



Strategija. Efektyvumas. Vertė

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO SVARBA KOKYBĖS GERINIMUI SAVIVALDYBĖSE

Dr. Agnė Tonkūnaitė-Thiemann
UAB “Ekonominės konsultacijos ir tyrimai”

2013 m. balandžio 11 d.

Pranešimo struktūra

VRM rekomenduojamas viešųjų
paslaugų vartotojų
pasitenkinimo matavimo įrankis



Vartotojų pasitenkinimo tyrimų
pavyzdžiai



Vartotojų pasitenkinimo tyrimų
rezultatų panaudojimo
galimybės organizacijoje



Apibendrinimas ir išvados

Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimo įrankis (VRM, 2009 m.)

- Identifikuotos valstybės ir savivaldybių institucijų/įstaigų teikiamos **viešosios paslaugos, sugrupuotos pagal veiklos specifiką;**
- Parengta **metodika**, pagal kurią valstybės ir savivaldybių institucijos/įstaigos, gali nustatyti viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo lygį ir apskaičiuoti viešųjų paslaugų VPI, nustatyti viešųjų paslaugų teikėjų tobulintinas veiklos sritis;
- Atliktas **viešųjų paslaugų vartotojų tyrimas** pasirinktame Lietuvos mieste ir apskaičiuotas viešųjų paslaugų VPI komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo viešųjų paslaugų srityje.



Apklausa apie vartotojų lūkesčius dėl paslaugų kokybės organizacijose 2012 m.

| Apklauso būdas | | Dažnis | Procentai |
|---|--|--------|-----------|
| Naudota Vartotojų pasitenkinimo matavimo indekso metodika* | TAIP | 27 | 18,1 |
| | NE, bet planuojame atlikti per artimiausius metus | 59 | 39,6 |
| | NE, ir per artimiausius metus neplanuojame atlikti | 63 | 42,3 |
| Atlikta per VLP taikymą 2012 (paslaugos teikimo vietoje) | TAIP | 50 | 33,6 |
| | NE, bet planuojame atlikti per artimiausius metus | 46 | 30,9 |
| | NE, ir per artimiausius metus neplanuojame atlikti | 53 | 35,6 |
| Atliktos apklausos institucijos / įstaigos internetiniame puslapyje | TAIP | 74 | 49,7 |
| | NE, bet planuojame atlikti per artimiausius metus | 46 | 30,9 |
| | NE, ir per artimiausius metus neplanuojame atlikti | 29 | 19,5 |

* - Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 (Žin., 2009, Nr. 81-3391)

Vartotojų pasitenkinimo tyrimai: EKT patirtis

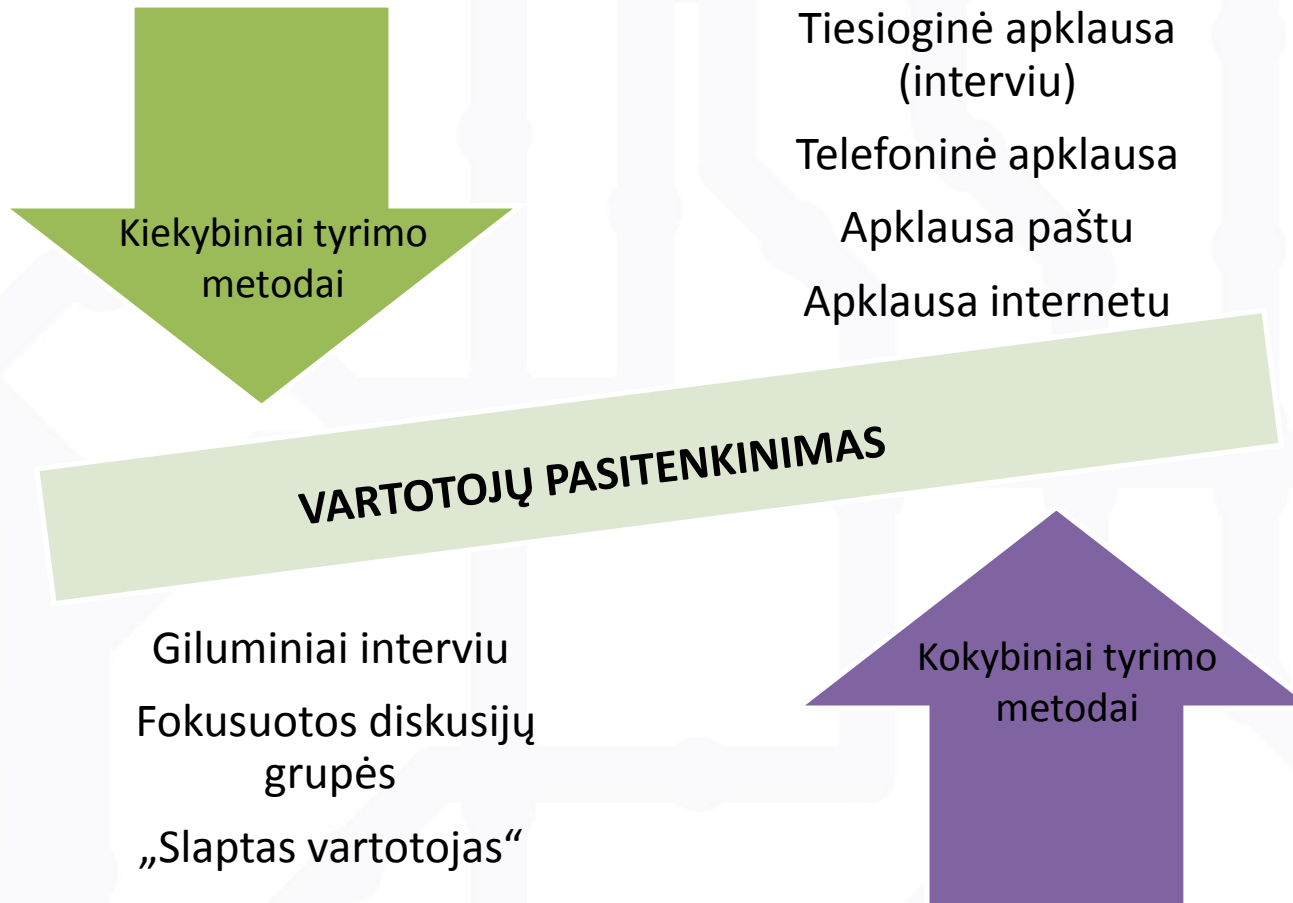
Viešųjų paslaugų vartotojų Ukmergėje bandomasis tyrimas, jo metu apskaičiuotas viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksas komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo viešųjų paslaugų srityje.

