

Konsultavimo telefonu paslaugos, vartotojų patenkinimo tyrimas

Telefoninė apklausa
2017 m., birželis





Tyrimo pristatymas

Tyrimo pristatymas

Tyrimo tikslas:

Vartotojų pasitenkinimo telefonine konsultacijų paslauga indekso apskaičiavimas.

Tikslinė grupė:

Juridiniai/fiziniai asmenys, skambinę į Nacionalinį visuomenės sveikatos 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 ↓	50/50	45/55	40/60	35/65	30/70	25/75	20/80	15/85	10/90	5/95
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
100	9.8	9.8	9.6	9.3	9	8.5	7.8	7	5.9	4.3
150	8	8	7.8	7.6	7.3	6.9	6.4	5.7	4.8	3.5
200	6.9	6.9	6.8	6.6	6.4	6	5.5	4.9	4.2	3

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 150 respondentų atsakė į klausimą „*Kaip vertinate Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamas konsultacijas telefonu?*“, iš jų 55% pasakė “10-labai gerai”. Tai reiškia, kad su 95% tikimybe galime teigti, jog tikroji atsakymo reikšmė yra intervale 55% ± 8%.

Informacija apie lauko darbą

Viso bandyta susisiekti	299
Apklausta iš viso	209
Apklausta asmenų, skambinusių į NVSC	168
Nepasiekiamas	34
Atsisakė	28
Nesikonsultavo	21
Kitos priežastys	7

Imtis ir terminai

- Iš viso buvo apklausti **209** asmenys, iš kurių – **168** asmenys, konsultavęsi telefonu su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru.
- Apklausa vyko 2017 m. birželio mėn. 16-22 dienomis

A top-down view of a meeting table with people's hands, papers, and charts. The image is dimly lit and has a teal tint. In the center, there is a dark teal horizontal bar containing the title text. The background shows several people's hands and arms reaching towards various documents and charts on the table. One document has a pie chart, another has a bar chart, and one is titled 'ADGQLINTING'. There are also some coffee cups and pens scattered on the table.

Tyrimo rezultatų santrauka

Tyrimo apibendrinimas

- Dauguma apklaustų respondentų per paskutiniuosius 2 mėnesius konsultavosi su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru (80%), tuo tarpu 22% apklaustų respondentų teigė konsultavęsi su Radiaciniu saugos centru.
- Apklausos duomenys rodo, jog konsultantų mandagumas ir dėmesingumas – geriausiai įvertinta NVSC telefoninių konsultacijų savybė. Vertinimo vidurkis – 4,9 iš 5 galimų baly, kai 5 – labai gerai. Likusius teiginius apie telefoninę konsultacijos paslaugą respondentai įvertino taip pat aukštais balais. Žemiausiu balu įvertintas teiginys – laikas, per kurį prisiskambinama konsultantui (vertinimo vidurkis 4,5 iš 5 galimų baly). Likusieji teiginiai (Konsultanto teikiamos informacijos aiškumas, konsultanto gebėjimas atsakyti į užduodamus klausimus, konsultanto reagavimo greitis į užklausas/ nuskundimus) sulaukė aukšto vidutinio įvertinimo (4,8).
- Respondentai, Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamas telefonines konsultacijas įvertino kaip labai svarbias – įvertinimo vidurkis 9,4 iš 10 galimų baly, kai 10 – labai svarbu. 85% respondentų, kurie telefonu konsultavosi su NVSC telefoninės konsultacijos paslaugos svarbumą įvertino 9 arba 10 baly.
- Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamas konsultacijas telefonu, apklausos dalyviai įvertino kaip labai geras (įvertinimo vidurkis 9,5 iš 10 galimų baly, kai 10 – labai gerai). Devyni iš dešimties apklaustų žmonių šiam teiginiui skyrė aukščiausius balus (9 arba 10).
- Respondentų paprašius bendrai įvertinti Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamas paslaugas, dauguma apklaustų dalyvių buvo labai patenkinti teikiamomis NVSC paslaugomis. Vertinimo vidurkis siekia 9,4 baly iš 10 galimų, kai 10 – labai patenkintas. 84% apklaustų dalyvių NVSC paslaugas įvertino aukščiausiais balais (9 arba 10).
- Pagal surinktus duomenis ir remiantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika bendras Nacionalinio visuomenės sveikatos centro telefoninės konsultacijos vartotojų patenkinimo indekso vidurkis siekia 94,18 balo. Tai yra labai aukštas paslaugos įvertinimas, kuris parodo, jog didžioji dauguma vartotojų yra patenkinti gaunama paslauga.

