

שאלון לסקר שביעות רצון – מעוף חדשים

פתיח:

שלום, אפשר לדבר בבקשה עם _____ (אחד המנהלים בעסק או בעליו)?

(אם לא, יש לסיים את השיחה)

שמי _____ ואני מתקשר/ת מטעם הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים המפעילה שירותי סיוע בסניפי המעוף.

כחלק משיפור השירות לציבור, אנו עורכים מדי פעם סקר קצר להערכת שביעות הרצון של מקבלי השירות. חשוב לציין שהשאלון חסוי ולא יעשה שום שימוש בכל פרט מזהה שלך או שלך העסק.

האם קיבלת לאחרונה שירות מסניף מעוף (שם הסניף)?

במידה שקיבל סיוע מסניף אחר, והסניף באותו אשכול ניתן לבצע את הסקר ולציין בהערות בסוף הסקר

את הסניף שממנו הלקוח קיבל את השירות.

במידה שקיבל סיוע מסניף אחר, והסניף באשכול שונה יש להודות ולסיים את הסקר.

במידה שלא קיבל שירותי סיוע יש לסיים את הסקר.

1. איזה שירות קיבלת מהמעוף בסניף (שם הסניף)?

יש להקריא תשובות 1-7, ניתן לסמן יותר מתשובה אחת.

א. מיפוי \ אבחון – הפגישה הראשונה עם מנהל הליווי העסקי לשם אבחון העסק

ב. הדרכה

ג. ייעוץ

ד. יוזמים עסק

ה. פרויקט (למשל: מרכז עסקים, מסחר מקוון/ישראל דיגיטלית, מעבר צה"ל לנגב, התאגדות לנגב)

ו. כנס

ז. ליווי למימון (עזרה בבקשה להלוואה)

ח. אחר (במידה שאחר, אנא פרט).

2. מה הייתה מטרת פנייתך הראשונה לשירות? להקריא תשובות א-ה. ניתן לסמן יותר מתשובה אחת:

א. סיוע בקבלת מימון לפעילות העסק.

ב. קבלת יעוץ מקצועי.

ג. השתתפות או בירור על קורסים.

ד. הכוונה בפתיחת עסק חדש (יוזמים עסק).

ה. בירור כללי.

ו. אחר, פרט: _____.

3. האם בפניותיך הראשונות למעוף קיבלת הסבר על השירותים שבאפשרותך לקבל הכוללים יעוץ, הדרכה וליווי?

- א. כן
- ב. לא. **דלג לשאלה 5.**
- ג. קיבלתי הסבר חלקי
- ד. לא זוכר. **דלג לשאלה 5.**

4. אנא דרג את איכות ההסבר שהוצע לך מבחינת מקצועיות ואדיבות, מ-1 עד 10 כאשר 1 משמעו כלל לא קיבלתי פירוט ו-10 משמעו קיבלתי הסבר מפורט מאוד. _____.

5. בהמשך לשאלה בראשית הסקר, האם מנהל ליווי עסקי מהמעוף פגש אותך וערך מיפוי (אבחון) מלא, של נתוניך ונתוני העסק שלך, כדי להפנות אותך לשירות מהמעוף בסניף (שם המעוף) בחודשים האחרונים ? לסוקר, חשוב לוודא שהאבחון נעשה ע"י סניף המעוף

- א. כן. – **דלג לשאלה 9.**
- ב. לא
- ג. התחלתי את התהליך האבחון אך לא סיימתי אותו – **דלג לשאלה 8.**
- ד. לא זוכר - **דלג לשאלה 13.**

6. מדוע לא עברת תהליך מיפוי (אבחון) ? ללא הקראה, יש לקודד בהתאם לתשובה

- א. אני מתכנן לעבור אבחון בקרוב. **דלג לשאלה 13.**
- ב. החלטתי לא לקבל סיוע מסניף המעוף ולקבל אותו ממקור אחר.
- ג. החלטתי לא לקבל סיוע כלל
- ד. אחר (זמינות היזם, בית העסק, זמינות מנהל התיקים/מאבחן וכדומה) (במידה שאחר, אנא פרט) **דלג לשאלה 13.**

7. מה הסיבה שהחלטת לא לקבל סיוע מסניף המעוף? (שאלת הקראה – אפשרי לבחור יותר מתשובה אחת)

- א. שירותי הסיוע כפי שהוצגו לי לא התאימו לצרכים שלי
- ב. לא התאמת לקריטריונים של שירותי הסיוע (זכאות)
- ג. לוחות הזמנים של שירותי הסיוע בסניף המעוף לא התאימו
- ד. עלויות גבוהות של שירותי הסיוע

ה. אחר (יש לפרט את הסיבה)

