

# **Требования к составлению анкет**

# АНКЕТИРОВАНИЕ

- это ПРОЦЕДУРА проведения опроса в письменной форме с помощью заранее подготовленных бланков.
- АНКЕТА-перечень вопросов и ответов, составленных в соответствии с исследовательской программой (целью исследования)  
(Свенцицкий 2008).

# ДОСТОИНСТВА АНКЕТИРОВАНИЯ

- 1) высокая оперативность получения информации;
- 2) возможность организации массовых обследований;
- 3) сравнительно малая трудоемкостью процедур подготовки и проведения исследований, обработки их результатов;
- 4) отсутствие влияния личности и поведения опрашиваемого на работу респондентов;
- 5) невыраженность исследователя отношений субъективного пристрастия к кому-либо из отвечающих.

# НЕДОСТАТКИ АНКЕТИРОВАНИЯ

- 1) отсутствие личного контакта не позволяет изменять порядок и формулировки вопросов в зависимости от ответов или поведения респондентов;
- 2) не всегда достаточно достоверность подобных "самоотчетов", на итоги которых влияют неосознаваемые установки и мотивы респондентов или желание их выглядеть в более выгодном свете, сознательно приукрасив реальное положение дел.

# Разработка анкеты

1. Определение необходимой информации  
*Операционализация и инструментализация понятий;  
формулирование гипотез*
2. Определение вида анкеты и метода опроса  
*Очно\заочно(почта, интернет и т.п.) -> величина, степень стандартизации и открытости, уровень сложности вопросов*
3. Определение вопросов (содержания, формы ответа, последовательности)
4. Определение композиции анкеты
5. Определение физических характеристик анкеты (макет)
6. Предварительное тестирование анкеты («пилотаж») и корректировка
7. Окончательная кодировка анкеты

# 1. Определение необходимой информации

- **Операционализация**-процесс сбора наблюдаемых явлений для представления абстрактных понятий (результат – переменная)
- **Инструментализация**-уточнение шагов, которые следует предпринять при получении информации об объекте исследования (результат – измеряемый показатель \индикатор; вопрос или несколько вопросов анкеты)
- Понятие -> Переменная ->Индикатор

## Пример (понятие – что изучаем)

- **Удовлетворение, удовлетворенность** – это состояние удовольствия, когда полученный результат либо совпадает с ожиданием, либо превосходит его.
- **Удовлетворенность медицинской помощью** – это результат соотношения ожиданий и фактически полученной медицинской услуги, т.е. удовлетворенность пациентов медицинской помощью зависит от ряда субъективных ощущений и объективных факторов (Куницкая С.В. 2006)

# Пример (переменная – о чем спрашиваем)

## 1. Скорость оказания медицинской помощи

- Время ожидания в приемной
- Время, проведенное в кабинете врача
- Время ожидания для сдачи анализов
- Время ожидания результатов анализов

## 2. Взаимодействие с лечащим специалистом

- Внимательно выслушал жалобы
- Ответил на интересующие вопросы
- Общался вежливо, уважительно

## 3. Взаимодействие с техническим и административным персоналом

- Общаются вежливо, уважительно

## 4. Комфортность клиники

- Чистота, соблюдение гигиенических правил
- Удобство ориентации на территории клиники
- Техническая оснащенность врачебного кабинета
- Техническая оснащенность зала ожидания



# Пример (индикатор – как спрашиваем)

1. Давайте обсудим Ваше посещение клиники "указать". Оцените, пожалуйста, скорость оказания медицинской помощи:

1 - "очень короткое"

5 - "очень долгое"

	1	2	3	4	5
Время ожидания в приемной	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Время, проведенное в кабинете врача	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Время ожидания для сдачи анализов	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 2. Определение вида анкеты и метода опроса

Объем анкеты:

- От 15-20 минут до 30-40 минут
- 40-60 вопросов
- До 300 альтернатив

*Больше – дополнительное стимулирование респондента и риски*

### 3. Определение вопросов

- Анкета –это система блоков вопросов.
- Блок-совокупность вопросов, объединенных общим содержанием (напр., «Оценка качества преподавания в вузе», «Отношение к совмещению студентами учебы и работы», «Активность на рынке труда» и т.п.)
- Часто блок представляет множество признаков, отражающих одну переменную

# Схема подготовки вопросов

1. Предварительное выделение основных блоков (в процессе разработки программы).
2. Разработка основных блоков вопросов.
3. Разработка блок-схемы анкеты.  
Предварительная «сборка» анкеты в соответствии с блок-схемой.
4. Окончательная доводка анкеты

