

VAS “Elektroniskie sakari”

2022. gada ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Klientu vadība tiek organizēta atbilstoši VAS “Elektroniskie sakari” (turpmāk – VAS ES) Sadarbības un komunikācijas standartam (turpmāk – Standarts). Standarta mērķis ir vienoti un skaidri principi, lai uzlabotu darba kultūru, nodrošinātu ātru un kvalitatīvu sadarbību un skaidru komunikāciju, kā arī veicinātu augstu klientu un partneru apmierinātību ar VAS ES.

VAS ES veic klientu aptaujas, kas nodrošina nepieciešamo atgriezenisko saiti ar klientiem un sadarbības partneriem. Analizējot aptauju datus, tiek iegūta informācija, kas palīdz novērtēt VAS ES paveikto, noskaidrot un formulēt pilnveidošanās iespējas, kā arī sniedz informāciju turpmākās darbības prioritāšu noteikšanā, lai uz tā pamata sagatavotu priekšlikumus uzņēmuma darbības plānam.

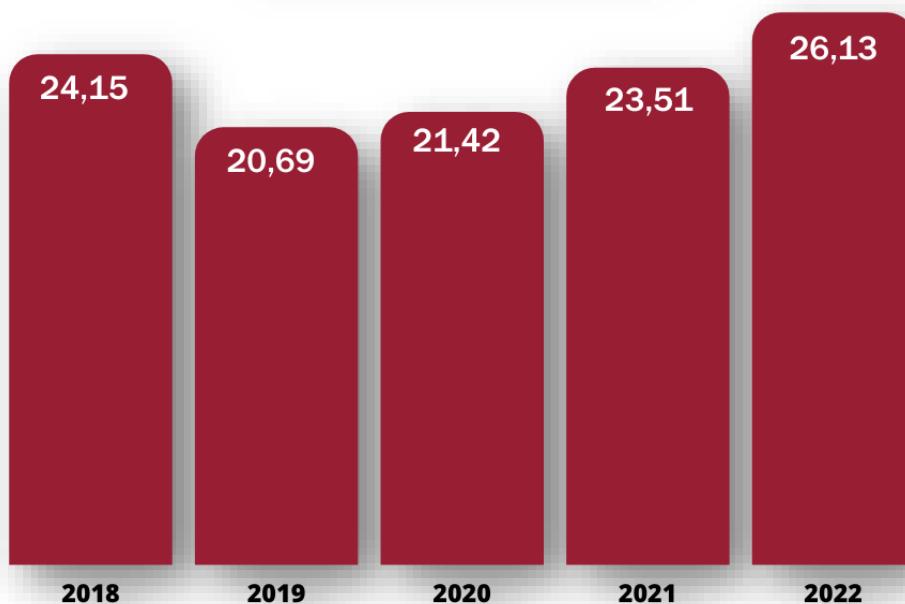
Saskaņā ar VAS ES valdes 2020. gada 25. augusta lēmumu Nr. 4 (protokols Nr.15/2020) apstiprināto VAS ES aptauju un ikgadējā klientu apmierinātības pētījuma metodiku (turpmāk – Metodiku), uzņēmumā katru gadu tiek veikts Klientu apmierinātības pētījums. Ik gadu VAS ES Klienti tiek aicināti sniegt savu vērtējumu par uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem un to kvalitāti, kopumā par uzņēmuma darbību, kā arī par klientu apkalpošanas procesu un komunikāciju. Klienti tiek aicināti izteikt savus priekšlikumus pakalpojumu sniegšanas pilnveidošanai. Klienti savu vērtējumu sniedz skalā no 1-10, kur 10 ir izcili, bet 1 - neapmierinoši. Pētījuma veikšanai tiek izmantota anketēšanas metode. Aptaujas anketu respondents aizpilda tiešsaistes režīmā internetā. Aptaujā tika uzaicināti piedalīties klienti, kas ir rezidenti (reģistrēti Latvijā), un kuriem 2022. gadā ir izrakstīts rēķins par elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumiem. Saskaņā ar metodiku Ikgadējā klientu apmierinātības pētījumā tiek iekļauti divu aptauju dati – radioamatieru aptaujas dati un pārējo elektromagnētiskās saderības nodrošināšanas pakalpojumu (turpmāk - EMS) saņēmēju aptaujas dati. Radioamatieru aptauja tiek veikta vienu reizi trijos gados. Radioamatieri tika aptaujāti 2021. gadā, līdz ar to šogad netiek veikta šī segmenta grupas aptauja.

