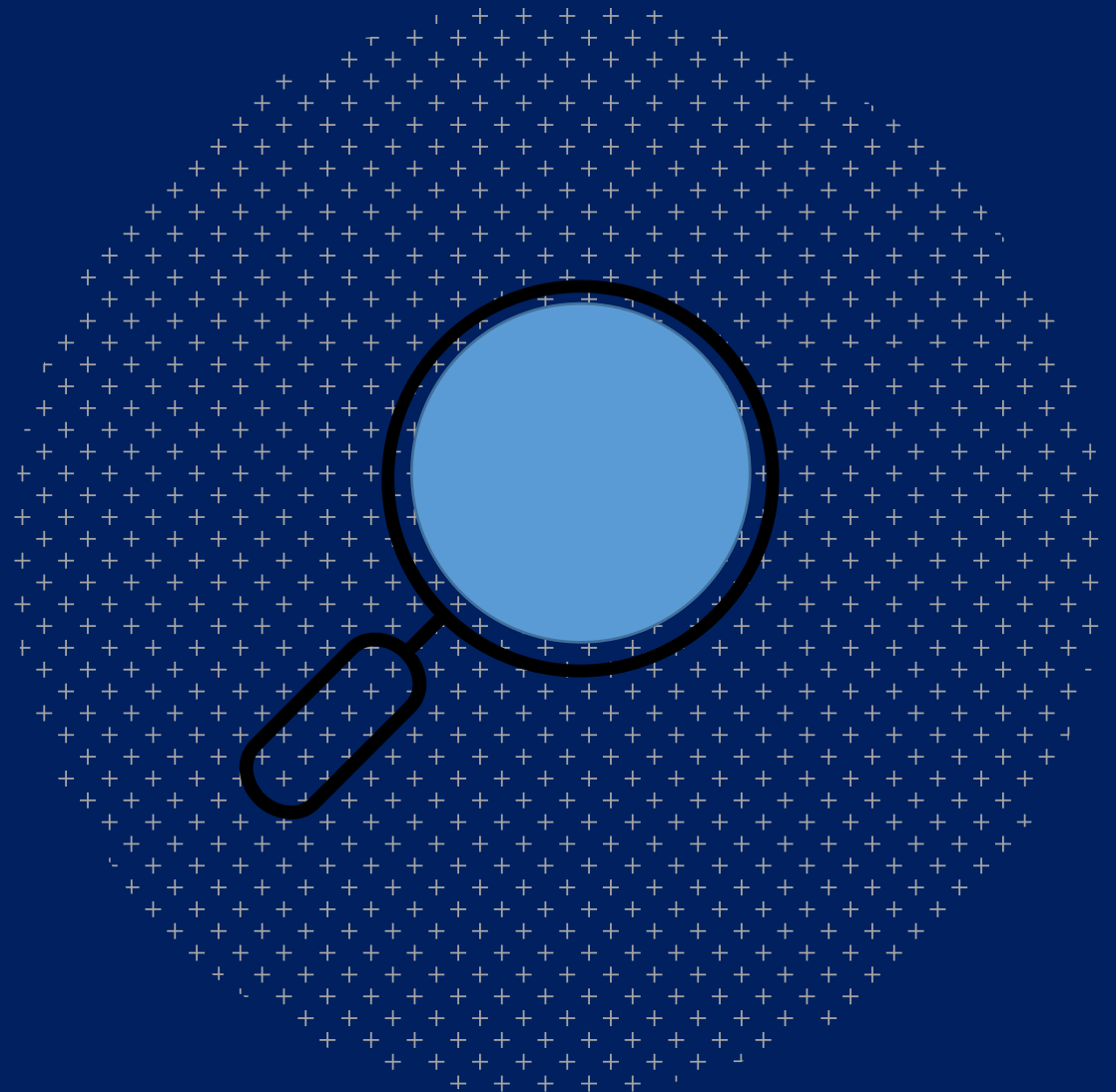


Badanie Źródła

Analiza ilościowa

Katarzyna Tomaszewska
Joanna Wieniatowska

Zespół Badań i Rozwoju
Pion Innowacji i Jakości
kwiecień 2023 r.



Plan raportu

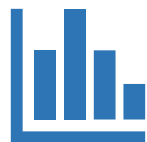
1. Cele badania ([Slajd 3](#))
2. Podstawowe informacje o badaniu i analizie ([Slajd 4](#))
3. Oznaczenia stosowane w raporcie ([Slajd 5](#))
4. Charakterystyka respondentów ([Slajdy 6 – 9](#))
5. Główne wnioski i zalecenia wynikające z badania ([Slajdy 10 – 13](#))
6. Rekomendacje ([Slajdy 14 – 15](#))
7. Wskaźniki – ocena Źródła, NPS i CES ([Slajdy 16 – 26](#))
8. Praca w aplikacji Źródło – emocje i trudności ([Slajdy 27 – 42](#))
9. Oczekiwania i potrzeby ([Slajdy 43 – 49](#))



Cele badania:



Podstawowe informacje o badaniu i analizie



Badanie miało charakter ilościowy.



Trwało od 7 do 14 marca. Link do ankiety został rozesłany poprzez newsletter osobom, które wyraziły zgodę na otrzymywanie informacji dot. Źródła.
Ankiety poprzedziła komunikacja - zapowiedź badania.

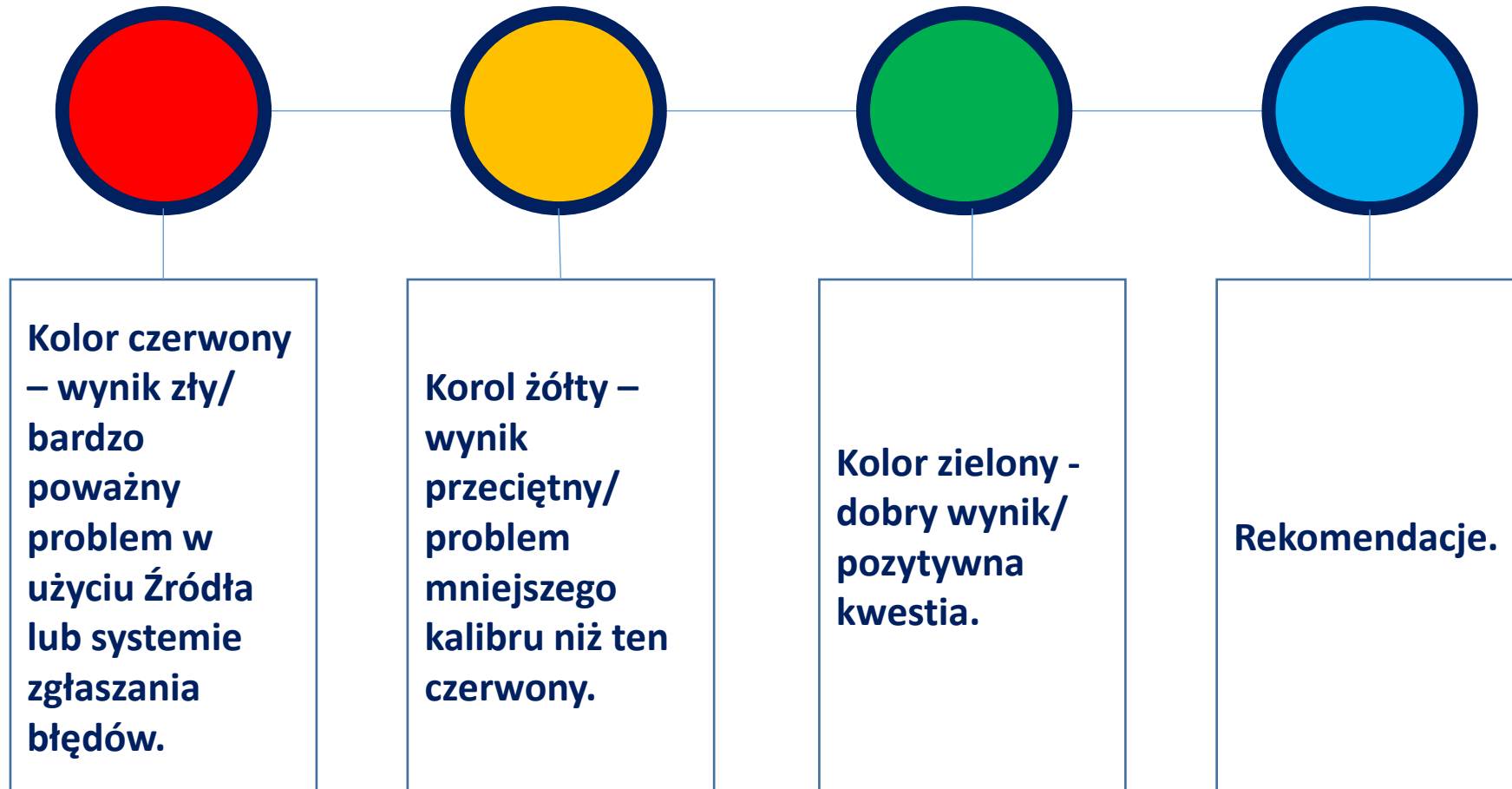


Ankiety wypełniły 802 osoby. **W analizie uwzględniono tylko te, które używają Źródła N=705.**



Pytania zamknięte zaprezentowane są na wykresach. **Pytania otwarte** przedstawione są w różnych formach: a) wykresów (odpowiedzi poddane kategoryzacji) b) w postaci analizy jakościowej – wyciągnięcie najważniejszych wniosków i opatrzenie ich cytatami c) załączników - „surowe odpowiedzi”.

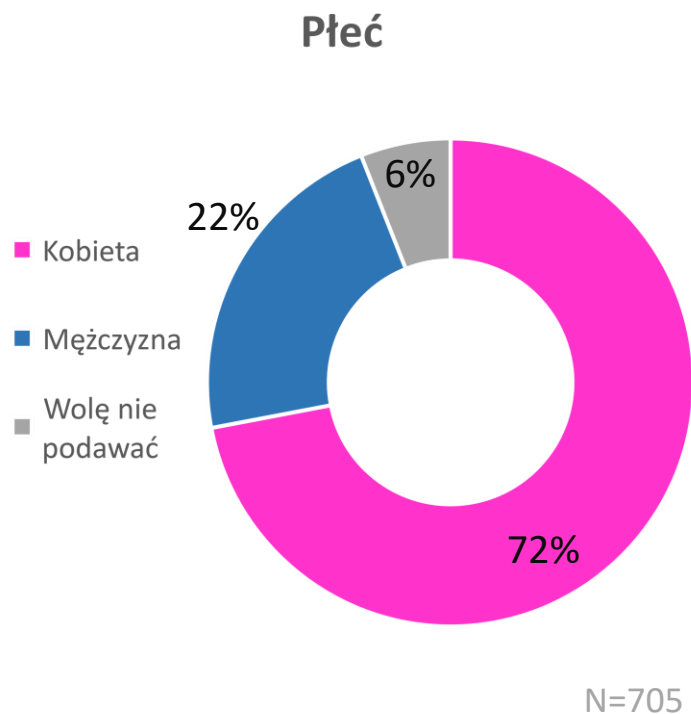
Oznaczenia stosowane w raporcie:



Charakterystyka respondentów



Charakterystyka osób, które wzięły udział w badaniu (i używają Źródła) 1/3



W jakim typie miejscowości pracujesz?

| | |
|---|-----|
| wieś | 40% |
| miasto do 50 tys. mieszkańców | 33% |
| miasto powyżej 50 tys. do 100 tys. mieszkańców | 9% |
| miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 11% |
| miasto powyżej 500 tys. mieszkańców | 7% |

N=705

Wiek:

| | |
|-------|-----|
| 25-34 | 11% |
| 35-44 | 42% |
| 45-54 | 28% |
| 55-64 | 18% |
| 65+ | 1% |

N=705

Charakterystyka osób, które wzięły udział w badaniu (i używają Źródła) 2/3

Jak często korzystasz ze Źródła?

| | |
|-----------------------------|------------|
| codziennie | 90% |
| kilka razy w tygodniu | 6% |
| kilka razy w miesiącu | 3% |
| raz w miesiącu | 1% |
| rzadziej niż raz w miesiącu | 0% |

