

דצמבר 2022

שאלון לסקר שביעות רצון ללקוחות ותיקים

פתיח:

"שלום, שמי _____, אני מתקשר/ת מטעם משרד הכלכלה, 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)

ע"פ רישומו קבלת בשנה שעברה (או בשנה שקדמה לה) סיוע ממעוף כחלק משיפור השירות לציבור, אנו עורכים מדי פעם סקר קצר להערכת שביעות הרצון של מקבלי השירות. נשמח אם תשיב על מספר שאלות לגבי השירות שקיבלת. חשוב לציין שהשאלון חסוי ומשמש למחקר בלבד. האם קיבלת לאחרונה שירות ממעוף?

במידה והלקוח לא זוכר אם קיבל שירותים ממעוף, לתזכר אותו שלפי הרישומים, מנהל הליווי העסקי שטיפל בו מטעם מעוף היה **(מנהל הליווי העסקי או מבצע המיפוי)**

(במידה שלא קיבל שירותי סיוע יש לסיים את הסקר ולציין זאת).

במידה שהלקוח מציין שכבר ביצענו לו סקר לגבי השתתפותו במעוף יש להודות ולסיים. (סוקר – במידה והלקוח מסרב להשתתף ותוך כדי כך טוען שסגר את העסק – יש לציין זאת בסיבת הסירוב!)

1. איזה שירותים קיבלת ממעוף?

יש להקריא תשובות א-ג, ניתן לסמן א, ב, ג ביחד.

א. ייעוץ

ב. קורס או הדרכה

ג. ליווי לקבלת מימון

ד. לא קיבלתי אף אחד מאלו

במידה וענה די ייפתח לו אחר [מקום לתשובה מילולית _____]

במידה וענה די לציין זאת, להודות לעסק ולסגור את השאלון (שאלון לא נחשב לסקר)

[שאלה 2 תיפתח רק למי שענה שהיה ביעוץ, תשובה 1א]

2. האם **סיימת** את הייעוץ?

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

א. כן **(עבור לשאלה 6)**

- ב. עדיין בתהליך במסגרת המעוף (עבור לשאלה 25)
- ג. הפסקתי את הייעוץ ובכוונתי להמשיך בעתיד
- ד. הפסקתי את הייעוץ ואין בכוונתי להמשיך.
3. (רק מי למי שענה 2. ג או ד) מדוע הפסקת את הייעוץ? _____ (עבור לשאלה 24)
4. האם סיימת את פעילות ההדרכה?
- א. כן (עבור לשאלה 6)
- ב. לא (עבור לשאלה 25)
- ג. הפסקתי באמצע
5. מדוע הפסקת את פעילות ההדרכה? _____ (עבור לשאלה 25)
6. מה הייתה מטרת פנייתך העיקרית למעוף?
- לסוקר: להקריא תשובות א-ג. ניתן לסמן תשובה אחת בלבד.
- א. בדיקה או הקמה של עסק חדש
- ב. מינוף והגדלת פעילות של עסק קיים (עבור לשאלה 11)
- ג. פתרון בעיות והתייעלות של עסק קיים (עבור לשאלה 14)
- ד. גיוס מימון לעסק (לסוקר, לא להקריא אפשרות זו, לסמן אותה במקרה והנשאל יענה ביוזמתו תשובה זו) (עבור לשאלה 17)
- ה. אחר, פרט: _____ (עבור לשאלה 25)

[שאלות 7 – 10 מיועדות רק למי שהגיע להקים עסק חדש - ענה 6א]

7. האם השתתפת בקורס יוזמים עסק של מעוף?
- א. כן, וסיימתי את הקורס
- ב. כן, ועדיין לא סיימתי את הקורס (לעבור לשאלה 25)
- ג. כן, והפסקתי את הקורס (לעבור לשאלה 24)
- ד. לא השתתפתי בקורס יוזמים עסק
- ה. אחר _____ (לא להקריא)
8. 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. בחינת הרעיון העסקי ובדיקת התכנות (לסוקר – בדיקה האם הרעיון העסקי הוא רווחי) _____
- ג. בניית תכנית עסקית לגיוס אשראי _____
- ד. מתן כלים בהתנהלות הפיננסית _____
- ה. מתן כלים בניהול שיווק ומכירות _____

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

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

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

(לאחרים)

- א. כן (התשובה חיובית גם במקרה שעסק לא פעיל הפך לפעיל)
- ב. לא (יש לסמן סעיף זה רק לאחר בירור סעיפים ג-ה) (עבור לשאלה 24)
- ג. היה לי עסק פעיל עוד בטרם פנייתי למעוף (עבור לשאלה 25)
- ד. אני בתהליך, והעסק יוקם כנראה תוך מספר חודשים (עבור לשאלה 25)
- ה. אני מתכנן להקים עסק (עבור לשאלה 25)

10. (רק למי שענה 9. 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)

עובר לשאלה 23. רק מי שענה 4.5 עובר לשאלה 24

[שאלות 11 - 13 מיועדות רק למי שבא במטרה להגדיל את העסק – ענה 6ב]

11. 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 13)
- ג. סייע להגדיל את הפעילות הקיימת (הגדלת כושר יצור) (עבור לשאלה 13)
- ד. סייע לקבל מימון להשקעה או שיווק (עבור לשאלה 13)
- ה. לא סייע להגדיל את העסק (עבור לשאלה 14)
- ו. אחר: _____ (עבור לשאלה 13)

12. (רק למי שענה 11. 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 _____

13. באיזו מידה תרם לך הסיוע של מעוֹף להגדיל את העסק? אנה דרג מ-1 ועד 10 כאשר 1 משמעו לא תרם כלל ו-10 משמעו – תרם מאוד. _____.

