

שאלון לסקר שביעות רצון ללקוחות ותיקים

פתיח:

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

לסוקר: במידה שרשום את שם הלקוח ולא את שם העסק, אין צורך לבקש את אחד המנהלים

בעסק או בעליו.

(אם לא, יש לסיים את השיחה)

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

כחלק משיפור השירות לציבור, אנו עורכים מדי פעם סקר קצר להערכת שביעות הרצון של מקבלי השירות.

חשוב לציין שהשאלון חסוי ומשמש למחקר בלבד.

ע"פ רישומנו קבלת בשנה שעברה (או בשנה שקדמה לה) תמיכה מסניף המעוף (שם הסניף)

(במידה שלא קיבל שירותי סיוע יש לסיים את הסקר)

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 שהלקוח מציין שכבר ביצענו לו סקר לגבי השתתפותו במעוף יש להודות ולסיים.

1. איזה כלי סיוע קיבלת מהמעוף בסניף (שם הסניף)?

יש להקריא תשובות א-ו, ניתן לסמן יותר מתשובה אחת.

לסוקר: במידה שיש אצלנו רישום להקריא: ע"פ רישומינו קיבלת את השירותים הבאים: (ולהקריא את

השירותים)

א. אבחון - תהליך מיפוי – פגישה בה בוחנים את נתוניך ואת נתוני העסק שלך ומפנים אותך לשירות.

ב. תכנית "יוזמים עסק" להקמת עסק חדש

ג. ייעוץ

ד. פרויקט (למשל: מרכז עסקים, מסחר מקוון, מעבר צה"ל לנגב, התאגדות בנגב)

ה. כנס או הדרכה

ו. ליווי למימון (עזרה בבקשה להלוואה)

ז. אחר (במידה שאחר, אנא פרט).

שאלות 2 עד 5 יפתחו רק למי שהשירות שקיבל כולל תכנית "יוזמים עסק" להקמת עסק חדש –

כלומר, מי שענה 1. ב)

2. האם סיימת את תכנית יוזמים עסק להקמת עסק חדש?

סוקר – אם ציין "לא" יש לברר אם עדיין בתהליך, או הפסיק – סעיפים ג' או ד'

א. כן **(עבור לשאלה 5)**

ב. עדיין בתהליך במסגרת המעוף

- ג. הפסקתי את הסיוע ובכוונתי להמשיך בעתיד (עבור לשאלה 4)
ד. הפסקתי את הסיוע ואין בכוונתי להמשיך. (עבור לשאלה 4)

3. (רק למי שענה 2. ב) באיזה שלב אתה בתהליך?

- א. רק התחלתי
ב. בערך באמצע
ג. לקראת סיום

עבור לשאלה 6

4. (רק מי למי שענה 2. ג או ד) באיזה שלב הפסקת את התהליך?

- א. רק התחלתי
ב. בערך באמצע
ג. לקראת סיום

עבור לשאלה 6

5. (רק מי שסיים יוזמים עסק) מלבד קורס "יוזמים עסק", אלו שירותים נוספים קיבלת ממעוף?

ניתן לסמן יותר מתשובה אחת

- א. סיוע בייעוץ
ב. סיוע לקבל מימון
ג. סיוע ברישוי העסק
ד. אחר: _____

6. מה הייתה מטרת פנייתך העיקרית למעוף?

לסוקר: להקריא תשובות א-ג. ניתן לסמן תשובה אחת בלבד.

- א. הקמת עסק חדש
ב. מינוף והגדלת עסק קיים (עבור לשאלה 10)
ג. פתרון בעיות בעסק קיים (עבור לשאלה 13)
ד. קבלת מימון לעסק (לסוקר, לא להקריא אפשרות זו, לסמן אותה במקרה והנשאל יענה ביוזמתו תשובה זו) (עבור לשאלה 15)
ה. אחר, פרט: _____ (עבור לשאלה 15)

7. באיזו מידה תרם לך הסיוע מסניף המעוף בהיבטים הבאים? (אנא דרג מ-1 עד 10 את

הסעיפים הבאים כאשר 1 משמעו לא תרם כלל ו- 10 משמעו – תרם מאוד). אם לא עבדת עם מעוף על התחום ציין לא רלוונטי.

לעבור על כל הסעיפים

א. באופן כללי – כלים להקמת עסק (לסוקר - שביעות רצון כללית מכלל הכלים להקמת עסק) _____

ב. פיתוח רעיון עסקי ובדיקת התכנות (לסוקר – בדיקה האם הרעיון העסקי הוא רווחי

ג. בניית תכנית עסקית לגיוס אשראי _____

ד. מתן כלים ראשוניים בהתנהלות הפיננסית _____

ה. מתן כלים ראשוניים בניהול שיווק ומכירות _____

8. האם הקמת עסק חדש או פעילות עסקית לבדך או עם אחרים, בעקבות הסיוע ממעוף?

