

Vyhodnocení formuláře k programu PC IS „Pečovatelská služba“

Vážení přátelé,

Děkuji Vám za zaslání odpovědi k PC IS „Pečovatelská služba“. Vašich reakcí si moc vážím a poslouží k dalšímu vylepšování programu. Takže, jak to celé dopadlo?

Základní metriky

Počet odpovědí: 239

Počet anonymních odpovědí: 80

Počet odpovědí, kde se uživatel podepsal: 159

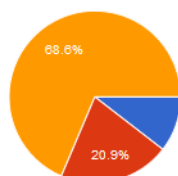
Procento uživatelů, co se chtěli podepsat: 66,5%

Procento uživatelů, co se nechtěli podepsat: 33,5%

Komentář autora: Přátelé, nekoušu, opravdu. Pokud se nepodepíšete a chcete s něčím pomoci, jak byste si takovou pomoc vlastně představovali?

Jak dlouho již s programem pracujete ?

Jak dlouho již pracujete s programem "Pečovatelská služba"?

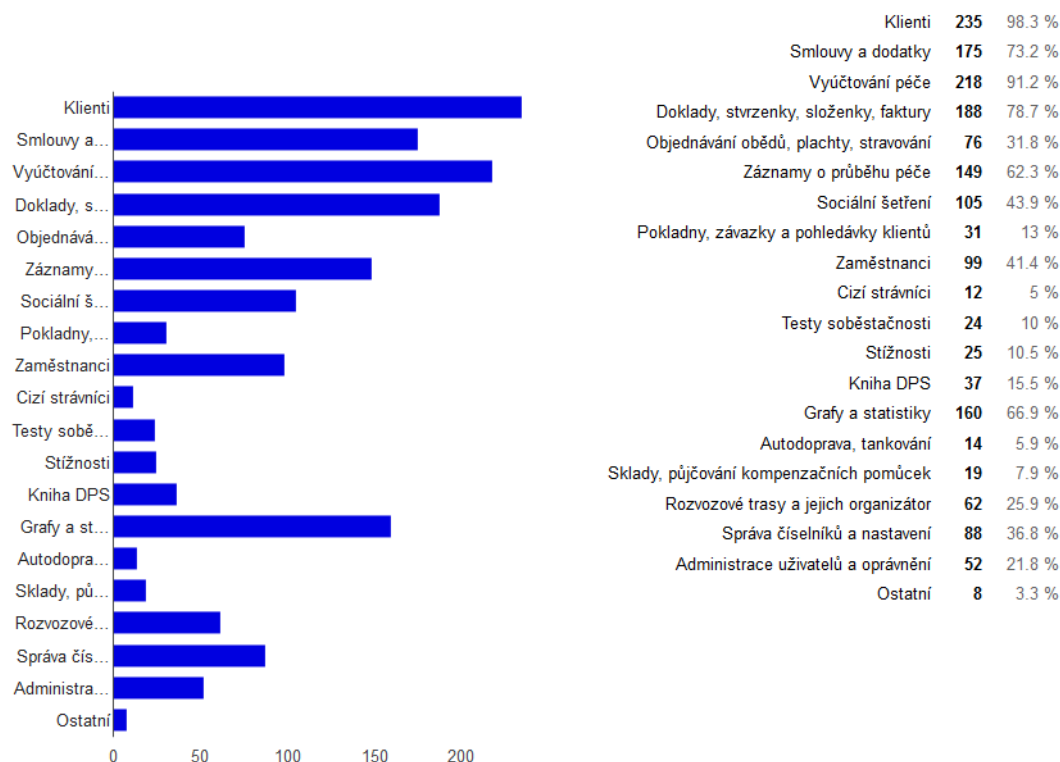


Méně než rok	25	10.5 %
1 rok až 3 roky	50	20.9 %
Déle než 3 roky	164	68.6 %

Komentář autora: Skoro 70% respondentů pracuje s aplikací více než tři roky, to je vysoké číslo. Ukazuje to, že aplikaci pro provoz terénních či ambulantních služeb moc neměníte.

Které části aplikace využíváte?

Které části aplikace "Pečovatelská služba" při své práci používáte?

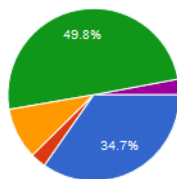


Klienti nebyli překvapením. Na druhém místě je vyúčtování, na třetím doklady a teprve na čtvrtém pak smlouvy.

Komentář autora: Z toho se dá pochopit jedna zajímavá věc – a sice že bude existovat řada organizací, kde smlouvy vytváří někdo jiný než ten, kdo následně dělá vyúčtování. Tihle lidé by měli dostat školení, aby bylo jasné, jak úzce spolu tyto agendy souvisejí.

Snímače čárového kódu

Používáte v organizaci ke své práci snímače čárového kódu, tzv. "čtečky"?

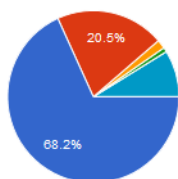


Máme, používáme	83	34.7 %
Máme, nepoužíváme	7	2.9 %
Nemáme a uvažujeme o nich	23	9.6 %
Nemáme a vůbec o nich neuvažujeme	119	49.8 %
Nemám ponětí	7	2.9 %

Komentář autora: Vždy při školeních tvrdím, že čtečky čárového kódu dělí uživatele na dva přibližně stejně velké tábory – zastávce a odpůrce. Nyní tedy vidím, jak přesné to bylo; naprosto přesná polovina nemá a neuvažuje, zbytek se dělí mezi ty, co čtečky mají a mezi ty, co o nich uvažují. A mimochodem, z 90 respondentů je pouze 7 NEpoužívá, neboli 92% dotazovaných čtečky aktivně používají. To je rovněž zajímavé číslo.

