

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TYRIMAS

Paslaugų vartotojų apklausa
2011 m. lapkričio 22 – gruodžio 6 d., N = 90

Tyrimas atliktas
Lietuvos bioetikos komiteto
užsakymu

Vilnius - 2011

Turinys

1. Tyrimo metodika	4
2. Tyrimo rezultatai	5
2.1. Kreipimosi į Bioetikos komitetą priešastys.....	5
2.2. Kreipimosi į Bioetikos komitetą būdai	6
2.3. Bioetikos komiteto veiklos aspektų vertinimas	7
2.4. Bioetikos komiteto darbo trūkumai	9
2.5. Pasiūlymai Bioetikos komiteto darbo gerinimui	10
3. Lentelės	11
3.1. Dėl kokių priežasčių Jūs kreipėtės į Lietuvos bioetikos komitetą ?	11
3.2. Kokiu būdu Jūs kreipėtės į Bioetikos komitetą?	12
3.3. Prašome įvertinti paslaugos, dėl kurios Jūs kreipėtės, suteikimo greitį	12
3.4. Ar mandagiai Jus aptarnavo Bioetikos komiteto darbuotojai?	12
3.5. Ar kvalifikuotai buvo išspręsti Jūsų klausimai, dėl kurių kreipėtės į Bioetikos komitetą?	13
3.6. Ar sprendimas buvo Jums palankus?	13
3.7. Kaip apskritai Jūs įvertintumėte Bioetikos komiteto darbo efektyvumą?	13
3.8. Kaip apskritai Jūs įvertintumėte Bioetikos komiteto darbo skaidrumą?	14
3.9. Ko pasigendate Bioetikos komiteto darbe, kokie šio komiteto darbo trūkumai? (<i>atviras klausimas</i>)	14

3.10. Ką turėtų padaryti Bioetikos komitetas, kad jo veikla būtų efektyvesnė ir naudingesnė vartotojams? (*atviras klausimas*)....15

1. Tyrimo metodika

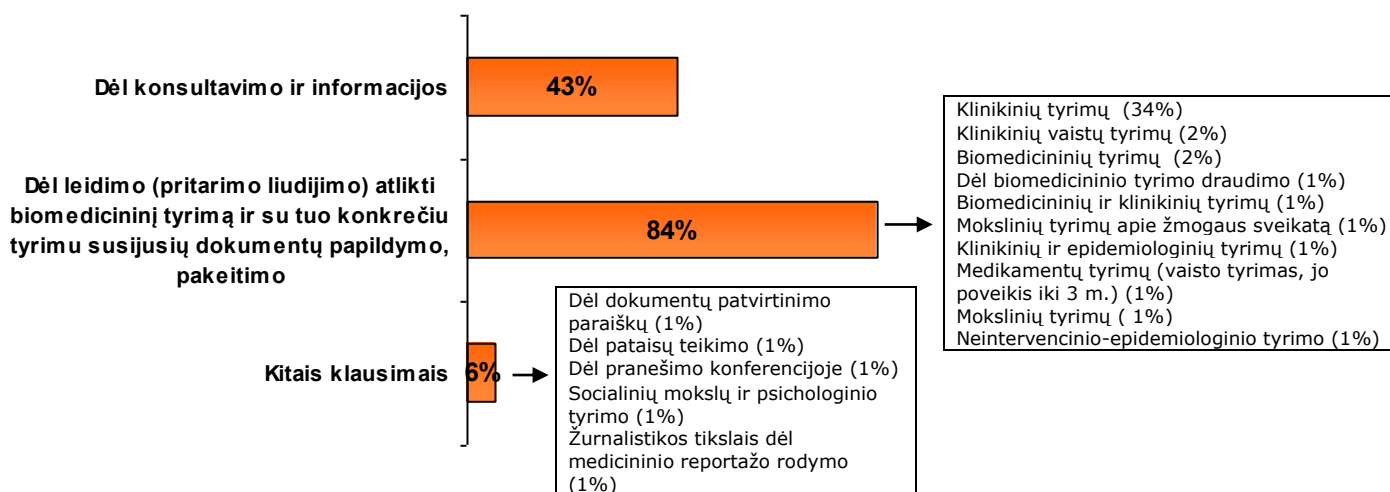
- ◆ **Tyrimo laikas:** 2011 m. lapkričio 22 – gruodžio 6 d.
- ◆ **Respondentų skaičius:** N = 90
- ◆ **Tyrimo objektas:** Lietuvos bioetikos komiteto paslaugų vartotojai
- ◆ **Apklauso būdas:** telefoninis interviu pagal užsakovo pateiktą sąrašą

2. Tyrimo rezultatai

2.1. Kreipimosi į Bioetikos komitetą priežastys

Bioetikos komiteto paslaugų vartotojų buvo klausiama, dėl kokių priežasčių jie kreipėsi į šią įstaigą (pav.1).

Pav. 1. Dėl kokių priežasčių Jūs kreipėtės į Lietuvos bioetikos komitetą ?

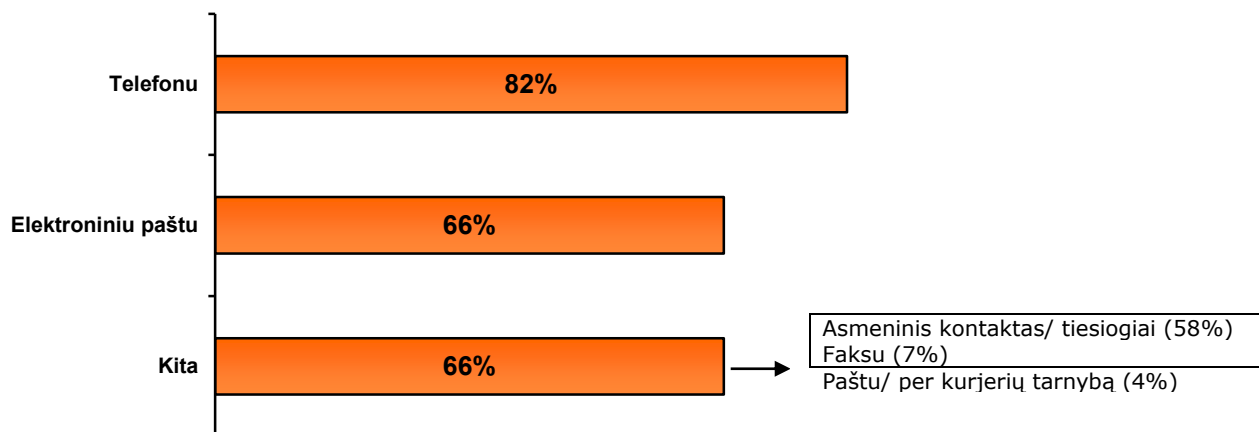


Dažniausia kreipimosi į Lietuvos bioetikos komitetą priežastis – siekimas gauti leidimą atlikti biomedicininį tyrimą bei su tuo susijusių dokumentų tvarkymas. Šią priežastį nurodė dauguma – 84%. Respondentai, tikslindami, dėl kokio konkrečiai klinikinio tyrimo kreipėsi į komitetą, vardino klinikinius vaistų tyrimus, biomedicininius tyrimus, epidemiologinius tyrimus, mokslinius tyrimus, tyrimus apie žmogaus sveikatą. Dėl informacijos ar norėdami pasikonsultuoti į Bioetikos komitetą kreipėsi 43%. Pavieniai respondentai nurodė šias kreipimosi priežastis: dėl pranešimo konferencijoje, žurnalistiniais tikslais, dėl socialinių mokslų psichologinio tyrimo ir pan.

2.2. Kreipimosi į Bioetikos komitetą būdai

Respondentų buvo teiraujamosi, kokiais būdais jie kreipėsi į Bioetikos komitetą (pav. 2).

Pav. 2. Koku būdu Jūs kreipėtės į Bioetikos komitetą?

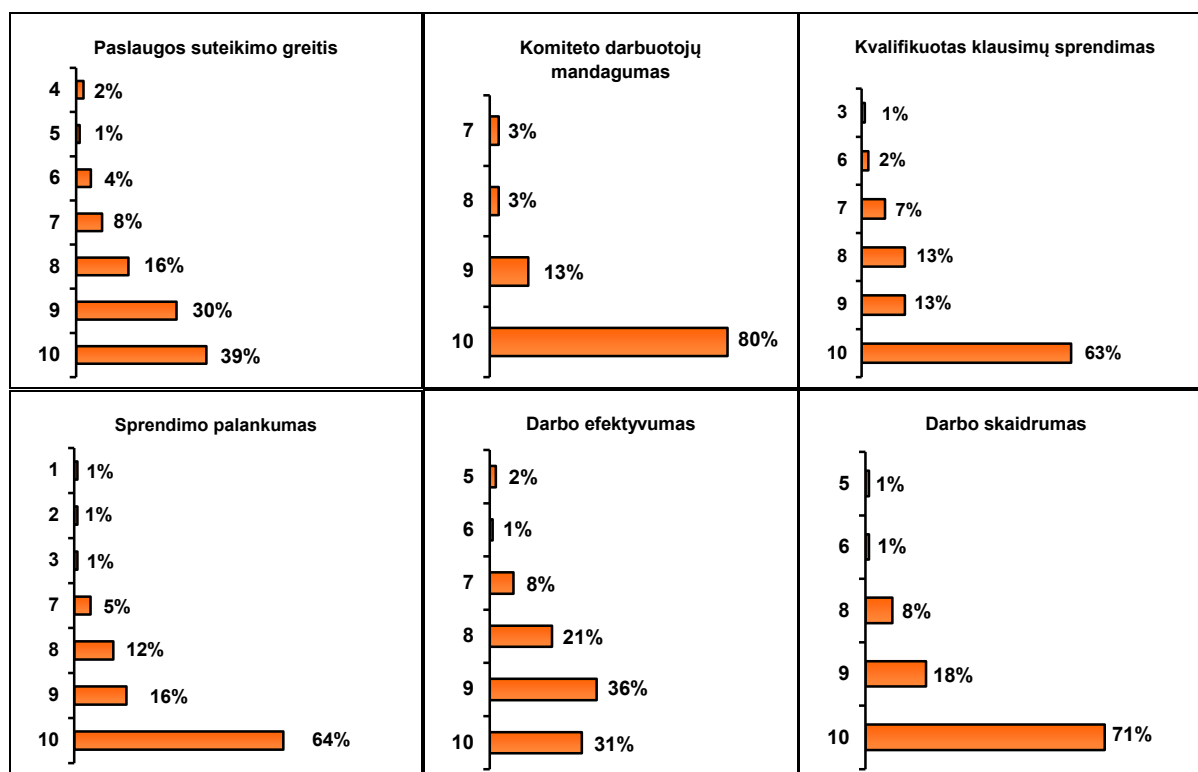


Dažniausiai su Bioetikos komitetu respondentai bendravo telefonu – 82%, kiek rečiau elektroniniu paštu (66%) ir tiesiogiai, atvykdami į komitetą (58%). Pavieniai respondentai minėjo, kad kreipėsi į Bioetikos komitetą faksu, siųsdavo reikiamus dokumentus paštu ar pasinaudodami kurjerio paslaugomis.

2.3. Bioetikos komiteto veiklos aspektų vertinimas

Tyrimo metu prašoma įvertinti Bioetikos komiteto darbuotojų mandagumą, darbo efektyvumą, skaidrumą, paslaugos, dėl kurios buvo kreiptasi, suteikimo greitį, sprendimų palankumą, o taip pat pasakyti, ar, respondentų nuomone, klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai (pav. 3).

Pav. 3. Bioetikos veiklos aspektų vertinimai



Dauguma respondentų palankiai (balai „9“ ir „10“) vertino visus Bioetikos komiteto veiklos aspektus. Palankiausiai respondentai įvertino Bioetikos komiteto mandagumą aptarnaujant. 10 balų šį aptarnavimo aspektą įvertino 80% apklaustųjų. 71% respondentų aukščiausiu balu įvertino Bioetikos komiteto darbo skaidrumą. Rečiau 10 balų buvo duodama kalbant apie sprendimo palankumą ir vertinant tai, ar kvalifikuotai buvo išspręsti klausimai, dėl kurių buvo kreiptasi į komitetą. Aukščiausiu balu šiuos aspektus įvertino maždaug du trečdaliai: atitinkamai (64%) ir (63%) respondentų. Rečiausiai aukščiausiu balu buvo vertinamas paslaugos suteikimo greitis (39%) ir Bioetikos komiteto darbo efektyvumas (31%).

2.3.1. Vertinimo vidurkiai ir indeksas

Analizuojant rezultatus, buvo paskaičiuoti visų Bioetikos komiteto veiklos aspektų vertinimo vidurkiai (1 lentelė).

1 lentelė: Bioetikos veiklos aspektų vertinimas: vidurkiai

1. Paslaugos suteikimo greitis	8,79
2. Komiteto darbuotojų mandagumas	9,70
3. Klausimų sprendimas	9,23
4. Sprendimo palankumas	9,18
5. Darbo efektyvumas	8,81
6. Darbo skaidrumas	9,54

Kaip matome, visų skalių vertinimo vidurkiai yra ne mažesni negu 8, t.y. visų veiklos aspektų vertinimo vidurkiai yra labai aukšti, o mandagumo vertinimo vidurkis siekia net 9,7.

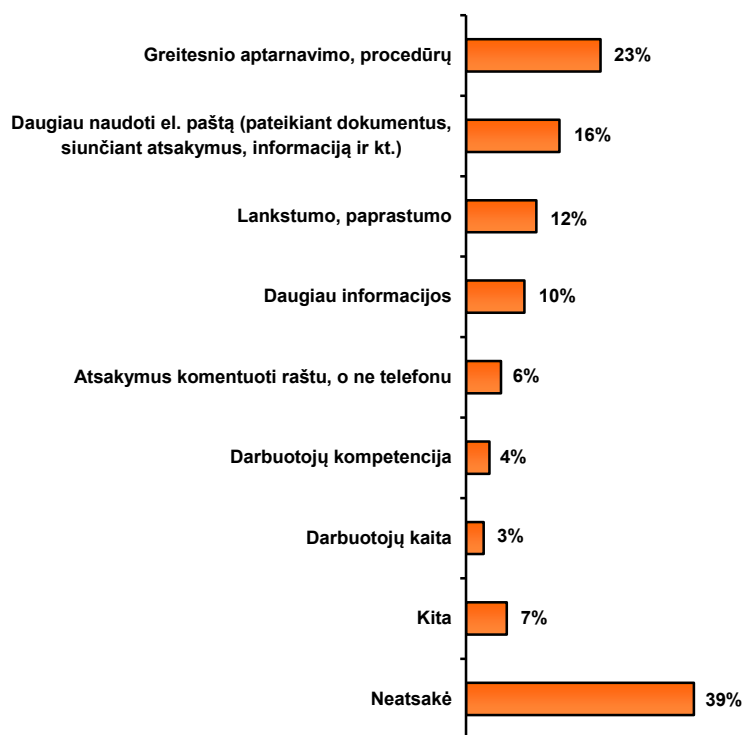
Siekiant apskaičiuoti vartotojų pasitenkinimo indeksą panaudojant visų aspektų vertinimus, buvo skaičiuojama minėtų vertinimų vidutinė vidurkių reikšmė. Ji siekia: $J=9,21^*$.

Šiuo atveju vidutinė reikšmė buvo skaičiuojama visų skalių vidurkiams suteikiant vienodą svorį (1,0), tačiau ne visi vertinimo aspektai yra tolygūs, vieni svarbesni, o kiti mažiau svarbūs, vieni tiesiogiai priklauso nuo Bioetikos komiteto darbuotojų (pvz., aptarnavimo mandagumas), kitus ne visuomet gali paveikti Bioetikos komiteto darbuotojų veiksmai (pvz., priimto sprendimo palankumas). Todėl skaičiuojant indeksą skirtingiems aspektams galėtų būti priskiriami nevienodi svoriai, o juos pasiūlyti galėtų Bioetikos komiteto ekspertai.

2.4. Bioetikos komiteto darbo trūkumai

Respondentams buvo pateiktas atviras klausimas ir prašoma išvardinti Bioetikos komiteto trūkumus (pav. 4).

Pav. 4. Ko pasigendate Bioetikos komiteto darbe, kokie šio komiteto darbo trūkumai? (atviras klausimas)



Dažniausiai respondentai teigė, kad Bioetikos komiteto darbe jie pasigenda greitesnio aptarnavimo, didesnio greičio atliekant įvairias procedūras (23%).

Respondentai taip pat siūlė Bioetikos komiteto darbuotojams daugiau naudotis elektroniniu paštu (16%).