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis administracinėmis paslaugomis tyrimai savivaldybėse (Vilniaus m., Kretingos raj., Pagėgiai, Palanga ir kt.) 2010-2012 m.

Kokybinis savivaldybių paslaugų tyrimas (Vilniaus m., Utenos raj. ir Kretingos raj. savivaldybėse) 2011 m.

“Slapto pirkėjo” tyrimai privačiose įmonėse.

Vartotojų pasitenkinimo matavimo būdų ir metodų įvairovė



Vartotojų pasitenkinimo tyrimų Lietuvos savivaldybėse pavyzdžiai

1 pavyzdys. Kokybinis savivaldybių paslaugų tyrimas: fokusuotos grupinės diskusijos

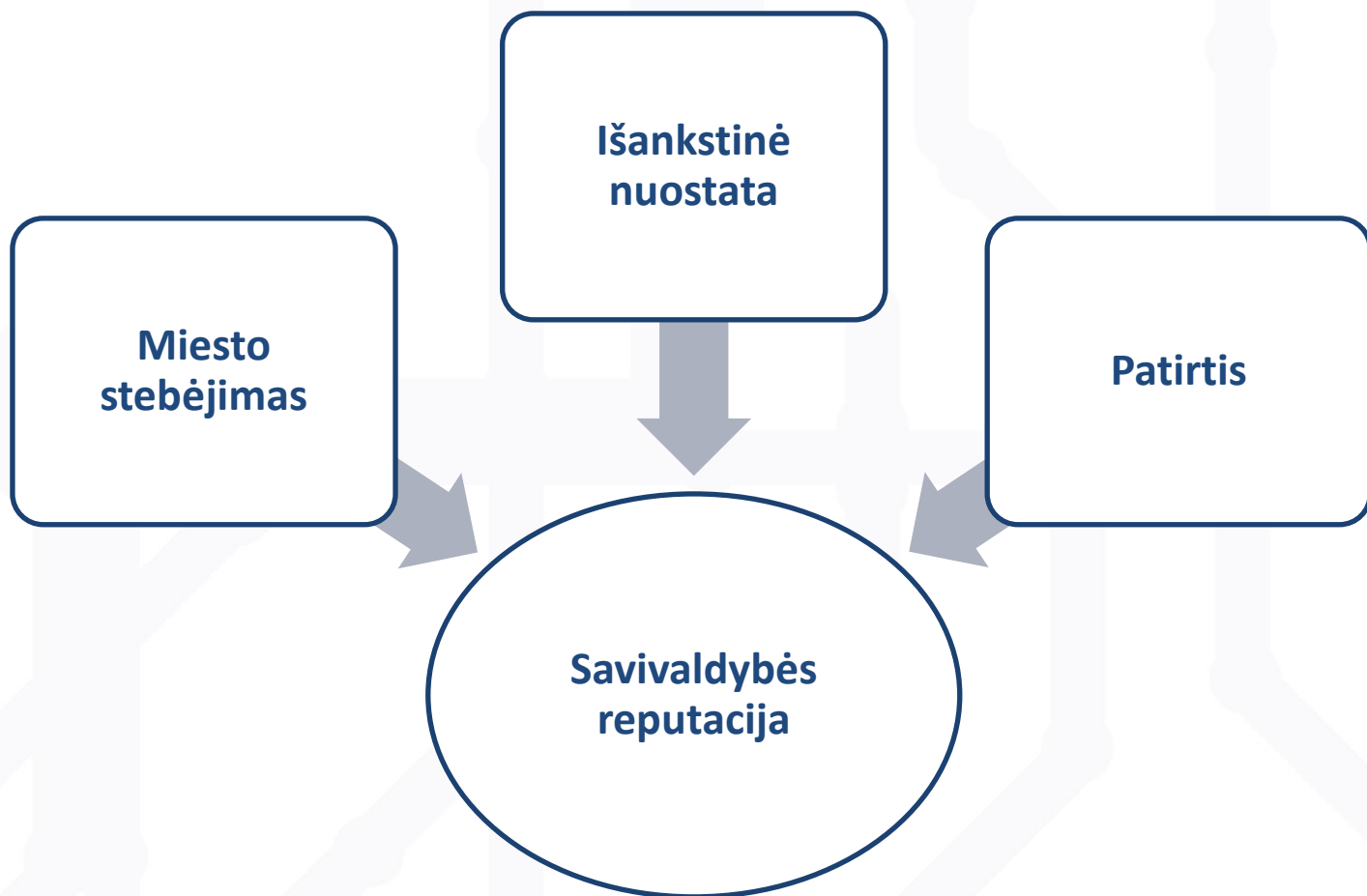
Tikslas – suprasti gyventojų naudojimosi viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis pasitenkinimą bei lūkesčius

Kokybinio tyrimo rezultatai - prielaidos kiekybinio rinkos tyrimo, įvertinančio vartotojų naudojimosi viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis intensyvumą, lūkesčius ir pasitenkinimą, klausimyno sudarymui

