שאלון קאנו: איך בונים ואיך מסבירים לנשאלים

שאלון מזווג: לכל צורך שתי שאלות על אותו דף, ובלי מספרים ליד התשובות

בונים את השאלון

חמישה כללים

1. כל צורך מנוסח כמצב שאפשר לדמיין, בלי פתרון: "הפיצה מגיעה חמה לדלת", ולא "מדחום בתיק השליח".
2. לכל צורך שתי שאלות על אותו דף: מה הנשאל ירגיש אם הצורך קיים, ומה ירגיש אם הוא חסר. השאלה השנייה מתארת את ההפך: "הפיצה מגיעה פושרת לדלת".
3. חמש התשובות זהות בשתי השאלות, בלי מספרים לידן, ובאותו סדר.
4. בהוראות לנשאלים כותבים דוגמה לכל תשובה (ההוראות למטה).
5. משערים קטגוריה לכל צורך לפני ששואלים, ומנסחים אחד לכל משפחת לקוחות. שיוך יציב דורש כמאתיים תשובות לכל משפחה: ביקור אצל שלושה נשאלים הוא תרגיל ולא מדגם.

הוראות לנשאלים (אפשר להעתיק כמו שהן)

לכל נושא תראו שתי שאלות. ענו על שתיהן, בלי לחשוב איך עניתם בשאלה הקודמת. סמנו תשובה אחת בלבד בכל שאלה. אין תשובה נכונה, ואנחנו מבקשים להבין איך אתם מרגישים.

אני אוהב את זה	**זה חייב להיות כך**	**לי זה לא משנה**	**אני יכול לחיות עם זה**	**אני לא אוהב את זה**
אני שמח, זה מוסיף לי	אני מצפה לזה, זה מובן מאליו	אין לזה חשיבות בשבילי	לא אידיאלי, אבל אני מוכן לקבל את זה	זה מפריע לי, אני לא מסכים לזה

דוגמה להמחשה: הפיצרייה

1. אם הפיצה מגיעה חמה לדלת, איך תרגישו?

☐ אני אוהב את זה ☐ זה חייב להיות כך ☐ לי זה לא משנה ☐ אני יכול לחיות עם זה ☐ אני לא אוהב את זה

2. אם הפיצה מגיעה פושרת לדלת, איך תרגישו?

☐ אני אוהב את זה ☐ זה חייב להיות כך ☐ לי זה לא משנה ☐ אני יכול לחיות עם זה ☐ אני לא אוהב את זה

נשאל שענה "זה חייב להיות כך" על הראשונה ו"אני לא אוהב את זה" על השנייה נותן **חובה**. את הקריאה עושים בטבלת ההערכה (הקובץ הבא).

בעמוד הבא הטופס עצמו: שישה צרכים בעמוד. מצלמים אותו, או מעתיקים אחד לכל נשאל. בעמוד אחד לא משלבים כמה משפחות לקוחות.

שאלון קאנו: הטופס

טופס לנשאל אחד. בכל שאלה סימון אחד

משפחת לקוחות: _____ מספר נשאל: _____ תאריך: _____

בכל צורך כתבו את שתי השאלות: "אם ... , איך תרגישו?" לצורך הקיים, ולאחריה לצורך החסר. התשובות הן חמש, ובלי מספרים.

השאלה	אני אוהב את זה	זה חייב להיות כך	לי זה לא משנה	אני יכול לחיות עם זה	אני לא אוהב את זה
צורך 1: אם הצורך קיים	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 1: אם הצורך חסר	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 2: אם הצורך קיים	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 2: אם הצורך חסר	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 3: אם הצורך קיים	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 3: אם הצורך חסר	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 4: אם הצורך קיים	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 4: אם הצורך חסר	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 5: אם הצורך קיים	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 5: אם הצורך חסר	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 6: אם הצורך קיים	☐	☐	☐	☐	☐
צורך 6: אם הצורך חסר	☐	☐	☐	☐	☐