

LAUKU ATBALSTA DIENESTA KLIENTU APMIERINĀTĪBAS PĒTĪJUMS 2009

2

PĒTĪJUMA APRAKSTS

Pētījuma apraksts

3

Pētījuma lauka darba informācija

Veikšanas laiks:

- Pētījums tika veikts laika posmā no 2009. gada 9. līdz 30. novembrim.

Pētījuma uzdevums:

- Iegūt datus, kas ļautu izvērtēt un analizēt LAD aktīvo klientu apmierinātību ar dienesta darbu un sniegtajiem pakalpojumiem.

Pētījuma metode:

- Pētījums balstīts kvantitatīvajā metodoloģijā, datu iegūšanai izmantojot telefonintervijas.

Pētījuma mērķa grupa:

- Lauku atbalsta dienesta aktīvie klienti.

Pētījuma izlase:

- Sasniegtais izlases apjoms – 755 respondenti (juridiskās personas – 229, privātpersonas - 526).
- Statistisko mērījumu kļūda pie 755 respondentu izlases sastāda +/-3,6%.
- Pētījuma izlase veidota reprezentatīva attiecībā pret LAD kopējo klientu struktūru sadalījumā pēc izmantotajiem atbalsta veidiem un pa reģionālajām lauksaimniecības pārvaldēm.

Pētījuma darba grupa:

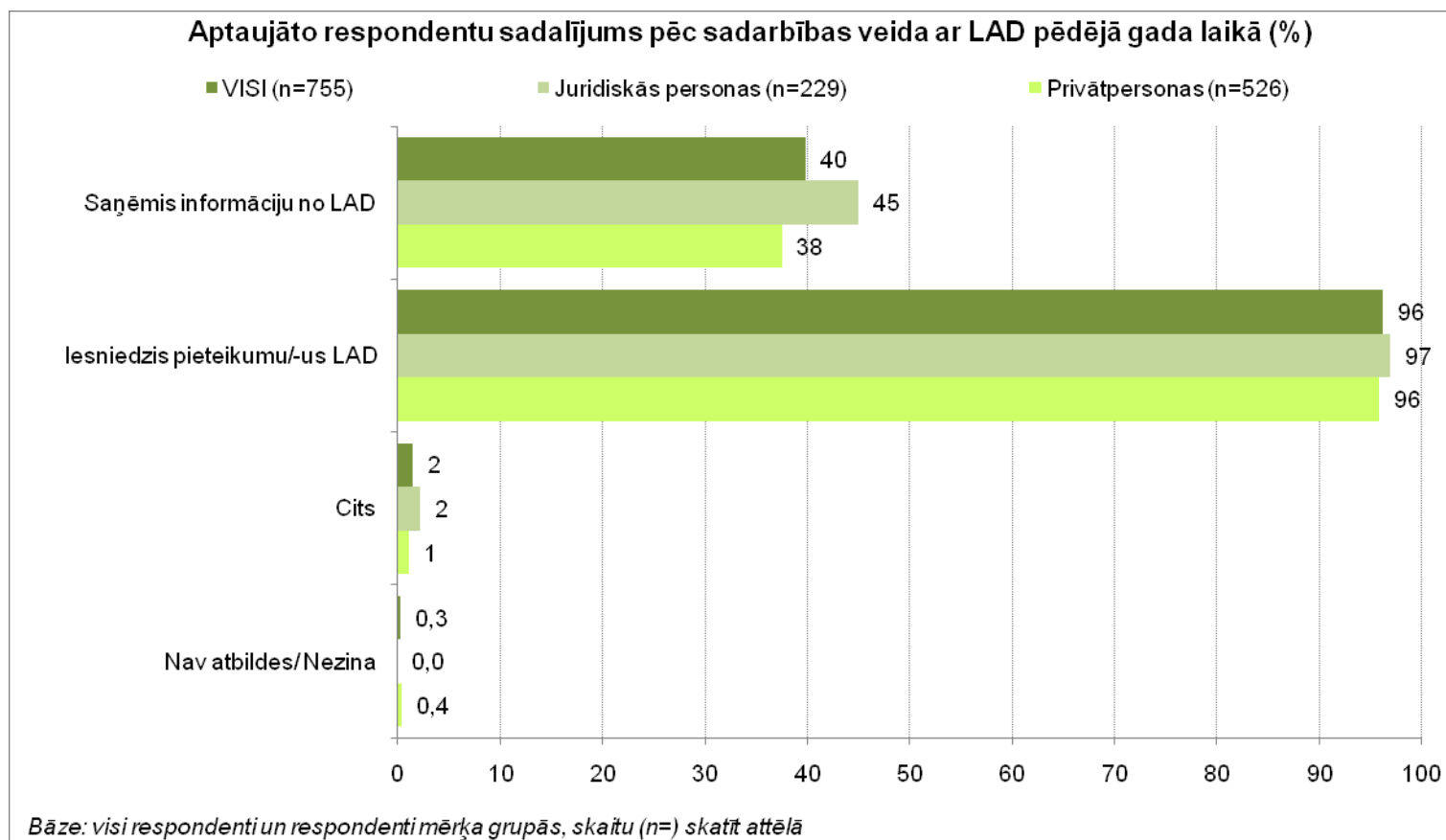
- Gints Klāsons – pētījuma metodoloģijas izstrāde, anketas izstrāde, pētījuma datu apstrāde un analīze, gala ziņojuma sagatavošana.
- Guna Spurava - pētījuma lauka darba organizācija un vadība.

