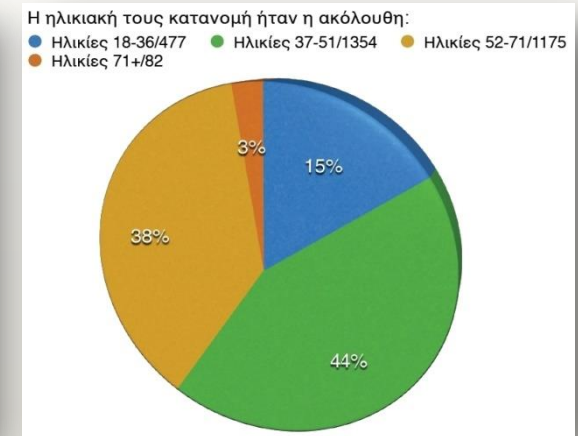
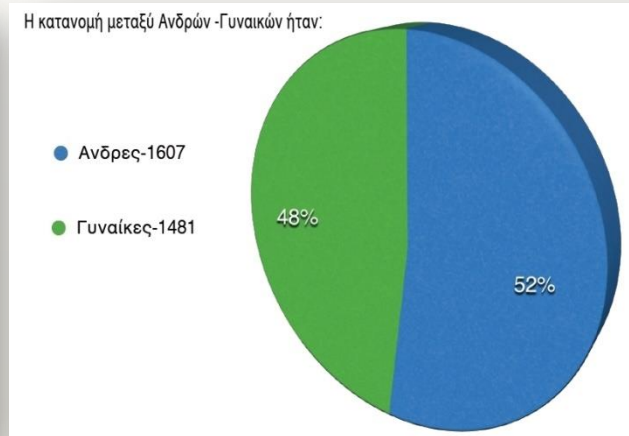
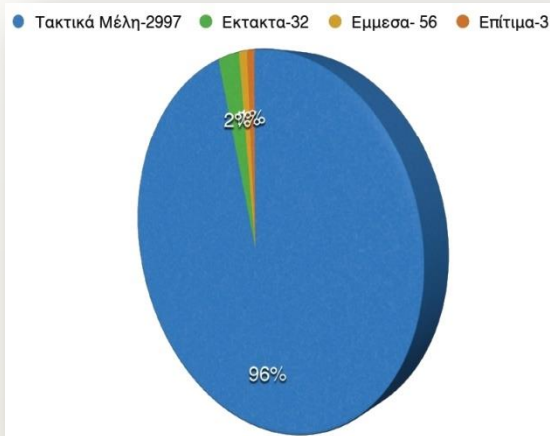


Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των μελών του ΤΥΠΕΤ σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

Προφίλ έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ Μαΐου και Ιουνίου 2017 σε όλη την Ελλάδα για λογαριασμό του ΤΥΠΕΤ.

Στην έρευνα συμμετείχαν **3.088** άτομα και είχαν την ακόλουθη σύνθεση



Γενικά Συμπεράσματα

Η συμμετοχή **3.088** χρηστών στην έρευνα με μια αντιπροσωπευτική δημογραφική διασπορά αποτελεί ένα ασφαλές στατιστικό δείγμα προκειμένου να εξαχθούν κάποια ασφαλή συμπεράσματα αναφορικά με το βαθμό ικανοποίησης των μελών του ΤΥΠΕΤ.

Η έρευνα ήταν διαρθρωμένη σε τέσσερις επί μέρους θεματικές ενότητες αναφορικά με:

- A.** Γενικές Ερωτήσεις Ικανοποίησης Μέλους
- B.** Εξυπηρέτηση Κοινού
- Γ.** Ερωτήσεις Αξιολόγησης Διαδικασιών ΤΥΠΕΤ
- Δ.** ΤΥΠΕΤ και Επικοινωνία με το κοινό



Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των μελών του ΤΥΠΕΤ σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

