



SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTAS
priė Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO „SLAPTO KLIENTO“ TYRIMO ATASKAITA

I tyrimo ciklas

Parengta pagal sutartį nr. VP1-54/18'1-22-Bvt

Ataskaitą perdavė:
UAB „Žmogaus studijų centras“

Ataskaitą priėmė:
Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos

Vilnius, 2022



Turinys

TURINYS	2
1. TYRIMO METODIKA	3
1.1. Tyrimo tikslas	4
1.2. Tyrimo atlikimo metodas.....	4
1.3. Tyrimo kokybės užtikrinimas	4
1.4. Tyrimo imtis ir tyrimo vykdymo laikas	5
1.5. Aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai	6
1.6. Kreipimosi scenarijai	7
1.7. Rezultatų analizė ir vertinimas.....	8
2. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS	9
2.1. Bendras klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis	10
2.2. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis pagal atskirus vertinimo kriterijus.....	11
2.2.1. Konsultacijos prieinamumas	11
2.2.2. Dėmesys ir pagarba	11
2.2.3. Pokalbio pradžia pasisveikinimas	12
2.2.4. Poreikio išsiaiškinimas.....	13
2.2.5. Poreikio patenkinimas.....	14
2.2.6. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	14
3. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	16
3.1. Tyrimo išvados	17
3.2. Rekomendacijos.....	18



1. TYRIMO METODIKA



1.1. Tyrimo tikslas

Tyrimo tikslai:

1. Įvertinti Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojų klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybę.
2. Išskirti stipriąsias ir silpnąsias Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojų klientų aptarnavimo ir konsultavimo puses bei numatyti tobulinimo kryptis (pateikti rekomendacijas).

1.2. Tyrimo atlikimo metodas

Tyrimas buvo atliktas taikant „slapto kliento“ tyrimo metodą. „Slapto kliento“ tyrimas – tai sąveika tarp „slapto kliento“ ir darbuotojo, kur „slaptas klientas“ virsta eiliniu klientu, o darbuotojas atlieka savo kasdienį darbą įprastinėje sau darbo vietoje ir apie konkretų „slapto kliento“ kreipimąsi yra neinformuojamas.

Atliekant tyrimą į vertintus Departamento darbuotojus buvo kreipiasi telefonu.

1.3. Tyrimo kokybės užtikrinimas

Siekiant užtikrinti Tyrimo validumą, objektyvumą bei duomenų palyginamumą, „slapto kliento“ tyrimas buvo atliekamas laikantis šių metodinių nurodymų*:

1. Tyrimo metu buvo vertinami tik tie klientų aptarnavimo kokybės parametrai, kurie gali būti objektyviai apibrėžti ir įvertinami bendraujant su darbuotoju telefonu.
2. Klientų aptarnavimo kokybė visais atvejais buvo vertinama pagal tuos pačius, iš anksto apibrėžtus ir su Departamento atstovais suderintus kriterijus.
3. Klientų aptarnavimo kokybė buvo vertinama objektyviai, t.y., fiksuojant faktinius darbuotojų veiksmus ir jų atitikimą vertinimo kriterijams.
4. Klientų aptarnavimo kokybė buvo vertinama tiek kiekybiškai (tyrėjui įvertinant atitikimą kriterijams), tiek kokybiškai (tyrėjui pateikiant komentarus apie darbuotojų veiksmus teikiant informaciją ir konsultuojant).

*Parengta pagal „Slapto pirkėjo“ tyrimų tiekėjų asociacijos (angl. *Mystery Shopping Providers Association*) tyrimų atlikimo rekomendacijas.

Papildomai buvo vertinamas ir subjektyvus tyrėjo pasitenkinimas konkretaus darbuotojo aptarnavimo kokybe, tokiu būdu gaunant papildomą (ekspertine nuomone grįstą) informaciją apie klientų aptarnavimo kokybę Departamente.

- Į Departamentą buvo kreipiamasi pagal iš anksto parengtus ir su Departamento atstovais suderintus scenarijus, kurie atitinka tipines klientų kreipimosi situacijas.
- Tyrimas buvo atliekamas pagal iš anksto parengtą ir su Departamento atstovais suderintą tyrimo grafiką, tokiu būdu užtikrinant tinkamą kreipimūsi pasiskirstymą.
- Tyrimo metu buvo atliekama visų vertinimo protokolų antrinė peržiūra, siekiant užtikrinti vertinimų pagrįstumą (objektyvumą), vienodumą ir palyginamumą.

1.4. Tyrimo imtis ir tyrimo vykdymo laikas

Tyrimo metu buvo vertinami Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojai, kurie atlikdami kasdienes funkcijas aptarnauja ir konsultuoja asmenis telefonu (viso: 12 darbuotojų).