כל העונים של שאלה זו עוברים לשאלה 17

8. למרות שתהליך המיפוי (אבחון) לא הסתיים כיצד אתה מתרשם ממנהל הליווי העסקי /מאבחן ומתהליך המיפוי (אבחון), האם הוא עונה לציפיותיך? אנה, דרג מ-1 עד 10, כאשר 1 כלל לא עונה על הצפיות ו 10 עונה מעבר לצפיות (תשובה) – **דלג לשאלה 16.**

כעת אבקשך להתייחס בתשובותיך לתהליך המיפוי (אבחון) בסניף המעוף (שם הסניף):

9. באיזו מידה לדעתך מנהל הליווי העסקי (מאבחן) הבין את בעיותיך וצרכיך? אנה, דרג מ-1 עד 10.

לסוקר: מנהל הליווי העסקי יכול להיקרא גם מנהל תיקי לקוחות או אבחן.

10. באיזו מידה לדעתך הפעילות או כלי הסיוע שהוצעו לך ע"י מנהל הליווי העסקי (מאבחן) היו רלוונטיות לצרכיך? אנה, דרג מ-1 עד 10 : _____.

במידה שלא הוצעה פעילות יש לסמן לא רלוונטי

11. לגבי הפעילויות שהוצעו ע"י מנהל הליווי העסקי בפגישה, האם :

להקריא ברצף תשובות א'-ב' (אפשרית יותר מתשובה אחת בתשובות א'-ב')

- א. בחרת להשתתף בפעילות שהומלצה ע"י מנהל הליווי העסקי? **דלג לשאלה 13**
- ב. בחרת להשתתף בפעילות אחרת שלא הומלצה על ידי מנהל הליווי העסקי? **דלג לשאלה 13**
- ג. בחרת שלא להשתתף בכל פעילות (לא להקריא)

12. אנה פרט מדוע? _____.

שאלה פתוחה, יש לרשום את תשובת הלקוח ולקודד בהתאם. ניתן יותר מתשובה אחת

- א. שירותי הסיוע כפי שהוצגו לי לא התאימו לצרכים שלי
- ב. לא התאמת לקריטריונים של שירותי הסיוע (זכויות)
- ג. לוחות הזמנים של שירותי הסיוע בסניף המעוף לא התאימו
- ד. עלויות גבוהות של שירותי הסיוע
- ה. אחר (יש לפרט מדוע)

כל העונים של שאלה זו עוברים לשאלה 17

13. האם הייתה פעילות שהתחלת ובחרת לא לסיים?

- א. סיימתי את כל הפעילות שהתחלתי בה או שאני עדיין בתהליך של הפעילות

ב. לא סיימתי מכיוון שהפסקתי באמצע. (יש לפרט האם זה קשור בסיבות שקשורות במעוף או בלקוח): _____

ג. לא רלוונטי

14. אנא דרג באיזו מידה השירותים שקיבלת סייעו לך בקידום ופיתוח העסק, כאשר 1 משמעו שלא הייתה כל תרומה חיובית ו 10- משמעו שהייתה תרומה חיובית גבוהה מאוד. 0-לא סיימתי, לא יכול להביע דעה ____.

כעת אבקשך להתייחס בתשובותיך לסניף המעוף, (שם הסניף) באופן כללי:

15. האם נציג **סניף המעוף** (שם הסניף) יצר אתך קשר במהלך הפעילות והתעניין בהמשך התמיכה שאתה מקבל בסניף המעוף?

א. כן.

ב. לא.

ג. לא רלוונטי

16. בהתייחס לסניף המעוף (שם הסניף) באופן כללי, אנא דרג מ-1 עד 10 את שביעות רצונך **מרמת המקצועיות** של יועצים, מרצים ועובדי מעוף מהם קיבלת שירות כאשר 1 משמעו כלל לא שבע רצון ו-10 משמעו מאוד שבע רצון **לסוקר: אם המרואיין מבקש הבהרה יש לתת את הדוגמאות הבאות למקצועיות: מידע אמין / מפורט / רלוונטי, הבנת מכלול הצרכים וכד' _____.**

17. אנא דרג מ-1 עד 10 את שביעות רצונך **מרמת השירותיות** של סניף המעוף (שם הסניף) כאשר 1 משמעו כלל לא שבע רצון ו-10 משמעו מאוד שבע רצון **אם המרואיין מבקש הבהרה יש לתת דוגמאות אלו לשירותיות: רלבנות / אדיבות / יחס אישי וכד' _____.**

18. אנא דרג מ-1 עד 10 את שביעות רצונך **מרמת הזמינות** של סניף המעוף כאשר 1 משמעו כלל לא שבע רצון ו-10 משמעו מאוד שבע רצון **(אם המרואיין מבקש הבהרה יש לתת דוגמאות אלו לזמינות: יכולת יצירת קשר ומהירות המענה) _____.**

19. אם ביקרת במשרדי סניף המעוף?

