

Mystery client prověření úrovně kvality kontaktu s klientem

Městský úřad Šumperk
© 2010



Co je to mystery client?

- Jedná se klasickou kvantitativní dotazníkovou analýzu, jejíž sestavení se řídí metodikou sociologických průzkumů.
- Systémem tzv. „tajných návštěv“ vyškolených hodnotitelů, kteří se při návštěvě chovají k nerozeznání od běžných klientů, dochází k prověření úrovně kvality kontaktu úředníka s klienty.
- Mystery může být realizováno na celém úřadě, nebo pouze na vybraných odborech, nebo u „problémových zaměstnanců“
- Odhaluje obtížně poznatelné – pohled na nabízené služby očima našich klientů.
- Mystery musí být realizováno dle přesného zadání zaměstnavatele, rychle a hlavně „tajně“.
- Může být přínosem jak pro řízení kvality služeb, tak při kontrole vlastních zaměstnanců.
- Lze jej vnímat jako prostředek k pojmenování a realizaci zlepšovacích procesů a témat k individuálnímu rozvoji úředníků.
- V souběhu nebo samostatně lze provádět i mystery calling – telefonické jednání.



Cíle mystery

- Zhodnotit práci úředníka – chování, vstřícnost, srozumitelnost, ochota, komunikace, flexibilita, důvěryhodnost...
- Zhodnotit danou odbornost úředníka a jeho odborný postup při řešení konkrétních otázek.
- Zhodnotit interiér úřadu a kanceláří.
- Zhodnotit orientační systém úřadu a jeho srozumitelnost pro návštěvníky.
- Navrhnout řešení zjištěných nedostatků a nastavit další postupné kroky ke zlepšení.



Proč využíváme metody mystery client

- Zaměstnavatel ani přes systém různých vnitřních směrnic a opatření není schopen zjistit, jaký je přístup jeho zaměstnanců ke klientům, kteří přicházejí na úřad.
- Klienty úřadu jsou všichni občané s různým očekáváním kvality služeb úřadu a s odlišnou problematikou a složitostí žádosti.
- Nároky na kvalitu služeb neustále rostou, a mystery je úřadem vnímáno jako prostředek k nastavení zlepšujících procesů a individuálního rozvoje jednotlivých zaměstnanců, popř. pracovišť, jako jsou informace, pokladny, podatelny, Czech POINT.
- Zhodnotit odborný postup úředníka při řešení konkrétních otázek.
- Zjistit míru asertivity chování úředníka ke klientovi v osobním styku.
- Na základě porovnání výsledků v čase na jednotlivých odborech zjistit posun v komunikačních dovednostech a přístupu ke klientovi.
- Zjistit, zda nastavený orientační systém na jednotlivých budovách je dostatečně proklientský a srozumitelný pro všechny občany.
- Znat názor občana/klienta na stávající prostředí úřadu.



Oblasti průzkumu

1. Orientace na úřadě

- Informační tabule a ukazatele
- Služby informačních center
- Systém příjmu klientů

2. Prostředí úřadu

- Prostředí chodeb a čekáren
- Informační nástěnky a nápisy

3. Komunikace s klientem

- Úvodní přijetí klienta
- Komunikační dovednosti úředníka
 - srozumitelnost projevu, vhodné tempo řeči
 - soulad verbální a neverbální komunikace
 - kladení otázek, zjišťování potřeb, umění naslouchat
 - nabídka variant řešení, věrohodnost projevu
- Zakončení rozhovoru, návštěvy



Zaměření na jednání úředníka

Mystery client:

- přivítání žadatele
- přístup k žadateli – chování a jednání
- jaký projevují o žadatele zájem, jak jsou vstřícní ho pochopit a pomoci mu
- zda kladou otázky s cílem zjistit potřeby a očekávání žadatele
- zda hledají vhodné individuální řešení a dovedou poradit
- jak reagují na neústupného asertivního žadatele
- jak se s žadatelem rozloučí

Mystery calling:

- představení
- zájem o problém, uspokojení odpovědi a rozsah odpovědi
- rozloučení
- celkový dojem