# Классификация вопросов в опросном листе

1. По содержанию

- **вопросы о событиях и фактах-дают** более достоверную информацию, и их легче проверить;
- **вопросы о мнениях и оценках** - респондента просят высказать свою оценку тех или иных событий или отношение к тому или иному факту (риск социально ожидаемых ответов)

нетрадиционная формулировка вопроса, которая заставит респондента задуматься над ним

проверка искренности респондента через контрольные вопросы

использование открытых вопросов

# Классификация вопросов в опросном листе

## 2. По структуре

- **открытые вопросы** –нет вариантов, ответ в произвольной форме (труднее обрабатывать, риск общего ответа и пропуска, могут нести ценную информацию);
- **закрытые вопросы** -вопрос и предложенные варианты ответа
  - альтернативные (только один из вариантов)
  - вопросы «меню» (отметить несколько вариантов ответа; указать максимальное количество выборов, обычно –до 3);
- **полуоткрытые или полужакрытые вопросы** -с вариантами ответа, но есть возможность дать свой, позиция –«Другое (что именно?)\_\_\_\_\_»

8. Имеются ли у Вас какие-либо пожелания/претензии к работе наших сотрудников?

**Пример:**

*Что, по Вашему мнению, играет главную роль в развитии Вашего бизнеса?  
(Выберите не более 3-х вариантов)*

1. Знания.
2. Опыт.
3. Деньги.
4. Связи в предпринимательских кругах.
5. Связи в управленческих структурах.
6. Стремление к достижению личного материального благосостояния.
7. Монополия на рынке.
8. Материальные условия клиентов и потребителей.
9. Хорошая организация работы коллектива.

# Классификация вопросов в опросном листе

## 3. По функциям

- **основные вопросы** - вопросы, посвященные теме исследования;
- **вспомогательные вопросы** - способствовать получению достоверной и полноценной информации по основным вопросам
  - контактные;
  - контрольные («ловушки»);
  - вопросы-«фильтры».



## Контактные вопросы

- необходимы для установления контакта с респондентом (первый вопрос в опросном листе!)
- должен отражать тему исследования
- несложный и интересный
- не должен быть открытым или с большим количеством вариантов ответов
- должен быть нейтральным по содержанию (не «давить», не требовать согласия или несогласия с мнением)
- должен относиться ко всем респондентам

# Неприемлемые варианты

*А. Как Вы могли бы сформулировать свое отношение к тому, что многие студенты совмещают учебу на дневном отделении вуза и работу?*

ПРИЧИНА: Открытый вопрос, требует от респондента слишком больших усилий

*В. В какой степени важна для Вас личная профессиональная карьера?*

- 1. Крайне важна*
- 2. Достаточно важна*
- 3. Не очень важна*
- 4. Совершенно не важна*
- 5. Затрудняюсь ответить*

Причина: Респондент может воспринимать суждения как оценку его личности со стороны исследователя

# Неприемлемый вариант

*Б. Ниже приводится описание разных типов студентов в зависимости от их занятости. Каждый из них характеризуется различной формой занятости (постоянная - временная), размером оплаты, а также разным соотношением с профессией, получаемой в вузе. Какой из перечисленных типов кажется Вам наиболее привлекательным для Вас лично в данный момент?*

1. Временная работа, не связанная с будущей профессией, с невысокой оплатой.
2. Временная работа, не связанная с будущей профессией, с высокой оплатой
3. Временная работа, связанная с будущей профессией, с невысокой оплатой
4. Временная работа, связанная с будущей профессией, с высокой оплатой
5. Постоянная работа, не связанная с будущей профессией, с невысокой оплатой
6. Постоянная работа, не связанная с будущей профессией, с высокой оплатой.
7. Постоянная работа, связанная с будущей профессией, с невысокой оплатой
8. Постоянная работа, связанная с будущей профессией, с высокой оплатой.

Выберете из предложенных типов тот, который является для Вас наиболее или наименее предпочтительным.

(Обведите цифру напротив выбранного пункта в каждой колонке).

