

АНКЕТИРОВАНИЕ



МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ АНКЕТИРОВАНИЯ

Анкетирование - письменная форма опроса, осуществляемая, как правило, заочно, т.е. без прямого и непосредственного контакта интервьюера с респондентом. Оно целесообразно, когда нужно опросить большое число респондентов за относительно короткое время.

Интервьюер - лицо, которое проводит анкетирование

Респондент - лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе, анкетировании



Методика проведения анкетирования

Методика проведения анкетирования включает следующие этапы:

1. подготовительный этап:

определение целей, задач;

подготовка анкеты;

определение выборки;

2. проведение анкетирования;

3. обработка, анализ данных, рекомендации и предложения по улучшению;

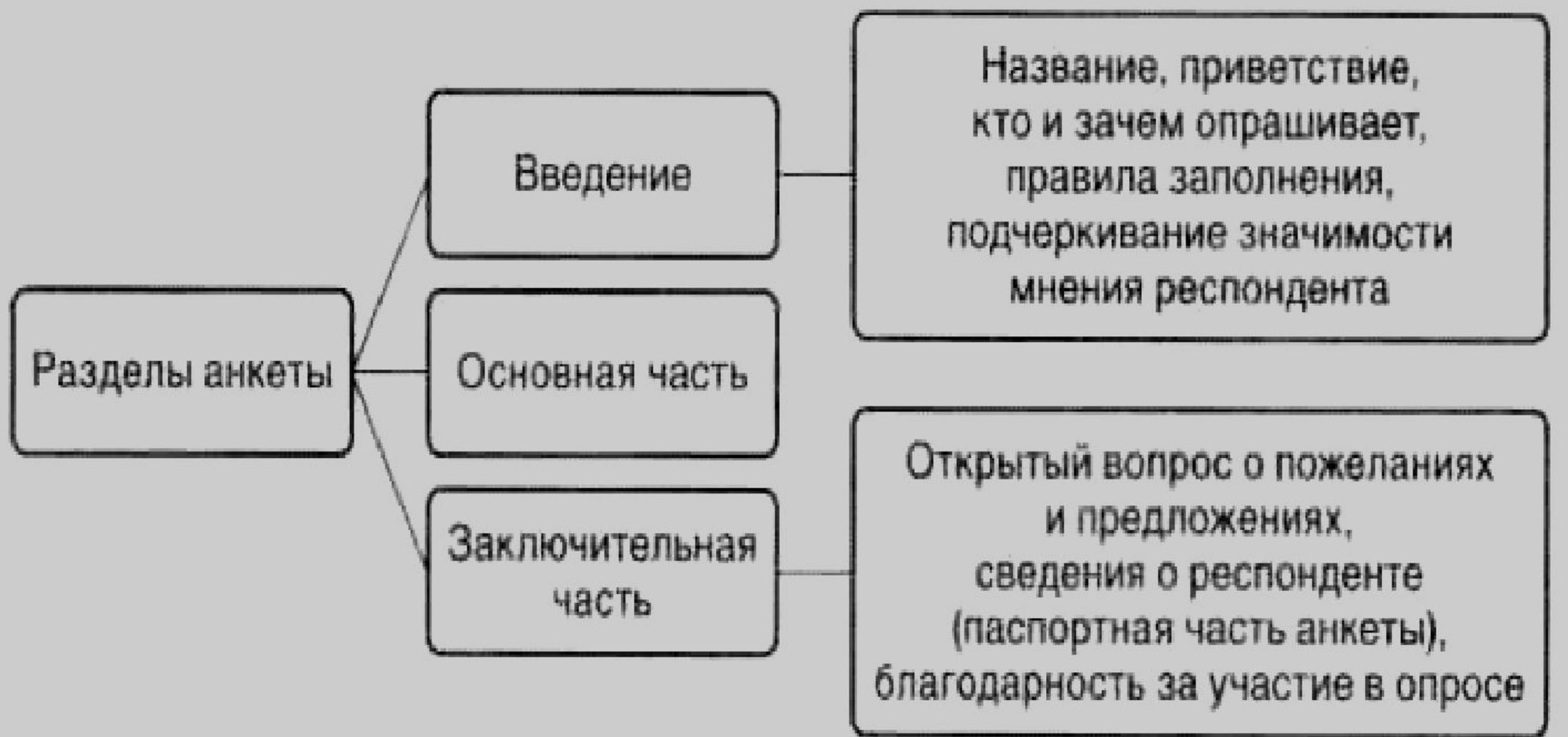
4. подготовка итогового отчета.

