

## **ANALIZA BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTÓW FIRMY ANIBA SYSTEMS PRZEPROWADZONEGO W DNIACH OD 3 DO 7 WRZEŚNIA 2012 ROKU**

Celem badania satysfakcji Klientów firmy ANIBA SYSTEMS było pozyskanie informacji zwrotnej od respondentów o źródle pozyskanej przez nich informacji o programie Qasystent, powodach jego wdrożenia w swojej jednostce, wadach i zaletach, uzyskanych korzyściach z jego użytkowania, zakresie stosowania jak również kierunkach jego rozwoju.

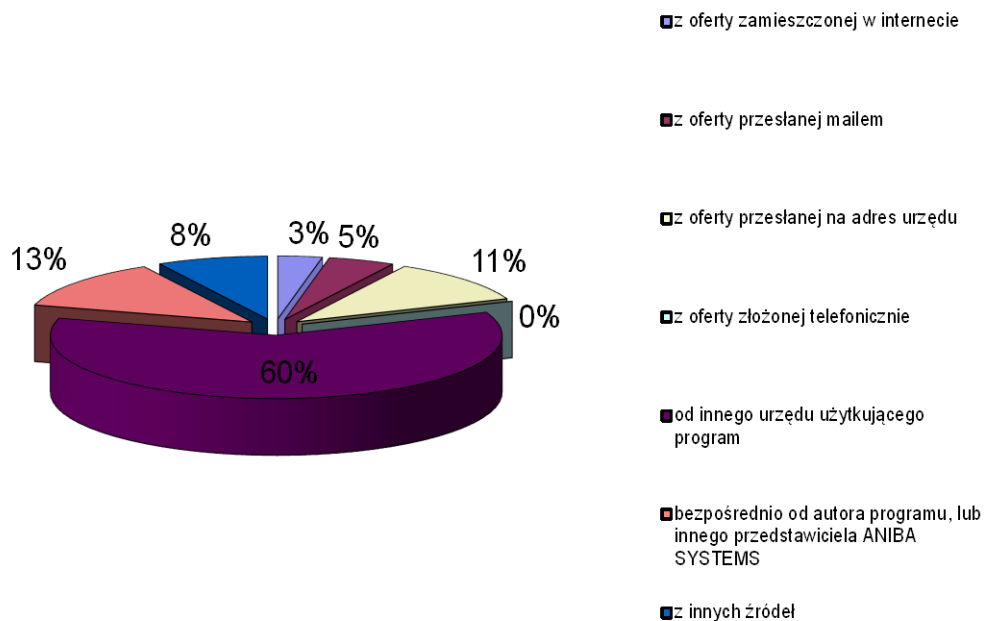
W badaniu wzięło udział 105 instytucji.

Materiał otrzymany w toku przeprowadzonego badania wskazuje na bardzo wysoki poziom zadowolenia ankieterowanej grupy Klientów ze świadczonych im usług. Grupa badanych wskazała, iż najlepszym sposobem pozyskania informacji o istnieniu programu, jest informacja pozyskana od innego urzędu (60%). Istotnym powodem dla ankieterowanych wdrożenia programu była potrzeba usprawnienia funkcjonującego systemu zarządzania jakością, usprawnienie komunikacji wewnętrznej w urzędzie, oszczędności wynikające ze zminimalizowania liczby dokumentów i formularzy papierowych, potrzeba usprawnienia systemu kontroli zarządczej w urzędzie oraz pozytywne opinie o programie. Wysoko cenionymi wartościami, które oferuje program jest dla badanych przede wszystkim: łatwość i intuicyjność obsługi, usystematyzowanie dokumentacji obowiązującej w urzędzie, oszczędności czasu i papieru, mniej biurokracji, usprawnienie komunikacji jak również przejrzystość i łatwość w zarządzaniu jakością. W odpowiedzi na pytanie o wyjątkowość programu uznano przede wszystkim łatwość obsługi samego programu, przychylność pracowników do programu, mniej biurokracji jak również łatwość obsługi różnych obszarów zarządzania organizacją w tym zarządzania jakością i kontrolą zarządczą. Najintensywniej wykorzystywanymi przez osoby biorące udział w badaniu modułami oprócz modułu STRUKTURA (jej użytkowanie jest warunkiem wdrożenia i korzystania z pozostałych zasobów programu) są moduł JAKOŚĆ, zaraz za nim KONTROLA ZARZĄDCZA i KADRY. Respondenci wyrażają jednak chęć wdrożenia innych modułów dostępnych w programie i tak w pierwszej kolejności KOMUNIKACJĘ, a pozostali badani, którzy jeszcze nie użytkują modułu JAKOŚĆ. Program Qasystent w odczuciu osób biorących udział w badaniu mógłby być wzbogacony przez stworzenie nowych lub rozbudowanie już istniejących modułów o następujące kwestie m.in.: rozbudowanie modułu kontrola zarządcza, usprawnienie edytora tekstu, w module jakość zadowolenie Klienta dodać umożliwić wprowadzanie złożonych ankiet i ich analizę, wprowadzić rejestr ryzyk opracowany zgodnie z wymaganiami Ministerstwa Finansów, moduł BHP rozszerzyć o szkolenia, badania okresowe i ryzyko zawodowe, powiązać program Qasystent z POLTAX-em i BIBLIOTEKĄ AKT. Większość postulatów zostanie uwzględniona w planach rozbudowy aplikacji, część postulatów zostanie zrealizowana jeszcze w 2012r. Analizując ocenę będącą efektem dotychczasowych doświadczeń w kontaktach z urzędami należy uznać, że w wysokim stopniu spełniono oczekiwania badanych w tym zakresie. Taką ocenę potwierdzają odpowiedzi udzielone przez ankieterowanych na powyższe pytanie, gdzie „wzorowo, bardzo dobrze, dobrze” oceniają respondenci współpracę z firmą ANIBA SYSTEMS w 95%.