**ПРИЧИНА:** От респондента требуются слишком большие усилия, вопрос чрезмерно сложен, а категории ответа - длинные.

# Неприемлемый вариант

*Г. На что в первую очередь Вы ориентировались при выборе работы для дополнительного заработка (выберете не более 2 вариантов)?*

- 1. На величину заработка*
- 2. На будущую специальность*
- 3. На возможность поездок*
- 4. На возможность общаться с интересными людьми*
- 5. На что-то другое (что именно?) \_\_\_\_\_*

**ПРИЧИНА:** Может быть воспринят многими респондентами как не имеющий к ним отношения (если они никогда не работали).

# Приемлемый вариант

*Знаете ли Вы о наличии такой практики среди студентов Вашего факультета, как подработка в свободной время?*

- 1. Да*
- 2. Нет*

*Если знаете, постарайтесь назвать 2-3 занятия, наиболее распространенных среди студентов Вашего факультета*

- 1. Интервьюер*
- 2. Менеджер по продажам*
- 3. Сотрудник отдела кадров*
- 4. Другие занятия (какие именно?) \_\_\_\_\_*

## Вопрос-«фильтр»

- позволяют разделить респондентов на две группы в зависимости от ответа: одна группа отвечает на последующие вопросы, а другая - пропускает их
- необходим тогда, когда в рамках опроса выделяется относительно небольшая группа, которую нужно подробно расспросить по какой-либо теме, касающейся только ее.
- наглядно и понятно показать, кто должен отвечать на очередной вопрос, непосредственно следующий за фильтром, и что надо сделать тем, кто на него не отвечает

# Неудачный вариант

*Имеете ли Вы в настоящее время работу, обеспечивающую самостоятельный заработок?*

- 1. Да, имею постоянную работу*
- 2. Да, имею временную работу*
- 3. Нет, не имею*

*(Если Вы имеете постоянную или временную работу, ответьте на следующие вопросы. Если Вы не работаете, переходите к вопросу 44 на странице 10.)*

- подробное словесное описание того, что следует делать респонденту
- недостаток - излишне сложные инструкции, в которых легко запутаться

## Обозначение вопроса-фильтра

- стрелки, направляющие респондента от вопроса-фильтра к следующему вопросу, относящемуся к данному респонденту;
- сдвиг по строке тех вопросов, которые должны быть пропущены частью респондентов
- рамки с тем, чтобы направить респондентов мимо вопроса или серии вопросов, на которые они не должны отвечать.



**Пример:**

**9. Изменилась ли ситуация с благоустройством города за последние 3 года?**

1. улучшилась;
2. ухудшилась;
3. осталась без изменений (переходите к вопросу № 11).

**10. Вы склонны связывать изменение ситуации с работой губернатора С.-Петербурга?**

1. Да;
2. Нет (Тогда с чем?) \_\_\_\_\_
3. Отчасти.

**Имеете ли Вы в настоящее время работу, обеспечивающую самостоятельный заработок?**

1. Да, имею постоянную работу
2. Да, имею временную работу
3. Нет, не имею

**Переходите к вопросу 44**

**Другой допустимый вариант**

*Имеете ли Вы в настоящее время работу, обеспечивающую самостоятельный заработок?*

- 1. Да, имею постоянную работу*
- 2. Да, имею временную работу*
- 3. Нет, не имею*

*Если Вы имеете постоянную или временную работу*

*Сколько, примерно рабочих дней в неделю занимает у Вас работа в течение последнего учебного года*

- 1. Не более одного дня*
- 2. 2-3 дня*
- 3. 4 дня и более*

*Сколько в среднем времени занимает у Вас работа в течение дня?*

- 1. 1-2 часа*
- 2. 3-4 часа*
- 3. 5 часов и более*

*Если Вы не работаете*

*Хотели бы Вы найти работу на время учебы в вузе?*

- 1. Да, конечно*
- 2. Скорее всего, да*
- 3. Нет, не хотел*
- 4. Затрудняюсь ответить*

*Пробовали ли Вы когда-нибудь найти работу в период обучения в вузе?*

- 1. Да, искал регулярно*
- 2. Пробовал 1-2 раза*
- 3. Нет, не пробовал*

## **Контрольные вопросы, вопросы-«ловушки»**

- проверить искренность респондентов, достоверность даваемой ими информации
  - несколько раз спросить респондента об одном и том же, но каждый раз по-новому формулируя вопрос
  - можно сначала спросить респондента о какой-либо проблеме в общих чертах, затем более конкретно
  - ложные варианты ответов («расставить ловушки»)
- контрольный вопрос и вопрос, который он проверяет, не должны идти друг за другом

# Классификация вопросов в опросном листе

## 4. По форме

- **прямые вопросы** («в лоб»)
- **косвенные вопросы** - когда речь идет о вещах, не слишком приятных для респондента или выставляющих его не в лучшем свете
  - «Это проблема характерна не только для Вас» - проблема достаточно распространена, поэтому признаться в том, что она касается и респондента не стыдно
  - «Респондент-арбитр» - описание ситуации, где респонденту предлагается либо оценить действия ее участников, либо рассказать, как он сам действовал бы в подобных обстоятельствах