Общие правила оформления анкеты



- Шрифт анкеты должен быть достаточно крупным (не менее 12 пт).
- Текст вопроса печатают жирным шрифтом, а варианты ответов - без выделения.
- Вопросы должны быть отделены друг от друга пробелами.
- Вопросы должны быть заданы в вежливой форме, этичны и грамматически верны.
- Вопросы должны быть простыми, ясными, без оборотов и специальных терминов.
- Ответы должны давать конкретный результат.
- Нельзя допускать переноса половины ответов на вопрос на другую страницу.
- Если вопрос открытый, необходимо оставлять достаточно места, чтобы можно было вписать ответ от руки.
- Для фиксации ответов на закрытый вопрос желательно делать пометки в квадрате, соответствующем каждому варианту ответа или обводить номер ответа, а не зачеркивать (подчеркивать).

Разделы анкеты



Формулировки преамбулы анкеты

Содержание	Пример
Название	Анкета пациента клиники «Медицина»
Приветствие	Уважаемый пациент!
Описание, кто и зачем проводит анкетирование	Администрация клиники «Медицина» проводит изучение мнения пациентов по вопросам повышения качества обслуживания
Правила заполнения анкеты	Вам будет предложено несколько вопросов. Выберите вариант ответа, наиболее соответствующий Вашему мнению. Если в списке нет подходящего для вас варианта ответа, впишите свой в отведенное для этого место
Подчеркивание значимости мнения респондента	Пожалуйста, ответьте на все вопросы. Ваше мнение очень важно для нас

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФОРМУЛИРОВКЕ ВОПРОСОВ АНКЕТЫ

Вопросы должны:

- отвечать исследовательской задаче;
- быть сформулированы ясно и конкретно, исходя из возрастных особенностей, учитывать терминологию, принятую в среде опрашиваемых;
- быть одинаково понимаемы всеми отвечающими;
- быть одинаково сформулированы;
- быть тактичными по отношению к личности опрашиваемого;
- быть стилистически грамотными, требующими конкретного ответа.

Вопросы не должны:

- иметь двойного толкования;
- предлагать делать выбор между несопоставимыми ценностями;
- предопределяться социальной ситуацией;
- носить отпечаток установки исследования;
- носить внушающий характер, в виде подсказок;
- быть такими, на которые нет информации у опрашиваемого (недостаточно памяти, мышления);
- быть такими, на которые можно получить информацию из других источников: личное дело и т.п.
- быть в большом количестве.

Рекомендации по составлению заключительной части анкеты

Заключительная часть анкеты обычно включает следующее.

- **Открытый вопрос о пожеланиях и предложениях**, чтобы респонденты имели возможность высказать любое свое мнение, даже если оно не вписывается в формат анкеты (например, Ваши пожелания и предложения *нам*). Можно поинтересоваться у опрашиваемых, насколько полезным или своевременным считают они опрос («Насколько важным считаете Вы проведение данного опроса?»).
- **Информация о респонденте**. В этот раздел должны попасть те данные об опрашиваемом, которые необходимы для качественного анализа полученных результатов, т.е. социально-демографических характеристик респондентов (пол, возраст, принадлежность к тому или иному социальному классу, семейное положение, количество детей и др.). **Это как бы визитная карточка респондента**, его схематичный автопортрет, и полное отсутствие ее нередко воспринимается участниками опроса как существенный недочет.
- Целесообразным и более вежливым будет вставить после основных вопросов перед заключительной частью преамбулу, например: «Для того чтобы быть уверенными, что мы опросили все основные группы *учащихся*, просим Вас сначала сообщить самые общие сведения о себе».

Чтобы окончательно оценить качество составленной анкеты, необходимо провести пробное (или пилотное) исследование
- тестирование анкеты на выборке людей.

Опрашиваемым (не менее 5 человек) задают все вопросы анкеты и 3 дополнительных:

- «Какой вопрос, по Вашему мнению, был самым важным в анкете?»;
- «На какой вопрос было труднее всего отвечать?»;
- «На какой вопрос не хотелось отвечать?».



Виды вопросов анкеты

- Закрытый дихотомический (варианты ответов «да», «нет»).
- Закрытый альтернативный (надо выбрать один ответ).
- Поливариативный (можно выбрать несколько вариантов ответа)
- Ранговый (необходимо указать степень важности чего-либо).
- Открытый (респондент должен самостоятельно сформулировать и записать ответ).
- Вопросы могут быть сконструированы в виде поперечных профилей

Виды вопросов анкеты

Закрытый дихотомический (варианты ответов «да», «нет»).

