



РАНХиГС
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

НИЖЕГОРОДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Лекция Анкетирование

**НИЖНИЙ НОВГОРОД
2019**

Контактная информация:

**Клочкова Татьяна Николаевна,
доцент кафедры социологии и
психологии, к.соц.н., доцент
ведущий научный сотрудник Отдела
научных исследований и разработки
проектов**

+7903-043-25-20

tak-nn@mail.ru

Разновидность вопросника (questionnaire)

Анкета (фр. *enquête* = «**расследование; опрос**»; англ. *inquiry*) — согласно изданному в 1910 г. в Российской империи «Словарю иностранных слов, вошедших в состав русского языка» А.Н. Чудинова – *«справка по вопросам социальным или экономическим, доставляемая по требованию правительства сведущими людьми»*

Анкета – объединенная единым исследовательским замыслом система вопросов, направленных на выявление количественных и качественных характеристик объекта исследования

Анкета – оригинальная система блоков/«батарей» вопросов, которые представляют собой результат перевода проблемы заказчика в формулировки, понятные респондентам (*операционализация*)

Виды анкетирования

Очное



Индивидуальное

Групповое

Заочное



Почтовое

Прессовое

Виды анкетирования

- **Поквартирные опросы** – индивидуальное анкетирование по месту жительства (районированная выборка с составлением маршрутных листов)
- **Уличные опросы** – индивидуальное анкетирование по выборочной методике «первого встречного»
- **Групповой анкетный опрос** – широко применяется по месту работы/учебы; обеспечивает практически стопроцентный возврат анкет (гнездовая выборка)
- **Почтовый опрос** – индивидуальное анкетирование по систематической выборке с рассылкой анкет по почтовым адресам респондентов (систематическая выборка)
- **Прессовый опрос** – индивидуальное анкетирование с публикацией анкет на газетной полосе (стихийная выборка)
- **Интернет-опросы**

Правила разработки вопросника

- Не торопитесь писать анкетные вопросы, пока не продумали программные (исследовательские) вопросы.
- Выпишите программные вопросы и держите их перед глазами, когда составляете анкетные вопросы.
- Каждый раз, записывая очередной вопрос, спрашивайте себя: "Почему я хочу это знать?" Отвечайте таким образом, чтобы это помогло вам ответить на программный вопрос.
- Старайтесь заимствовать хорошие вопросы, зарекомендовавшие себя в других исследованиях, у других авторов.

Внешнее оформление вопросника:

- бумага для массового вопросника должна быть не самого высокого качества, чтобы он не был похож на официальный документ, но и не самая плохая, иначе у респондента создается впечатление, что к нему относятся неуважительно;
- печать должна быть четкая, шрифт не должен быть смазанным, бледным, должен соответствовать шрифту массовых изданий – он привычно воспринимается и легко читается;
- вопросы целесообразно печатать полужирным, а варианты ответов – обычным шрифтом;
- интервалы между строками не должны быть узкими – это затрудняет восприятие вопросов, вызывает раздражение респондента и может привести к ошибочным ответам;
- в анкете следует использовать замечания, уточнения, пояснения, указатели перехода к более «удаленным» вопросам, выполненные специальными шрифтами (например, курсив), рамки, стрелки, значки и графические символы. Подобное оформление оживит анкету, исключит ее монотонность, предотвратит быстрое уставание респондента.

Конструирование вопросника

- *Основные* вопросы – проблемные
- *Вспомогательные* вопросы – уточняющие, контрольные, фильтрующие
- *Паспортичка* – социально-демографические, описывающие характерные черты личности респондента; обычно размещается в конце анкеты

Иерархическая композиция вопросов

- *Введение/преамбула/обращение к респонденту:* изложение темы, цели, задач опроса; указание проводящей его организации; объяснение техники заполнения анкеты; гарантии конфиденциальности
- *Простые, нейтральные по смыслу, контактные вопросы*
- *Сложные вопросы, требующие размышлений – располагаются в середине анкеты, группируются в тематические блоки и следуют с нарастанием степени сложности*
- *«Паспортичка»:* социально-демографические и профессионально-квалификационные сведения о респондентах
- *Выражение благодарности за участие в опросе*

Требования к структуре вопросника:

- В анкете должна быть «шапка», включающая: название организации, проводящей опрос (для экспертов обязательно с указанием адреса, телефона, факса или электронной почты организации); название темы опроса; обращение к респонденту или эксперту с кратким изложением цели исследования и правил заполнения анкеты;
- Отдельные тематические блоки вопросов целесообразно предварить кратким подзаголовком, чтобы «мобилизовать» внимание респондента или эксперта на очередную проблему;
- В конце анкеты следует поблагодарить респондента (эксперта) за участие в опросе

Функции анкетного вопроса

- **Индикаторная** – обеспечение получения именно искомой информации
- **Коммуникативная** – соответствие природе социально-психологического общения, т.е. перевод познавательных задач вопроса на уровень обыденной лексики респондента
- **Инструментальная** – соблюдение таких требований к измерительным возможностям опроса как точность и устойчивость

Требования к формулировке вопросов

Необходимо убедиться в том, что вопрос:

- достаточно ясен с точки зрения лексики, органически присущей объекту изучения;
- не громоздкий, не перегружен лишними словами;
- однозначен по смыслу и будет адекватно понят респондентом;
- имеет недвусмысленное содержание

Примеры:

- **Неоднозначная трактовка:**

«Какой **вид** обуви Вы предпочитаете?»