## Классификация вопросов в опросном листе

5. По типу измерительной шкалы

- наименований (номинативная) – дихотомическая или поливариантная

- порядка (ранговая шкала)

- интервальная шкала

- отношений (пропорциональная шкала)

# Номинативная

Пример шкалы профессиональной занятости респондента:

**Род занятий:**

- Владелец / Совладелец собственной фирмы
- Руководитель высшего / среднего звена
- Специалист-техник / специалист-гуманитарий
- Обслуживающий персонал
- Работник сферы услуг
- Рабочий
- Военный / Милиционер
- Учащийся
- Пенсионер
- Домохозяйка
- Безработный

# Ранговая шкала

В качестве примера данной шкалы можно рассмотреть шкалу образования:

- незаконченное среднее
- законченное среднее
- незаконченное высшее
- законченное высшее.

- **позиции порядковой шкалы нельзя менять местами**

# Интервальная шкала

Пример:

Люди по-разному оценивают свои возможности повлиять на изменение собственной жизни. Используя шкалу от 1 до 10, оцените, пожалуйста, насколько, по Вашему мнению, Вы имеете возможность повлиять на Вашу дальнейшую жизнь?

Низкая возможность влияния					Высокая возможность влияния				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Источник: Гэллуп; анкета «Качество жизни»

*Формулируя полярные позиции шкалы, следует делать это таким образом, чтобы обе позиции были равноценны, иначе респонденты будут выбирать социально одобряемые или комплиментарные для себя позиции*



# Пропорциональная шкала

- имеет свою единицу измерения (часы, годы, рубли и т.п.).
- Такой шкалой измеряют возраст, бюджеты времени и денег и т.п.

## Оценка измерительной шкалы

- **Полнота шкалы**-подбор всех возможных значений измеряемого признака
  - В сфере занятости забыли указать позиции «пенсионер», «домохозяйка», «безработный» => шкала будет неполной
- **Чувствительность шкалы** -насколько чутко данная шкала «настроена» по отношению к нюансам проявления того или иного признака у объекта исследования
  - Оптимально от 5 до 7-11 позиций

**Пример:**

Сейчас я зачитаю названия различных организаций и институтов власти. Оцените, пожалуйста, какую степень доверия Вы испытываете к каждой из названных организаций?

	Совершенно не доверяю	Скорее не доверяю	Нечто среднее	Скорее доверяю	Полностью доверяю
Церковь					
Армия					
Милиция					
Судебная система					
СМИ					
Политические партии					
Парламент					
Президент					

Источник: Гэллуп; анкета «Качество жизни»

## Хороший и устойчивый вопрос

- доля затруднившихся ответить невелика (менее 15—20%)
- длина вопроса примерно «до 26 слов» (вопрос сформулирован лаконично)
- альтернативы примерно равной длины, лаконичны
- отсутствуют сложные грамматические конструкции
- неустойчивость – эффект начала списка + эффект конца списка = поляризация ответов со смещенным верхом.

- **Правила составления вопросов**
- **Правило 1.** Вопросы не должны быть двусмысленными, т.е. не должны включать слов с множественными значениями и интерпретациями. Пример такого непонятного вопроса: «Каков размер Вашего дохода?». Подразумевает ли этот вопрос доход всей семьи или только доход респондента? Идет ли речь о зарплате или также и о других источниках дохода?

- **Правила составления вопросов**
- **Правило 2.** Вопрос должен быть простым, без усложненных формулировок. Не следует использовать сложных терминов, которые могут быть непонятны респондентам.

- **Правила составления вопросов**
- **Правило 3.** Нельзя допускать пристрастия, подталкивания респондентов к определенному ответу и начинать вопросы со слов «Согласны ли Вы?...», «Не кажется ли Вам, что?.....», «Любите ли Вы?.....»

- **Правила составления вопросов**
- **Правило 4.** Подумайте, не превышает ли вопрос возможностей памяти респондента. Пример: «Сколько денег Вы потратили на покупку зубной пасты за последний год?». Теперь попробуйте сами подсчитать эту сумму и убедитесь в том, что на подобный вопрос ответить сложно.



- **Правила составления вопросов**
- **Правило 5.** Вопрос не должен вызывать отрицательных эмоций, неловкости, чувства стыда. Уважение к респонденту – одно из важнейших требований к опросу.

