

АВТОМАТИЗАЦИЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В БГУИР

В целях оптимизации процессов отдела менеджмента качества (ОМК) БГУИР была разработана автоматизированная информационная система мониторинга удовлетворенности. Проведен анализ эффективности системы при оценке удовлетворенности потребителей.

ВВЕДЕНИЕ

Для успешного функционирования предприятий, одним из ключевых и общих показателей, требующих мониторинга, является удовлетворенность потребителей. Для её оценки чаще всего прибегают к опросу заинтересованных сторон. Однако, проведение и анализ результатов опроса являются долгим и дорогостоящим процессом, который не защищен от ошибок как во время ответов на вопросы, так и во время обработки и составления отчетов. Решением, позволяющим значительно снизить риск получения искаженных результатов, является использование технологий автоматизации при сборе и обработке данных.

I. АКТУАЛЬНОСТЬ

Система менеджмента качества (СМК) — это часть общей системы управления компанией, обеспечивающая стабильное качество производимой продукции и оказываемых услуг. Одним из принципов СМК, положенных в основу стандарта СТБ ISO 9001:2015, является мониторинг восприятия потребителями того, в какой степени были выполнены их потребности и ожидания. [1] Согласно документированной процедуре ДП 4.5 «Оценка удовлетворенности потребителей» и графику анкетирования, в БГУИР ежегодно проводится опрос различных групп потребителей, из чего следует, что в устоявшихся бизнес-процессах ОмК БГУИР было отдано предпочтение методу анкетирования. [2] Однако ручное проведение опроса и после анализ его результатов требует значительных трудозатрат и отнимает достаточно большое количество времени, что не позволяет оперативно реагировать на потребности заинтересованных сторон. Исходя из этого, было принято решение по автоматизации данной процедуры.

II. ХАРАКТЕРИСТИКИ СИСТЕМЫ

Разработанная автоматизированная система обязана обладать понятным пользователям

Стародубец Андрей Сергеевич, студент 4-ого курса кафедры ИТАС БГУИР, astarodubetc@mail.ru.

Трафимович Виктория Вячеславовна, ведущий специалист ОмК БГУИР, kuntsevich@bsuir.by.

Научный руководитель: Трофимович Алексей Фёдорович, старший преподаватель кафедры ИТАС, trofimaf@bsuir.by.

интерфейсом и обеспечивать возможности разработки анкет, администрирования процедуры анкетирования, хранение данных анкетирования, представление результатов в виде диаграмм и в табличном виде формата Excel и формирование отчетов по результатам проводимого опроса по перечню признаков. В соответствии с вышеназванными требованиями авторами было принято решение реализовать систему, рассчитанную на эксплуатацию в сети Интернет. Основная идея заключается в размещении на сайте университета онлайн-анкет для различных категорий потребителей. В онлайн режиме респондент отвечает на предложенные вопросы. После завершения опроса данные отправляются в базу данных. Обработка результатов анкетирования представляется в виде диаграмм и в табличном виде формата Excel (рис. 1)

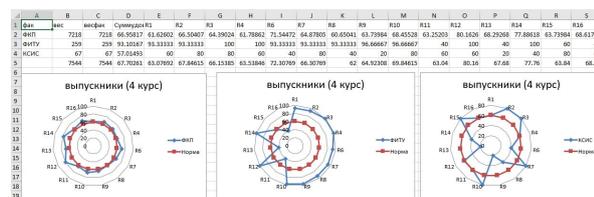


Рис. 1 – Пример обработанных данных анкетирования

III. ВЫВОДЫ

Предлагаемая система позволит в кратчайшие сроки получать информацию, необходимую для подготовки высококвалифицированных, конкурентоспособных специалистов, востребованных на рынке труда, а также оперативно реагировать на потребности заинтересованных сторон.

1. СТБ ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования. – Введ. 2015– 02–14. – Минск : Госстандарт Респ. Беларусь, 2015. – 33 с.
2. ДП-4.5-2017 — Система менеджмента качества. Документированная процедура. Оценка удовлетворенности потребителей — Минск, БГУИР. —23 с.