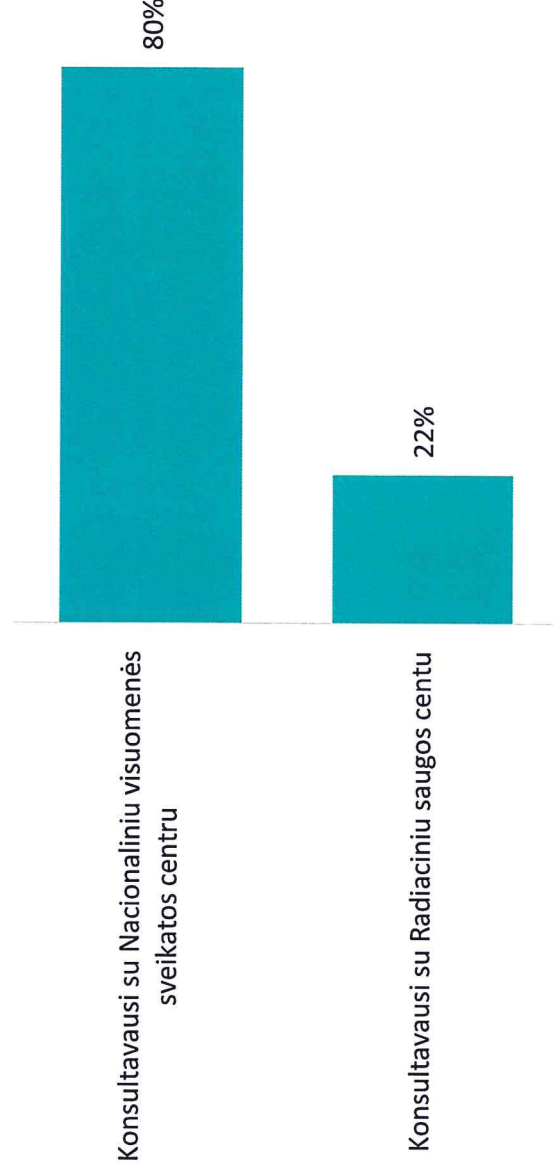


Duomenų analizė

Telefoninės konsultacijos su NVSC ir RSC

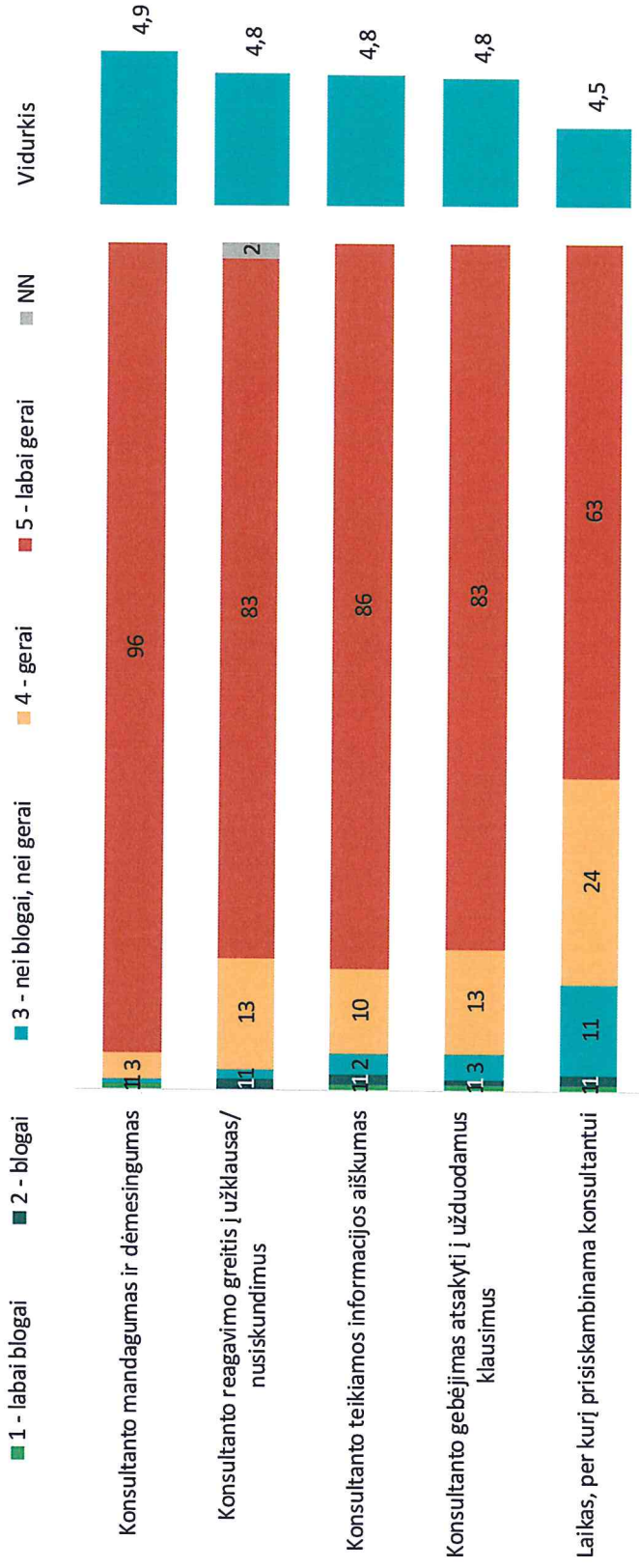
Ar per paskutinius 2 mėnesius konsultavotės telefonu su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru ir/ar Radiaciniu saugos centru?