הערה לסוקר: אם נדרש להבהיר יש להוסיף: כולל כל עיסוק עצמאי, מכירת סחורות או שירותים
לאחרים)

לסוקר: לא להקריא. במידה שהנסקר משיב "לא" יש להקריא סעיפים ב-ד.

א. כן (התשובה חיובית גם במקרה שעסק לא פעיל הפך לפעיל)

ב. היה לי עסק פעיל עוד בטרם פנייתי למעוף (עבור לשאלה 10)

ג. אני בתהליך הקמה של עסק – אם כן – מתי אתה מעריך שהעסק יהיה פעיל?

_____ (עבור לשאלה 18)

ד. אני מתכנן להקים עסק (עבור לשאלה 18)

ה. לא (יש לסמן סעיף זה רק לאחר בירור סעיפים ב-ד) (עבור לשאלה 18)

9. (רק למי שענה 8. א) האם היית מקים את העסק ללא הסיוע ממעוף?

להקריא תשובות א-ד. ניתן לסמן תשובה אחת בלבד

א. לא הייתי מקים את העסק

ב. כנראה שלא הייתי מקים את העסק

ג. סביר שהייתי מקים את העסק אולם הביצועים שלו היו פחות טובים

ד. סביר שהייתי מקים את העסק והביצועים שלו היו דומים

ה. לא יודע (לא להקריא)

עבור לשאלה 15

10. כיצד מעוף עזר לך להגדיל את העסק?

להקריא תשובות א-ד. אפשר לסמן יותר מתשובה אחת

א. סייע לחדש (כולל מוצר או שירות חדשים)

ב. סיוע להגדיל את המכירות (עבור לשאלה 12)

ג. סייע להגדיל את הפעילות הקיימת (הגדלת כושר יצור) (עבור לשאלה 12)

ד. סייע לקבל מימון להשקעה או שיווק (עבור לשאלה 12)

ה. אחר: _____ (עבור לשאלה 12)

11. (רק למי שענה 10. א) מה היה החידוש?

להקריא תשובות א-ה. אפשר לסמן יותר מתשובה אחת

א. מוצר או שירות חדש

- ב. פיתוח ערוצי שיווק חדשים
- ג. פיתוח פעילות עסקית חדשה
- ד. שימוש בטכנולוגיות חדשות
- ה. חידוש ארגוני
- ו. אחר _____

12. באיזו מידה תרם לך הסיוע מסניף מעוף להגדיל את העסק? אנא דרג מ-1 ועד 10 כאשר 1 משמעו לא תרם כלל ו-10 משמעו – תרם מאוד. _____.

עבור לשאלה 15

13. (רק למי שהיה צריך סיוע בפתרון בעיות וענה 6 ג') איזה סוג של בעיות עזר לך המעוף לפתור?

להקריא תשובות א-ג. אפשר לסמן יותר מתשובה אחת

- א. סייע להתגבר על קשיים עסקיים נקודתיים
- ב. סייע לייעל את העסק
- ג. סייע לקבל מימון לעסק
- ד. אחר: _____

14. באיזו מידה תרם לך הסיוע מסניף מעוף בפתרון הבעיות? אנא דרג מ-1-10 כאשר 1 משמעו לא תרם כלל ו-10 משמעו – תרם מאוד. _____.

שאלות 15-16 ייפתחו רק למי שקיבל סיוע במימון - ענה על שאלה 1 ו. או שאלה 5. ב או

שאלה 10. ד. או שאלה 13. ג.)

15. לאיזה צורך היה המימון שנדרש לך לעסק?

להקריא תשובות א-ג. אפשר לסמן יותר מתשובה אחת

- א. השקעה (קניית מכונות וציוד)
- ב. הון חוזר (מימון מלאי ופעילות שוטפת)
- ג. הקמת מיזם חדש (הקמת עסק חדש)
- ד. אחר: _____

16. באיזו מידה תרם לך הסיוע מסניף מעוף בהשגת המימון? אנא דרג מ-1-10 כאשר 1 משמעו לא תרם כלל ו-10 משמעו – תרם מאוד. _____.

17. לסיכום חלק זה, מה הייתה ההשפעה העיקרית של הסיוע על ביצועי העסק?

לסוקר: להקריא תשובות א-ד. (אפשר לסמן תשובה אחת בלבד)

- א. בעקבות הסיוע העסק צמח וגדל
- ב. בעקבות הסיוע העסק התייצב מבחינה עסקית
- ג. בעקבות הסיוע העסק ניצל מקריסה

ד. לא הייתה השפעה בעקבות הסיוע

ה. אחר, אנא פרט: _____

18. (שאלה זו נפתחת לכולם) כעת אשאל אותך מספר שאלות על מנהל הליווי העסקי במעוף.

