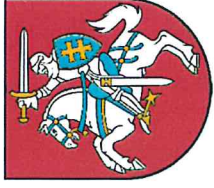


# **RAIT**

WHEN YOU DO IT, DO IT RIGHT



## **NACIONALINIS VISUOMENĖS SVEIKATOS CENTRAS PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS**

# **Konsultavimo telefonu paslaugos, vartotojų pasitenkinimo tyrimas**

Telefoninė apklausa  
2017 m., birželis



A person wearing a white lab coat is working in a laboratory setting. The image is overlaid with a dark teal vertical bar on the right side. The text 'Tyrimo pristatymas' is written vertically in white serif font on the teal bar. In the background, a blue bar chart is visible on a white surface. The chart has two bars: a taller one labeled '0.33%' and a shorter one labeled '0.04%'.

# Tyrimo pristatymas

# Tyrimo pristatymas

## Tyrimo tikslas:

Vartotojų pasitenkinimo telefonine konsultacijų paslauga indekso apskaičiavimas.

## Tikslinė grupė:

Juridiniai/fiziniai asmenys, skambinę į Radiacinį saugos centrą.

## Tyrimo metodas:

Telefoninė apklausa (CATI), naudojant kliento pateiktus kontaktus. Radiacinės saugos kontaktų gauta: 50, Nacionalinio visuomenės sveikatos centro kontaktų gauta: 249.

## Kokybės kontrolė:

- Interviuotojų skyrius patikrino anketų užpildymo logiką ir teisingumą.
- Duomenų analizės skyrius atliko kryžminį apklausos duomenų patikrinimą.

# Duomenų statistinė paklaida

Atsakymų pasiskirstymas ⇒

|                     | 50/50 | 45/55 | 40/60 | 35/65 | 30/70 | 25/75 | 20/80 | 15/85 | 10/90 | 5/95 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| Atrankos dydis<br>↓ |       |       |       |       |       |       |       |       |       |      |
| 30                  | 17.9  | 17.8  | 17.5  | 17.1  | 16.4  | 15.5  | 14.3  | 12.8  | 10.7  | 7.8  |
| 50                  | 13.9  | 13,8  | 13,6  | 13,2  | 12,7  | 12    | 11,1  | 9,9   | 8,3   | 6    |
| 75                  | 11.3  | 11.3  | 11.1  | 10.8  | 10.4  | 9.8   | 9.1   | 8.1   | 6.8   | 4.9  |

Vertinant rezultatus, būtina kreipti dėmesį į statistinę paklaidą. Ji atsiranda dėl to, kad yra daroma respondentų atranka, o ne vykdoma ištisinė apklausa. Ši paklaida yra apskaičiuojama matematiškai.

Lentelėje yra pateikiamos paklaidos, esant įvairiam respondentų skaičiui bei atsakymų pasiskirstymui.

Tarkime, kad 50 respondentų atsakė į klausimą „**Kaip vertinate Radiacinio saugos centro teikiamas konsultacijas telefonu?**“, iš jų 55% pasakė “10-labai gerai”. Tai reiškia, jog tikroji atsakymo reikšmė yra intervale 55% ± 13,8%.

# Informacija apie lauko darbą

|  |            |
|--|------------|
| Viso bandyta susisiekti                    | 299        |
| <b>Apklausta iš viso</b>                   | <b>209</b> |
| <b>Apklausta asmenų, skambinusių į RSC</b> | <b>45</b>  |
| Nepasiekiamas                              | 34         |
| Atsisakė                                   | 28         |
| Nesikonsultavo                             | 21         |
| Kitos priežastys                           | 7          |