Tyrimo metu į kiekvieną darbuotoją buvo kreiptasi 3 kartus pagal 3 skirtingus scenarijus (scenarijų aprašymai pateikti dalyje 1.6. Kreipimosi scenarijai). Iš viso atlikti 36 kreipimaisi telefonu.

Tyrimas buvo įgyvendintas 2022 m. balandžio-gegužės mėn.

1.5. Aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai

Pateikiami klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės vertinimo kriterijai ir subkriterijai (1 lentelė).

1 lentelė. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės vertinimo kriterijai ir juos sudarantys subkriterijai.

Kriterijai	Subkriterijai
I. Konsultacijos prieinamumas	1. Ar darbuotojui pavyko prisiskambinti iš pirmo karto (jei negalėjo atsiliiepti, ar perskambino greitai (tą pačią dieną))? 2. Ar darbuotojas atsiliiepė greitai (ne ilgiau nei po 3-4 kvietimo signalų)?
II. Dėmesys ir pagarba	3. Ar darbuotojas pokalbio metu visą dėmesį skyrė klientui? Jei reikėjo atsitraukti nuo pokalbio (pvz., kad patikrintų informaciją sistemoje, pasitartų su kolega) prieš tai kliento atsiprašė ir po to padėjo už laukimą? 4. Ar viso bendravimo metu kalbėjo mandagiai (pagarbūs kreipiniai, pozityvus santykis), ramiu balso tonu? 5. Ar darbuotojas kliento neskubino (kalbėti, baigti bendravimą ir pan.)? 6. Ar darbuotojas kliento išklause nenutraukdamas (leido užbaigti mintį, nepertraukė savo komentarais)?
III. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	7. Ar darbuotojas atsiliiepdamas/skambindamas (jei perskambino) tinkamai prisistatė (pilnas įstaigos pavadinimas, pareigos, vardas ir pavardė)? 8. Ar darbuotojas pirmas pasisveikino arba atsakė į pasisveikinimą?
IV. Poreikio išsiaiškinimas	9. Ar darbuotojas pokalbio pradžioje paskatino klientą kalbėti (pvz., „taip“, „klausau Jūsų“, „sakykite“ ir pan.)? 10. Ar darbuotojas gilinosi į kliento unikalią situaciją (uždavė tikslinamųjų klausimų ir/ar kitais būdais skatino kalbėti)?
V. Poreikio patenkinimas, informacijos suteikimas	11. Ar darbuotojas suteikė atsakymą tik išsiaiškinęs konkrečius kliento poreikius ir lūkesčius? 12. Ar darbuotojo kalba buvo aiški, suprantama (nebuvo naudojami profesiniai terminai jų nepaaiškinus, žargonas ir pan.) 13. Ar darbuotojas išsamiai atsakė į kliento klausimą (-us) ir/arba nurodė, kur galima gauti atsakymą?
VI. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	14. Ar prieš atsisveikindamas darbuotojas paklausė, ar asmuo turi kitų klausimų (nėra likę neaiškumų)? 15. Ar darbuotojas atsisveikino arba atsakė į atsisveikinimą?
VII. Subjektyvus aptarnavimo kokybės įvertinimas	16. Subjektyvus pasitenkinimas pokalbiu su darbuotoju (skalėje nuo 1 iki 5).

1.6. Kreipimosi scenarijai

Pateikiami scenarijai pagal kuriuos buvo kreipiasi tyrimo metu (2 lentelė).

2 lentelė. Kreipimosi scenarijai

Nr.	Scenarijai
1.	Asmuo kreipiasi dėl galimybės gauti giminaičiui vietą globos namuose, dėl prastėjančios sveikatos (serga Parkinsono liga, sunkiai vaikšto ir pan.). Aktualūs klausimai: Kokius veiksmus reikia atlikti norint gauti vietą globos namuose? Ar globos namai yra finansuojami iš valstybės ar savivaldybės? Ar galima pasirinkti globos namus pagal gyvenamąją vietą (kad būtų arčiau namų)? Jei rinktųsi privačius globos namus, ar tokiu atveju priklauso valstybės ar savivaldybės kompensacija? Jei taip, kokio dydžio ir kokia kompensacijos gavimo procedūra?
2.	Asmens giminaitis šiuo metu yra globos namuose (globos namų pavadinimas nėra įvardinamas). Asmuo buvo nuvykęs aplankyti giminaičio ir jam, atrodo, kad giminaitis yra neprižiūrėtas, netinkamai skiriami vaistai (gydymas) ir pan. Aktualūs klausimai: Kur galima kreiptis dėl situacijos išsiaiškinimo ir tinkamos priežiūros užtikrinimo? Taip pat, ar yra galimybė pakeisti globos namus? Kokia procedūra ir veiksmai reikalingi?
3.	Asmens šeima globoja vaiką – jis gyvena globos namuose, bet jį savaitgaliais, per šventes ir pan. pasiima pas save. Dabar galvoja apie šio vaiko įvaikinimą. Aktualūs klausimai: Kokia yra įvaikinimo procedūra? Kokios finansinės paskaitos priklauso? Taip pat, ar tapus vaiko įtėviu yra kažkokia galimybė gauti laikiną atokvėpį ar pan.?