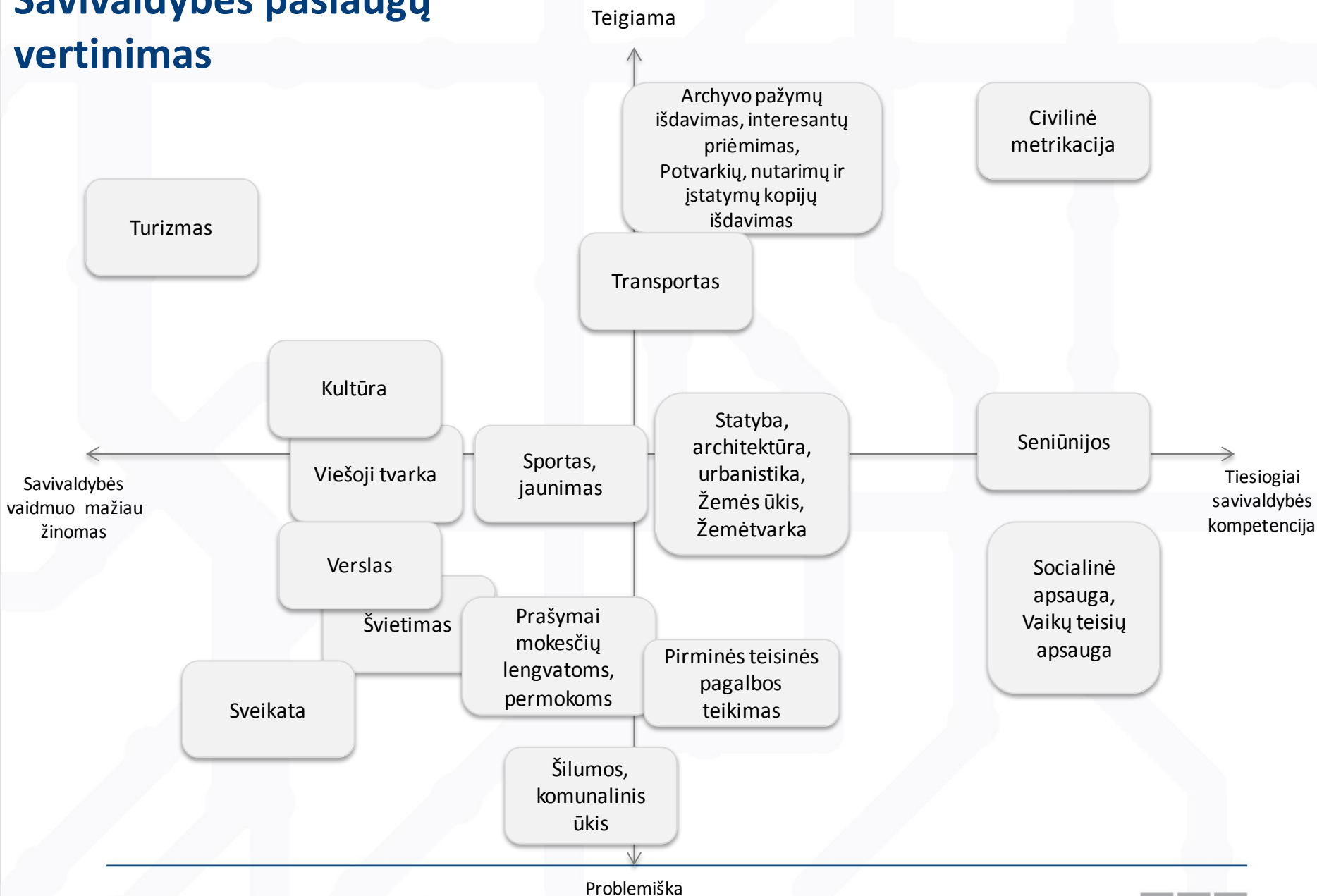
Fokusuotos grupinės diskusijos: 4 FGD, 29 respondantai

Vilniaus m., Utenos raj., Kretingos raj. gyventojai

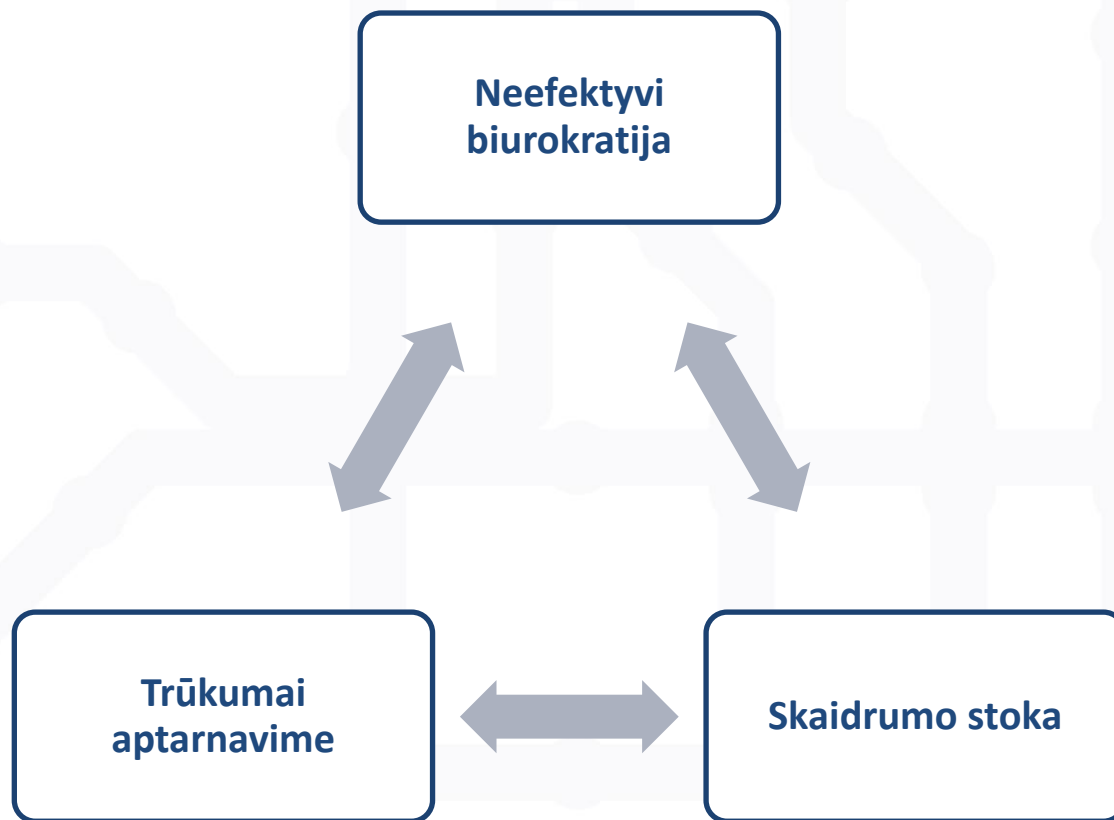
Nuomonės apie savivaldybės veiklą/reputaciją šaltiniai