Пример: Проходили ли Вы диспансеризацию в 2020 году:

- да;
- нет.

Закрытый альтернативный (надо выбрать один ответ).

Пример: Как часто Вы посещаете участкового терапевта:

- не реже 1 раза в месяц;
- не реже 1 раза в 6 мес; -0-1 раз в год;
- реже, чем 1 раз в год.

Виды вопросов анкеты

Поливариативный (можно выбрать несколько вариантов ответа)

Пример: Из каких источников Вы предпочитаете получать информацию о профилактике заболеваний:

- врач-стоматолог;
- родственники;
- друзья и коллеги;
- телевизионные программы и реклама;
- иное.

Виды вопросов анкеты

Ранговый (необходимо указать степень важности чего-либо).

Пример: Что препятствует посещению Вами стоматолога с профилактической целью
(оцените степень важности для Вас каждого утверждения по 5-балльной шкале, где 5 - наибольшая важность)

Степень важности утверждения Фактор	Оценка значимости
Страх боли	-
Низкое качество услуг	-
Нехватка времени	-
Не вижу необходимости	-

1. Оцените каждую характеристику по предложенной шкале:

	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
Сюжет	<input type="radio"/>				
Вовлеченность в сюжет	<input type="radio"/>				
Яркость персонажей	<input type="radio"/>				
Описания персонажей	<input type="radio"/>				
Описания пейзажей	<input type="radio"/>				
Диалоги	<input type="radio"/>				
Юмор	<input type="radio"/>				
Мораль	<input type="radio"/>				

Виды вопросов анкеты

Открытый (респондент должен самостоятельно сформулировать и записать ответ).

Пример: Какие проблемы Вы хотели бы обсудить с психологом?

Открытые вопросы требуют определенного умственного напряжения респондента, значительно повышают затраты времени на опрос и обработку результатов анкетирования.

Однако на такие вопросы человек отвечает соответственно тому, как он видит и чувствует проблему, пользуясь своими средствами выражения, т.е. на него не оказывают влияния формулировки ответов.

Виды вопросов анкеты

Вопросы могут быть сконструированы в виде поперечных профилей

ПРИМЕР «Оцените качества характера вашего товарища».

Настойчивый	54321	Ненастойчивый
Самостоятельный	54321	Несамостоятельный
Аккуратный	54321	Небрежный
Организованный	54321	Неорганизованный
Трудолюбивый	54321	Ленивый
Ответственный	54321	Безответственный
Принципиальный	54321	Беспринципный
Правдивый	54321	Лицемерный
Спокойный	54321	Беспокойный

