



A Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület a Nextent Informatika Zrt. Segítségével kialakította az online technikával, internetes felületen működő **WebSurvey** nevű alkalmazást.

A program felhasználója számára **kérdőíves** formátumban kialakított **felmérések, kutatások gyors és egyszerű** kivitelezését biztosítja. Az internetes elérésből eredően alkalmazása egyszerű, kitöltése könnyen és gyorsan megvalósítható. A program **azonosított** és **anonim** felmérések kivitelezésére egyaránt alkalmas. Azonosított felmérés esetén a belépés és kitöltés kizárólag a felhasználóhoz rendelt érvényes név és jelszó páros megadásával történhet, melyet minden résztvevő előzetes tájékoztató e-mail formájában kap kézhez. A felmérés eredménye és folyamata naprakészen követhető, visszakereshető. A rendszer nagyszámú résztvevő bevonását és gyors értékelést tesz lehetővé, ezzel is egyszerűsítve az adatfeldolgozást. A felmérések eredményei mind **grafikusan**, mind pedig **statisztikailag** egyszerűen és gyorsan **kiértékelhetők**.

A WebSurvey kiválóan alkalmas **dolgozói vagy vevői elégedettség felmérés, illetve társadalmi elvárás** kutatás lefolytatására. Csupán a felmérni kívánt célcsoport e-mail elérhetőségeit kell az alkalmazás számára biztosítani. A rendszeradminisztrátor a felmérés alatt napra készen követi a válaszadási hajlandóságot, illetve emlékeztető e-mail formájában figyelmeztethet a kérdőív kitöltésére. A lekérdezést követően akár néhány óra alatt elkészülhet a felmérés eredményeinek kiértékelése és prezentálása.

A WebSurvey a Szövetség a Kiválóságért Közhasznú Egyesület, illetve partnerei számára egyéb új, eddig még kiaknázatlan lehetőségek feltárására is módot adhat: a szoftver segítségével lehetséges irányított **benchmarking felmérések, adatgyűjtések** generálása, melyet partnerei kezdeményezésére az Egyesület indít. A generált benchmarking adatbázishoz való hozzáférés a rendszerbe beépített biztonsági elemek segítségével csak a rendszeradminisztrátor számára biztosított, az adatokba való betekintés lehetősége teljességgel, illetve több szinten korlátozott. A benchmarking felmérést követően a kezdeményező számára a keresett **jó gyakorlat** (best practice) gazdája konkrétan beazonosítható, az egyéb bevont felek gyakorlatának beazonosíthatósága nélkül. A program lehetőséget nyújt igény esetén külföldi best practice gyakorlat felkutatására is, saját és/vagy az Egyesület nemzetközi kapcsolatainak felhasználásával.