4

PĒTĪJUMA IZLASES RAKSTUROJUMS

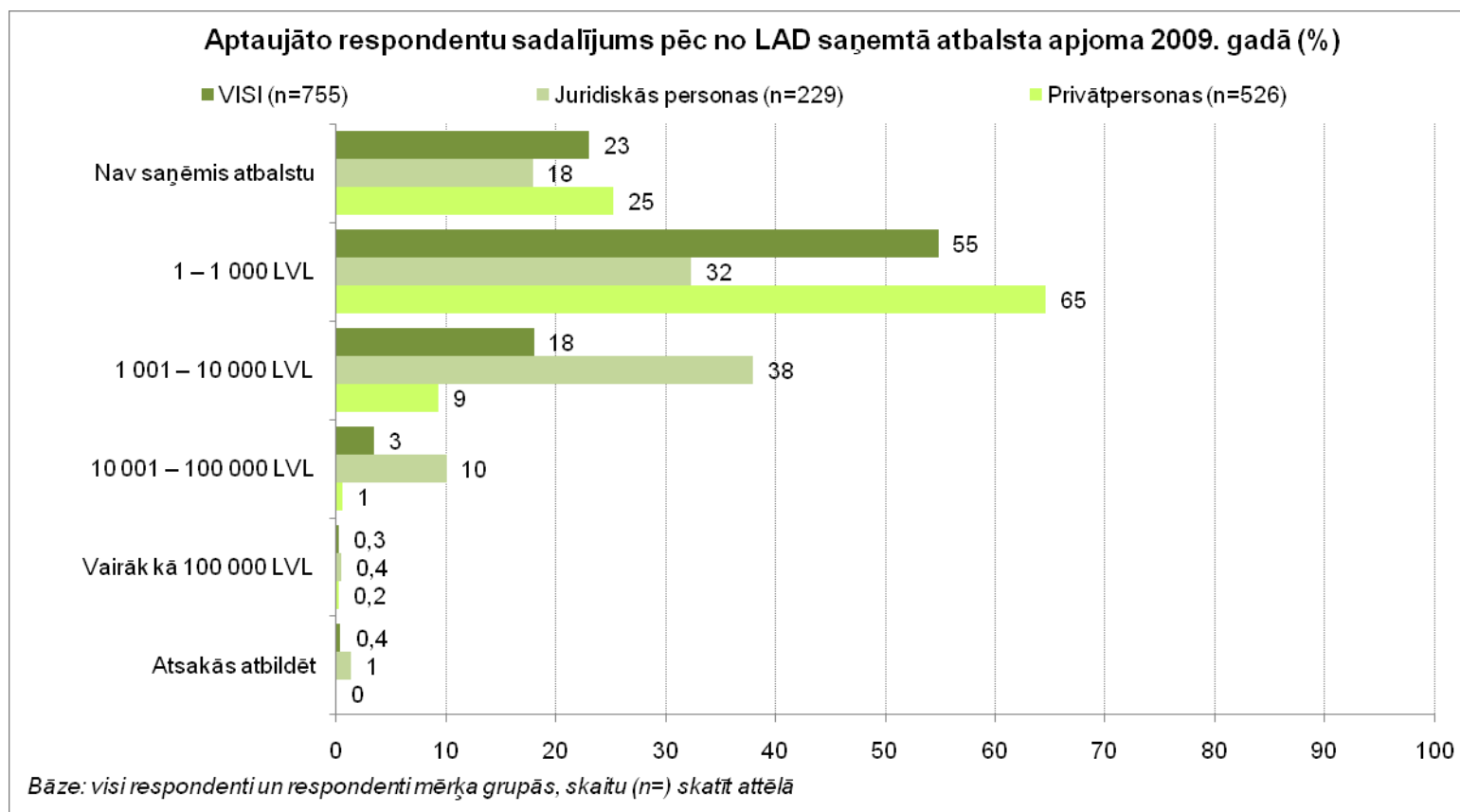
Pētījuma izlases raksturojums

6



Pētījuma izlases raksturojums

7

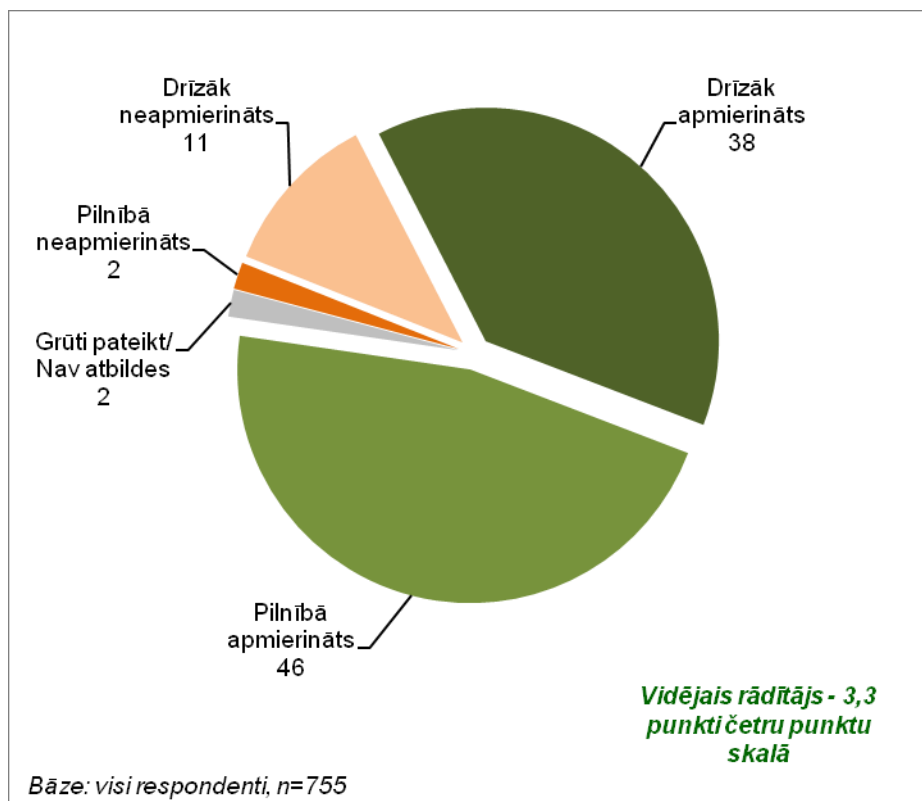


PĒTĪJUMA REZULTĀTI

APMIERINĀTĪBA AR LAD DARBU

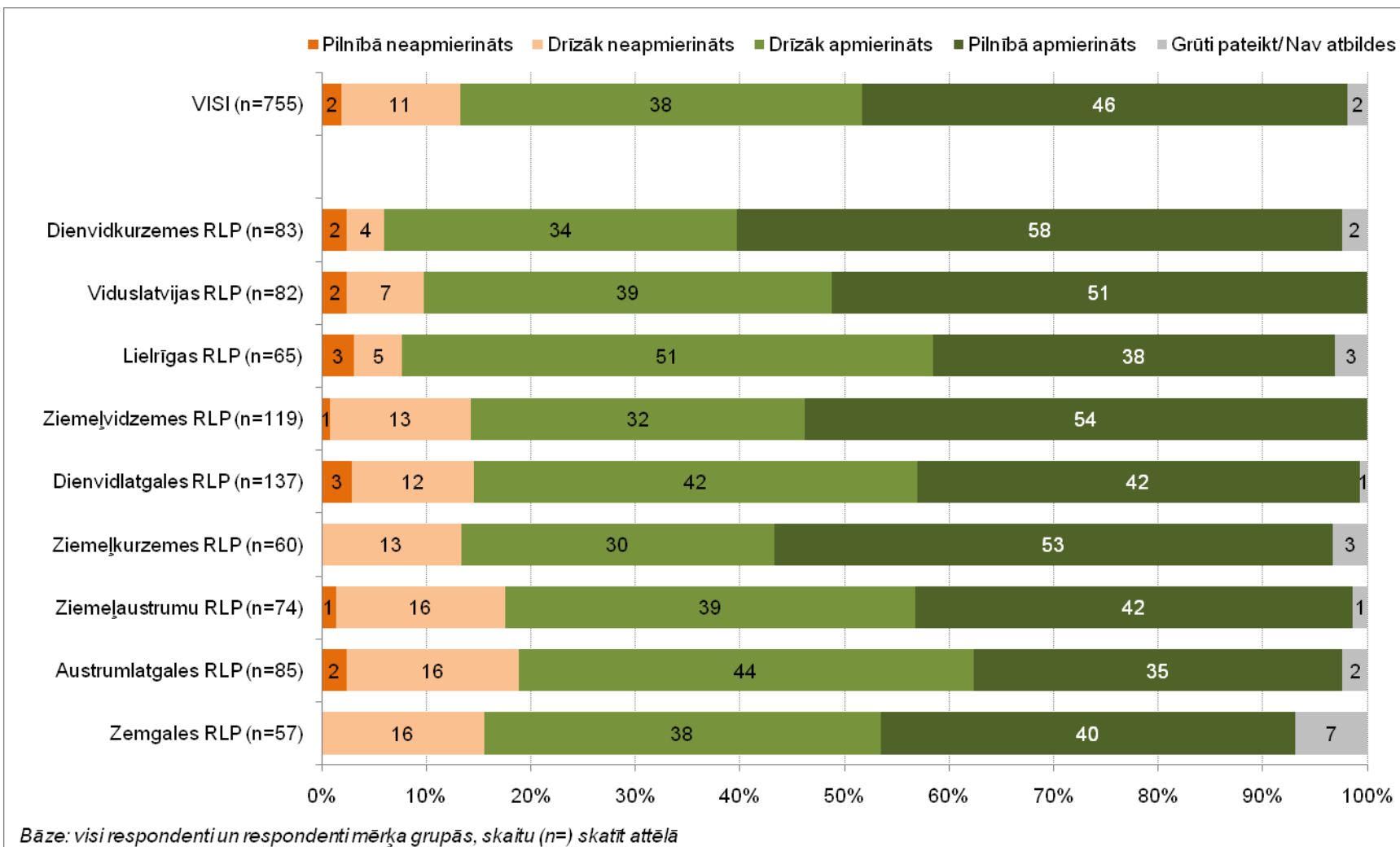
Apmierinātība ar LAD darbību kopumā

13



Apmierinātība ar LAD darbību kopumā

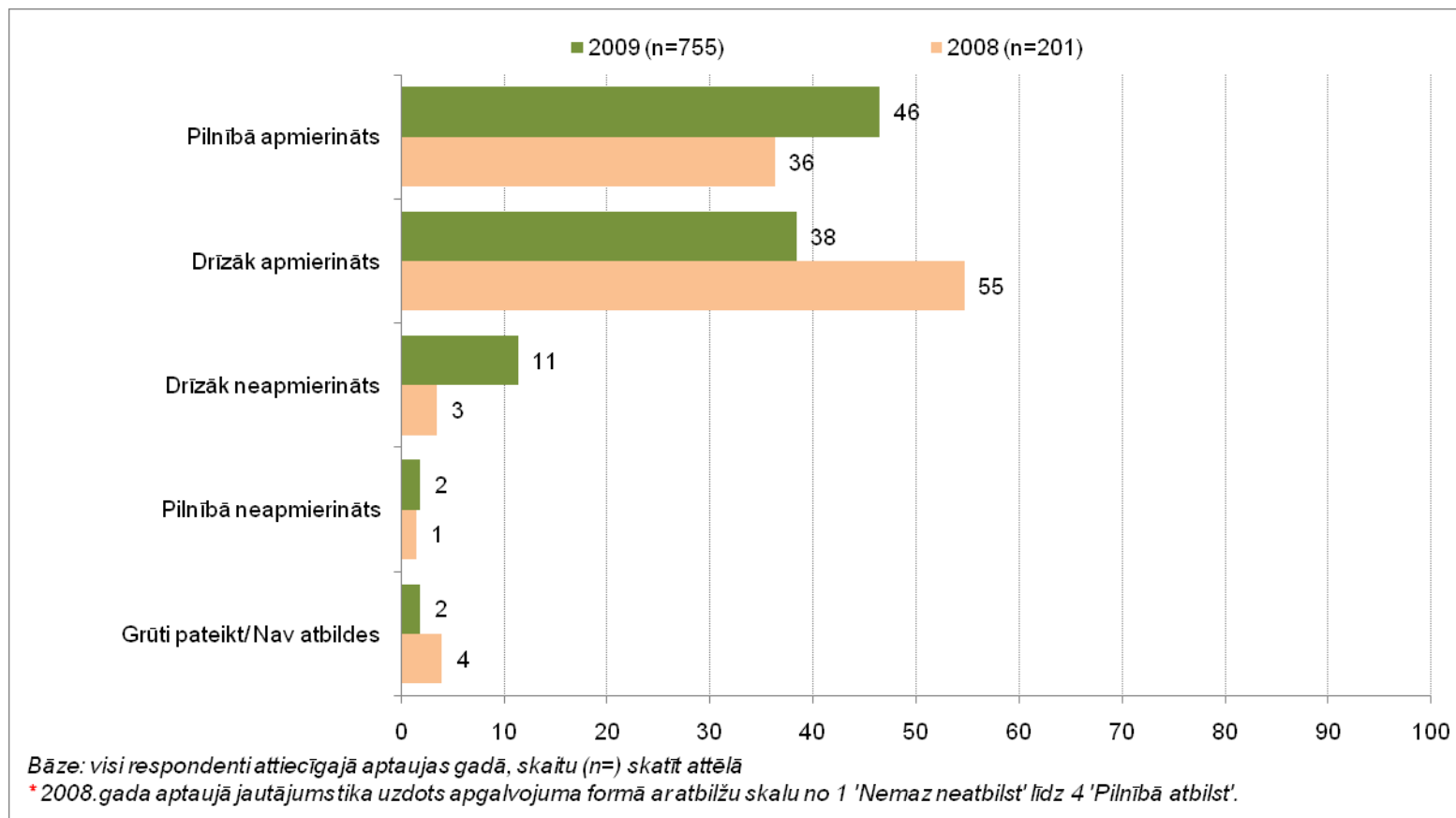
14



Apmierinātība ar LAD darbību kopumā

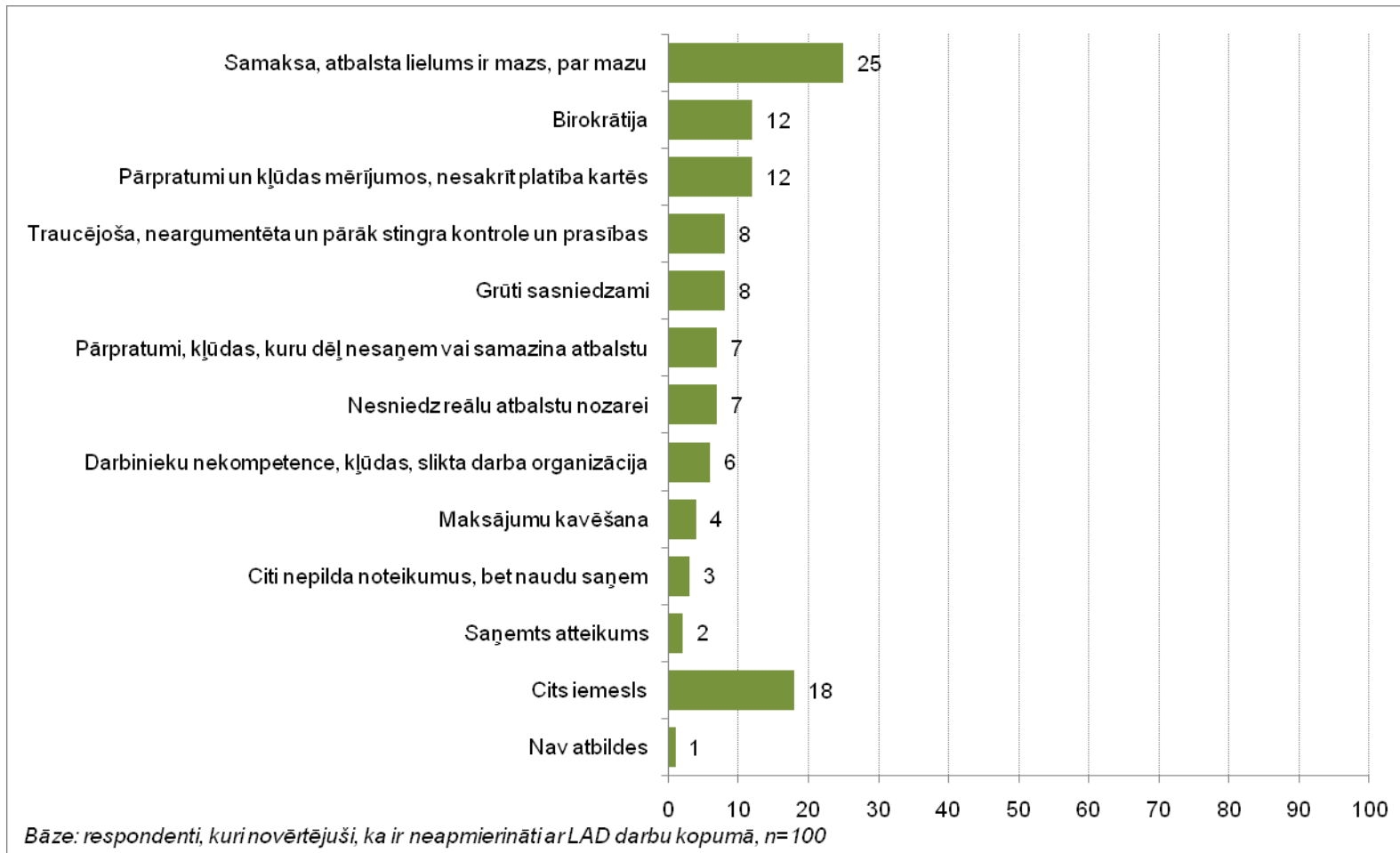
Salīdzinājums pa gadiem

15



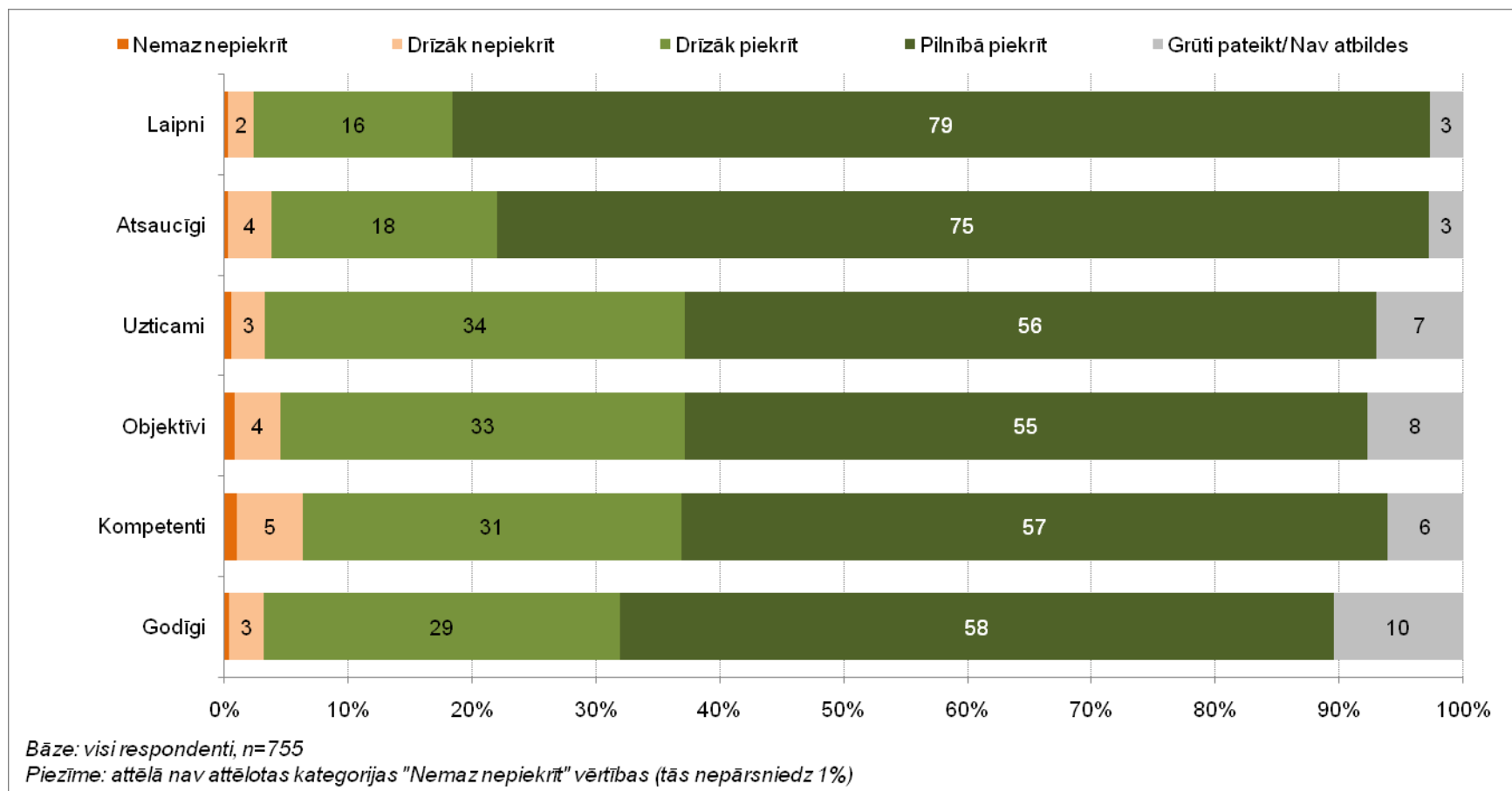
Iemesli, kādēļ klienti bijuši neapmierināti ar LAD darbu kopumā