N=705

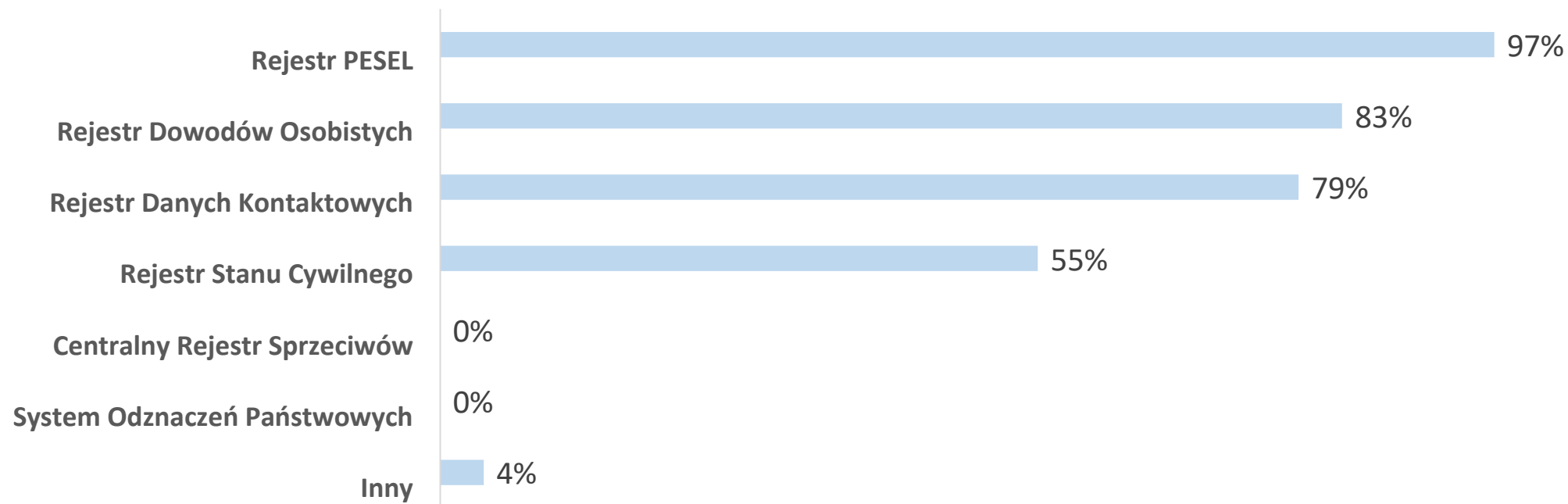
Od jak dawna korzystasz ze Źródła?

| | |
|--------------------------------|------------|
| 5 lat lub dłużej | 74% |
| 3-4 lata | 12% |
| 1-2 lata | 7% |
| Krócej niż rok | 6% |
| Nie pamiętam/trudno powiedzieć | 1% |

N=705

Charakterystyka osób, które wzięły udział w badaniu (i używają Źródła) 3/3

Z jakich systemów Rejestrów Państwowych korzystasz w Źródle?



N=705

Odpowiedzi nie sumują się do 100%, ponieważ każdy użytkownik mógł wymienić kilka rejestrów.

Główne wnioski i zalecenia wynikające z badania



Główne wnioski 1/3

1. **73 % użytkowników napotyka** problemy podczas używania Źródła.
2. **Ponad połowa z nich zмага się z trudnościami często lub bardzo często.**
3. **Bardzo dużym, spontanicznie wymienianym, problemem jest niekompatybilność Źródła z innymi urządzeniami np. skanerem czy czytnikiem dowodów (zawieszanie się/awarie).**
4. **Inne problemy to:**
 - **Brak jakiejś funkcjonalności lub trudności w ich użyciu.**
 - **Awaryjność systemu.**
 - **Powolne działanie.**

Główne wnioski 2/3

5. **Wskaźnik CES (Customer Effort Score) wśród wszystkich pracowników na bardzo dobrym poziomie.** Wynika to prawdopodobnie z zaadaptowania się pracowników do trudności, jakich doświadczają w użyciu aplikacji (niektórzy mają nawet wyrobione strategie omijania błędów). **Analiza odpowiedzi otwartych i zawarte w nich informacje wskazują jednak na poważne trudności w użytkowaniu Źródła, które mocno utrudniają pracę.**

6. NPS aplikacji wśród wszystkich użytkowników **jest równy 2 – to wynik na granicy poprawności.** Ważne: jego poziom różni się w zależności, czy ktoś **napotyka problemy w użytkowaniu Źródła (NPS= -13)**, czy nie **(NPS=56)**.

7. Pracownicy z problemami w Źródle najczęściej próbują poradzić sobie samodzielnie lub korzystają z zewnętrznej pomocy (Lokalni Administratorzy Systemu lub ktoś z COI).

8. 80% pracowników, którzy skorzystali z pomocy informatycznej w ciągu ostatnich 6 miesięcy, otrzymało pomoc.

Główne wnioski 2/3

9. **Największymi problemami w uzyskiwaniu pomocy są:**

- Długi czas otrzymywania pomocy (np. wieloetapowa ścieżka, długi czas oczekiwania na infolinii) – stąd zapewne próby samodzielnego poradzenia sobie z problemem.
- Nieprofesjonalne zachowanie pomocy informatycznej (np. brak reakcji na zgłoszenie, brak podmiotowego podejścia do sprawy np. szablonowe odpowiedzi niedopasowane do problemu).
- Brak możliwości utworzenia zgłoszenia z poziomu Źródła.

Rekomendacje 1/2:

Aplikacja Źródło:

- Część problemów w użytkowaniu nie wynika bezpośrednio z projektu aplikacji, ale awaryjności i powolnego działania oprogramowania oraz urządzeń dodatkowych (skaner, czytnik dowodów). Ten aspekt do poprawy w pierwszej kolejności; podstawa, która ułatwi dalsze zmiany.
- Równolegle można przyjrzeć się wypisanym przez użytkowników brakom w funkcjonalnościach lub trudnościom w ich użytkowaniu. To bardzo konkretne/szczegółowe uwagi. Należy dokonać ich gradacji i nadać priorytety we wdrażaniu zmian. Można to zrealizować poprzez serię warsztatów w gronie badacze/projektanci/użytkownicy Źródła (Zespół Badań może zorganizować takie przedsięwzięcie).

Rekomendacje 2/2:

System zgłaszania błędów:

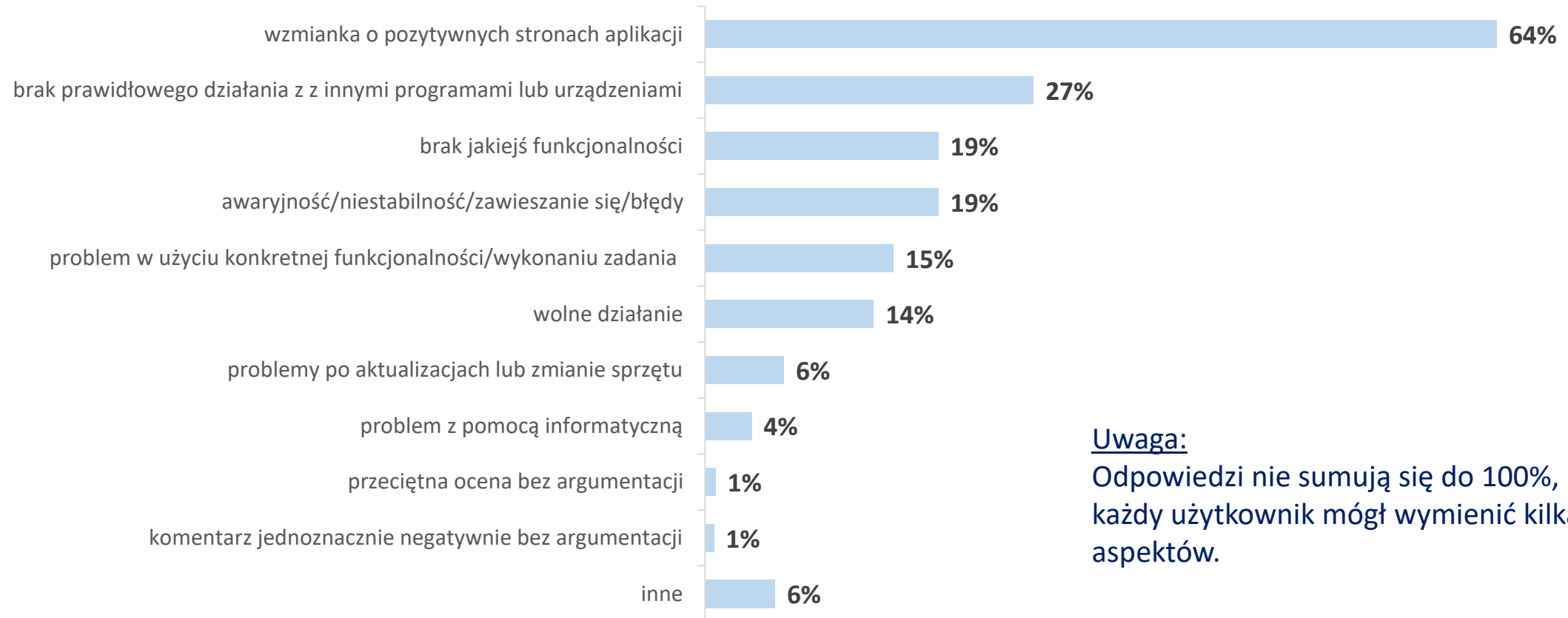
- **Największym problemem podczas zgłaszania błędów nie jest brak pomocy, ale zbyt wolne jej nadejście.**
- **Ważne jest prześledzenie perspektywy osób pracujących w pomocy informatycznej: to pozwoli na pełne poznanie spowolnionego tempa pomocy i pozwoli na zaadresowanie celowych działań (hipoteza: zbyt dużo zgłoszeń, zbyt mało pracowników).**
- **Dla pracowników najważniejsza jest szybka (stąd pomysł na zgłoszenia bezpośrednio z poziomu Źródła czy pomijanie Lokalnego Administratora Systemu) i/lub bezpośrednia pomoc (infolinia/czat/udostępnianie ekranu).**
- **Zanim jednak wdrożone zostanie jakiegokolwiek rozwiązanie, należy prześledzić możliwości pracowników pomocy informatycznej (ich liczba/ilość zgłaszanych błędów).**

Wskaźniki – ocena Źródła, NPS i CES



Największymi problemami w aplikacji według użytkowników są brak kompatybilności z urządzeniami współpracującymi np. skanerem czy czytnikiem dowodów, brak jakiejś funkcjonalności i awaryjność Źródła.

*Jak oceniasz Źródło jako narzędzie pracy?
(pytanie otwarte)*



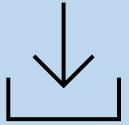
Uwaga:

Odpowiedzi nie sumują się do 100%, ponieważ każdy użytkownik mógł wymieniść kilka aspektów.

Cytaty:

- Minusy - **bardzo długo trwa pobieranie odcisków palców, skaner nie łączy się, słabo działa czytnik dowodów...** Przez takie rzeczy obsługa interesanta trwa niestety dłużej...
- Często **niedziałające czytniki e-dowodów osobistych oraz skanery odcisków palców, konieczność wylogowania z systemu po każdej operacji** oraz problemy z podpisem operacji.
- Bardzo częste problemy z pobieraniem odcisków, częste zawieszanie się skanera do zdjęć, błędy przy wgrywaniu fotografii.
- Działa **bardzo wolno, często się zawiesza, trzeba dużo klikać.**
- Bardzo często aplikacja zawiesza się, jest powolna. **Wymagany jest kilka razy dziennie restart komputera.**
- **Często się wiesza, strasznie wolno chodzi.**

[brak funkcjonalności lub problem w ich użyciu załącznik.xlsx](#)