## Imtis ir terminai

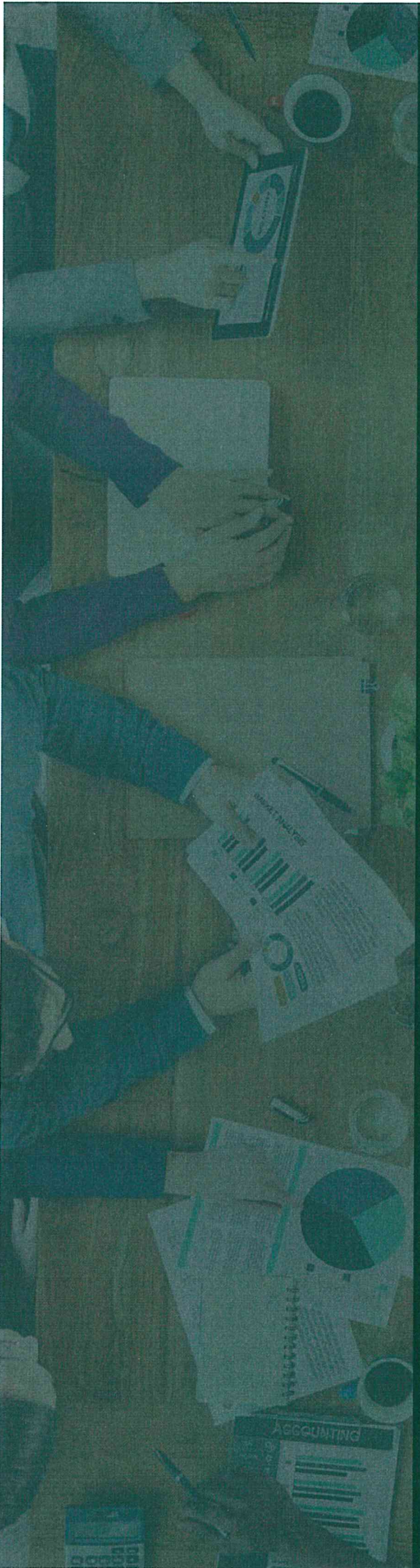
- Iš viso buvo apklausti **209** asmenys, iš kurių – **45** asmenys, konsultavęsi telefonu su Radiacinės saugos centru.
- Apklausą vyko 2017 m. birželio mėn. 16-22 dienomis



