



AUTOTRANSPORTA DIREKCIJA

Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību “Autotransporta direkcija”

Informatīvs materiāls par klientu apmierinātības aptaujas rezultātiem

Klientu apmierinātība ir direkcijas darbības orientieris. Lai to panāktu, ir izveidota un ieviesta Kvalitātes vadības sistēma, kas atbilst Starptautiskajam ISO 9001:2008 standartam.

Lai noskaidrotu klientu apmierinātību par pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, efektivitāti un to uzlabotu, Autotransporta direkcija (turpmāk tekstā ATD) veica klientu apmierinātības pētījumu ar anketēšanas palīdzību. Tika izmantota tieša (direkcijas struktūrvienībās) un netieša anketēšana (anketas tika sūtītas klientiem uz e-pastiem un bija pieejamas ATD mājaslapā). Anketa satur precīzi definētus slēgta tipa 5 jautājumus:

1. par klientu apkalpošanas kvalitāti pēdējā gada laikā;
2. par to kādā veidā klienti konsultējas par direkcijas kompetencē esošiem jautājumiem;
3. vai klientus apmierina speciālistu sniegtās atbildes problēmsituācijā;
4. vai klienti izmantotu iespēju apskatīt informāciju par spēkā esošajiem dokumentiem elektroniskajā vidē;
5. vai klienti pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams.

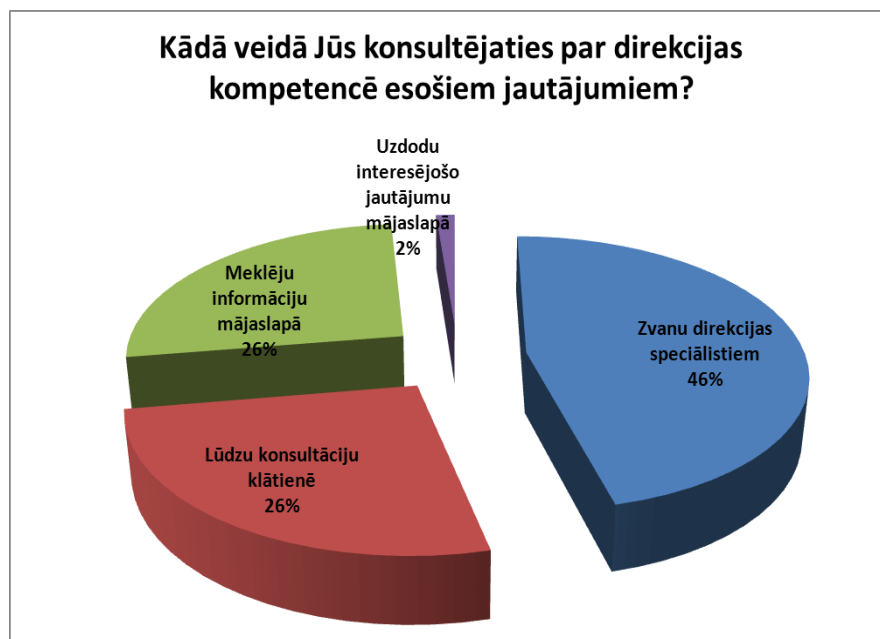
Aptaujas dalībnieki tika atlasīti izlases kārtībā. Anketēšanā nepiedalījās klienti, kas izmantoja ATD pakalpojumus, kas saistīti ar digitālo tahogrāfu karšu izgatavošanu, izsniegšanu, maiņu, utml. Respondenti tika aptaujāti laikā no 03.02.2014 līdz 28.02.2014. Kopā aptaujā piedalījās 218 respondenti. Anketēšana notika Rīgā un reģionālajās struktūrvienībās - Liepāja, Cēsis, Daugavpils (Jēkabpils struktūrvienība pētījumā nepiedalījās, jo nav tieši saistīta ar klientu apkalpošanu klātienē).

Rīga

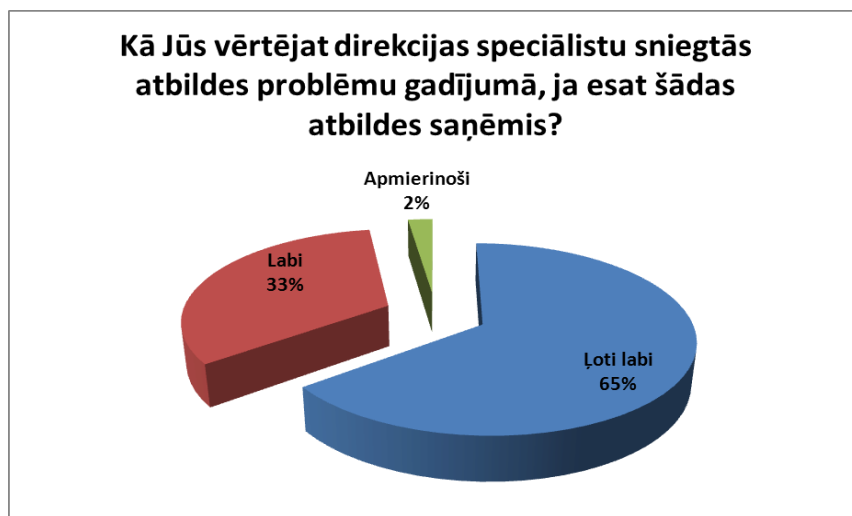
Tika aptaujāti **133 respondenti**.



Spriežot pēc aptaujas rezultātiem, 83% respondentu Rīgas klientu zāles apkalpošanas kvalitāti pēdējā gada laikā novērtēja ar „ļoti labi”, 16% respondentu novērtējuši ar „labi” un 1% novērtējuši ar „apmierinoši”. Nevienš respondents nav novērtējis klientu apkalpošanas kvalitāti kā neapmierinošu.



46% klientu par direkcijas kompetencē esošiem jautājumiem izvēlas zvanīt direkcijas speciālistiem, 26% aptaujāto konsultējas klātienē, tāds pats klientu skaits jeb 26% meklē informāciju Autotransporta direkcijas mājaslapā un 2% aptaujāto uzdot sev interesējošu jautājumu mājaslapā.