Bardzo dobra ocena wystawiona przez respondentów za rzetelną, wyczerpującą i szybką reakcję ze strony firmy ANIBA SYSTEMS na różnego rodzaju zgłoszenia i postulaty można przełożyć na wysoką satysfakcję Klientów.

### Pytanie nr 1

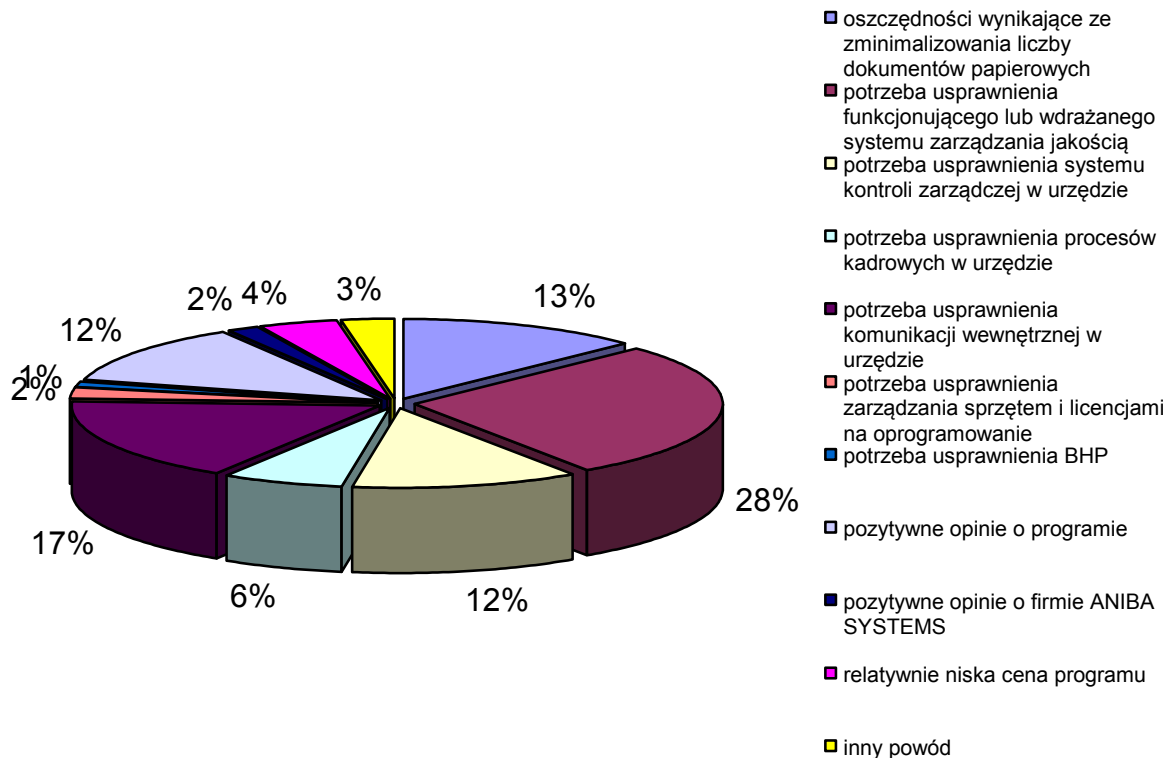
#### Skąd dowiedzieli się Państwo o programie Qasystent?



Jednym z podstawowych przedmiotów badania było pozyskanie informacji dotyczącej wiedzy respondentów o programie Qasystent. Z analizy wynika, że najskuteczniejszym i najrzetelniejszym kanałem przekazu dla 60% respondentów była informacja polecająca program przekazana od innego urzędu. W mniejszym lecz znaczącym stopniu skuteczności w dotarciu z informacją o programie do badanych bo znajdujący się na poziomie 13% i 11% miał sposób bezpośredniej informacji od autora programu lub przedstawiciela ANIBA SYSTEMS jak również z oferty przesłanej za pośrednictwem poczty na adres danej jednostki. Najmniej skutecznym kanałem przekazu informacji o programie w odczuciu respondentów jest przesłanie oferty mailem jak również jej umieszczenie na stronie internetowej co zostało odzwierciedlone w pozyskanych odpowiedziach kształtujących się na poziomie odpowiednio 5% i 3%. W niewielkim również stopniu bo plasującym się na poziomie 8% miały inne sposoby pozyskania informacji takie jak: informacja przekazana z jednostki nadrzędnej czy udział w przedmiotowej prezentacji z zakresu stosowania programu Qasystent.

