

СТУДИЈА СЛУЧАЈА КОРИСНИЧКОГ СЕРВИСА

- Како бисте формулисали специфичне циљеве дијагностичког процеса?

"Шта је проблем са супервизорима"

(1) "Како унапредити процес обучавања супервизора"

"Зашто супервизори нису успособљени за своју улогу"

"Шта супервизори сматрају да је узрок/извор незадовољавајућег учинка"

(2) "На који начин супервизори корисничког сервиса перципирају свој актуелни учинак и правце унапређивања учинка"

(3) "На који начин организациони контекст утиче на учинак супервизора"

- Ко би били учесници у дијагностичком процесу?

- Који ниво анализе бисте обухватили процесом дијагностике (индивидуални, тимски, организациони)?

- Које дијагностичке поступке бисте користили и на који начин (упитници, интервјуи, фокус групе, посматрање, анализа документације)?