«Как Вы относитесь к **демократам** – сторонникам интенсивного вхождения России в рыночную экономику и сближения с Западом?»

«Как вы считаете, виноваты ли **федеральные органы власти** в том, что учителям задерживается заработная плата?»

Виды анкетных вопросов

- ***По предметному содержанию:***
 - о знаниях
 - о фактах сознания
 - о фактах поведения
 - о личности («паспортичка»)
- ***По форме:***
 - прямые и косвенные
 - открытые и закрытые
- ***По характеру ответов:***
- ***По методической функции:***
 - контактные
 - фильтры
 - ловушки

Виды вопросов по структуре построения

- линейные,
- перечневые,
- табличные,
- шкальные,
- тестовые,
- графические,
- семантические,
- образные

Линейные вопросы

Варианты ответов располагаются последовательно, они «равнозначны», и респондент может выбрать один из них или несколько. Все варианты относятся только к предмету, сформулированному в вопросе.

Пример: Какие последствия вы ожидаете от нынешнего экономического кризиса?:

- 1 – рост цен
- 2 – снижение цен
- 3 – укрепление рубля
- 4 – ослабление рубля
- 5 – никаких серьезных последствий

Перечневые вопросы

Предполагают различные варианты предмета анализа, подлежащего оценке, и могут быть как закрытыми (с полным набором ответов), так и открытыми.

Предполагают различные варианты предмета анализа, подлежащего оценке, и могут быть как закрытыми (с полным набором ответов), так и открытыми

Пример: «Как вы считаете, кто из перечисленных ниже лиц будет претендовать в нынешнем году на пост губернатора Вашей области?»

1 – Иванов А.

2 – Петров Б.

3 – Сидоров В.

и т.д.

Выбор респондентом вариантов ответа может быть неограниченным или предусматривать ограничение типа: выбрать не более 3 или не более 5 вариантов ответа. Такое ограничение вводится для более точной оценки устойчивости установок.

Табличные вопросы

Используются в двух случаях:

- когда по структуре объединяется несколько вопросов, *различающихся по предмету, но имеющих одинаковую шкалу оценки*, и
- когда перечневый вопрос строится на базе некоторой шкалы измерения, используемой для каждого предмета выбора, оценки.

Пример:

Табличные вопросы:

«Укажите степень своего согласия»

| | Полностью согласны | Скорее согласны | И да, и нет | Скорее не согласны | Совершенно не согласны |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------------|---------------------------|
| 24. Атеизм – это противоестественно | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. Большинство верующих людей неискренни в своей вере | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. Государство имеет право бороться с неугодными ему религиями | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. Нужно бороться за то, чтобы каждый мог беспрепятственно исповедовать свою религию | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. Религиозные деятели являются для меня моральными авторитетами | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29. Религиозные люди более невежественны, чем атеисты | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Шкальные вопросы:

«К каким странам ближе Россия по уровню экономического развития? Поставьте “крестик” или “галочку” в клетку ближе к одной из стран или посередине, если близость к этим странам отсутствует»:

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| СШ | | | | | | | | | | | | | Кита |
| А | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | й | |

Тестовые вопросы

Имеют линейную, перечневую или комбинированную конструкцию.

Пример последней: **Выберите, пожалуйста, в каждой паре**

суждений то, с которым вы согласны в большей степени, и отметьте его:

А) 1 – В своей жизни человек должен стремиться к тому, чтобы у него были спокойная совесть и душевная гармония

2 – В своей жизни человек должен стремиться к тому, чтобы у него были доступ к власти, возможность оказывать влияние на других

Б) 1 – В жизни главное – хорошие отношения в семье и с друзьями

2 – В жизни главное – общественное признание и успех

Формы вопросов

- Закрытые
- Альтернативные
- Неальтернативные (“вопросы-меню”)
- Полузакрытые
- Открытые

Основные правила формулировки

вопросов

- Вопросы должны быть *недвусмысленными*
- Вопросы должны быть, насколько это возможно, *короткими и простыми*
- В формулировке вопросов следует использовать только те слова, которые *заведомо хорошо известны* респондентам
- В вопросах нужно *избегать двойного отрицания*
- Следует всячески *избегать предубежденности* в формулировке вопросов
- Подумайте, *не превышает ли заданный вопрос возможностей памяти* респондента
- Нужно *предусмотреть возможности отступления*, чтобы не загонять своего собеседника (респондента) “в угол”
- Необходимо подумать о том, не *задевает ли вопрос самолюбия* респондента, каких-то ранимых струн в его душе («сензитивность»)
- Когда вопрос рассчитан не на всех респондентов, а только на некоторых из них, следует предусмотреть *фильтр*

Сензитивные вопросы

Вопросы, направленные на получение сведений, которые люди обычно предпочитают утаивать

Методическое решение – перевод в косвенную форму

Вместо вопроса «Приходится ли вам давать взятки при решении ваших проблем в государственных инстанциях?»

