

Проектирование анкеты



1. Определение информации

Исходная гипотеза должна определять, что и от кого узнавать, так как ищется некоторая зависимость между переменными. Здесь полезны таблицы-шаблоны. Если на данном шаге появляются новые гипотезы, надо проверить, являются ли они жизненно важными



2. Выбор типа анкеты

Выбирается, будет ли анкета структурированной или нет, следует ли маскировать ее смысл, будет ли опрос проводиться при интервью, по телефону или по почте.



3. Содержание вопросов

Первое, что нужно уяснить: нужен ли вопрос вообще.

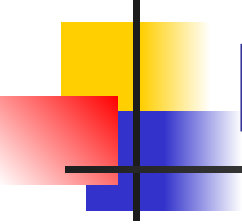
Например, возраст можно приблизительно оценить по фазам жизненного цикла (семейное положение, наличие детей, внуков, их возраст).



3. Содержание вопросов

Далее определяется, сколько вопросов нужно для получения данных – один или несколько

1. Почему Вы используете зубную пасту А?
2. Почему впервые попробовали эту пасту?
3. Основная причина использования?



3. Есть ли информация у респондента?

Сколько семья тратит на бакалею в месяц?

4. Будут ли давать информацию?



будут ли респонденты давать информацию?
Желание дать информацию ограничивается объемом работы по предоставлению информации, возможностью выразить свои знания и деликатностью («тонкостью») вопроса.

5. Правила «тонких вопросов»

а) Спрятать вопрос среди безобидных.

б) Сказать, что отношение к вопросу не необычно, например:

Недавние исследования показали, что большинство семей испытывает трудности с выплатой ежемесячных кредитных обязательств... *(далее задается вопрос о том, есть ли такие трудности у респондента)*

в) Построить вопрос о других:

Думаете ли Вы, что большинство людей скрывают свои доходы от налогообложения? _____ Почему?

г) Использовать категории, которые можно отметить, например, деликатный вопрос о возрасте женщин может звучать следующим образом:

Ваш возраст (А: 20 – 29 лет, В: 30 – 39 лет, С: 40 и более лет):

А , В , С .

д) Применять модель случайного ответа. Пусть имеются два вопроса, безобидный и «опасный»:

Ваш день рождения зимой? Да , нет

Жульничаете ли Вы в магазине самообслуживания? Да , нет .



Формы ответов

1. Вопросы с открытым концом
2. Многозначный выбор
3. Шкалы
4. Да\Нет
5. Табличная форма

Рекомендации по выбору слов



1. Простые слова

2. Возможные разночтения

Вы более или менее удовлетворены новой упаковкой?

3. Все, всегда, никогда

4. Вы или вы

5. И

Считаете ли Вы, что существует конкуренция между продавцами лимонада и крекеров?



6. Как

Считаете ли Вы, что зелень, такая как салат, должна подаваться к обеду?

7. Плохой, плохо

8. Примерно..

9. Часто, редко



Рекомендации

1. Избегайте наводящих вопросов:

Считаете ли Вы, что ограничение налогов – эффективный путь предотвратить опустошение Ваших карманов правительством?

2. Не используйте вопросы с двойными ответами

Какова Ваша оценка цены и уровня сервиса в отеле?

Последовательность вопросов



1. Открывающие вопросы должны быть простыми и интересными.
2. Используйте воронкообразный подход (от общего к частному).
3. Соблюдайте четкую логическую последовательность вопросов. Используйте фильтрующие вопросы и пояснения.
4. Тщательно проектируйте ветвления в анкетах: если ответ положительный, перейдите к вопросу 15
5. Сложные и «тонкие вопросы – ближе к концу анкеты
6. Классификационные вопросы в конце

Физические характеристики анкеты



1. Внешний вид анкеты
2. Сопроводительное письмо
3. Размер анкеты
 - строчки не тесные;
 - достаточно места для открытых вопросов (длина ответа на открытый вопрос определяется оставленным местом);
 - вопросы достаточно подробны и снабжены соответствующими пояснениями