

## VAS "Elektroniskie sakari" 2019. gada Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

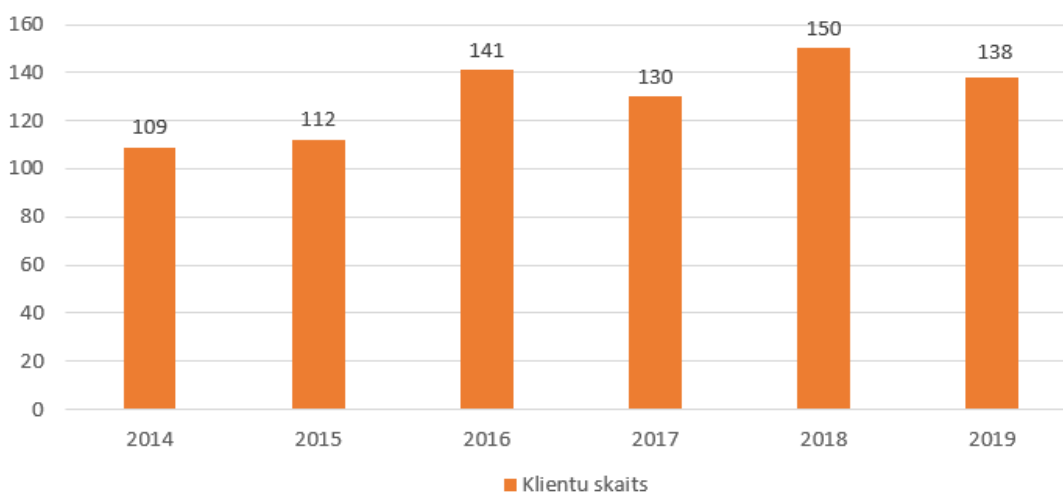
Saskaņā ar VAS "Elektroniskie sakari" (turpmāk – VAS ES) valdes 2017. gada 23. maija Lēmumu Nr. 3 (protokols Nr.11/2017) apstiprināto klientu apmierinātības pētījuma metodiku, uzņēmumā katru gadu tiek veikts Klientu apmierinātības pētījums. Ik gadu VAS ES Klienti tiek aicināti sniegt savu vērtējumu par 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 uz 660 unikāliem e-pastiem (respondentiem), un kopā tika aptaujāti 667 klienti. Aptaujas anketu aizpildīja 138 respondenti.

Saskaņā ar pētījuma metodikā noteikto, radioamatieri tiek aptaujāti vienu reizi trīs gados. Radioamatieri tika aptaujāti 2018. gadā, tāpēc šogad tas netika veikts.

Aptaujas rezultāti parāda, ka salīdzinājumā ar 2018. gadu, kad atbildes bija snieguši 150 respondenti, šogad VAS ES klientu atsaucība ir bijusi zemāka – 138 respondenti, kas ir par 12 jeb 8 % mazāk salīdzinot ar 2018. gadu, un par 29 vairāk salīdzinot ar 2014. gadu, kad tika uzsāktas regulāras Klientu apmierinātības aptaujas.

### Klientu atsaucības salīdzinājums



## 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.

**EMS Klientu apmierinātības pētījuma vērtējuma kopējais rezultāts ir 90.10%**

I Klientu apkalpošana	Vērtējums	Moda (biežāk sastopamā vērtība)
Darbinieku kompetence	92.00 %	10
Darbinieku apkalpošanas kultūra	92.70 %	10
Darbinieku attieksme un atsaucība	92.40 %	10
<b>Kopā:</b>	<b>92.37 %</b>	

II Pakalpojumu kvalitāte	Vērtējums	Moda (biežāk sastopamā vērtība)
Sniegtā pakalpojuma kvalitāte	84.40 %	9
Termiņu ievērošana pieprasījumu izskatīšanai (saskaņā ar MK noteikumiem, t.i. 30 dienas)	82.80 %	9
<b>Kopā:</b>	<b>83.60 %</b>	

III Komunikācija	Vērtējums	Moda (biežāk sastopamā vērtība)
Kompetenti atbildēti uz interesējošo jautājumu	92.40 %	10
Sniegtās informācijas saprotamība	92.30 %	10
<b>Kopā:</b>	<b>92.35 %</b>	10

IV Kā vērtējat VAS ES darbu kopumā?	<b>91.80 %</b>	
-------------------------------------	----------------	--

**Kopējas VAS ES klientu apmierinātības indekss ir: 90.10 %, attiecīgi:**

- Klientu apkalpošana: 92.37 %
- Pakalpojumu kvalitāte: 83.60 %
- Komunikācija: 92.35 %
- Vērtējums par VAS ES darbu kopumā 91.80 %.