16



LAD darbinieku novērtējums

17



LAD darbinieku novērtējums

18

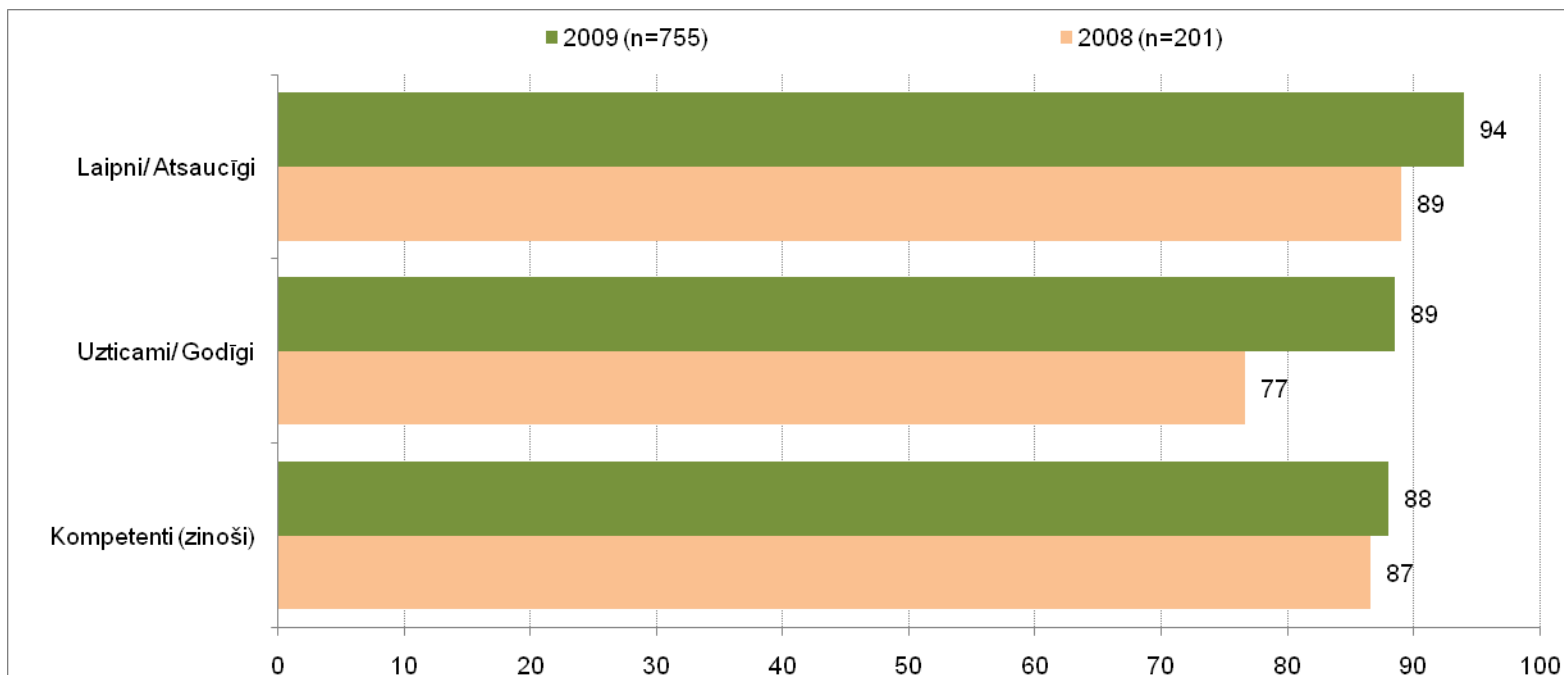
	Laipni	Atsaucīgi	Uzticami	Objektīvi	Kompetenti	Godīgi
VISI (n=755)	95	93	90	88	88	86
Lielrīgas RLP (n=65)	95	92	88	85	80	88
Viduslatvijas RLP (n=82)	93	94	88	84	88	89
Ziemeļvidzemes RLP (n=119)	96	92	92	91	89	87
Dienvidlatgales RLP (n=137)	93	91	85	88	82	85
Ziemeļaustrumu RLP (n=74)	95	89	95	91	92	88
Ziemeļkurzemes RLP (n=60)	98	97	93	93	92	85
Dienvidkurzemes RLP (n=83)	94	96	92	86	90	88
Zemgales RLP (n=57)	98	97	91	81	84	90
Austrumlatgales RLP (n=85)	96	95	88	88	91	79

