* באופן כללי ברוב/כל התחומים מופיעות סדרות סימני שאלה באורכים של 2-6 בתדירות גבוהה יחסית.
* סדרות סימני השאלה מתפלגות באופן לא אחיד בין התחומים. התמונה הכללית היא שתחומים כבתי חולים, תקשורת סלולרית ותקשורת קווית מרבים להשתמש בסדרות אלו ויש תחומים כהשכרת רכב ו-TV בהם ממעטים להשתמש בסדרות אלו.
* בתחומי התקשורת (הן תקשורת קווית והן תקשורת סלולרית) יש הכי הרבה "??" באופן יחסי. בתחום השכרת רכבים יש הכי מעט.
* המאפיין "???" מופיע הכי הרבה בתחום תקשורת סלולרית ואחריה בתחום בתי חולים. מאפיין זה מופיע הכי מעט בתחום השכרת רכבים.
* המאפיין "????" מופיע הכי הרבה בתחום בתי חולים ואחריה בתחום ביטוח.
* המאפיין "?????" מופיע הכי הרבה בתחום בתי חולים ואחריה בתחום תקשורת קווית.
* המאפיין "??????" מופיע הכי הרבה בתחום בתי חולים ואחריה בתחום תקשורת קווית. מאפיין זה מופיע הכי מעט בתחום השכרת רכבים.
* הסבר אפשרי לריבוי סימני השאלה בתחום בתי החולים ובתחום התקשורת הקווית: נראה שריבוי של סימני שאלה הוא תחליף ריגושי לדרישה של מחבר המכתב לקבלת תשובה מיידית. ככל שמספרם של סימני השאלה רב יותר, מובעת בהם דחיפות רבה יותר לקבלת תגובה. ייתכן שבתחומים אלו המכתבים מביעים יותר זעם ודרישה לתגובה מיידית. תופעה זו יכולה להצביע על רמת אלימות גבוהה יותר במכתבים אלה.

**ניתוח מילות התוכן השכיחות ביותר ב- 7 הקטגוריות**

**ביטוח:**

ביטוח, כבר, רכב, שירות, פוליסה, חברה, ישיר, ימים, מבוטח, מספר, דירה, לקבל, פשוט, לעשות, יום, שוב, לקוחות, שנים, פוליסה, לבטל, מחיר, שעה, לקוח, כסף, נציג, חודש, צריך, מקרה, טוב, קשר, להתקשר, חודש, חובה, לרצות, אישור, מבטח, לבקש, דקה, סכום

**בתי חולים:**

חולים, ניתוח, בית, לקבל, שם, רופא, לשלם, יום, לציין, לומר, שוב, לעשות, זמן, מיון, אחות, חדר, להגיע, רופא, שעה, אף, בדיקה, צריך, טיפול, תאריך, מספר, לפנות, יכול, מחלקה, בית, בן, לב, מענה, לקבל, לרצות, לעבור, דם, ילד.

**דילים לחופשות:**

מלון, טיסה, דרך, יום, שעה, הזמנה, תאריך, לומר, חברה, שירות, שם, לציין, להתקשר, לדבר, טיול, בוקר, מספר, קשר, לקבל, דבר, להיאמר, לעשות, אתר, לבקש, תעופה, נציג, להזמין, עסקה, נופש, חזרה, חופשה, חדר, מקום, פשוט, להגיע, לקוח, דקה, שלום, לבטל, מחיר, כוכבים, לשלם.

**השכרת רכבים:**

רכב, חברה, יום, מספר, לקבל, תאריך, לומר, סניף, לשלם, דרך, שם, לקוח, קשר, מוסך, ביטוח, לדבר, שירות, להתקשר, לעשות, לפנות, זמן, לציין, שעה, שלום, אשראי, צריך, להביא, חודש, להגיע, מנהל, נזק, ישירות, פרטי, תשובה, טלפון.

**טלוויזיה:**

טכנאי, נציג, לקוח, יום, להתקשר, שירות, להגיע, חברה, לבקש, דקה, מספר, בית, להתנתק, חודש, תאריך, טלפון, לומר, ממיר, לקבל, שם, שלום, קשר, שיחה, נציג, ציוד, לדבר, שעה, הוט, חודש, בעיה, לשלם, התקנה, המתנה, לפנות, שנה, לציין.