Hodnocení v čase

- zpracovány celkem 3 hodnocení mystery client v letech 2006, 2008 (APERTA Liberec) a 2009 (MVS PROJEKT)
- v roce 2009 byla použita i metoda mystery calling (telefonický kontakt)
- formulovány okruhy zadání - na co bude šetření zaměřeno, jaký bude rozsah, jaké budou cíle zkoumání a zadány oblasti výstupu
- povinná je vždy návštěva míst, kam přichází občan/klient nejčastěji a mnohdy jako na první místo v úřadě (podatelny, informace, pokladny, pracoviště Czech POINT apod.)
- dle organizační struktury je povinností zpracovatele mystery navštívit dle velikosti každý z odborů úřadu min. 2x
- zadány kanceláře s tzv. „problematickými úředníky“
- zpracování zprávy a doporučení
- zaměstnanci jsou informováni, že min. 1x ročně bude mystery realizováno



ROK 2006

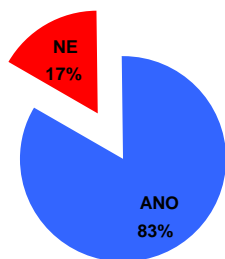
- Celkem proběhlo 34 návštěv na 12 odborech úřadu
- Jedná se o první kontakt s touto metodou
- Návštěvy byly neadresné, ve zprávě se uváděl pouze název odboru na kterém se hodnocení provádělo (neuváděla se čísla kanceláří, ani jména zaměstnanců)
- Ke každému odboru byl vyhodnocen graf s procentuálním vyznačením úspěšnosti v oblastech : orientace zákazníka, prostředí a komunikace
- Ke každému odboru byl zpracován text s uvedením pozitivních i negativních zjištěných skutečností
- Zpracována konkrétní doporučení:
 - trénink komunikačních dovedností a profesionálního vystupování
 - výrazně zlepšit vedení rozhovorů, zlepšit strukturalizaci rozhovoru
 - kontrola neverbální stránky komunikace
 - zlepšit vedení rozhovorů
 - odstranit nevhodné styly chování



Výsledky 2006

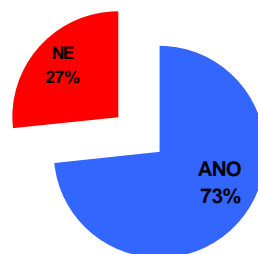
Měřítko hodnocení:
Nejlepší 100% - 86%
Lepší 85% - 61%
Horší 60% - 26%
Nejhorší 25% - 0%

ORIENTACE



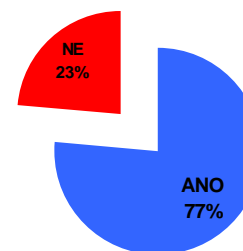
lepší

PROSTŘEDÍ



lepší

KOMUNIKACE S PRACOVNÍKEM



lepší



ROK 2008

- Proběhlo celkem 40 návštěv na všech odborech úřadu
- Uváděna čísla kanceláří, nebyla uváděna jména zaměstnanců
- Úroveň komunikace oproti roku 2006 poklesla z 77% na 52%
- Ke každému odboru byl opět vyhodnocen graf s procentuálním vyznačením úspěšnosti v oblastech : prostředí a komunikace
- Nedostatky i přes zajištěné vzdělávání jsou shodné s rokem 2006
- Zpracována konkrétní doporučení:
 - zajistit identifikační cedulky pracovníků
 - nastavit systém oznamování nepřítomnosti na pracovišti
 - přepážková okénka upravit tak, aby neznemožňovala oční kontakt
 - odstranit nevhodné styly chování
 - zlepšit nepříjemný způsob komunikace
 - zaměřit se na trénink vedení rozhovorů, zlepšit strukturu rozhovorů
 - zefektivnit průběh rozhovorů
 - posílit komunikační dovednosti a odborné znalosti zaměstnanců informací