## Pytanie nr 2

### Co skłoniło Państwa do wdrożenia programu Qasystent?



Kolejnym istotnym z punktu widzenia motywu posiadania programu Qasystent jest pozyskanie od badanych informacji o przyczynach jego wdrożenia i użytkowania. Wśród dostępnych dla respondentów odpowiedzi największe znaczenie miała potrzeba usprawnienia funkcjonującego lub wdrażanego systemu zarządzania jakością plasująca się na poziomie 28%. Kolejnymi ważnymi aspektami, którymi kierowali się badani w wyborze w Qasystenta kształtującymi się na podobnym poziomie 17%, 13%, 12% i 12% są odpowiednio: usprawnienie komunikacji wewnętrznej w urzędzie, oszczędności wynikające ze zminimalizowania liczby dokumentów papierów, potrzeba usprawnienia systemu kontroli zarządczej w urzędzie i pozytywne opinie o programie. Relatywnie niska cena programu nie miała większego znaczenia przy podejmowaniu decyzji o jego zakupie gdyż tylko 4% badanych wskazało tą odpowiedź. Na potrzebę zakupu Qasystenta znikome znaczenia miało również możliwość usprawnienia w jednostce zarządzania obszarem BHP i możliwość usprawnienia zarządzania sprzętem i licencjami na oprogramowanie co zostało potwierdzone niskim odsetkiem zaznaczonych odpowiedzi w tych obszarach.

### **Pytanie nr 3**

#### ***Jaką korzyść lub wartość daje Państwu już wdrożony program Qasystem?***

Wśród uzyskanych odpowiedzi na powyższe pytanie najczęściej powtarzające się korzyści i wartości dla jednostek z wdrożonego programu skupiają się na aspektach wymienionych w stopniu ich intensywności:

- szybka informacja o zmianach w zakresie dystrybucji, aktualności wszystkich dokumentów prawa wewnętrznego, zadaniach do wykonania obowiązujących w danym czasie na stanowisku pracy, dostępna dla wszystkich pracowników,
- usystematyzowanie dokumentów obowiązujących w urzędzie poprzez informacje skatalogowane tematycznie w jednym miejscu,
- łatwy i przejrzysty sposób zarządzania różnymi obszarami działalności urzędu m.in.: nadzorem nad dokumentami, oceną okresową pracowników, zakresami obowiązków pracowników, oceną pracowników, szkoleniami, ryzykiem wewnętrznym, BHP, audytami, wartościowaniem stanowisk pracy, kontrolą zarządczą, szkoleniami, badaniami klimatu i organizacji pracy,
- łatwość i szybkość obsługi programu,
- oszczędności wynikające ze zminimalizowania liczby dokumentów papierowych,
- usprawnienie komunikacji wewnętrznej w urzędzie (informacje o naradach, tablica ogłoszeń, publikacja dokumentów i zapoznanie z nimi pracowników);
- aktualne rejestry dokumentów,
- łatwiejszy nadzór nad dokumentami prawa wewnętrznego,
- usprawnienie funkcjonowania systemu zarządzania jakością w urzędzie,
- wyznaczenie pracowników do realizacji zadań i określenie ich terminów, które monitoruje program i przypomina zobowiązany o terminach ich wykonania,
- możliwość monitorowania (np. karta wyników).

### **Pytanie nr 4**

#### ***Czy jest coś wyjątkowego co daje nasz produkt, a czego nie spodziewała się Pani/Pan przed wdrożeniem programu?***

Wśród uzyskanych odpowiedzi na pytanie czy jest coś wyjątkowego co daje nasz produkt, a czego nie spodziewała się Pani/Pan przed wdrożeniem programu respondenci skupili się najczęściej na aspektach wymienionych poniżej:

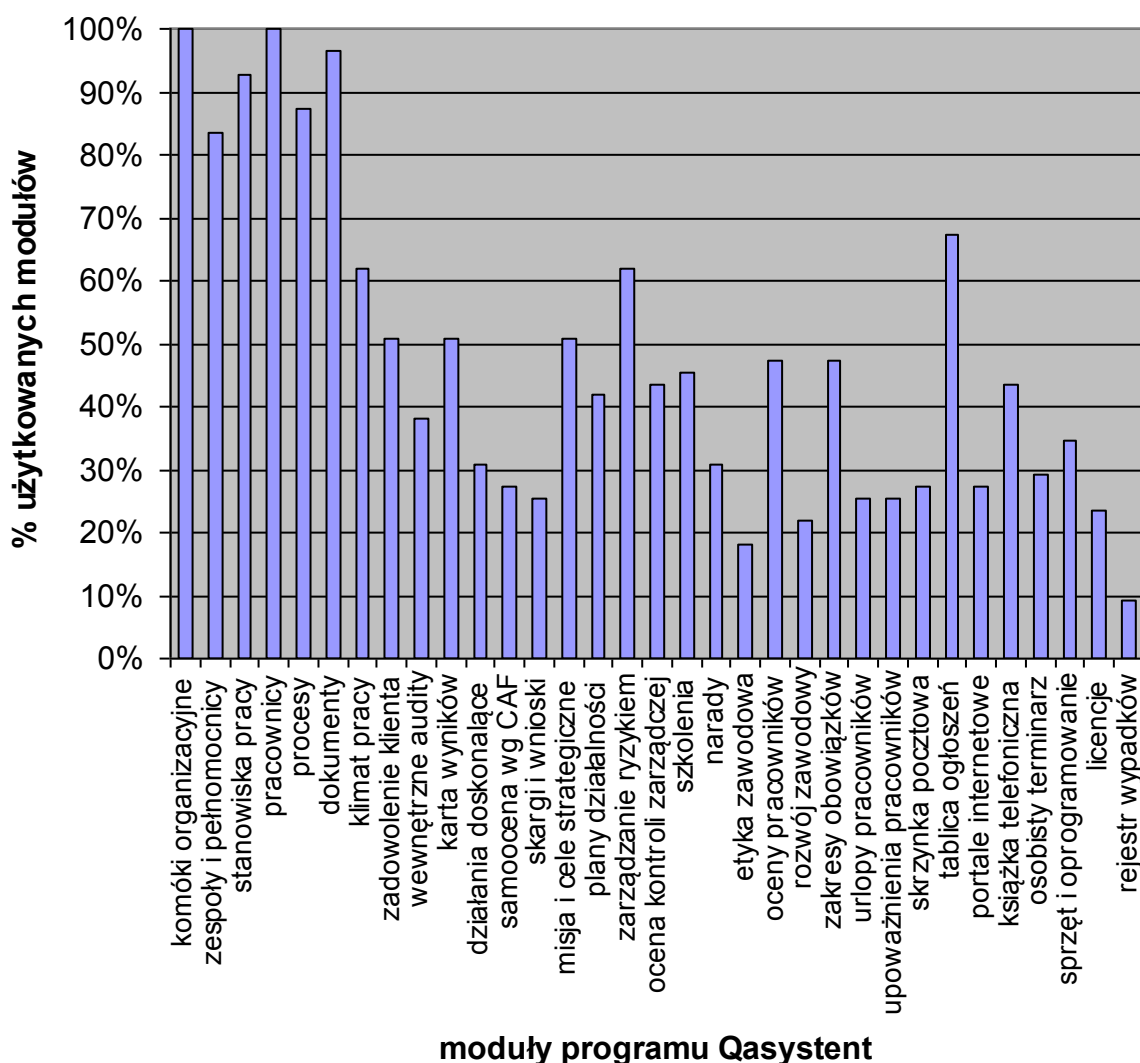
- łatwość i intuicyjność obsługi programu,
- bardzo dobry odbiór przez pracowników, którzy zwykle wykazują niechęć do nowych programów,
- rozbudowany system powiązań pomiędzy poszczególnymi elementami systemu zarządzania jakością i kontrolą zarządczą,
- funkcjonalny system monitorowania realizacji zadań w oparciu o wskaźniki oraz system zarządzania ryzykiem,
- szybkość komunikacji z użytkownikami,