# Оформление вопросов

- Избегать переноса вопроса на другой лист!
- Использование разных шрифтов
  - *Вопросы целесообразно набирать более мелким шрифтом, так как они обычно занимают гораздо больше места, чем варианты ответов*
- Нумерация и расположение категорий ответов
  - *нумерация удобнее пробелов (\_\_\_), букв (а, б, в), квадратов (□) –проще кодировать для обработки*
  - *номера располагать слева, а место для уточнения –справа*
  - *закрепить одни и те же номера за одинаковыми вариантами ответов:*
    - Да\Нет: 1 -Да, 2 -Нет
    - шкала от 1 до 5 с набором категорий «согласен/не согласен»: 1 –абсолютно не согласен; 5 –абсолютно согласен
  - *главное, чтобы один и тот же номер обозначал одну и ту же категорию ответа во всей анкете –не запутается респондент и исследователь*

# Оформление вопросов

- Вертикальное расположение категорий ответов
  - Категории ответов и их числовые коды располагаются так, чтобы находиться на одной вертикальной линии (не в строку!); исключение – вопросы-шкалы
  - В анкетах с учетом требования вертикального расположения вопросов и кодов, пропуск вопросов не превышает 2% от всех вопросов анкеты.

## Неприемлемый вариант

*Ваш пол: \_\_\_ Мужской \_\_\_ Женский*

*Ваше нынешнее семейное положение: \_\_\_ не женат (не замужем)  
\_\_\_ женат(замужем) \_\_\_ разведен(а) \_\_\_ проживаем отдельно \_\_\_ вдовец(вдова)*

*Сколько детей Вы имеете в каждой из возрастных групп? \_\_\_ младше 5 лет  
\_\_\_ 5-13 лет \_\_\_ 14-18 лет \_\_\_ 19-25 и старше*

*Ваш возраст: \_\_\_\_\_*

**Приемлемый вариант**

*Ваш пол (обвести):*

*1 Мужской*

*2 Женский*

*Состоите ли Вы в браке?*

*1 не женат (не замужем)*

*2 женат(замужем)*

*3 разведен(а)*

*4 проживаем отдельно*

*5 вдовец(вдова)*

*Сколько детей Вы имеете в каждой из возрастных групп?(если не имеете, напишите ( \_\_\_\_\_ ))*

*Количество детей*

*\_\_ младше 5 лет*

*\_\_ 5-13 лет*

*\_\_ 14-18 лет*

*\_\_ 19-24 лет*

*\_\_ 25 лет и старше*

*Ваш возраст: \_\_\_\_\_ лет*

# Оформление вопросов

- **Оформление пояснений к ответу**

- как оформить ответ на вопрос анкеты (“обведите кружком номер ответа, соответствующего Вашему мнению”)
- выделение выбранного варианта с помощью кружочка уменьшает вероятность появления неясных пометок
- важно, чтобы одна и та же система обозначения использовалась при заполнении всего опросного листа
- особенно важно напоминать респондентам о способе заполнения анкеты, если в одних вопросах требуется выделить несколько вариантов ответа, а в других -только один.
- их помещают в рамки или выделяют особым шрифтом (более мелким)

# Оформление вопросов

## ● Оформление серийных вопросов

- серия - респонденту предлагается некоторое число вопросов, отвечая на которые он должен сделать выбор среди идентичных вариантов ответа
- обычно объектом оценки являются предметы и явления или присущие им качества
- можно оформить в таблицу
- возможно использование слов вместо цифр для обозначения вариантов ответов
- возможна идентификация вариантов ответов с помощью "шапки"

*А. С кем бы Вы стали советоваться (или реально советуется) по поводу возможности дополнительного заработка?*

	<i>обязательно</i>	<i>возможно</i>	<i>маловероятно</i>	<i>Не стал бы</i>
<i>С преподавателями</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>С родителями</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>С сокурсниками</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>С другими знакомыми</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>



*В. В последнее время часто обсуждается качество жизни в городах разной величины. Какой из следующих типов городов вам кажется наиболее подходящим по каждой из перечисленных ниже характеристик?*

- **Малый** означает, что наилучшим Вы считаете город с населением до 10.000 человек*
- **Средний** означает, что наилучшим Вы считаете город с населением от 10.000 до 49.999 человек*
- **Крупный** означает, что наилучшим Вы считаете город с населением от 50.000 до 149.999 человек*
- **Очень крупный** означает, что наилучшим Вы считаете город с населением от 150.000 и более человек*

*Предпочтительный размер города  
(Выделите кружком ваш ответ)*

<i>1 Качество медицинского обслуживания</i>	<i>малый</i>	<i>средний</i>	<i>крупный</i>	<i>очень крупный</i>
<i>2 Качество государственного образования</i>	<i>малый</i>	<i>средний</i>	<i>крупный</i>	<i>очень крупный</i>

# Порядок расположения вопросов

Общая рекомендация. В основной части вопросы располагаются в следующем порядке:

- от начала до середины опросного листа: от простых вопросов к сложным;
- от середины к концу опросного листа: от сложных к простым.