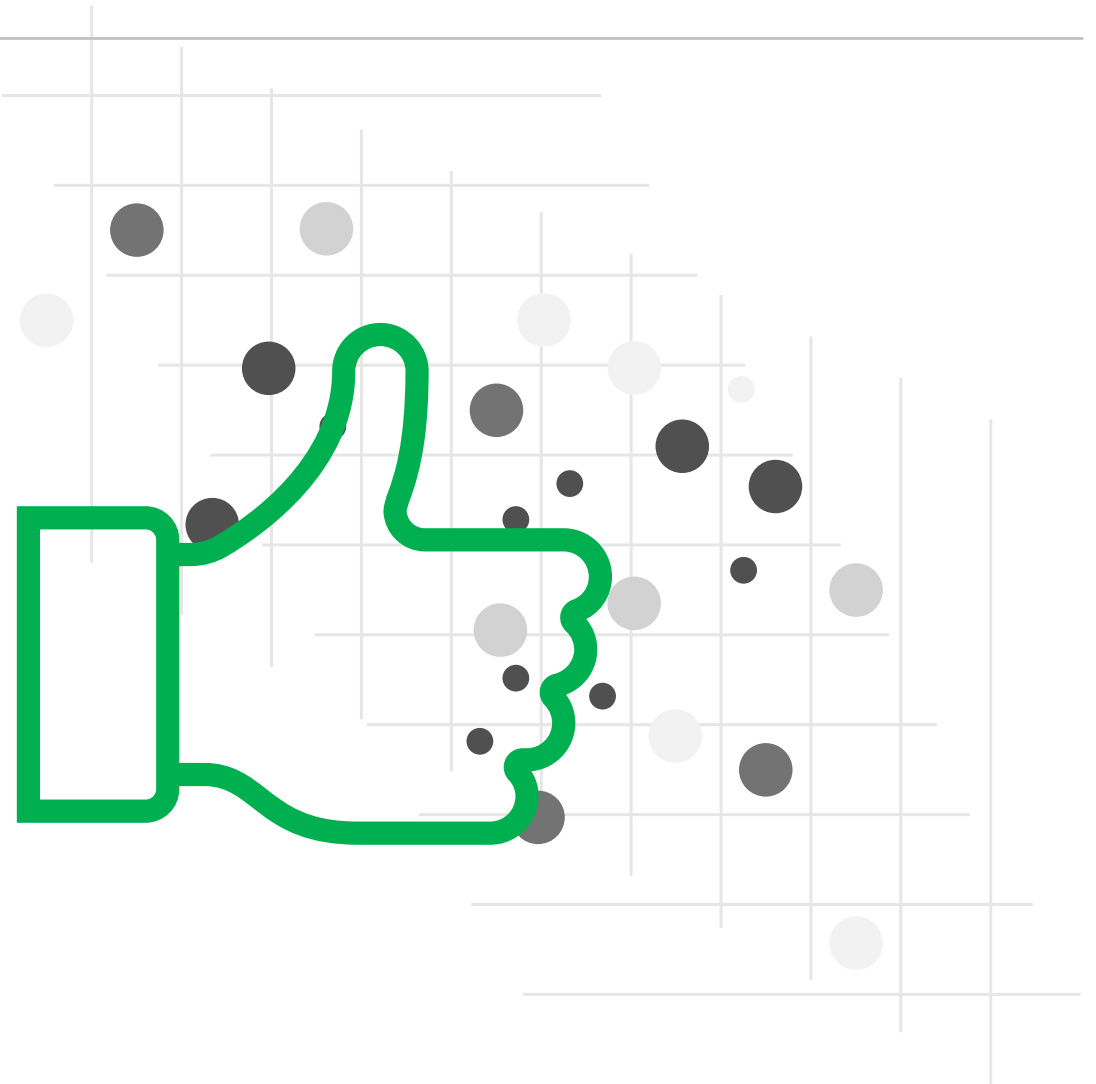


W powyższym linku znajdują się wszystkie te wypowiedzi, **które dotyczą braku funkcjonalności lub trudności w korzystaniu z nich.**

Rekomendujemy pracę warsztatową z powyższym materiałem: przypisanie uwagom gradacji i nadanie priorytetów w rozwiązaniu trudności.

Niektórzy użytkownicy piszący o plusach aplikacji zwracali uwagę na to, że działanie Źródła wciąż ulega poprawie – doceniają zmiany:

- *Od 2015 r. nastąpiła zdecydowana poprawa w funkcjonowaniu SRP.*
- *Początki pracy w Źródle były bardzo trudne. Obecnie funkcjonowanie systemu oceniam pozytywnie.*
- *Źródło jest bardzo pomocnym oprogramowaniem w mojej pracy. Są jeszcze pewne szczegóły do dopracowania, jednakże działa już bardzo dobrze.*



Użytkownicy, oceniając aplikację Źródło na wymiarach, wskazywali na jej awaryjność, wolne działanie oraz niedopracowanie.

Potwierdziły się zatem te kwestie, które pracownicy opisywali w pytaniu otwartym.

Aspekty ocenione pozytywnie to: czytelność, zrozumiałość, intuicyjność i nowoczesny charakter.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------|
| nieczytelne | 2% | 2% | 15% | 38% | 42% | czytelne |
| awaryjne | 17% | 22% | 33% | 23% | 5% | bezawaryjne |
| wolne | 14% | 19% | 34% | 23% | 11% | szybkie |
| przestarzałe | 4% | 4% | 23% | 42% | 27% | nowoczesne |
| niezrozumiałe | 3% | 3% | 15% | 36% | 42% | zrozumiałe |
| niekompletne niedopracowane | 9% | 12% | 37% | 34% | 8% | kompletne dopracowane |
| nieintuicyjne | 4% | 6% | 20% | 39% | 31% | intuicyjne |

Czym jest NPS?

- **NPS – czyli Net Promoter Score** to wskaźnik lojalności klientów/użytkowników wobec marki/produktu/usługi.
- **Podstawą tej miary jest pytanie, czy klient/użytkownik poleciłby daną rzecz/usługę innej osobie** np. komuś z rodziny czy znajomemu. Skala odpowiedzi to rozpięcie pomiędzy 0 oznaczającym odpowiedź *zdecydowanie nie*, a 10 – *zdecydowanie tak*.
- **Osoby, które udzieliły odpowiedzi:**
 - 9-10 to Promotorzy.
 - 7-8 to Obojętni.
 - 0-6 to Krytycy.
- **NPS obliczamy, odejmując od punktów procentowych Promotorów punkty procentowe Krytyków.**

$$\text{NPS} = (\% \text{ Promotorów}) - (\% \text{ Krytyków})$$

NPS na granicy poprawności – sygnał, że należy mocno popracować nad aplikacją.

- Dane szczegółowe:

Promotorzy: 33%

Neutralni: 36%

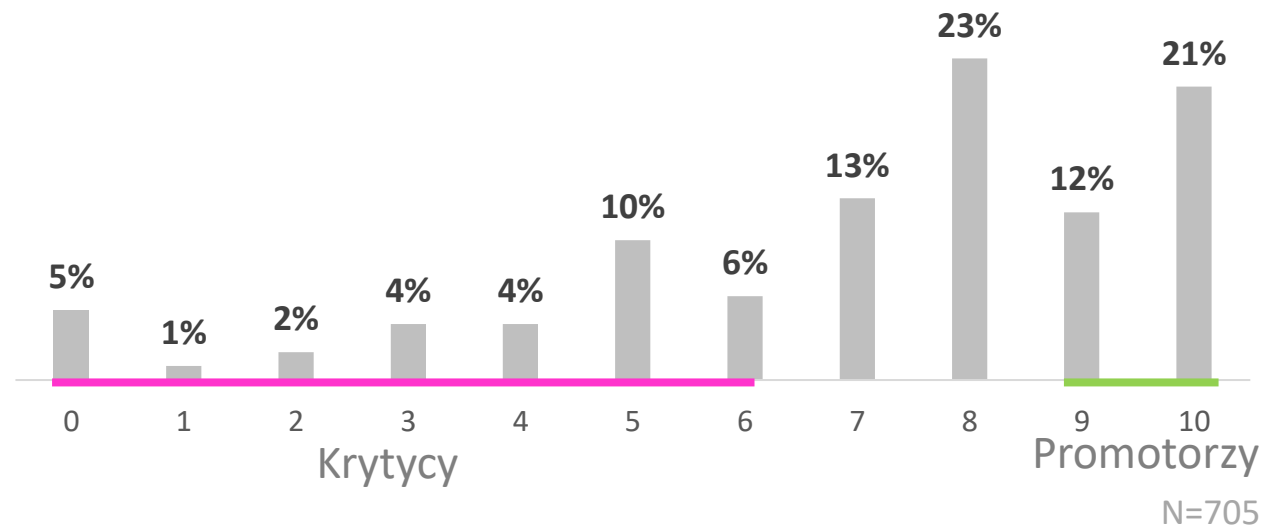
Krytycy: 31%

$NPS = (\% \text{ Promotorów}) - (\% \text{ Krytyków})$

$2 = 33\% - 31\%$

- NPS = 2 uznawany jest jeszcze jako poprawny, choć bliski granicy wskazującej na poważne problemy – (granica to 0).

Czy polecił(a)byś Źródło jako narzędzie pracy?



* Pełne brzmienie pytania: Wyobraź sobie, że doradzasz komuś w kwestii wdrożenia programu dla urzędników, dzięki któremu można by obsługiwać obywateli. Czy polecił(a)byś Źródło jako narzędzie pracy?

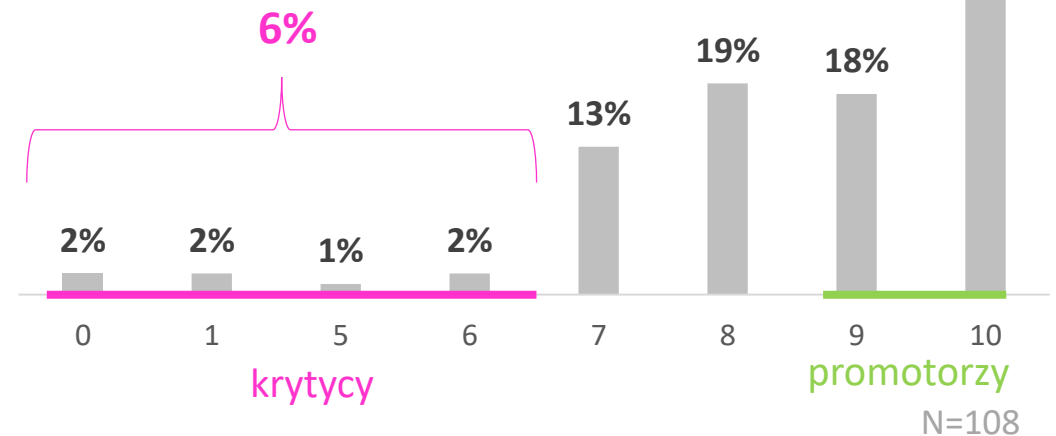
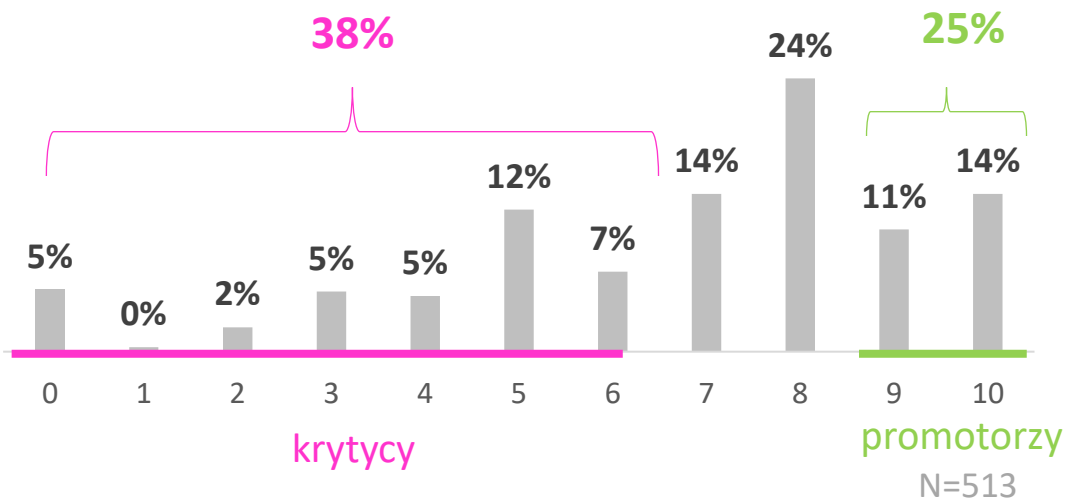
Zdecydowana różnica w poziomie NPS pomiędzy osobami, które napotykają problemy podczas pracy w Źródle i tymi, którzy działają bezproblemowo.

Osoby napotykające problemy podczas pracy w Źródle

Osoby, które działają w Źródle bezproblemowo.

Wynik zły **NPS -13** 

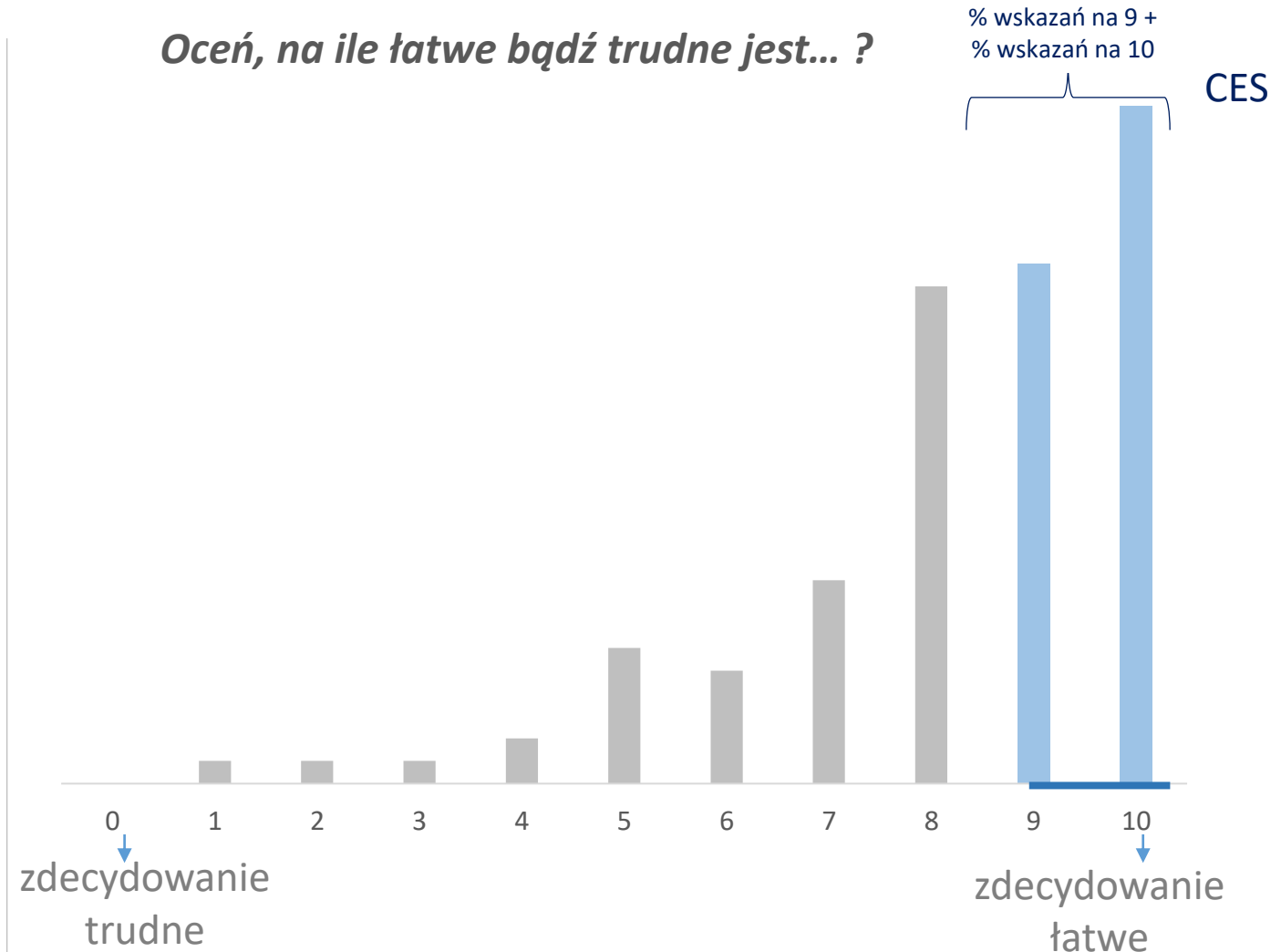
Wynik bardzo dobry **NPS 56** 



* Pełne brzmienie pytania: Wyobraź sobie, że doradzasz komuś w kwestii wdrożenia programu dla urzędników, dzięki któremu można by obsługiwać obywateli. Czy polecił(a)byś Źródło jako narzędzie pracy?

Czym jest CES?

- Customer Effort Score to wskaźnik, na podstawie którego można określić, **ile wysiłku użytkownik/klient wkłada w jakiś proces.**
- Podstawą wyliczeń jest pytanie wprost: *ile wysiłku musiłeś/aś włożyć w... lub jego modyfikacja: na ile łatwe bądź trudne jest...*
- CES oblicza się, sumując wskazania na łatwy/nie wymagający wysiłku proces (w zależności, jak ułożone jest pytanie).
- Przykładowo, biorąc pod uwagę wykres obok, wskaźnikiem CES jest suma wskazań na odpowiedź 9 i 10 (top2box).

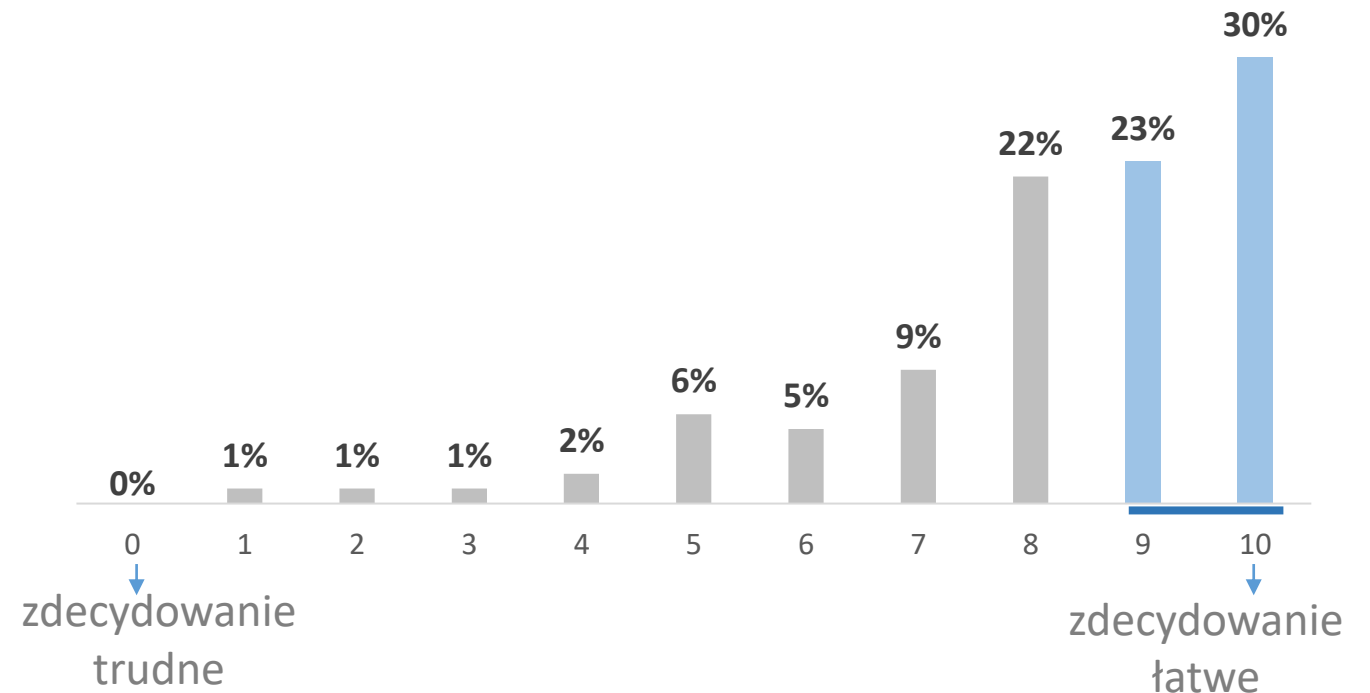


Wskaźnik CES wśród wszystkich użytkowników na poziomie 53%

Wskaźnik CES wśród ogółu na **bardzo dobrym poziomie**.

Hipoteza: Tak dobry wynik może być konsekwencją adaptacji do trudności – niektórzy pracownicy wyrobili sobie wręcz strategie na omijanie trudności (potwierdzenie na slajdzie 32).

Oceń, na ile łatwe bądź trudne jest korzystanie ze Źródła?



N=705

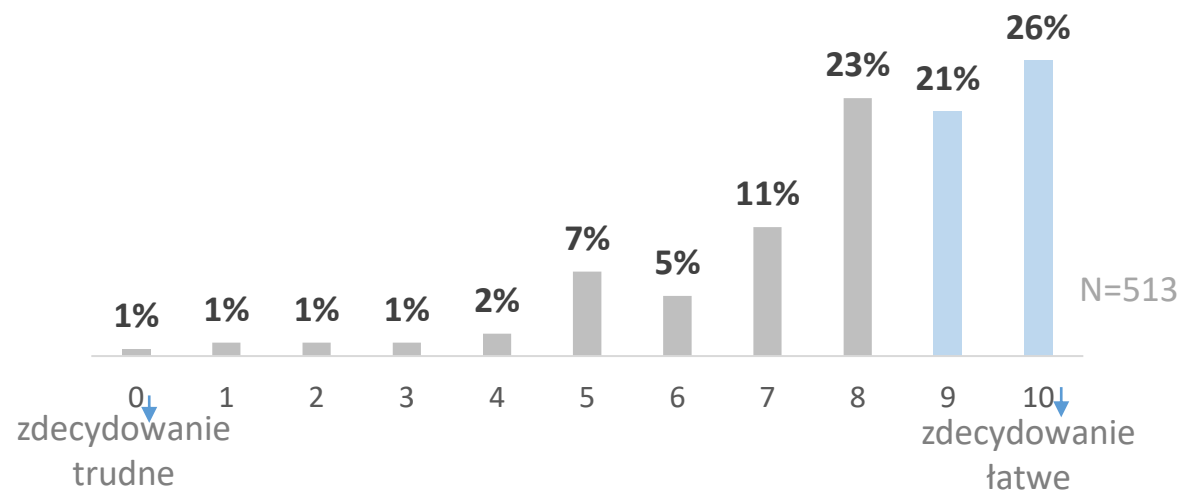
Duża różnica między wskaźnikiem CES wśród osób, które napotykają problemy, pracując w Źródle i tymi, którzy działają bezproblemowo.

Osoby napotykające problemy podczas pracy w Źródle

Osoby, które działają w Źródle bezproblemowo.

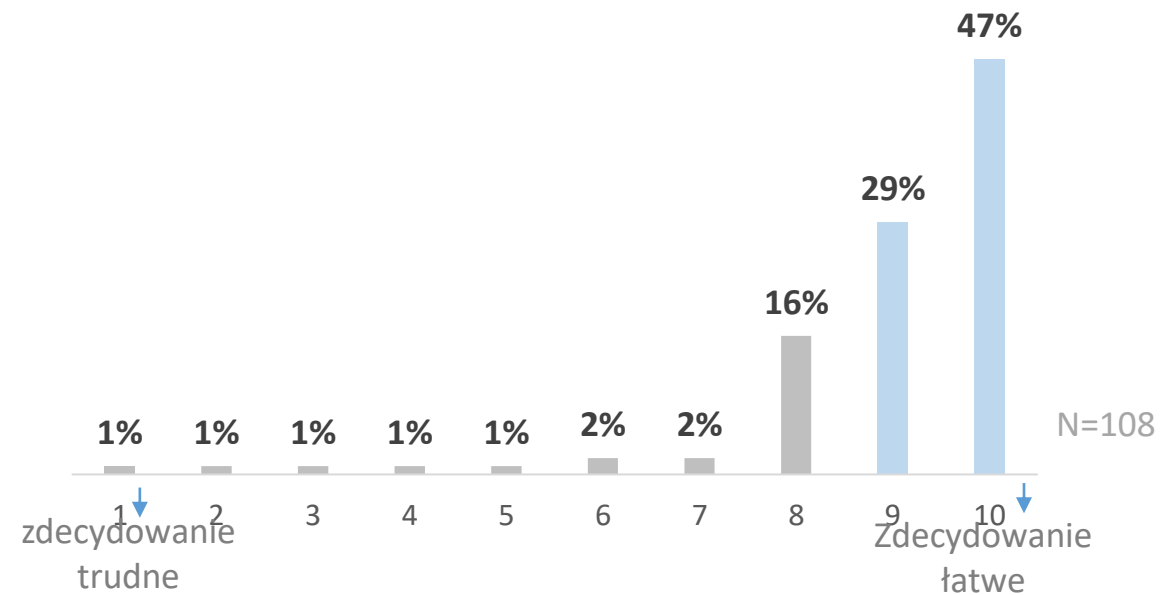
Wynik bardzo
dobry

CES
47%



Wynik bardzo dobry

CES
76%



Oceń, na ile łatwe bądź trudne jest korzystanie ze Źródła?

Praca w aplikacji Źródło – emocje i trudności

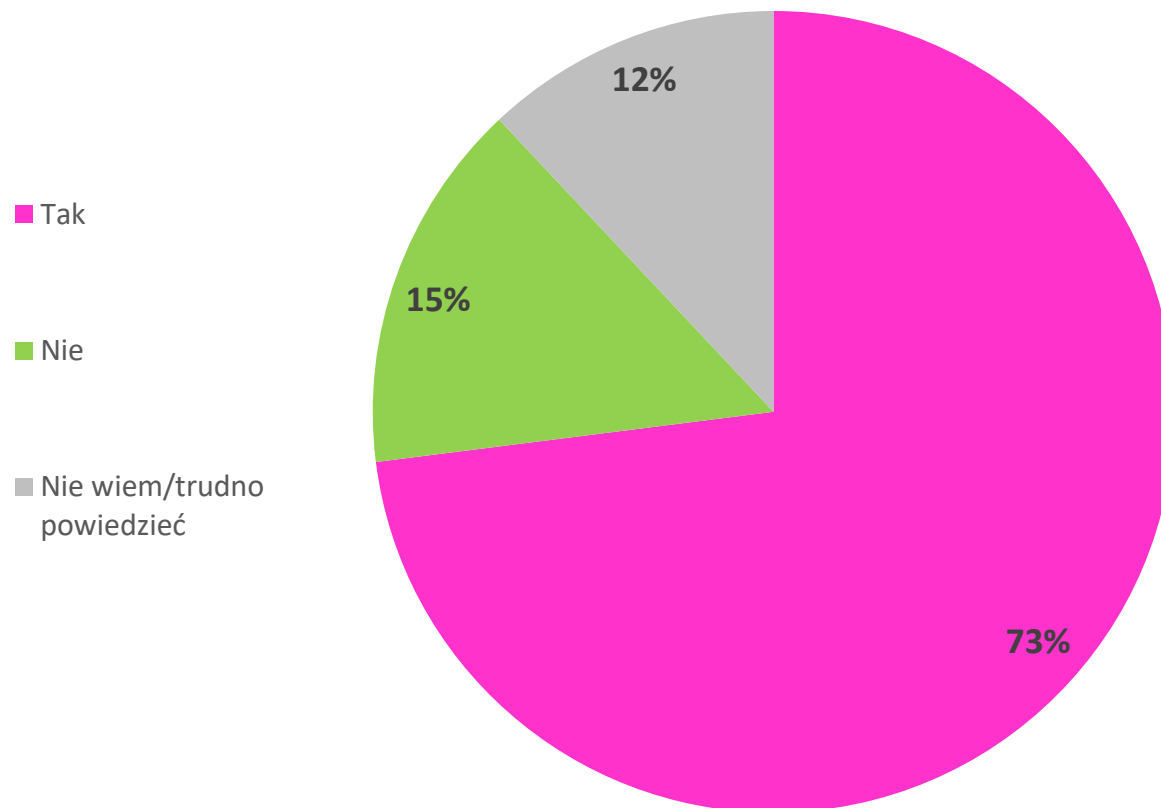


Aż 73% użytkowników napotyka problemy, pracując w aplikacji

Źródło.