א. כן.

ב. לא – **דלג לשאלה 21.**

20. אנא דרג את התרשמותך **מרמת ניקיונם ותחזוקתם** מ-1 עד 10 : _____. 0-לא רלוונטי.

21. בהתייחס לכלל החוויה, דרג בבקשה את שביעות הרצון **הכללית** שלך מהשירות שניתן מ-1 עד 10 : _____. 0-לא רלוונטי

22. אנא דרג מ-1 עד 10 האם היית **ממליץ לאחרים** לפנות אל סניף המעוף? _____. 0-לא רלוונטי.

24 איך שמעת על סניף המעוף (שם הסניף)? לא להקריא, ניתן לסמן יותר מתשובה אחת

- א. המלצה של מכר/חבר.
- ב. פרסום בעיתונות/רדיו/טלוויזיה.
- ג. אתר האינטרנט של הסוכנות (לעסקים קטנים ובינוניים) או נותן השירות (יועץ).
- ד. דף הפייסבוק של נותן השירות או של הסוכנות.
- ה. פניה טלפונית של נציג נותן השירות.
- ו. הפניה של גורם כלשהו, פרט:
- ז. אחר, פרט:
- ח. לא זוכר.

25 על פי הערכתך, באיזו מידה המעוף מוכר וידוע בקרב ציבור היזמים ובעלי העסקים? האם המעוף:
 (הקראה ברצף 1-4, תשובה אחת אפשרית)

- א. מאד מוכר
- ב. די מוכר
- ג. לא כל כך מוכר
- ד. או, כלל לא מוכר
- ה. לא יודע (לא להקריא)

26 האם יש לך הערות נוספות שחשוב לך לציין ולסוכנות לדעת?

כעת אשאל מספר שאלות כלליות לתיאור העסק ובעליו. לצורך ניתוח סטטיסטי בלבד.

27 מהי עיר מגורך? _____

28. האם קיבלת בעבר שירות מהסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים?

- א. כן
- ב. לא
- ג. לא זוכר

29 מהו תחום עיסוקו העיקרי של העסק?

ללא הקראה, יש לקודד בהתאם לתשובה

- א. אחזקות,
- ב. פיתוח
- ג. חקלאות
- ד. שירותים פיננסיים
- ה. יעוץ
- ו. יבוא/יצוא
- ז. ייצור
- ח. סיטונאות (מכירת מוצרים למי שקונים אותם לצורך מכירה מחדש או לשימושים עסקיים. פועלים מול לקוחות עסקיים)
- ט. קבלנות
- י. קמעונאות (מכירת מוצרים לצרכנים לצריכה פרטית, בדרך כלל בכמויות קטנות. חנויות למזון, בגדים, הנעלה וכד')
- יא. שיווק
- יב. אחר, פרט: _____
- יג. לא פתחתי עסק (יזם). **דלג לשאלה 32**

30 כמה עובדים (כולל מנהלים) מועסקים כרגע בעסק?

- א. עצמאי (ללא מועסקים)
- ב. 1-4 מועסקים
- ג. 5-19 מועסקים
- ד. 20-49 מועסקים
- ה. 50-100 מועסקים
- ו. יותר מ-100 מועסקים
- ז. מסרב להשיב

23 מה הסיכוי שהיית מבצע את הפעולות שהומלצו לך גם ללא סיוע של המעוף?

לסוקר במידה שלא ביצע פעולות לסמן סעיף ה ולא להקריא את התשובות, במידה שביצע להקריא תשובות

א-ד

- א. בטוח לא הייתי מבצע
- ב. כנראה לא הייתי מבצע
- ג. כנראה הייתי מבצע גם ללא התוכנית

- ד. בטוח הייתי מבצע גם ללא התוכנית
ה. לא ביצעתי פעולות שהומלצו ע"י המעוף (לא להקריא)
ו. לא יודע / מסרב (לא להקריא)

23. באיזה שנה הוקם העסק? לסוקר: ערך מספרי בין 1900 ו-2019

24. באיזו מדינה נולדת?

1. ישראל. **דלג לשאלה 34.** – סיים
2. מדינה אחרת: (פרט) _____.
3. מסרב להשיב. **דלג לשאלה 34.** – סיים

25. מהי שנת העליה לארץ? _____ לסוקר: ערך מספרי בין 1900 ו-2019

26. **לסוקר: לסוקר לא לשאול** - אנא סמן את מין המרואיין: א.זכר ב.נקבה

תודה רבה על שיתוף הפעולה

טקסט חופשי – אם יש לך עוד הערות, כתוב אותן כאן:
