

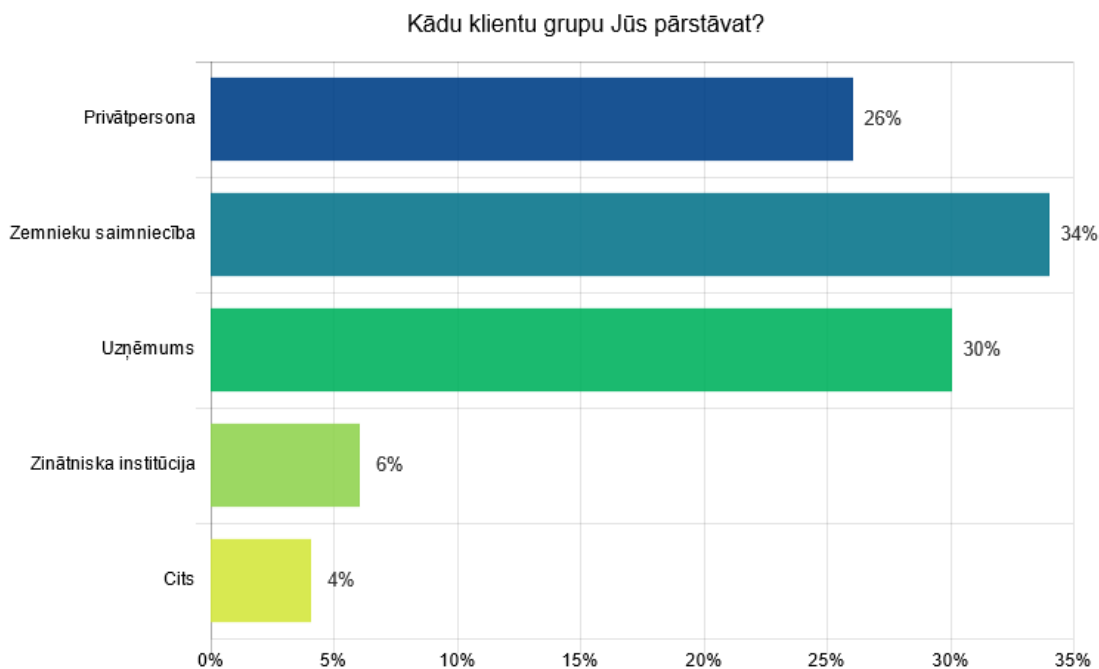
Klientu aptaujas anketu kopsavilkums par 2023. gadu *Individuālie klienti*

Klientu aptaujas anketa tika izstrādāta 2023. gada janvārī un aptauja tika veikta līdz 2024. gada 10. janvārim.

Lai efektīvi varētu pārraudzīt pakalpojuma sniegšanas kvalitāti un dotu iespēju klientiem uzreiz pēc pakalpojuma saņemšanas paust savu viedokli par laboratoriju un tās sniegtajiem pakalpojumiem, aptaujas anketas www.visidati.lv saite tika izsūtīta visiem klientiem e-pastā, pēc testēšanas pārskata nosūtīšanas. Kopumā no 236 izsūtītajām aptaujas anketām tika saņemtas 47 atbildes.