65% aptaujāto klientu, speciālistu sniegtās atbildes vērtē ar „ļoti labi”, 33% respondentu tās vērtē ar „labi” un 2% ar „apmierinoši”. Neviens respondents nav vērtējis speciālistu sniegtās atbildes problēmu gadījumos kā neapmierinošas.



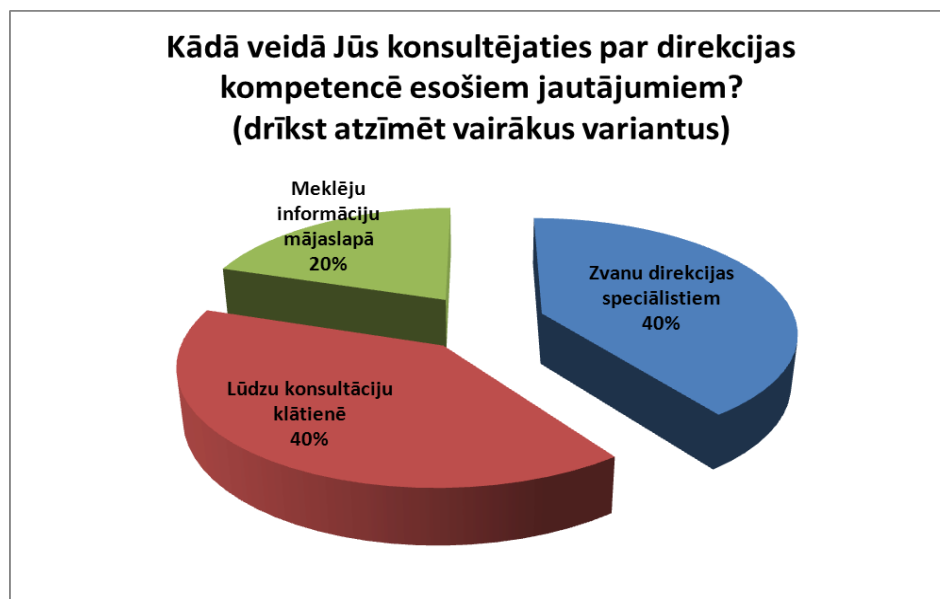
Rīgas struktūrvienībā tika iegūti vienādi rezultāti uz jautājumiem par elektroniskajiem pakalpojumiem - 90% klientu izmantotu iespēju apskatīt informāciju, par uzņēmuma spēkā esošajiem dokumentiem un to darbības termiņiem, elektroniskajā vidē, kā arī pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams, un 10% aptaujāto respondentu tādas iespējas neizmanto.

Cēsis

Tika aptaujāti **12 respondenti**. Cēsu struktūrvienībā bija viszemākā klientu atsaucība, salīdzinot ar citām pētījumā iesaistītām reģionālām struktūrvienībām.



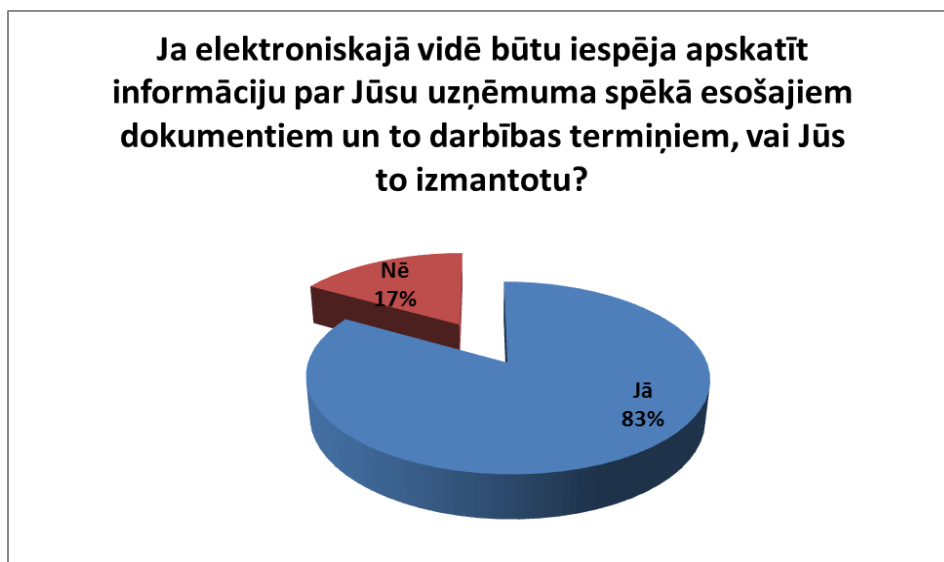
Aptaujas rezultāti liecina, ka 67% aptaujāto respondentu uzskata, ka Cēsu struktūrvienības apkalpošanas kvalitāte pēdējā gada ir vērtējama kā ļoti laba, un 33% respondentu apkalpošanas kvalitāti novērtējuši kā labu. Neviens no aptaujātajiem Cēsu struktūrvienības apkalpošanas kvalitāti nav novērtējis ar „apmierinoši” vai „neapmierinoši”.



Spriežot pēc aptaujas rezultātiem, 40% Cēsu struktūrvienības klientu par direkcijas kompetencē esošiem jautājumiem izvēlas zvanīt direkcijas speciālistiem, tikpat daudz klientu konsultējas klātienē un 20% klientu meklē informāciju mājaslapā. Cēsu struktūrvienības klienti labprāt izmanto iepriekšminētos konsultāciju veidus, tomēr neizmanto iespēju uzdot jautājumus ATD mājaslapā.



67% aptaujāto klientu, Cēsu struktūrvienības speciālistu sniegtās atbildes problēmu gadījumos vērtē ar „ļoti labi” un 33% - „labi”. Neviens respondents nav novērtējis speciālistu sniegtās atbildes ar „apmierinoši” vai „neapmierinoši”.



