Załącznik Nr 1

Wywiad- badanie satysfakcji Klientów wewnętrznych

Celem wywiadu jest dokonanie oceny ogólnego poziomu oczekiwań klientów oraz poziom ich zadowolenia określany w oparciu o doświadczenia i obserwacje pracowników.

I. Pytanie o ogólną opinię dotyczącą satysfakcji klientów:

1) *Proszę oceń w oparciu o swoje obserwacje i doświadczenia ogólną satysfakcję klientów z usług świadczonych przez Wydział / Referat w którym jesteś zatrudniony w skali 1 do 7. Uzasadnij swoją opinię.*

……

……

2) *Wymień te elementy /czynniki, które Twoim zdaniem sprawiają, iż klienci są zadowoleni z usług świadczonych przez Wydział/Referat*

……

……

3) *Wymień te elementy/czynniki, które Twoim zdaniem sprawiają, iż klienci są niezadowoleni z usług świadczonych przez Wydział/Referat*

……

……

II. Pytanie o ogólne oczekiwania klientów:

Zastanów się nad tym, czego oczekują od Twojego Wydziału/Referatu klienci. Co powinno ulec zmianie, abyś miał/miała przekonanie, iż możesz zaspokoić uzasadnione oczekiwania (potrzeby) klientów.

……

……

III. Pytanie o względną ważność pięciu podstawowych wymiarów (czynników) wpływających na satysfakcję z usług Urzędu (rozdzielnie punktów sumujących się do 100):

Oceń ważność poniższych czynników mających wpływ na postrzeganie jakości świadczenia usług. Przydziel każdemu czynnikowi wartość punktową tak, by suma ocen pięciu wskaźników równała się 100.

Czynnik	***Punkty***
Dostępność i wygląd obiektów oraz materiałów informacyjnych (wzorów, instrukcji), dostępność i kompletność informacji, pełna informacja	
Rzetelność – rzetelne i właściwe wykonanie usługi, dotrzymywanie poczynionych obietnic (np. terminów), faktyczne rozwiązanie problemu klienta.	
Fachowość – przekonanie o odpowiedniej wiedzy (kompetencjach) pracowników, stwarzające poczucie pewności, iż Klient „jest w dobrych rękach", uprzejmość.	
Współdziałanie – gotowość do reagowania na potrzeby i prośby Klientów, do udzielenie pomocy, zapewnienia usługi na czas.	
Empatia – poświęcenie Kientowi należnej uwagi, zindywidualizowane podejście, dostosowanie się do terminów dogodnych dla Klienta.	
SUMA (maks.100 %)	***100%***

IV. Pytanie o poszczególne determinanty satysfakcji klienta danej komórki.

Oceń proszę w jaki sposób Twoim zdaniem klienci postrzegają następujące czynniki wpływające na ocenę jakości świadczonych usług oraz w jakim stopniu są one dla nich ważne (w skali 1 do 7):

- Kompletność i aktualność dostępnych informacji
- Łatwość dotarcia do informacji
- Dostępność miejsc załatwiania sprawy
- Możliwość załatwienia sprawy w jednym miejscu
- Możliwość załatwienia sprawy w jednym terminie
- Atrakcyjność wyglądu pomieszczeń
- Oznakowanie wewnętrzne
- Dostęp do wzorów wymaganych dokumentów
- Czytelność instrukcji wypełniania dokumentów
- Kompletność informacji o wymaganych w danej sprawie załącznikach
- Dokładne informowanie o terminie rozpatrzenia
- Dotrzymywanie terminów
- Możliwość otrzymania informacji o stanie sprawy
- Schludny wygląd pracowników
- Atrakcyjny wygląd materiałów informacyjnych

- Kompetencje pracowników
- Staranność rozpatrywania spraw
- Niepopełnianie błędów (skuteczne załatwienie sprawy za pierwszym razem)
- Szybkość rozpatrywania spraw
- Sprawna organizacja pracy w Urzędzie
- Życzliwość, chęć udzielenia pomocy
- Szczere zainteresowanie rozwiązaniem sprawy
- Równe traktowanie w relacjach Urząd - Klient
- Uprzejmość pracowników
- Sposób obsługi klientów
- Udzielanie wyczerpującej odpowiedzi na pytania
- Udzielania kompletnej informacji o koniecznych uzupełnieniach dokumentów
- Reagowanie na prośby Klientów
- Zaangażowanie pracowników
- Okazywanie zrozumienia dla potrzeb Klienta
- Możliwość kontaktu telefonicznego
- Dogodność godzin otwarcia
- Inne (jakie?)

V. Pytanie o uzupełnienie katalogu determinantów:

Ponieważ katalog czynników wpływających na satysfakcję klientów nie jest zamknięty, czy uważasz, iż należałoby wskazać inne elementy mające wpływ na satysfakcję klientów? Jeśli tak to:

- *Jakie to czynniki?*
- *Jaki jest Twoim zdaniem poziom oczekiwań klientów w tym zakresie?*
- *Jaki jest poziom zadowolenia klientów z tych czynników w chwili obecnej?*

……

VI. Pytanie o organizacyjne aspekty prowadzenia badania?

Znając klientów, z którymi stykasz się na co dzień, wskaż proszę metody najskuteczniejszego dotarcia do nich z badaniem kwestionariuszowym. Jak powinniśmy dystrybuować kwestionariusz w Twoim Wydziale/ Referacie? W szczególności odpowiedz proszę na pytania:

- *W jaki sposób kwestionariusze powinny być przekazane klientom, by zwiększyć prawdopodobieństwo ich wypełnienia?*
- *Kto powinien dysponować kwestionariuszami (np. które stanowiska pracy)?*

- *Gdzie powinny być dostępne kwestionariusze?*
- *Kiedy najlepiej / najłatwiej dotrzeć można do klientów?*
- *Jakie widzisz potencjalne zagrożenia dla realizacji badania kwestionariuszowego w Twoim Wydziale/Referacie? Jak je zniwelować?*
- *Opowiedz o swoich sugestiach dotyczących realizacji badania.*

……

……

VII. Komentarze / uwagi.

1) *Czy Twoim zdaniem przed przystąpieniem do badania samych klientów powinniśmy wziąć pod uwagę jakiekolwiek ważne informacje, które nie były przedmiotem niniejszego wywiadu?*
2) *Czy chciałbyś/chciałabyś uzupełnić swą wypowiedź dodatkowym komentarze / uwagi /opinie?*

……

……

……

/Wydział, Stanowisko/