Šī gada IV ceturksnī tika uzsākta Ikgadējā klientu apmierinātības aptauja, kurā tika aicināti piedalīties EMS klienti (izņemot Radioamatierus). Aptaujas anketa tika nosūtīta 890 VAS ES klientu pārstāvjiem, kuri kopumā pārstāv 666 uzņēmumus (klientus). 20 no tiem pieder pie TOP 20 klientu grupas. Aptaujas anketu aizpildīja 174 respondenti, no kuriem 23 pārstāv TOP 20 klientu grupu. Būtiska nozīme klientu segmentā ir TOP 20 klientiem, kas tiek noteikti pēc iepriekšējā gada ieņēmumu apjoma.

TOP 20 klientu segmenta pārstāvju atsaucības procents ir 30,3 %, pārējo EMS klientu atsaucības procents ir 18,6 %. Līdz ar to saskaņā ar aptaujas metodikas 38. punktu – pēc aptaujas teorijas vadlīnijām – klientu atsaucībai pārsniedzot 10-15 %, iegūtie aptaujas dati uzskatāmi par ticamiem.

Aptaujas rezultāti parāda, ka šogad VAS ES klientu atsaucība ir pieaugusi par 4,71% salīdzinot ar 2020. gadu, kad tika veikta klientu aptauja (izņemot radioamatierus). (Skatīt attēlu nr.1).

Klientu atsaucība procentos



Attēls Nr. 1

Klientu apmierinātības pētījuma rezultāti

Ievērojot metodikā noteikto, jautājumi tiek formulēti un uzdoti ar mērķi noskaidrot klientu vērtējumu par:

- Sniegto pakalpojumu kvalitāti,
- Klientu apkalpošanas kvalitāti,
- Darbinieku profesionalitāti.

Atbildes uz atvērtajiem jautājumiem netiek vērtētas skaitliski, bet tiek analizētas pēc būtības.

2022. gada aptaujā klientiem tika lūgts atbildēt uz 14 jautājumiem, kas salīdzinājuma ar 2021.gada aptauju ir par 8 jautājumiem vairāk. Izmaiņas skaitā pamatojamas ar konstatēto nepieciešamību papildināt jautājumu klāstu arī ar numerācijas datu bāzes funkcionalitātes un elektronisko sakaru tīklu antenu, radioiekārtu, apraides raidītāju un mobilo sakaru bāzes staciju ierīkošanas projektu akceptēšanas procesu izvērtējumu, kā arī ar nepieciešamību detalizētāk izvērtēt sadarbības aspektus ar VAS ES.

Pārskata gada aptaujas rezultāti tiks analizēti divos virzienos:

- Pakalpojuma kvalitāte,
- Klientu apkalpošana un komunikācija.

Apkopojot 2022. gada aptaujā iegūtos rezultātus, secināms, ka 2022. gadā VAS ES kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9,04 jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 90,40 %, kur attiecīgi:

- Pakalpojumu kvalitāte: 88,81 %
- Klientu apkalpošana un komunikācija: 91,99 %

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

Klientu apmierinātības aptaujas rezultātu apkopojums pa virzieniem klientu grupās un kopējais vērtējuma rezultātu apkopojums attēlots 1. tabulā.

Tabula Nr. 1

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

Aptaujas jautājumi	TOP 20 klienti			Pārējie klienti (bez TOP20)			Ilgadējā klientu pētījuma kopsumma	
	KAI	KAI%	Moda	KAI	KAI%	Moda	KAI	KAI%
1. Pakalpojumu kvalitāte								
Lūdzam novērtēt VAS ES inženieru darba rezultātu traucējumu novēršanas laikā	8,90	89,00	10,00	9,55	95,52	10,00	9,23	92,26
Lūdzam novērtēt numerācijas datubāzes funkcionalitāti un lietošanas ērtumu	7,80	77,50	6,00	9,23	92,31	10,00	8,52	84,91
Apkopojot visu Jūsu pieredzi sadarbībā ar VAS ES, cik apmierināts/-a Jūs ar to esat kopumā	9,00	90,00	9,00	8,85	88,54	10,00	8,93	89,27
Vidējais rādītājs:	8,57	85,50		9,21	92,12		8,89	88,81