1.7. Rezultatų analizė ir vertinimas

Kiekybinis vertinimas

Klientų aptarnavimo kokybės lygis konkrečiau kreipimosi į Departamentą atveju buvo nustatomas šiuo būdu:

- įvertinamas klientų aptarnavimo kokybės atitikimas kiekvienam iš vertinimo subkriterijų (galimos reikšmės: atitinka (1), neatitinka (0), nevertinta (NA));
- apskaičiuojamas klientų aptarnavimo kokybės lygis pagal kiekvieną kriterijų (skalėje nuo 1 iki 5 pagal 3-oje lentelėje pateiktą skaičiavimo metodiką);
- apskaičiuojamas kriterijų vertinimų vidurkis, tokiu būdu nustatant bendrą klientų aptarnavimo kokybės lygį konkrečiau kreipimosi metu.

Bendras klientų aptarnavimo kokybės lygis Departamente buvo nustatomas apskaičiuojant konkrečių kreipimųsi bendro kokybės lygio vidurkį. Taip pat buvo apskaičiuojamas bendras kokybės lygis pagal atskiras kriterijų grupes.

3 lentelė. Kriterijų vertinimo principai.

Balas	Subkriterijų atitikimas reikalavimams
5	5 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 4 iš 4, 3 iš 3, 2 iš 2.
4	4 iš 5 kriterijų subkriterijų sudarančių kriterijų atitiko reikalavimus, 3 iš 4, 2 iš 3.
3	3 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 2 iš 4, 1 iš 2.
2	2 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 1 iš 4, 1 iš 3.
1	0 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 0 iš 4, 0 iš 3, 0 iš 2.

Kokybinis vertinimas

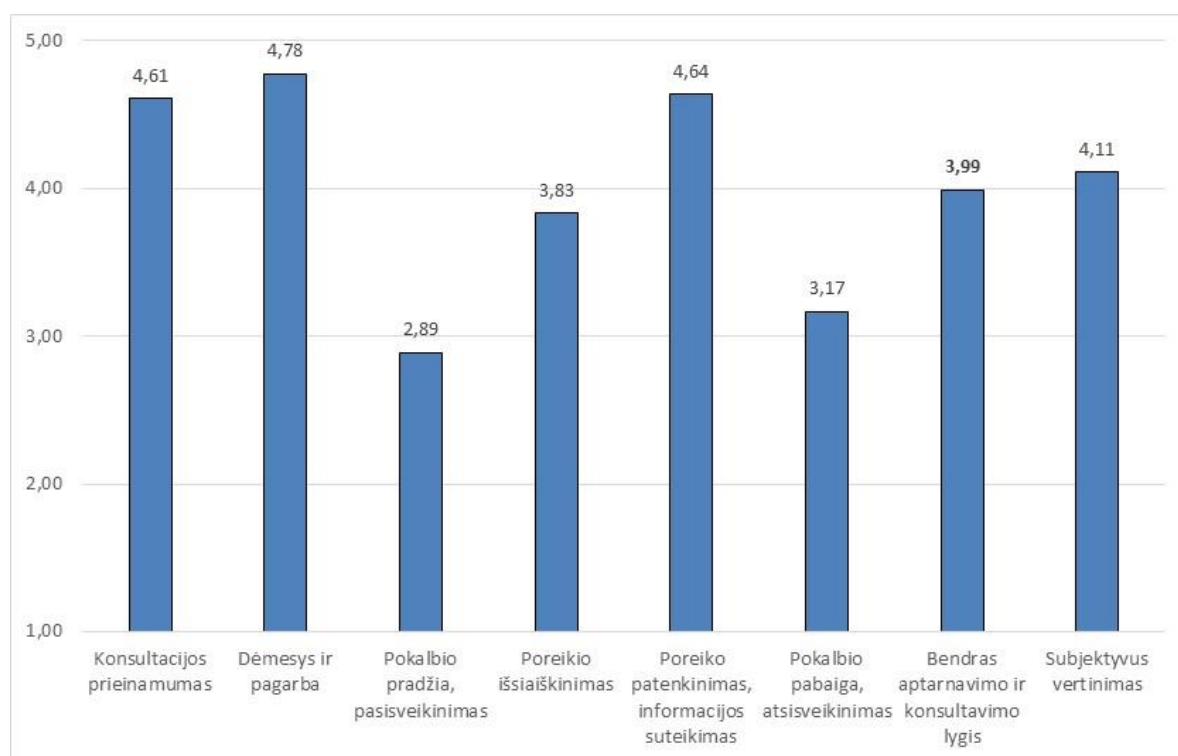
Prie kiekvieno įvertinimo yra paliekami komentarai pagrindžiantys kiekybinį įvertinimą.

2. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS



2.1. Bendras klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis

Pateikiamas bendras klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis pagal visus klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės vertinimo parametrus (išskyrus subjektyvų vertinimą) bei klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis pagal atskirus klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės parametrus (1 pav.).



1 pav. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis Departamente: pagal kriterijus ir bendras

Vertinant tyrimo rezultatus, matoma, kad klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis Departamente nėra tolygiai išreikštas, stebimi ženklūs skirtumai tarp vertinamų kriterijų. Aukščiausiai klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybė Departamente yra vertinama pagal konsultacijos prieinamumo, dėmesio ir pagarbos bei poreikio patenkinimo, informacijos suteikimo kriterijus, žemiausiai - pagal pokalbio pradžios, pasisveikinimo, pokalbio pabaigos bei atsisveikinimo kriterijus. Pagal poreikio išsiaiškinimo kriterijų klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybė Departamente buvo įvertinta vidutiniškai.

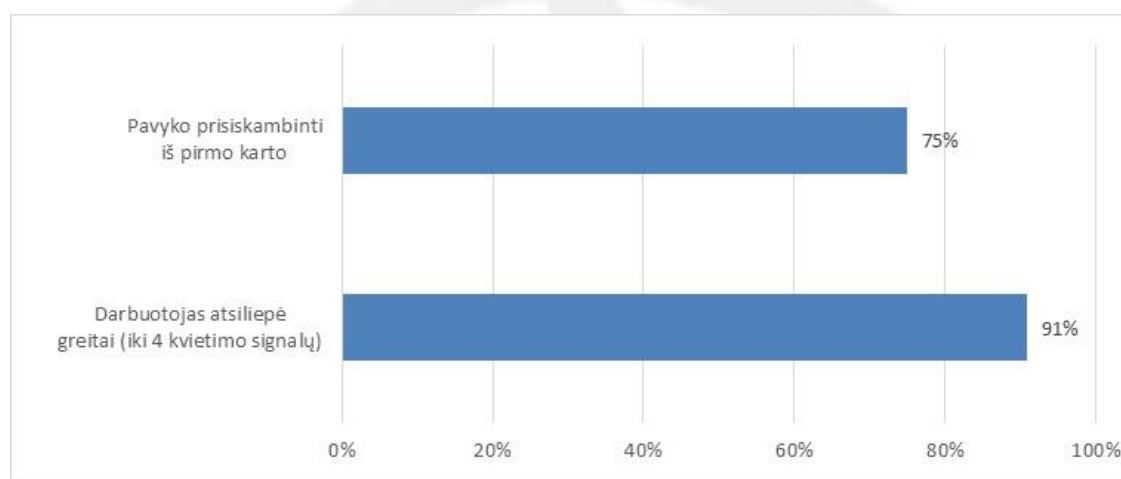
Toliau, pateikiama detali klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės analizė pagal kiekvieną iš kriterijų.

2.2. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis pagal atskirus vertinimo kriterijus

2.2.1. Konsultacijos prieinamumas

Tyrimo rezultatai rodo, kad 27 atvejais iš 36 darbuotojui pavyko prisiskambinti iš pirmo karto. Tais atvejais, kai nepavyko prisiskambinti, 3 atvejais darbuotojas greitai perskambino pats, 6 atvejais – asmuo turėjo skambinti darbuotojui pakartotinai (2 pav.).

Daugumoje atveju (31 atveju iš 34) darbuotojas į skambutį atsiliepė greitai – iki 4 kvietimo signalų (2 pav.)

