

Strasburq, 6 Dekabr 2013

CEPEJ(2013)15

**ƏDALƏT MÜHAKİMƏSİNİN SƏMƏRƏLİLİYİ ÜZRƏ AVROPA
KOMİSSİYASI (CEPEJ)**

**MƏHKƏMƏ İSTİFADƏÇİLƏRİ ARASINDA
MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİ SORĞULARI
MƏHKƏMƏ HEYƏTİNİN BACARIQLARININ ARTIRILMASINA
DAİR YOXLAMA VƏRƏQƏSİ**

CEPEJ tərəfindən 22-ci
plenar iclasında qəbul
edilib (5 – 6 Dekabr 2013)

Fabio Bartolomeo et Roberto
Calabresenin
(İtaliya)
hesabatına əsasən hazırlanıb

**MƏHKƏMƏ İSTİFADƏÇİLƏRİ ARASINDA MÜŞTƏRİ MƏMNUNİYYƏTİ
SORĞULARI**
**MƏHKƏMƏ HEYƏTİNİN BACARIQLARININ
ARTIRILMASINA DAİR YOXLAMA VƏRƏQƏSİ**

Müəlliflər: FABIO BARTOLOMEO VƏ ROBERTO CALABRESE

İTALIYA

Bu alət mütəxəssislər komandası və müştəri məmnuniyyəti sorğusunun keçirilməsindən əvvəl belə sorğuların necə təşkil edildiyinin qiymətləndirilməsində Avropa Şurasına üzv ölkələrə yardım edə biləcək, məhkəmə istifadəçiləri arasında müştəri məmnuniyyəti sorğularının keçirilməsində təcrübəsi olan şəxslər üçün nəzərdə tutulub. CEPEJ İşçi qrupu tərəfindən ədalət mühakiməsinin keyfiyyəti ilə bağlı (GT-QUAL) hazırlanmış digər sənədlər və təlimat kitabçaları kimi, bu alət də layihə sahəsində nəyin həyata keçirildiyini və keçirilmədiyini bir daha yoxlamaq üçün sadə yoxlama vərəqəsi kimi deyil, daha çox müştəri məmnuniyyəti sorğusu aparmaq istəyən insanlar üçün təlim sessiyalarının təmin edilməsində həmkarlararası birgə qiymətləndirmə komandasına dəstək üçün hazırlanmış hərtərəfli bələdçi kimi nəzərdə tutulub.

SORĞUNUN APARILMASINDAN ƏVVƏL	
Komponent	Fəaliyyət
1.	✓ Hər mərhələdə bütün fəaliyyətlərin aparılmasına və koordinasiya edilməsinə görə məsul layihə rəhbəri və referent varmı?
Sorğunun düzgün icrası və onun hədəflərinin nail olmasını təmin etməyə kömək etmək üçün işçi qrupunun bir üzvü olan qərar vermə səlahiyyəti olan şəxsi müəyyən etmək tövsiyə edilir.	
2.	✓ Sorğunun aparılması üçün zəruri bütün komandalar və insanlar layihənin təşkilinə cəlb olunubmu?
Avropada aparılan uğurlu sorğulardan çıxarılan əsas nəticə ədliyyə sisteminin mümkün qədər çox maraqlı tərəflərinin cəlb edilməsidir. Aşağıdakı siyahıda ədliyyə sisteminin məhkəmə məmnuniyyəti sorğusunun təşkilinə cəlb edilməli olan maraqlı tərəflərinin təsdiq edilmiş nümunələri göstərilir: <ul style="list-style-type: none">• Məhkəmə iclasının sədri və ya baş ittihamçı• Magistratlar• Heyət• Vəkillər kollegiyasının nümayəndələri / vəkillər• Universitetin nümayəndələri• Müsahibələri operativ şəkildə keçirəcək özəl şirkət və ya komanda• Ədliyyə Nazirliyi və ya digər dövlət məhkəmə administrasiyası qurumu	
3.	✓ İşçi qrupu müəyyən edilibmi?