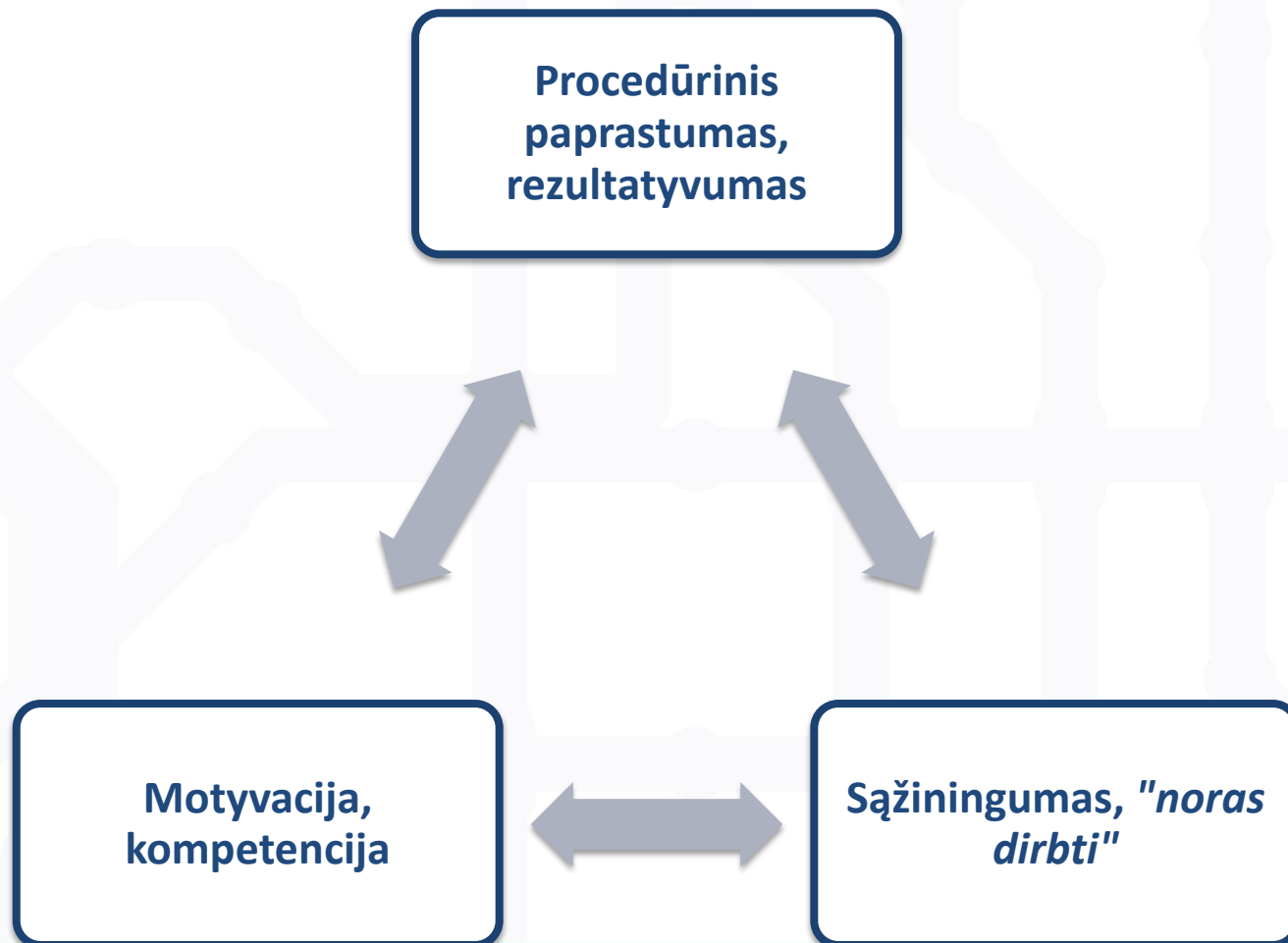
Savivaldybės paslaugų vertinimas



Tyrimo rezultatų panaudojimo galimybės: neigiamų su savivaldybe siejamų aspektų tobulinimas



Tyrimo rezultatų panaudojimo galimybės: lūkesčių savivaldybės veiklai išpildymas



2 pavyzdys. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis administracinėmis paslaugomis savivaldybėse kiekybinis tyrimas 2012 m.

2012 m. rugsėjo 10 d. -
spalio 3 d.

3 Lietuvos
savivaldybėse

Apklausti 900
nuolatiniai suaugę (18
metų ir vyresni)
savivaldybių gyventojai

Tiesioginio interviu
būdu

Stratifikuota atsitiktinė,
maršrutinė atranka

Vartotojų naudojimosi viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis pasitenkinimo tyrimo 2012 m. klausimynas

- bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės veiklos vertinimas,
- komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos,
- kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugos,
- socialinės paslaugos,
- švietimas,
- seniūnijų paslaugos,
- klausimai apie korupciją.

Gyvenamosios vietovės vertinimas

| | Visi | | Vilniaus miesto savivaldybė | | Kretingos rajono savivaldybė | | Pagėgių savivaldybė | |
|---|-------------|-------------|-----------------------------|-------------|------------------------------|-------------|---------------------|-------------|
| | 2012 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2011 m. |
| Bendras vertinimas | 8.87 | 8.22 | 8.98 | 8.14 | 8.81 | 8.74 | 8.81 | 7.80 |
| Vertinimas palyginti su kitomis savivaldybėmis | 8.69 | 7.95 | 8.84 | 8.78 | 8.50 | 8.07 | 7.71 | 7.07 |
| Savivaldybės veiklos vertinimas | 7.42 | n.d. | 6.50 | n.d. | 7.18 | n.d. | 8.12 | n.d. |