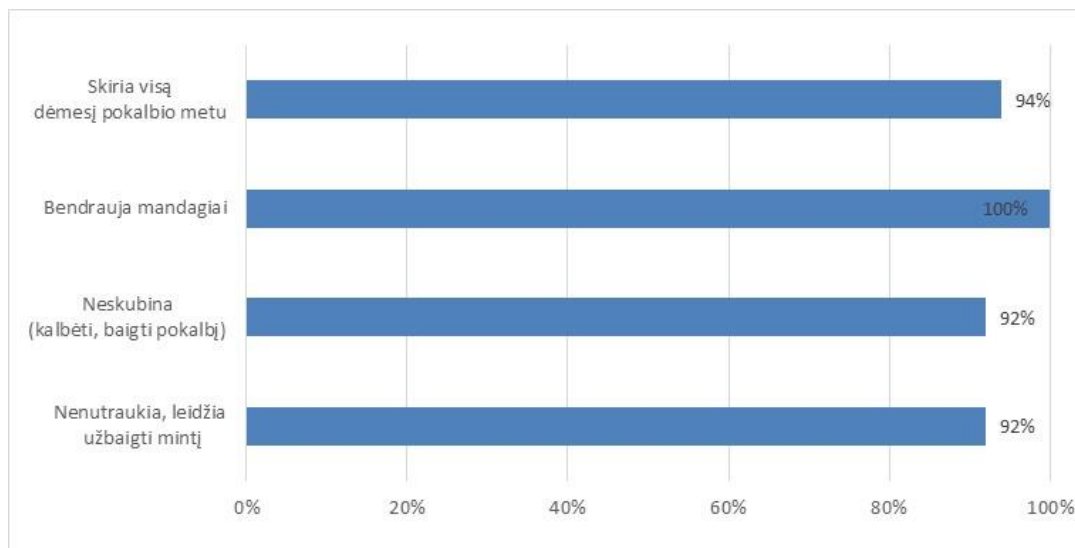


2 pav. Darbuotojų pasiekiamumas ir atsiliepimo greitis.

2.2.2. Dėmesys ir pagarba

Tyrimo rezultatai rodo, kad klientą konsultuojantys darbuotojai visais atvejais skiria visą dėmesį klientui, išimtį sudarė 2 atvejai, kai darbuotojams reikėjo atsitraukti nuo pokalbio, kad galėtų rasti aktualią informaciją internete ir jie neatsiprašė bei nepadėjo už laukimą. Taip pat, visais atvejais darbuotojai viso bendravimo metu kalbėjo mandagiai.

Vertinant, ar darbuotojai neskubina kliento (kalbėti, baigti bendravimą ir pan.) bei ar išklauso nenutraukdami buvo nustatyta, kad skubinama buvo 3 atvejais iš 36, neišklausoma nutraukiant, taip pat, 3 atvejais iš 36 (pastebėtina, kad vienu iš nurodomu trijų atveju metu asmuo buvo tiek skubinamas, tiek nutraukiamas neleidžiant pabaigti minties) (3 pav.).

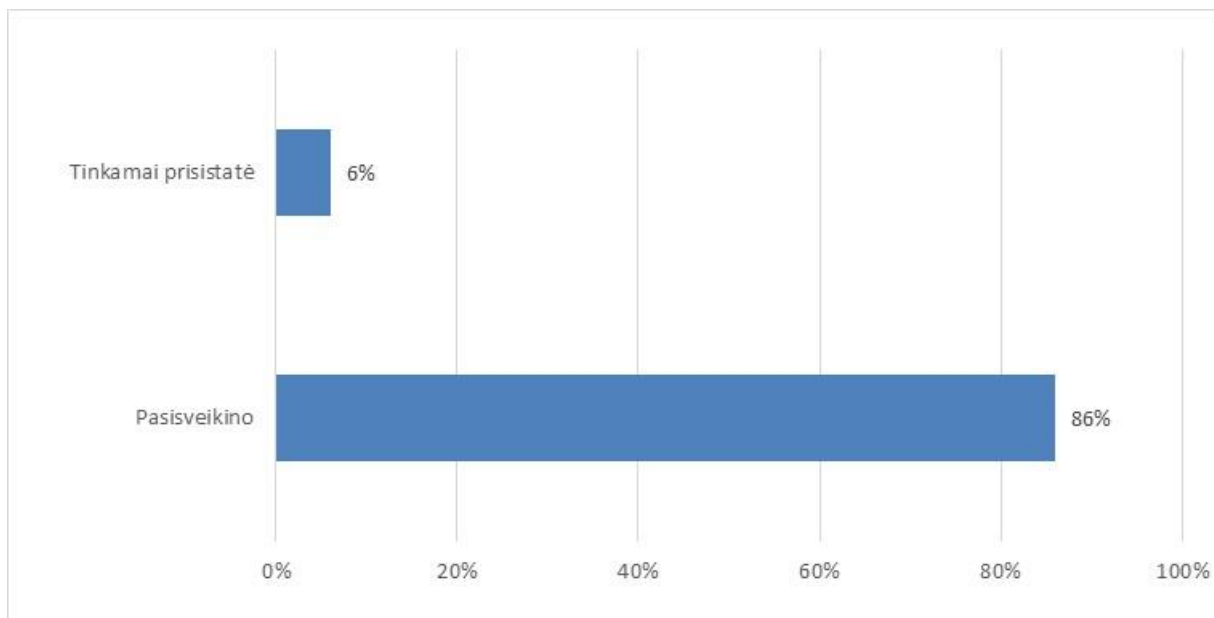


3 pav. Dėmesio ir pagarbos subkritejų išpildymas (proc.).

