טבלת ההערכה של קאנו

מוצאים את הקטגוריה של כל נשאל: שורה לפי התשובה הראשונה, עמודה לפי השנייה

התשובה לשאלה השנייה: אם הצורך חסר, איך תרגישו?

התשובה לשאלה הראשונה (הצורך קיים), בשורה. התשובה לשנייה (הצורך חסר), בעמודה.	אני אוהב את זה	זה חייב להיות כך	לי זה לא משנה	אני יכול לחיות עם זה	אני לא אוהב את זה
אני אוהב את זה	Q בעייתי	A מרגש	A מרגש	A מרגש	O ליניארי
זה חייב להיות כך	R הפוך	I אדיש	I אדיש	I אדיש	M חובה
לי זה לא משנה	R הפוך	I אדיש	I אדיש	I אדיש	M חובה
אני יכול לחיות עם זה	R הפוך	I אדיש	I אדיש	I אדיש	M חובה
אני לא אוהב את זה	R הפוך	R הפוך	R הפוך	R הפוך	Q בעייתי

- **M** **חובה**: בלעדיו הלקוח כועס, ועם זה הוא לא מתלהב
- **O** **ליניארי**: ככל שיש יותר מזה, הלקוח מרוצה יותר
- **A** **מרגש**: לא מתלוננים כשזה חסר, ושמחים כשזה קיים
- **I** **אדיש**: לא משנה ללקוח
- **R** **הפוך**: הלקוח מעדיף שזה לא יהיה
- **Q** **בעייתי**: התשובות לא מסתדרות: בודקים את השאלה והנשאל

איך קוראים

1. לכל נשאל, ולכל צורך: מוצאים את השורה של התשובה לשאלה הראשונה ואת העמודה של התשובה לשנייה. התא שבמפגש הוא הקטגוריה של אותו נשאל.
2. דוגמה: "זה חייב להיות כך" על הראשונה ו"אני לא אוהב את זה" על השנייה נותן M, חובה.
3. סופרים בדף הספירה (העמוד הבא): כמה נשאלים נפלו בכל קטגוריה, לכל צורך.
4. הקטגוריה של הצורך היא השכיחה. לפני שבוחרים, בודקים את כלל הזהירות שבעמוד הבא.

מקור הטבלה: Berger ואחרים, 1993. האותיות M, O, A, I, R, Q הן ראשי התיבות באנגלית של שש הקטגוריות.

דף ספירה לתשובות קאנו

סופרים כמה נשאלים נפלו בכל קטגוריה, לכל צורך. משפחת לקוחות אחת בכל דף

משפחת לקוחות: _____ תאריך: _____ מספר נשאלים: _____

הצורך	M חובה	O ליניארי	A מרגש	I אדיש	R הפוך	Q בעייתי	סה"כ נשאלים	השכיחה	M+O+A	I+R+Q	המשך
הפיצה מגיעה חמה **דוגמה להמחשה**	138	40	4	12	2	4	200	חובה	182	18	מגנים קודם

מהספירה להחלטה

1. הקטגוריה של הצורך היא הקטגוריה השכיחה, אחרי כלל הזהירות: אם חובה, ליניארי ומרגש יחד (M+O+A) אינם גדולים מאדיש, הפוך ובעייתי יחד (I+R+Q), הקטגוריה השכיחה יכולה להטעות. בודקים קודם את השאלה והנשאלים, ורק כש-M+O+A גדול בוחרים בגדולה מבין שלושתן.
2. קודם מגינים על החובה, אחר כך משפרים את הליניארי לפי איזון, ומוסיפים את המרגש אחרון. באדיש לא משקיעים. הפוך ובעייתי הם סימן לבדוק את השאלה.
3. פחות מכמאתיים נשאלים למשפחה: הקטגוריות הן השערה ולא קביעה (Chapman ו-Callegaro, 2022: מחקר אחד, שיוך לא יציב מתחת לכ-200). אין לקרוא את התוצאה כמדד.
4. הקטגוריות זזות עם הזמן: מה שמרגש היום יהיה חובה מחר. קובעים תאריך לשאלון הבא: _____