Pateikiami vidurkiai 10 balų skalėje. Aukštesnis balas reiškia geresnį vertinimą

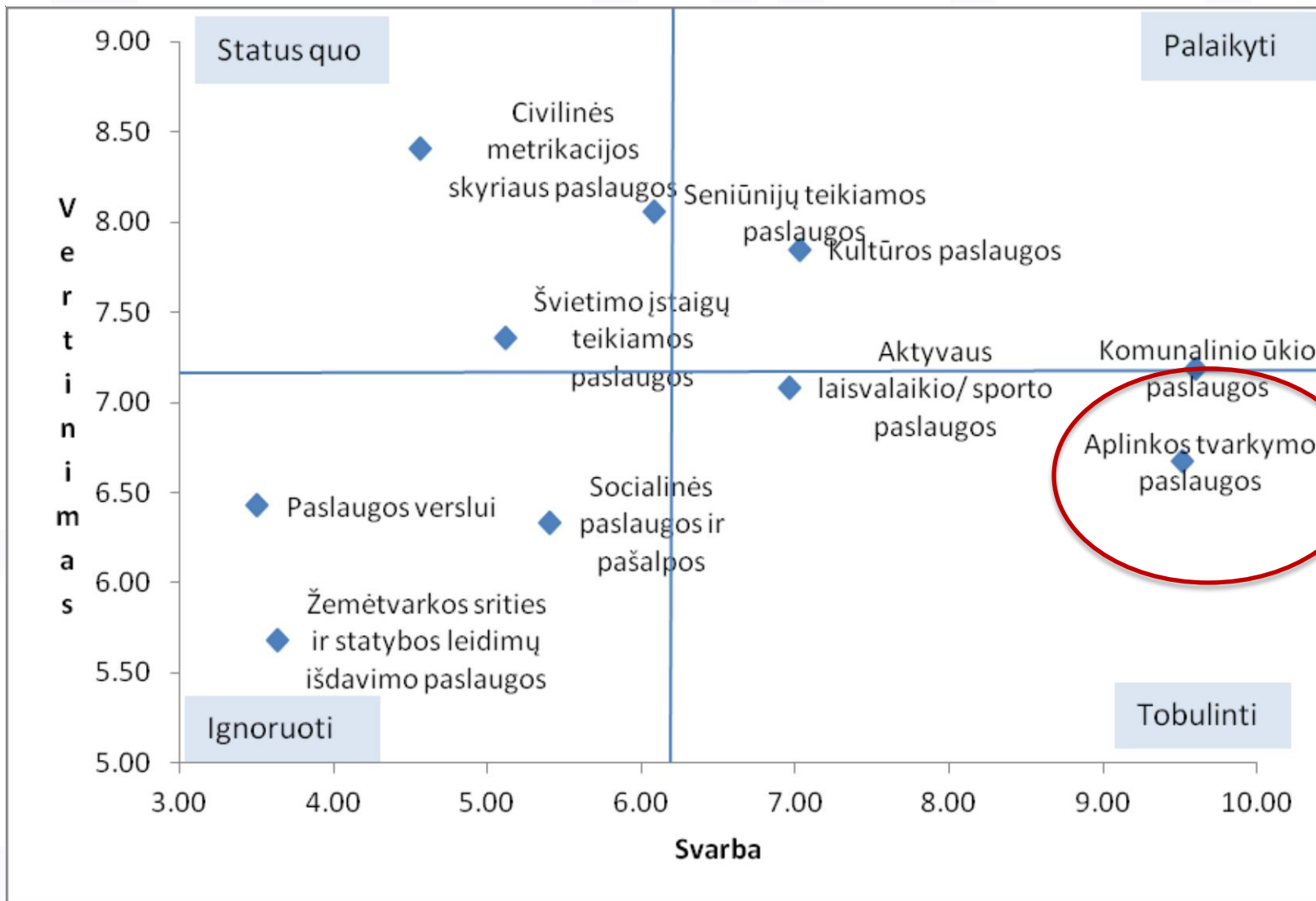
Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai

| | Visi | | Vilniaus miesto savivaldybė | | Kretingos rajono savivaldybė | | Pagėgių savivaldybė | |
|---|--------------|--------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|--------------|---------------------|---------|
| | 2011 m. | 2012 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2011 m. | 2012 m. | 2011 m. | 2012 m. |
| Pasitenkinimo komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugomis indeksas | 65.11 | 71.29 | 65.33 | 69.71 | 62.79 | 70.58 | 66.47 | 72.73 |
| Pasitenkinimo kultūros, laisvalaikio ir sporto paslaugomis indeksas | 71.71 | 71.79 | 78.17 | 73.88 | 73.36 | 70.96 | 67.19 | 71.66 |
| Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas | 69.18 | 73.62 | 41.88 | 66.1 | 44.06 | 72.96 | 71.12 | 77.34 |
| Pasitenkinimo švietimo paslaugomis indeksas | 73.93 | 79.29 | 64.08 | 74.1 | 76.60 | 83.48 | 77.92 | 77.86 |