- duże odwzorowanie procesów zachodzących w skarbowości i szybka reakcja na pojawiające się zmiany otoczenia,
- dopasowanie dokumentów i sposobu postępowania do aktualnych przepisów,
- uporządkowanie zarządzania aktami prawa wewnętrznego poprzez Moduł Jakość - dokumenty,
- bezproblemowa aktualizacja programu,
- rozwój, wzbogacania o nowe możliwości aplikacji,
- bardzo dobra współpraca, elastyczność i szybkość reagowania na potrzeby,
- możliwość rozbudowywania folderu dokumentacji o potrzebne kolejne zakresy,
- program jest prosty w obsłudze,
- program był znany przed wdrożeniem,
- ciągle rozwijanie systemu, dodawanie nowych elementów,
- należy wskazać kompatybilność aplikacji z potrzebą zarządzania informacją. Moduł "Jakość - dokumenty", pozwala na definiowanie zagadnień (zakładek) umożliwiające późniejsze przyporządkowywanie pism (wytycznych, zaleceń itp.) w tych zakładkach, poprzez załączanie do nich skanów dokumentów, w konsekwencji powstaje tematyczna baza danych dotyczących konkretnego zagadnienia umożliwiającą szybki dostęp do zgromadzonych w danym temacie informacji przez wszystkich użytkowników,
- ilość korelacji pomiędzy poszczególnymi modułami (dane wprowadza się raz),
- moduły dot. kontroli zarządczej oraz sprzętu - po programie spodziewaliśmy się tylko wspomaganie pracy dotyczącej SZJ,
- ciągła rozbudowa programu o nowe moduły,
- prowadzenie ewidencji, rejestrów i innych wydruków niezbędnych przy kontrolach, bo na codzień wystarcza wersja elektroniczna w Qasystencie,
- możliwość wyszukiwania dokumentów,
- sprawny przepływ informacji do wszystkich pracowników,
- usprawnia w istotny sposób zarządzanie jakością, ryzykiem oraz wartościowaniem stanowisk pracy,
- duża funkcjonalność programu i ilość modułów możliwych do wykorzystania,
- zamiarem było usprawnienie wdrożenia szj - a w pierwszym rzędzie usprawnieniu i zautomatyzowaniu uległo zarządzanie ryzykiem i kontrola zarządcza oraz wspomniana administracja książką telefoniczną w oparciu o bazę danych kadrowych z Qasystenta
- szybka analiza wyników badania ankietowego,
- możliwość łatwego rysowania map procesów,
- częstość aktualizacji programu, uwzględniające postulaty użytkowników oraz zmiany przepisów, rozszerzenie modułów o kontrolę zarządczą, kadry itp.
- opcja osobisty terminarz - bardzo przydatna "przypominajka",
- opiniowanie dokumentów prawa wewnętrznego przez wszystkich pracowników przed ich zatwierdzeniem,

- monitorowanie procesu zapoznawania się pracowników z dokumentami,
- możliwość modyfikacji programu na potrzeby urzędu skarbowego,
- produkt łączy w sobie wiele modułów w jednym miejscu, bez potrzeby użytkowania innych aplikacji,
- kompleksowe zarządzanie zasobami ludzkimi oraz sprzętem komputerowym.

#### Pytanie nr 5

**Jakie moduły programu aktualnie Państwo użytkują?**



Z analizy uzyskanych odpowiedzi wynika, że największym zainteresowaniem wśród ponad 80 % badanych cieszą się dwa moduły wspomagające zarządzanie jakością, tj.: JAKOŚĆ – procesy 87%, i JAKOŚĆ – dokumenty 96%. Najintensywniej użytkowanymi modułami, które uzyskały 100% poziom wykorzystania badani wskazali w swoich odpowiedziach na STRUKTURA - komórki organizacyjne oraz STRUKTURA - pracownicy. Powyższy stan rzeczy jest oczywisty, gdyż warunkiem wdrożenia i korzystania z pozostałych zasobów programu jest wprowadzenie niezbędnych danych w powyższych

modułach, takich jak: imiona i nazwiska pracowników, strukturę organizacyjną z podaniem nazw i podrzędności poszczególnych komórek organizacyjnych z przypisaniem do nich wcześniej wprowadzonych danych pracowników. Analiza odpowiedzi na poprzednie pytania przekłada się na uzyskane wyniki w niniejszym pytaniu, gdyż z 7 udostępnionych przez program dużych modułów to KONTROLA ZARZĄDCZA jest trzecim modułem najintensywniej wykorzystywanym w swojej pracy przez respondentów. W ramach KONTROLI ZARZĄDCZEJ znacząco wyróżnia się dla 62% badanych pod względem intensywności wykorzystania - zarządzanie Ryzykiem wewnętrznym w urzędzie przy wykorzystaniu programu Qasystem. Nie mniej ważnym narzędziem dla ponad 40% instytucji użytkujących program są w ramach KONTROLI ZARZĄDCZEJ są moduły: misja i cele strategiczne – 51%, ocena kontroli zarządczej – 44 %, plany działalności – 42%.

Nieznacznie poniżej połowy badanych bo 47% wskazało moduł KADRY - oceny pracowników jako narzędzie dość znacząco wspomagające proces oceniania pracowników.

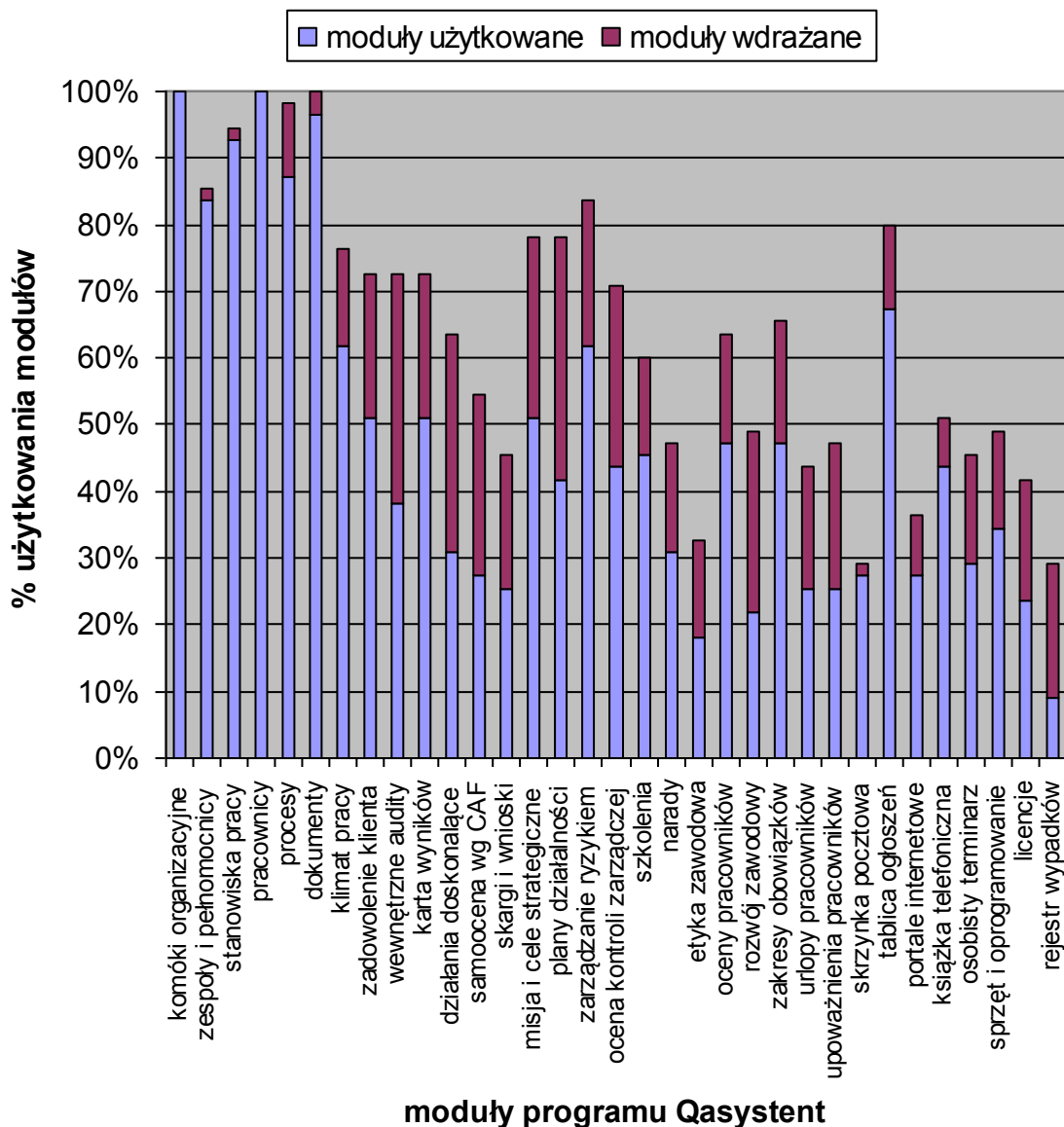
Dokonując oceny znaczenia i tak intensywnego wykorzystania przez urzędy modułów KONTROLA ZARZĄDCZA oraz KADRY - ocena pracowników - można wyjść z założenia, iż wszystkie czynności i zadania nałożone na urzędy z przedmiotowych zakresów wymagane są przepisami prawa a terminy ich wykonania nieprzekraczalne i z góry określone, co przyczynia się u znacznej liczby respondentów do wspomagania się ułatwiającym pracę programem.

Dość silnie ugruntował swoją pozycję wśród udostępnionych przez program zasobów – moduł KOMUNIKACJA, z możliwości której korzysta ok. 40 % badanych. 67 % respondentów zadeklarowało wykorzystywanie w swojej pracy - Tablicy ogłoszeń jako pomocnego narzędzia do ogłaszania różnych treści do większej liczby odbiorców.

Pozostałe moduły wykorzystywane są przez osoby biorące udział w badaniu mniejszym lecz stałym poziomie od 25 do 30%.

## Pytanie nr 6

Jakie moduły planują Państwo wdrożyć w najbliższym czasie?



Z uzyskanych w przedmiotowym pytaniu odpowiedzi oraz analizy wcześniejszych pytań wynika, że bardzo ważnym zagadnieniem dla respondentów biorących udział w badaniu są kwestie związane z kontrolą zarządczą. Przeszło 27 % urzędów wyrażających chęć rozszerzenia użytkowania programu zadeklarowało wdrożenie modułów: misja i cele strategiczne oraz ocena kontroli zarządczej, natomiast 36% plany działalności i 22% zarządzanie ryzykiem. Wyraźnie również zarysowują się u badanych plany związane z przejściem z papierowego na elektroniczny sposób zarządzania jakością w swoich placówkach. Obsługę procesu audytu wewnętrznego oraz działań doskonalących przy pomocy Qasystenta zadeklarowało aż odpowiednio 35 % i 33 % spośród 65 % i 67%, które takiego sposobu jeszcze nie wdrożyły. Dość wyraźnie bo na poziomie przekraczającym 20% zadeklarowanych odpowiedzi zaznacza się również u badanych chęć zmiany sposobu zarządzania takimi obszarami w systemie zarządzania jakością jak: obsługa skarg i wniosków 20%, samoocena wg CAF 27%, karta



wyników 22 %, zadowolenie Klienta (spośród odpowiednio 75%, 69%, 49%, które takiego sposobu jeszcze nie wdrożyły). Ze względu na to, że 96 % jednostek biorących udział w badaniu zadeklarowało iż, wdrożyły i użytkują moduł JAKOŚĆ – dokumenty i 62 % JAKOŚĆ – klimat pracy to relatywnie nisko bo odpowiednio 4 % i 15 % zadeklarowało w przyszłości użytkować przedmiotowe moduły. Dużym zainteresowaniem aktualnie i w przyszłości cieszy się moduł KOMUNIKACJA – tablica ogłoszeń gdyż 13 % (z pośród 33% nie użytkujących) wyraża zainteresowanie i chęć użytkowania. Kolejnym modułem w programie - KADRY, który nie pozostał niezauważony przez respondentów a który z racji wymogów zawartych w przepisach zewnętrznych sukcesywnie będzie wdrażany w programie co zadeklarowało ponad 15 % respondentów. Pozostałe obszary z uzyskanych odpowiedzi będą wdrażane w znacznie mniejszym stopniu wahającym się w przedziale powyżej 7%.

### **Pytanie nr 7**

#### **Jak możemy w przyszłości udoskonalić aktualne moduły programu Qasyntent?**

Wśród uzyskanych odpowiedzi na powyższe pytanie najczęściej powtarzające się postulaty dotyczące udoskonaleń programu to:

- rozbudować kontrolę zarządczą i ryzyko wewnętrzne,
- wyszukiwanie dokumentów po hasła, sprawdzanie ortografii, generowanie z programu, w każdym momencie aktualnego Przewodnika jakości oraz umożliwienie automatycznego generowania powiązań pomiędzy procesami,
- usprawnienie edytora tekstu, co znacznie poprawiłoby wizualnie wygląd dokumentów kopiowanych przy usprawnieniu edytora tekstu,
- stworzyć Raport, który umożliwiałby monitorowanie uczestników szkoleń, którzy mieli obowiązek wypełnienia ankiety, a nie zrobili tego,
- udostępnić wzorcowy rejestr ryzyk dla US tak aby urzędy nie musiały go ręcznie wprowadzać,
- wprowadzić więcej możliwości udostępniania podmiotom poszczególnych elementów programu, np. aby pracownicy mogli sami wprowadzać do programu wykorzystanie swojego urlopu wypoczynkowego,
- w module jakość zadowolenie Klienta dodać umożliwić wprowadzanie złożonych ankiet i ich analizę,
- dostosować moduł KONTROLA ZARZĄDCZA do wymagań opracowania "Wdrożenie jednolitego systemu kontroli zarządczej w jednostkach administracji podatkowej i kontroli skarbowej",
- wprowadzić ryzyka wewnętrzne powiązane z obszarami działalności (niekoniecznie nazwa procesu, z obszarami ryzyka),
- wprowadzić rejestr ryzyk opracowany zgodnie z wymaganiami Ministerstwa Finansów,
- wprowadzić kwestionariusz samooceny KONTROLI ZARZĄDCZEJ,
- w module urlopów brakuje funkcji służącej do zgłaszania przez pracowników wniosków o zmiany w planie,
- import eksport danych w standardowych formatach,

- w module BHP rozszerzyć o szkolenia, badania okresowe i ryzyko zawodowe,
- udostępnić aktualizację "parametrów i słowników" w zakresie kadr pracownikowi ds. kadr, możliwość zmiany w kadrach danych pracowników bez potrzeby przenoszenia go do archiwum (obecnie znikają wcześniej zamieszczone dane kadrowe),
- w module KONTROLA ZARZĄDCZA - wyniki monitorowania, informacje odnotowywane przez właścicieli ryzyk są ogólnie dostępne dla wszystkich użytkowników modułu KZ, zasadnym byłoby gdyby pełen opis informacji o monitorowaniu (w tym o materializacji ryzyka) dostępny był jedynie dla właścicieli danego ryzyka oraz osób z uprawnieniami EJ\_Ryzyk i EJ\_Ryzyk\_Z

### **Pytanie nr 8**

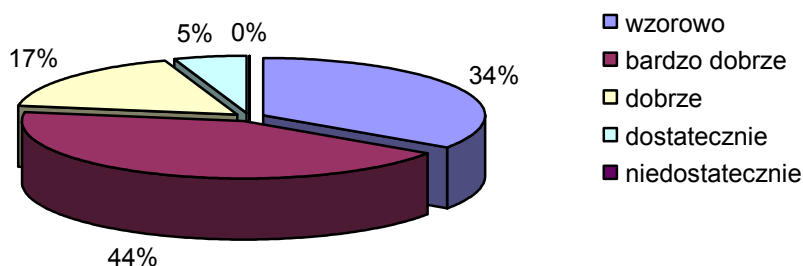
#### **Jakie nowe moduły Qasystenta byłyby przydatne dla Państwa?**