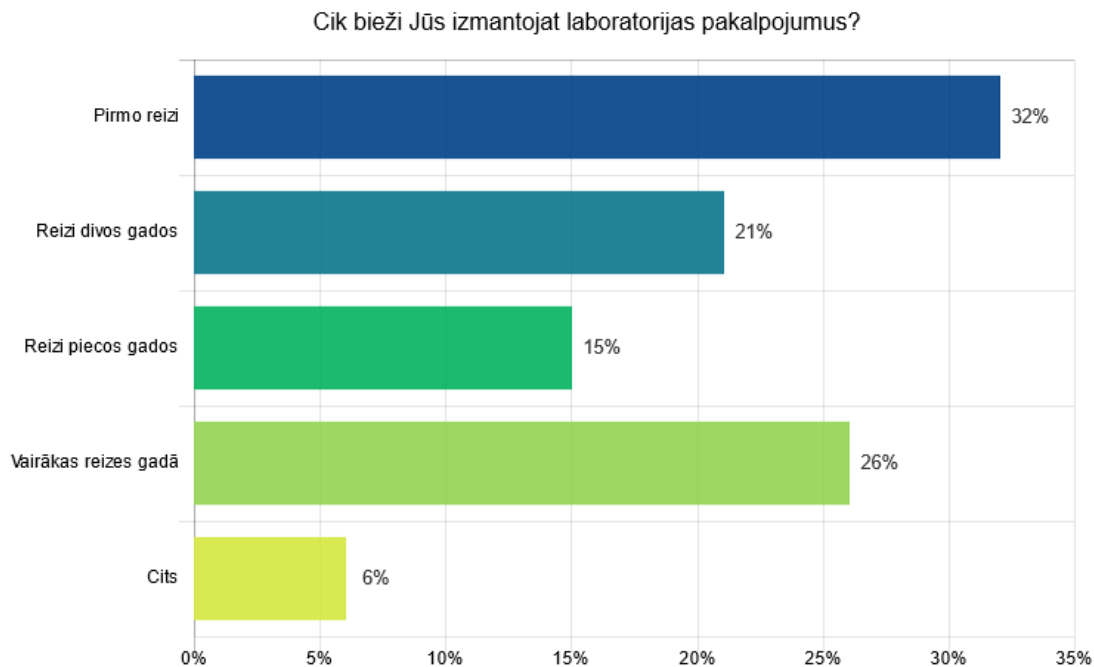
Analizējot klientu viedokli par sniegtajiem pakalpojumiem un to kvalitāti, tika izmantotas arī pieteikuma formās esošās laboratorijas piezīmes, kas veiktas, komunicējot ar klientu.

1. Informācija par klientiem:

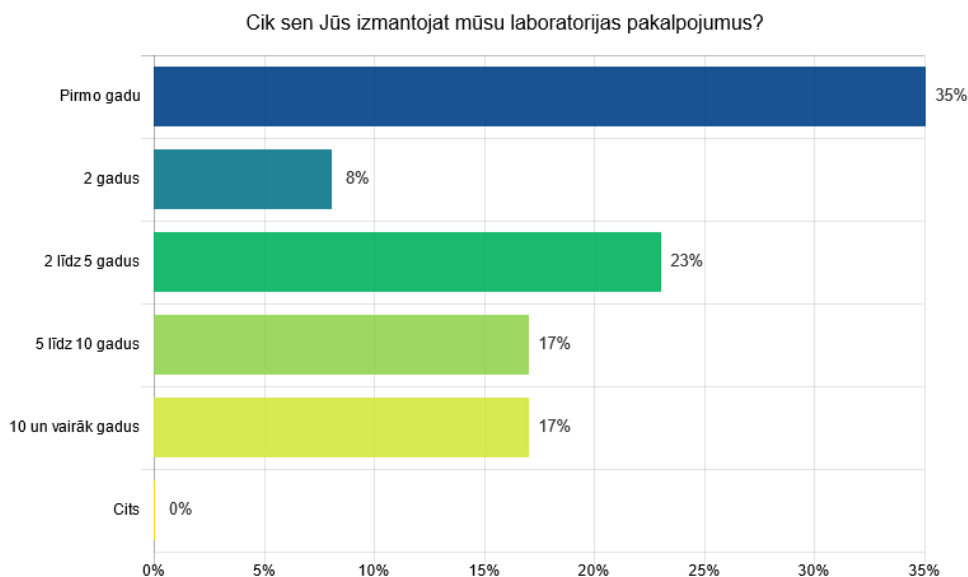


Galvenās aptaujāto klientu grupas ir zemnieku saimniecības (17), uzņēmumu pārstāvji (14) un privātpersonas (12), bet 3 klienti pārstāv zinātniskās institūcijas.