עבור לשאלה 20

(שאלה 14 תיפתח למי שהיה צריך סיוע בפתרון בעיות וענה ג', או שבא במטרה לצמוח ולא צמח - ענה 11ה')

14. האם הסיוע של מעוֹף עזר לך לפתור בעיות בעסק?

א. לא (עבור לשאלה 20)

ב. כן

15. איזה סוג של בעיות מעוֹף עזר לך 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. סייע לקבל החלטות משמעותיות

ה. אחר: _____

16. באיזו מידה תרם לך הסיוע של מעוֹף בפתרון הבעיות? אנה דרג מ-1-10 כאשר 1 משמעו לא תרם כלל ו-10 משמעו – תרם מאוד. _____.

שאלות 17 - 19 ייפתחו רק למי שקיבל סיוע במימון - ענה על שאלה ג.1 או ד.6

17. 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: _____

18. האם העסק קיבל את המימון?

א. קיבל באופן מלא

ב. קיבל באופן חלקי

ג. לא קיבל (עבור לשאלה

19. באיזו מידה תרם לך הסיוע מסניף מעוֹף בהשגת המימון?

א. הסיוע היה מקצועי ותרם רבות לקבלת המימון

ב. הסיוע תרם לקבלת המימון במידת מה

- ג. אמנם קיבלתי מימון אך התרומה של מעוף לכך הייתה שולית
ד. אחר _____ (הסבר)

[השאלה הבאה מיועדת לכל המשתתפים שהיה להם עסק כשפנו למעוף, 6, ג, ד]

20. 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: _____

[שאלות 21 ו-22 יפתחו רק למי שסיים לקבל יעוץ – כלומר מי שענה 2. א]

21. אנא דרג מ-1 עד 10 את שביעות רצונך מרמת המקצועיות של היועץ העיקרי שעבד אתך (הערה לסוקר, הכוונה ליועץ שאינו נציג מעוף), כאשר 1 משמעו כלל לא שבע רצון ו-10 משמעו מאד שבע רצון. _____.

22. אנא דרג, בציון בין 1 ל-10, באיזו מידה הליווי של נציגי מעוף תרם להכוונה של תהליך הייעוץ, לבקרה על היועץ וכן סייע בכלים נוספים, כאשר 1 משמעו כלל לא תרם ו-10 משמעו תרם מאד: _____. הסולם כולל גם תשובה "לא רלוונטי"

[שאלה זו תפתח רק למי שסיים קורס או הדרכה - ענה 4א]

23. אנא דרג מ-1 עד 10 את שביעות רצונך מרמת המקצועיות של המרצים שהעבירו את הקורס, כאשר 1 משמעו כלל לא שבע רצון ו-10 משמעו מאד שבע רצון. _____.
לסוקר: אם המרואיין מבקש הבהרה יש לתת את הדוגמאות הבאות למקצועיות: מידע אמין / מפורט / רלוונטי, הבנת מכלול הצרכים וכד'

[השאלה הבאה תיפתח לכולם חוץ ממי שלא סיים לקבל שירותי סיוע של מעוף – כלומר לא תפתח למי שענה 2. ב, ג, 4, ב, ג, 7. ב, ג]

24. האם נציג ממעוף 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

[על שאלה זו כולם עונים]

25. כעת אשאל אותך מספר שאלות על נציג מעוף, זה שהפנה אותך ליעוץ, להדרכה או לפעילות אחרת של מעוף במהלך פגישת המיפוי (לסוקר, במידה והעסק לא זוכר, שם מבצע המיפוי שרשום במערכת - מבצע המיפוי). אנא דרג, בציון בין 1 ל-10, עד כמה נציג מעוף היה מקצועי והפנה אותך לשירותי הסיוע הנכונים, כאשר 1 משמעו כלל לא נכונים ו-10 משמעו נכונים מאד: _____.

(לסוקר – הכוונה אינה ליעוץ שליווה אותו בתהליך הייעוץ, אלא הגורם שהפנה אותו לייעוץ במהלך פגישת המיפוי)
הסולם כולל גם תשובה "לא רלוונטי"

26. 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 מאד שבע רצון. _____.

[במידה והתשובה על שאלה 26 היא ציון של 7 ומטה לפתוח את השאלה הזו]:

27. מתשובתך עולה שלא היית מרוצה מהשירות שקיבלת במעוף, אנא ציין בקצרה מדוע:

[השאלה הבאה תיפתח לכולם]

28. מה הייתה התועלת של הסיוע ביחס לתשלום שהעסק נדרש לשלם למעוף וליועץ כאשר 1 משמעו שהתועלת נמוכה מאוד ו-10 משמעו שהתועלת גבוהה מאוד: _____.
תשובה אחת אפשרית. 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

29. 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)

30. האם יש לך הערות נוספות שחשוב לך לציין ולסוכנות לדעת?

31. ועכשיו לצורך ניתוח סטטיסטי, 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

ח. לא פתחתי עסק (יזם)

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

א. זכר

ב. נקבה

תודה רבה על שיתוף הפעולה