- 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

Nacionalinio visuomenės sveikatos centro telefoninės konsultacijos paslaugos vertinimas



- Respondentai, kurie telefonu konsultavosi su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru geriausiai įvertino konsultantų mandagumą ir dėmesingumą (vertinimo vidurkis 4,9 iš 5 galimų balių). Net 96% apklaustųjų respondentų konsultantų mandagumą ir dėmesingumą įvertino aukščiausiu balu.
- Antra, trečią ir ketvirtą vietą, pagal vertinimo vidurkį (4,8) dalijasi šie teiginiai:
 - Konsultanto teikiamos informacijos aiškumas;
 - Konsultanto gebėjimas atsakyti į užduodamus klausimus;
 - Konsultanto reagavimo greitis į užklausas/nusiskundimus.
- Žemiausio vidutinio vertinimo susilaukė teiginys apie laiką, per kurį prisiskambinama konsultantui (vertinimo vidurkis 4,5 iš 5 galimų).

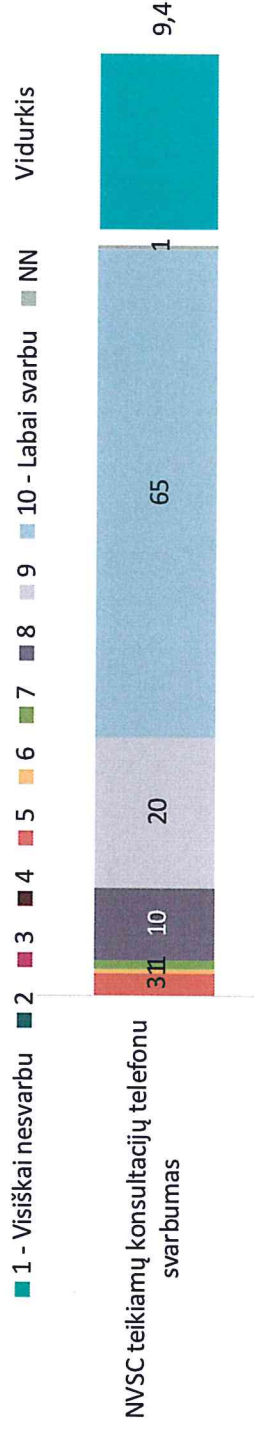
Dabar išvardinsiu kelis teiginius ir prašysiu naudojant skalę nuo 1 iki 5, kur 1 – Labai blogai, 3 – nei blogai, nei gerai, o 5 – labai gerai, įvertinti Nacionalinio visuomenės sveikatos centro telefoninės konsultacijos paslaugą.

% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su NVSC, N=168

NVSC teikiamų konsultacijų telefonu svarbumas

Kiek Jums yra svarbios Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamos konsultacijos telefonu? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.