2.2.3. Pokalbio pradžia pasisveikinimas

Tyrimo metu buvo nustatyta, kad tik 2 atvejais iš 36 darbuotojai atsiliepdami tinkamai pristatė – pasakydami pilną organizacijos pavadinimą, pareigas, vardą ir pavardę. Dažniausiai atsiliepdami darbuotojai nepamini pareigų pavadinimo, taip pat, naudoja įstaigos pavadinimo trumpinį, pasako tik vardą (vietoje vardo ir pavardės).

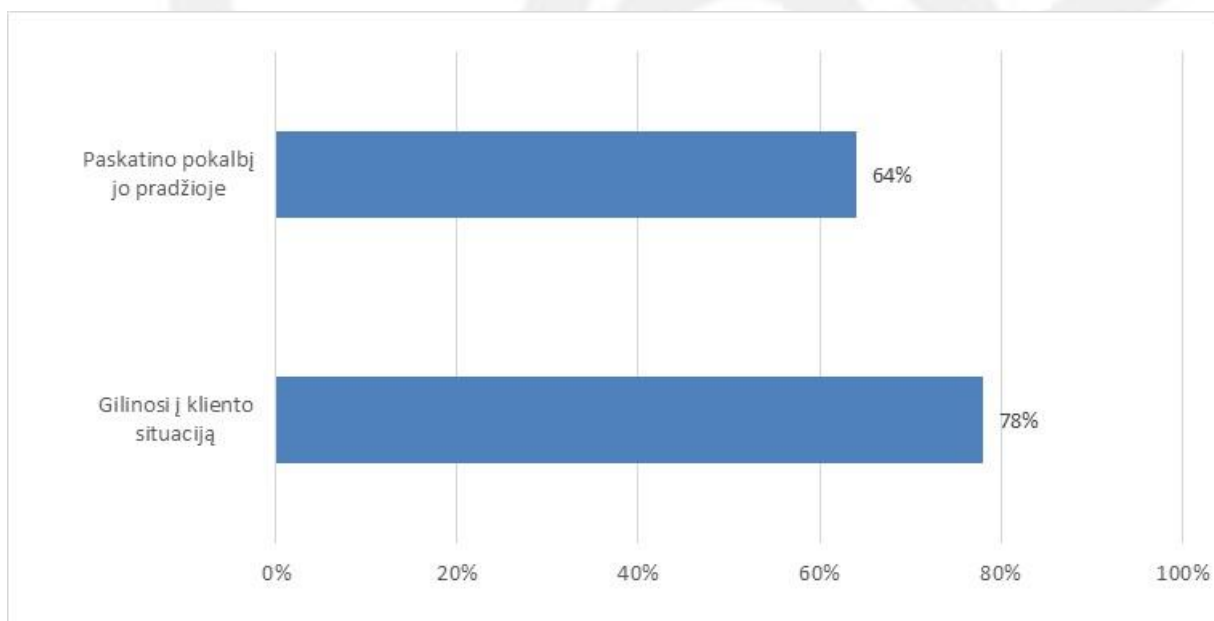
Vertinant, ar darbuotojai sveikinasi pokalbio pradžioje buvo nustatyta, kad darbuotojai pasisveikino pirmi arba atsakė į pasisveikinimą 31 atveju iš 36 (4 pav.). Daugeliu atveju darbuotojai sveikinosi naudodami formalų pasisveikinimą („Laba diena“), dalis darbuotojų sveikindamiesi naudojo pusiau formalią pasisveikinimo formą: „Sveiki“.



4 pav. Tinkamo pristatymo ir pasisveikinimo procentas.

2.2.4. Poreikio išsiaiškinimas

Tyrimo metu buvo nustatyta, kad darbuotojai paskatino asmenį plačiau pristatyti situaciją 23 atvejais iš 36, gilinosi į unikalią kliento situaciją (užduodami klausimus ar kitais būdais) – 28 atvejais iš 36 (5 pav.).