Képesség mátrix

| Téma | Megoldás | Jelenlegi tudás | Tervezett fejlesztés |
|----------------------------------|---|-----------------|----------------------|
| Hozzáférés | Védett belépés (érvényes felhasználónév, jelszó páros megadása szükséges), titkosított jelszókezelés. | ✓ | |
| Adatbiztonság | Harmadik fél elől elzárt, szolgáltató által vállalt garancia. | ✓ | |
| Rendelkezésre állás | Korlátlan | ✓ | |
| IT Technológia | Korszerű és biztonságos AJAX technológia. | ✓ | |
| Szakmai háttér | Kiemelkedő módszertani ismeretek, sokrétű gyakorlati tapasztalat | ✓ | |
| Támogatás | Elméleti, gyakorlati támogatás. | ✓ | |
| Önállóság | Saját felmérések készítése, elemzése, kiajánlása. | ✓ | ✓ |
| Újrafelhasználhatóság | Felmérésminták alkalmazása, új felmérés generálása meglévő alapján. | ✓ | |
| Anonimitás | Névtelen felmérések kitöltőit nem lehet beazonosítani | ✓ | |
| Publikálás | Meghívás, értesítés e-mail ben | ✓ | |
| Felépítés | A papír alapú analógiájára: kérdőív, lap, kérdés (+score), válasz | ✓ | |
| Dinamizmus | Helyzet érzékeny kérdőív | | ✓ |
| Átláthatóság, egyértelműség | Beszédes, egyértelmű felületek | ✓ | |
| Rugalmasság | Elemekből felépíthető kérdőív: <ul style="list-style-type: none"> - Magyarázó, átkötő szövegek - Score-ok - Több opció választhatósága - Csak egy opció választhatósága - Szabad szöveg bevitel - 1 lap 1 kérdés, 1 lap több kérdés | ✓ | |
| Lehetséges alkalmazási területek | <ul style="list-style-type: none"> - Felmérések (dolgozói, vevői,...) - Önértékelések - Benchmark-ok | ✓ | |
| Visszakereshetőség | Előző felmérések adatai bármikor hozzáférhetők, publikálhatók. | ✓ | |
| Rendezettség | Logikusan felépített struktúra | ✓ | |
| Nyomon követhetőség | Folyamatos rálátás az aktuális eredményekre | ✓ | |
| Jelentések | Sokrétű beépített lekérdezések | ✓ | |
| Egyedi lekérdezések | Szabadon paramétereztető jelentések | ✓ | ✓ |
| Trend | Felmérések összehasonlíthatósága | ✓ | ✓ |