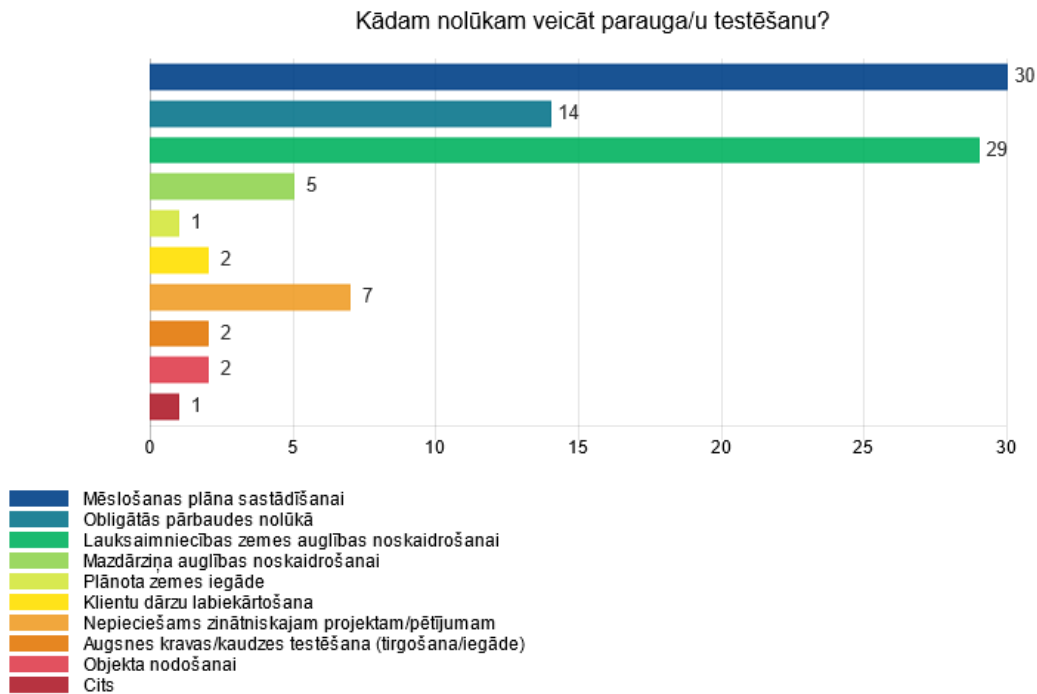
2. Kopumā no 48 aizpildītājām anketām 16 respondenti atbildēja, ka laboratorijas pakalpojumus izmanto pirmoreiz, bet gandrīz tikpat aptaujāto (12) ir regulāri laboratorijas klienti, kas augsnes analīzes veic vairākas reizes gadā. Pārējie klienti laboratorijas pakalpojumus izmanto periodiski – reizi divos (10) vai piecos (7) gados.



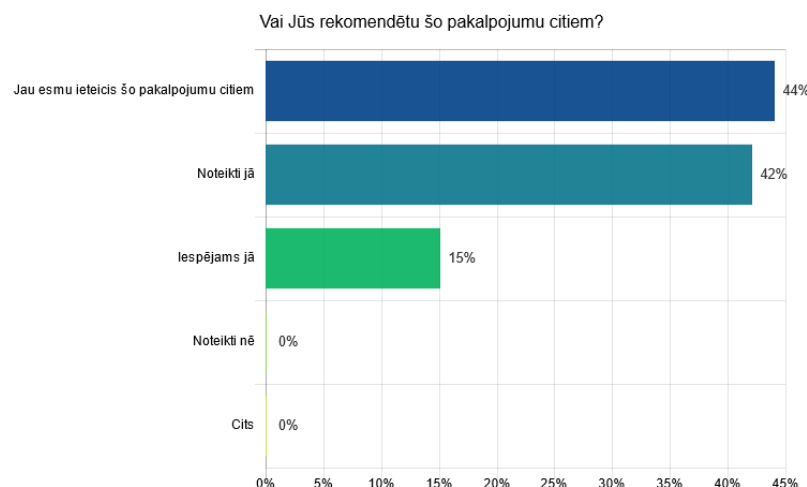
3. Līdzīgi kā iepriekšējos gados, trešā daļa klientu (34%) laboratorijas pakalpojumus izmanto pirmoreiz, savukārt vairums aptaujāto ir ilggadīgi klienti, no kuriem 17 % izmanto laboratorijas pakalpojumus vairāk kā 10 gadus:



4. Iemesli, kāpēc klienti veic augsnes paraugu testēšanu, galvenokārt saistīti ar lauksaimniecības zemes auglības noskaidrošanu (29) un mēslošanas plāna sastādīšanu (30), savukārt 14 aptaujātajiem bija aktuālas obligātās pārbaudes:

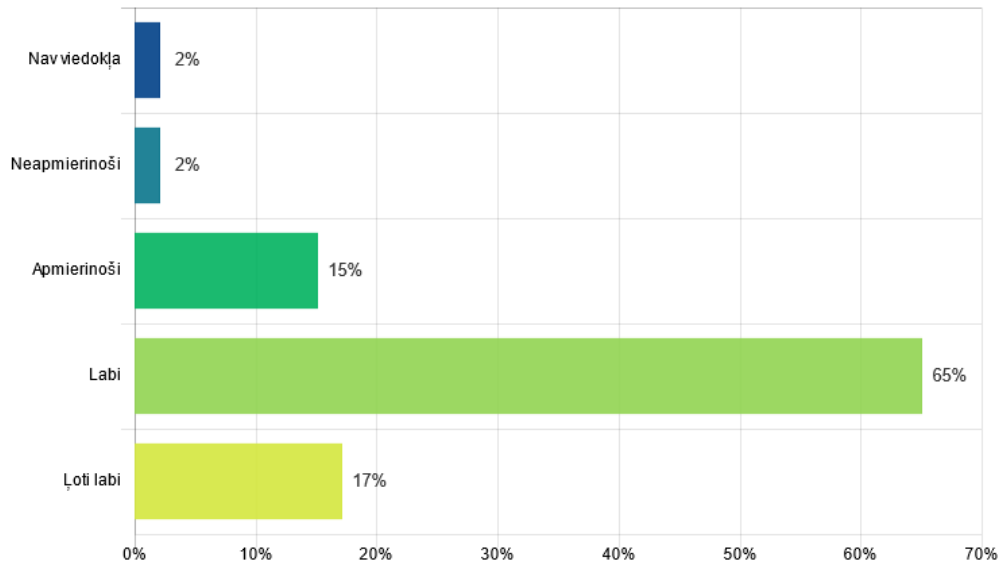


5. Analizējot klientu novērtējumu laboratorijas darbam vērtējuma skalā no 1 līdz 5, respondentu vidējais novērtējums salīdzinot ar iepriekšējo gadu turpina saglabāties augsts – 4.71 (2022. gads – 4.74).
6. Lielāka daļa respondentu, kas sniedza atbildes, uz jautājumiem norāda, ka noteikti ieteiktu laboratorijas pakalpojumus, vai arī jau ir ieteikuši citiem:



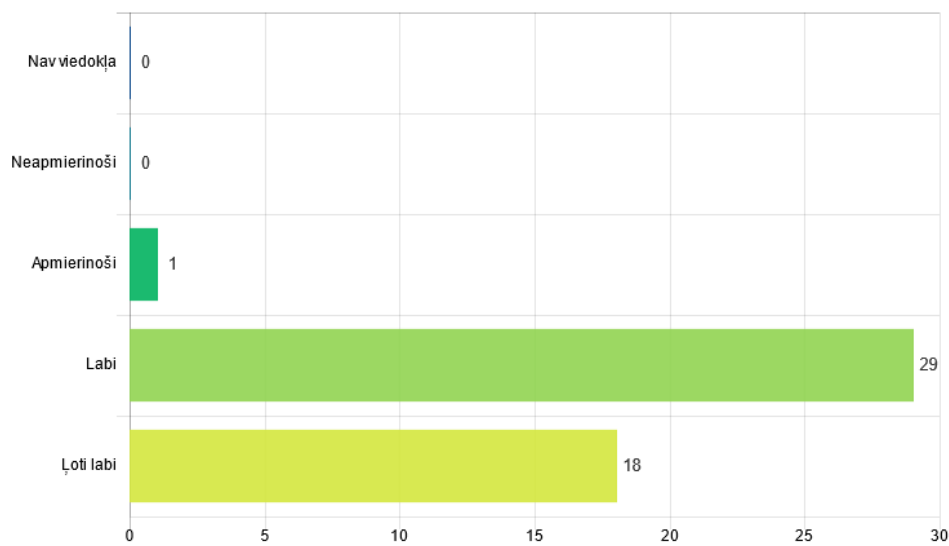
7. Analizējot klientu atbildes par pakalpojumu pieejamo informāciju, vairākums klientu norāda, ka pieejamā informācija ir *labā* (31) vai pat *ļoti labā* (8), 11 aptaujātie informācijas pieejamību novērtē kā *apmierinošu*, bet viens klients, kā *neapmierinošu*:

Lūdzu norādiet, cik Jūs esat apmierināts ar sekojošiem mūsu pakalpojuma aspektiem: - Pieejamā informācija par pakalpojumiem



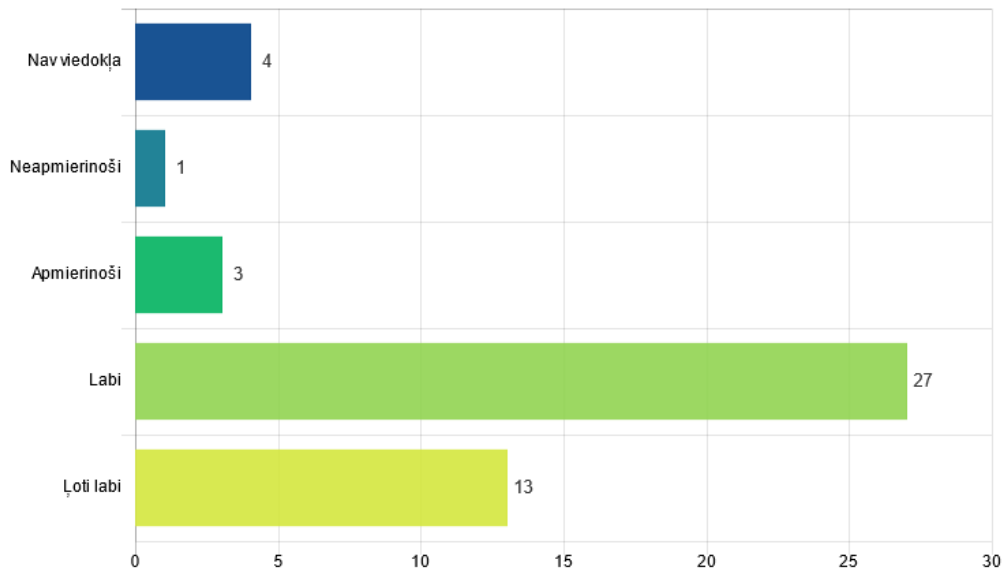
Vairums aptaujāto klientu laboratorijas sniegto pakalpojumu kvalitāti vērtē kā *labu* (29) un *ļoti labu* (29), 1 klients pakalpojumu novērtē kā *apmierinošu*, bet *neapmierinošu* vērtējumu laboratorija šogad nav saņēmusi.

Lūdzu norādiet, cik Jūs esat apmierināts ar sekojošiem mūsu pakalpojuma aspektiem: - Pakalpojuma kvalitāt



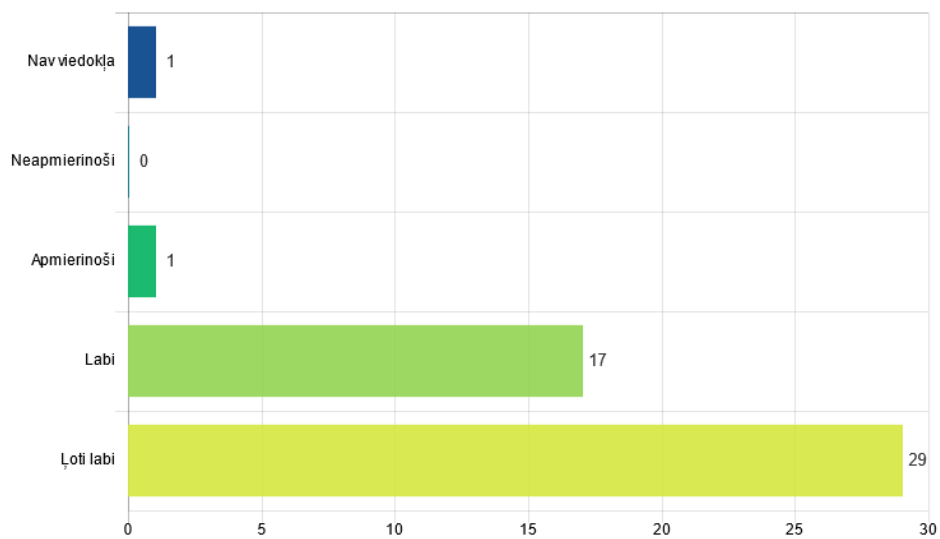
Kopumā klienti ir apmierināti ar laboratorijas sniegto metožu piedāvājumu. Tas novērtēts kā *labs* (27) un *ļoti labs* (13), savukārt 3 klienti to vērtē kā *apmierinošu*, bet 1 klients – kā *neapmierinošu*.