Αποτύπωση μέτρησης

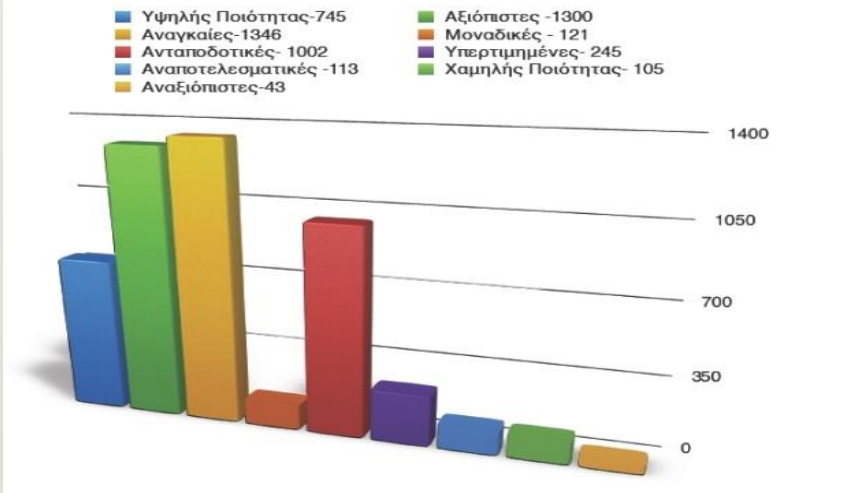
Γενικές ερωτήσεις ικανοποίησης μέλους

Στη πρώτη θεματική ενότητα έγινε μια προσπάθεια αποτύπωσης της γενικής εντύπωσης που έχει αποκομίσει ο χρήστης σε σχέση με τις υπηρεσίες του ΤΥΠΕΤ σε άμεση συσχέτιση με την περιοδικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

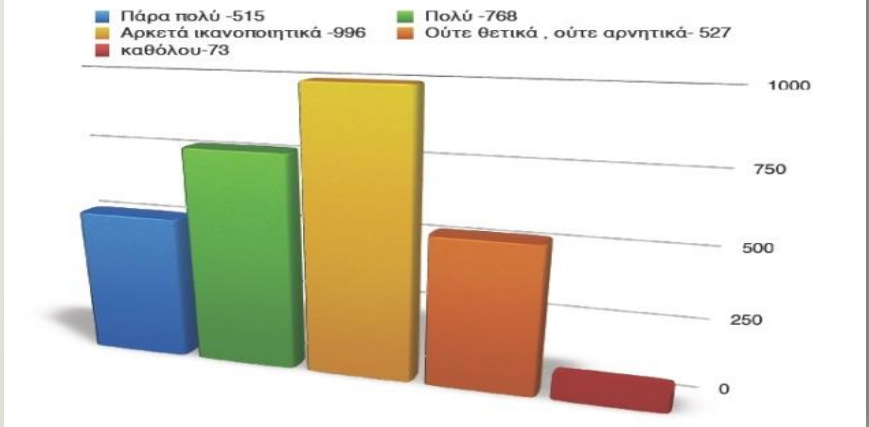
Ο βαθμός ικανοποίησής τους εκφράζεται μ' ένα ποσοστό περίπου 77,5% θεωρώντας τις υπηρεσίες του ΤΥΠΕΤ **αξιόπιστες και ανταποδοτικές**.

Σημαντικό στοιχείο στη έρευνα αποτελεί το γεγονός ότι ένα ποσοστό της τάξεως του 74% θεωρεί το ΤΥΠΕΤ έναν Οργανισμό ο οποίος συνεισφέρει στη ποιότητα ζωής των μελών του.

Ποια από τις επόμενες λέξεις θα περιέγραφε τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΤΥΠΕΤ



Θεωρείτε ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του ΤΥΠΕΤ συνέβαλαν ώστε να έχετε μια καλύτερη ποιότητα ζωής;





Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των μελών του ΤΥΠΕΤ σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

Αποτύπωση μέτρησης

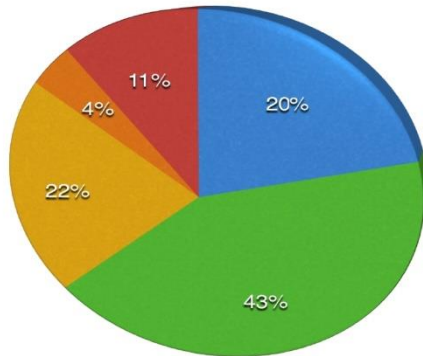
Γενικές ερωτήσεις ικανοποίησης μέλους

Η συντριπτική πλειοψηφία των χρηστών 76,5 % θεωρούνται τακτικοί χρήστες του ΤΥΠΕΤ και επομένως η γνώμη τους αναφορικά με το ΤΥΠΕΤ έχει μια βαρύνουσα σημασία.

Προς επίρρωση των ανωτέρω η απόλυτη πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα , συστήνουν ανεπιφύλακτα το ΤΥΠΕΤ προς τους συναδέλφους τους.