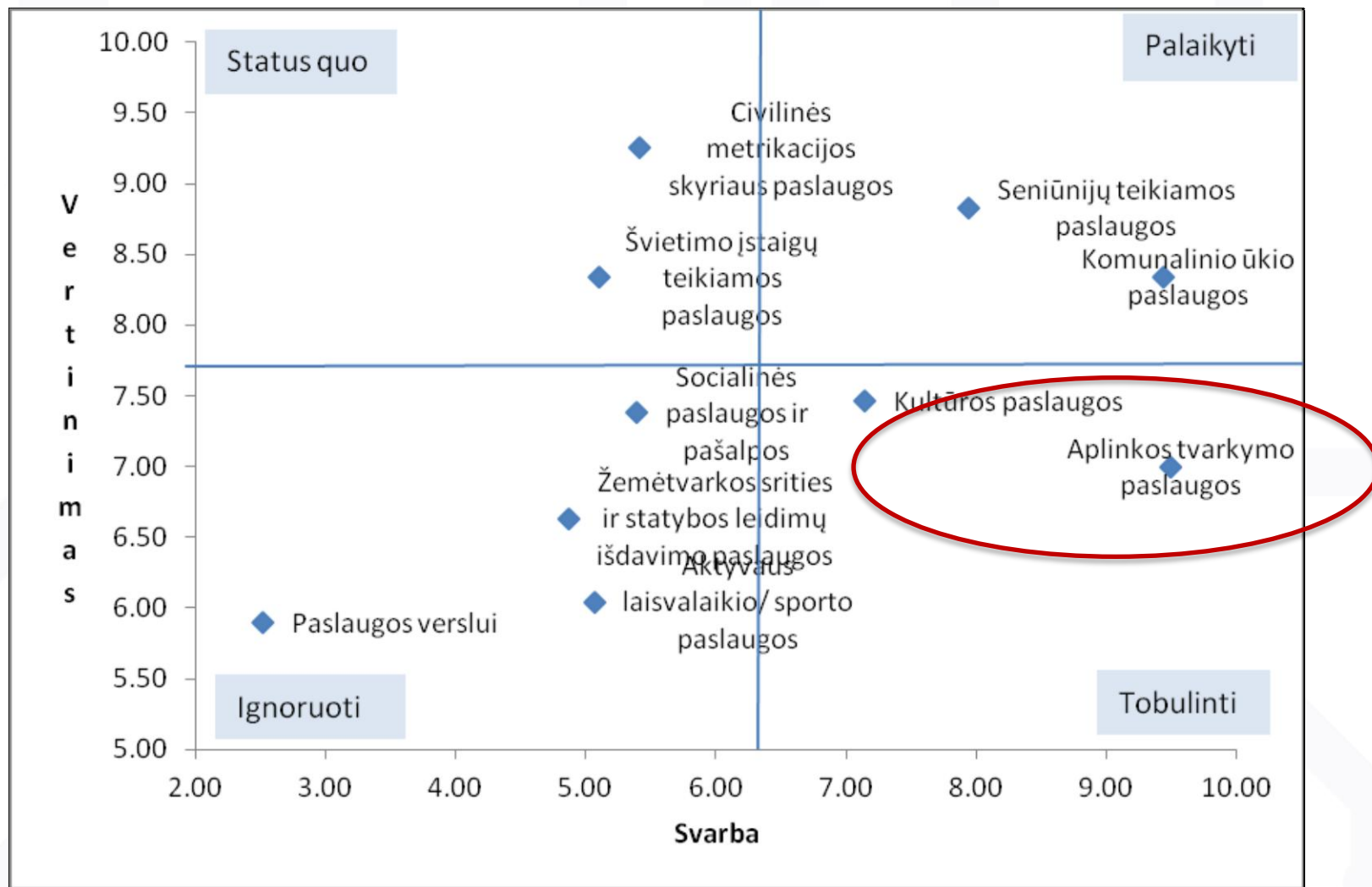
Tyrimų rezultatų panaudojimo galimybės

“70% gyventojų yra patenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis”

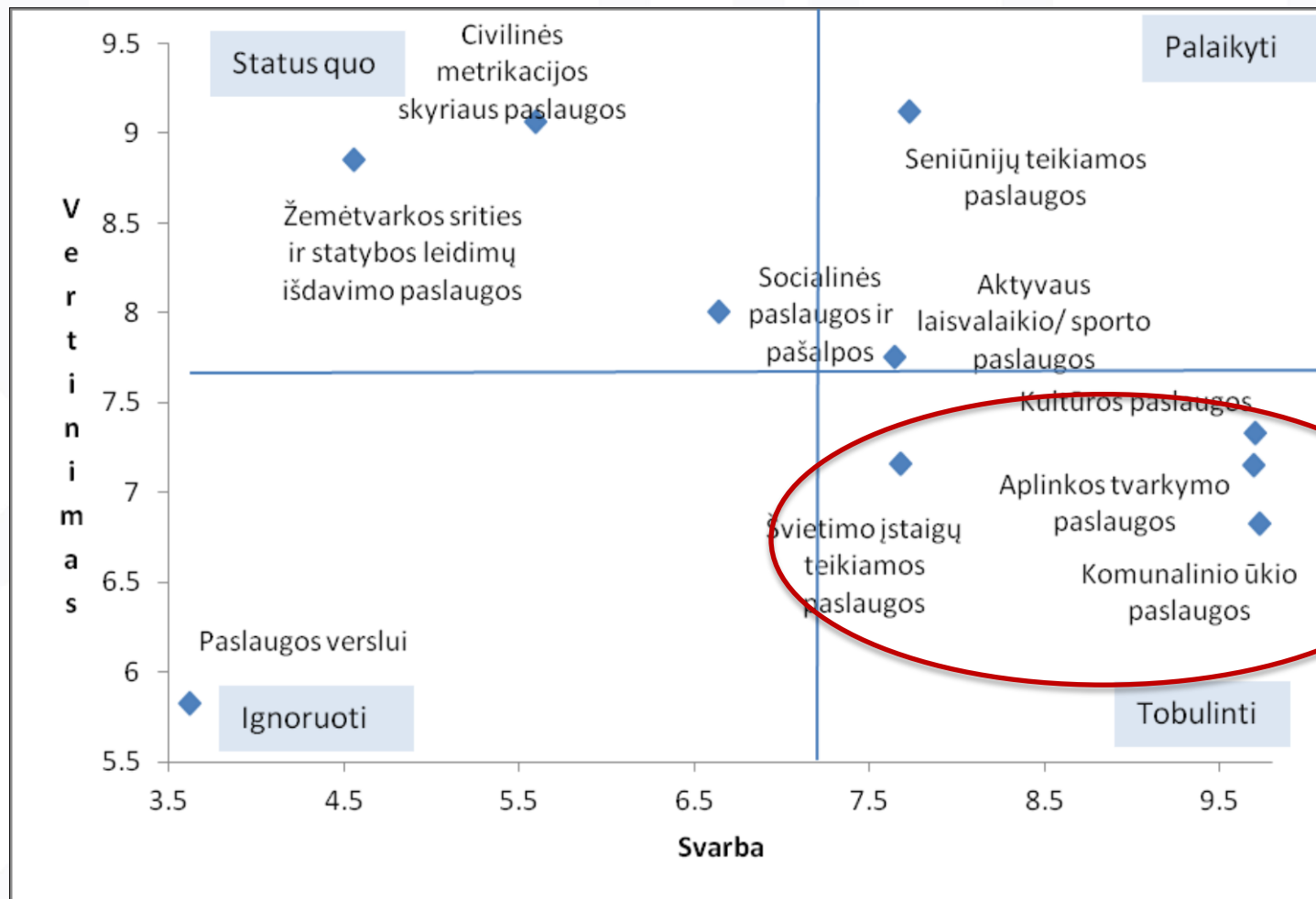
Vilniaus miesto savivaldybės visų paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys (2012 m.)



Kretingos rajono savivaldybės visų paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys (2012 m.)



Pagėgių savivaldybės visų paslaugų svarbos ir vertinimo ryšys (2012 m.)