83% Cēsu struktūrvienības klientu izmantotu iespēju apskatīt informāciju par uzņēmuma spēkā esošajiem dokumentiem un to darbības termiņiem elektroniskajā vidē un 17% klientu tāda iespēja neinteresē.



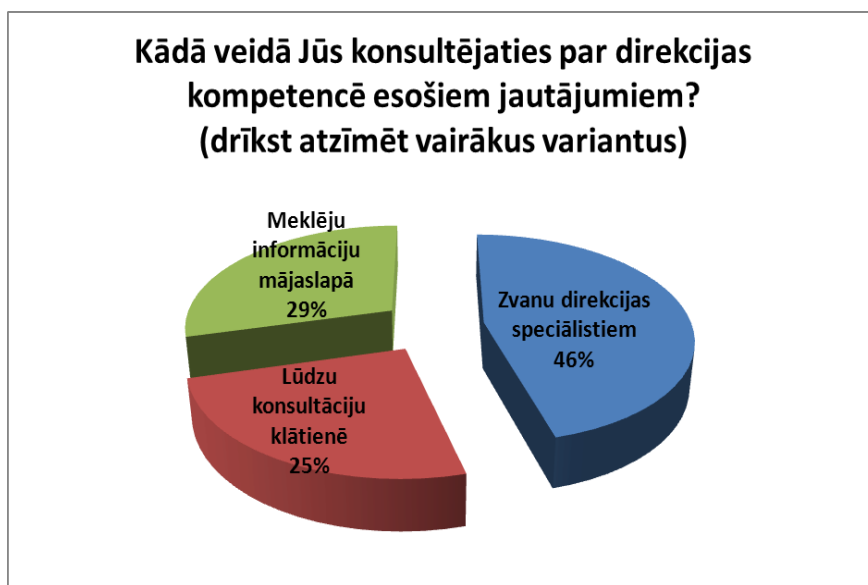
75% Cēsu struktūrvienības klientu pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams un 25% respondentu tādu iespēju neizmanto.

Liepāja

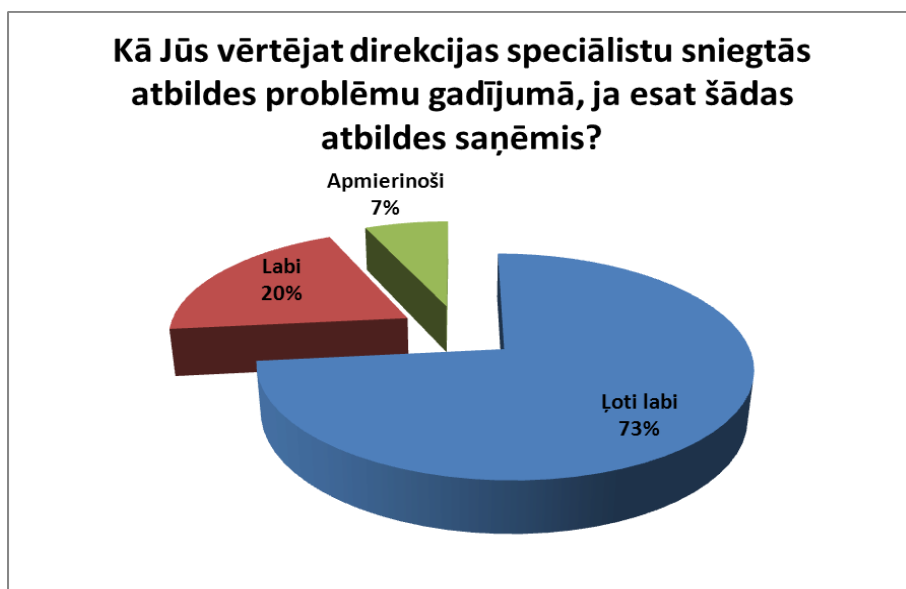
Tika aptaujāti 15 respondenti.



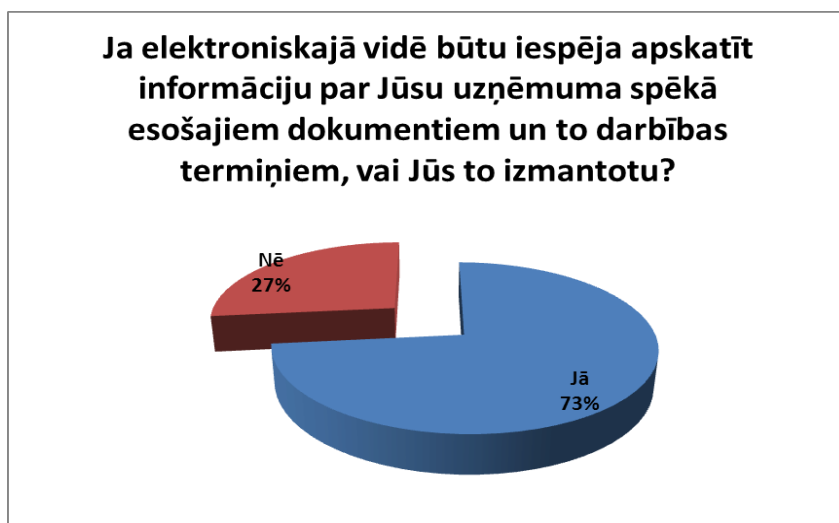
Vadoties pēc aptaujas rezultātiem - 80% Liepājas struktūrvienības klientu uzskata, ka apkalpošanas kvalitāte pēdējā gada laikā ir ļoti laba, un 20% respondentu apkalpošanas kvalitāti novērtējuši kā labu. Neviens no aptaujātajiem, apkalpošanas kvalitāti nav novērtējis kā apmierinošu vai neapmierinošu.



46% aptaujāto respondentu izvēlas konsultēties par ATD kompetencē esošiem jautājumiem, zvanot direkcijas speciālistiem, 29% respondentu meklē informāciju ATD mājaslapā un 25% lūdz konsultāciju klātienē. Liepājas struktūrvienības klienti neuzdod jautājumus direkcijas mājaslapā.