Bāze: visi respondenti un respondenti attiecīgajās RLP, skaitu (n=) skatīt tabulā
Piezīme: tabulā attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Drīzāk piekrīt")

LAD darbinieku novērtējums

Salīdzinājums pa gadiem

19



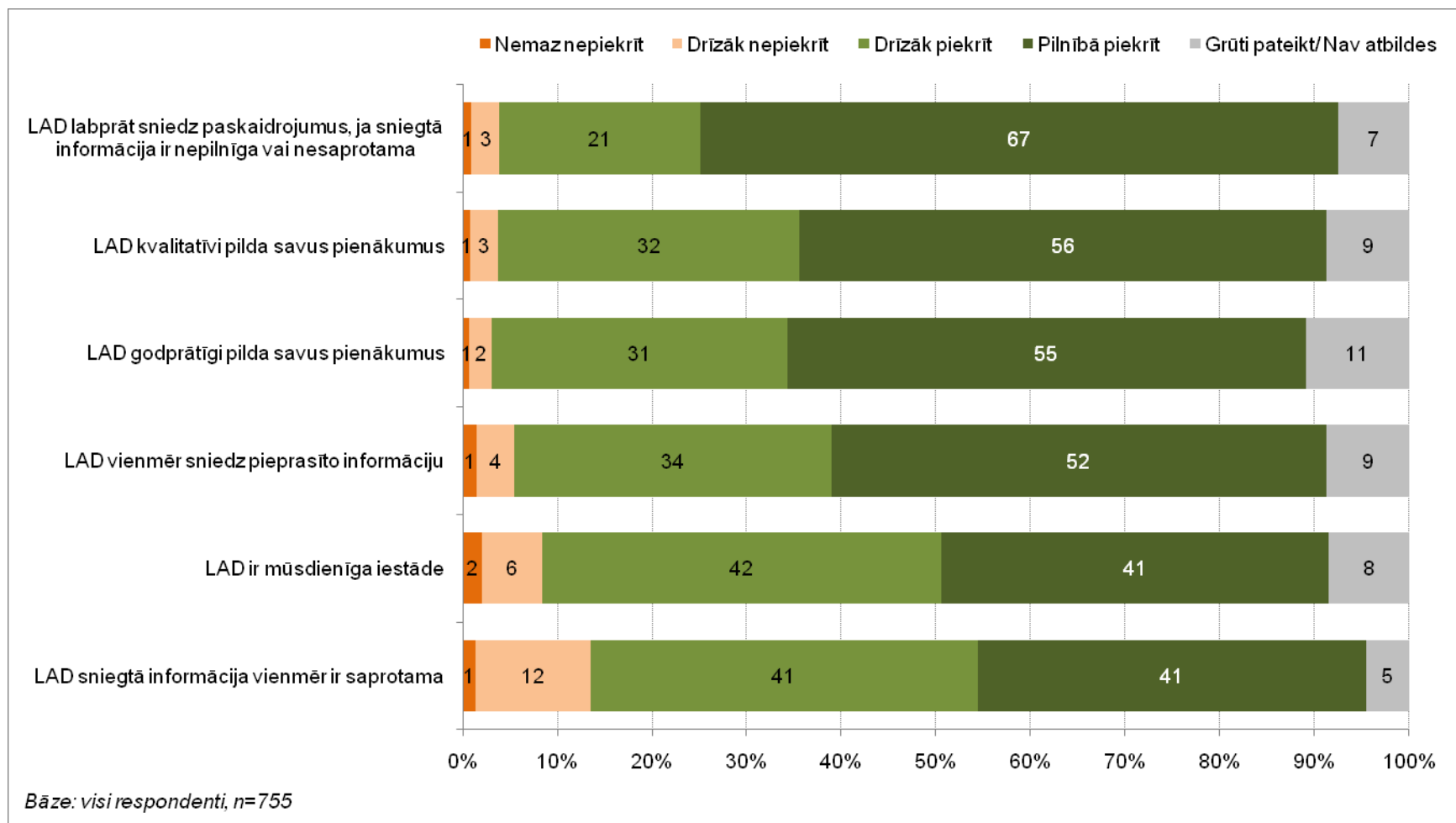
Bāze: visi respondenti attiecīgajā aptaujas gadā, skaitu (n=) skatīt attēlā

Piezīme: tabulā attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Drīzāk piekrīt")

* 2008.gada aptaujā jautājums tika uzdots apgalvojuma formā ar atbilžu skalu no 1 'Nemaz neatbilst' līdz 4 'Pilnībā atbilst'.

LAD darba novērtējums

20



LAD darba novērtējums

21

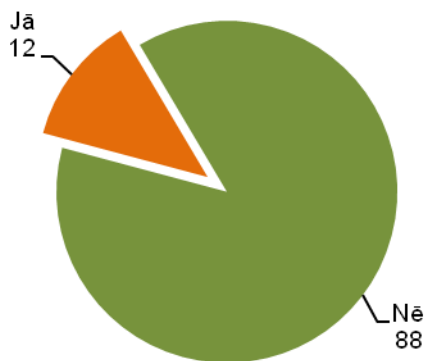
	LAD labprāt sniedz paskaidrojumus, ja sniegtā informācija ir nepilnīga vai nesaprotama	LAD kvalitatīvi pilda savus pienākumus	LAD godprātīgi pilda savus pienākumus	LAD vienmēr sniedz pieprasīto informāciju	LAD ir mūsdienīga iestāde	LAD sniegtā informācija vienmēr ir saprotama
VISI (n=755)	89	88	86	86	83	82
Lielrīgas RLP (n=65)	88	80	78	83	74	85
Viduslatvijas RLP (n=82)	89	89	91	89	88	80
Ziemeļvidzemes RLP (n=119)	85	88	84	79	81	82
Dienvidlatgales RLP (n=137)	87	89	87	86	82	80
Ziemeļaustrumu RLP (n=74)	89	86	85	92	77	86
Ziemeļkurzemes RLP (n=60)	95	90	92	93	92	78
Dienvidkurzemes RLP (n=83)	88	90	88	83	88	81
Zemgales RLP (n=57)	95	81	78	88	88	86
Austrumlatgales RLP (n=85)	89	88	87	84	81	82

Bāze: visi respondenti un respondenti attiecīgajās RLP, skaitu (n=) skatīt tabulā

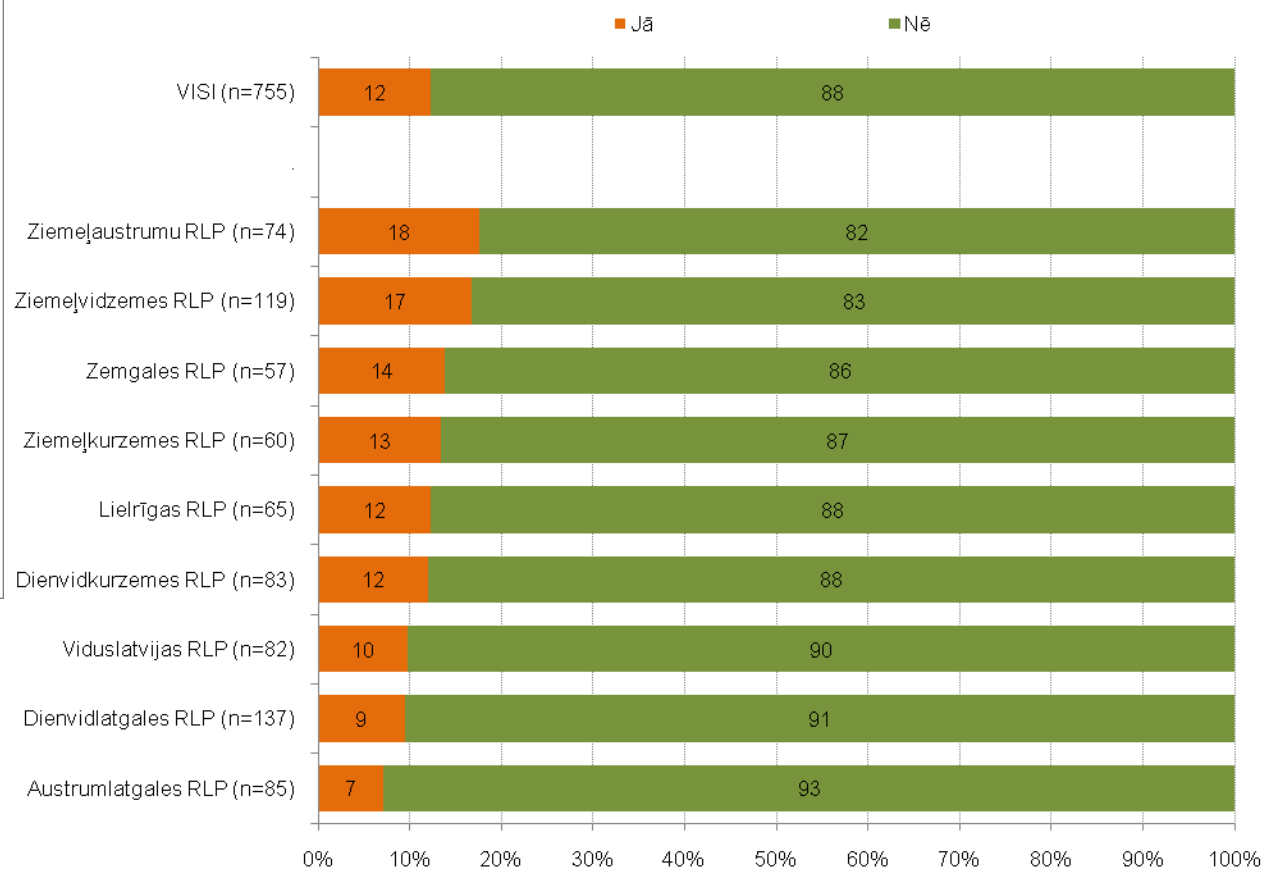
Piezīme: tabulā attēlota pozitīvo atbilžu summa ("Pilnībā piekrīt"+"Drīzāk piekrīt")