Lūdzu norādiet, cik Jūs esat apmierināts ar sekojošiem mūsu pakalpojuma aspektiem: - Pakalpojumu, testēšanas metožu piedāvājums



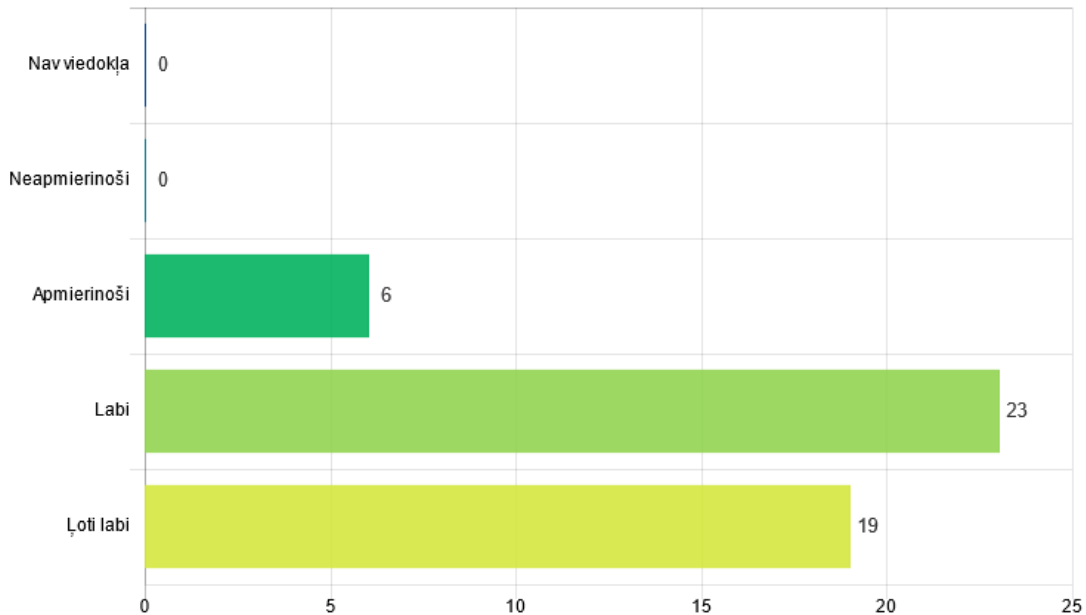
Personāla attieksmi un kompetence, lielākoties novērtēta atzinīgi, un anketas komentāros pateicas par laboratorijas darbinieku pozitīvo attieksmi, kā arī patīkamo komunikāciju. Nevieni no klientiem nav novērtējis personāla attieksmi kā neapmierinošu.

Lūdzu norādiet, cik Jūs esat apmierināts ar sekojošiem mūsu pakalpojuma aspektiem: - Personāla attieksme



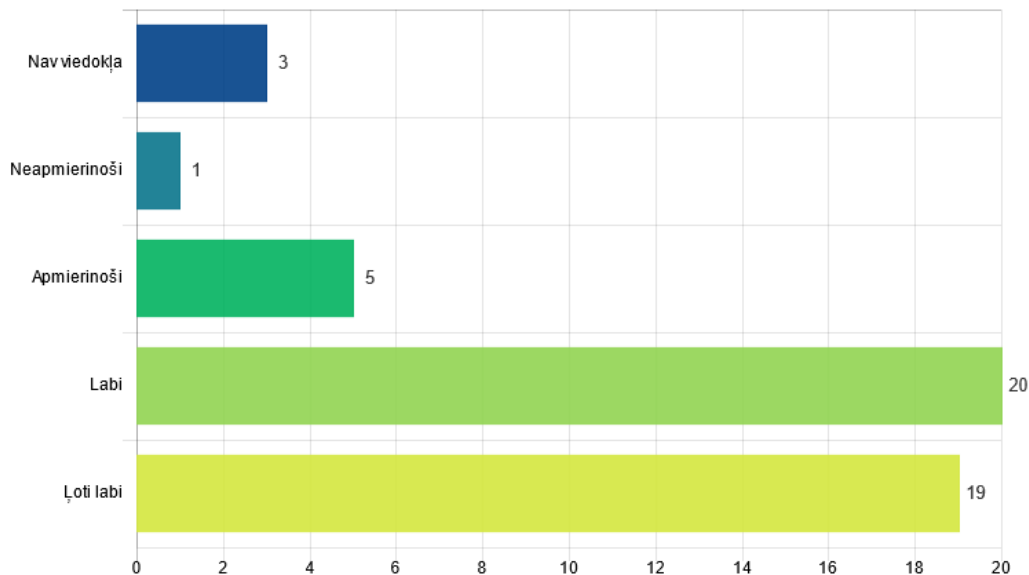
Vairums aptaujāto novērtē laboratorijas pakalpojumu izpildes termiņus kā *labus* (23) un *ļoti labus* (19), savukārt 6 klienti snieguši vērtējumu *apmierinoši*.