Obecná dostupnost podpory

Dostanete včas odpovědi na Vaše otázky k provozu aplikace?

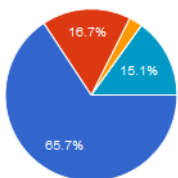


Prakticky vždy se dovolám nebo dostanu odpověď e-mailem	163	68.2 %
Občas se nedovolám, ale zavoláte mi zpět	49	20.5 %
Většinou se nedovolám, ale zavoláte mi zpět	4	1.7 %
Téměř nikdy se nedovolám	2	0.8 %
Podpora je podle mých zkušeností úplně nedostupná	0	0 %
Ostatní	21	8.8 %

Komentář autora: jestliže 88% hodnotí podporu jako dostupnou, je to pro mě velká čest. Zdá se, že rovněž zabrala politika, kterou razím v posledních dvou letech, a sice volat zpět na čísla, z nichž mám zmeškané hovory. Zároveň tedy anketa v tomto smyslu vyvrací obavy na nedostupnost podpory z důvodu „že to všechno visí na jednom člověku“.

Úroveň telefonické podpory

Jak byste hodnotili úroveň poskytované telefonické podpory?

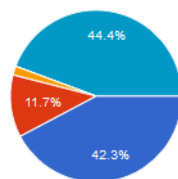


jednička	157	65.7 %
dvojka	40	16.7 %
trojka	6	2.5 %
čtyřka	0	0 %
pětka	0	0 %
nikdy jsem nevyužil(a)	36	15.1 %

Komentář autora: Pokud odečtu oněch 15% lidí, co telefonickou podporu nikdy nevyužili, vyjde mi průměrná známka 1,25. Tedy s přehledem jednička. Zajímavé je, že nikdo nemá pocit, že bych mu po telefonu nepomohl, takže čtyřky a pětky nebyly žádné.

Úroveň e-mailové podpory

Jak byste hodnotili úroveň e-mailové podpory?

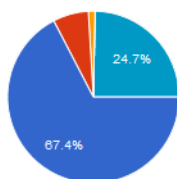


jednička	101	42.3 %
dvojka	28	11.7 %
trojka	4	1.7 %
čtyřka	0	0 %
pětka	0	0 %
nikdy jsem nevyužil(a)	106	44.4 %

Komentář autora: Pokud odečtu lidi, co podporu po e-mailu nikdy nevyužili, vychází mi z toho průměrná známka 1,27, tedy o ždíbec horší než u podpory telefonické. Zase, velice mě těší absence horších známek. A ještě jedna věc: Lidé – jak je vidět – mnohem raději telefonují, než píšou e-maily. Zajímavé, já to mám přesně obráceně.

Úroveň vzdálené pomoci

Jak byste hodnotili úroveň vzdálené pomoci?

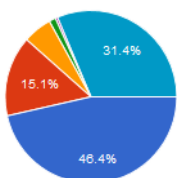


jednička	161	67.4 %
dvojka	16	6.7 %
trojka	3	1.3 %
čtyřka	0	0 %
pětka	0	0 %
nikdy jsem nevyužil(a)	59	24.7 %

Komentář autora: Tady je situace zhruba stejná jako u telefonů. Průměrná známka je 1,12 a je to důkazem, že vzdálená pomoc je vždy nejúčinnějším nástrojem pomoci. A přitom se využívá méně než telefon, zvláště.

Úroveň školení

Jak byste hodnotili školení poskytované k programu ve Vaší organizaci?

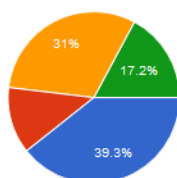


jednička	111	46.4 %
dvojka	36	15.1 %
trojka	13	5.4 %
čtyřka	3	1.3 %
pětka	1	0.4 %
žádné školení u nás jsem neabsolvoval(a)	75	31.4 %

Komentář autora: Průměrná známka na školeních je 1,45. Stále by to byla jednička. Samozřejmě mě zajímalo, kdo mi dal tu pětku, nicméně respondent se nepodepsal. U dvou čtyřek ze tří se nicméně respondenti alespoň podepsali; nespokojených je cca 2% a statisticky vzato nemá smysl se tím hlouběji zabývat.

Uvítali byste školení?

Uvítali byste školení k aplikaci "Pečovatelská služba" přímo u Vás?



Ano, uvítali	94	39.3 %
Ne, bylo nedávno	30	12.6 %
Ne, není potřeba, vše nám je jasné	74	31 %
Ostatní	41	17.2 %

Komentář autora: cca 40% respondentů by uvítalo školení, na které je mimochodem každý rok nárok dle smlouvy o uživatelské podpoře zdarma (platí se pouze cestovné). Pokud jste se podepsali, pokusím se Vám odpovědět e-mailem či telefonicky a školení pro Vás zajistit. Pokud jste se nepodepsali a o školení byste měli zájem, tak se prosím se mnou spojte.