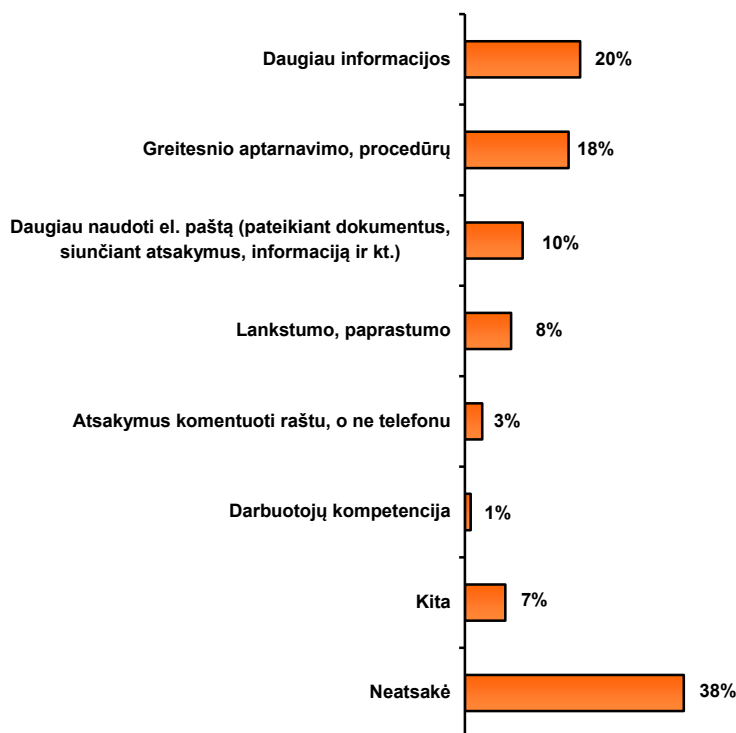
12% respondentų teigė, kad Bioetikos komiteto darbe trūksta lankstumo ir paprastumo.

Dešimtadalis respondentų (10%) nurodė, kad Bioetikos darbe trūksta informavimo.

2.5. Pasiūlymai Bioetikos komiteto darbo gerinimui

Respondentų buvo prašoma pateikti pasiūlymus (atviras klausimas), kaip Bioetikos komitetas galėtų pagerinti savo darbą (pav. 5).

Pav. 5. Ką turėtų padaryti Bioetikos komitetas, kad jo veikla būtų efektyvesnė ir naudingesnė vartotojams? (atviras klausimas)



Dažniausiai buvo siūloma gerinti komiteto veiklą šalinant ankstesniame skyriuje nurodytus Bioetikos komiteto darbo trūkumus. Tačiau problemų eiliškumas kiek pasikeitė: pirmiausia buvo nurodoma, kad reikia daugiau informacijos (20%), antroje vietoje buvo minėtas greitesnis aptarnavimas ir trumpesnės procedūros (18%), trečioje vietoje – dažniau naudoti elektroninį paštą (10%). Buvo ir svarbių pavienių paminėjimų: steigti atskirą konsultacijų telefoną, kad vienai įmonei būtų priskirtas darbuotojas, su kuriuo vienu bendrautų, inicijuoti teisės aktus.

3. Lentelės

3.1. Dėl kokių priežasčių Jūs kreipėtės į Lietuvos bioetikos komitetą ?

	N	%
Dėl konsultavimo ir informacijos	39	43,3%
Dėl leidimo (pritarimo liudijimo) atlikti biomedicininį tyrimą ir su tuo konkrečiu tyrimu susijusių dokumentų papildymo, pakeitimo*	76	84,4%
Kitais klausimais**	5	5,6%
Iš viso	90	133,3%

*Patikslinkite, jei reikia, kokį tyrimą:	N	%
Klinikinių tyrimų	31	34,1%
Klinikinių vaistų tyrimų	2	2,2%
Biomedicininių tyrimų	2	2,2%
Dėl biomedicininio tyrimo draudimo	1	1,1%
Biomedicininių ir klinikinių tyrimų	1	1,1%
Mokslinių tyrimų apie žmogaus sveikatą	1	1,1%
Klinikinių ir epidemiologinių tyrimų	1	1,1%
Medikamentų tyrimų (vaisto tyrimas, jo poveikis iki 3 m.)	1	1,1%
Mokslinių tyrimų	1	1,1%
Neintervencinio-epidemiologinio tyrimo	1	1,1%

**Nurodykite, kokiais kitais klausimais:	N	%
Dėl dokumentų patvirtinimo paraiškų	1	1,1%
Dėl pataisų teikimo	1	1,1%
Dėl pranešimo konferencijoje	1	1,1%
Socialinių mokslų ir psichologinio tyrimo	1	1,1%
žurnalistikos tikslais dėl medicininio reportažo rodymo	1	1,1%