Можно спросить: «Известны ли вам случаи, когда (или: Приходилось ли вам слышать о том, что...) кто-либо из Ваших знакомых был вынужден давать взятку при решении своей проблемы в государственных инстанциях?»

Рекомендации по выбору формата сензитивных вопросов

- Вопросы о частоте совершения нежелательных действий лучше формулировать в качестве открытых и достаточно длинных
- При разработке блока сензитивных вопросов для массового опроса необходимо апробировать их в пилотаже
- Не следует «давить» на респондента, использовать вопросы-ловушки, неоднократно повторять вопросы
- Лучше спрашивать респондента о прошлом, нежели о положении дел в настоящем
- Повышение анонимности (например, Интернет-опрос)

Тест 1: Допустимые варианты создания социологической анкеты:

- 1) Использование широкой теоретической базы (общенаучные требования к составлению подобного инструментария и авторская концепция анкеты)
- 2) Использование уже разработанных и апробированных ранее анкет для отбора пригодных в данном конкретном исследовании вопросов
- 3) Оба варианта пригодны в различных по сложности исследовательских проектах

Правильный ответ – 3

Тест 2: Кодировка в процессе опроса, быстрота компьютерной обработки, снижение доли неответивших, простая техника заполнения – преимущества:

- 1) открытых вопросов
- 2) полужакрытых вопросов
- 3) вопросов-фильтров
- 4) вопросов паспортчки
- 5) закрытых вопросов
- 6) всех анкетных вопросов

Правильный ответ – 5

Тест 3: Методическая доработка вопроса абсолютно необходима в тех случаях, когда количество не располагающих информацией или не пожелавших ее сообщить составляет:

- 1) 70-80%
- 2) 50-60%
- 3) 30-40%
- 4) 15-20%

Правильный ответ – 4

Тест 4: Если перед исследователем стоит задача получить данные о структуре представлений респондента по изучаемой проблеме, особенностях их лексики и т.д., то оптимальным инструментом является:

- 1) полузакрытый вопрос
- 2) вопрос с задачей ранжирования
- 3) альтернативный закрытый вопрос
- 4) открытый вопрос
- 5) вопрос-меню

Правильный ответ – 4

Тест 5: Какой вопрос-фильтр необходимо задать, прежде чем спрашивать респондента о том, за кого он голосовал на последних президентских выборах?

- 1) «Являетесь ли Вы сторонником проводимой нынешним Президентом политики?»
- 2) «Вы – политически активный член общества?»
- 3) «Принимали ли Вы участие в последних президентских выборах?»
- 4) «Постоянно ли Вы участвуете в выборах в федеральные, региональные и муниципальные органы власти?»
- 5) «Приверженцем какой политической партии Вы являетесь?»
- 6) «Вы совершеннолетний?»

Правильный ответ – 3

Тест 6: Кодирование ответов на открытые вопросы должно осуществляться:

- 1) До полевого этапа
- 2) На полевом этапе
- 3) После завершения полевого этапа

Правильный ответ – 3

Тест 7: Оптимальная длина анкетного вопроса размещается в пределах:

- 1) 7 ± 2 слова
- 2) 10-16 слов
- 3) 12-18 слов
- 4) 20-26 слов
- 5) 11-26 слов
- 6) 10-15 слов

Правильный ответ – 5

Тест 8: Могут ли вопросы социально-демографического блока восприниматься респондентами как сензитивные?

- 1) Нет
- 2) Да
- 3) Да, но не сами по себе, а в общем контексте исследования
- 4) Да, если респонденты не уверены в анонимности опроса

Правильный ответ – 3

Тест 9: Вводная часть анкеты должна содержать:

- 1) Вопросы о поле, образовании, возрасте, образовании респондента
- 2) Вопросы, которые заинтересуют респондента в участии в опросе
- 3) Вопросы, ориентированные на получение основной информации
- 4) Информацию о том, как будут обработаны результаты опроса
- 5) Информацию о том, кто и зачем проводит опрос, напоминание об анонимности

Правильный ответ – 5

Тест 10: Какие вопросы помогают определить искренность и добросовестность респондента?

- 1) вопросы-паспортички
- 2) вопросы-ловушки
- 3) косвенные вопросы
- 4) безличные вопросы

Правильный ответ – 2