Layihənin mərhələlərindən asılı olaraq bu və ya digər dərəcədə intensiv işləyəcək fərqli bacarıqları olan insanların daxil olduğu işçi qrup yaratmaq zəruridir. Araşdırılan məsələ ilə bağlı spesifik təcrübəyə malik şəxslərdən əlavə, araşdırmanın bir və ya daha çox mərhələsində lazım ola biləcək bir neçə mütəxəssisin də cəlb edilməsi barədə düşünülə bilər. Məsələn, aşağıda qeyd olunan şəxslər layihənin əsas mərhələlərinə cəlb oluna bilər:

Sorğunun mərhələləri						
Bacarıqlar / Peşəkarlar	<i>Məqsədin tərfi</i>	<i>Hədəf qrupunun tərfi</i>	<i>Nümunənin tərfi</i>	<i>Sorğu anketinin hazırlanması</i>	<i>Məlumatların təhlili və işlənməsi</i>	<i>Nəticələrin qiymətləndirilməsi</i>
- Statistika üzrə məsul şəxslər	X	X	X	X	X	X
- Magistratlar	X	X		X		X
- Vəkillər	X	X		X		X
- Akademiya	X	X		X		X
- Psixoloqlar/sosioloqlar		X		X		X
- Kommunikasiya ekspertləri				X		

4. ✓ Əgər sorğu bütöv ərazi və ya bütün ədliyyə sistemi üçün nəzərdə tutulubsa və nəticədə birdən artıq məhkəməni ehtiva edirsə, fəaliyyəti koordinasiya etmək üçün Rəhbər Komitə təsis edilibmi?

Məmnuniyyət sorğusunu aparmaq üçün yaradılmış təşkilatın layihənin miqyasına / əhatə dairəsinə müvafiq olması vacibdir. Əgər tədqiqat çoxsaylı məhkəmələrə münasibətdə aparılırsa, hər bir məhkəmədə konkret işçi qrupundan yüksək səviyyədə koordinasiya komitəsi və ya rəhbər komitə təsis etmək tövsiyə edilir.

Rəhbər Komitə əməkdaşlıq yaradaraq və sorğunun ən səmərəli və effektiv təhvilini təmin etmək üçün eyni işin iki dəfə görülməsinin qarşısını alaraq müxtəlif komandalardan səylərini və fəaliyyətini koordinasiya edir.

Bundan əlavə, Rəhbər Komitə layihələrin bir-birlərinə uyğunluğunu koordinasiya edir, ümumi strategiya ilə bağlı məsləhət verir və bütün fəaliyyətlərin müvafiqliyini təmin edir.

5. ✓ Layihənin əhatə dairəsi, yəni nəyin araşdırılacağı müəyyən edilibmi? (xidmət göstərilən sahə/ərazi, məhkəmə, eyni növlü bir neçə məhkəmə, eyni coğrafi rayonda olan bir neçə məhkəmə və s.)

Əhatə dairəsinin irəli sürülən tərfi təşəbbüsün və araşdırılan ədliyyə elementlərinin sərhədlərinin müəyyən edilməsinə istinad edir. Əslində, bu sorğunun səciyyəvi olaraq məhkəmənin ərazisi daxilində aparılmasına baxmayaraq, bütün xidmətlərin qiymətləndirilməsi zəruri deyil. Əgər sözügdən məhkəmənin güman ki, müxtəlif məkanlarda digər filiallar və ya funksiyalar vasitəsilə geniş ərazi üzrə yurisdiksiyası varsa, istifadəçilər üçün harada aparılmasının seçiminin diqqətlə qiymətləndirilməsi tələb olunur.

6. ✓ Fəaliyyətlər, sənədlər, gözlənilən nəticələr və vaxt qrafikləri daxil olmaqla layihənin planı hazırlanıbmı?

