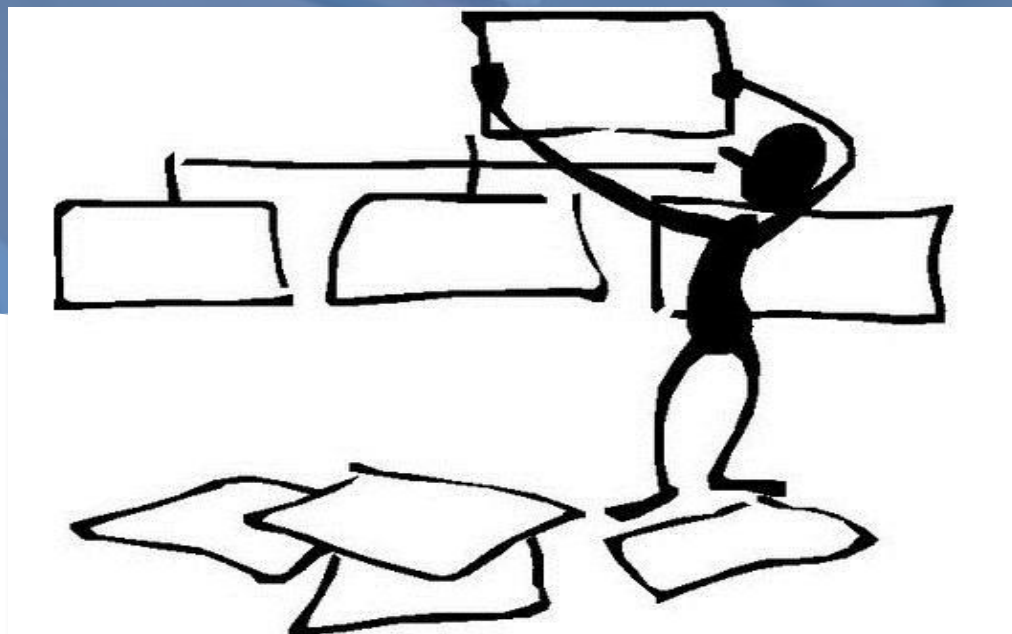


Структура анкеты



1 часть. Приветствие

Здравствуйте, меня зовут (называете свое имя в полной форме).
Я представляю (название компании из приветствия в анкете).
Мы проводим опрос на тему
Уделите нам, пожалуйста, __ минут?

В случае согласия респондента проговариваем:

Спасибо за согласие, наш разговор будет записан. (Эта фраза НЕ прописана в анкете, ее нужно запомнить)

! Приветствие прописано в тексте анкеты

! Запись разговора необходима для контроля и улучшения качества нашей работы

! Важная часть анкеты. Здесь необходимо заинтересовать респондента и отработать возражения при необходимости

Отборочные вопросы

Вопросы-фильтры позволяют нам опрашивать только необходимую целевую аудиторию.

Примеры вопросов для отбора:

- сколько вам полных лет?*
- постоянно ли вы проживаете в регионе N?*
- участвовали ли вы ранее в опросе на социальную тему?*



2 часть. Основной блок.

Блок содержит вопросы по исследуемой проблеме.

ВАЖНО!

Если вы чувствуете неуверенность респондента, сомнения или затруднение, то необходимо разъяснить вопрос без потери смысла или привести верные аргументы с целью разъяснения необходимости данного вопроса.

Не предоставляйте информацию, если вы неуверенны.

Инструкцию по методике опроса вы получаете от менеджера по проекту.



Вопрос

Работаете ли Вы в следующих областях...?

/ЗАЧИТАЙТЕ ОТВЕТЫ. ОТМЕТЬТЕ ВСЕ УПОМЯНУТОЕ/

/ИНТЕРВЬЮЕР, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ СРАЗУ ГОВОРИТ, ЧТО ВООБЩЕ НЕ РАБОТАЕТ (Б АЛЬТЕРНАТИВЫ НЕ ЗАЧИТЫВАЙТЕ, ОТМЕТЬТЕ «НИЧЕГО ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННОГО»/

/ПРИМЕЧАНИЕ: СДЕЛЬНАЯ РАБОТА, РАБОТА ПО КОНТРАКТАМ, РАБОТА ИЗ ДОМУ И Т.П

инструкции

Варианты ответов

- Маркетинг
- Связи с общественностью (PR)
- Реклама
- Телекоммуникации
- Журналистика
- Оптовая и розничная продажа мобильных телефонов и других мобильных устройств
- /НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ/ Ничего из перечисленного
- /НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ/ Отказ от ответа

Общие указания к анкете:

- Избегайте слов-паразитов и уменьшительно-ласкательных слов. Придерживайтесь делового стиля общения, разговаривайте вежливо и доброжелательно.

- Если респондент не понял / не расслышал вопрос, повторите его заново. В случае если респондент не понял формулировку вопроса, объясните вопрос без потери смысла, убедитесь, что респондент понял вопрос.

Внимательно следуйте инструкциям к анкете:

Зачитать (зачитываются все варианты, даже если респондент дал ответ не дослушав до конца);

Не зачитывать (не подсказываем ответ, в случае затруднения выбрать вариант з/о);

Зачитать при необходимости (дать респонденту время на обдумывание вопроса и если он не дает ответ, то зачитать варианты ответа).

Варианты ответа «Затрудняюсь ответить», «Отказ от ответа» и т.п. **НЕ** зачитываются

- В шкальных вопросах обязательно зачитывайте обозначение шкалы. (пример: **оцените вашу удовлетворенность оператором связи по шкале от 0 до 10, где 0 — не удовлетворен, 10 — полностью удовлетворен**)

При необходимости шкалу нужно повторить в середине вопроса. Оценка должна быть озвучена самим респондентом, в спорных случаях необходимо уточнить ее у респондента, а не ставить балл на свое усмотрение.

- Не наталкивайте респондента на ответы, все ответы должны быть даны респондентом самостоятельно.

3 часть. Заключение

Социально-демографический блок.

Здесь содержатся вопросы, касающиеся объективного положения и статуса личности (пол, возраст, семейное положение, профессия опрашиваемого). Основная роль этой части анкеты состоит в том, что она позволяет, во-первых, проверить надежность собранных данных с точки зрения их репрезентативности; и, во-вторых, сделать более качественным итоговый анализ результатов исследования.