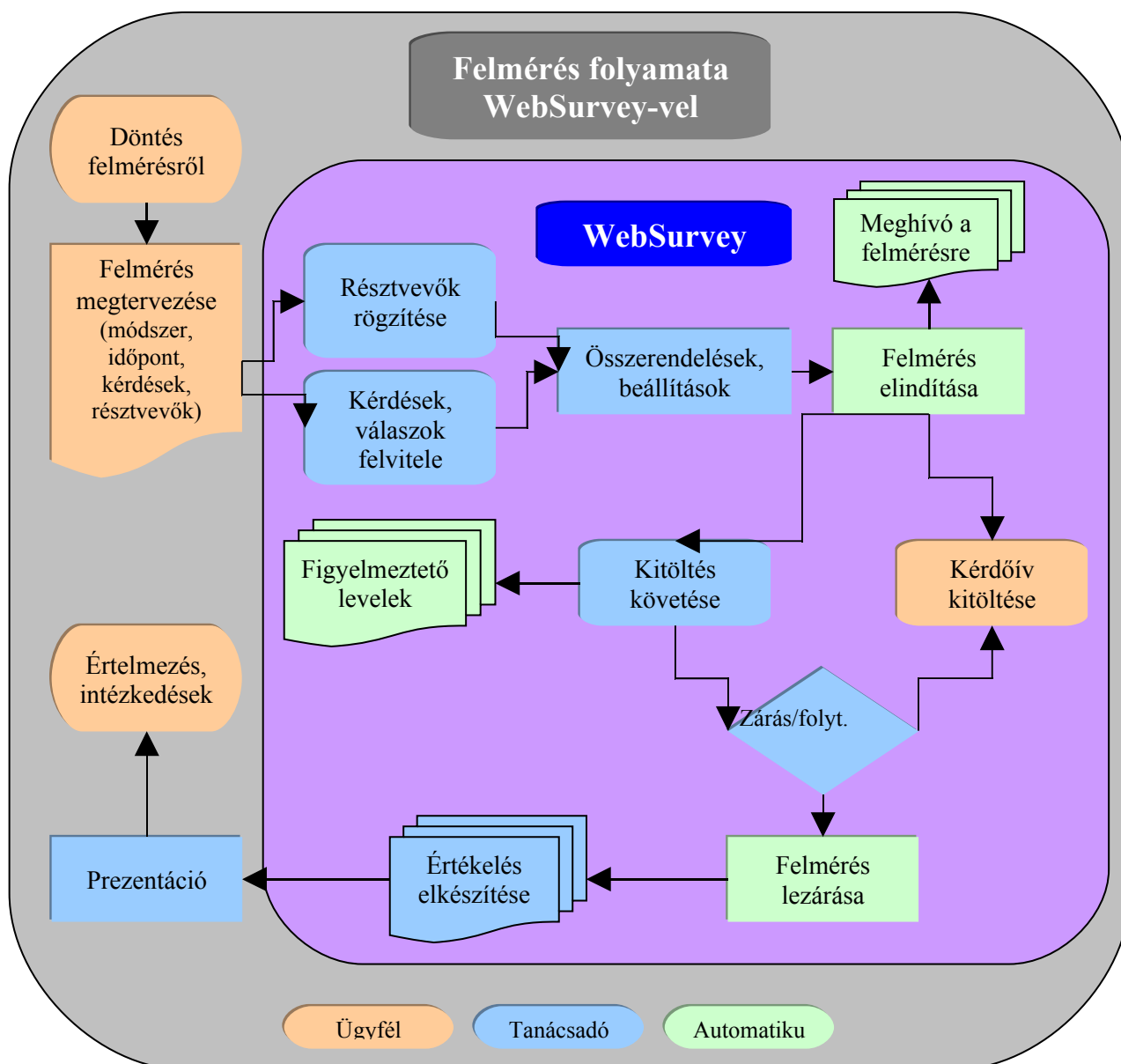
Folyamat

A WebSurvey-vel támogatott felmérés rugalmasan illeszthető jelenlegi folyamataiba, nem kell a bevált metodikát megváltoztatnia! Az általunk ajánlott szolgáltatás az Ön igényei és szükség szerint a mi szakmai tapasztalatunk közös eredményeként létrejövő munka.

A projekt során a módszert, időpontokat, kérdéseket, és résztvevők listáját kell előzetesen megállapítani. Már az elején célszerű dönteni arról, hogy a felmérés utólag azonosítható, vagy név nélkül kerül felvételre. A kérdőív megtervezésekor szabadon válogathatunk a rendelkezésre álló beviteli módszerek (egy válasz, több válaszlehetőség, szabad szöveges válasz), valamint a magyarázó és átkötő szövegek között. Itt érdemes megtervezni, hogy mely kérdésre válunk feltétlenül választ.

A felmérés meghívóját a WebSurvey automatikusan küldi ki az összes érintettnek, a szükséges felhasználónévvel és jelszóval együtt. Az előre meghirdetett időkorlátok között mindenki (nevesített felmérés esetén egyszer) kitöltheti a kérdőívet. Már a kérdőívek kitöltése közben hozzájutunk minden információhoz. Szükség esetén ki tudjuk tolni a lezárás dátumát, és erről tudunk értesítést küldeni azoknak, akik még nem töltötték ki a kérdőívet.

A zárást követően, a végeredmény birtokában kérdezzük le a felmérés eredményeit. A végeredmények ismertetése egy prezentáció keretében történik, ahol az eredmények ismertetése mellett igény esetén egy építő jellegű eszmecsere szívesen megosztjuk Önökkel az általunk ismert jó gyakorlatokat.



Alkalmazási lehetőségek

A WebSurvey rugalmasságából fakadóan kiválóan alkalmas a legkülönbözőbb felmérések összeállítására, azok publikálására, a válaszok felvételére, és az eredmények nyomon követésére, kiértékelésére. A rendszer lehetőség kínál arra is, hogy párhuzamosan több felmérést végezzünk, akár ugyanazzal a résztvevői körrel vagy részkörrel.

Ízelítőül néhány potenciális alkalmazási terület:

- Dolgozói elégedettség felmérés
- Vevői elégedettség felmérés
- Önértékelés
- Beszállítói értékelés
- Közvélemény kutatás
- Piackutatás
- Elektronikus vizsga
- Tanfolyam/képzés értékelés
- Szervezeti kultúra felmérés
- Tudásportfolió felmérés
- Benchmarking összehasonlítás
- Belső auditok tapasztalatainak összegyűjtése
- Best practice összegyűjtése
- ...