Müştəri məmnuniyyəti sorğusu insanların, vaxt və resursların təşkilini tələb edən olduqca mürəkkəb fəaliyyətdir. Layihənin müvəffəqiyyətlə tamamlanmasını təmin etmək üçün zəruri sənədləşdirmənin aparılmasını ehtiva edən sorğunun idarəetməsində layihənin planının müəyyən edilməsi mütləq addım olmalıdır. Plana müştəri məmnuniyyəti sorğusunu müəyyən etmək, hazırlamaq, keçirmək və koordinasiya etmək üçün görüləcək bütün tədbirlər daxildir. Bundan əlavə, layihə planı layihənin necə həyata keçirilməli, nəzarətdə saxlanmalı, izlənməli və yekunlaşdırılmalı olduğunu aydın şəkildə müəyyən edir.

7.	✓ Sorğunun məqsədi müəyyən edilibmi? (istifadəçi məmnuniyyətinə nəzarət, məhkəmənin iş səmərəliliyinin ölçülməsi, xidmət təminatının təkmilləşdirilməsi, məhkəmə sistemində islahat və s.)
Layihənin məqsədi sorğunun nəticəsi kimi təşkilatın nail olmaq istədiyi faydalardan ibarətdir. Hədəfin aydın müəyyən edilməsi vacibdir, çünki məmnuniyyət sorğularının keçirilməsi vaxt və səy tələb edir. Sorğunun məqsədinin anketin konkret bir sualına "çevirmək" tövsiyə olunur. Aydın və ya yaxşı müəyyən edilməmiş, yaxud ölçülə bilməyən məqsəd çaşdırıcı və qeyri-dəqiq istintaqa səbəb olur.	
8.	✓ Sorğu metodologiyası seçilib və qiymətləndirilibmi? (istifadəçinin müşahidəsi, müsahibələr, anketlər və s.)
İstifadəçi məmnuniyyəti sorğularının keçirilməsi ilə bağlı CEPEJ təlimatları bu növ fəaliyyət üçün istifadə edilməli olan əsas metodologiyaları əhatə edir. Hansı müsahibə texnikalarının müəyyən edildiyini və səbəbləri komanda ilə paylaşmaq vacibdir.	
9.	✓ Peşəkar statistik məlumatlarla iş üzrə məsul şəxs və ya texniki biliyə malik şəxs (bu növ sorğuların keçirilməsində mütəxəssis olan şəxs) işçi qrupunun üzvüdürmü?
Komandada statistika işçisinin, xüsusilə sorğuların keçirilməsində təcrübəsi olan şəxsin olması layihəyə mütləq surətdə kömək edə bilər. Bu, qiymətləndirmə zamanı mütləq müzakirə olunmalı məsələdir.	
10.	✓ Dəyişən hədəf və etimad səviyyəsinin hesablanmasında yol verilən interval xətası müəyyən edilibmi?
İki müxtəlif amili göstərən nümunə ölçüsünü hesablamaq üçün iki parametr lazımdır. Birinci parametr etimad intervalının enini müəyyən edir. Yol verilən interval xətası daha mürəkkəbdir. Təsadüfi nümunə seçiminə əsaslanan sorğu hesablanan kəmiyyətin dəqiqliklə əhaliyə aid olduğuna zəmanət vermir. Azaldıla bilən, lakin aradan qaldırıla bilməyən yol verilən xəta limiti hər zaman mövcuddur. Məsələn, etimad səviyyəsinin 95% olması o deməkdir ki, intervalın əhaliyə aid düzgün göstəricini göstərmə ehtimalı 95%-dir. Qalan 5%-lik ehtimala görə, seçilmiş nümunə o qədər ekstremaldır ki, bu nümunə ilə bağlı verilənlər əhaliyə aid düzgün göstəricini göstərmir.	
11.	✓ Anketin əsaslandığı metodologiya işçi qrupu tərəfindən razılaşdırılıbmı? ✓ Əks halda, başqa hansı metodologiya qəbul edilib?
"Avropa Şurasının Üzv Dövlətlərində Məhkəmə İstifadəçilərinə ünvanlanan Məmnuniyyət Sorğularının Keçirilməsi üçün Məlumat Kitabçası"-ya daxil edilən anket Zeithaml, Parasuraman və Berry (1985) tərəfindən hazırlanmış SERVQUAL metodologiyasına əsaslanır. Bu konseptual çərçivə xidmətin keyfiyyətinin hər xidmət elementinə müştəri tərəfindən verilən əhəmiyyət ilə həmin müştəri tərəfindən alınan xidmətin faktiki olaraq necə qavranılması arasındakı ziddiyyət baxımından ölçülməli olduğu ideyasına əsaslanır. Qavrayış gözləntilərə uyğun gəlirsə, xidmətin keyfiyyəti yüksəkdir və əksinə, həmin xidmətlə bağlı təcrübə gözlənilən qədər yaxşı deyilsə, keyfiyyət aşağıdır.	
12.	✓ CEPEJ tərəfindən irəli sürülən əsas anket yoxlanılıbmı? ✓ Anket dəyişdirilib və ya yerli ehtiyaclara uyğunlaşdırılıbmı? ✓ Əgər dəyişikliklər etmişinizsə, onlar nədən ibarətdir və nə üçün edilib?
Bu məsələ birbaşa anketin özü ilə əlaqədar olduğundan, qiymətləndirmənin əsas məqamlarından biridir. CEPEJ təlimatlarına aid əsas anketin necə istifadə edildiyini və dəyişdirdiyi təqdirdə, necə və nə üçün dəyişdirildiyini anlamaq vacibdir.	
13.	✓ Cavab şkalası qiymətləndirilib və müəyyən edilibmi? (məsələn, 1-dən 5-ə, 0-dan 10-a və s.)
Likert şkalası sorğuların tətbiq olunduğu tədqiqatlarda geniş şəkildə istifadə edilən psixometrik şkaladır. Bu, ictimai rəy sorğularında cavabları dərəcələrə bölmək üçün ən geniş istifadə edilən yanaşmadır, belə ki, termin çox vaxt reyting şkalası ilə eyni mənada istifadə edilir.	
14.	✓ Hədəf qrupu müəyyən edilibmi? (məsələn, müəyyən bir məhkəmənin bütün istifadəçiləri, zərərçəkənlər kimi müəyyən istifadəçilər, boşanma prosedurlarına cəlb olunmuş şəxslər; vəkillər kimi mütəxəssislər və s.)
Sorğuları cavablandıracaq əhalini müəyyən etmək mühümdür; əslində, əgər təsadüfi seçmə düzgün tərzdə həyata keçirilərsə, sorğu bütün əhalinin xarakteristikalarını ortaya çıxaracaq.	

