

Zkušenosti z využití dotazníkového nástroje pro interní audit

Olga Mertlová
vedoucí oddělení interního auditu



sfdi

STÁTNÍ FOND DOPRAVNÍ
INFRASTRUKTURY

Dotaz sli.do

Využíváte pro svoji činnost některý
z online či podobných automatizovaných
dotazníkových nástrojů?

ANO / NE



sfdi

STÁTNÍ FOND DOPRAVNÍ
INFRASTRUKTURY

Důvod využití dotazníkového šetření

- Úspora času?

Ušetřím	Musím věnovat
➤ Čas na distribuci dotazníků a na sběr odpovědí	➤ Čas na výběr a nákup dotazníkového nástroje , pokud není v organizaci k dispozici
➤ Čas na manuální třídění a zpracování odpovědí a jejich prezentaci	➤ Více času na důkladnou přípravu otázek (nemohu klást doplňující otázky během dotazování, technická stránka)
➤ Čas na sledování průběhu hodnocení a návratnosti	➤ Čas na testování dotazníku
	➤ Čas na komunikaci s dotazovanými – zajištění informovanosti a návratnosti odpovědí (povinné x dobrovolné, anonymní x jmenovité)

Důvod využití dotazníkového šetření

- **Zpětná vazba** k vlastní činnosti interního auditu
 - Zvážit počet respondentů a četnost dotazování
- **Auditní šetření** samotné
 - V případě, že v auditované oblasti identifikujeme již předem absenci formalizovaných postupů, podle kterých lze jednoduše ověřovat jejich plnění, tak se formou dotazování současně zvyšuje povědomí dotazovaných o požadavcích na auditovanou činnost (vedlejší přidaná hodnota)
- **Více uživatelů v organizaci**
 - HR (spokojenost zaměstnanců, zpětná vazba školících aktivit),
 - komunikace s klienty organizace (zvyšování kvality služeb).

Dotazníkové nástroje

- Trh nabízí řadu nástrojů
 - Cena x funkcionality x grafické šablony
 - Zpravidla mají testovací verze zdarma
 - Placené verze
 - Umožňují práci v týmu, více uživatelů a jejich správu
 - Umožňují souběh více dotazníků naráz (důležité během přípravy a testování)
 - Větší počet otázek a respondentů než verze zdarma
 - Smluvní ošetření ochrany dat, GDPR
 - Větší možnosti exportu dat
- Průzkumy na klíč x vlastní tvorba dotazníku a jeho vyhodnocení

Výběr dotazníkového nástroje

Více zkušeností

= podrobnější požadavky

Vyhodnocení ekonomické výhodnosti - nákup elektronického nástroje pro tvorbu dotazníků a realizaci průzkumů

	Survio	Click4survey	Quanda	Vyplňto.cz
Pořadí dle ceny	1	2	3	4
Cena/rok (Kč)	2 892.00	3 862.00	5 280.00	7 260.00
Online dotazníky, odkaz	Ano	Ano	Ano	Ano
Dotazníky s neomezeným počtem otázek	Ano	Ano	Ano	Ano
Nastavování logiky dotazníků	Ano	Ano	Ano	Ano
Vzorové dotazníky	Ano	Ano	Ano	Ano
Export odpovědí	Ano	Ano	Ano	Ano
Filtrování výsledků	Ano	Ano	Ano	Ano
Grafy, zprávy	Ano	Ano	Ano	Ano

Tvorba dotazníku

- Nepodcenit **komunikaci s dotazovaným** (úvodní část dotazníku, vysvětlení účelu dotazování a způsobu nakládání s odpověďmi)
- Pokyny k vyplňování, kontakty pro dotazy
- Raději konkrétní otázky
- **Srozumitelnost** otázek
- Neptat se v jedné otázce na více věcí
- Pozor na použití návodných otázek a otázek obsahujících odpověď
- Zvážit možnost otevřených otázek (více informací x náročnější vyhodnocení)

Tvorba dotazníku

- Přehlednost dotazníku
 - Související skupiny otázek do bloků, bloky pojmenovat
 - Pokud to jde, otázky očísľujte
- Orientace v dotazníku
 - Zvážit zda umožníím návrat k předchozím odpovědím (může a nemusí být žádoucí)

Testování dotazníku

- Technická stránka dotazníku
 - Funguje u respondentů tak, jak předpokládám? (internetové prohlížeče, přehlednost, ...)
 - Gramatické chyby, nelogičnosti
- Srozumitelnost / Pochopení dotazníku (vyhodnocení testovacích odpovědí + názor testovaného)
 - Může vést k opravě dotazníku nebo k přepracování dotazníku = nové testování
- Množství testujících ... a výběr testujících!