Анализ и представление результатов



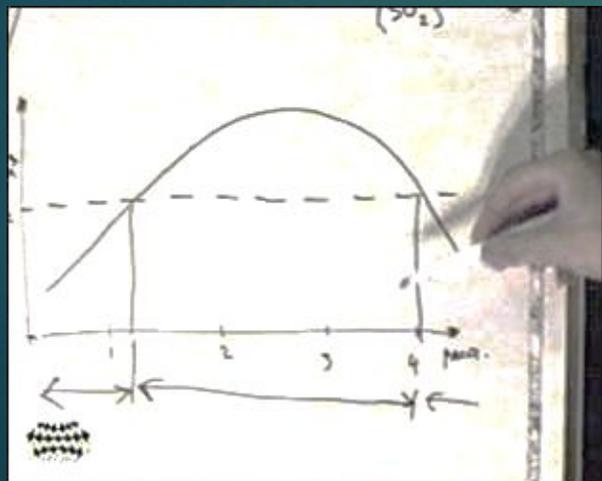
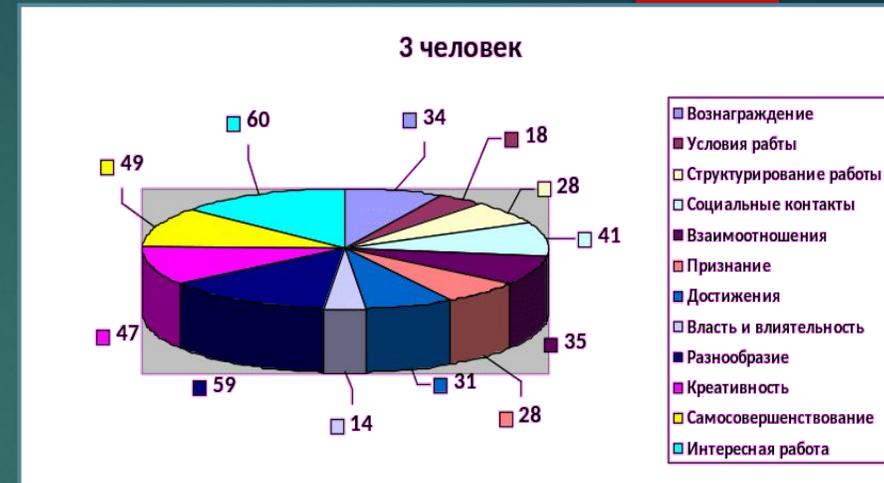
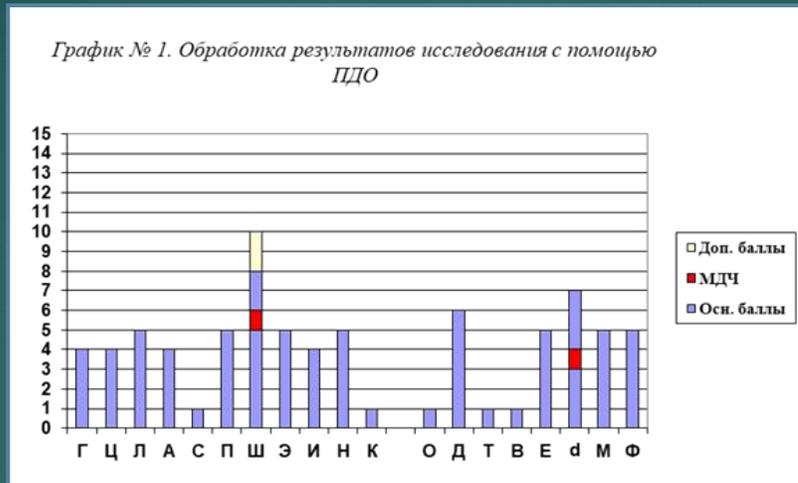
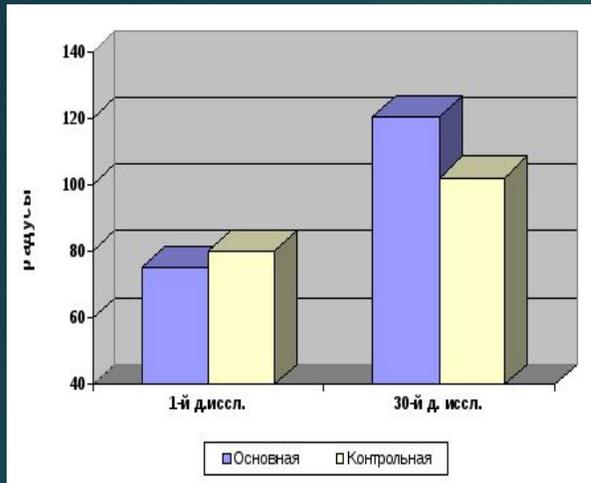
Полученные данные заносят в базу, анализируют, составляют сводные таблицы, позволяющие увидеть зависимость одних показателей от других, и на основании этого формируют отчет, который в наглядной форме характеризует сложившуюся ситуацию. По результатам отчета делают выводы.

Для представления результатов во время защиты следует сделать презентацию, где в виде таблиц, диаграмм, схем будут отражены моменты, на которые стоит обратить внимание. *Такой способ подачи информации облегчает анализ обобщенных материалов и помогает сделать выводы.*

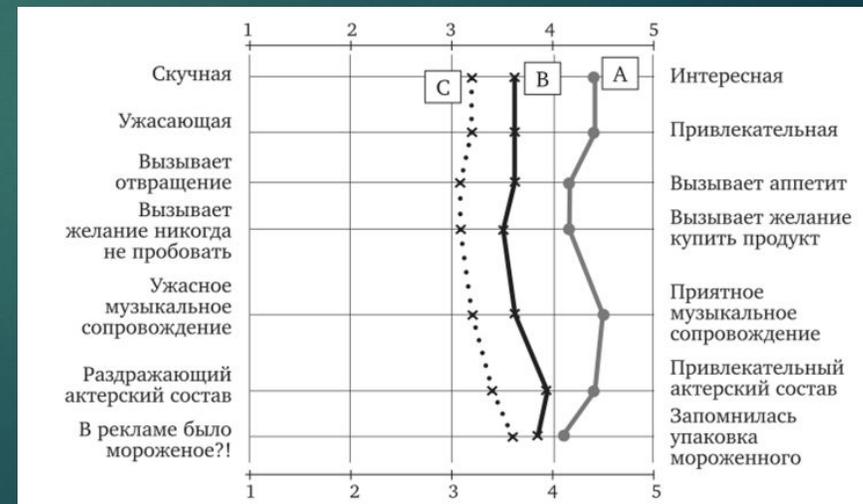
Надо обязательно указывать, сколько человек опрошено и как распределились ответы (в процентах к числу опрошенных) по каждому вопросу.