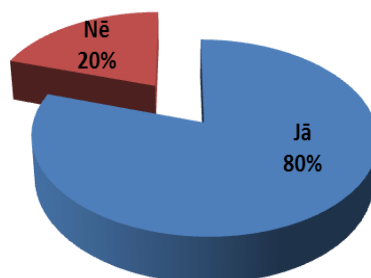


Pārliecinoši lielākā daļa jeb 73% aptaujāto klientu, speciālistu sniegtās atbildes vērtē ar „ļoti labi”, 20% ar „labi” un 7% ar „apmierinoši”. Neviena no aptaujātajiem klientiem speciālistu sniegtās atbildes nav novērtējis ar „neapmierinoši”.



73% Liepājas struktūrvienības klientu izmantotu iespēju apskatīt informāciju par uzņēmuma spēkā esošajiem dokumentiem elektroniskajā vidē un 27% klientu atbildēja, ka tāda iespēja viņus neinteresē.

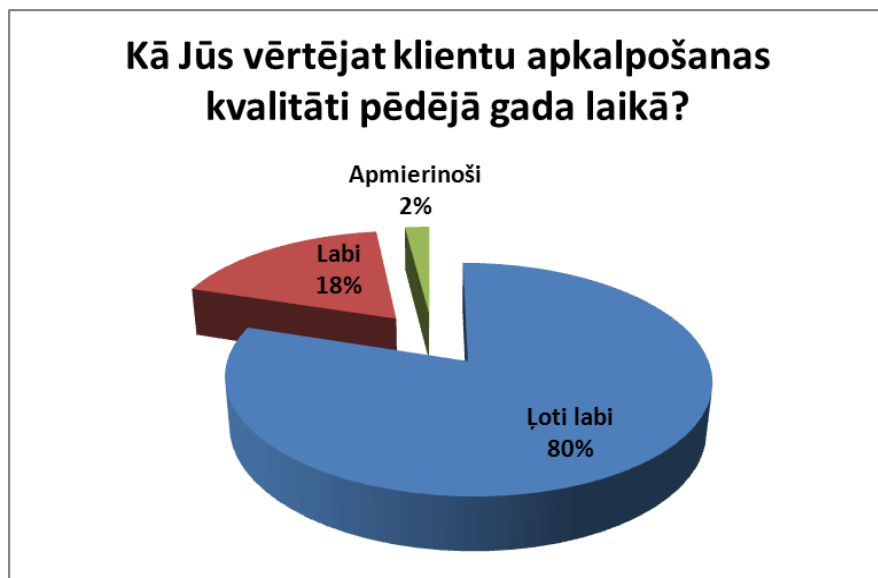
**Vai Jūs pieteiktos elektronisko direkcijas
pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu
iespējams?**



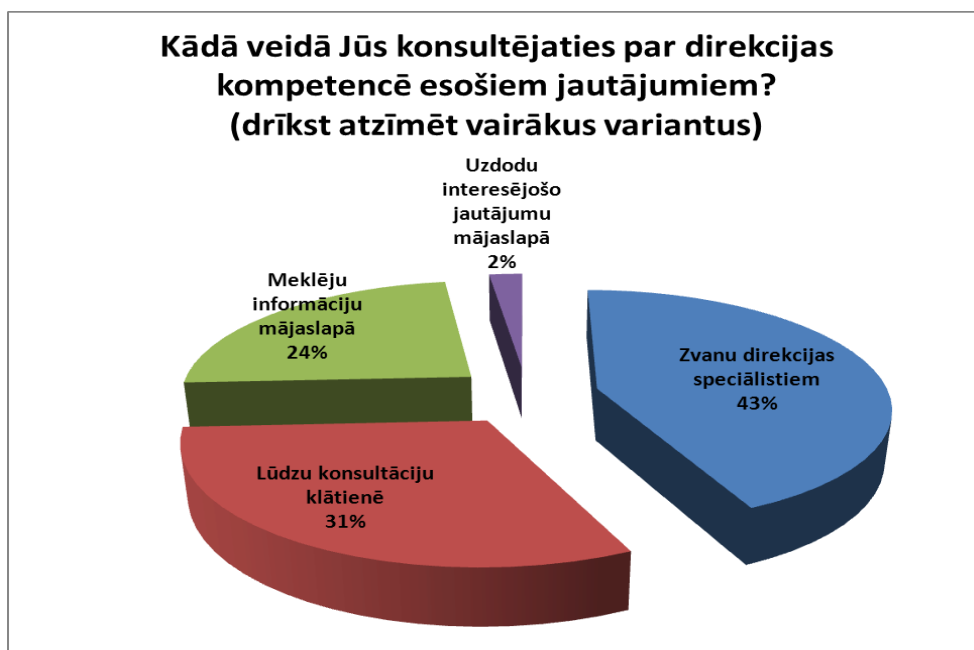
80% Liepājas struktūrvienības klientu pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams, un 20% respondentu tādu iespēju neizmanto.

Daugavpils

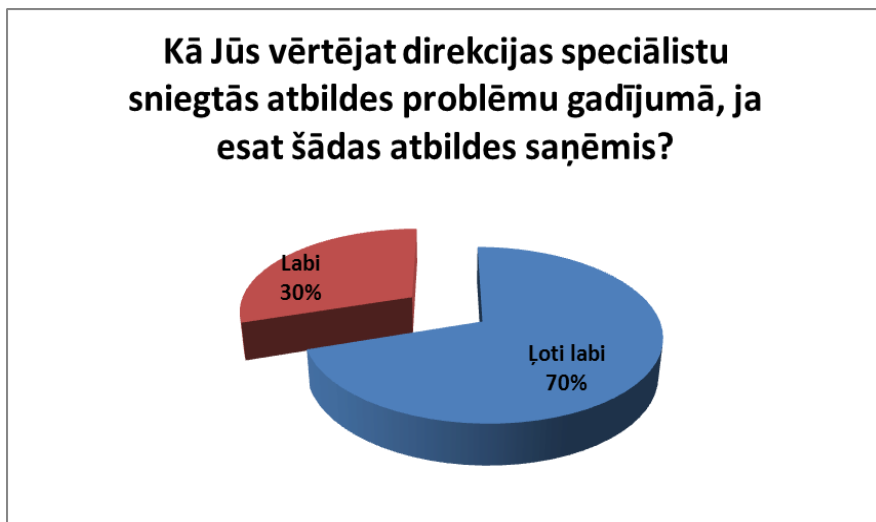
Tika aptaujāti **50 respondenti**. Daugavpils struktūrvienība ir apmeklētākā starp direkcijas reģionālām struktūrvienībām, līdz ar to ir diezgan augsta klientu atsaucība.