אנא דרג, בציון בין 1 ל-10, עד כמה מנהל הליווי העסקי במעוף היה מקצועי והפנה אותך לשירותי הסיוע הנכונים, כאשר 1 משמעו כלל לא נכונים ו-10 משמעו נכונים מאוד:

הסולם כולל גם תשובה "לא רלוונטי"

19. (שאלה זו תיפתח רק למי שקיבל שירותי סיוע של יעוץ – כלומר מי שענה 1. ג) אנא דרג,

בציון בין 1 ל-10, באיזו מידה הליווי של מנהל הליווי העסקי, ושל מעוף, תרם להכוונת תהליך הייעוץ, לבקרה עליו ולסיוע בכלים נוספים, כאשר 1 משמעו כלל לא תרם ו-10 משמעו תרם מאוד: _____

הסולם כולל גם תשובה "לא רלוונטי"

20. האם מנהל הליווי העסקי [או נציג אחר מהמעוף] היה אתך בקשר לאחר סיום הפעילות

לשם בירור על מצב העסק או הצעה לתמיכה בכלי סיוע נוסף?

ללא הקראה. אפשר לסמן תשובה אחת בלבד. לסוקר, יצירת קשר בטלפון, מייל, סמס, פגישה

א. כן

ב. לא

ג. היה ניסיון ליצור קשר מצד הסניף אך עדיין לא נעשה עם זה כלום

ד. לא זוכר / מסרב

21. לאחר הזמן שעבר מאז קבלת התמיכה מסניף המעוף, 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 המראיין מבקש הבהרה יש לתת את הדוגמאות הבאות למקצועיות: מידע אמין / מפורט / רלוונטי, הבנת מכלול הצרכים וכד'

22. בהתייחס לכלל החוויה, דרג בבקשה את שביעות הרצון הכללית שלך מהשירות שניתן מ-

1 עד 10, כאשר 1 משמעו כלל לא שבע רצון ו-10 משמעו מאוד שבע רצון. _____

23. (שאלה 23 תפתח רק אם התשובה על שאלה 22 היא ציון של 5 ומטה) מתשובתך עולה

שלא היית מרוצה מהשירות שקיבלת במעוף, אנא ציין בקצרה מדוע: _____

24. מה הייתה התועלת של הסיוע ביחס לתשלום שהעסק נדרש לשלם למעוף וליועץ כאשר 1

משמעו שהתועלת נמוכה מאוד ו-10 משמעו שהתועלת גבוהה מאוד: _____

הסולם כולל תשובות: (א) לא יכול להעריך ו-(ב) לא נדרשנו לשלם על השירות

הערה לסוקר, לעיתים העסק משלם רק למעוף, לדוגמה, במקרה של קורס, כאשר אין יועץ

25. מה הסיכוי שהיית מבצע את הפעולות שהומלצו לך גם ללא סיוע של המעוף ? לסוקר –

במידה שלא ביצע, לסמן סעיף ה ולא להקריא את התשובות, במידה שביצע להקריא תשובות א-ד.

אפשר לסמן תשובה אחת בלבד

- א. בטוח שלא הייתי מבצע
- ב. כנראה שלא הייתי מבצע
- ג. כנראה הייתי מבצע גם ללא הסיוע
- ד. בטוח הייתי מבצע גם ללא הסיוע
- ה. לא ביצעתי פעולות שהומלצו על ידי המעוף (לא להקריא)
- ו. לא יודע/ מסרב (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. מהו תחום עיסוקו העיקרי של העסק?

- א. לא פתחתי עסק (יזם). (עבור לשאלה 30)
- ב. אחזקות(קניית נכסים)
- ג. פיתוח
- ד. חקלאות
- ה. שירותים פיננסיים
- ו. יעוץ
- ז. יבוא/יצוא
- ח. ייצור
- ט. סיטונאות (מכירת סחורות / שירותים למי שקונים אותם לצורך מכירה מחדש או לשימושים עסקיים. פועלים מול לקוחות עסקיים)
- י. קבלנות
- יא. קמעונאות (מכירת מוצרים לצרכנים לצריכה פרטית, בדרך כלל בכמויות קטנות. חנויות למזון, בגדים, הנעלה וכד')
- יב. שיווק
- יג. אחר, פרט: _____

28. 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

29. באיזה שנה הוקם העסק? _____. לסוקר: ערך מספרי בין 1900 ל-2019

30. באיזו מדינה נולדת?

- א. ישראל (עבור לשאלה 32). סיים.
- ב. מדינה אחרת: (פרט) _____
- ג. מסרב להשיב (עבור לשאלה 32). סיים.

31. מהי שנת העלייה לארץ? _____. לסוקר: ערך מספרי בין 1900 ל-2019

32. לסוקר, לא להקריא: אנא סמן את מין הנבדק:

- א. זכר
- ב. נקבה

תודה רבה על שיתוף הפעולה