Problēmas sadarbībā ar LAD

22



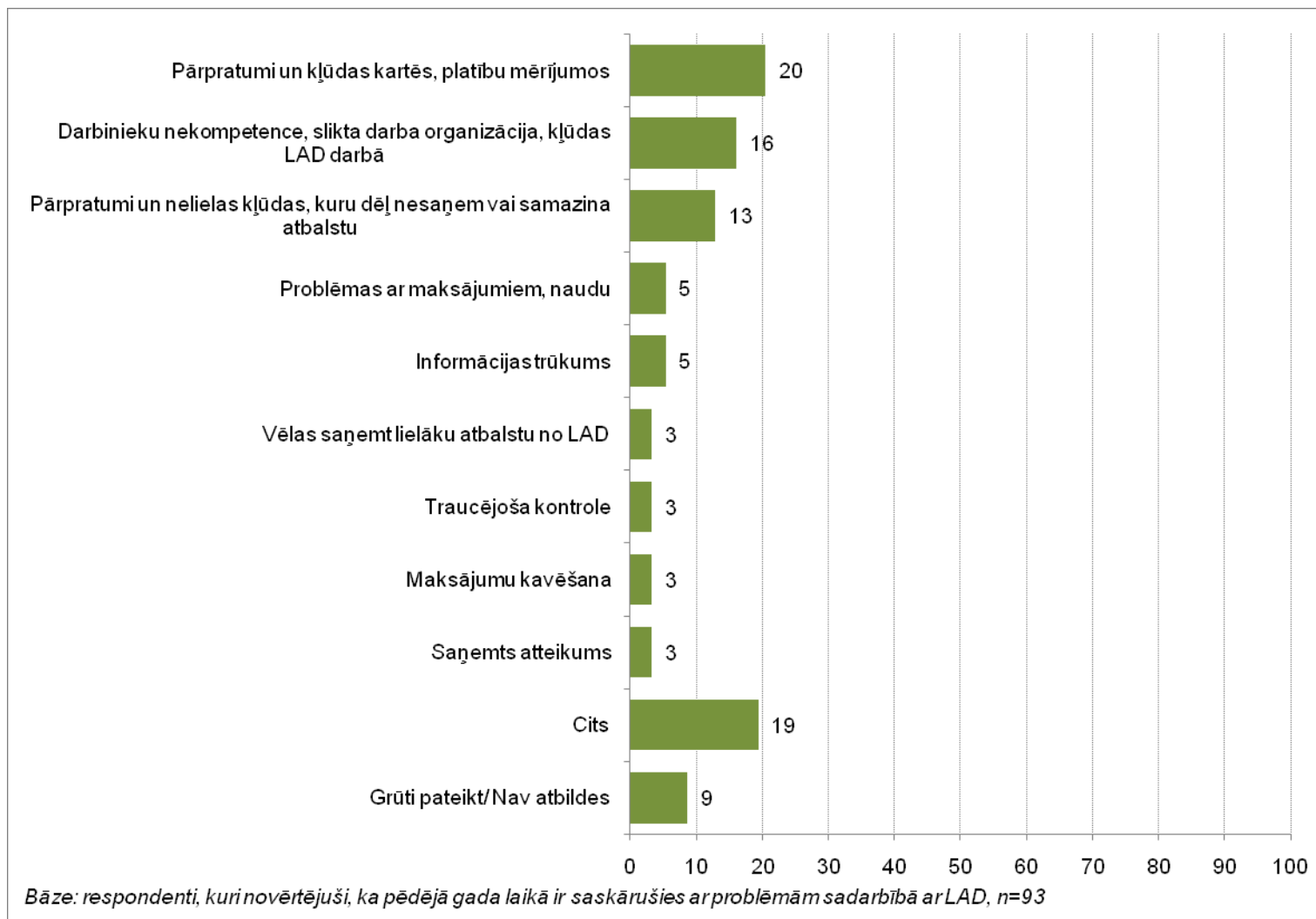
Bāze: visi respondenti, n=755



Bāze: visi respondenti un respondenti mērķa grupās, skaitu (n=) skatīt attēlā

Problēmas sadarbībā ar LAD

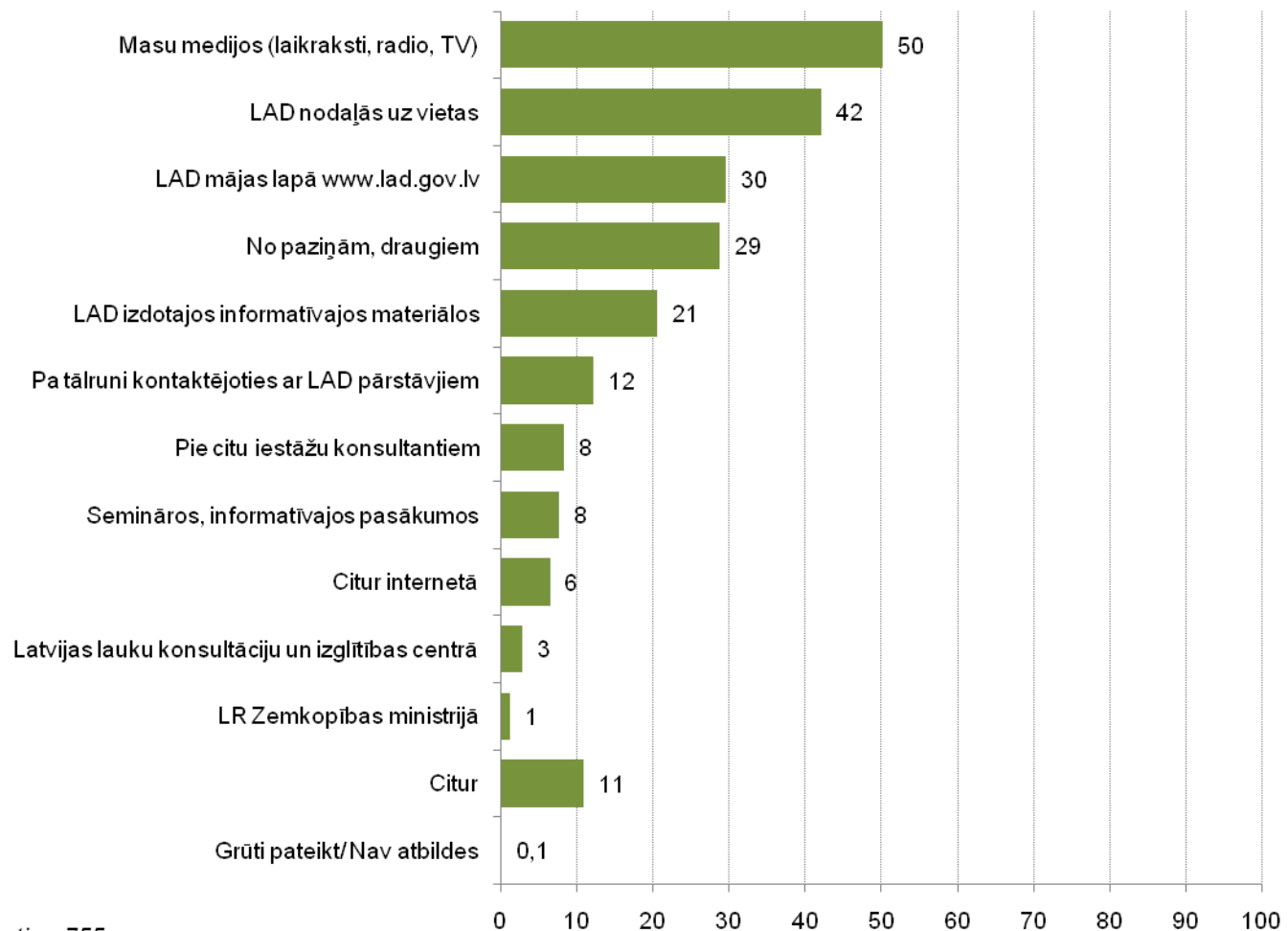
23



INFORMĒTĪBA PAR LAD PAKALPOJUMIEM