Išvados ir rekomendacijos

Vartotojų pasitenkinimo tyrimų tikslai organizacijoje

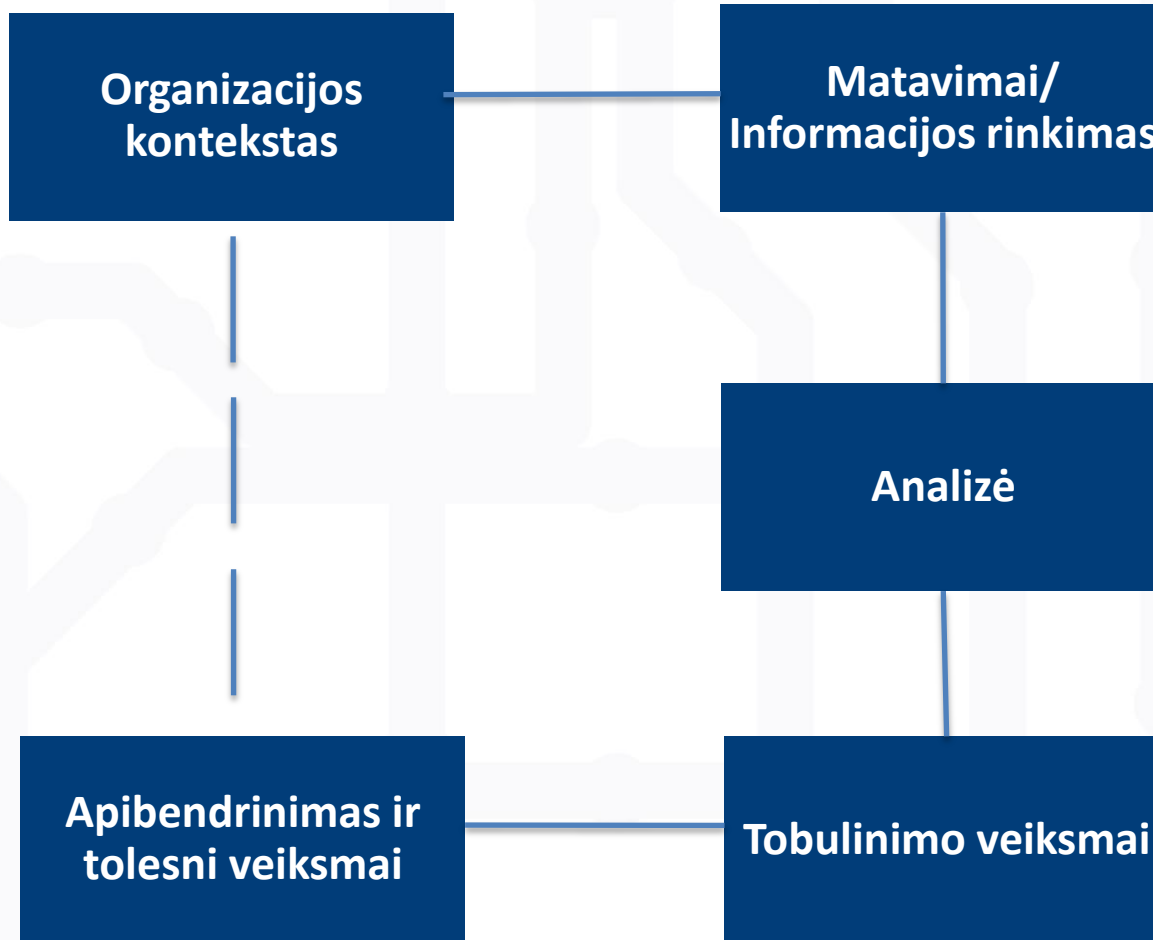
Kokybiniai tyrimo metodai

- Vartotojų lūkesčiams išsiaiškinti
- Aktualioms paslaugų grupėms išskirti
- Probleminėms paslaugų teikimo sritims identifikuoti

Kiekybiniai tyrimo metodai

- Vartotojų pasitenkinimui matuoti
- VPI apskaičiavimui, palyginimui

Vartotojų pasitenkinimo valdymas – nenutrūkstamas veiklos gerinimo modelis



Pagrindinės rekomendacijos

- Vartotojų pasitenkinimo matavimas – sudėtinis ir tik vienas iš organizacijos veiklos gerinimo aspektų;
- Netikslinga matuoti, jei gautų rezultatų niekur nenaudosime;
- Jei matuojame – turime žinoti, ką su gautais rezultatais norime daryti ir darysime.