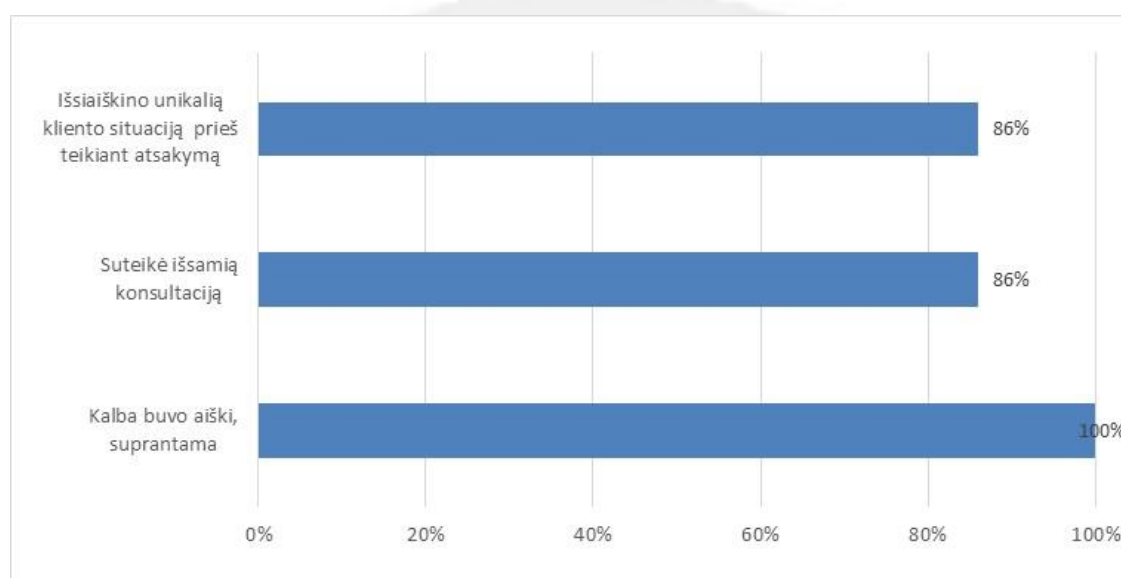


5 pav. Kliento paskatinimas pokalbio pradžioje ir gilinimasis į situaciją (proc.).

2.2.5. Poreikio patenkinimas

Tyrimo metu buvo nustatyta, kad 7 atvejais iš 36 darbuotojas pradėjo teikti atsakymą iki galo neišsiaiškinęs (nesupratęs) unikalaus kliento poreikio. Visais darbuotojai suteikė atsakymą klientui, bet 5 atvejais klientas buvo nukreiptas bendrauti su kitu asmeniu, kai darbuotojas pats galėjo suteikti išsamų atsakymą į klausimą (6 pav.).

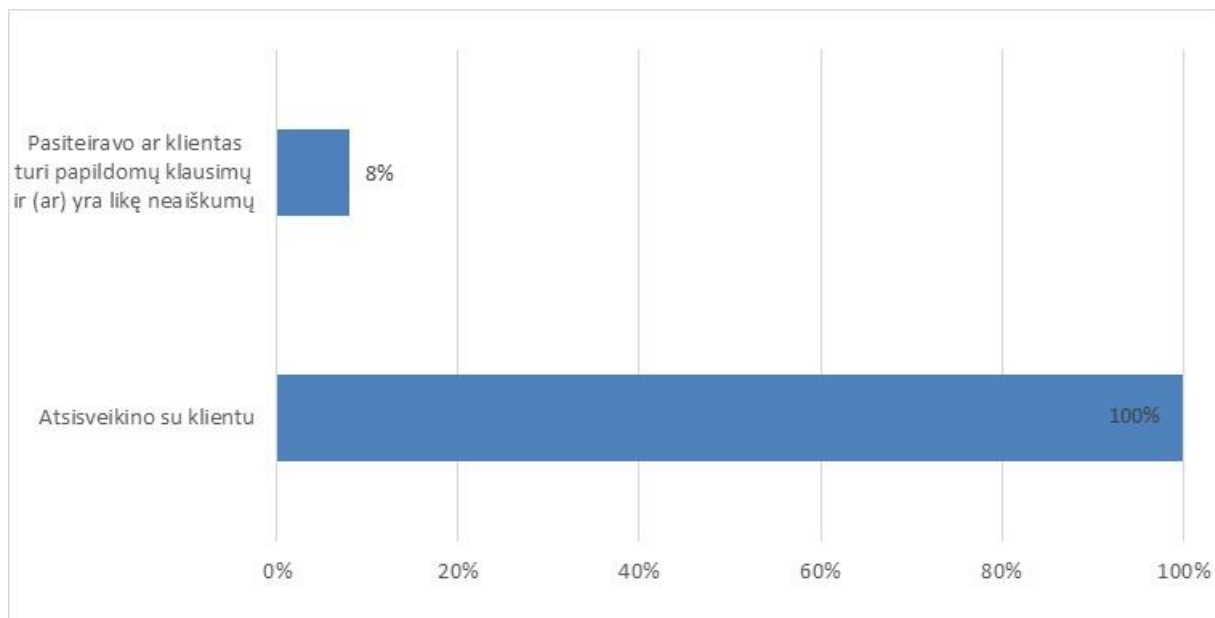
Visais atvejais darbuotojai konsultuodami asmenį kalbėjo aiškiai ir suprantamai (nenaudojo žargono, terminų jų nepaaiškinę ir pan.) (6 pav.).