Brak problemów wskazało jedynie 15% użytkowników.

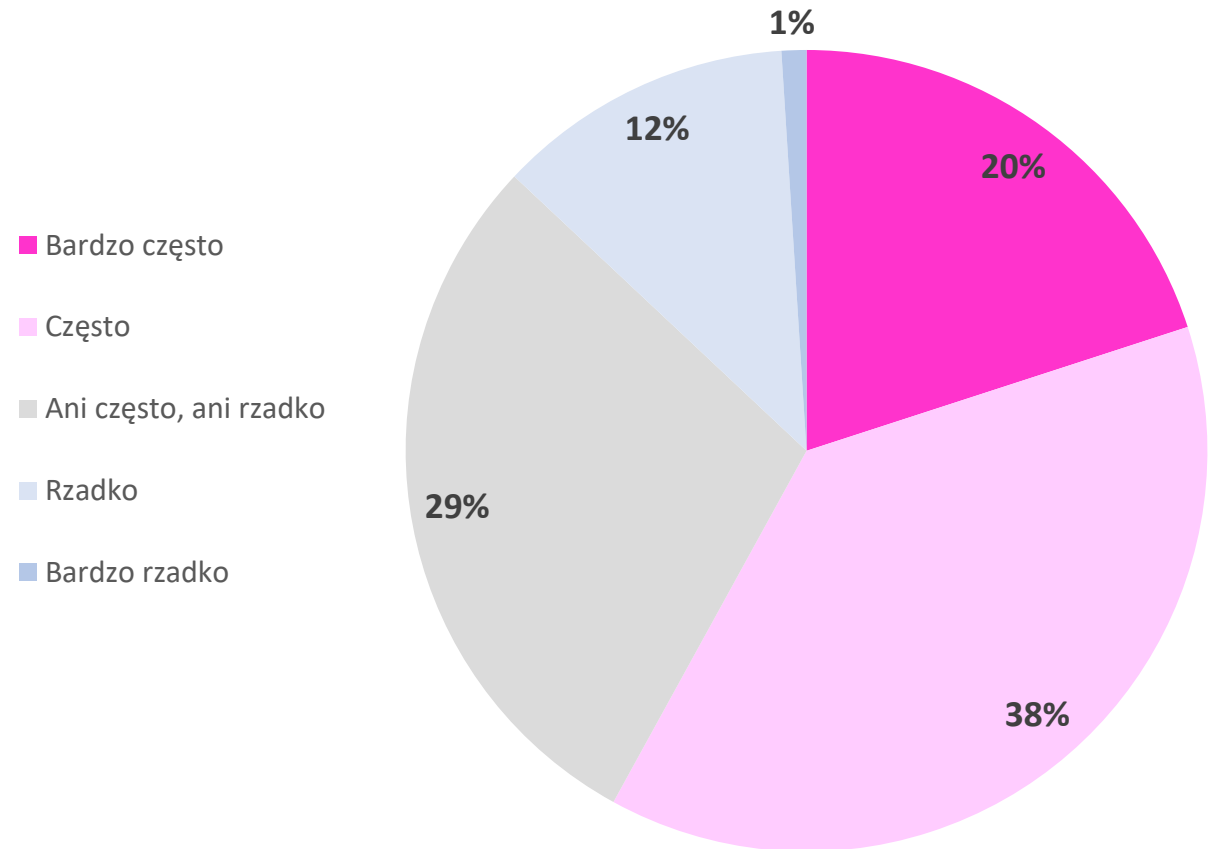
Czy podczas pracy w Źródle napotykasz jakieś problemy?



Ponad połowa użytkowników zmaga się z problemami często lub bardzo często.

Jedynie 13% wskazań na rzadkie lub bardzo rzadkie problemy podczas użycia Źródła.

Jak często spotykasz się z problemami w działaniu Źródła?



19% użytkowników odczuwa strach/obawę, a 21% złość podczas pracy w aplikacji Źródło.

Jakie emocje towarzyszą Ci podczas korzystania ze Źródła?



SMUTEK
4%



RADOŚĆ
8%



STRACH/OBAWA
19%



ZŁOŚĆ
21%



OBOJĘTNOŚĆ
38%

NIE
WIEM/TRUDNO
POWIEDZIEĆ
31%

INNE
6%

N=705

* Wskazania nie sumują się do 100 %, ponieważ było to pytanie z możliwością wielokrotnego wyboru

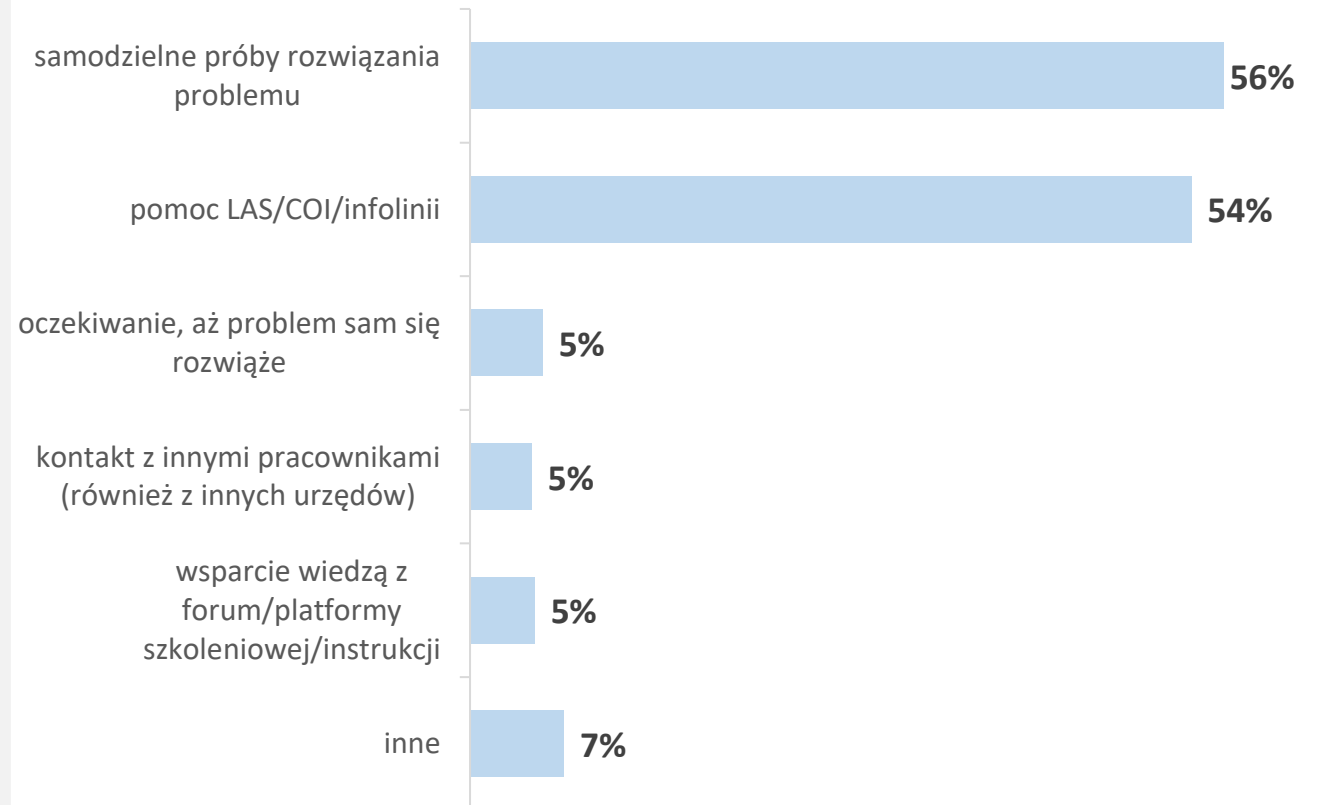
Najczęstszym sposobem radzenia sobie z trudnościami są samodzielna próba naprawy lub korzystanie z pomocy informatycznej.

- Samodzielne działanie może wiązać się z próbą ominięcia wieloetapowej pomocy zewnętrznej.
- Pracownicy stosują także: oczekiwanie na samoistne rozwiązanie problemu, kontakt z innymi pracownikami czy wsparcie wiedzą z forów/platformy szkoleniowej czy instrukcji.

Uwaga:

- Z analizy odpowiedzi otwartych wynika, że niektórzy pracownicy **stosują tylko jedną z metod poradzenia sobie z problemami, a inni łączą strategie** (stąd wyniki na wykresie nie sumują się do 100%).

W jaki sposób radzisz sobie z tymi problemami? (pytanie otwarte)



Niektórzy pracownicy wyuczyli się omijać trudności lub przez lata wypracowali sprawdzone sposoby radzenia sobie z nimi. Nie zmienia to faktu, że problemy ze Źródłem wiążą się z **bardzo trudnymi emocjami dla pracowników i niekomfortowymi sytuacjami dla samych obywateli.**

- *Metoda prób i błędów. Czasem zaskoczy, zdarzały się przypadki, że trzeba było wydać dowód z **zaznaczeniem problemów technicznych.***
- *Do skutku, **jeśli interesant ma czas, jeśli nie ma, to proszę o złożenie wniosku innego dnia.***
- *Restart, restart, restart.*
- *Do granicy możliwości próbuję różnych możliwości - wyłączenie i włączenie usługi COI, wyczyszczenie przeglądarki, włączenie testów, restart komputera, wybranie opcji "awaria systemu". **Zawsze to trwa krócej niż wzywianie informatyków czy próba kontaktu z COI (co trwa godzinę, a ludzie za drzwiami czekają i klną).***
- *Nauczyłam się radzić sobie z systemem i nie korzystać z zakładek, w których mogę napotkać problem.*
- ***Staram się popaść w stan obojętności**, co nieraz przy interesantach jest dość trudnym zadaniem. Nie jestem wolna od emocji i to mnie spycha w tak zwany dołek psychiczny. **Ale coraz bardziej udaje mi się osiągnąć obojętność dzięki niewdawaniu się w zbyt długą dyskusję z obywatelem. Coraz częściej takie sytuacje próbuję obrócić w żart.***
- *Lata praktyki pozwoliły na wypracowanie sposobów omijania problemów w różnoraki sposób, trudno opisać jednoznacznie, ale wyłączenie Źródła to jeden ze sposobów.*
- *Szukam różnych rozwiązań. Wyłączam aplikację, wyłączam komputer i włączam od nowa, przechodzę na drugie stanowisko, które też niekoniecznie zadziała. **A proszę sobie wyobrazić, co ja wtedy czuję, gdy stoi obok interesant.***

Niektórzy pracownicy stosują gradację metod.