Закончив опрос, не стоит о нем забывать. Проводя похожие анкетирования через некоторые отрезки времени, можно получить хорошие статистические данные и отследить динамику изменений изученных параметров.

Анализ и представление результатов



Графическое представление отношения целевой аудитории к рекламным роликам трех марок мороженого



Рекомендации по составлению основной части анкеты

При составлении анкеты следует соблюдать правило пяти НЕ.

- **Не перегружать анкету большим количеством вопросов** (во-первых, трудно отвечать, пациент будет раздражаться; во-вторых, она потребует много времени для обработки). Оптимальное количество - 10 - 15 вопросов. Из них большинство должно быть закрытыми (с готовыми ответами).
- **Не использовать в анкете перекликающиеся вопросы**, связанные с одним и тем же аспектом изучаемого признака.
- **Не заставлять отвечающего постоянно оценивать самого себя**. Лучше, если он выступает в роли эксперта, анализирующего проблему (косвенные вопросы). Это правило действует в случае составления анкет для подростков, по социально значимым проблемам. Чем старше пациент, тем труднее ему отвечать на косвенные вопросы.
- **Не использовать в анкете термины, которые могут быть непонятны респондентам.**
- **Не забывать об ответственности за формулировку вопросов анкеты** (этичность, конфиденциальность).

ОТЧЕТ ПИСЬМЕННЫЙ, сдается учителю.

-Кто проводил.

-Тема опроса.

-Цель опроса

-**ВЫБОРКА**- сколько человек приняло участие, возраст, пол, их соц. статус
(в процентах к числу опрошенных)

- Какие и сколько видов вопросов задействовано из ниже перечисленных:

- **Закрытый** (варианты ответов «да», «нет»).
- **Закрытый альтернативный** (надо выбрать один ответ).
- **Поливариативный** (можно выбрать несколько вариантов ответа)
- **Ранговый** (необходимо указать степень важности чего-либо).
- **Открытый** (самостоятельно сформулировать и записать ответ).

-Формируется отчет, который в наглядной форме характеризует сложившуюся ситуацию как распределились ответы (в процентах к числу опрошенных) по каждому вопросу (диаграммы, гистограммы, графики)

-Что удалось выяснить и какие выводы делаем.

-Что вызвало затруднение, плюсы и минусы вашей анкеты.

Для выступления

или распечатать наглядный материал

или показать в презентации.

На всякий случай..... мне

Исследование должно было ориентироваться на решение следующих задач:

- Определить степень мотивированности студентов по изучению иностранных языков;
- Исследовать соответствие знаний по иностранному языку, полученному во время обучения, предыдущим ожиданиям студентов;
- Определить, в достаточном ли объеме предоставляются студентам знания иностранного языка общего и профессионального направления;
- Определить готовность студентов младших курсов к изучению иностранного языка профессионального направления;
- Исследовать преимущества и недостатки организации учебного процесса по иностранному языку профессионального направления;
- Исследовать наиболее эффективные формы сотрудничества преподавателей иностранного языка со студентами;
- Выяснить мнение студентов относительно уровня преподавания иностранного языка профессионального направления;
- Исследовать готовность студентов участвовать в научной работе, учитывая получаемые в университете знания по иностранному языку профессионального направления;
- Определить возможности студентов, которые уже имеют опыт работы, в реализации получаемых знаний по иностранному языку профессионального направления на практике;
- Выяснить возможности студентов по поиску желаемой работы на рынке труда и их конкурентоспособность с другими специалистами, учитывая получаемые в университете знания по иностранному языку профессионального направления;
- Определить перспективы мобильности студентов на украинском и мировом рынках образования и труда с учетом получаемых в университете знаний по иностранному языку профессионального направления.

Опрос проводился среди студентов четырех курсов восьми факультетов и институтов НТУУ "КПИ", с которыми работает кафедра английского языка технического направления №2. Опрошено 59% от общего количества студентов, из них по курсам: