

Apklausa

Apklausa tyrimas atliekamas siekiant gauti kiekybinį įvertinimą apie dabartinių e. paslaugos naudotojų :

1. Naudotojų demografinius požymius ir savybes
2. Patyrimą e. paslaugos naudojimo metu
3. E. paslaugos informavimo aspekto tinkamumą (pranešimų siuntimą el. paštu)
4. Nepasitenkinimo atvejų kiekius ir jų priežastis

Apklausiai naudojama Projekto vykdytojo naujai sukurta anketa, paruošta laikantis geros anketų sudarymo praktikos reikalavimų. Anketos klausimai:

1. Jūsų lytis
2. Jūsų amžius
3. Jūsų socialinė padėtis
4. Deklaraciją teikėte būdami:
 - a. Lietuvoje
 - b. užsienyje
5. Ar lengvai radote paslaugą:
 - a. Taip
 - b. Iš dalies
 - c. Ne
6. Kaip radote paslaugą:
 - a. Turėjote tikslią paslaugos nurodą
 - b. Paieškojus populiariausių paslaugų sąrašę
 - c. Pasirinkus paslaugų klasifikaciją – Migracija
 - d. Pasirinkus paslaugų klasifikaciją – Seniūnijos, savivaldybės
 - e. Pasirinkus paslaugų klasifikaciją – Šeima
 - f. Suvedus paieškos laukelyje su paslauga susijusius žodžius
7. Už kurį asmenį teikėte deklaraciją:
 - a. Už save
 - b. Už savo nepilnametį vaiką
8. Pasirinkite Jums tinkamiausią teiginį apie gyvenamos vietos adreso paiešką:
 - a. Nebuvo problemų rasti adresą, sistema pateikė norimus gyvenvietės ir gatvių pasirinkimus
 - b. Adresas buvo rastas, tačiau teko kelis kartus pabandyti įvesti šį adresą
 - c. Adresui surasti teko konsultuotis su paslaugos teikėjais
 - d. Adreso nerado, teko vykti deklaruoti gyvenamą vietą į seniūniją
9. Ar užsakius paslaugą perskaitėte atsiradusį pranešimą apie „Vykdomos paslaugos“ ir „Mano profilis“ skiltis?
 - a. Taip
 - b. Ne, nepastebėjau
 - c. Ne, nereikėjo, kadangi jau žinojau apie šias portalo skiltis ir anksčiau
 - d. Ne, nematau tikslo skaityti informacinius pranešimus

10. Ar prieš/po to kai buvo užsakyta deklaravimo paslauga, nurodėte savo elektroninio pašto adresą „Mano profilis“ skiltyje?
- Taip
 - Ne
11. Kada ir kur Jums būtų patogiausia užpildyti elektroninio pašto adresą, norint gauti pranešimus apie paslaugos būklių pasikeitimus el. paštu?
- Iš karto pildant paslaugos prašymo formą
 - „Mano profilis“ skiltyje
 - Nepageidauju gauti el. pranešimus el. paštu
 - Kitas variantas (įrašyti savo)
12. Nurodykite savo papildomas pastabas ir prašymus e. paslaugai: (įrašyti savo).

Tikslinių e. paslaugos naudotojų Lietuvoje yra apie 1 360 000 (suaugę LR piliečiai, naudojantys internetą). Siekiama, kad apklausos rezultatų paklaida būtų ne daugiau +/-5proc., todėl reikalingi ne mažiau nei 400 naudotojų atsakymai.

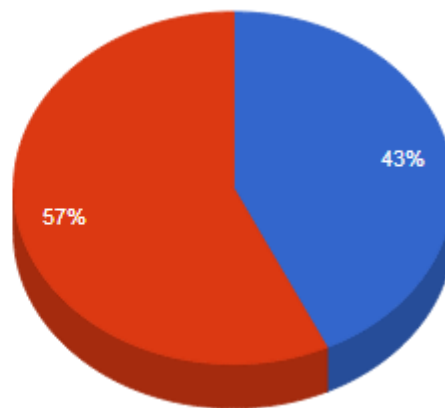
Rezultatai

Apklausa atlikta 6 mėn. laikotarpyje – atsakymus pateikė 872 e. paslaugos naudotojų.

Atsakymai:

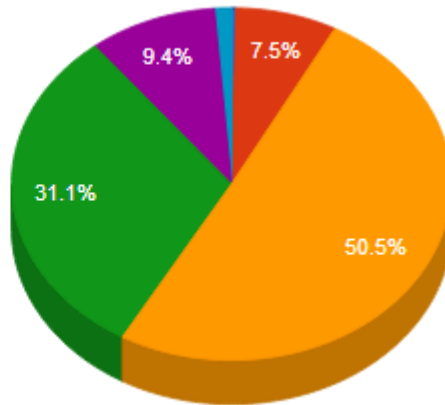
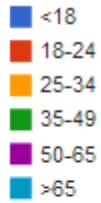
1. Jūsų lytis

■ Vyras
■ Moteris

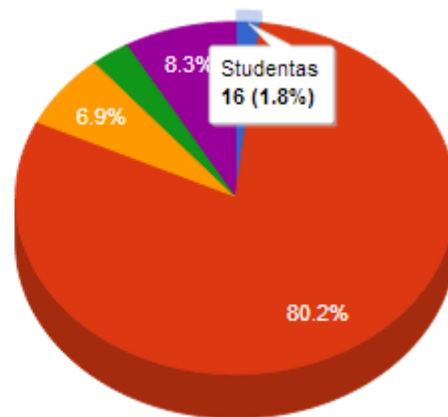


2. Jūsų amžius

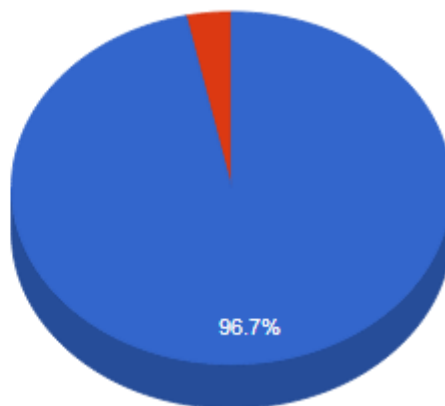
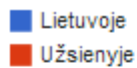
E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS



3. Jūsų socialinė padėtis



4. Deklaraciją teikėte būdami:

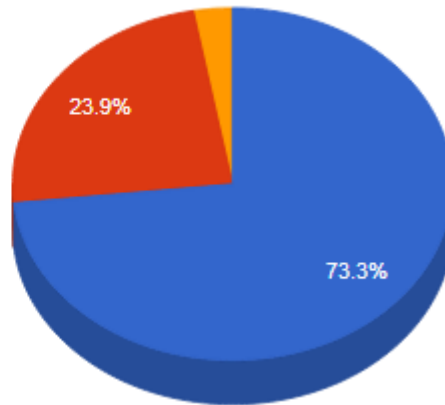


5. Ar lengvai radote paslaugą:

2013, Parengta IVPK užsakymu, Finansuojama iš Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto "Techninė parama Ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui" lėšomis.

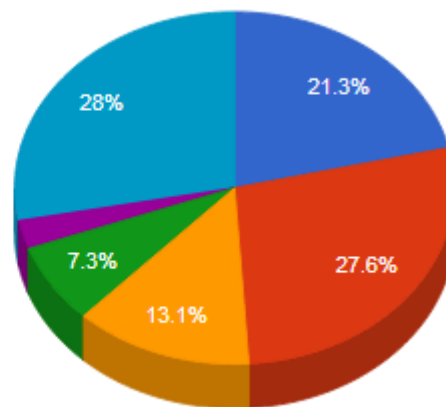
- Taip
- Iš dalies
- Ne

2.9%



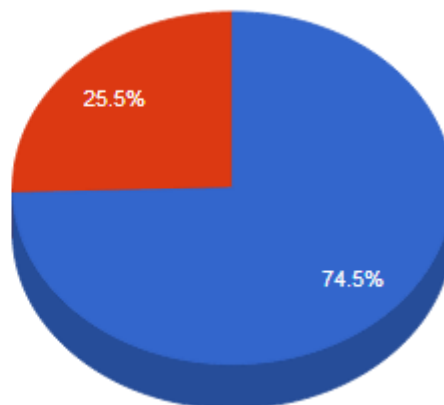
6. Kaip radote paslaugą:

- Turėjote tikslią paslaugos nuorodą.
- Paieškojus populiariausių paslaugų sąrašė.
- Pasirinkus paslaugų klasifikaciją - Migraciją.
- Pasirinkus paslaugų klasifikaciją - Seniūnijos, savivaldybės.
- Pasirinkus paslaugų klasifikaciją - Šeima.
- Suvedus paieškos laukelyje su paslauga susijusius žodžius.