Výsledky 2008

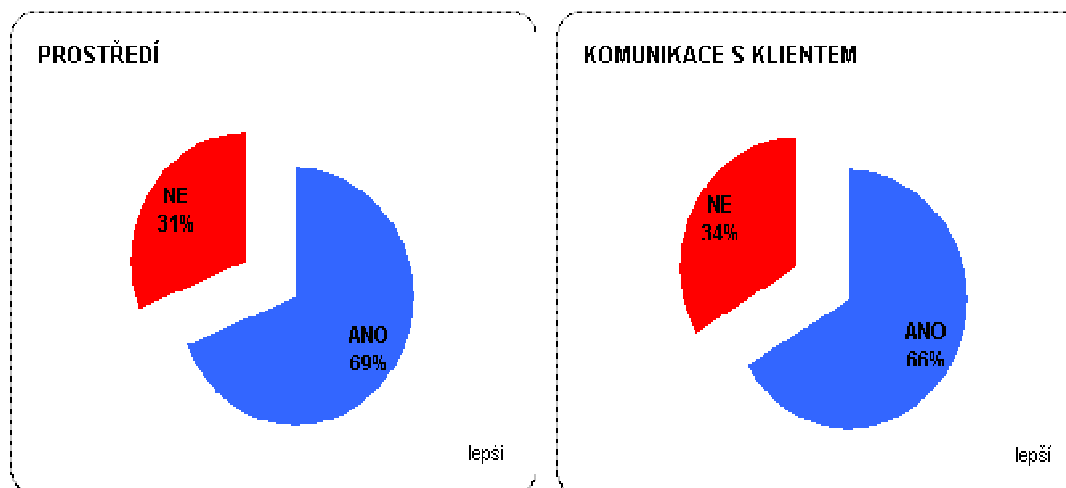
Měřítko hodnocení:

Nejlepší 100% - 86%

Lepší 85% - 61%

Horší 60% - 26%

Nejhorší 25% - 0%

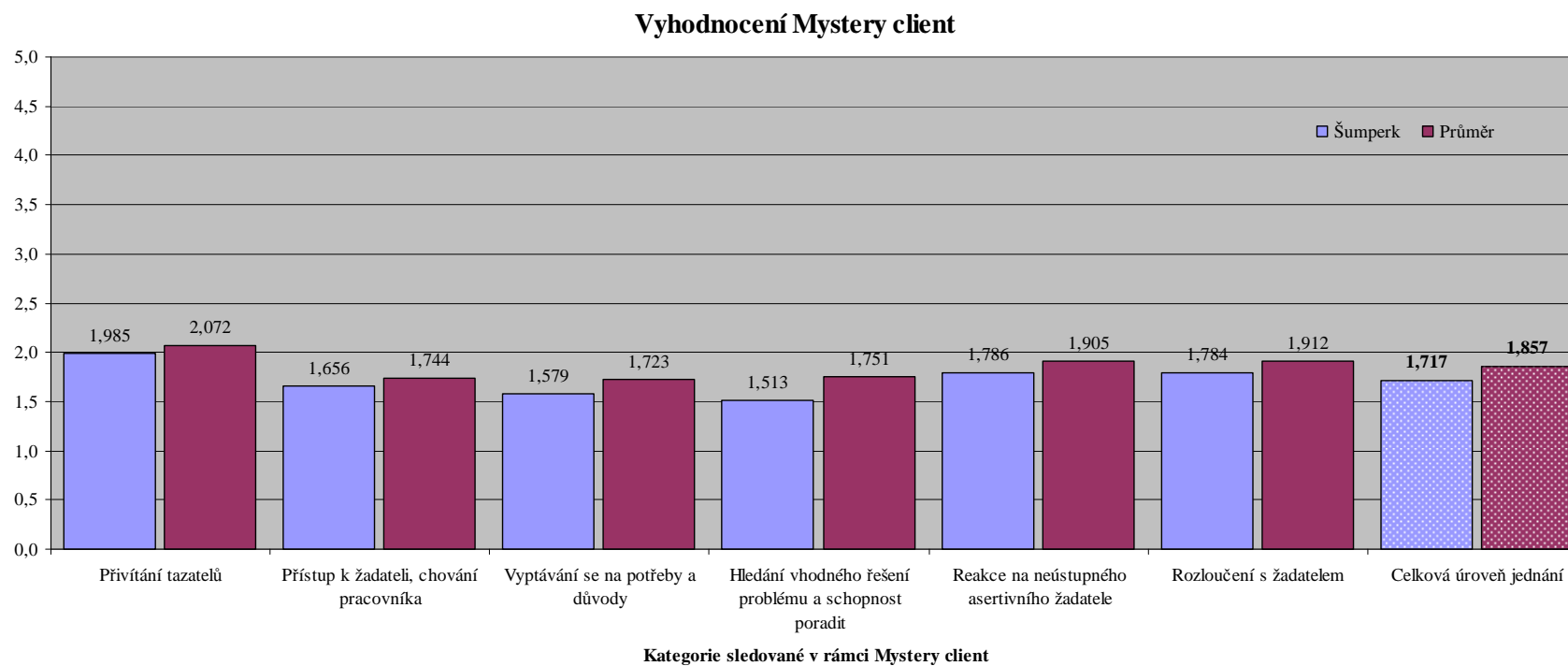


ROK 2009

- 39 návštěv a 28 telefonátů
- Lehce nadprůměrný výsledek (známka 1,71) v porovnání s úřady, na kterých byla tato metoda firmou použita (10 úřadů)
- Zpráva je vyhotovena jmenovitě
- Telefonické kontakty byly prováděny u všech vedoucích odborů a u zaměstnanců, kde osobní jednání jevílo značné nedostatky
- Úroveň mezi jednotlivými odbory je velmi rozdílná (rozdíl až 1,79)
- 6 odborů získalo známku do 1,2 a 5 odborů vyšší známku jak 2,00 – prakticky neexistuje střed
- **Nedostatky:**
 - chybí projev většího zájmu o klienta
 - odpovědi pouze na položené otázky
 - snaha co nejrychleji a nejstručněji klienta vyřídit
 - nedostatky v komunikaci, struktuře rozhovoru
 - nerespektování nošení jmenovek