Naše praktická zkušenost

- Využití v rámci interního auditu zaměřeného na:
 - Celkový popis **vnitřního kontrolního systému**
 - noví členové týmu IA, souběžně získali celkový přehled o organizaci
 - Základem pro tvorbu dotazníku byl vzorový dotazník MF, využito členění do tematických celků a hlavní témata otázek
 - Popis fungování **systému řízení kvality** organizace (ISO 9001)
 - Funkčnost řízení **protikorupčních rizik** organizace

Rozsah dotazování – 2 dotazníky

- **Dotazník VEDOUCÍ : Povinný, jmenovitý („podepsaný“)**
 - Pouze **pro vedoucí zaměstnance** / představené (26 respondentů)
 - Rozsáhlejší, 70-132 otázek, průměrně 1:33 hod, někde navazující pohovory
 - Oblasti šetření:
 1. Cíle, pravomoci, odpovědnost (formalizace, hodnocení, organizace útvarů)
 2. Postupy (porady, součinnost, řídicí kontrola)
 3. Metodika (vnitřní předpisy)
 4. Personální a materiální zabezpečení
 5. Rizika (řízení rizik)
 6. Komunikace, dokumentace, archivace

Rozsah dotazování – 2 dotazníky

- **Dotazník ALL: Dobrovolný, anonymní**
 - Pro **všechny zaměstnance SFDI** (znovu i pro vedoucí, každý vyhodnocován samostatně)
 - Méně rozsáhlý, 32 - 72 otázek (některé podmíněné), průměrně 21 minut
 - Oblasti: Cíle, Postupy, Personální a materiální zabezpečení, Komunikace
 - Zahrnuta zpětná vazba („spokojenost zaměstnanců“) – nejen interního auditu

4.7. Zhodnoťte spolupráci s tzv. průřezovými podpůrnými agendami v rámci SFDI: *

Známkujte jako ve škole. Pokud podpůrné agendy nevyužíváte, ani s příslušnými útvary nekomunikujete, označte N/A.

	1	2	3	4	5	N/A
Interní audit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IT podpora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metodika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personální agendy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veřejné zakázky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vnitřní správa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Právní služby	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Podatelna a sekretariáty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spisovna (archivace)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



4.7.1. Máte doporučení pro některou podpůrnou oblast?

Dotaz sli.do

Je vaše vlastní zkušenost s obdobnými nástroji pozitivní a vracíte se k nim opakovaně?

ANO / NE



sfdi

STÁTNÍ FOND DOPRAVNÍ
INFRASTRUKTURY

Zpětná vazba pro respondenty

- Respondenti jsou více motivováni k vyplnění, pokud
 - Znají a chápou účel dotazování
 - Vědí, že se výsledkem bude někdo skutečně zabývat
 - Věří, že jejich odpovědi mohou pomoci něco změnit / zlepšit



vyšší šance, že dotazník vyplní i příště

- Jak to mohu zajistit?
 - Předem deklarovat souhlas vedení organizace s publikováním výsledků (pokud souhlasí a spolupracují)
 - Prezentace výsledků za účasti vedení organizace

Zhodnocení

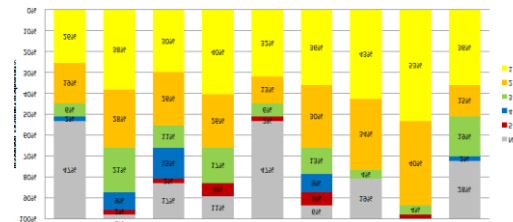
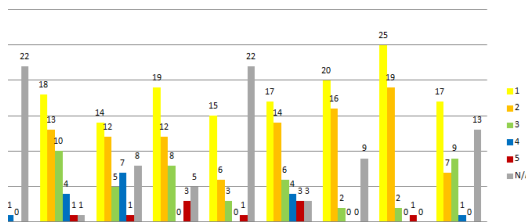
- Letos použijeme dotazníky znovu
- Integrace dotazů z více oblastí (menší zátěž pro respondenty, výstupy využijeme pro více auditních zpráv, mj. spolupráce s HR)
- Nákup nového dotazníkového nástroje – využijí i další útvary SFDI (např. zpětná vazba klientů v rámci řízení kvality úřadu)
- Více specifických požadavků na vybraný produkt / nástroj

Naše hlavní poznatky

- Velké zjednodušení v distribuci dotazníku a sběru dat
- Trvat na možnosti data stáhnout a dále s nimi pracovat

The image shows a dense grid of data, likely a spreadsheet or database export, representing the raw survey data. It contains multiple columns and rows of text-based information, possibly including respondent identifiers, scores, and demographic details.

- Automatizované vyhodnocení nenahradí vlastní analýzu a vlastní formu prezentace výsledku



Dotaz
sli.do

Budete po dnešku o této formě
šetření uvažovat?

ANO / NE



sfdi

STÁTNÍ FOND DOPRAVNÍ
INFRASTRUKTURY

Děkuji za pozornost!

olga.mertlova@sfdi.cz

**Prostor pro diskusi a sdílení vašich
zkušeností, za které předem
děkujeme!**



sfdi

STÁTNÍ FOND DOPRAVNÍ
INFRASTRUKTURY