- Telefoninės apklausos dalyviai, kurie teigė, jog pastaruoju laikotarpiu konsultavosi telefonu su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru teigė, jog telefoninės konsultacijos yra labai svarbios (vertinimo vidurkis 9,4 iš 10 galimų).
- Dauguma respondentų (85%) Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamų konsultacijų telefonu svarbumą įvertinimo 9 ar 10 balų.

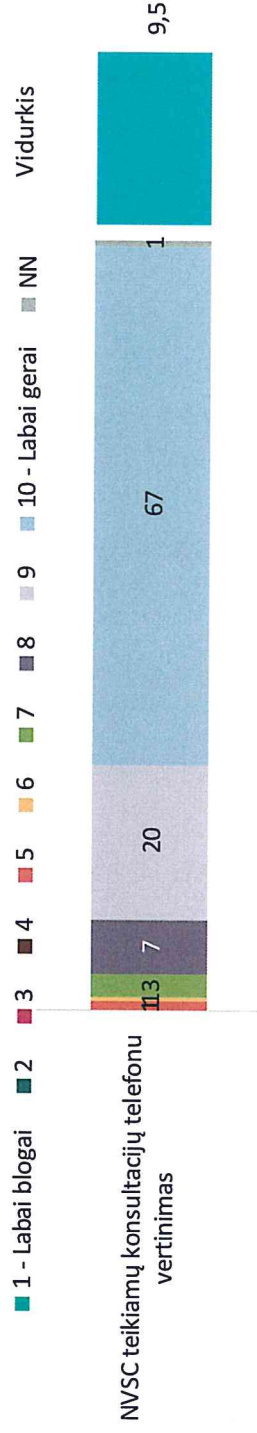


% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su NVSC, N=168

NVSC teikiamų konsultacijų telefonu vertinimas

Kaip vertinate Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamas konsultacijas telefonu? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

- Respondentai, kurie telefonu konsultavosi su Nacionaliniu visuomenės sveikatos centru, šią paslaugą įvertino labai gerai (vertinimo vidurkis 9,5 iš 10 galimų).
- Devyni iš dešimties apklaustųjų šį teiginį įvertino 9 arba 10 balų. Žemiausias suteiktas balas – 5. Šį balą skyrė vos 1% apklaustųjų.

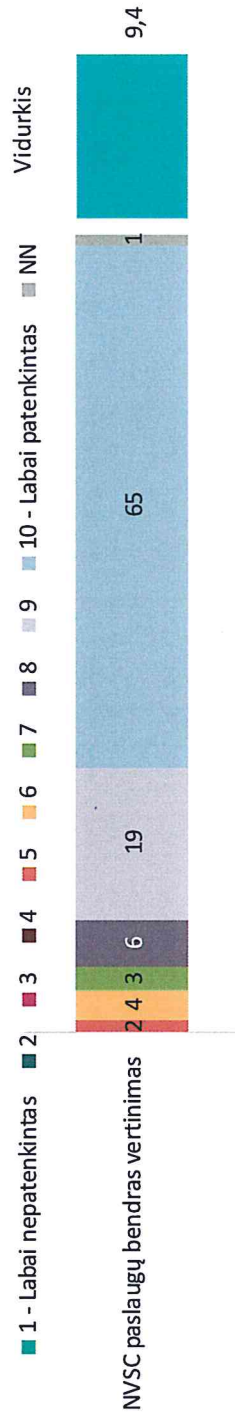


% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su NVSC, N=168

NVSC paslaugų bendras vertinimas

Kaip bendrai vertinate Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamas paslaugas? Vertinkite skaleje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas.

- Respondentų paprašius bendrai įvertinti visas Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamas paslaugas, dauguma apklaustos dalyvių jas įvertino teigiamai.
- Nacionalinio visuomenės sveikatos centro teikiamų paslaugų bendras vertinimo vidurkis – 9,4 balo iš 10 galimų.
- Bendras paslaugas aukščiausiais balais (9 arba 10) įvertino 84% apklaustos dalyvių, tuo tarpu žemiausiai (5 arba 6) – 6% apklaustos dalyvių.



% skaičiuoti nuo respondentų, kurie telefonu konsultavosi su NVSC, N=168

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