7. Už kurį asmenį teikėte deklaraciją:

- Už save.
- Už savo nepilnametį vaiką.



8. Pasirinkite Jums tinkamiausią teiginį apie gyvenamos vietos adreso paiešką:

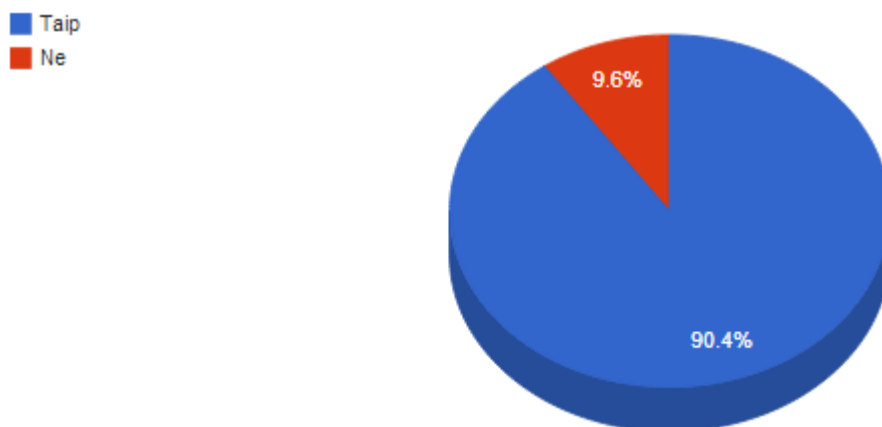
E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS



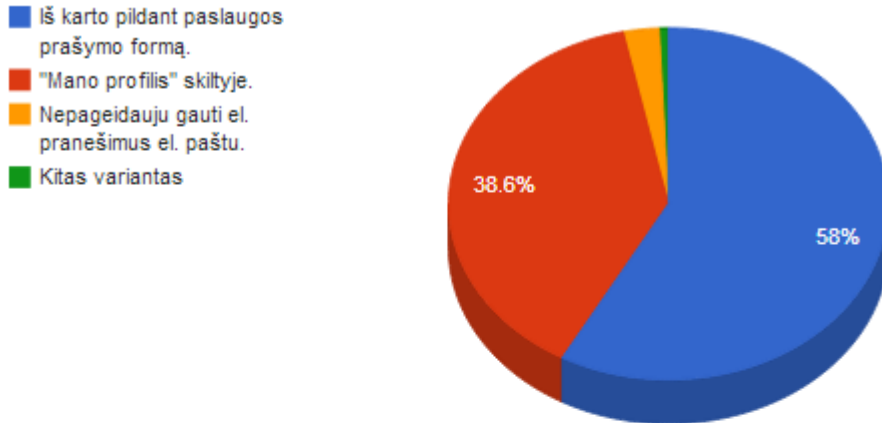
9. Ar užsakius paslaugą perskaitėte atsiradusį pranešimą apie „Vykdamos paslaugos“ ir „Mano profilis“ skiltis?



10. Ar prieš/po to kai buvo užsakyta deklaravimo paslauga, nurodėte savo elektroninio pašto adresą „Mano profilis“ skiltyje?



11. Kada ir kur Jums būtų patogiau užpildyti elektroninio pašto adresą, norint gauti pranešimus apie paslaugos būklių pasikeitimus el. paštu?