- *Próbuję do czterech razy zweryfikować odcisk, a jak nie ruszy skaner, to zatrzymuję aplikację COI Websocket Application i uruchamiam ponownie. Zazwyczaj ten sposób pomaga i po drugim razie uda się zweryfikować odcisk. A gdy się skaner nie uruchomi, restartuję komputer.*
- *Wyłączam i załączam komputer (kilka razy 2-3), proszę informatyka o pomoc. Jeśli to nie pomaga, dzwoniemy na Atmosferę.*
- *Nie radzę sobie. Wzywam informatyka, który dzwoni do COI, ale niekiedy nie są w stanie pomóc (np. ze skanerami odcisków palców do DO, które raz działają, a raz nie).*
- *Na wszelkie możliwe sposoby. Począwszy od własnej wiedzy, a skończywszy na zgłaszaniu incydentu do COI. Ostatnio problem z obsługą incydentów polega na tym, że w zależności od tego, jaki konsultant się trafi, to radzi i mówi co innego.*
- *Restartuję przeglądarkę, jak nie pomaga, to restartuję komputer, jak dalej nie działa, to proszę o pomoc informatyka.*

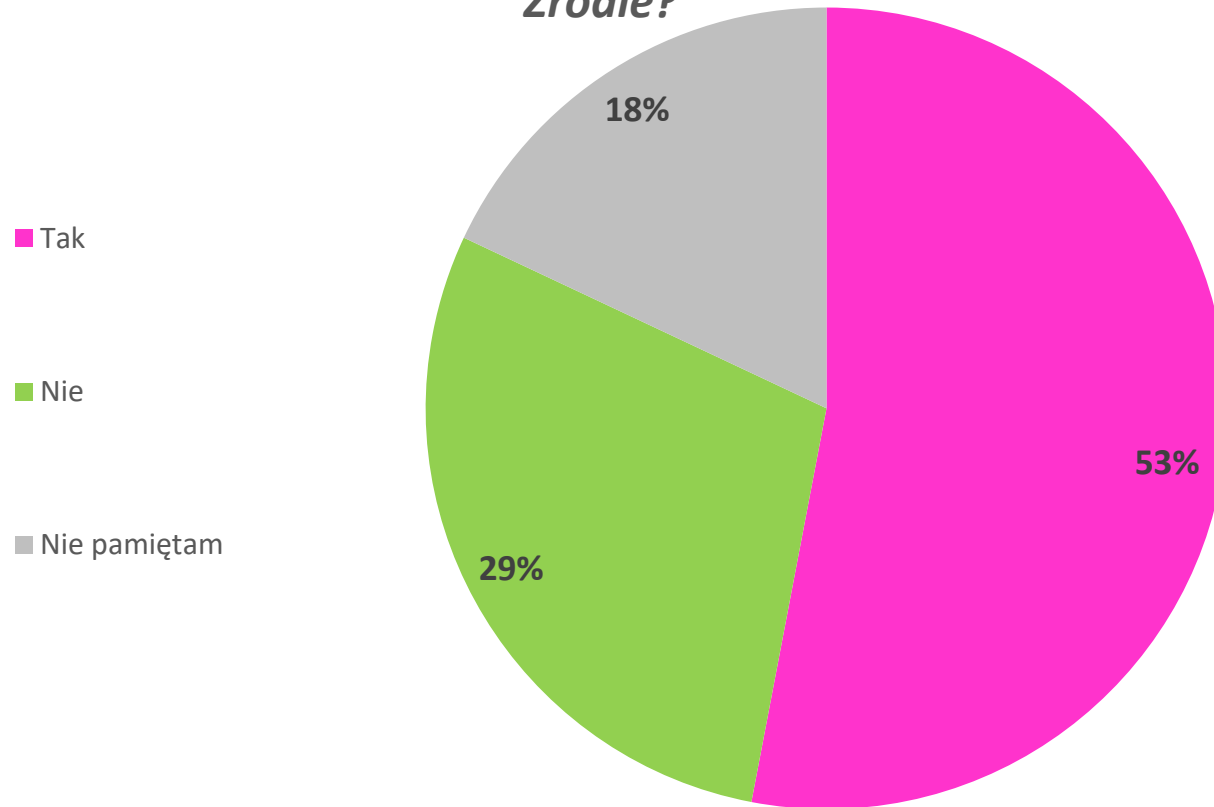
Inne stosowane metody. Cytaty:

- *Burza mózgów z innymi pracownikami - reakcja COI na zgłoszenie bywa na tyle powolna, że trzeba próbować radzić sobie samemu.*
- *Kontakt z innymi pracownikami, innymi urzędami.*
- *Platforma szkoleniowa pl.ID i jej dedykowane fora.*
- *Instrukcje przeważnie nie dają odpowiedzi, Atmosfera wysyła tylko instrukcje, więc bezcelowe są zgłoszenia. Czytam forum, tam są często dobre rady.*
- *Korzystam z wiedzy i doświadczenia innych.*
- *Czekam cierpliwie.*



Połowa użytkowników Źródła korzystała w ciągu ostatnich sześciu miesięcy ze wsparcia technicznego podczas rozwiązywania problemu związanego z aplikacją.

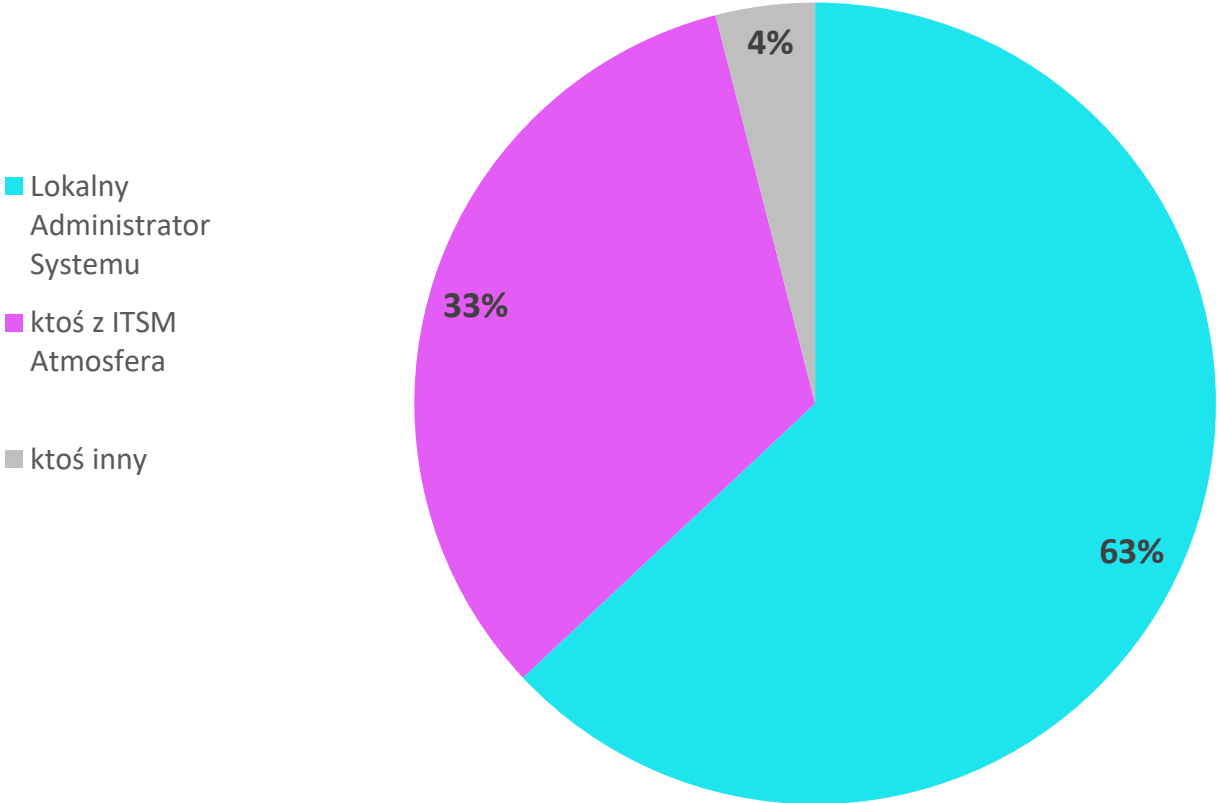
Czy w ciągu ostatnich sześciu miesięcy korzystałeś(aś) ze wsparcia technicznego podczas rozwiązywania problemu dotyczącego pracy w Źródle?



N=705

Pomocy najczęściej udzielali Lokalni Administratorzy Systemu.

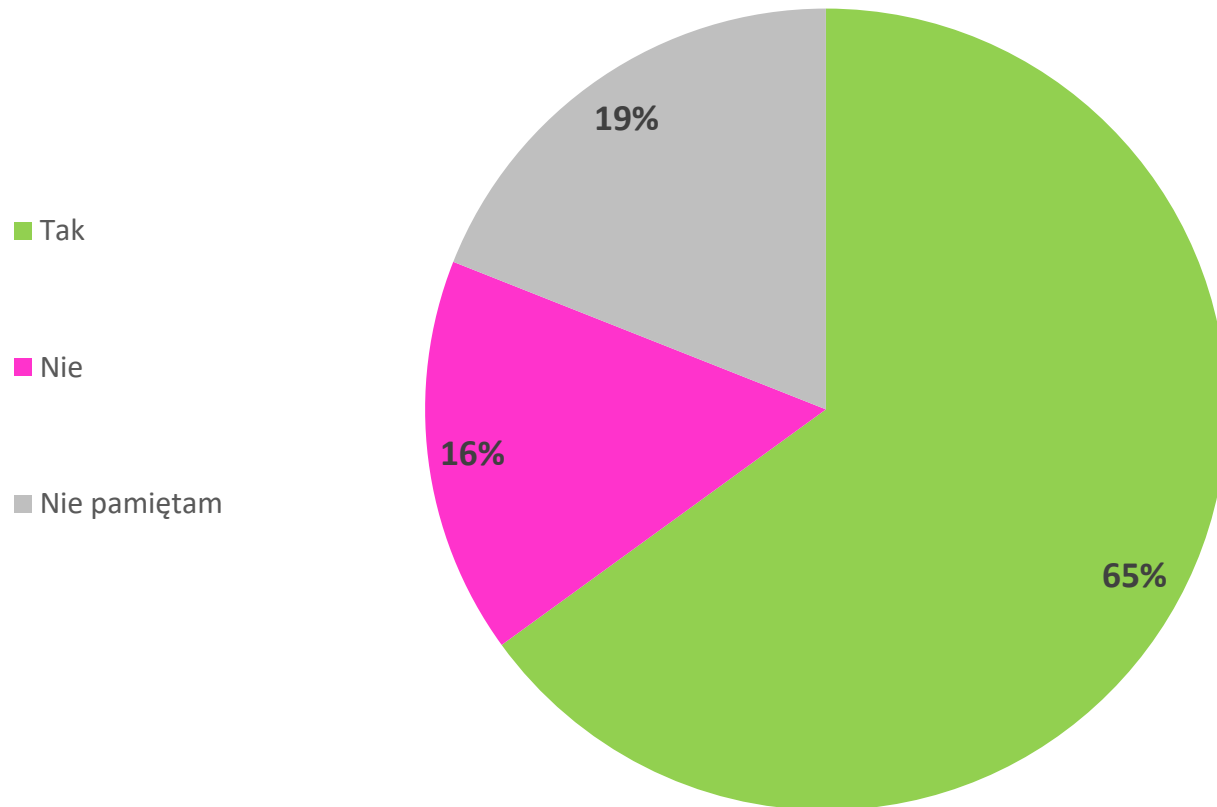
Kto udzielił Ci pomocy?



N=374

Większość użytkowników była informowana o tym, na jakim etapie jest rozwiązywanie problemu.

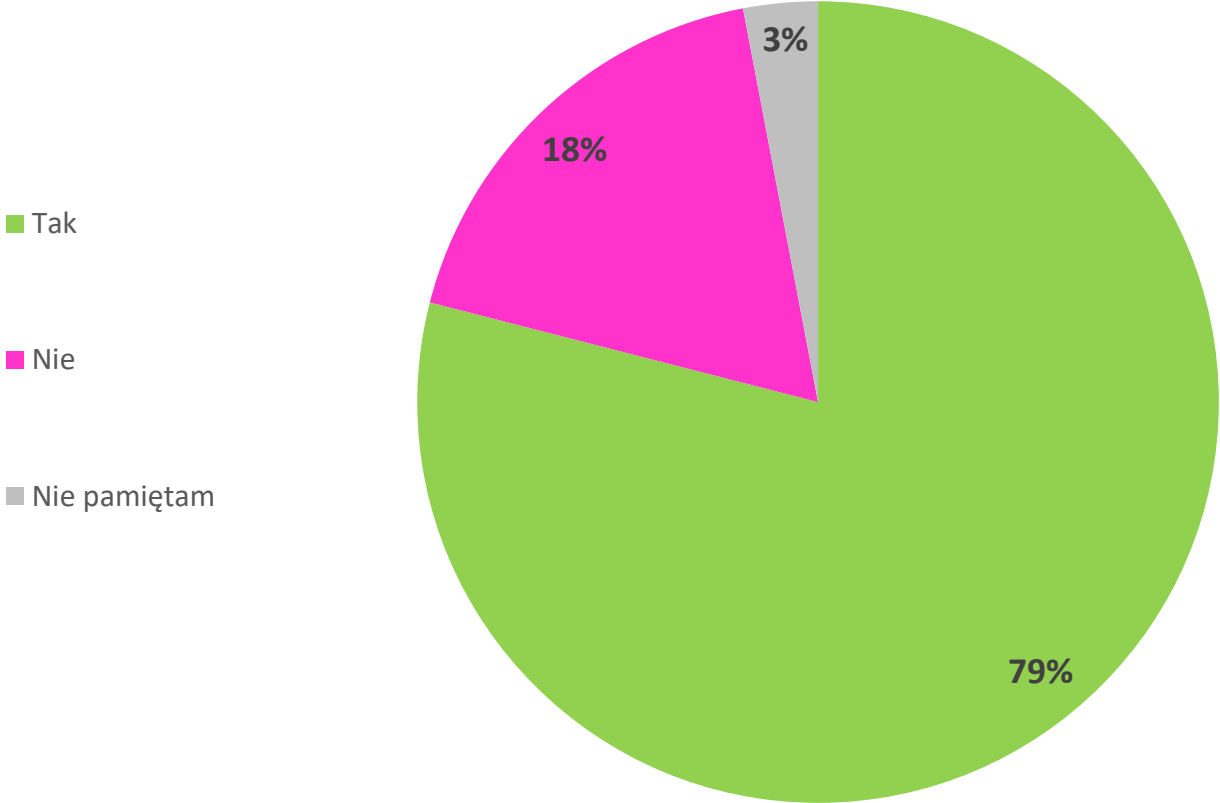
Czy po zgłoszeniu problemu byłeś(aś) informowany(a) o tym, na jakim etapie jest rozwiązywanie Twojej sprawy?