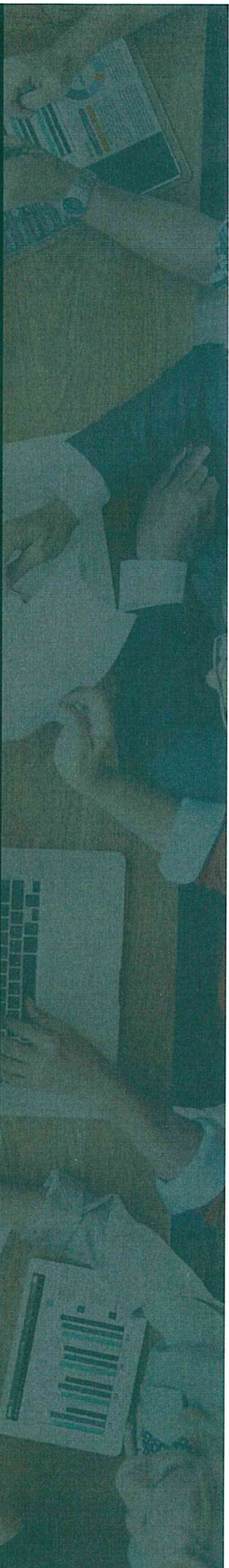
# Tyrimo rezultatų santrauka

# Tyrimo apibendrinimas

- Dauguma apklaustųjų respondentų per paskutiniuosius 2 mėnesius konsultavosi su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru (80%), tuo tarpu 22% apklaustųjų respondentų teigė konsultavęsi su Radiaciniu saugos centru.
- Respondentai, kurie konsultavosi su Radiaciniu saugos centru geriausiai įvertino konsultantų mandagumą ir dėmesingumą (vertinimo vidurkis 4,6 iš 5 galimų, kai 5 – labai gerai). Žemiausiu balu tarp visų teiginių įvertintas laikas, per kurį prisiskambinama konsultantams (vertinimo vidurkis 4,1 iš 5 galimų). Likę teiginių vertinimai pasiskirstė tolygiai:
  - Konsultanto teikiamos informacijos aiškumas (vertinimo vidurkis 4,3 iš 5 galimų);
  - Konsultanto gebėjimas atsakyti į užduodamus klausimus (vertinimo vidurkis 4,3 iš 5 galimų);
  - Konsultanto reagavimo greitis į užklausas/ nusiskundimus (vertinimo vidurkis 4,3 iš 5 galimų).
- Asmenys, konsultavęsi su Radiaciniu saugos centru, telefonines konsultacijas įvertino kaip svarbias (įvertinimo vidurkis 8,3 iš 10 galimų balių, kai 10 – labai svarbu).
- Radiacinio saugos centro teikiamas konsultacijas telefonu respondentai įvertino gerai (vertinimo vidurkis 9,2 iš 10 galimų balių, kai 10 – labai gerai). Keturi iš aštuonių respondentų teikiamas konsultacijas įvertino 9 arba 10 balių.
- Apklausti asmenys Radiacinio saugos centro teikiamas paslaugas įvertino labai gerai ir buvo jomis patenkinti (vertinimo vidurkis 9,5 iš 10 galimų, kai 10 – labai patenkintas). Didžioji dauguma (91%) apklaustųjų teikiamas paslaugas įvertino 9 arba 10 balių.
- Pagal surinktus duomenis ir remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, bendras Radiacinės saugos centro, telefoninės konsultacijos vartotojų patenkinimo indekso vidurkis siekia 93,11 balo. Tai yra labai geras rezultatas, kurį paskatino aukštas teikiamų konsultacijų vertinimas ir bendras Radiacinio saugos centro teikiamų paslaugų vertinimas. Vertinant rezultatus reikėtų nepamiršti, jog dėl mažesnės imties – rezultatus reikėtų vertinti kaip tendencijas.



# Duomenų analizė

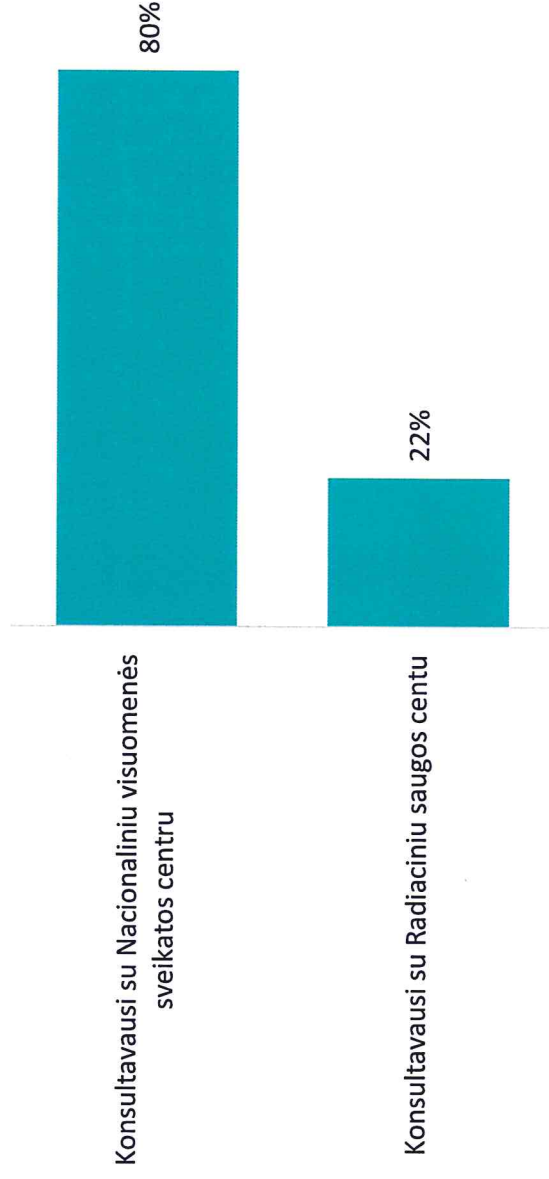




## Telefoninės konsultacijos su NVSC ir RSC

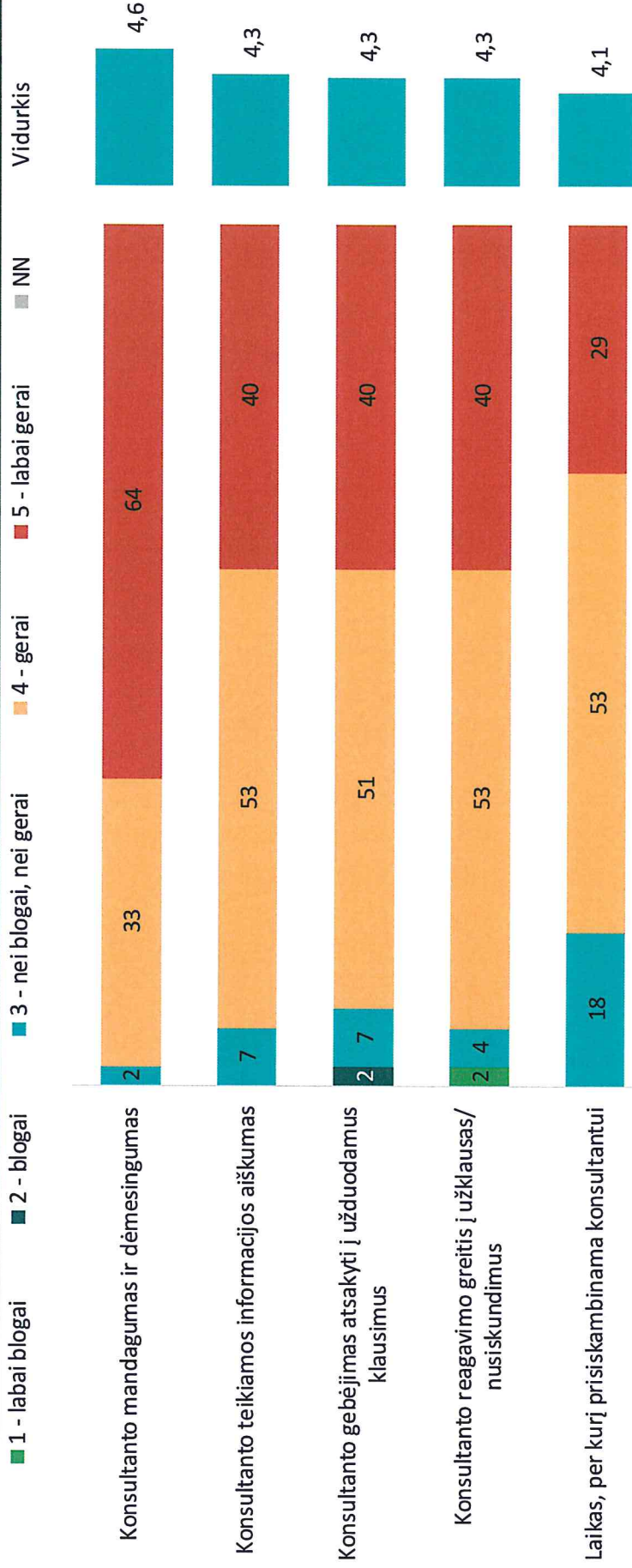
Ar per paskutinius 2 mėnesius konsultavotės telefonu su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru ir/ ar Radiaciniu saugos centru?

- Iš 209 apklaustų asmenų, 80% teigė per pastarąjį laikotarpį konsultavosi telefonu su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru.
- Vienas iš penkių apklaustų asmenų (22%) teigė, jog pastaruoju laikotarpiu konsultavosi su Radiaciniu saugos centru.
- Pastebėtina, kad bendras procentas viršija 100%, nes dalis respondentų teigė konsultavęsi su abiem centrais.