2. Klientu apkalpošana un komunikācija								
Lūdzam novērtēt ekspertu darbu radiofrekvenču plānošanas jautājumos	9,30	93,04	10,00	9,24	92,43	10,00	9,27	92,74
Lūdzam novērtēt darbinieku kompetenci klientu apkalpošanas jautājumos	9,30	93,04	10,00	9,31	93,11	10,00	9,31	93,08
Lūdzam novērtēt numerācijas datubāzes administratora darbu	9,50	95,00	10,00	9,15	91,54	10,00	9,33	93,27
Lūdzam novērtēt eksperta kompetenci EST projektu izskatīšanas jautājumos	8,90	88,75	9,00	8,90	89,00	8,00	8,90	88,88
Vidējais rādītājs:	9,25	92,46		9,15	91,52		9,20	91,99
Kopējais KAI	8,9	88,98		9,18	91,82		9,04	90,40

Aptauju rezultātu apkopojums

VAS ES jau vairākus gadus veic ikgadējos klientu apmierinātības pētījumus, lai, izmantojot iegūtos datus, novērtētu veikto pasākumu ietekmi uz klientu apmierinātību un savstarpējās sadarbības kvalitāti. Tāpat, būtisks pētījuma ieguvums ir klientu sniegtie priekšlikumi un ierosinājumi klientu apkalpošanas uzlabošanai un pakalpojumu pilnveidei. Klientu apmierinātības pētījumos tiek mērīta klientu apmierinātība dažādos ar VAS ES darbību saistītos jautājumos un jomās, kā arī VAS ES klientu pieredze kopumā, sadarbojoties ar uzņēmumu. Iegūtie rezultāti liecina, ka klienti VAS ES paveikto nemainīgi novērtējuši uz *izcili*.

Šāds vērtējums uzskatāms kā uzņēmuma daudzu gadu kvalitatīva un mērķtiecīga darba rezultāts, un tas uzliek par pienākumu "noturēt" sasniegto izcilo rezultātu, nodrošinot nemitīgu uzņēmuma attīstību un sniegto pakalpojumu pilnveidi, kā piemēram, nodrošinot radiotraucējumu novēršanu 24/7, ieviešot e-koncepciju, attīstot klientu portālu, paplašinot komercpakalpojumu klāstu, regulāri nodrošinot ārējās komunikācijas (PR) aktivitātes par uzņēmuma aktualitātēm, sasniegumiem, ar nozari saistītiem jaunumiem, sadarbības projektiem

u.tml., rīkojot informatīvos seminārus, organizējot klientu dienas, kā arī īstenojot citas aktivitātes, kuras veicina regulāru savstarpējās informācijas apmaiņu, sadarbību un klientu iesaisti.

2022. gada VAS ES klientu apmierinātība ar saņemto pakalpojumu, klientu apkalpošanu un komunikāciju, saglabājusies augstākajā līmenī – VAS ES kopējais klientu apmierinātības indekss (KAI) ir 9,04, jeb, izsakot procentos, kopējā klientu apmierinātība ir 90,40 %. 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.

2022. gada aptaujā 7 jautājumus, kas sadalīti divos tematiskajos virzienos, respondenti tika aicināti novērtēt skaitliski:

- pakalpojumu kvalitāte - ietilpst klientu vērtējumi par inženieru darbu radiotraucējumu novēršanas laikā, par numerācijas datubāzes funkcionalitāti un vērtējumi par VAS ES darbu kopumā.
- klientu apkalpošana un komunikācija - ietilpst vērtējumi par VAS ES darbinieku kompetenci, konsultējot klientu apkalpošanas jautājumos, radiofrekvenču plānošanas jautājumos, konsultējot par numerācijas datu bāzi un elektronisko sakaru tīklu projektu izskatīšanu.

Attēlā Nr. 2 attēlots Klientu apmierinātības salīdzinājums dažādās klientu segmentu grupās:



Attēls nr. 2

Klientu kopējā apmierinātības indeksa salīdzinājums pa klientu segmentiem laika periodā no 2020. – 2022. gadam (%)

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

Tabulā Nr.2 apkopots klientu kopējais apmierinātības indekss periodā no 2020. līdz 2020. gadam.