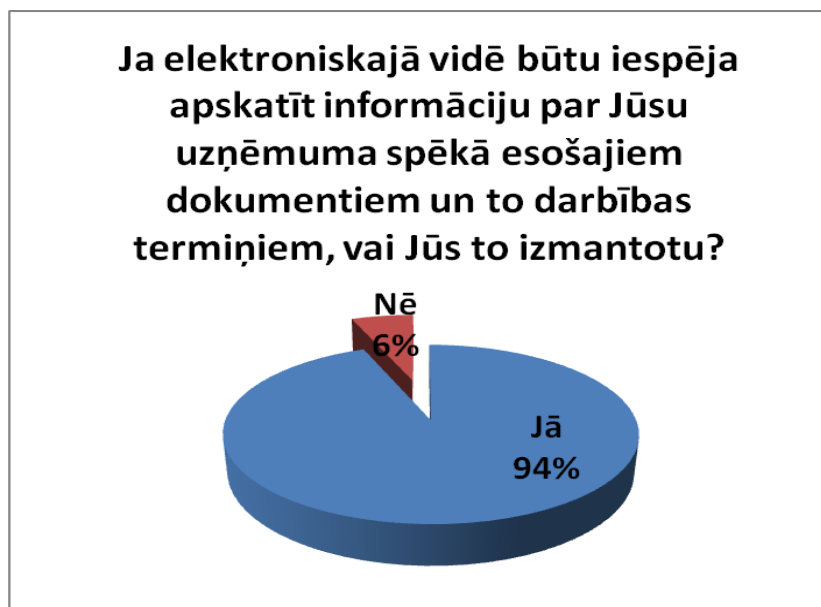
Analizējot Daugavpils struktūrvienības klientu aizpildītās anketas, 80% aptaujāto, klientu apkalpošanas kvalitāti pēdējā gada laikā novērtē kā ļoti labu, 18% respondentu novērtējuši kā labu un 2% kā apmierinošu. Neviens no aptaujātajiem, apkalpošanas kvalitāti nav novērtējis kā neapmierinošu.



Spriežot pēc aptaujas rezultātiem, 43% klientu, par direkcijas kompetencē esošiem jautājumiem zvana direkcijas speciālistiem, 31% aptaujāto konsultējas klātienē, un 24% aptaujāto respondentu meklē informāciju Autotransporta direkcijas mājaslapā. Attiecīgi tikai 2% aptaujāto izvēlas uzdot sev interesējošu jautājumu uzreiz mājaslapā.



Pārliecinoši lielākā daļa jeb 70% aptaujāto klientu, speciālistu sniegtās atbildes vērtē kā ļoti labas, bet 30% - kā labas. Neviens no aptaujātajiem klientiem speciālistu sniegtās atbildes nav novērtējis ar „apmierinoši” vai „neapmierinoši”. Taču viens respondents novērtējis Rīgas speciālistu sniegtas atbildes kā neapmierinošas.



94% Daugavpils struktūrvienības klientu izmantotu iespēju apskatīt informāciju par uzņēmuma spēkā esošajiem dokumentiem un to darbības termiņiem elektroniskajā vidē un tikai 6% respondentu tādu iespēju neizmantoja.



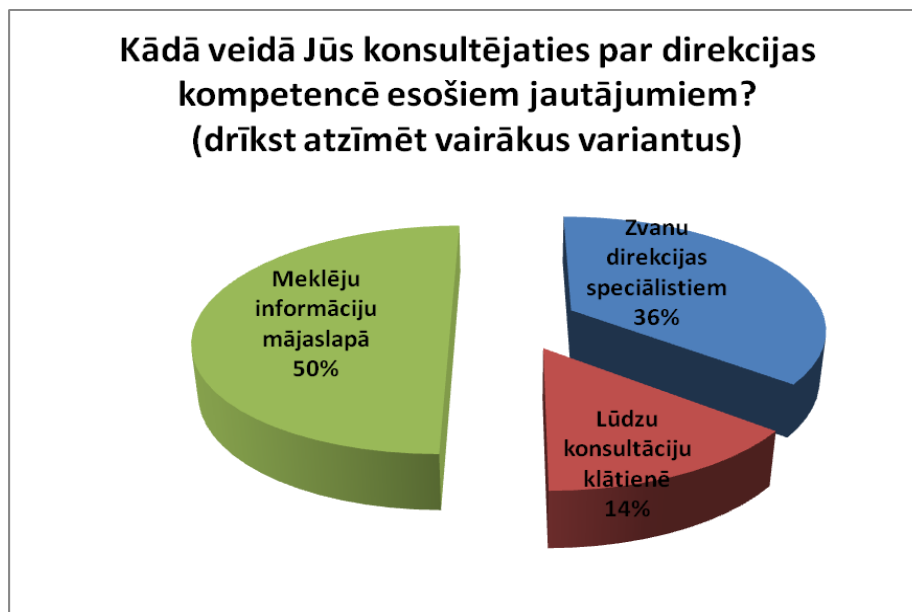
60% Daugavpils struktūrvienības klientu pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams un 40% respondentu tāda iespēja neinteresē.

Internetā (uz e-pastiem) izsūtītās aptaujas

Elektroniski tika saņemtas anketas no 8 respondentiem.