**תקשורת סלולרית:**

מכשיר, שירות, פלאפון, לקבל, יום, לקוח, מספר, חברה, נציג, טלפון, חודש, לבקש, להתקשר, שם, לומר, לרצות, שיחה, לשלם, לעשות, חדש, לפנות, דקה, קשר, לציין, נציג, שנה, מנהל, סים, להגיע, חיוב, פעם, תיקון, קו.

**תקשורת קווית:**

שירות, אינטרנט, טכנאי, יום, פשוט, נציג, לקוח, דקה, לקבל, בית, מספר, קשר, חברה, להתקשר, דבר, לעשות, קו, מגה, שעה, טלפון, לשלם, כסף, חודש, לדבר, תודה, להגיע, נציג, לבקש, להתנתק, חודש, תשתית, שנה.

הניתוחים שלהלן התבצעו על פי הטבלאות המופיעות בנספח המילים הכי שכיחות בכל המאגר ובנספח מאה המילים הכי שכיחות בכל תחום בנפרד.

נגדיר את הצבעים השונים:

* צהוב – מילים השייכות לתחום.
* סגול – מילות זמן.
* אדום – מילים השייכות למקום
* תכלת – מילים השייכות ליחס נותן שירות – לקוח.
* אפור – מילים השייכות לתחום הכסף.
* טורקיז – מילים השייכות למשפחה.

**מילות התוכן הכי שכיחות על פי תחומים:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ביטוח** | **בתי חולים** | **דילים לחופשות** | **השכרת רכבים** | **טלוויזיה** | **תקשורת סלולרית** | **תקשורת קווית** |
| 1 | ביטוח | חולים | מלון | רכב | טכנאי | מכשיר | שירות |
| 2 | כבר | ניתוח | טיסה | חברה | נציג | שירות | אינטרנט |
| 3 | רכב | בית | דרך | יום | לקוח | פלאפון | טכנאי |
| 4 | שירות | לקבל | יום | לקבל | יום | לקבל | יום |
| 5 | פוליסה | רופא | שעה | תאריך | להתקשר | יום | נציג |
| 6 | חברה | לשלם | הזמנה | לומר | שירות | לקוח | לקוח |
| 7 | ישיר | יום | תאריך | סניף | להגיע | מספר | דקה |
| 8 | ימים | לציין | לומר | לשלם | חברה | חברה | לקבל |
| 9 | מבוטח | לומר | חברה | דרך | לבקש | נציג | בית |
| 10 | דירה | שוב | שירות | שם | דקה | טלפון | מספר |
| 11 | לקבל | לעשות | שם | לקוח | להתנתק | חודש | קשר |
| 12 | לעשות | זמן | לציין | קשר | חודש | לבקש | חברה |
| 13 | יום | מיון | להתקשר | מוסך | תאריך | להתקשר | להתקשר |
| 14 | שוב | אחות | לדבר | ביטוח | טלפון | לומר | לעשות |
| 15 | לקוחות | חדר | טיול | לדבר | לומר | לרצות | קו |
| 16 | שנים | להגיע | בוקר | שירות | ממיר | שיחה | מגה |
| 17 | לבטל | רופא | קשר | להתקשר | לקבל | לשלם | שעה |
| 18 | מחיר | שעה | לקבל | לעשות | שלום | חדש | טלפון |
| 19 | שעה | אף | להיאמר | לפנות | קשר | לפנות | לשלם |
| 20 | לקוח | בדיקה | לעשות | זמן | שיחה | דקה | כסף |
| 21 | כסף | צריך | אתר | לציין | נציג | קשר | חודש |
| 22 | נציג | טיפול | לבקש | שעה | ציוד | לציין | לדבר |
| 23 | חודש | תאריך | תעופה | אשראי | לדבר | שנה | תודה |
| 24 | קשר | מספר | נציג | צריך | שעה | מנהל | להגיע |
| 25 | להתקשר | לפנות | להזמין | להביא | הוט | סים | נציג |
| 26 | חובה | יכול | עסקה | חודש | חודש | להגיע | לבקש |
| 27 | לרצות | מחלקה | נופש | להגיע | בעיה | חיוב | להתנתק |
| 28 | אישור | בית | חזרה | מנהל | לשלם | תיקון | חודש |
| 29 | מבטח | בן | חופשה | נזק | התקנה | קו | תשתית |
| 30 | לבקש | לב | חדר | ישירות | המתנה |  | שנה |