Tabula Nr.2

Klientu grupas	2020. gads	2021. gads	2022. gads
TOP20 klienti	89,93 %	93,00 %	88,98 %
Pārējie klienti (visi bez TOP20)	90,75 %	94,38 %	91,82 %
Kopējais klientu apmierinātības indekss (KKAI)	90,06 %	92,13 %	90,40 %

Klientu sniegtie komentāri un priekšlikumi

2022. gada aptaujas anketā klientiem tika dota iespēja atvērtā tipa jautājumu veidā sniegt īsus komentārus un priekšlikumus par VAS ES darbu, sniegtajiem pakalpojumiem un klientu apkalpošanu. 2022. gada klientu aptaujas anketās tika sniegti 73 komentāri un/ vai priekšlikumi par tādām tēmām kā pakalpojumu rēķini, dokumentu un informācijas aprite, radiofrekvenču plānošana, radiosakaru traucējumu pieteikšanu un novēršanu, klientu portālu un citām tēmām. 23 no šiem komentāriem un/ vai priekšlikumiem sniedza TOP20 klientu

pārstāvji. Secināms, ka vairumā gadījumu katrs klienta sniegtais komentārs un/ vai priekšlikums ir attiecināms uz individuālu jomu, kur klients saredz VAS ES iespēju pilnveidoties vai arī kur nepieciešams sniegt plašāku informāciju par VAS ES pakalpojumiem un sniegtajām iespējām klientiem. Tomēr par 8 jomām komentāri un/ vai priekšlikumi atkārtojās vairākkārt, kam būtu pievēršama pastiprināta uzmanība. Šīs 8 jomas kopumā iekļāva 30 jeb 41% no visiem iesniegtajiem komentāriem un/ vai priekšlikumiem un tās ir apkopotas tabulā Nr. 3.

Tabula Nr. 3

Komentārs/ priekšlikums	Reizes iesniegts
Rēķinus par pakalpojumiem izrakstīt retāk (piemēram, 1x gadā)	5
Automātisks atgādinājums par rēķina apmaksas termiņu/ atļaujas darbības termiņu	5
Nodrošināt labāku un ātrāku radiofrekvenču atļaujas apstrādi un izdošanu	4*
Uzlabot reakcijas laiku uz radiosakaru traucējumu izsaukumiem un samazināt to novēršanas laiku	4*
Nodrošināt atgriezenisko saiti no atbildīgās struktūrvienības/ darbinieka	3*
Izveidot pašapkalpošanās portālu (atļauju pieteikšana, pieeja izsniegtajām atļaujām un atļauju pārvaldīšana)	3*
Samazināt pakalpojumu maksu	3
Ieviest pakalpojumu atpūtas kuģu īpašniekiem saņemt atļauju uz darbam sezonas laikā (rāciju pieteikšana/ atteikšana uz sezonu, pakalpojumu maksu paredzēt par sezonu)	3
Kopā:	30

*- šādu komentāru/ priekšlikumu izteica arī TOP20 klientu pārstāvji.

Pēc klientu apmierinātības pētījuma noslēguma un rezultātu apkopošanas nepieciešams organizēt atgriezeniskās saites nodrošināšanu ar klientiem par saņemtajiem komentāriem un priekšlikumiem, lai klientiem sniegtu papildus informāciju par noteiktiem jautājumiem un lai VAS ES virzītos uz augstāku klientu apmierinātības līmeni.

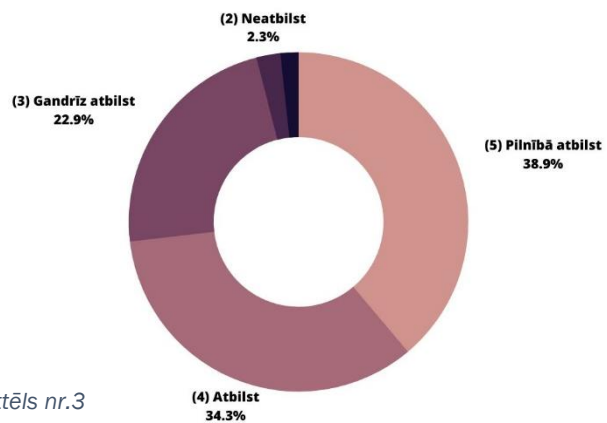
Secinājumi

Pamatojoties uz VAS ES metodikas 46.punktā noteikto apmierinātības līmeni, secināms, ka šogad, līdzīgi kā iepriekšējos gados, VAS ES ir sasniegusi izcilu – 90,40 % 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.

