הכשרה ונקודות לשיחה עבור הצוות

*מסמך זה נועד לשיתוף עם העובדים או המתנדבים שיערכו את הסקר בפועל.*

*אתם מוזמנים לשנות את הניסוחים בהמשך כדי שיתאימו לכם.* *במקומות המסומנים באדום - נדרש תוכן או מידע שלכם.*

**מה אנחנו עושים?**

* אנחנו עובדים עם ארגון בשם Listen4Good כדי לפתח את היכולת שלנו להאזין ולהגיב למשוב מצד לקוחות באופן שיטתי.
* במסגרת היוזמה הזו, נאסוף משוב מספר פעמים במהלך כל שנה.
* המשוב ייאסף בעזרת סקר מובנה-למחצה שאותו נפיץ בין הלקוחות באמצעות [בחרו בשיטה המתאימה: הודעות טקסט, טפסי נייר, טאבלט, דוא"ל, ראיון].

**פירוט עבור עורכי הסקר**

* מי צריך להשתתף בסקר? [ציינו כאן אם צריך לשאול את כולם, רק ראשים של בתי אב, אם ילדים - באילו גילאים, ואם יש תוכנית דגימה מסודרת. אפשר גם לציין כאן אילו אתרים משתתפים בסקר, אם אתם עורכים אותו במספר מקומות].
* מה יכלול הסקר? בסקר יש [XX] שאלות. [כאן אפשר להוסיף הסברים לגבי המשמעות של השאלות או הבהרות אם יש צורך].
* כיצד נבצע את הסקר?
  + בקשו מכל לקוח להשתתף בסקר. [שנו את הניסוח אם יש לכם תוכנית דגימה]
  + תנו ללקוחות מרחב, ואל תנסו להנחות אותם במענה. זוהי ההזדמנות שלהם לתת משוב.
  + אם מישהו מסרב לענות על הסקר, אל תלחצו עליו.
* (אופציונלי) הציעו את התמריץ או הסבירו כיצד אפשר לקבל את התמריץ.

**נקודות לשיחה עם הלקוחות**

להלן תמצאו נקודות שעליהן חשוב לדבר עם המשיבים. השאלות צריכות להיות מוצגות בשיחה על ידי כל מי שמעביר את הסקר או להיכלל בטופס הכתוב בחלק הראשון של הסקר שלכם.

* אנחנו מתכננים לאסוף משוב באופן קבוע מכם – הלקוחות שלנו – כדי להבין את רמת התפקוד שלנו כארגון.
* למה? אנחנו מבקשים משוב כי אנחנו רוצים להיות ארגון לומד, והמשוב מצד הלקוחות יסייע לנו להבין כיצד אנחנו מתפקדים כארגון. אנחנו זקוקים לעזרתכם כדי להשתפר.
  + שום דבר שתגידו לא יסכן או ישנה את היכולת שלכם לקבל שירותים מאיתנו.
  + חשוב שתהיו כנים ותגידו מה אתם מרגישים.
  + התשובות שלכם יהיו [בחרו אפשרות אחת: אנונימיות או חסויות] ולא ניתן יהיה לקשר בין התשובה לבין העונה.
* מה? בנינו סקר קצר שייקח לא יותר מ[XX] דקות. תוכלו לענות על הסקר בשפות הבאות: [XX, YY, ZZ]
* בהמשך השנה נספר לכם על הממצאים העיקריים מהסקר ועל התגובות המתוכננות שלנו בעקבות המשוב.