Lūdzu norādiet, cik Jūs esat apmierināts ar sekojošiem mūsu pakalpojuma aspektiem: - Pakalpojuma izpildes termiņi



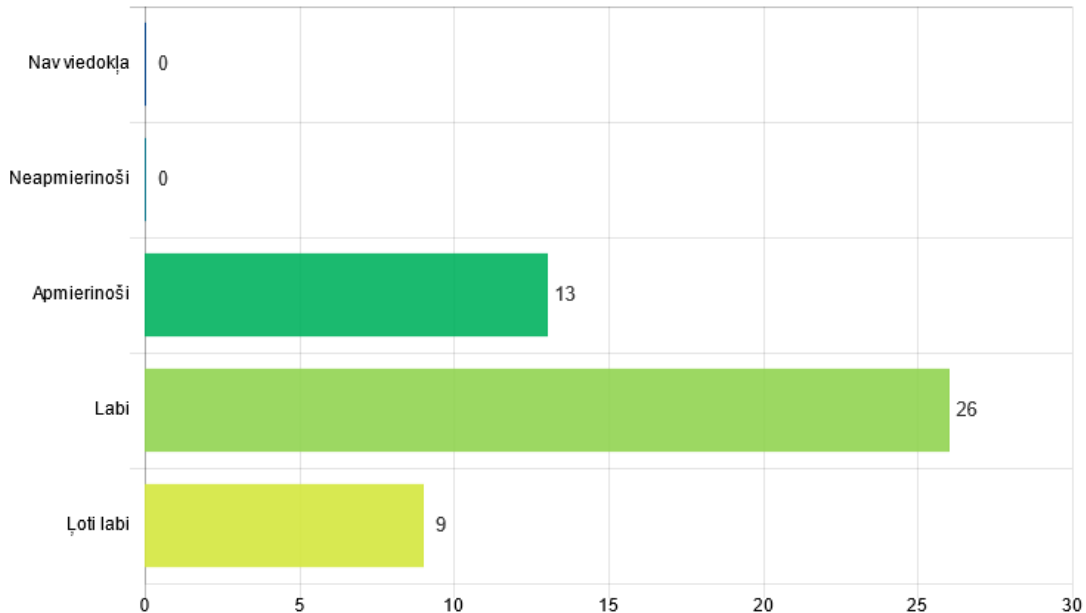
Aptaujātie klienti kopumā ir apmierināti ar paraugu pieņemšanas laikiem. 19 klienti tos novērtējuši ar *ļoti labi*, 20 – *labi*, 8 – *apmierinoši*, bet viens klients ar *neapmierinoši*. Vēlme pēc garākiem paraugu pieņemšanas darba laikiem izteikta arī komentāru sadaļā.

Lūdzu norādiet, cik Jūs esat apmierināts ar sekojošiem mūsu pakalpojuma aspektiem: - Paraugu pieņemšanas laiki



Klienti atzinīgi novērtē arī laboratorijas sniegto pakalpojumu cenas: 26 – ar *labi*, 9 – ar *ļoti labi*, bet 13 – ar *apmierinoši*.

Lūdzu norādiet, cik Jūs esat apmierināts ar sekojošiem mūsu pakalpojuma aspektiem: - Pakalpojuma cena



Analizējot 2023. gada situāciju secināts, ka :

1. Nepieciešams uzlabot informācijas pieejamību mājaslapā, klientus joprojām interesē rezultātu interpretācija.
2. Klienti interesējas par tādiem pakalpojumiem kā granulometriskā sastāva un ar mikroorganismiem saistītā C un P noteikšanu (HWC un HWP - hot water carbon un hot water phosphorus).
3. Jāparskata pieejamā informācija mājaslapā.
4. Jāizvērtē paraugu pieņemšanas laiku izmaiņas.