**טבלה 4.23:** מילות התוכן הכי שכיחות על פי תחומים.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ביטוח** | **בתי חולים** | **דילים לחופשות** | **השכרת רכבים** | **טלוויזיה** | **תקשורת סלולרית** | **תקשורת קווית** |
|  | מילות ביטוח (7) | בית חולים (12) | חופשה (8) | רכב (4) | טלוויזיה (4) | טלפון סלולרי (7) | טלפוניה (7) |
|  |  | מקום (1) | מקום (3) | מקום (3) |  |  | מקום (1) |
|  | יחסי נותן שירות-לקוח (14) | יחסי נותן שירות-לקוח (9) | יחסי נותן שירות-לקוח (15) | יחסי נותן שירות-לקוח (16) | יחסי נותן שירות-לקוח (19) (!!!) | יחסי נותן שירות-לקוח (14) | יחסי נותן שירות-לקוח (14) |
|  | מילות זמן (7) | מילות זמן (5) | מילות זמן (4) | מילות זמן (5) | מילות זמן (6) | מילות זמן (5) | מילות זמן (6) |
|  | כסף (2) | כסף (1) | כסף (2) | כסף (2) | כסף (1) | כסף (2) | כסף (2) |
|  |  | משפחה (2) |  |  |  |  |  |

**טבלה 4.24:** ניתוח הטבלה עם מילות התוכן הכי שכיחות.

ניתוח הטבלה לפי התחומים הוא כדלקמן:

**תחום הביטוח:**

* יש חשיבות לזמן.
* יש חשיבות ליחסים בין הלקוח לנותני השירות.
* חשיבות נמוכה לכסף.

**תחום בתי חולים:**

* חשיבות לבית החולים: מיקום, צוות, יחס.
* המשפחה מוזכרת
* השירות פחות חשוב
* כסף כמעט לא מוזכר

**תחום דילים לחופשות:**

* חשיבות לסוג הנופש.
* חשוב מאוד הקשר עם נותני השירות + עמידה בזמנים
* יש חשיבות למקום
* חשיבות נמוכה לכסף

**תחום השכרת רכבים:**

* חשיבות גדולה ליחס של נותני השירות ולעמידה בזמנים
* חשיבות נמוכה לכסף

**תחום טלוויזיה:**

* בולט (יותר מכולם): יחסי שירות וזמן
* כסף כמעט לא מוזכר

**תחום תקשורת סלולרית:**

מניתוח עמודת תקשורת סלולרית ניתן להבחין:

* נושא הטלפון חשוב (אולי הסבר מפורט על הבעיה הטלפונית)
* חשוב יחס החברה וזמן מתן השירות
* חשיבות נמוכה לכסף

**תחום תקשורת קווית:**

* חשוב בעיקר היחס וקבלת השירות
* הזמן חשוב.
* חשיבות נמוכה לכסף
* מקום כמעט לא מוזכר

ניתוח מילות התוכן השכיחות ביותר בכל תחום יכול להצביע על מאפיינים משותפים לכותבי המכתבים באותו תחום וכן על הנושאים שמעסיקים אותם במכתבי התלונה. לצורך כך נלקחו מכל תחום 100 המילים השכיחות ביותר ממוינות בסדר יורד של שכיחות. מתוך המילים האלו הוצאו מילות התבנית (function words) ונבחנו מילות התוכן (content words) בלבד. מילות התוכן חולקו לשדות משמעות (semantic fields) כמו: שדה התקשורת, שדה הרפואה, כסף, זמן, מקום וכד', ונבחן אם יש משמעות לריבוי או מיעוט בשימוש בשדה מסוים בכל תחום.

**מיון מילות התוכן בכל נושאי המכתבים לפי שדות משמעות (בסדר יורד של רמת השימוש בהן):**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ביטוח** | **בתי חולים** | **דילים לחופשות** | **השכרת רכבים** | **טלוויזיה** | **תקשורת סלולרית** | **תקשורת קווית** |
| יחסי נותן שירות-לקוח (14) | בית חולים (12) | יחסי נותן שירות-לקוח (15) | יחסי נותן שירות-לקוח (16) | יחסי נותן שירות-לקוח (19) | יחסי נותן שירות-לקוח (14) | יחסי נותן שירות-לקוח (14) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| מילות ביטוח (7) | יחסי נותן שירות-לקוח(9) | חופשה (8) | מילות זמן (5) | מילות זמן (6) | טלפון סלולרי (7) | טלפוניה (7) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| מילות זמן (7) | מילות זמן (5) | מילות זמן (4) | רכב (4) | טלוויזיה (4) | מילות זמן (5) | מילות זמן (6) |
|  |  |  |  |  |  |  |
| כסף (2) | משפחה (2) | מקום (3) | מקום (3) | כסף (1) | כסף (2) | כסף (2) |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | כסף (1) | כסף (2) | כסף (2) |  |  | מקום (1) |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | מקום (1) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**טבלה 4.25:** מיון מילות התוכן בכל נושאי המכתבים לפי שדות משמעות.

