סקר שביעות רצון לתושבים

ניקיון מצוין. תאורה גרועה. מה מסמנים?

שלושה שירותים, תשובה אחת ושאלה שכדאי לפרק.

ניקיון

תאורה

גינון

סקר שביעות רצון לתושבים

לפני השכתוב

שאלה אחת על שלושה שירותים

השאלה בטופס הבדיוני

האם את מרוצה מהניקיון, התאורה והגינון בשכונה?

כן

לא

תשובה אחת צריכה לכסות חוויות שונות.

סקר שביעות רצון לתושבים

מה הבעיה בשאלה?

לאיזה שירות התשובה מתייחסת?

ניקיון

מצוין מבחינתי

תאורת רחוב

דורשת שיפור

גינון

אין לי עמדה

בדוגמה הזאת תשובת כן או לא אינה מפרידה בין השירותים.

סקר שביעות רצון לתושבים

הניסוח המוצע

כל שירות מקבל תשובה משלו

בהתייחס לשנה האחרונה, מה מידת שביעות הרצון שלך מכל אחד מהשירותים בשכונה?

ניקיון	תשובה נפרדת
תאורת רחוב	תשובה נפרדת
גינון ושטחים ירוקים	תשובה נפרדת

אותו סולם לכל שירות

מרוצה מאוד	די מרוצה	עמדה ניטרלית	די לא מרוצה	לא מרוצה בכלל

בנפרד מהסולם: לא יודע או יודעת, לא רלוונטי.

הסולם ונקודת האמצע ייבדקו עם משיבים לפני שימוש.

סקר שביעות רצון לתושבים

מה נשמר ומה דורש החלטה?

שביעות רצון וסדרי עדיפויות

מה השאלה המוצעת בודקת

עד כמה מרוצים מכל שירות בפני עצמו.

אם רוצים לברר במה להשקיע קודם

מציעים שאלה נוספת על סדרי עדיפויות, באישור הלקוח.

לפני הטמעה בודקים גם את מסגרת הזמן ואת האפשרות להשוות לנתוני עבר.

סקר שביעות רצון לתושבים

נקודת הפתיחה לשכתוב

מה תעשו עם התשובה שתקבלו?

אני מציעה ניסוח לשאלון קיים, עם הסבר לכל שינוי וסימון של החלטות שדורשות אישור.

השאלה המקורית והנוסח המוצע

הסבר קצר לשינוי

בדיקה עם משיבים לפני שימוש

לצוותי שירות ומחקר ברשויות שרוצים לבחון שאלון אחד, אפשר לפנות אליי לבירור התאמה.

אלה שפר
מעצבת שיחות ומפתחת תוכן לארגונים
דוגמה מקורית ובדיונית להמחשה
ellasheffer.com