Jau gaunu

Nepageidauju gauti el. pranešimus el. paštu, jei jie yra mokami

Visai gerai

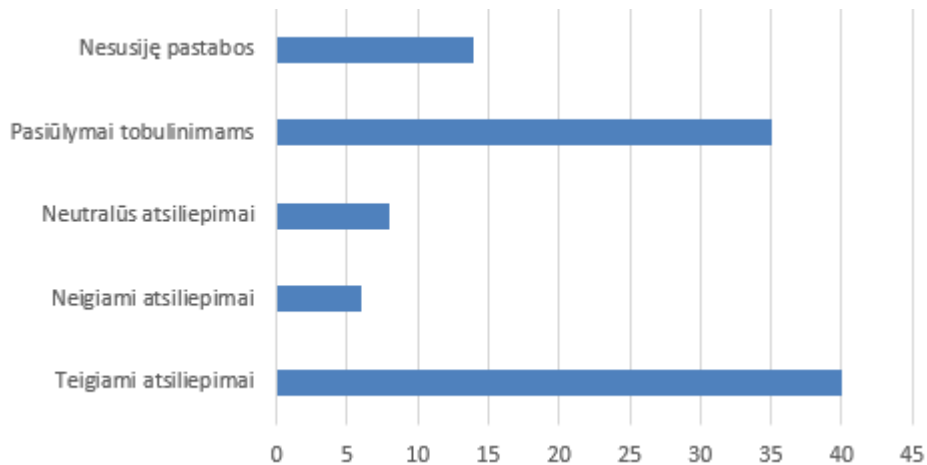
"Mano profilis" skiltyje, prieš pasirenkant norimą paslaugą. Tinka ir "Iš karto pildant paslaugos prašymo formą." variantas, bet kam tada "Mano profilis"?

nereikejo nurodyti pasto

Gerai, kad yra "Mano profilis" skiltis, bet savikontrolei būtų gerai, kad atsispindėtų su kitais asmens duomenimis pildant paslaugos prašymo formą.

12. Nurodykite savo papildomas pastabas ir prašymus e. paslaugai.

Gauta papildomų pastabų. Jos pagal pobūdį pasiskirstė taip:



Dažniausiai pasitaikančios neigiamos pastabos:

- Labai prastai suorganizuota sistema, papildomos informacijos mažai kaip reikia viską atlikti, nepateikus el. pašto nėra susisiekiama jokiais kitais būdais t.y. telefonu.. Labai vartotojui nepatogus naudojimuisi puslapis. (Vyras, 25-34 metai)

2013, Parengta IVPK užsakyму, Finansuojama iš Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto "Techninė parama Ekonomikos augimo veiksmų programos įgyvendinimui" lėšomis.

E. PASLAUGŲ TINKAMUMO NAUDOTOJAMS METODIKOS PRIEMONĖS PAVYZDYS

- Labai lėtai vyksta patvirtinimai tiesiog 1990 metais atsiduoda... (Vyras, 35-49 metai)
- Deklaracija būdavo atmetama "dėl techninių priežasčių", kuomet teikiama sekmdienį. Pirmadienį pateikus tą pačią deklaraciją, paslauga buvo suteikta sėkmingai. (Vyras, 18-24 metai)
- Ne visada priima deklaraciją iš pirmo karto. O patikslinus kodėl nepriimta - rašo programavimo kalba. Antrą kartą teikiant užsakymo formą, kad ir suvedama lygiai tokia pati informacija - ji priimama. (Moteris, 18-24 metai)
- Sutvarkyti adresus - deklaravau gyvenamąją vietą Užutėkio g. 28-8, Vilnius, nuvykusi į seniūniją pildyti prašymo dėl vienkartinės išmokos gimus vaikui, sužinojau, kad esu deklaruota adresu Bukčių g, 37-8, nors tokio adreso deklaruodama neįvedžiau. Anksčiau adresas buvo kampinis - Užutėkio 28/Bukčių 37, tačiau man deklaravus korektišką adresą sistemoje specialistai mato nekorektišką. Sugaištas laikas aiškinantis sistemos klaidas, teks vykti į seniūniją dar kartą, nes dėl klaidingo adreso specialistai negalėjo priimti prašymo išmokai gauti. (Moteris, 25-34 metai)
- Nėra paprasta patvirtinti apie sutikimą asmeniui, nesusidūrus su šia sistema. (Moteris, 25-34 metai)