

Aspen Publishers

wyzwanie

Redukcja czasu i kosztów poświęconych na tworzenie cyklicznych, kwartalnych raportów, które są źródłem informacji i punktem odniesienia przy podejmowaniu decyzji dla tysięcy administratorów szpitali w Stanach Zjednoczonych.

rozwiązanie

Opracowanie systemu bazującego na rozwiązaniach narzędziowych i know-how SPSS, dzięki któremu pracownicy Aspen Publishers są w stanie niezależnie od zewnętrznych wykonawców przeprowadzić cały proces badawczy, począwszy od wprowadzania danych, poprzez analizy, a skończywszy na przygotowaniu raportu jako produktu końcowego.

korzyści

- 20 000 \$ oszczędności w zakresie rocznych opłat konsultingowych;
- Zdobyta przez pracowników wiedza dotycząca prowadzenia badań i analiz wyników;
- Redukcja czasu potrzebnego na utworzenie tabel raportu z tygodni do sekund.

Przy zastosowaniu Microsoft Excel, przejście od wprowadzania danych do stworzenia użytecznego ich formatu, zabierało dwa tygodnie. Z SPSS stworzenie raportu i sformatowanie danych w finalny produkt zabiera 30 sekund

”

*Julie Frandsen,
asystentka wydawcy w Aspen*

Od 35 lat Aspen Publishers z siedzibą w Maryland jest liderem na rynku wydawnictw profesjonalnych w dziedzinie opieki medycznej, prawa, nauki i businessu. Aspen Publishers zatrudnia w 6 oddziałach ponad 450 pracowników i jest własnością Wolters Kluwer, międzynarodowej kompanii wydawniczej działającej w 26 krajach i osiągnięcej przychody rzędu 2,8 miliarda USD.

W cyklu kwartalnym Aspen publikuje dwa wysoko cenione badania przeznaczone dla administratorów szpitali: HARA (Hospital Accounts Receivable Analysis) oraz HPDQ (Hospital Pharmacy Data Quarterly). Pracownicy Aspen przygotowują każdy raport całościowo: od badań ankietowych, poprzez wprowadzanie i analizę danych, po dystrybucję wyników. Podejmując decyzje personalne, finansowe czy dotyczące wyposażenia, szpitale całego kraju opierają się właśnie na tych raportach branżowych.

„Od czasu, gdy szpitale są zarządzane podobnie jak przedsiębiorstwa, raport HARA stał się bardzo ważny dla wielu ludzi. Nowi zarządzający wciąż mogą posiadać niewielkie doświadczenie w zakresie funkcjonowania szpitala. Potrzebują zrozumieć pojęcia dolarów i centów, zysków i strat” – twierdzi Gene Lass, wydawca i współautor raportów

HARA i HPDQ w Aspen. „Cztery–pięć razy w ciągu miesiąca zdarza nam się odbierać telefony od menedżerów, którzy – aby zachować swoje stanowiska – potrzebują rygorystycznych danych, by pokazać, że ich decyzje były słuszne. Oni muszą zdążyć na czas.”

oszczędność 20 000 \$ na rocznych opłatach konsultingowych

To wymaganie sprawia, że termin raportu nie podlega negocjacji. Aspen musi wysłać HARA i HPDQ na czas, ale musi również zmieścić się w ramach budżetu. W końcu lat osiemdziesiątych Aspen korzystał z innego oprogramowania do analizy danych. Według Julie Frandsen, asystentki wydawcy w Aspen, korzystanie z niego było jednak trudne.

W części procesu badawczego Frandsen i jej zespół wykorzystywali program Microsoft Excel do wprowadzania danych, obliczeń, sortowania według grup wyników i według kategorii oraz tworzenia tabel średnich. Było to jednak czasochłonne i brakowało w tym rozwiązaniu elastyczności. W analizach statystycznych korzystano z innego oprogramowania. W każdym kwartale konieczne było zatrudnianie konsultantów

dla interpretacji wyników. Co roku firma Aspen przeznaczala na usługi konsultingowe 20000\$. Z tego powodu, w 1998 roku Aspen zaczął szukać lepszego rozwiązania dla całości procesu badawczego. Rozpoznanie rynku i rekomendacje pracowników działu systemów informacyjnych zwróciły uwagę kierownictwa Aspen na rozwiązania oferowane przez SPSS.