15.	<input checked="" type="checkbox"/> Hər hansı respondent kateqoriyası hədəf qrupu daxilindəki təsnifatı ilə bağlı problem yaradıbmı? <input checked="" type="checkbox"/> Əgər elədirsə, nə səbəbdən?
<p>Ölkədən asılı olaraq fərqli şəkildə rəftar edilə bilən azsaylı insan kateqoriyaları var. Bəzi ölkələrdə, məsələn, vəkillər yekun istifadəçilər kimi qiymətləndirilə bilər; bu halda, onlardan da eyni anketə cavab vermələri xahiş edilə bilər. Başqa sistemlərdə, onlar ixtisaslaşmış orqan hesab edilə bilər; bu ikinci halda onlar üçün fərdi xüsusiyyətlərə uyğunlaşdırılmış anketin təmin edilməsinə ehtiyac ola bilər.</p>	
16.	<input checked="" type="checkbox"/> Statistika vahidini kimin təmsil edəcəyi müəyyən edilibmi? (məsələn, sorğunun maraq predmeti kimdir) <input checked="" type="checkbox"/> Bu vahid ədliyyə sistemində əsasən sorğu-sual edilə bilərmi?
<p>Bu ədliyyə sistemi ilə əlaqədar olarkən çox asan sualdır, çünki statistika vahidi adətən məhkəməyə gələn fiziki şəxsdir; buna baxmayaraq, başqa hallarda vəziyyət daha mürəkkəb ola bilər. Məsələn, əgər hədəf vəkillər olsaydı, sorğu vahidi nəzəri olaraq peşəkar hüquq şirkəti olardı və ayrı-ayrı vəkillər statistika vahidlərini təmsil edərdi.</p>	
17.	<input checked="" type="checkbox"/> Nümunənin seçilməsi meyarı təsadüfidirmi?
<p>Vurğulamaq vacibdir ki, yalnız təsadüfi seçmə hədəf əhalinin təmsil olunmasına imkan verir. Təsadüfi seçmə zamanı sual-cavab ediləcək insanların seçiminin tamamilə təsadüfi olması üçün çox spesifik qaydalara əməl olunmalıdır.</p>	
18.	<input checked="" type="checkbox"/> Hesablama proseduru və hesablayıcılar müəyyən edilibmi?
<p>Hesablayıcı bütün əhali üçün uyğun nəticələri əldə etmək üçün nümunə verilənlərinə tətbiq ediləcək statistik funksiyadır. Qəbul edilmiş seçmə növündən asılı olaraq hesablayıcının mürəkkəbliyi arta və ya azala bilər.</p>	
19.	<input checked="" type="checkbox"/> Nümunənin ölçüsü müvafiq düsturdan istifadə edilərək hesablanıbmi?
<p>Nümunə ölçüsü qəbul edilmiş xəta və müvafiq əhalidən (müəyyəm və ya qeyri-müəyyən) asılı olan funksiyanın nəticəsi kimi müəyyən edilir. Əks halda, vaxt və ya büdcə məhdudiyyətləri olduğu halda, nümunənin ölçüsü müvafiq funksiyadan asılı olmayaraq müəyyən edilə, daha sonra əlaqədar xəta hesablanıla bilər.</p>	
20.	<input checked="" type="checkbox"/> Məlumatın toplanması üsulu məqsədəuyğundurmu?
<p>İstifadəçi məmnuniyyəti sorğularının keçirilməsi üçün CEPEJ təlimatları bu növ fəaliyyət üçün istifadə edilməli olan əsas metodologiyaları əhatə edir (fərdi müsahibələr, telefon müsahibələri, poçt, avtomatik doldurma, onlayn anketlər və s.). Hansı müsahibə texnikalarının müəyyən edildiyini və bunun səbəblərini komanda ilə paylaşmaq vacibdir.</p>	
21.	<input checked="" type="checkbox"/> Sorğunun xərcləri hesablanıbmi? <input checked="" type="checkbox"/> Onlar sponsorluq edən təşkilat üçün münasibdirmi?
<p>Müştəri məmnuniyyəti sorğuları əsasən iki növ xərcləri ehtiva edir: birbaşa və dolay xərclər. Birbaşa xərclər sorğuda istifadə ediləcək materiallar kimi zəruri elementlər və xidmətlər üçün və ya müsahibələri keçirən müstəqil şirkətə ödənilən xərclərdir. Dolay xərclər "cibdən xərclər" yaratmır, lakin cəlb edilən insanlar (magistratlar, heyət və s.) tərəfindən sərf edilən vaxt, yerlərin istifadəsi və məhkəmənin materialları (otaqlar, kommunal xidmətlər, dəftərxana ləvazimatı və s.) kimi məhkəmə tərəfindən layihəyə verilmiş resursları və vaxtı ifadə edir. Qiymətləndirmə xərclərin bütün zəruri elementlərinin nəzərə alınıb-alınmadığını və dəyərləndirilib-dəyərləndirilmədiyini bir daha yoxlamaqla işçi qrupuna kömək edir.</p>	
22.	<input checked="" type="checkbox"/> Anket sahədə sınaqdan keçirilibmi?
<p>Sorğu rəsmi olaraq başlamazdan əvvəl anketin faktiki sınağı onun real vəziyyət üçün yararlılığını anlamaq üçün əhəmiyyətlidir. Sahədə sınaq zamanı nəyin səhv olduğunu, sualların aydın və başa düşülən olduğunu və s. görmək ehtimalı var. Sınaq suallara vaxtında dəyişikliklər və düzəlişlər etmək imkanı təklif edir.</p>	