Informācijas par LAD pakalpojumiem ieguves avoti

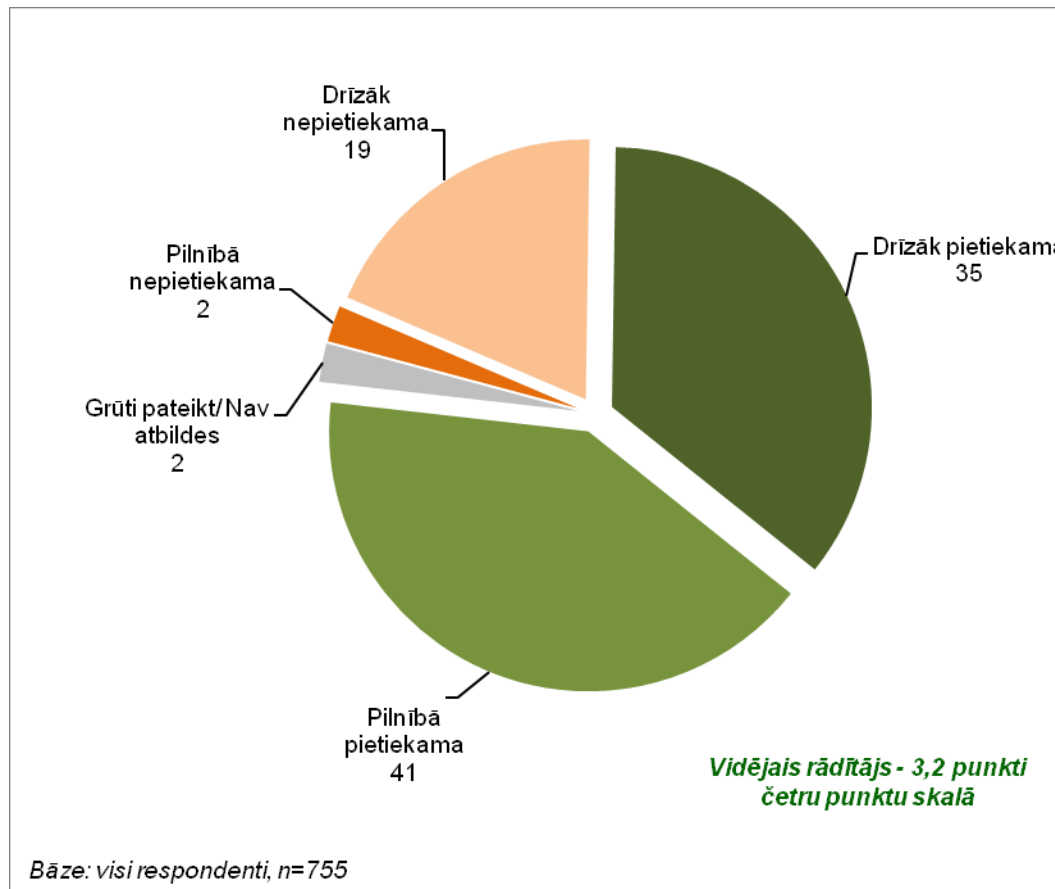
25



Bāze: visi respondenti, n=755

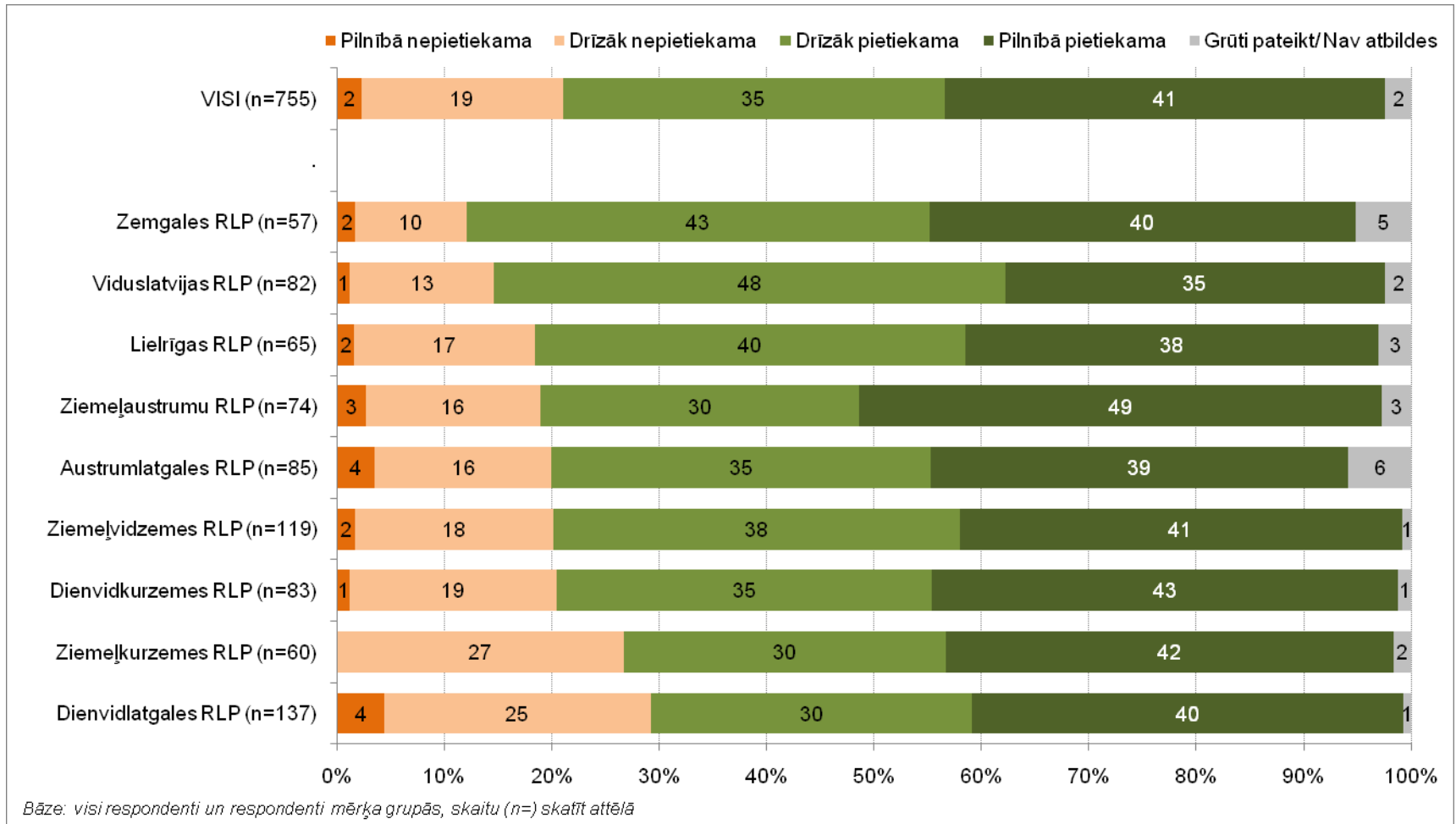
Informācijas pietiekamības par LAD pakalpojumiem vērtējums

26



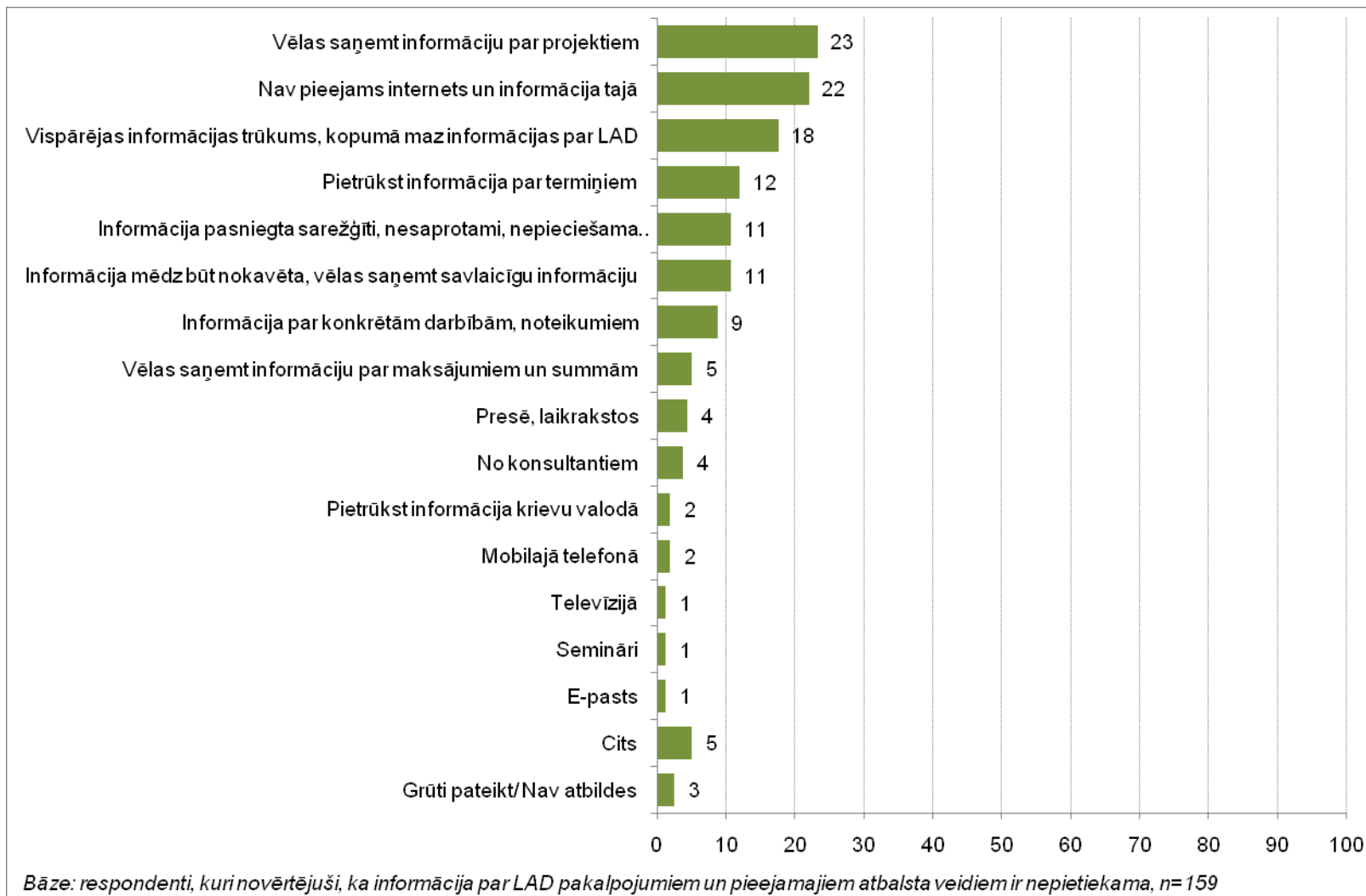
Informācijas pietiekamības par LAD pakalpojumiem vērtējums