% skaičiuoti nuo visų apklaustųjų, N=209

# Radiacinio saugos centro telefoninės konsultacijos paslaugos vertinimas



- Apžvelgiant radiacinės saugos centro telefoninės konsultacijos paslaugos vertinimą matyti, jog dauguma respondentų teigiamai įvertino telefoninę konsultacijos paslaugą. Vertinimo vidurkiai aukštesni nei 4 balai, dauguma respondentų teiginius įvertino gerai arba labai gerai.
- Geriausiai respondentai įvertino konsultantų mandagumą ir dėmesingumą – vertinimo vidurkis 4,6 balo iš 5 galimų.
- Žemiausio vertinimo vidurkio susilaukė teiginys, kuriuo buvo vertinamas laikas, per kurį prisiskambinama konsultantui (vertinimo vidurkis 4,1 iš 5 galimų).
- Pastebėtina, kad dėl ganėtinai žemo respondentų skaičiaus (45), rezultatus reikėtų vertinti labiau kaip tendencijas.

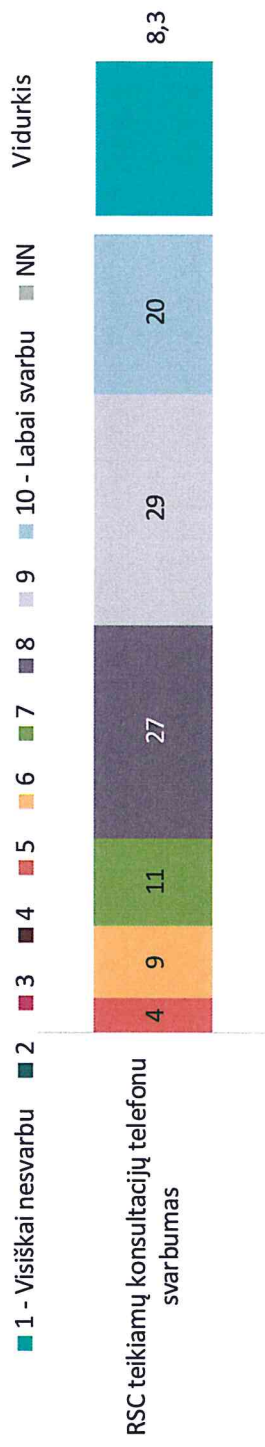
Dabar išvardinsiu kelis teiginius ir prašysiu naudojant skalę nuo 1 iki 5, kur 1 – Labai blogai, 3 – nei blogai, nei gerai, o 5 – labai gerai, įvertinti Radiacinės saugos centro telefoninės konsultacijos paslaugą.

% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su RSC, N=45

## RSC teikiamų konsultacijų telefonu svarbumas

*Kiek Jums yra svarbios Radiacinės saugos centro teikiamos konsultacijos telefonu? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.*

- Respondentai buvo paprašyti įvertinti kiek jiems yra svarbios Radiacinės saugos centro teikiamos konsultacijos telefonu – bendras vertinimo vidurkis 8,3 balo iš 10 galimų, kai 10 – labai svarbu.
- Analizuojant surinktus duomenis detaliau matyti, jog 13% respondentų šį teiginį įvertino tarp 5-6 balų, 38% respondentų šį teiginį įvertino 7-8 balais, o pusė apklaustos dalyvių (49%) – šį teiginį įvertino 9-10 balų.