N=374

Prawie 80% użytkowników otrzymało rozwiązanie problemu.

Czy finalnie otrzymałeś(aś) pomoc?



N=374

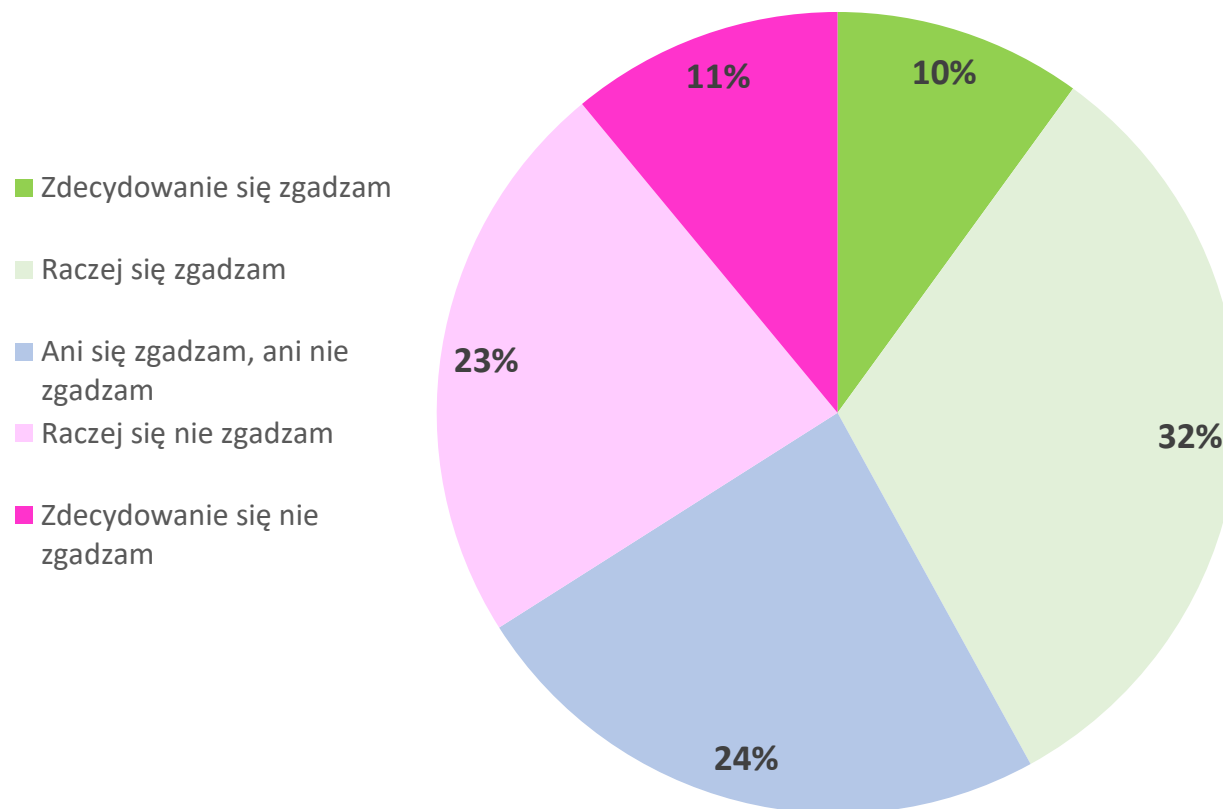
42% użytkowników zgadza się ze stwierdzeniem, że zgłaszanie problemów w Źródle jest proste.

Dla 1/3 użytkowników proces ten sprawia trudności.

Główne problemy, które opisywały te osoby, dotyczyły:

- **Długiego czasu otrzymywania pomocy** (wieloetapowa ścieżka czy długi czas oczekiwania na infolinię) – dodatkowy stres, ponieważ obsługa obywateli powinna mieć charakter ciągły.
- **Nieprofesjonalnego podejścia pomocy informatycznej** (brak odpowiedzi, brak podmiotowego podejścia do urzędników i ich spraw).
- **Braku możliwości zgłoszenia problemów z poziomu Źródła** – konieczność skorzystania z innego komputera.

Oceń, na ile zgadzasz się ze stwierdzeniem: zgłaszanie problemów związanych ze Źródłem jest proste.



Długi czas otrzymywania pomocy. Cytaty:

- **Długi czas oczekiwania na połączenie**, często problemy nie są rozwiązywane od razu, ale po kilku czy kilkunastu dniach.
- Bardzo trudno o kontakt telefoniczny, gdy sprawa jest naprawdę pilna i potrzebna jest pomoc w celu zachowania ciągłości obsługi interesantów. Kontakt mailowy jest OK, ale długo trwa.
- **Konieczność pośredniczenia przez LAS-a w zgłoszeniach i rozwiązywaniu problemów bardzo wydłuża czas** realizacji zgłoszeń.
- Był zgłaszany problem, **rok trwała korespondencja**, finalnie problem nie został rozwiązany.
- **Trudno się dodzwonić na help desk, trzeba robić screeny, opisy itp. problemy oraz wytłumaczenia do LAS-a, który potem wysyła to na Atmosferę. Duzo czasu.**
- Wydłużony **czas oczekiwania na obsługę telefoniczną**.
- Na infolinii nie potrafią rozwiązać problemu od ręki, za każdym razem **trzeba czekać kilka-kilkanaście dni**, a nie zawsze udaje się rozwiązać problem.
- Pośrednio z oceny lokalnego informatyka, w wielu przypadkach długie oczekiwanie na rozwiązanie problemów po przestaniu zgłoszeń na Atmosferę, a co za tym idzie długie oczekiwanie urzędnika na poprawne działanie rejestru, blokowanie stanowiska pracy, **brak możliwości obsługi obywateli**.

Nieprofesjonalne podejście pomocy informatycznej.

Cytaty:

- *Doświadczenie ostatnich miesięcy. Awaria zgłoszona **4 października 2022r. i nadal nieusunięta**. Sama, jako pracownik USC, nie mogę uzyskać żadnej pomocy, jedynie za pośrednictwem LAS-a, który też nie zawsze jest na bieżąco informowany.*
- *W przypadku ostatniego zgłoszenia wyraźnie opisałam, na czym polegał problem. Odpowiedź dotyczyła zupełnie innego zagadnienia, tak **jakby osoby odpowiedzialne za rozpatrzenie zgłoszenia nie miały wiedzy merytorycznej na temat załatwianych przy pomocy Źródła spraw**.*
- *Według moich spostrzeżeń Atmosfera nie działa zbyt dobrze; zgłaszane problemy często pozostają nierozwiązane (rozwiązujemy je dzięki wsparciu informatyka naszego urzędu, który ma wieloletnie doświadczenie w branży IT).*
- *CZĘSTO, ZGŁASZAJĄC PROBLEMY, OTRZYMUJEMY INFORMACJĘ, **IŻ PROBLEM ZOSTAŁ ROZWIĄZANY, A FAKTYCZNIE ISTNIEJE W DALSZYM CIĄGU**.*
- *Brak profesjonalnego wsparcia.*
- ***System Atmosfera jest ostatnim miejscem, gdzie szuka się rozwiązania, ponieważ udzielane odpowiedzi na zadane pytania lub problemy są lakoniczne, oderwane od rzeczywistości** i głównie bazują na powielaniu instrukcji, która również nie ma nic wspólnego z rzeczywistością.*
- *Mam wrażenie, że **odpowiedzi na problem zgłoszony w Atmosferze udziela komputer**, gdyż są to automatyczne odpowiedzi **podobne w każdym zgłoszeniu**.*

Brak możliwości zgłoszenia z poziomu Źródła. Cytaty:

- *Kontakt jest e-mail, a komputer "ŹRÓDLANY" nie ma do niego dostępu. Zgłaszanie nieprawidłowości pracy systemu powinno być możliwe przez bezpośrednie zlecenie w systemie. **
- *Bo problemów nie możemy zgłosić w Źródle, tylko z komputera innego "z dostępnym internetem".*
- *Zgłoszenie powinno być dostępne z poziomu aplikacji Źródło.*

- *Brak możliwości zgłoszenia usterki z poziomu aplikacji.*
- *Pracownik USC powinien bezpośrednio komunikować problem za pośrednictwem Źródła.*

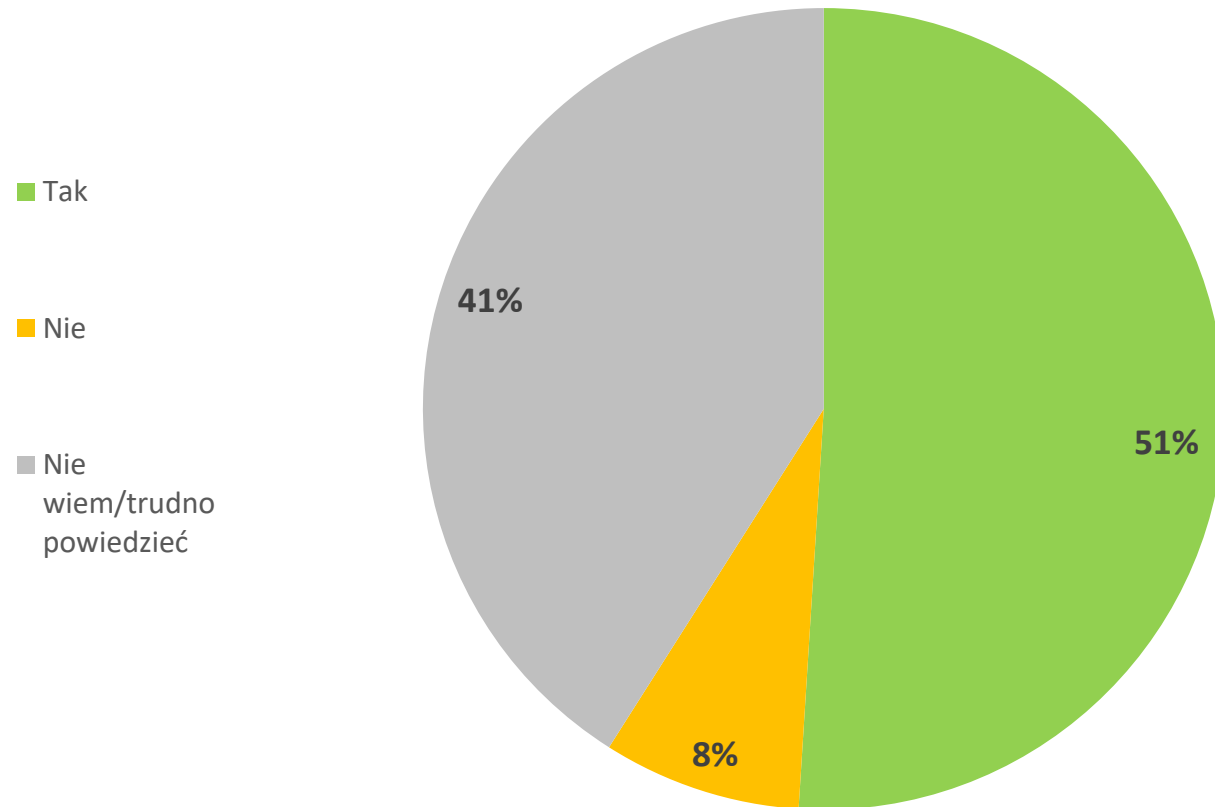
*Komputer ze Źródłem może mieć zainstalowaną tylko tę aplikację ze względów bezpieczeństwa

Oczekiwania i potrzeby



Ponad połowa użytkowników Źródła wskazała, że są takie elementy aplikacji Źródło, które zmieniliby w celu wygodniejszego korzystania z aplikacji.