6 pav. Kliento unikalios situacijos supratimas, išsamaus atsakymo pateikimas ir klientui suprantamos kalbos naudojimas (proc.).

2.2.6. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas

Tyrimo metu buvo nustatyta, kad neretai darbuotojai pokalbio pabaigoje paskatindavo asmenį kreiptis pakartotinai iškilus klausimams, bet tik 3 atvejais iš 36 pasiteiravo ar asmeniui yra likę neaiškumų, klausimų į kuriuos reikėtų papildomai atsakyti. Visais atvejais darbuotojai atsisveikindavo su klientu (pirmi arba atsakydami į kliento atsisveikinimą) (7 pav.).



7 pav. Pokalbio pabaigos subkriterijų išpildymas (proc.).

3. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS



3.1. Tyrimo išvados

1. Bendras asmenų aptarnavimo ir konsultavimo telefonu kokybės lygis Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje pagal suminį vertinimo kriterijų vertinimą yra **vidutinis*** (3,99 balo).
2. Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis buvo įvertintas kaip **labai aukštas** pagal tris vertinimo kriterijus:
 - dėmesys ir pagarba (4,78 balo);
 - poreikio patenkinimas, informacijos pateikimas (4,64 balo);
 - konsultacijos prieinamumas (4,61 balo).
3. Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis buvo įvertintas kaip **aukštas** pagal vieną kriterijų - subjektyvus aptarnavimo kokybės įvertinimas (4,11 balo).
4. Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis buvo įvertintas kaip **aukštesnis už vidutinį** pagal du vertinimo kriterijus:
 - poreikio išsiaiškinimas (3,83 balo);
 - pokalbio pabaiga, atsisveikinimas (3,17 balo).
5. Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis buvo įvertintas kaip **žemesnis už vidutinį** pagal vieną vertinimo kriterijų – pokalbio pradžia, pasisveikinimas (2,89 balo).

**Klientų aptarnavimo kokybės lygis buvo vertinamas:*

- labai aukštai, jei įvertinimų vidurkiai yra tarp 4,50 – 5,00 balų;
- aukštai – tarp 4,00 – 4,49 balų;
- aukščiau už vidutinę – tarp 3,00 – 3,99 balų;
- žemiau už vidutinę – tarp 2,00 – 2,99 balų;
- žemai – tarp 1,00 – 1,99 balų.



3.2. Rekomendacijos

Siekiant toliau sistemiškai gerinti asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybę Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje bendraujant telefonu rekomenduojame:

1. Supažindinti skyriaus darbuotojus su Tyrimo rezultatais, aptarti išryškėjusias asmenų aptarnavimo ir konsultavimo stiprybes ir tobulintinus aspektus.
2. Peržiūrėti esamą asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės standartą ir pagal poreikį jį koreguoti. Pakartotinai supažindinti su standarto reikalavimais visus skyriaus darbuotojus, ypatingą dėmesį atkreipiant į reikalavimus keliamus pokalbio pradžiai ir pabaigai.
3. Atsižvelgiant į Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus veiklos specifiką, parengti asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kompetencijoms stiprinti skirtą mokymų programą ir pagal ją apmokyti visus skyriaus darbuotojus (rekomenduojama programos apimtis - 16 akad. val., ne mažiau kaip 75 proc. mokymų programos turinio – praktinis patyrimas). Ugdant skyriaus darbuotojų asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kompetencijas, prioritetinį dėmesį skirti:
 - a) supažindimui su profesionalaus aptarnavimo pokalbio stuktūra, esminiais elementais lemiančiais asmenų pasitenkinimą aptarnavimu;
 - b) supažindinimui su pokalbio pradžios ir užbaigimo svarba kuriant bendrą asmens aptarnavimo patyrimą;
 - c) poreikio išsiaiškinimo kompetencijų ugdymui (besikreipiančio asmens poreikių išsiaiškinimo svarba, klausimų formulavimo ir pateikimo principai, aktyvaus klausimo technikos bendraujant telefonu ir jų praktinis taikymas ir kt.).
4. Periodiškai (ne rečiau kaip vieną kartą į metus) įgyvendinti „slapto kliento“ tyrimą, siekiant nuolatos stebėti asmenų informavimo ir konsultavimo kokybę bei nuolat ją tobulinti.