23.	✓ Sorğu hədəf qrupu arasında lazımcına təşviq edilibmi?
Müsahibələr başlamazdan əvvəl, təşəbbüsün məhkəməyə gələn insanlar arasında təbliğ edilməsi tövsiyə olunur. Məsələn, sorğunu təşviq edən plakatlar məhkəmə binalarının divarlarında nümayiş oluna bilər. Bu sadə fəaliyyət respondentlərin layihədə iştirak etmək istəyinə böyük töhfə verə bilər.	
24.	✓ Müsahibə keçirənlər seçilibmi və onlara anketdən istifadə ilə bağlı təlim keçirilibmi?
Müsahibə keçirənlərin məhkəmə işçiləri və ya tələbələr, yaxud ixtisaslaşmış müstəqil şirkətin mütəxəssisləri olmasından asılı olmayaraq, sahə işindən əvvəl onlarla xeyli sayda motivasiya və təlim sessiyaları keçirmək tövsiyə olunur.	
25.	✓ Müsahibə keçirənlərə hədəf qrupunda təmsil olunan insanlara yaxınlaşma metodları və dialoqların aparılması ilə bağlı təlim keçirilibmi?
Müsahibə keçirənlərə müsahibə götürmə metodları (yanaşma, anket, yekunlaşdırma), yaxşı davranış, müsahibə keçirdiyi zaman nə etmək və nə etməkdən çəkinmək lazım olduğu və anket ardıcılığı (seçim, əsas və demografik suallar) üzrə təlim keçməlidir.	
26.	✓ Nümunə seçimi ilə əlaqədar olmayan səhvlərinin qarşısını almaq üçün hər hansı metod qəbul edilibmi?
Əhatə dairəsindəki mümkün səhvləri düzəltmək üçün addımlar atılmalıdır (belə səhvlərin səbəblərindən biri nümunənin götürüldüyü əhalinin siyahısının yenilənmiş olmamasıdır). Cavabla əlaqədar olmayan səhvlərin qarşısının alınması və ya düzəldilməsi (müsahibədə iştirak etməkdən imtina edən şəxslərlə əməkdaşlıq etmək üçün razılaşma əldə etməyə çalışmaq kimi səhvlər). Səhvlərin azaldılması (sualların qavranması, müsahibə keçirənlər tərəfindən cümlələrin fərqli sözlərlə əvəz edilməsi, sualların quruluşu və sözləri və s.)	
SORĞUNUN APARILMASINDAN SONRA	
Komponent	Fəaliyyət
27.	✓ Tamamlanmış sualların keyfiyyəti yoxlanılıbmı?
Anket məlumatları emal edilməzdən əvvəl ən azı nümunədə anketin keyfiyyətini dəyərləndirmək məsləhətli ola bilər (səhvlər, uyğunsuzluqlar, bərpa edilməsi mümkün ola biləcək buraxılmış məlumat və s.). Cari tədqiqat üçün bu, bir tərəfdən müsahibə keçirənlərin pis davranışını düzəltməyə, digər tərəfdən isə daha sonrakı mərhələdə bərpa edilməsi çətin olan buraxılmış məlumatı əldə etməyə imkan verir. Bu fəaliyyət həmçinin məlumatlar bazasına daxil edilən informasiyanın keyfiyyətini artırır.	
28.	✓ Tamamlanmış sualları yükləmək üçün proqram təminatı və ya prosedur varmı?
Anket məlumatlarının daxil edilə biləcəyi məlumatlar bazasını yaratmaq tövsiyə olunur. Məlumatlar bazasının məlumatların keyfiyyətinə avtomatik nəzarət sistemləri olmalıdır (məsələn, hər bir sahədən yalnız əvvəlki sual əsaslı cavab ilə doldurulduqdan sonra istifadə etmək mümkün olmalıdır və s.).	
29.	✓ Məlumatlar üzərində hər hansı keyfiyyətə nəzarət fəaliyyəti icra edilibmi? ✓ Hansı növ?
Ən azı qısa anket nümunəsində kağız anketlərlə çarpaz şəkildə yoxlamaqla daxil edilən məlumatların keyfiyyətini dəyərləndirmək tövsiyə edilə bilər.	