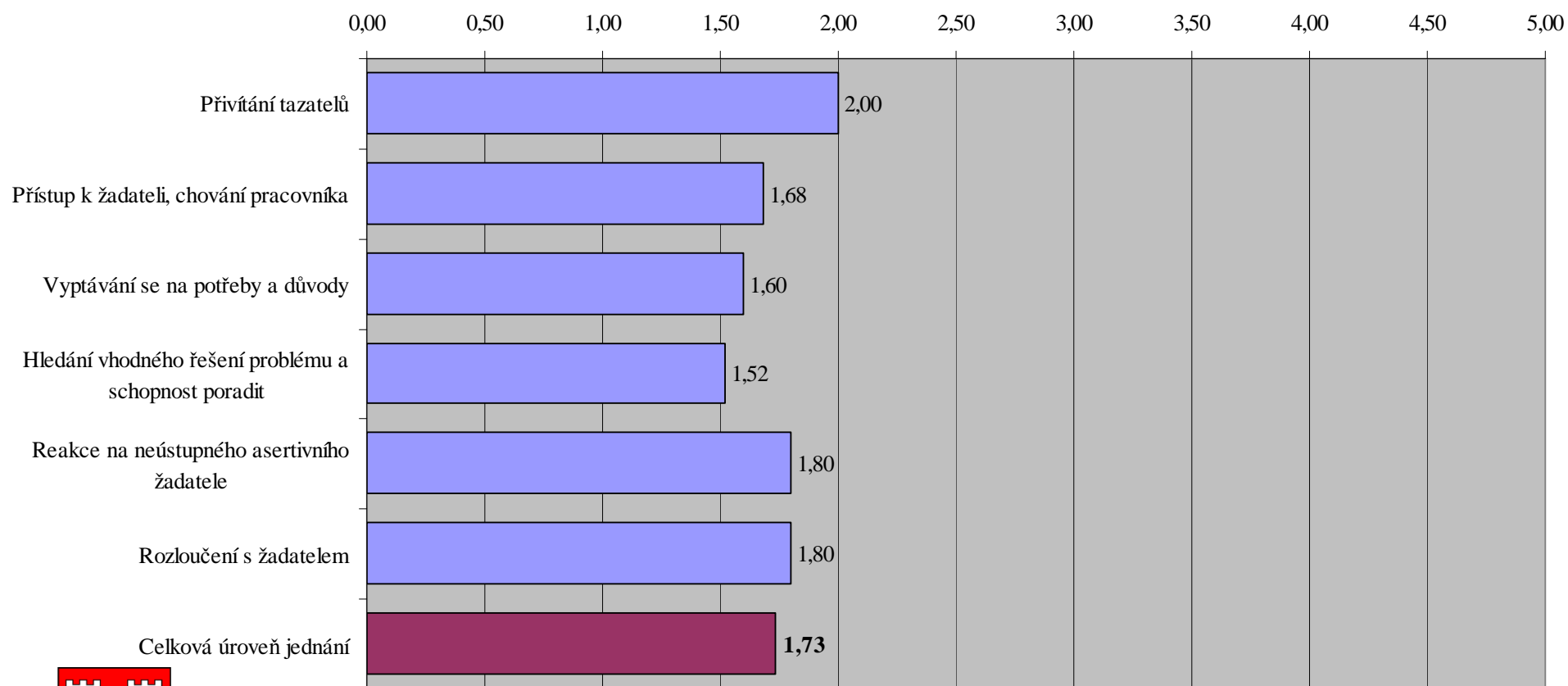
Hodnocení úřadu jako celku



Městský úřad Šumperk

Hodnocení úřadu jako celku

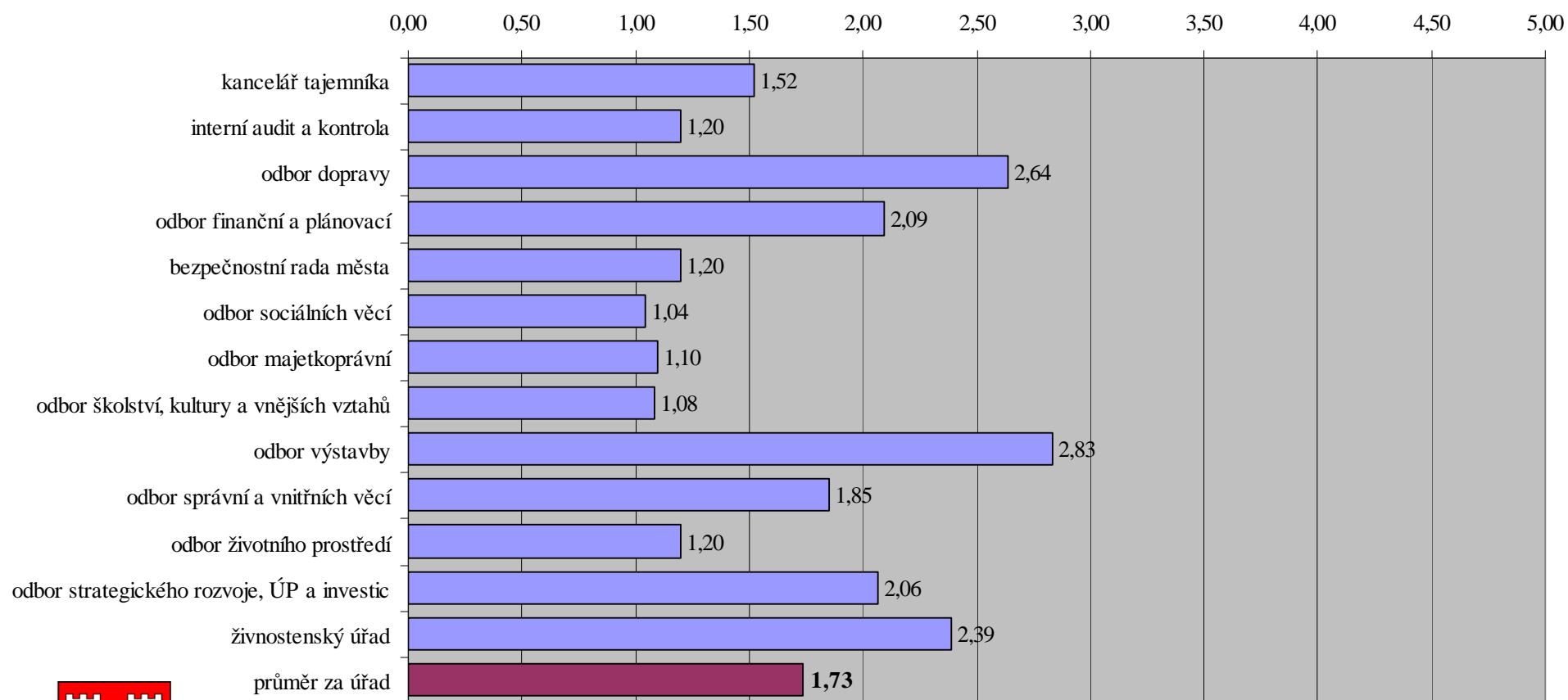
Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií



Městský úřad Šumperk

Hodnocení úřadu jako celku

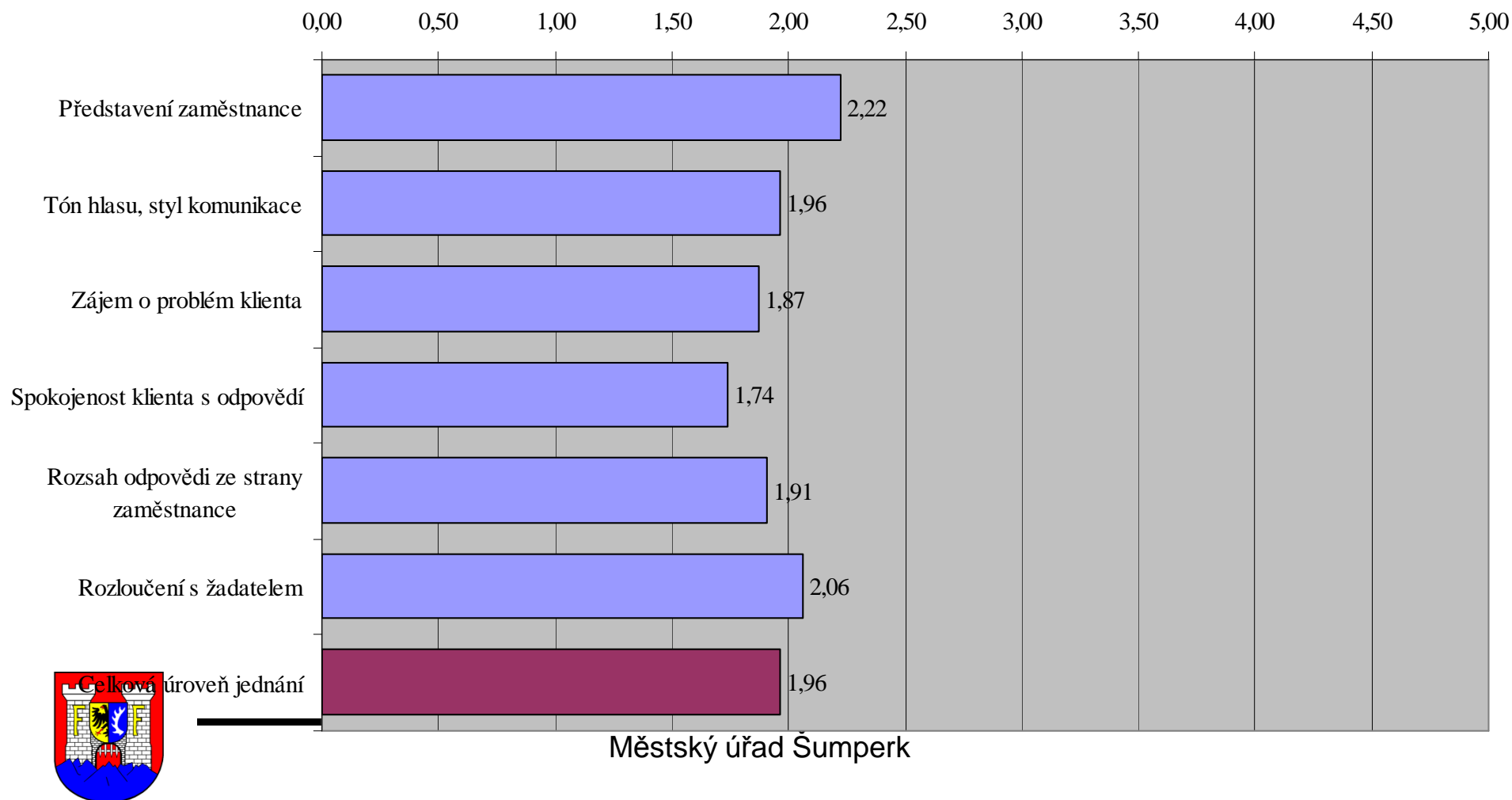
Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů



Městský úřad Šumperk

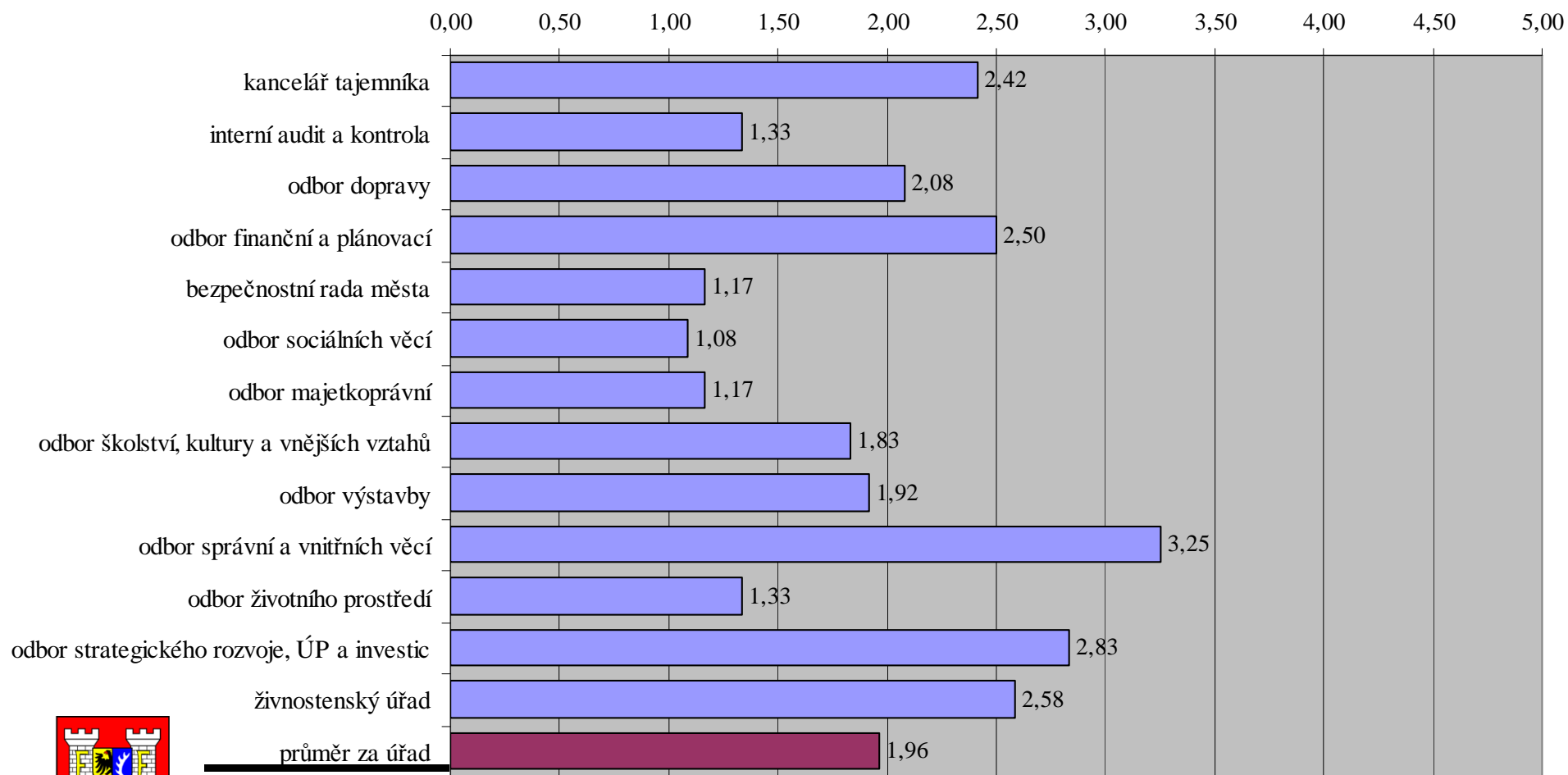
Hodnocení úřadu jako celku

Mystery client - úroveň jednání dle vybraných kategorií



Hodnocení úřadu jako celku

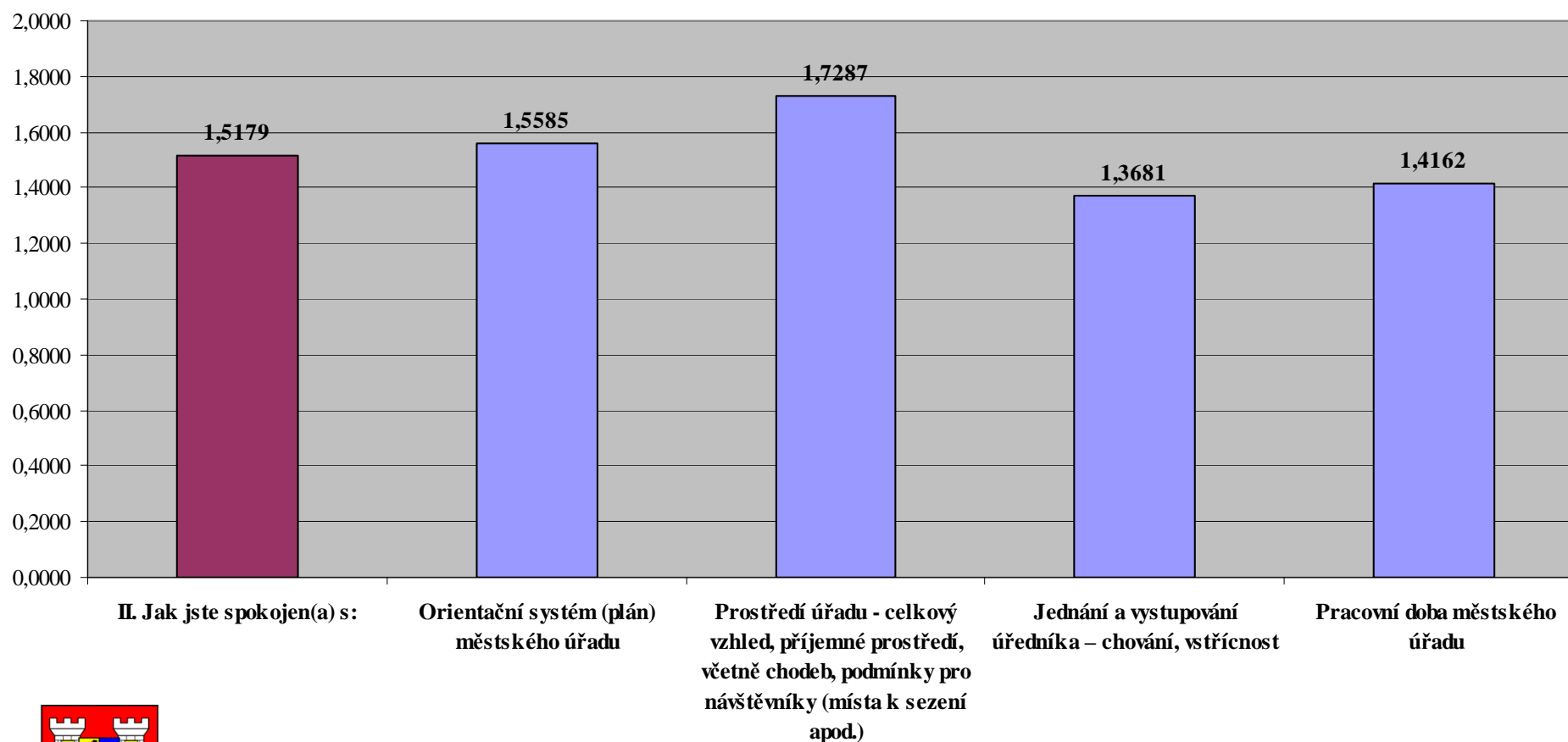
Mystery client - úroveň jednání dle jednotlivých odborů



Městský úřad Šumperk

Hodnocení úřadu jako celku

II. Jak jste spokojen(a) s:



Městský úřad Šumperk

Co jsme získali

- Přehled o kvalitě a úrovni služeb nezávislým odborným pozorovatelem
- Podrobné informace, jak se zaměstnanci chovají pokud nad sebou nemají přímou kontrolu
- Podklad pro systém hodnocení vedoucích zaměstnanců
- Podklad pro systém hodnocení zaměstnanců
- Zjištění, že i při stále probíhajících školeních je nutné zefektivnit systém komunikačního vzdělávání a vzdělávání v měkkých dovednostech



DĚKUJI ZA POZORNOST



Ing. Marie Dvořáčková
vedoucí kanceláře tajemníka
marie.dvorackova@musumperk.cz
Tel.: 583 388 520
© 2010



Městský úřad Šumperk