משוב על הדרכה למתנדבים

ואם ההדרכה לא הייתה טובה?

כשאפשרויות התשובה
לא נותנות מקום לכל החוויות.

סולם בדוגמה בדיונית

מצוינת	טובה מאוד	טובה	סבירה

איפה מסמנים חוויה שלילית?

משוב על הדרכה למתנדבים

לפני השכתוב

אין אפשרות שלילית מפורשת

דרג את ההדרכה.

- מצוינת
- טובה מאוד
- טובה
- סבירה

האפשרויות אינן נותנות דרך מפורשת לדווח על חוסר שביעות רצון.

משוב על הדרכה למתנדבים

מה חסר בסולם?

מה עוד צריך לאפשר לומר?

לא הייתי מרוצה

תשובה שמתארת חוויה שלילית

לא קיבלתי הדרכה

אפשרות למי שלא השתתפו

לא ניתן להעריך

אפשרות כשחסר בסיס לתשובה

אי אפשר להסיק מהדוגמה מה תהיה התפלגות התשובות.

משוב על הדרכה למתנדבים

ניסוח וסולם מוצעים לאישור

אם המטרה היא למדוד שביעות רצון

מה מידת שביעות הרצון שלך מההדרכה שקיבלת השנה?

- ○ מרוצה מאוד
- ○ די מרוצה
- ○ עמדה ניטרלית
- ○ די לא מרוצה
- ○ לא מרוצה בכלל

אפשרויות נפרדות, שאינן ציונים בסולם

לא קיבלתי הדרכה

לא ניתן להעריך

משוב על הדרכה למתנדבים

שינוי בסולם דורש בדיקה

קודם מגדירים מה רוצים למדוד

שביעות רצון מההדרכה

איך הייתה החוויה של מי שקיבלו אותה?

הכנה למצבים בפועל

מדד נוסף, שדורש שאלה משלו ואישור נפרד.

לפני החלפה מבהירים את מטרת השאלון, מאשרים את המדד ובודקים השוואה לנתוני עבר. גם הכללת עמדה ניטרלית נבחנת עם משיבים.

משוב על הדרכה למתנדבים

בדיקה לפני ההפצה

האם אפשרויות התשובה מתאימות לחוויה?

אני בוחנת את השאלה לצד אפשרויות התשובה ומציעה שכתוב עם נימוקים ברורים.

מה שואלים

הגדרה של המדד שהארגון מבקש לבדוק

איך אפשר לענות

אפשרויות שמתאימות לקהל ולמטרת השאלה

לצוותי הדרכה ולעמותות שרוצים לבחון סקר משוב קיים, אפשר לפנות אליי לבירור התאמה.

אלה שפר
מעצבת שיחות ומפתחת תוכן לארגונים
דוגמה מקורית ובדיונית להמחשה