Rugalmasság

Tapasztalatink szerint a felmérések nagy része vagy teljesen megegyezik egy már korábban elvégzett felméréssel, vagy arra alapozva kisebb módosítások után megismételhető. Ennek egyik magyarázata lehet, hogy sok esetben magára a változásra is kíváncsiak vagyunk. Ezt, csak a viszonylag állandó tartalmú, időben többször megismételt felmérések összehasonlításával tudjuk megtenni. Az ilyen ismétlődő esetekre is megoldást nyújt a WebSurvey: bármely már korábban elvégzett felmérés, vagy mintafelmérés lemásolható, és mint új felmérés pontosítható.

Az egyszerű használhatóság, a magától értetődő, jól áttekinthető felületek biztosítják a könnyű kezelhetőséget. Az adminisztrációt megkönnyítettük többek között az automatikus értesítésekkel, az excel-ből történő felhasználói kör bevitelével és karbantartásával, valamint a felmérés másolási és minta alapján történő létrehozásának funkciójával.

A WebSurvey kérdőíveinek felépítése a papír alapú felmérő ívek mintájára, készül moduláris felépítésben. A lapokba szervezett kérdőív előnyének tartjuk a flexibilitást: az összeállítás során előre definiálhatjuk a lapok és kérdések sorrendjét (akár témakörönként csoportosítva, akár keverve), valamint lehetőség van arra, hogy előre megtervezzük, hogy egyszerre hány kérdést lásson a válaszadó.

A szerkezeti hierarchia legfelső szintjén áll a kérdőív, ami lapokat tartalmaz. Az egyes lapok tartalmazzák a kérdéseket, magyarázó és átkötő szövegeket, valamint az opcionális score-okat. A kérdésekhez válaszlehetőségeket lehet definiálni. A lapok, a lapokon a kérdések, és az arra adható válaszok szabadon szerkeszthetők, sorrendjük változtatható. Kérdéstől függően többféleképpen várhatjuk a választ:

- Több válaszlehetőségből csak egy választható ki
- Több válaszból több is kiválasztható
- Szabadon szerkeszthető válasz szöveget várunk

A kérdésenként határozható meg, hogy a választ ki kell-e kényszeríteni a kitöltés során.

Az elkészült és még folyamatban lévő felmérések eredményei bármikor elérhetőek az arra jogosultaknak. A felmérés értékelését sokrétű jelentések könnyítik meg, melyek az összes részletet tartalmazótól, a csoportosító, előfeldolgozottan át, az átlag – szórás - terjedelmet számító és grafikonyszerűen megjelenítő jelentésekig terjed.

Alkalmazási előnyök

Tapasztalatunk szerint a különböző felmérésekhez, a felméréssel szemben támasztott elvárások szerint más – más eszközt célszerű választani. A következő táblázatban jellemző szempontok szerint értékeltük a gyakran használt módszereket.

| Eszköz | Adat megbízhatósága | Egyértelműség | Felmérés átfutása | Utómunkák mennyisége | Hozáférhetőség | Megismételhetőség | Nyomon követhetőség | Távoli elérés | Várható átfutási idő | Várható költségek | Közvetlen visszacsatolás | Anonimitás garanciája |
|-------------------------|---------------------|---------------|-------------------|----------------------|----------------|-------------------|---------------------|---------------|----------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------|
| Személyes interjú | * | *** | * | * | * | * | ** | * | * | * | *** | * |
| Nyomtatott kérdőív | ** | ** | * | * | ** | ** | * | * | ** | * | * | ** |
| E-mail | ** | ** | ** | * | ** | ** | * | ** | ** | ** | ** | * |
| Számítógépes alkalmazás | *** | *** | *** | *** | *** | *** | ** | * | *** | ** | ** | ** |
| Web-es on-line eszköz | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | *** | ** | *** |