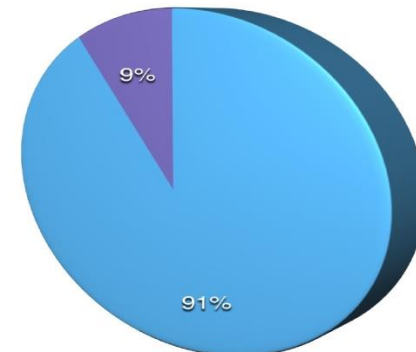
Πόσο ικανοποιημένος/η, δυσαρεστημένος/η είστε από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΤΥΠΕΤ

- πολύ ικανοποιημένος/η -573
- ικανοποιημένος/η-1207
- σχεδόν ικανοποιημένος/η-616
- πολύ δυσαρεστημένος/η -115
- ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος-305



Θα συστήνατε το ΤΥΠΕΤ και τις υπηρεσίες που παρέχει σ' έναν δικαιούχο συνάδελφό σας ή μέλος της οικογένειά σας;

- Ναι- 2618
- Όχι-261





Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των μελών του ΤΥΠΕΤ σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

Αποτύπωση μέτρησης

Εξυπηρέτηση Κοινού

Στη παρούσα θεματική ενότητα διαπιστώνεται ότι οι χρήστες επικοινωνούν με το ΤΥΠΕΤ στη συντριπτική τους πλειοψηφία με τους κλασικούς τρόπους επικοινωνίας -τηλεφωνικά ή διά ζώσης.

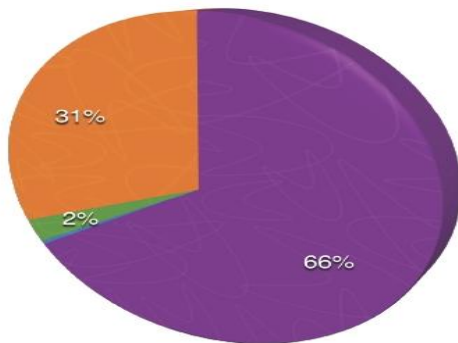
Γεγονός που αποδεικνύει την ανάγκη των χρηστών να έχουν ως τελικό αποδέκτη φυσικό πρόσωπο και όχι για παράδειγμα μια εξίσου αξιόπιστη επικοινωνία όπως είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Άλλωστε συνηγορούν και οι απαντήσεις στις επόμενες ερωτήσεις όπου στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι ικανοποιήθηκαν πλήρως από την ανταπόκριση του προσωπικού του ΤΥΠΕΤ στο αίτημά τους και την εν γένει συμπεριφορά τους.

Αυτό όπως είναι φυσικό προϋποθέτει μια πρόσθετη επιβάρυνση στο **“front desk service”** προσωπικό του ΤΥΠΕΤ.

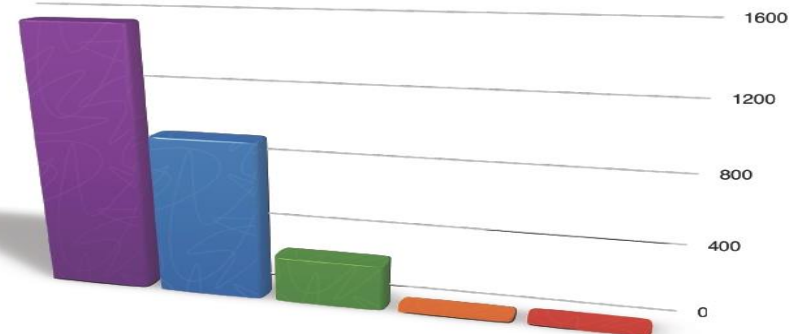
Ποια είναι η συνηθέως επικοινωνία που έχετε με τους καθ' ύλην αρμόδιους υπαλλήλους του ΤΥΠΕΤ

- Τηλεφωνική -1836
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο-69
- Τηλεμοιοτυπία-11
- Φυσική Παρουσία-869



Ανεξάρτητα αν το αίτημά σας διεκπεραιώθηκε επιτυχώς ή όχι χαρακτηρίστε το επίπεδο της επικοινωνίας και συμπεριφοράς των υπαλλήλων του ΤΥΠΕΤ στους οποίους απευθυνθήκατε;

- Φιλική και ευγενική διάθεση για άμεση εξυπηρέτηση-1544
- Διάθεση υπηρεσιακή/αυστηρή για άμεση ενημέρωση-927
- Αδιάφορη διάθεση για εξυπηρέτηση-266
- Αρνητική διάθεση για εξυπηρέτηση-20
- Αρνητική διάθεση και αγενής συμπεριφορά-25



Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των μελών του ΤΥΠΕΤ σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