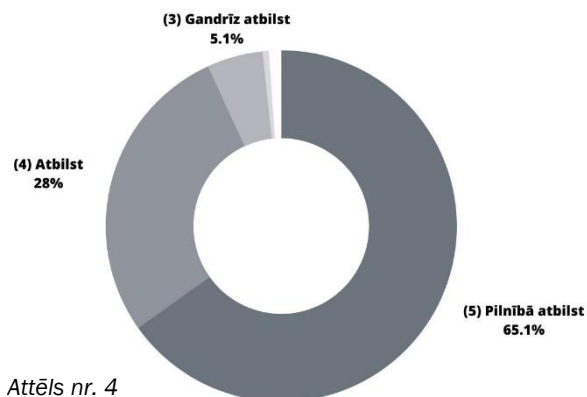
Lai padziļinātāk izprastu klientu attieksmi pret VAS ES un savstarpējās sadarbības kvalitāti, respondentiem tika sniegta iespēja izvērtēt dažādus sadarbības aspektus 5 ballu skalā, kur 1 – nemaz neatbilst, 5 – pilnībā atbilst (skat. attēlu nr. 3 – attēlu nr. 9). Esošie rezultāti liecina, ka VAS ES klienti augstu vērtē uzņēmuma uzticamību, darbinieku godprātību, veikto uzdevumu efektivitāti un profesionalitāti, kā arī uzskata uzņēmumu par uz attīstību un klientu orientētu. Savukārt vidēji tiek vērtēta pakalpojumu vērtība attiecībā pret cenu. No tā izsecināms, ka nepieciešams turpināt un attīstīt ieturēto ārējās komunikācijas un sadarbības virzienu, kurā tiek atspoguļotas uzņēmuma vērtības un prioritātes. Savukārt papildu esošajām komunikācijas tēmām nepieciešams lielāku uzsvaru likt tieši uz pakalpojumu vērtību attiecībā pret cenu – kā tiek nodrošināts pakalpojums, ko tas sevī ietver, kā veidojas cena u.tml.