27



Vēlamā papildus informācija

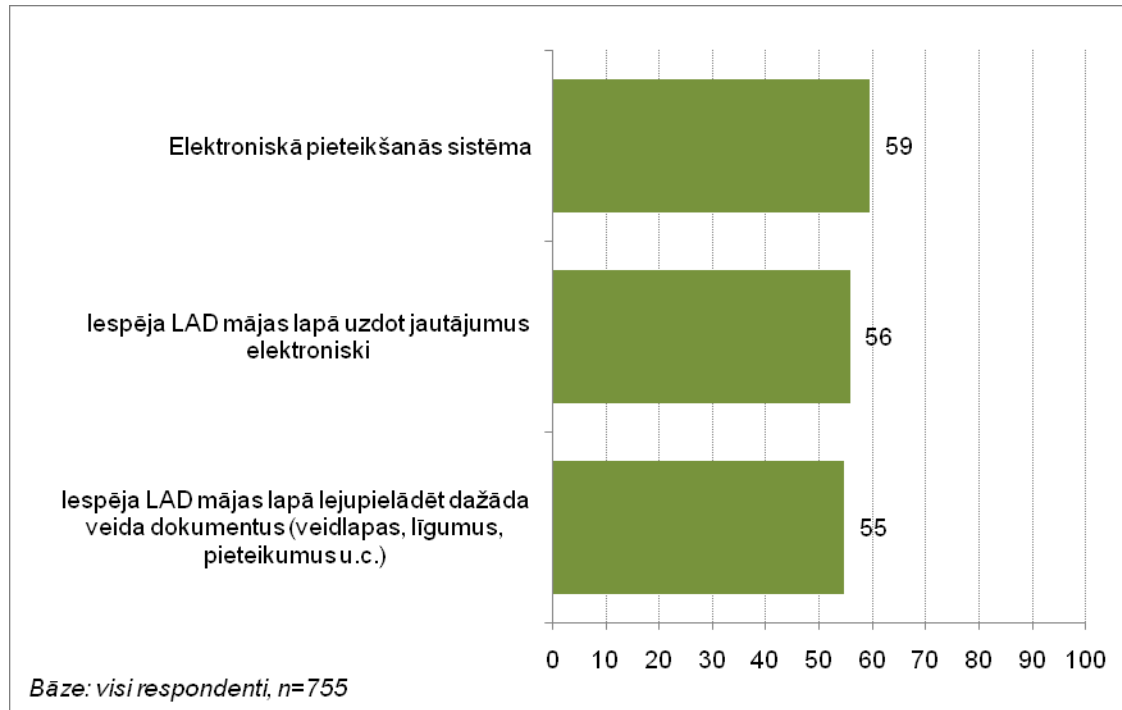
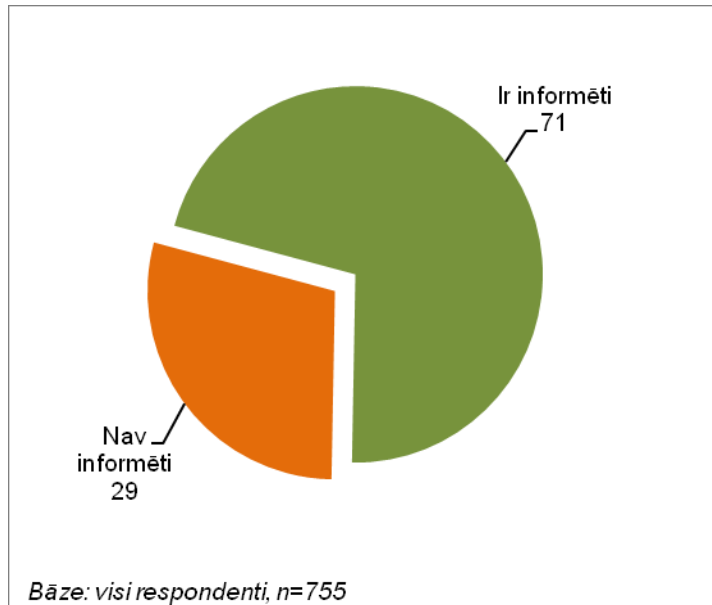
28



LAD ELEKTRONISKIE PAKALPOJUMI

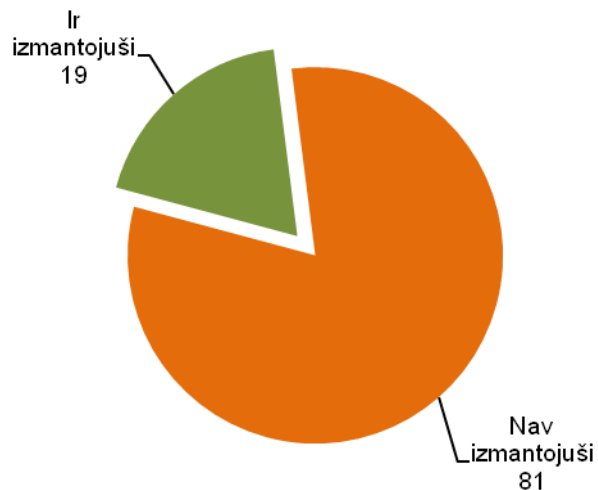
Informētība par LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

30



LAD elektronisko pakalpojumu izmantošana

31



Bāze: visi respondenti, n=755

Iespēja LAD mājas lapā lejupielādēt dažāda veida dokumentus (veidlapas, līgumus, pieteikumus u.c.)

14

Iespēja LAD mājas lapā uzdot jautājumus elektroniski

6

Elektroniskā pieteikšanās sistēma

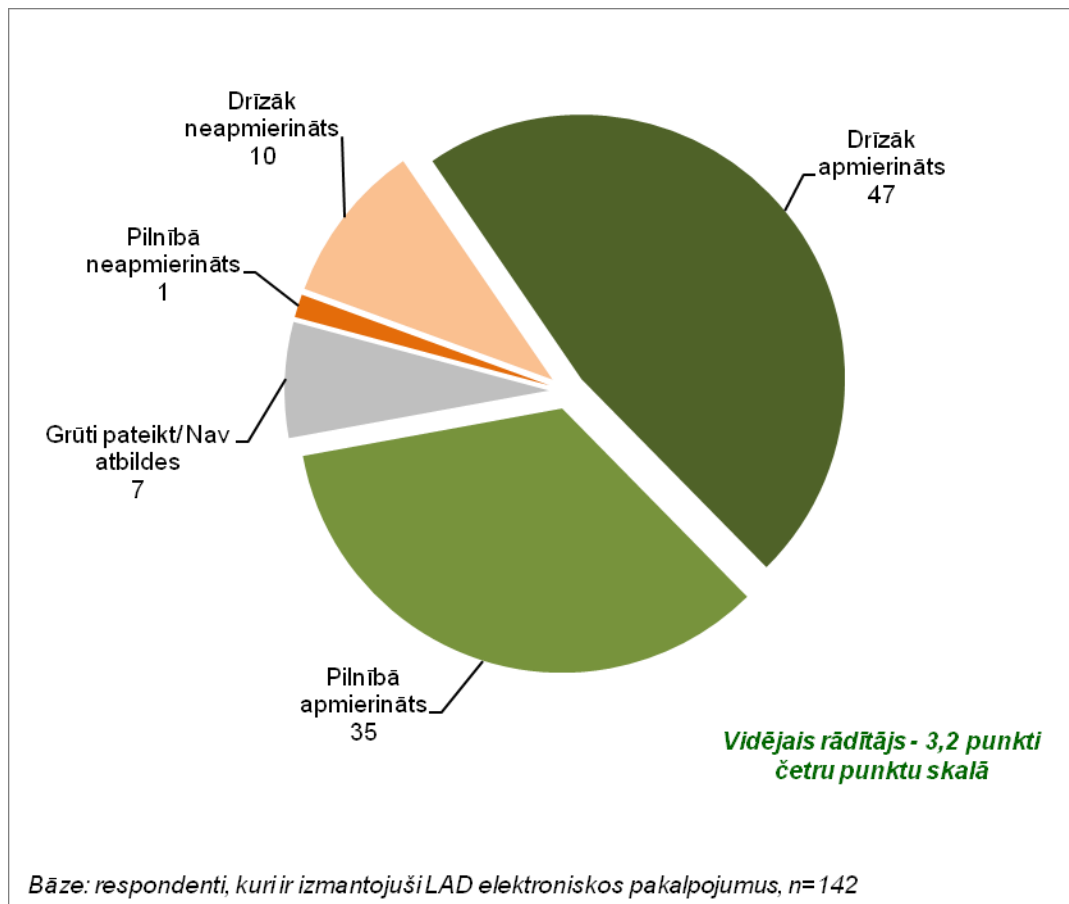
5

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Bāze: visi respondenti, n=755