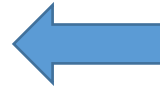
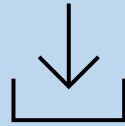
Czy są takie elementy Źródła, które zmienić(a)byś, tak by lepiej Ci się z niego korzystało?



N=705

Obszary do zmiany.

[obszary do zmiany Źródła.xlsx](#)

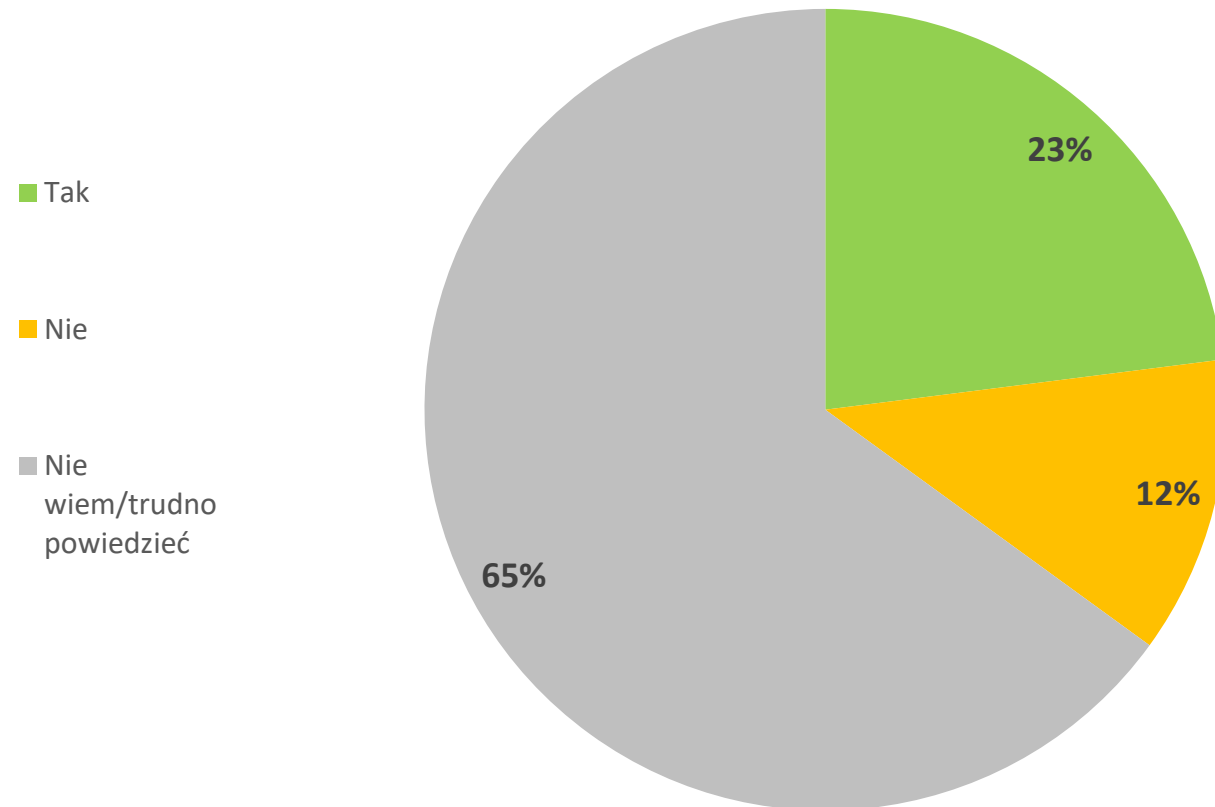


W linku znajdują się wszystkie pomysły użytkowników Źródła, **które wskazują bardzo konkretne i szczegółowe obszary do zmian.**

Rekomendujemy pracę warsztatową z powyższym materiałem łącznie z tym znajdującym się na slajdzie nr 18: przypisanie uwagom gradacji i nadanie priorytetów w rozwiązaniu trudności.

23% użytkowników wskazało, że są takie aspekty systemu zgłaszania błędów w Źródle, które wymagają poprawy.

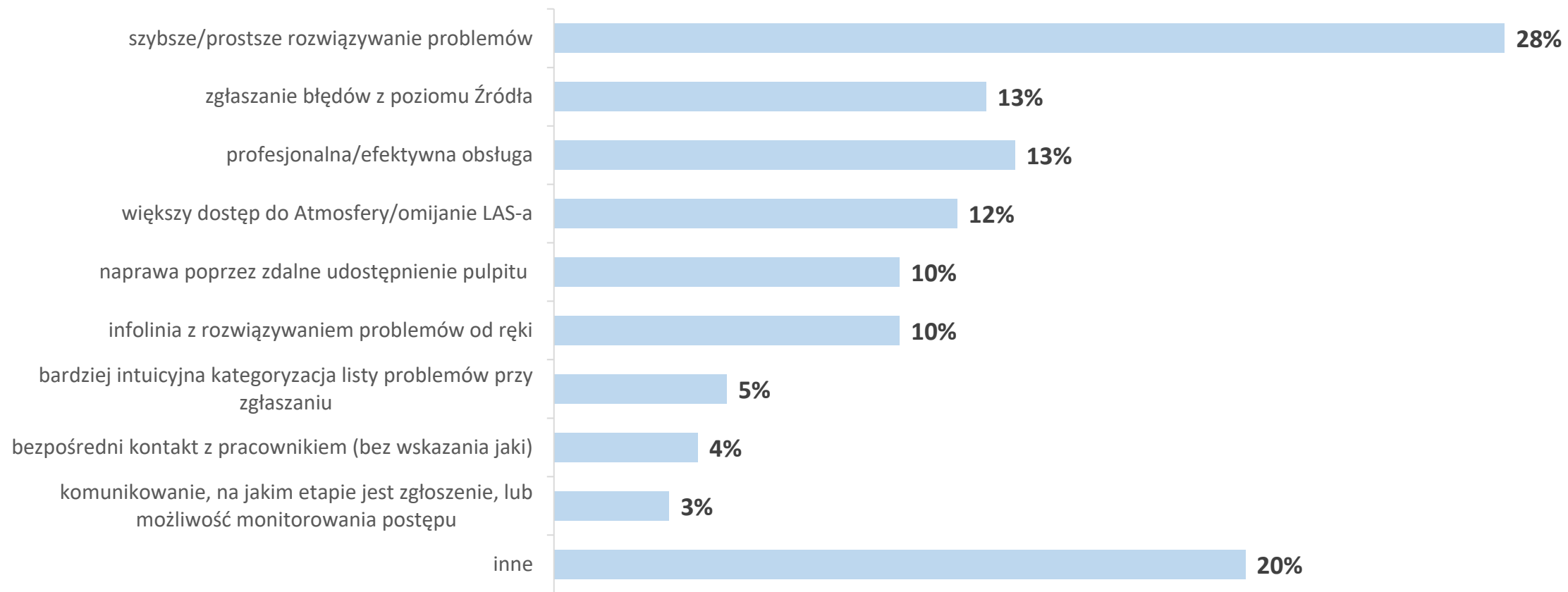
Czy są takie aspekty systemu zgłaszania błędów w Źródle, które wymagają zmiany?



N=705

Największą potrzebą użytkowników Źródła w przypadku problemów jest szybsze ich rozwiązywanie. Spontanicznie pojawiły się też głosy o możliwości zgłaszania trudności z poziomu Źródła.

Jakich zmian byś dokonał(a)? (pytanie otwarte)



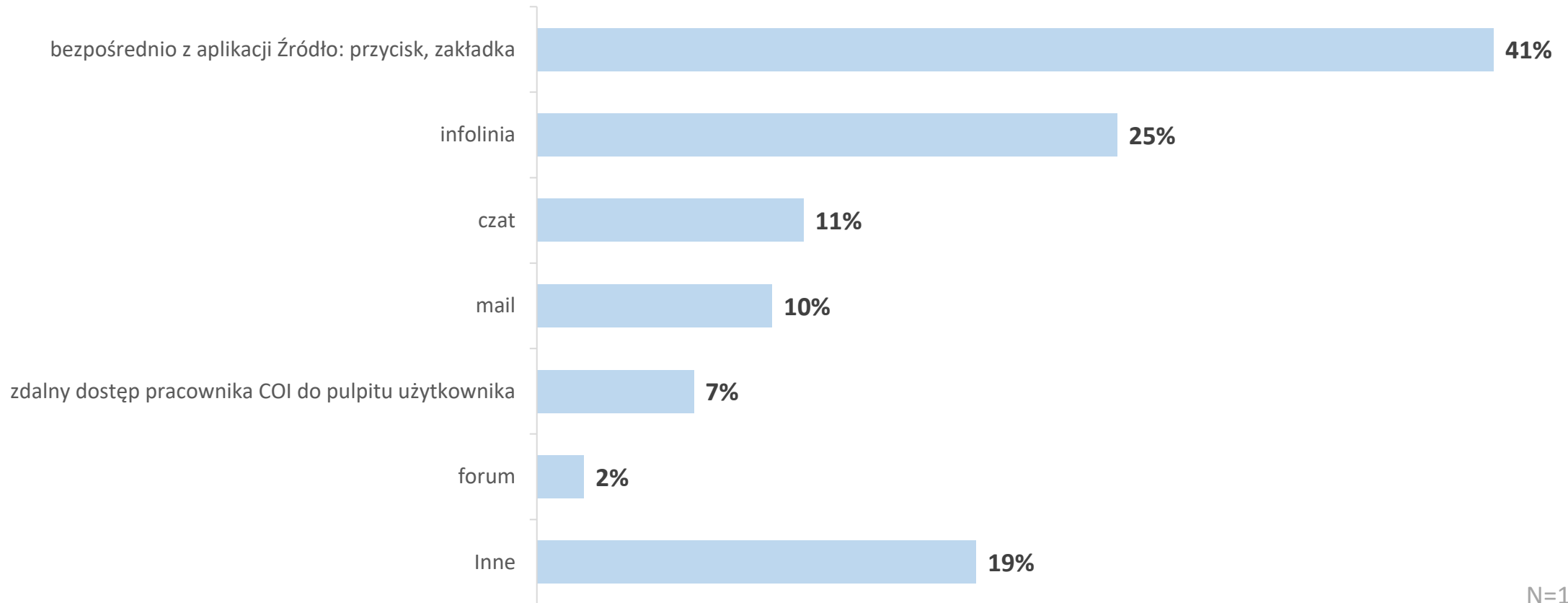
Odpowiedzi nie sumują się do 100%, ponieważ każdy użytkownik mógł wymienić kilka pomysłów.

Cytaty:

- *Gdy okazało się, że nie dochodzi sygnał kablem do naszego urzędu i poinformowano o tym **w piątek przed południem, Państwo z COI zamrozili zgłoszenie do poniedziałku!!!** Efekt - ruszyło w poniedziałek koło 12:00, a do tego czasu klienci z piątku, soboty, poniedziałku (często przyjezdni) nie mogli sporządzać aktów zgonu, a urzędnicy byli "ugotowani", słuchając oskarżeń o nieudolność, brak zabezpieczeń etc. etc. Zebraliśmy ciągi za COI. Takie zgłoszenia powinny być realizowane niezwłocznie.*
- *Czas oczekiwania na odpowiedź w serwisie Atmosfera jest zdecydowanie zbyt długi.*
- *Zgłaszanie z poziomu aplikacji Źródło.*
- *Błędy powinny być zgłaszane z poziomu Źródła.*
- *Reakcja na prośby byłaby miła.*
- *Zatrudnienie kadry, która za odpowiednie wynagrodzenie będzie chętna udzielać pomocy, a nie wstawiać szablonowe odpowiedzi i prosić o zgłoszenia mailowe.*
- *Bezpośrednie zgłaszanie awarii przez pominięcie lokalnego administratora.*
- *Proces zgłaszania do Atmosfery powinien być dostępny dla użytkowników, a nie tylko dla LAS-a.*
- *Po zgłoszeniu błędu powinna być możliwość udostępnienia zdalnego i rozwiązywania problemów bezpośrednio przez COI.*
- *Powinna zostać uruchomiona infolinia , błędy i trudności powinny być rozwiązywane od ręki.*

Analizując wypowiedzi urzędników, obserwujemy, że najczęstszym pomysłem na zgłaszanie problemów w Źródle jest robienie tego bezpośrednio z aplikacji. Jest to zapewne sposób na uniknięcie przesiadania się na inne stanowisko.*

*Czy masz jakiś/eś pomysł/y na to, w jaki sposób można by zgłaszać problemy ze Źródłem?
Opisz swoje pomysły (pytanie otwarte)*



N=149

Odpowiedzi nie sumują się do 100%, ponieważ każdy użytkownik mógł wymienić kilka pomysłów.

*Komputer ze Źródłem może mieć zainstalowaną tylko tę aplikację ze względów bezpieczeństwa

Dziękujemy!

Zapraszamy do kontaktu:
badania@coi.gov.pl



[Tu możesz ocenić nasz raport](#)