3.2. Koku būdu Jūs kreipėtės į Bioetikos komitetą?

	N	%
Telefonu	74	82,2%
Elektroniniu paštu	59	65,6%
Kita*	59	65,6%
Iš viso	90	213,3%

*Kita::	N	%
Asmeninis kontaktas/ tiesiogiai	53	58,3%
Faksu	6	6,6%
Paštu/ per kurjerių tarnybą	4	4,4%

3.3. Prašome įvertinti paslaugas, dėl kurios Jūs kreipėtės, suteikimo greitį

„1“ – paslauga buvo suteikta labai lėtai; „10“ – paslauga buvo suteikta labai greitai

	N	%
4	2	2,2%
5	1	1,1%
6	4	4,4%
7	7	7,8%
8	14	15,6%
9	27	30,0%
10	35	38,9%
Iš viso	90	100,0%

Vidurkis: 8,79

3.4. Ar mandagiai Jus aptarnavo Bioetikos komiteto darbuotojai?

„1“ – aptarnavo labai nemandagiai; „10“ – aptarnavo labai mandagiai

	N	%
7	3	3,3%
8	3	3,3%
9	12	13,3%
10	72	80,0%
Iš viso	90	100,0%

Vidurkis: 9,70

3.5. Ar kvalifikuotai buvo išspręsti Jūsų klausimai, dėl kurių kreipėtės į Bioetikos komitetą?

„1“ – nebuvo kvalifikuotai išspręsti Jums rūpimi klausimai; „10“ – visi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai

	N	%
3	1	1,1%
6	2	2,2%
7	6	6,7%
8	12	13,3%
9	12	13,3%
10	57	63,3%
Iš viso	90	100,0%

Vidurkis: 9,23

3.6. Ar sprendimas buvo Jums palankus?

„1“ – labai nepalankus; „10“ – labai palankus

	N	%
1	1	1,2%
2	1	1,2%
3	1	1,2%
7	4	4,8%
8	10	11,9%
9	13	15,5%
10	54	64,3%
Iš viso	84	100,0%

Vidurkis: 9,18

3.7. Kaip apskritai Jūs įvertintumėte Bioetikos komiteto darbo efektyvumą?

„1“ – Bioetikos komiteto darbas yra visiškai neefektyvus; „10“ – labai efektyvus

	N	%
5	2	2,3%
6	1	1,2%
7	7	8,1%
8	18	20,9%
9	31	36,0%
10	27	31,4%
Iš viso	86	100,0%

Vidurkis: 8,81

3.8. Kaip apskritai Jūs įvertintumėte Bioetikos komiteto darbo skaidrumą?

„1“ – Bioetikos komiteto darbas yra visiškai neskaidrus; „10“ – visiškai skaidrus

	N	%
5	1	1,2%
6	1	1,2%
8	7	8,4%
9	15	18,1%
10	59	71,1%
Iš viso	83	100,0%

Vidurkis: 9,54

3.9. Ko pasigendate Bioetikos komiteto darbe, kokie šio komiteto darbo trūkumai? (atviras klausimas)

	N	%
Greitesnio aptarnavimo, procedūrų	21	23,3%
Daugiau naudoti el. paštą (pateikiant dokumentus, siunčiant atsakymus, informaciją ir kt.	14	15,6%
Lankstumo, paprastumo	11	12,2%
Daugiau informacijos	9	10,0%
Atsakymus komentuoti raštu, o ne telefonu	5	5,6%
Darbuotojų kompetencija	4	4,4%
Darbuotojų kaita	3	3,3%
<i>Kita</i>	6	6,7%
<i>Neatsakė</i>	35	38,9%
Iš viso	90	120,0%

3.10. Ką turėtų padaryti Bioetikos komitetas, kad jo veikla būtų efektyvesnė ir naudingesnė vartotojams? (atviras klausimas)

	N	%
Daugiau informacijos	18	20,0%
Greitesnio aptarnavimo, procedūrų	16	17,8%
Daugiau naudoti el. paštą (pateikiant dokumentus, siunčiant atsakymus, informaciją ir kt.)	9	10,0%
Lankstumo, paprastumo	7	7,8%
Atsakymus komentuoti raštu, o ne telefonu	3	3,3%
Darbuotojų kompetencija	1	1,1%
<i>Kita</i>	6	6,7%
<i>Neatsakė</i>	34	37,8%
Iš viso	90	104,4%