Самые сложные вопросы следует располагать в середине опросного листа

# Порядок расположения вопросов

## Дополнительно

- схожие по содержанию вопросы располагать близко друг к другу (то есть по блокам)
- внутри блоков рядом располагать вопросы одного и того же типа.
- использовать преимущества когнитивных связей между группами вопросов
  - вопросы об отношении к работе студентов во внеучебное время переходят в вопросы о том, работает ли или намеревается работать сам респондент
- наиболее острые вопросы на любую тему следует помещать после менее острых

## Использование переходов

- Переход - текстовая связка, обеспечивающих чувство движения и целостности анкеты.
- направляют респондентов от одной части анкеты к другой, предупреждая, что скоро начнется другая тема.
- “Далее мы хотели бы задать Вам несколько вопросов о населенном пункте, в котором Вы живете”

## **Переходы используются в трех случаях:**

- **когда начинается новая серия вопросов** - предупреждающего о том, что респондентам скоро придется немного изменить направление своих мыслей.
- **для введения новых типов вопросов** - помогают преодолеть негативное влияние удивления
- **начало страницы**, особенно, первой из двух страниц разворота.
- **нарушение монотонности** длиной серии вопросов по одной теме.

# Требования к формулированию вопросов анкет

- Вопросы должны соответствовать жизненному опыту и знаниям опрашиваемых.
- В анкете не должно быть вопросов, имеющих неточный смысл.
- Каждый вопрос должен быть логически отдельным, не должно быть несколько вопросов в одном.
- Вопросы не должны требовать дополнительных пояснений.

# Требования к формулированию вопросов анкет

- Вопросы не должны содержать иностранных слов или специальных терминов.
- Не присутствуют ли в вопросе слова непонятные для опрашиваемых или имеющие крайне неопределенное содержание?
- Вопросы не должны носить внушающего характера.
- Не содержит ли вопрос подсказки в явной или неявной форме?
- Не превышает ли вопрос уровня памяти или мышления респондента?

# Требования к формулированию вопросов анкет

- Не задевает ли вопрос достоинства и самолюбия респондента? Не вызовет ли чрезмерной негативной эмоциональной реакции ?
- Не слишком ли протяженный вопрос по размеру? Не излишне ли детализированы ответы к нему?
- Относится ли вопрос ко всем? Необходим ли фильтр?
- Нуждается ли вопрос в контроле? В каком именно?
- Какой вид вопроса (по форме ответа и по способу формулирования) наиболее предпочтителен в данном конкретном случае?



# Требования к формулированию вопросов анкет

- Есть ли в закрытом вопросе варианты уклонения? Нужны ли они?
- Опрос не должен быть очень длительным (желательно не более 20 минут, оптимальное количество вопросов в анкете 25- 30).
- Если интересующие нас данные можно получить другим путем (например, в отделе кадров), то о них не следует спрашивать в анкете.
- Интимные вопросы должны стоять в середине или конце анкеты.
- Вопросы должны иметь грамматическое согласование между вопросами и ответами.
- Не возникло ли искажений при перепечатке анкеты?

## 4. Определение композиции анкеты

1. Введение
2. Основная часть
3. «Паспортичка» (социально-демографическая характеристика респондента)
4. Заключительная часть (благодарность и комментарии)

# Введение

- 1. Обращение к респонденту.
  - Использовать релевантное выборке обращение (не обезличенное «респондент», а «уважаемые покупатели», «уважаемые избиратели», «Дорогой коллега»)
- 2. Информация об организации, проводящей исследование.
  - название организации, проводящей опрос
  - контактный телефон
- 3. Цели исследования (как будут использоваться результаты).
  - можно дать самое общее определение темы исследования, не вдаваясь в методологические подробности, интересные лишь специалистам
- 4. Инструкция по заполнению опросного листа.
  - объяснение принципа анонимности или конфиденциальности (если спрашивают имя) полученной от респондента информации
  - процедуры фиксации ответа в анкете