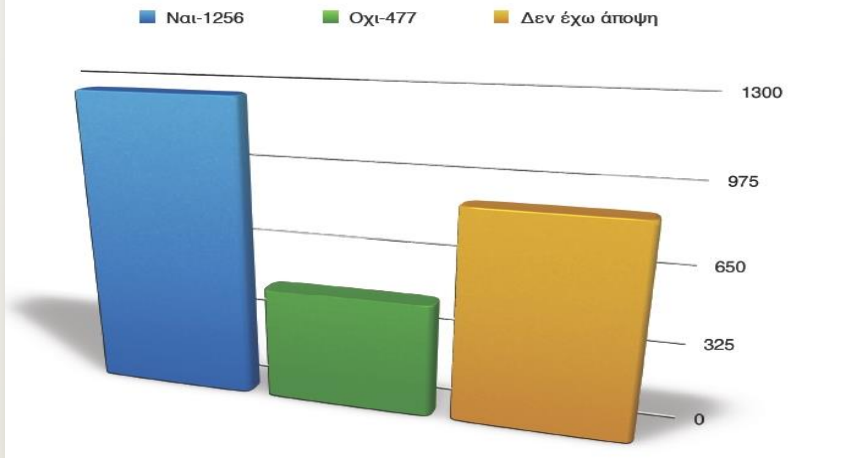
Αποτύπωση μέτρησης

Ερωτήσεις αξιολόγησης διαδικασιών ΤΥΠΕΤ

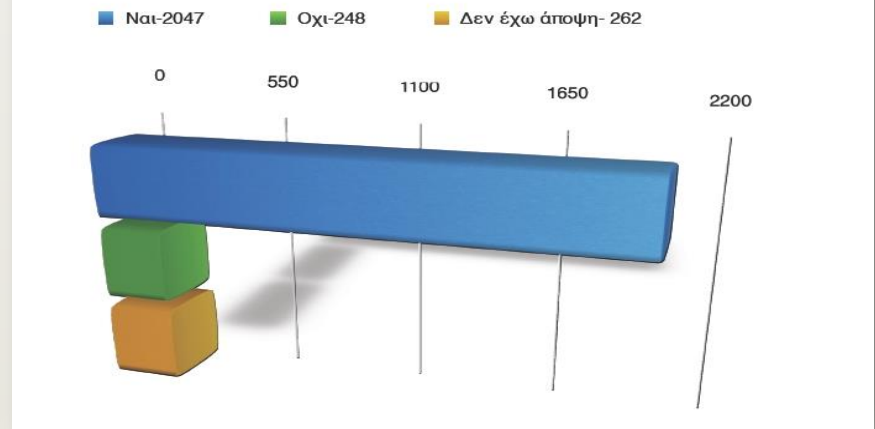
Στην εν λόγω θεματική ενότητα 1 στους 3 χρήστες είτε δεν αξιολογεί θετικά είτε δεν εκφράζει άποψη για τις διαδικασίες που ακολουθεί το ΤΥΠΕΤ και τις προσπάθειες **ψηφιοποίησης** των υπηρεσιών του.



Είστε ικανοποιημένοι από το επίπεδο της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών του ΤΥΠΕΤ προς το συναλλασσόμενο κοινό του;



Θεωρείτε ότι το ΤΥΠΕΤ θα πρέπει να βελτιώσει την επικοινωνιακή του πολιτική σε σχέση με τη προβολή και δημοσιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς με τα μέλη του;



ΤΥΠΕΤ και Επικοινωνία με το κοινό

Στη τέταρτη θεματική ενότητα παρότι μια μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων περίπου το 70% γνωρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΤΥΠΕΤ και εκφράζει την ικανοποίησή του για τα μέσα και το επίπεδο επικοινωνίας, εν τούτοις το 80% επιθυμεί από το ΤΥΠΕΤ να βελτιώσει την **επικοινωνιακή του πολιτική** σε σχέση με την προβολή και δημοσιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών προς τα μέλη του.



Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης των μελών του ΤΥΠΕΤ σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες

Αποτύπωση μέτρησης

Επί μέρους Θέματα

Αναφορικά με τις προτάσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα μπορούν να ομαδοποιηθούν ως ακολούθως:

- ➔ Οργάνωση απογευματινών ραντεβού σε πρόσθετες ειδικότητες ιατρών
- ➔ Βελτίωση του οδοντιατρικού τμήματος
- ➔ Μείωση του χρόνου αναμονής στο κλείσιμο ραντεβού για ιατρικές εξετάσεις
- ➔ Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στην Επαρχία
- ➔ Καλύτερη επιλογή ιατρών
- ➔ Μείωση Γραφειοκρατικών διαδικασιών
- ➔ Αξονικός Τομογράφος