VAS ES pakalpojumi ir tās cenas vērti, ko par tiem maksājat



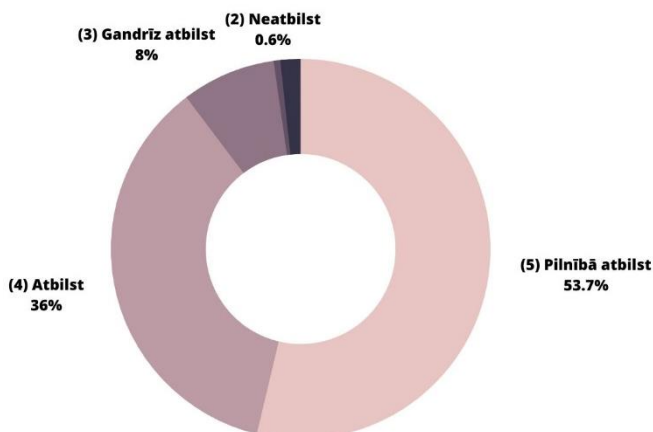
Attēls nr.3

VAS ES ir uzņēmums, kam uzticaties



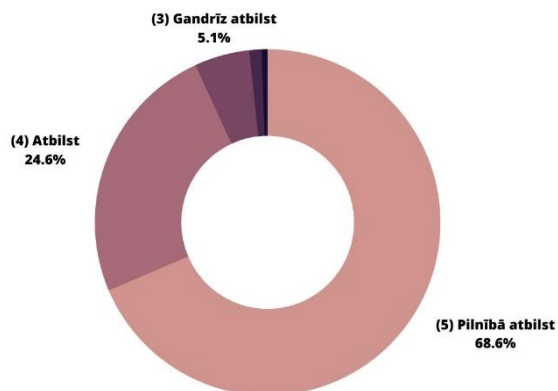
Attēls nr. 4

VAS ES ir uz klientu orientēts uzņēmums



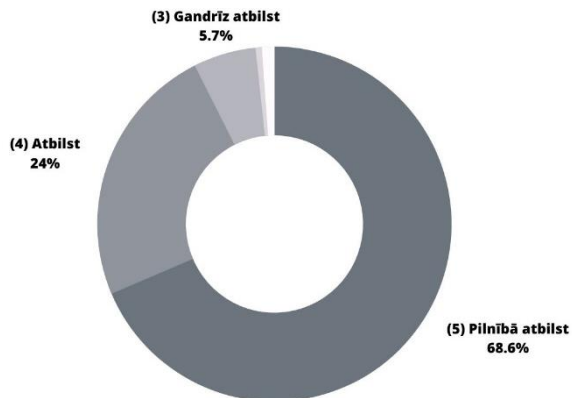
Attēls nr.5

VAS ES darbinieki veic savus pienākumus godprātīgi



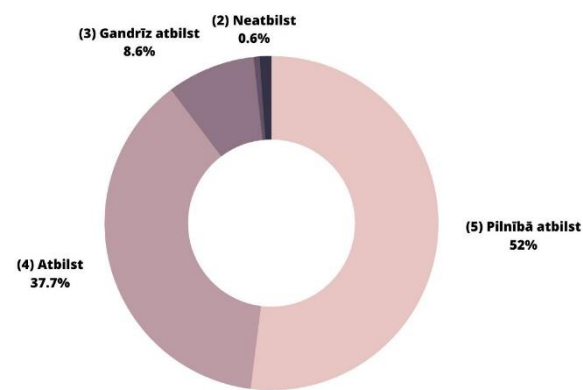
Attēls nr. 6

Sadarbība ar VAS ES ir efektīva un profesionāla



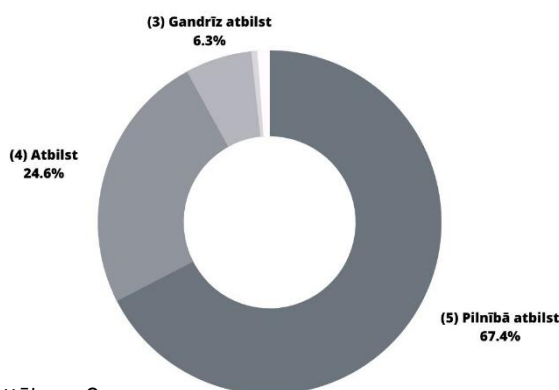
Attēls nr.7

VAS ES ir orientēts uz attīstību



Attēls nr. 8

VAS ES ir uz klientu orientēts uzņēmums



Attēls nr. 9

Atbilstoši VARAM digitālās transformācijas pamatnostādnēm 2021.–2027. gadam VAS ES turpina darbu pie valsts pārvaldes funkciju digitālā transformācija klientiem, t.i., attīstot Klientu pašapkalpošanās portālu - nodrošināt pilnas funkcionalitātes ieviešanu. Klientiem ar 2023. gadu būs iespēja tiešsaistes režīmā elektroniski aizpildīt un iesniegt izskatīšanai radiofrekvences piešķiruma atļaujas pieprasījuma formas, ar 2024. gadu - 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.

VAS ES 2022. gadā ir saņemtas piecas pateicības:

- no SIA “Latvijas Mobilais Telefons” par sadarbību jaunāko 5G tehnoloģiju testēšanas pasākuma organizēšanā un dalībā;
- no SIA “Latvijas Mobilais Telefons” par atbalstu gatavojoties NATO STO 5G pētījuma grupas prezentācijai par veiktajiem slāpēšanas testiem;
- no VARAM ministra Artūra Toma Pleša par sekmīgu sadarbību un nenovērtējamo atbalstu valstiski nozīmīgu reformu īstenošanā un ikvienā darbā, ko kopīgiem spēkiem esam paveikuši;
- no VSIA "Mihaila Čehova Rīgas Krievu teātris" par veiksmīgu sadarbību un kopīgu darbu;
- no VAS “Latvijas gaisa satiksmes” sakaru nodaļas vadītāja Aināra Šņepsta par sadarbību, organizējot intensīvo kursu radioinženieriem.

VAS ES 2022. gadā nav saņemta neviena pamatota sūdzība.