Informāciju apkopoja:

L.Prindule
A.Gulbe

Iepazīnos:

I.Bērtule
I.Kirmuška
I.Traiņina
Z.Irbe
K.J.Eglītis
K.Jansone

Rezultātu skaidrojumi :

2.Būtu ļoti noderīgi, ja analīžu rezultātiem būtu pieejami arī skaidrojumi. Vai nu kā rezultātu apraksts vai atsevišķs buklets, kurā atrodama informācija par optimālajiem rādītājiem. Kā privātpersonai bez iepriekšējas pieredzes augsnes testēšanā rezultāti bez papildus skaidrojuma nav saprotami. Papildus padomi kā pareizi uzlabot augsnes sastāvu noteikti arī būtu noderīgi. /

Ļoti daudziem klientiem noderētu arī ieteikumi vai vismaz komentāri analīžu rezultātiem. Piemēram, "nepieciešama"kaļķošana, "trūkst kālija"un tamlīdzīgi. Ļoti daudzi zemnieki veic analīzes tikai normatīvo aktu prasību dēļ, bet neizmanto to rezultātus augsnes auglības uzlabošanai. Un būtu labi, ja analīzē rezultātus izteiktu nevis mg/kg, bet mg/dm³, jo neviens zemnieks nevar zināt, cik sver augsne vienā vai otrā laukā.

Ja būtu pieejama īsti ieteicamie references (normas) rādījumi katram rādījumam, nevis pašam jārokas pa internetu meklējot

Būtu priecīga par komentāriem analīzēm. Analīze parāda tikai ciparu. Lai saprastu, vai tas ir labs vai slikts, vai kas jādara.

Jauni pakalpojumi:

Piedāvāt noteikt granulometrisko sastāvu augsnēm

Ieteiktu ieviest arī mikroorganismu saistītā C un P noteikšanu (HWC un HWP - hot water carbon un hot water phosphorus). Tas būtu ļoti noderīgi augsnes auglības uzlabošanas monitoringam gan saimniecībās, ganpētījumiem. Šobrīd šo pakalpojumu esam spiesti veikt Beļģijā. Pieļauju, ka šo pakalpojumu ieviešot VAAD, jums būtu arī ārvalstu pasūtījumi, vismaz Baltijas valstu reģiona ietvarā noteikti. Lai veicas! Paldies par pretimnākšanu, sapratni, attieksmi un kvalitāti!

Nepieciešama ģeolokācija, lai klienti varētu izmantot precīzās mēslošanas tehnoloģijas.

Mājas lapa/informācija:

Vajadzētu izskaidrot, kā analīzes tiek automātiski pievienotas LAD sistēmā reģistrētajiem laukiem, citādi sanāca, ka neaizdomājos un uzreiz paraugiem nepievienoju lauku bloku nr. Nācās veikt papildus saskaņošanas darbus. /

Kur atrast pieteikuma veidlapu?

Norādīt ML informāciju par pareiza parauga nodošanu./ Precīzāk norādīt kā paņemt paraugus.

Norādes, kur atrodas laboratorijas.

Darba laiks, iesniegšans iespējas :

“Īpaši novērtēju iespēju aizsūtīt paraugus caur pakomātu. Man tas bija ļoti ērti un komunikācija pa telefonu bija ļoti viegla un patīkama. visu saprotami izskaidroja, atbildēja. Paldies”

Papildus ērtībai noderētu paku skapis, lai paraugus varētu nodot jebkurā laikā

Pagarināt vismaz vienu dienu garāku laiku

Priekšlikums nodrošināt iespēju nodot augsnes paraugus ārpus laboratorijas darba laika

Paplašināt darba laiku paraugu pieņemšana

???

Valsts birokrātijas dēļ būtu ļoti jauki, ja laboratorija būtu akreditēta. aprotu, ka šis ir dārgs un ne viegls process

Vasaras sākumā nodevu paraugu sava dārza augsnes analīzēm, bet vēl gaidu atbildi