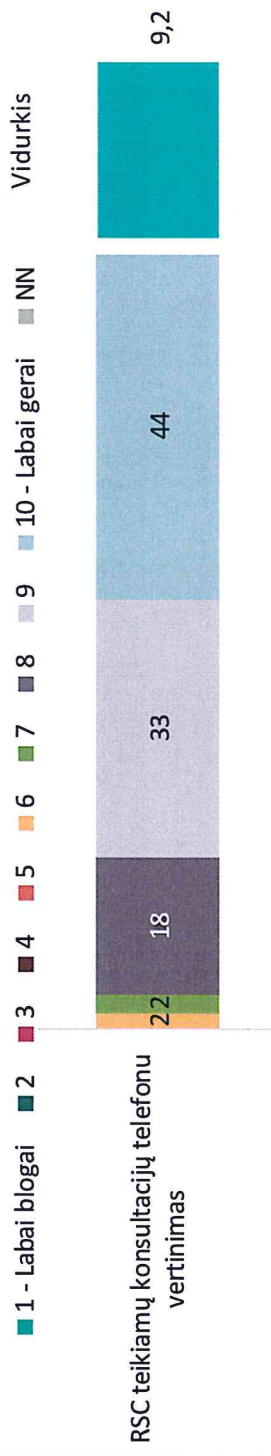


% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su RSC, N=45

## RSC teikiamų konsultacijų telefonu vertinimas

*Kaip vertinate Radiacinės saugos centro teikiamas konsultacijas telefonu? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.*

- Apklausos dalyviai, kurie telefonu konsultavosi su Radiacinės saugos centru teigiamai įvertino šią paslaugą – vertinimo vidurkis 9,2 iš 10 galimų, kai 10 – labai gerai.
- Vos 4% apklausos dalyvių RSC teikiamas konsultacijos paslaugas įvertino 7 ar 6 balais (žemiausi užfiksuoti balai), tuo tarpu didžioji dauguma respondentų (77%) RSC teikiamas konsultacijos paslaugas įvertino 9 ar 10 balų.

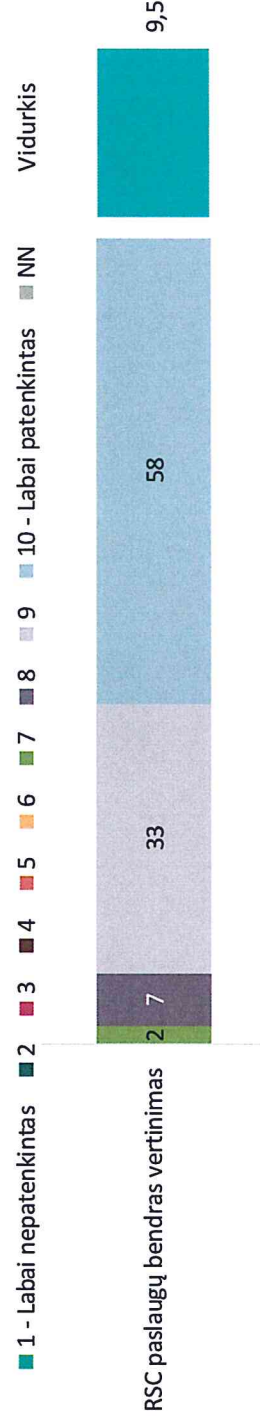


% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su RSC, N=45

# RSC paslaugų bendras vertinimas

*Kaip bendrai vertinate Radiacinės saugos centro teikiamas paslaugas? Vertinkite skaleje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas.*

- Respondentai, kurie pastaruoju laikotarpiu konsultavosi telefonu su Radiacinės saugos centru labai teigiamai įvertino bendras RSC teikiamas paslaugas (vertinimo vidurkis – 9,5 iš 10 galimų).
- Didžioji dauguma respondentų (91%) RSC paslaugas įvertino labai teigiamai – priskyrė 9 ar 10 balų.



% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su RSC, N=45

Projektų vadovas  
Martynas Pranaitis, martynas@rait.lt

## UAB „RAIT“

Adresas: Laisvės pr. 60, Vilnius

Telefonas: +37052691247

Faksas: +37052691248

El. Paštas: info@rait.lt

# RAIT

WHEN YOU DO IT, DO IT RIGHT