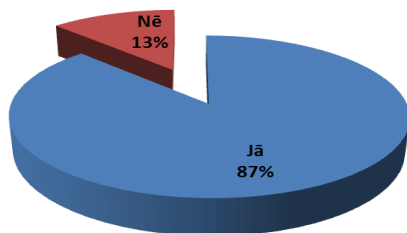


75% respondentu, kas anketas aizpildīja elektroniski, klientu apkalpošanas kvalitāti pēdējā gada laikā novērtēja ar „labi” un 25% ar „ļoti labi”. Nevienš respondents klientu apkalpošanu nav novērtējis ar „apmierinoši” vai „neapmierinoši”.

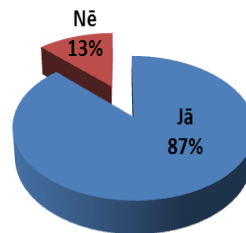


50% klientu par direkcijas kompetencē esošiem jautājumiem meklē informāciju ATD mājaslapā, 36% klientu zvana direkcijas speciālistiem un 14% aptaujāto konsultējas klātienē.

Ja elektroniskajā vidē būtu iespēja apskatīt informāciju par Jūsu uzņēmuma spēkā esošajiem dokumentiem un to darbības termiņiem, vai Jūs to izmantotu?



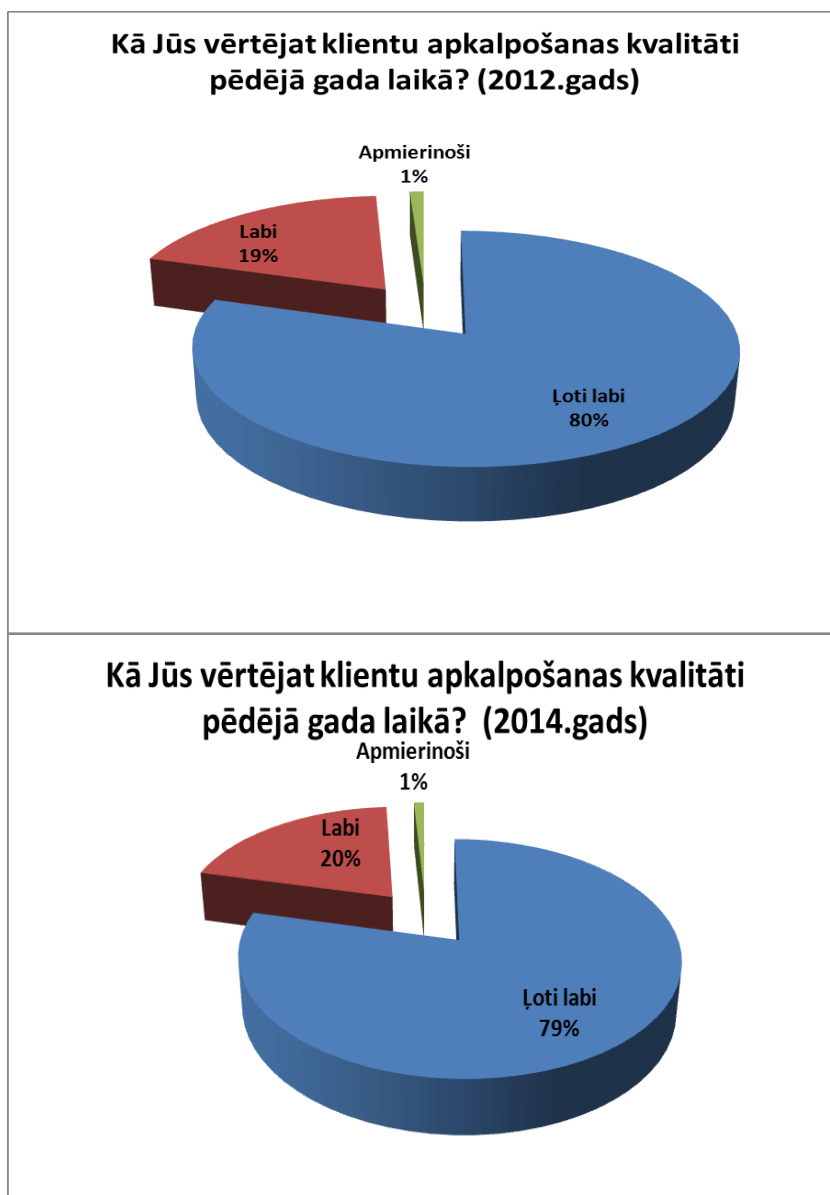
Vai Jūs pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams?



Elektroniski tika iegūti vienādi rezultāti uz jautājumiem par elektroniskajiem pakalpojumiem - 87% klientu izmantotu iespēju apskatīt informāciju, par uzņēmuma spēkā esošajiem dokumentiem un to darbības termiņiem, elektroniskajā vidē, kā arī pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams, un 13% aptaujāto respondentu tādas iespējas neizmantotu.