על פי הטבלה, נמצא כי בכל התחומים, חוץ מתחום 'בתי חולים', יש שימוש רב במילים משדה היחסים בין נותן השירות ללקוח.

בתחום 'בתי חולים' יש חשיבות רבה יותר למילים משדה בתי החולים, ורק אחריו מופיע השימוש בשדה היחסים בין נותן השירות ללקוח.

השדה השני שיש בו שימוש רב בתחומים 'ביטוח', 'דילים לחופשות', 'תקשורת סלולרית' ו'תקשורת קווית' הוא שדה המשמעות של נושא התלונה (טלפוניה בתחום 'תקשורת קווית', ביטוח בתחום 'ביטוח' וכד'). בתחומים אלה וכן בתחום 'בתי חולים' השדה השלישי בחשיבותו הוא שדה מילות הזמן.

בתחומים 'השכרת רכבים' ו'טלוויזיה' שדה מילות הזמן נמצא שני בחשיבותו, ושדה המשמעות של נושא התלונה נמצא שלישי ברמת השימוש בו.

שדה המשמעות מקום מופיע רק בתחומים 'בתי חולים' (מקום שישי), 'השכרת רכבים' (מקום רביעי) ו'תקשורת קווית' (מקום חמישי).

שדה המשמעות משפחה מופיע רק בתחום 'בתי חולים' (מקום רביעי).

שדה המשמעות כסף מופיע במקום האחרון בכל התחומים למעט התחום 'תקשורת קווית'.

מן הממצאים האלה ניתן להסיק שהנושא שמטריד יותר מכול את המתקשרים לחברות הנדונות, הוא מצב השירות של החברה שאמורה לספק שירות. נראה שהתסכול (שהוזכר לעיל במבוא) מתבטא ביותר כשהמתלונן מרגיש שהוא אינו מקבל את השירות שהיה אמור לקבל. מילים לדוגמה מתחום זה שנמצא בהן שימוש רב: לדבר, לבקש, להתנתק, להגיע, נציג, שירות ועוד. דבר זה בלט בעיקר בתחום הטלוויזיה (יותר מ-60% מהמילים היו בשדה המשמעות הזה).

הנושא הנוסף שמעסיק את המתלוננים בצורה משמעותית הוא הזמן - זמן מתן השירות, אי קבלת שירות בזמן, איחורים וכד'. אלה התבטאו במילים כמו: תאריך, שוב, שנים, יום, חודש, דקה, שעה, כבר ועוד.

שילוב של שני השדות האלה מראה שהדברים החשובים ביותר בעיני המתלוננים הם קבלת יחס טוב ויעיל מנותני השירות ועמידה בזמנים.

בתחום בתי החולים בלבד נראה שהחשיבות הגדולה ביותר מוקנית לבית החולים עצמו: מיקומו, הצוות, היחס בין חברי הצוות לבני המשפחה. אלה התבטאו המילים: חולים, ניתוח, רופא, אחות, מיון, בדיקה, טיפול ועוד. נראה לנו שהדבר החשוב ביותר למתלוננים בתחום בתי החולים הוא לקבל טיפול רפואי מהימן, ודבר זה קודם, בעיני המטופל, לרמת השירות המתבקשת.

ידוע כי חברות מונעות בעיקר משיקולים כלכליים (XXX). לפי הניתוח שלנו, הנושא שמעסיק פחות מכול את המתלוננים הוא כסף. כמעט בכל התחומים הוא נמצא במקום האחרון בשימוש. הרבה יותר חשוב להם שירות טוב ויחס מתחשב, כמו גם עמידה בזמנים. ממצאים אלו עשויים לעניין את החברות נותנות השירות, לעזור להן לשפר את השירות ולמקדו בתחומים היותר חשובים.