- * legkevésbé kedvező
- ** kedvező
- *** legkedvezőbb

Biztonság

Az adatok értéke és bizalmas volta miatt az illetéktelen hozzáférés kiküszöbölése komoly figyelmet kapott a fejlesztés során. A WebSurvey-hez való hozzáférés kizárólag megfelelő felhasználónév – jelszó párossal lehetséges. Az interneten utazó jelszavak védelmében egy biztonságosnak ítélt 128 bites, egyirányú kódolási algoritmust alkalmazunk. A beazonosított felhasználó a háromszintű jogosultsági rendszer alapján tud hozzáférni az őt megillető lehetőségekhez:

- alapszint: kizárólag kérdőívek kitöltése lehetséges
- értékelői szint: saját felmérések nyomon követése, eredményeinek lekérdezése
- adminisztrátori szint: felhasználók adminisztrálása, felmérések készítése

A felmérések egyik legkritikusabb mutatója az adattisztaság. Ennek javítása érdekében a bizalmas, sokszor diszkrét kezelést kívánó adatok megszerzésére nyújthat megoldást a név nélkül felvett felmérés. Az ilyen, anonim kitöltőket a későbbiekben semmilyen módon nem lehet beazonosítani

Az adatok fizikai védelmét a szerver számítógépgép minősége, rendelkezésre állása annak szerver farmon történő elhelyezése, valamint az ott készülő rendszeres mentések garantálják.

IT Technológia

A technológiák kiválasztása során a megbízhatóságot, robusztusságot, sebességet és hordozhatóságot tartottuk szem előtt. Ezek figyelembevételével alakult ki az a többrétegű architektúra, mely biztosítja a felhasználó által beírt adatok és az arra kapott válaszok biztonságos eljuttatását és transzformálását a böngésző és az adatbázis között.



Fejlődési irány

A fejlesztést ezzel nem fejeztük be! A WebSurvey kiemelkedő előnye, hogy a tapasztatokra, az új és speciális igényekre folyamatosan figyelve fejlesztjük tovább a rendszert.

- Terveink között szerepel, hogy a lekérdezések rugalmasságát tovább növeljük, lehetőséget biztosítunk a speciális szűrések és csoportosítások on-line megvalósítására.
- A témakörönként felgyülemelő adatok idővel összehasonlíthatóvá válnak, trend elemzések alapjául szolgálhatnak. Ezeket kihasználva fogunk lehetőséget biztosítani az idősoros elemzésre.
- Lehetőséget akarunk adni helyzet érzékeny, programozott kérdőívek összeállítására, amikor a válaszok függvényében alakulhat ki a többi kérdés.
- Önállóan, ügyfél által menedzselhető felmérés.
- ...

Mintaképernyők



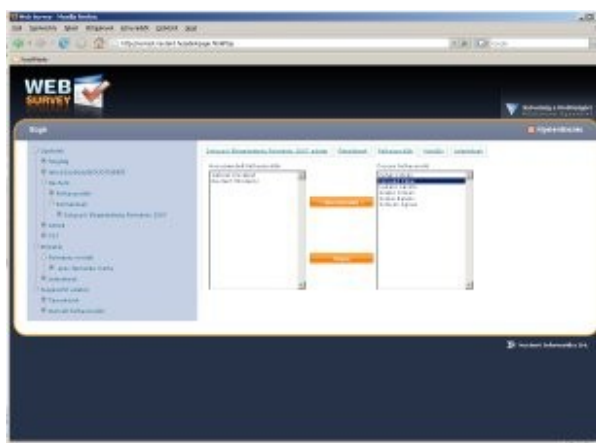
Kezdő képernyő



Kérdőív kitöltése



Kérdőív összeállítása



Felhasználók kérdőívhez rendelése



Részletes válaszok



Statisztika a válaszokról