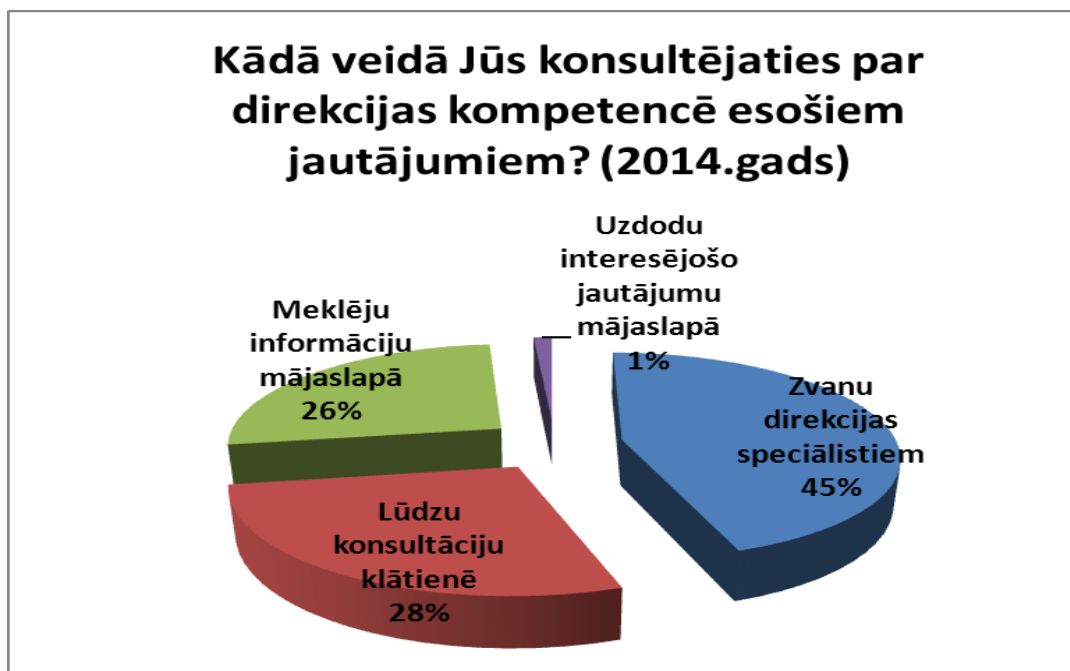
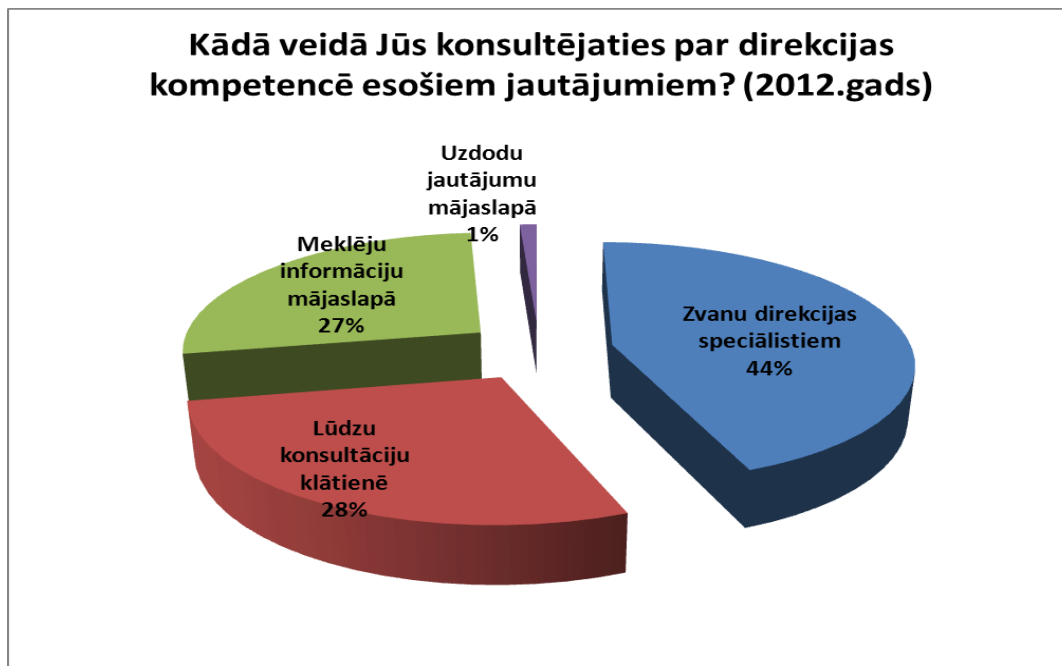
Iegūto rezultātu salīdzinājums ar 2012.gada pētījuma datiem

Lai labāk izprastu, kā ir mainījusies klientu apmierinātība ar sniegtajiem pakalpojumiem un direkcijas darbību kopumā, šī pētījuma rezultāti tiek salīdzināti ar klientu apmierinātības pētījuma rezultātiem, kas tika veikts laika periodā no 01.03.2012 līdz 21.03.2012.



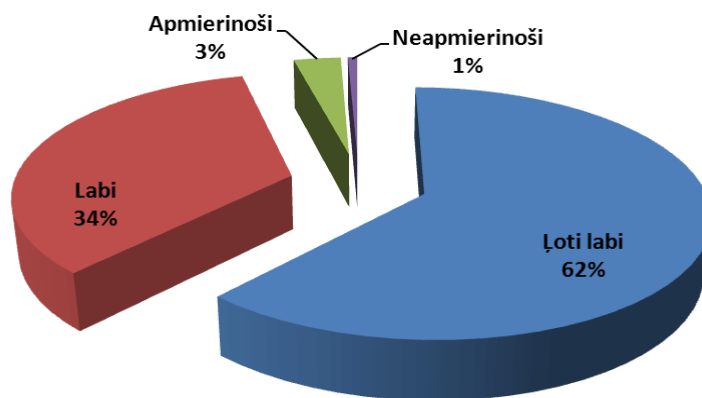
Iegūtie dati liecina, ka klientu apmierinātība ar apkalpošanas kvalitāti īpaši nav mainījusies. 2014.gadā 79% respondentu vērtē to ar „ļoti labi”, 20% ar „labi” un 1% - „apmierinoši”. 2012.gadā 80%

klientu novērtēja apkalpošanas kvalitāti kā ļoti labu, 19% kā labu un 1% kā apmierinošu. Gan 2012.gadā, gan 2014.gadā, neviens klients nav novērtējis klientu apkalpošanas kvalitāti kā neapmierinošu.

