas kanālus par VAS ES aktualitātēm”**: Uz šo jautājumu tika sniegtas šādas atbildes:

V Informācijas ieguves kanāli	Sociālie tīkli (FB, Twitter u.c.)	VAS ES mājas lapa	Nav nepieciešams	Cits
Sociālie tīkli (FB, Twitter u.c.)	12	104	26	31

No augstāk redzamās tabulas secināms, ka klienti priekšroku dod informācijas iegūšanai VAS ES mājas lapā, sociālos tīklus Facebook un Twitter norādot kā maznozīmīgu informācijas iegūšanas kanālu, to izvēlējušies tikai 12 respondenti, informācija par jaunumiem nav nepieciešama 26 respondentiem, savukārt citas informācijas ieguves kanāliem priekšroku dod 31 respondents. Parasti tā ir komunikācija ar klienta VAS ES tiešo sadarbības personu, kurai nosūta aktuālāko informāciju e-pastā.

Uz jautājumu : **Vai dokumentu apritei ar VAS ES Jūs vēlētos izmantot drošu elektronisko parakstu, esam saņēmuši sekojošas atbildes:**

Vai dokumentu apritei ar VAS ES Jūs vēlētos izmantot drošu elektronisko parakstu?	JĀ	NĒ	Jau izmantoju
Saņemtās atbildes	43	93	13

Saskaņā ar Aptaujā atbildējušo respondentu sniegto informāciju secināms, ka aptuveni 37% VAS ES klientu saziņai ar VAS ES izmanto vai vēlas izmantot drošu elektronisko parakstu, un aptuveni 62 % to objektīvo iemeslu dēļ to nedara. Salīdzinot ar 2017.gada aptauju, saņemtās atbildes ir ļoti līdzīgas bez būtiskajām izmaiņām.

Papildus augstāk minētajiem jautājumiem, šogad aptaujā pirmo reizi tika iekļauts jautājums **“Lūdzu novērtēties radiotraucējumu novēršanas kvalitāti”** tiem VAS ES klientiem, kuri saskārušies ar šāda pakalpojuma izmantošanu. Atbildes sniegušas 52 personas no 150. Secināms, ka no pētījuma dalībniekiem tikai trešā daļa ir saskārusies ar šo VAS ES pakalpojumu. **Vidējais vērtējums šajā jautājumā ir 86,7.**

Izvēlētais Vērtējums	5	6	7	8	9	10
Saņemto atbilžu skaits	1	3	5	12	13	18

Lai noskaidrotu respondentu attieksmi jautājumā par semināru nepieciešamību, uz jautājumu **Vai jūs vēlētos apmeklēt VAS ES rīkotus seminārus:** esam saņēmuši sekojošas atbildes:

Vai Jūs vēlētos apmeklēt VAS ES rīkotus seminārus?	JĀ	NĒ	Nezinu
Saņemtās atbildes	32	62	54

Secināms, ka 32 personas jeb aptuveni 22 % ir ieinteresēti apmeklēt VAS ES rīkotus seminārus par attiecīgām tēmām.

Uz jautājumu: *Jūsu atsauksmes un ieteikumi* saņemti 25 ieraksti.