uzyskanie przez pracodawców umiejętności niezależnego przeprowadzania badań

W celu usprawnienia procesu badań Aspen podjął współpracę z konsultantami SPSS. W pierwszym etapie utworzono grupę roboczą, która opracowała wzorzec procesu, jakim jest przygotowanie i publikacja raportu HARA. W trakcie realizacji tego procesu zdecydowano się na wykorzystanie narzędzi SPSS, SPSS Data Entry Builder i SPSS Data Entry Station. Następnie konsultanci SPSS opracowali w pełni dostosowany do potrzeb pracowników Aspen program szkoleń, który uwzględniał różnice w wiedzy, zainteresowaniach i umiejętnościach analitycznych pracowników różnych działów Aspen Publishers – badaczy, redaktorów raportu i administratorów baz danych. Przygotowawszy we współpracy z SPSS raport HARA, kolejny raport – HPDQ – Frandsen i jej zespół opracowali już całkowicie własnymi siłami.

redukcja czasu tworzenia tablic wyników z tygodni do sekund

Rezultatem prac zespołu okazała się znaczna oszczędność czasu w przygotowaniu raportu, dzięki zastosowaniu w części procesu narzędzi SPSS zamiast programu Microsoft Excel. „Przy zastosowaniu Microsoft Excel, przejście od wprowadzania danych do stworzenia użytecznego ich formatu, zabierało dwa tygodnie. Z SPSS stworzenie raportu i sformatowanie danych w finalny produkt zabiera 30 sekund” – powiedziała Frandsen.

Obecnie tworzenie HARA i HPDQ jest jeszcze bardziej uproszczone. Zespół Frandsen prowadzi wystandaryzowane badania ankietowe w działach odzyskiwania rachunków i szpitalnych aptekach w całym kraju. W przypadku HARA, ankiety te obejmują na-

stępujące dane: typ szpitala (prywatny lub nonprofit), ilość miejsc w szpitalu, zaległe wpływy, współczynnik kosztów zbierania danych (cost collection ratio), współczynnik wydatków zbierania danych (expenses-to-collections ratio). Proces analizy tych danych jest również wystandaryzowany.

SPSS w procesie badawczym jest wykorzystywany do przygotowania, czyszczenia i analizy danych. Przy zastosowaniu narzędzi SPSS tworzone są również formularze wprowadzania danych, co umożliwia wgląd z poziomu jednego narzędzia zarówno w indywidualne wyniki poprzez poszczególne kwestionariusze, jak i całościowy ogólny. Dzięki statystykom opisowym SPSS pozwala łatwo wychwytywać dane spoza dopuszczalnego zakresu, wykonywać niezbędne przekształcenia na danych i przedstawić raport tabelaryczny wyników. Zespół Aspen Publishers wykorzystuje również tabele użytkownika oraz tabele krzyżowe, dzięki którym budują złożone zestawienia oraz porównania zmiennych, jakich nie byli w stanie zrobić wcześniej. „SPSS to narzędzie przyjazne dla użytkownika i łatwe do opanowania” – podkreśla Frandsen.

perspektywa badań w sieci www z wykorzystaniem nowych narzędzi

Teraz, gdy Aspen opracowuje już raporty na własny rachunek, ich plany sięgają wykorzystania w badaniach sieci www. „Pragniemy ułatwić respondentom udział w badaniach poprzez zamieszczenie kwestionariuszy również na stronach WWW. Myślę, że doprowadzi to do wzrostu ilości odpowiedzi. Dodatkowo, będziemy dysponować bardziej dokładnymi danymi dzięki eliminacji błędów powstających przy wprowadzaniu danych. Nasi abonenci, dla których raporty te stanowią ważny punkt odniesienia, otrzymają tym samym bardziej precyzyjne informacje” – powiedziała Frandsen.

Aspen stara się również odkryć możliwości prowadzenia podobnych badań dla innych rynków. Z narzędziami SPSS umożliwiającymi realizację wszelkich badań ankietowych firma Aspen jest w stanie rozpocząć dostarczanie ważnych informacji wielu nowym segmentom klientów.

SPSS Polska

ul. Raclawicka 58
30-017 Kraków
tel./faks 012.636.96.80
tel./faks 012.636.07.91
tel./faks 012.636.45.35
e-mail: info@spss.pl
www.spss.pl
www.analizadanych.pl
www.webmining.pl