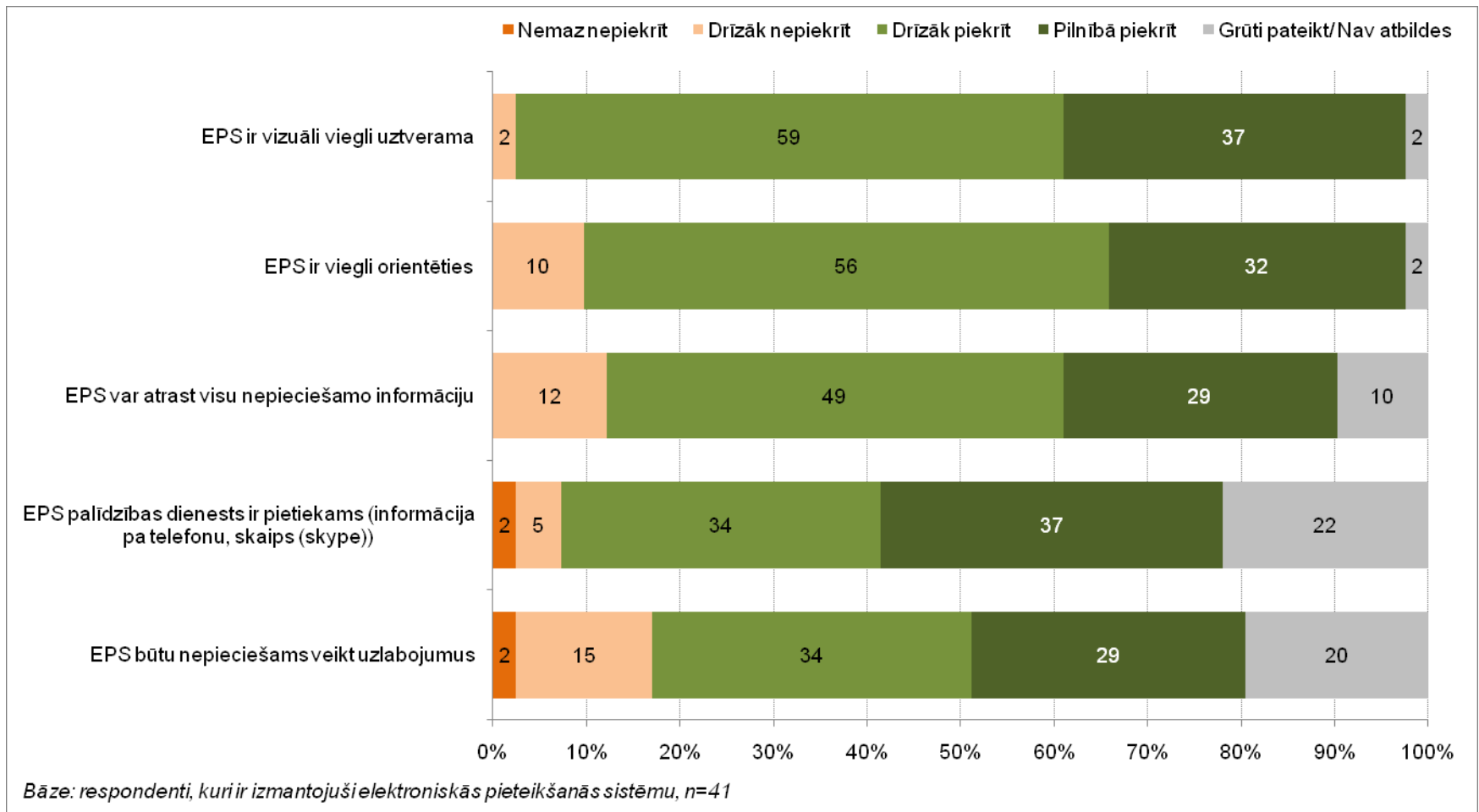
Apmierinātība ar LAD elektroniskajiem pakalpojumiem

32



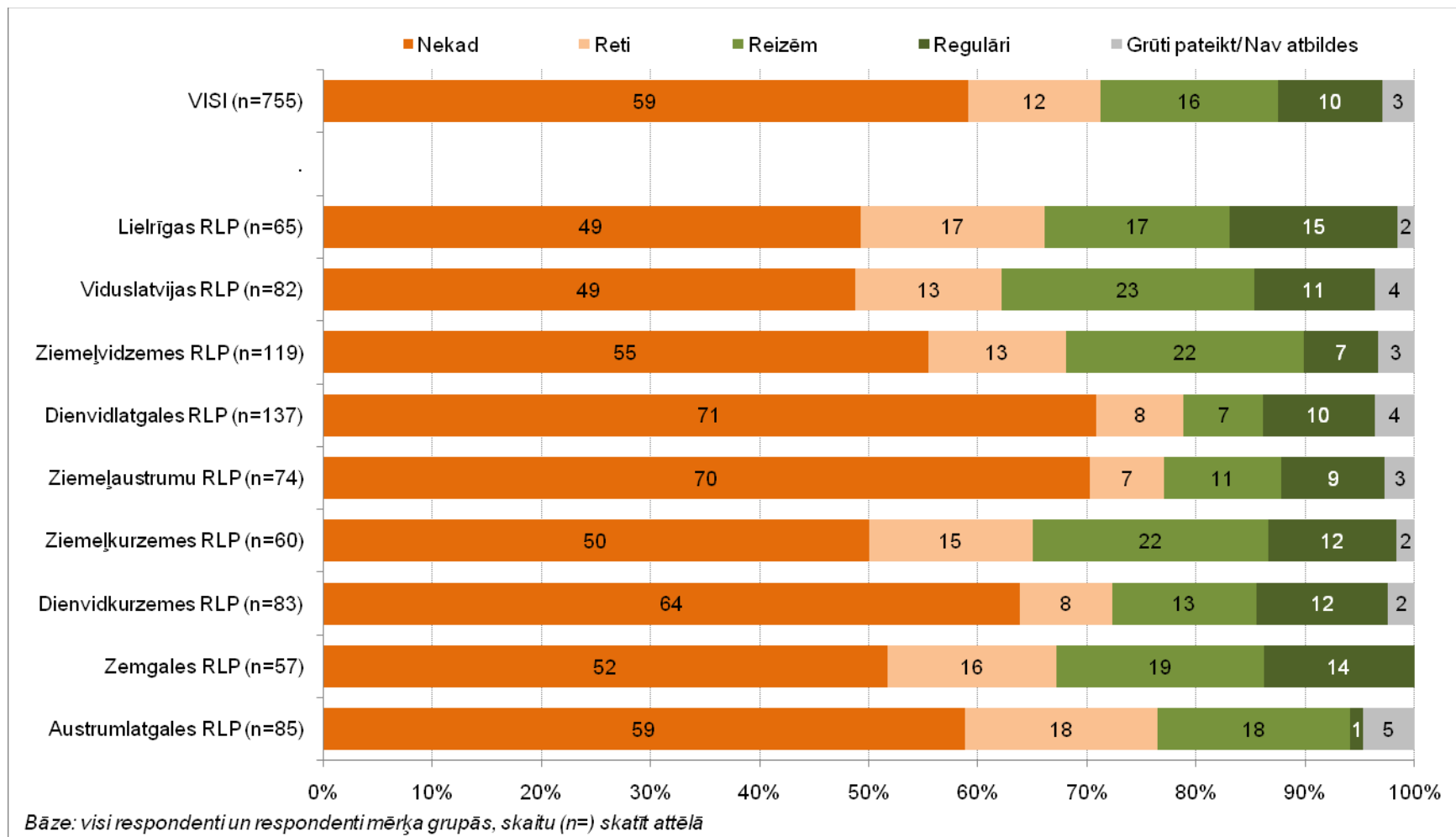
LAD elektroniskās pieteikšanās sistēmas novērtējums

33



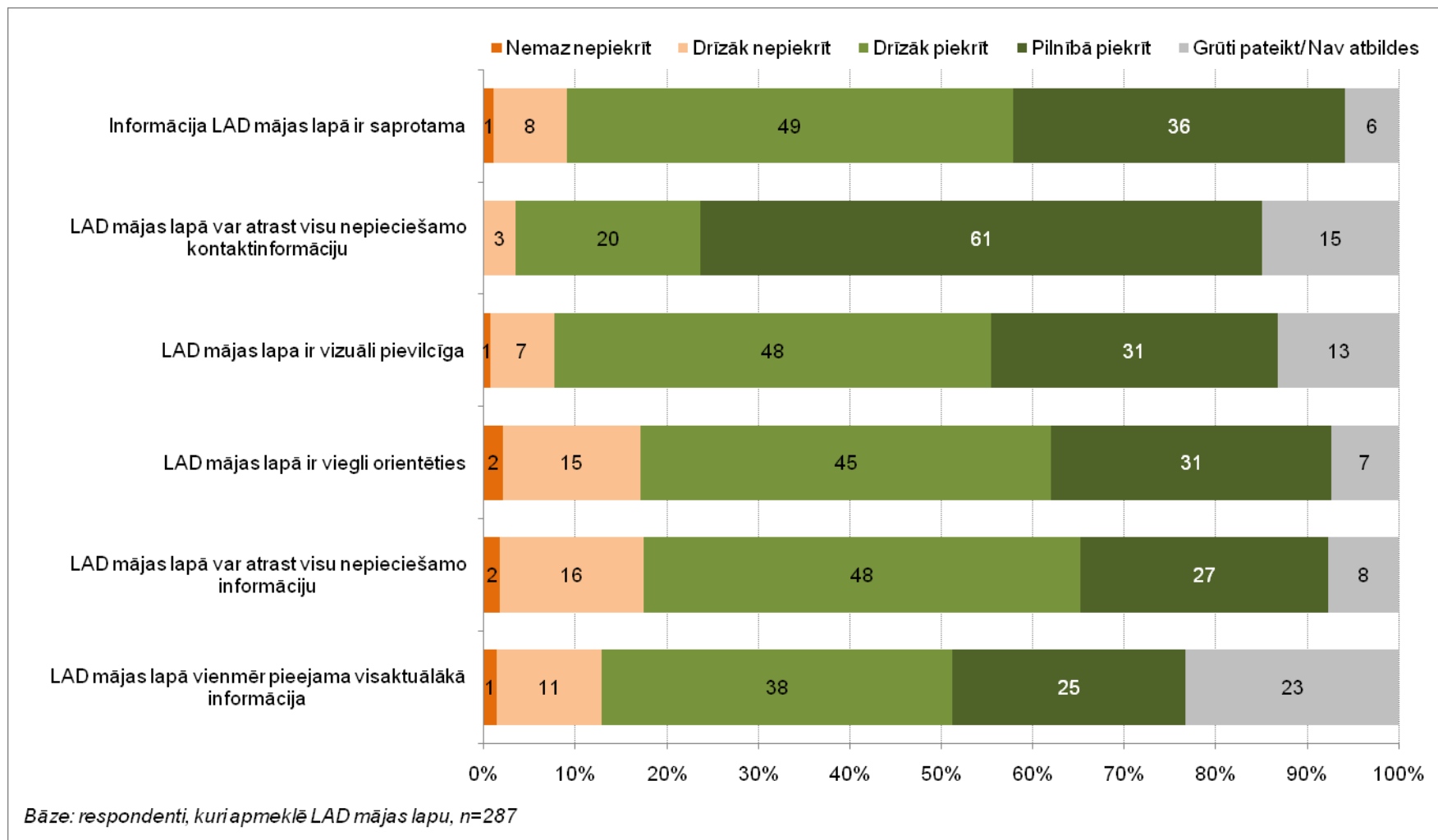
LAD mājas lapas apmeklēšanas biežums

34



LAD mājas lapas novērtējums

35



PALDIES!