30.	<input checked="" type="checkbox"/> Nəticələr necə təhlil edilib? <input checked="" type="checkbox"/> Məlumatlar necə təqdim olunub?
<p>Nəticələri qiymətləndirmək üçün dəyişənin növünə uyğun olaraq analitik metodlardan, diaqramlardan və müvafiq göstəricilərdən istifadə etmək vacibdir. Bununla belə, qrafik təqdimat əlverişli və effektiv olmalıdır (diaqramın uyğun növü, rənglərin istifadəsi, miqyas və dəyərlərin uyğunluğu və s.)</p>	
31.	<input checked="" type="checkbox"/> Sorğunun nəticələrini təqdim etmək üçün hər hansı tədbir təşkil edilibmi?
<p>Nəticələrin təbliği bu təşəbbüsün uğuru üçün mühümdür, xüsusilə də, əgər nəzərə alsaq ki, məhkəmə ictimai qurumdur və müştəri məmnuniyyəti araşdırmaları bütün cəmiyyətin marağındadır.</p>	
32.	<input checked="" type="checkbox"/> Sorğunun nəticələri ictimaiyyətin diqqətinə necə çatdırıldı? (yalnız kağız sənədlər, mətbuat açıqlamaları, veb-sayt və s.)
<p>Nəticələri yaymaq üçün bütün mövcud vasitələrdən istifadə etmək tövsiyə olunur.</p>	
33.	<input checked="" type="checkbox"/> Nəticə çıxarmaq və təkmilləşdirmə üçün fəaliyyət kursunu müəyyən etmək məqsədilə məhkəmənin Rəhbərliyi və ya məhkəmə administrasiyasının səlahiyyətli orqanı ilə görüşmək imkanı var idimi?
<p>Sorğuların təşkilindən əlavə, məhkəmələrin mühüm sahələrə nəzarətə və tədqiqat nəticəsində ortaya çıxan zəruri dəyişikliklərin həyata keçirilməsinə görə məsul spesifik qruplar yaratması fundamental əhəmiyyətlidir. Nəticələrin izlənməsi fəaliyyəti təmin etməyən layihə faydasızdır; bundan əlavə, müştərilər və sponsorları üçün məyusluq mənbəyidir.</p>	
34.	<input checked="" type="checkbox"/> İşçi qrupu istifadəçilərin qavrayışının zaman ərzində necə dəyişdiyini görmək üçün gələcəkdə sorğu təşkil etməyi planlaşdırıbmı?
<p>Müştərilərin məmnuniyyəti sorğuları "yalnız bir dəfəlik" təcrübə kimi təsəvvür edilməməli, istifadəçilərin qavrayışındakı dəyişikliklərə nəzarət etmək və ya islahatlara və konkret məhkəmədə təşkilati dəyişikliklərə vətəndaşların münasibətlərini qiymətləndirmək məqsədilə ildə bir və ya iki dəfə təşkil edilməlidir.</p>	