Secināms, ka 2019. gadā VAS ES klientu apmierinātība ar VAS ES pakalpojumiem ir 90.10%, kas nozīmē, ka ir sasniegts izcils apmierinātības līmenis (saskaņā ar Metodikas 22.punktu).

*Pētījumā tika iekļauti vēl 2 papildus jautājumi:*

- 1. Vai klienti vēlas apmeklēt VAS ES rīkotos seminārus;*
- 2. Vai 2019. gada laikā klienti ir saskārušies ar nepilnībām sadarbībā ar VAS ES.*

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

<i>Vai Jūs vēlētos apmeklēt VAS ES rīkotos seminārus?</i>	Jā	Nē	Nezinu
<i>Saņemtās atbildes</i>	32	48	55

Kā interesējošās tēmas minētas:

- Jaunumi apraides u.c. jomās;
- Frekvenču koordinācija, EMS;
- Jaunumi noteikumos;
- Jūras sakari;
- Radiotraucējumu meklēšanas tehnoloģijas, radiotraucējumu novēršana;
- Radiomikrofonu frekvenču joslu nākotne pēc 2021. gada;
- Regulējums radiofrekvenču jomā;
- 5 G.

Secināms, ka 32 personas no 132 respondentiem, jeb aptuveni 23 % ir ieinteresēti apmeklēt VAS ES rīkotos seminārus par augstāk uzskaitītajām tēmām, kas ir gandrīz tikpat, cik iepriekšējā gadā (attiecīgi 32; 62 un 54).

Uz jautājumu: Jūsu atsauksmes un ieteikumi saņemti 20 (25 - 2018. gadā) ieraksti ar klientu komentāriem.

Uz jautājumu: Vai 2019. gadā esat identificējuši kādas nepilnības saskarsmē ar VAS ES? visi klienti bija atzīmējuši atbildi Nē, izņemot vienu respondentu, kas bija komentējis, ka ir daži jautājumi un priekšlikumi par radio datu bāzes funkcionālu uzlabošanu.

Uz aicinājumu Lūdzu sniegt priekšlikumus VAS ES mājaslapas pilnveidei, septiņi klienti atbildējuši, ka viss labi un viņus viss apmierina, deviņi atbildējuši, ka priekšlikumu nav, un tikai seši snieguši priekšlikumus.

Pie atsauksmēm un ieteikumiem saņemti 17 ieraksti, no kuriem lielākā daļa ir pateicības par labu darbu, kā arī ieteikums saglabāt *stabilitāti* un komentārs par *mazliet nesaprotamu reģistrācijas veidlapu.*

2019. gadā tika papildināta vērtējuma skala ar papildus iespēju: “nav attiecināms”, kuru iespējams izmantot klientiem, kuri kādā noteiktā jautājumā nevar sniegt objektīvu vērtējumu. Šogad šādu iespēju kādā konkrētā jautājumā tika izmantojuši 12 klienti.

Saskaņā ar VAS ES metodikā noteikto apmierinātības līmeni, jāatzīmē, ka šogad, līdzīgi kā iepriekšējos gadus, VAS ES ir sasniegusi izcilu Klientu apmierinātības līmeni, kas viennozīmīgi ir vērtējams kā ilga un nopietna visa uzņēmuma darba rezultāts. Jāuzsver, ka

pēdējo gadu laikā VAS ES ir atsākusi nopietnu dialogu ar saviem klientiem ne tikai darbinieku, bet arī vadības līmenī, līdz ar to veicinot konstruktīvu dialogu dažādos līmeņos ar mērķi tiekties uz pilnību.

Secināms, ka salīdzinot ar 2018. gadu, kad kopējais Klientu apmierinātības indekss (KKAI) bija 91.38 %, 2019. gadā ir sasniegts nedaudz zemāks rezultāts - (KKAI) ir 90.10 %, kas, lai arī par 1.28 % zemāks, tomēr ir vērtējams kā līdzīgs. Līdz ar to Klientu apmierinātības vērtējums var tikt uzskatīts kā noturīgi izcils.

Secinājums: atšķirība būtiskajos jautājumos ir minimāla.