Например, исследуя проблему инфляции, не стоит засыпать респондента специальной терминологией. Гораздо продуктивнее будет такое обращение:

*«Мы приглашаем Вас принять участие в исследовании, посвященном весьма животрепещущей теме - как уберечь деньги от инфляции. Этот вопрос встает сейчас и перед самыми богатыми, и перед тем, кто с трудом сводит концы с концами, и перед самыми молодыми, и перед старшим поколением. Поэтому нам интересны и важны все мнения и суждения».*

Пример:

*Просим Вас ответить на все вопросы анкеты. Анонимность гарантируется. После компьютерной обработки все анкеты будут уничтожены. Обобщенные материалы исследования будут использованы для (указываются предполагаемые направления использования).*

*При заполнении анкеты (если в вопросе не указаны другие правила) обведите номер (код) устраивающего Вас варианта ответа, либо, если такой вариант отсутствует, впишите его на свободных строчках.*

- Если Вы собираете информацию, позволяющую идентифицировать личность респондента (напр., Ф.И.О.), то стоит добавить согласие на обработку персональных данных

## «Паспортичка»

- демографическая часть, содержащая сведения о человеке, заполнившем опросный лист
- рекомендуется размещать в конце
- слишком большая демографическая часть может насторожить отвечающего

**Пример.**

**В ЗАКЛЮЧЕНИЕ КОРОТКО РАССКАЖИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, О СЕБЕ**

**12. Ваш пол?** \_\_\_\_\_

**13. Ваш возраст?** \_\_\_\_\_

**14. Какое у Вас образование?**

14.1. высшее

14.2. среднее специальное

14.3. среднее общее

14.4. неполное среднее.

**15. К какому виду можно отнести Вашу основную деятельность?**

15.1. работа на государственном предприятии (в организации)

15.2. работа по найму в негосударственном секторе

15.3. частное предпринимательство (индивидуальная трудовая деятельность)

15.4. учеба

15.5. другое (что именно?) \_\_\_\_\_

**16. В какой сфере Вы работаете?**

16.1. промышленность

16.2. строительство

16.3. транспорт, связь

16.4. торговля, бытовое обслуживание

16.5. образование, здравоохранение, наука, культура

16.6. органы власти

16.7. средства массовой информации

16.8. армия, правоохранительные органы

16.9. другое (что именно?) \_\_\_\_\_

**17. Каков Ваш должностной статус?**

17.1. руководитель (сколько человек у Вас в подчинении?) \_\_\_\_\_

17.2. исполнитель

## Заключительная часть

- Просьбу к респондентам высказать дополнительные комментарии по теме исследования (5-10% респондентов)
- Благодарность за участие



*Хотели бы Вы сообщить нам что-то еще о том, что Вы думаете о работе студентов? Если да, пожалуйста, используйте место на этой странице.*

*Также, мы были бы рады если Вы здесь выскажете любые замечания, соображения, как усовершенствовать наши исследования, чтобы лучше понять, с какими проблемами сталкивается работающий студент и как относятся к совмещению работы и учебы разные люди.*

*Ваш вклад в нашу работу очень ценен для нас. Если Вы хотите получить краткое резюме основных результатов, пожалуйста, напишите разборчиво Ваше имя и адрес на этой странице (на обратной стороне конверта, в случае проведения почтового опроса). Мы проследим за тем, чтобы Вы его получили.*

## 5. Определение физических характеристик анкеты (макет)

- Избегать переноса вопросов на новую страницу
- Не оставлять страницы заполненными частично
- Новый блок с новой страницы
- Если брошюра, то на последней странице лучше не размещать вопросы, отвести это место под комментарии
- Если используются рисунки, то избегать таких, которые могут привести к «смещению» ответов

# Конструирование анкеты

- Анкета состоит:
- Приветствие (шапка)
- Введение (инструкция)
- Основная часть
- Вопросы-фильтры
- Объективка
- Заключительная часть

## 6. Пилотаж

Необходимо получить ответ на несколько вопросов:

- Измеряет ли каждый вопрос именно то, что он должен был измерять по замыслу?
- Все ли слова понятны респонденту?
- Все ли респонденты одинаково интерпретируют вопросы?
- Может ли каждый респондент найти в каждом закрытом вопросе категорию ответа, отражающую его мнение?
- Производит ли анкета положительное впечатление, мотивирующее людей ответить на нее?
- Правильно ли отвечают на поставленные вопросы? (Есть ли вопросы, которые респонденты пропускают, или которые вызывают непонятные и неинтерпретируемые ответы?)
- Не вызывает ли какой-либо аспект анкеты тенденциозное смещение в ответах, возникающее по вине исследователя?