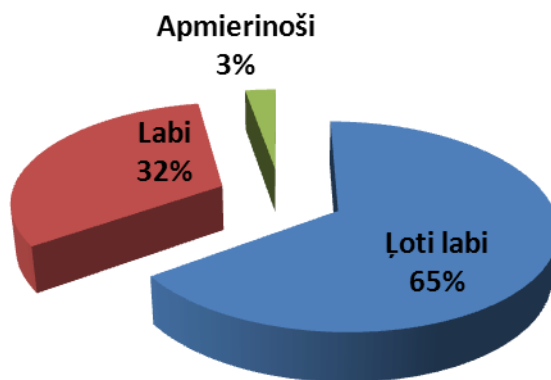


Spriežot pēc aptaujas rezultātiem, visbiežāk klienti par direkcijas kompetencē esošiem jautājumiem zvina direkcijas speciālistiem, tad konsultējas klātienē, kā arī meklē informāciju Autotransporta direkcijas mājaslapā. Diezgan reti izvēlas uzdot sev interesējošu jautājumu uzreiz mājaslapā.

Kā Jūs vērtējat direkcijas speciālistu sniegtās atbildes problēmu gadījumā, ja esat šādas atbildes saņēmis? (2012.gads)



Kā Jūs vērtējat direkcijas speciālistu sniegtās atbildes problēmu gadījumā, ja esat šādas atbildes saņēmis? (2014.gads)



2014.gada pētījuma rezultāti liecina, ka klientu apmierinātība ar speciālistu sniegtajām atbildēm problēmu gadījumos, ir paaugstinājusies. 2012.gadā 62% respondentu novērtēja tās ar „ļoti labi”, 34% ar „labi”, 3% - „apmierinoši” un 1% - „neapmierinoši”. 2014.gadā 65% klientu novērtēja speciālistu sniegtās atbildes ar „ļoti labi”, 32% - „labi” un 3% - „apmierinoši” un neviens respondents nav novērtējis ar „neapmierinoši”.

Rezultātu apkopojums

Klientu atsaucība bija diezgan augsta, aptaujā piedalījās 218 respondenti. Klientu aptauja tika veikta visās Autotransporta direkcijas struktūrvienībās, kurās tiek apkalpoti klienti (Rīga, Daugavpils, Cēsis, Liepāja). Visaugstākā klientu aktivitāte bija novērojama Rīgā un Daugapilī. Pārliecinoši lielākā daļa klientu ļoti labi novērtēja klientu apkalpošanas kvalitāti un speciālistu sniegtās atbildes.

Aplūkojot visu ATD nodaļu klientu aizpildītās anketas, var secināt kopējas iezīmes par pakalpojumu kvalitāti. Pēdējā gada laikā, 79% klientu ATD apkalpošanas kvalitāti novērtē kā ļoti labu, 20% novērtē kā labu un tikai 1% respondentu, klientu apkalpošanas kvalitāti novērtējuši kā apmierinošu. Nevieni no aptaujātajiem, apkalpošanas kvalitāti nav novērtējis kā neapmierinošu.

Apkopojot informāciju, par klientu izvēli, kādā veidā konsultēties par direkcijas kompetencē esošiem jautājumiem, vairākums klientu, jeb 45%, izvēlas zvanīt direkcijas speciālistiem, 28% aptaujāto respondentu lūdz konsultāciju klātienē, 26% meklē informāciju mājaslapā un 1% aptaujāto uzreiz uzdot sev interesējošu jautājumu tur pat. Līdz ar to var secināt, ka, jāpievērš lielāka uzmanība konsultācijas veidiem, kurus klienti izvēlas visbiežāk, un nodrošināt to pieejamību.

Pārliecinoši lielākā daļa jeb 65% klientu, speciālistu sniegtās atbildes vērtē ar „ļoti labi”, 32% ar „labi”, un 3% aptaujāto respondentu tās vērtē „apmierinoši”. Nevieni no aptaujātajiem, speciālistu sniegtās atbildes nav novērtējis kā neapmierinošas. Tas nozīmē, ka speciālistu zināšanas un kompetence atbilst klientu prasībām.

Apkopojot klientu sniegtās atbildes, var secināt kā 89% aptaujāto respondentu izmantotu iespēju apskatīt informāciju par uzņēmuma spēkā esošajiem dokumentiem un to darbības termiņiem elektroniskajā vidē un 11% klientu šo iespēju neizmantojuši. Kā arī 87% respondentu pieteiktos elektronisko direkcijas pakalpojumu saņemšanai, ja tas būtu iespējams un 13% klientu tāda iespēja neinteresē.

Vairāki klienti atzīst, ka elektronisko pakalpojumu ieviešana būtu labs uzlabojums. Tie ļautu ātrāk un ērtāk saņemt nepieciešamus pakalpojumus. Kā arī iesaka nodrošināt iespēju fotografēties uz vietas, jo vairāki klienti nav informēti vai aizmirst pat fotogrāfijas nepieciešamību un rodas papildus problēmas. Aptaujātie klienti ierosina, ka direkcija ar sms starpniecību informētu par darbībā esoša dokumenta derīguma termiņa beigām.

Aptaujāto Rīgas klientu ieteikumi vairāk liek domāt par ērtas automašīnas stāvvietas izveidi, ērtu norēķināšanos par stāvvietu to pie pašas ATD ieejas. Kā arī iesaka, klientu apkalpošanas zālē apmeklētājus, kas ierodas pasūtīt vai saņemt autovadītāja digitālās kartes, apkalpot atsevišķi, jo pašlaik ir lielas rindas un pārējiem klientiem pārāk ilgi jāgaida.

Daļa klientu vēl joprojām neizprot situāciju, ka ATD nav atkarīga no tā, cik vienreizējo starptautisko atļauju tiek piešķirts, līdz ar to iesaka, lai atļauju skaits būtu pieejamāks, lielāks, lai tiktu taisnīgāk sadalīts.

Daugavpils klienti norāda uz ieteikumu izveidot ATD nodaļu Rēzeknē, kaut ar vienu apkalpošanas darbinieku.

Viens no klientiem ierosina reizi gadā rīkot korporatīvus pasākumus, nostiprinot atgriezenisko saiti ar transporta nozarē iesaistītiem cilvēkiem.

Klienti savos ieteikumos novēl strādāt tikpat labi kā līdz šim un novērtē darbinieku atsaucību un kompetenci.