Wśród uzyskanych odpowiedzi na powyższe pytanie respondenci wskazali moduły, o które chcieliby aby Qasystent był rozbudowany:

- archiwizacja dokumentów powiązana np. z Poltaxem ( tj. sporządzanie spisów zdawczo-odbiorczych jak i również sporządzanie spisów dla archiwum państwowego),
- karta oceny ryzyka zawodowego,
- "Analizy i sprawozdania" gdzie program ewentualnie umożliwiłaby zliczanie pewnych danych sprawozdawczych, a w konsekwencji byłoby to pomocne w przeprowadzeniu analiz.
- ułatwiający prowadzenie inwentaryzacji sprzętu i materiałów,
- integracja programu Qasystent z Biblioteką Akt.

### **Pytanie nr 9**

#### **Jak oceniają Państwo współpracę z firmą ANIBA SYSTEMS?**

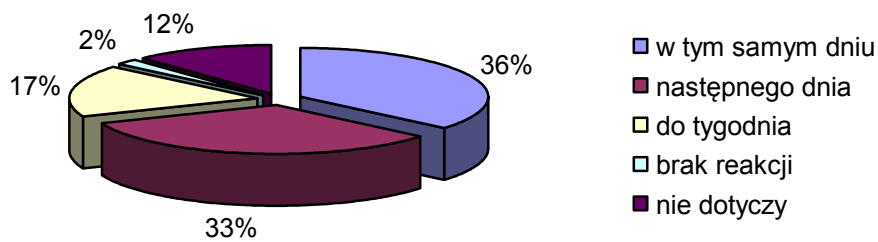


Spośród uzyskanych odpowiedzi na pytanie jak oceniają Państwo współpracę z firmą ANIBA SYSTEMS 34% respondentów ocenia współpracę wzorowo, 44% bardzo dobrze, 17% dobrze. Niespełna 5% ankietowanych biorących udział w badaniu jest dostatecznie zadowolona ze współpracy z firmą. Analizując ocenę będącą efektem dotychczasowych doświadczeń w kontaktach z urzędami należy uznać, że w wysokim stopniu spełniono oczekiwania badanych w tym zakresie. Taką ocenę

potwierdzają odpowiedzi udzielone przez ankietowanych na powyższe pytanie, gdzie „wzorowo, bardzo dobrze, dobrze” oceniają respondenci współpracę z firmą ANIBA SYSTEMS w 95%.

#### **Pytanie nr 10**

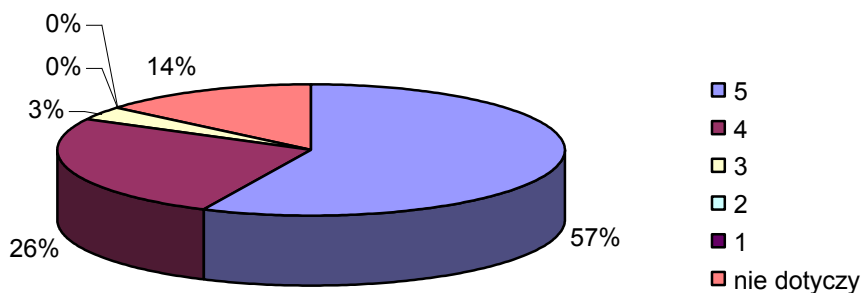
**Jaki był uśredniony czas reakcji na Państwa zgłoszenia / postulaty?**



Spośród uzyskanych odpowiedzi na pytanie jaki był uśredniony czas reakcji na Państwa zgłoszenia / postulaty 36 % respondentów odpowiedziało, że w tym samym dniu, 33%, że następnego dnia, 17%, że do tygodnia. Z brakiem reakcji ze strony firmy ANIBA SYSTEMS spotkało się 2 % ankietowanych.

#### **Pytanie nr 11**

**Jak satysfakcjonująca była dla Państwa udzielona odpowiedź?**



Spośród uzyskanych odpowiedzi na pytanie jak satysfakcjonująca była dla Państwa udzielona odpowiedź na zgłoszenia lub postulaty 57% respondentów oceniło ją na 5, 26% oceniło na 4 z czego można jednoznacznie wywnioskować, że uzyskana odpowiedź ze strony firmy ANIBA SYSTEMS w następstwie zgłoszenia lub postulatu była dla 83 % badanych satysfakcjonująca. Niewielki odsetek respondentów utrzymujący się na poziomie 3% nie opowiedziało się o stopniu swojego zadowolenia ze współpracy z firmą, gdyż zaznaczając ocenę 3 (środek pięciostopniowej skali satysfakcji) wskazali brak pozytywnych jak i negatywnych odczuć.

Bardzo dobra ocena wystawiona przez respondentów za rzetelną, wyczerpującą i szybką reakcję ze strony firmy ANIBA SYSTEMS na różnego rodzaju zgłoszenia i postulaty przekłada się na wysoką satysfakcję Klientów.

opracowała: **Monika Starzyńska**