# Привлекаются три категории людей

**1. Коллеги –специалисты,** обладающие необходимой квалификацией, компетентные в теме исследования, понимающие задачи и цели

- Задача этой группы -оценить анкету по критериям достижения целей исследования

**2. Потенциальные “пользователи”** результатов исследования

- Выявить аспекты проблемы, имеющие прагматическую ценность

# Привлекаются три категории людей

**3. Люди, выбранные из той совокупности,** в которой будет проходить опрос.

- заполнить анкету в присутствии исследователя
- вербальная обратная связь-замечания: «Я не знаю, что Вы здесь хотите выяснить», «Мне не подходит ни один вариант ответа», «Обращение звучит очень навязчиво, из него совершенно непонятно, зачем мне заполнять эту анкету» и т.п.
- невербальные реакции-промедление перед тем, как дать ответ, исправления первоначальных ответов и пропуск вопросов, к которым потом респондент возвращается
- важно, чтобы респонденты представляли структурное разнообразие генеральной совокупности

- Возможно, анкету придется переделывать не один раз
- После каждой глобальной коррекции – вновь «пилотаж»
- Помнить, что анкета –инструмент, а не самоцель

## 7. Окончательная кодировка анкеты

- Разработка правил преобразования ответов респондентов в числовые коды, которые будут использованы для дальнейшей обработки
- Число используется для обозначения выбранного варианта ответа



## **Рекомендации:**

- Один способ обозначений для одинаковых ответов: Да – 1; Нет – 2 и т.п.
- Если вопрос альтернативный (один вариант ответа), то обрабатывается как одна переменная
- Если вопрос-«меню» (несколько вариантов ответа), то обрабатывается как несколько переменных
- Если есть вариант другое, то дополнительно отводится столбец для указания расшифровки, данной респондентом
- Если дается шкальная оценка, то оценка каждого объекта вносится как отдельная переменная
- Пропуски тоже указываются, обозначаются отличным от используемых знаков (999, Z, NA и т.п.)

## **В итоге получаем:**

- Структуру таблицы для сбора ответов
- «Кодировщик», в котором содержится расшифровка используемых обозначений

Номер анкеты: | 2 | 5 | 7 |

[...]

**13. Ваше семейное положение?**

1. Состою в браке.
2. Не состою в браке.
3. *Отказ.*

[...]

**42. Какие общественные органы управления образованием имеются в Вашем образовательном учреждении?**

*(Отметьте все необходимые позиции.)*

1. Совет образовательного учреждения.
2. Родительский комитет образовательного учреждения.
3. Органы ученического самоуправления образовательного учреждения.
4. Органы педагогического самоуправления образовательного учреждения.
5. Попечительский совет образовательного учреждения.
6. Наблюдательный совет образовательного учреждения.
7. Другое *(что именно)* \_\_\_\_\_ |\_\_|\_\_|
8. *Отсутствуют общественные органы управления образованием.*
98. *Затрудняюсь ответить.*
99. *Отказ.*

[...]



- **Правила составления анкеты:**

- **Правило 1.** Ясность, четкость формулировок, краткость и вопросы и ответов.

**Правило 2.** Литературный язык анкеты. Не нужны просторечия, недопустим сленг, например, использование слова «берете» вместо «покупаете», «штаны» вместо «брюки» и пр.

**Правило 3.** Учет особенностей аудитории. Если аудитория состоит из обычных покупателей, для них составляют простую анкету. Анкета для руководителей может содержать и некоторые сложные термины.

**Правило 4.** Соблюдение нейтралитета исследователя. В анкете не должно быть никаких намеков на то, что исследователь хочет получить определенного рода информацию для подтверждения своих гипотез. Нужно узнать мнение респондентов. Свое мнение исследователь сам хорошо знает, для его подтверждения не надо проводить опросы.

**Правило 5.** Анкеты должны быть отпечатаны на белой бумаге хорошего качества. Они оформляются в деловом стиле, т.е. без каких-либо украшений. Вся анкету желательно разместить на одной странице.

## Литература

- Батыгин Г.С. Лекции по методологии социологических исследований. –М., 1995.
- Кравченко А. И. Методология и методы социологических исследований —М., 2018.
- Рахманова Ю.В. Социологическое исследование: методология, методика, техника: Учебное пособие. –СПб. 2005.
- Ядов В.А. Социологическое исследование: Методология, программа, методы. –М., 1995.