Kontaktiniai asmenys



Dr. Agnė Tonkūnaitė-Thiemann

Vyr. konsultantė

(+370 5) 252 6229, (+370) 6155 9429

El. paštas: agne@ekt.lt

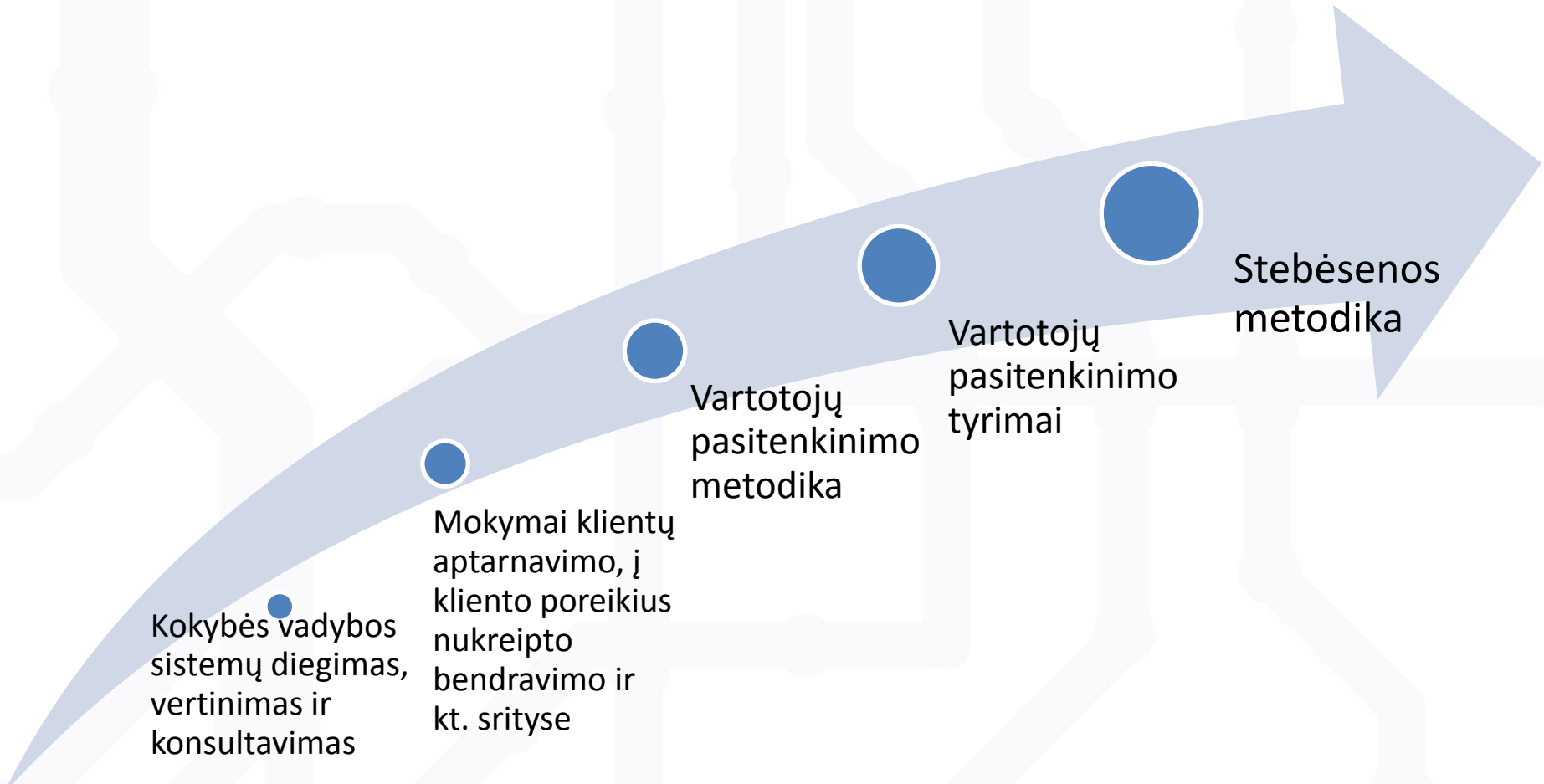
Darius Dulskis

Partneris

Tel. (+370 5) 2526227, (+370) 699 26949

El. paštas: darius@ekt.lt

EKT patirtis vartotojų pasitenkinimo metodikos ir tyrimų srityse



Kokybės vadybos sistemų diegimas, vertinimas ir konsultavimas

Mokymai klientų aptarnavimo, į kliento poreikius nukreipto bendravimo ir kt. srityse

Vartotojų pasitenkinimo metodika

Vartotojų pasitenkinimo tyrimai

Stebėsenos metodika

EKT: Strategija. Efektyvumas. Vertė



Strategija

Mūsų klientai:

- Geriau išnaudoja galimybes, nes priima labiau pagrįstus sprendimus
- Turi vieningą kryptį, kuri atneša mažiau chaoso, mato, ar eina teisingu keliu
- Suvokia galimas sprendimų pasekmes, mato alternatyvas
- Įgyja didesnį visuomenės pasitikėjimą
- Įgyja didesnę galią verslo pasaulyje
- Įgyja galimybę valdyti ateitį, žengia vienu žingsniu priekyje nei konkurentai



Efektyvumas

Mūsų klientai:

- Pasiekia tai, ką reikia
- Tiek, kiek reikia
- Tada, kada reikia
- Tai pasiekia greičiau, mažiausiais kaštais ir būdami geros nuotaikos



Vertė

Mūsų klientai:

- Labiau suvokia savo organizacijos vertę
- Kuria vertę per strategiją ir efektyvumą
- Gauna tiesioginę vertę per: efektyviai suvaldytus projektus, išorinių lėšų pritraukimą, išskirtinių kompetencijų įgijimą
- Jaučiasi ramiau, nes žino, jog esame visada šalia ir pasiryžę bet kada padėti

EKT: faktai ir skaičiai

- Privati lietuviško kapitalo verslo konsultacijų įmonė, teikianti **vadybos ir marketingo konsultavimo bei personalo mokymo paslaugas** verslo įmonėms ir viešojo sektoriaus organizacijoms
- Veikia Lietuvoje **nuo 1993 m.**, dirba **41 darbuotojas, iš jų 4 sertifikuoti vadybos konsultantai** (*CMC, Certified Management Consultant*)
- **Pardavimo pajamos:** 2011 m. – 14,009 mln. Lt, 2010 m. – 9,814 mln. Lt, 2009 m. - 3,548 mln. Lt
- Dienraščio „Verslo žinios“ surengtuose „Gazelė 2010“ ir „Gazelė 2011“ konkursuose pagal atitinkamai 2006 - 2009 m. ir 2007 – 2010 m. finansinius duomenis pripažinta kaip **viena iš sėkmingiausiai dirbančių ir sparčiausiai besivystančių bendrovių Lietuvoje**
- **2011 m. Nacionalinis atsakingo verslo apdovanojimas** už įmonės atvirumą darbuotojams ir jų įtraukimą į strateginių sprendimų priėmimą „Metų darbovietė: metų debiutas“

EKT: paslaugos ir kompetencijų sritys



Vadybos konsultacijos

- Strategijų rengimas ir įgyvendinimas
- Veiklos monitoringo sistemos (rodiklių sistemos)
- Veiklos procesų optimizavimas diegiant LEAN, 6 Sigma ir kt. metodus
- Kokybės ir rizikos valdymo sistemų diegimas (ISO serijos standartai)
- Skatinimo sistemų diegimas
- Integruotų valdymo sistemų diegimas
- Pirkimų optimizavimas



Marketingo konsultacijos ir rinkos tyrimai

- Marketingo strategija ir planavimas
- Naujų produktų vystymas
- Konkurencinių pranašumų paieška ir vystymas
- Sektoriniai tyrimai ir apžvalga
- Rinkos ir vartotojų analizė
- Eksporto marketingas



Personalo mokymai ir konsultacijos

- Organizacijos, personalo valdymas, vadovavimas
- Pardavimai ir klientų aptarnavimas
- Mažmeninė prekyba
- Pirkimai ir derybos
- Kūrybiškumas ir verslumo ugdymas
- Veiklos efektyvumas ir kokybės vadyba
- Psichologija ir koučingas
- Personalo vertinimas



Ekonomikos vystymas ir plėtra

- Konkurencingumo vertinimas ir stiprinimas
- Smulkaus ir vidutinio verslo plėtra
- Eksporto vystymas
- Verslumo skatinimas
- Klasterizacijos ir jungtinės veiklos iniciatyvos
- Vertinimai ir prognozavimas