



Анкетирование в оценке социальных проектов: практические советы

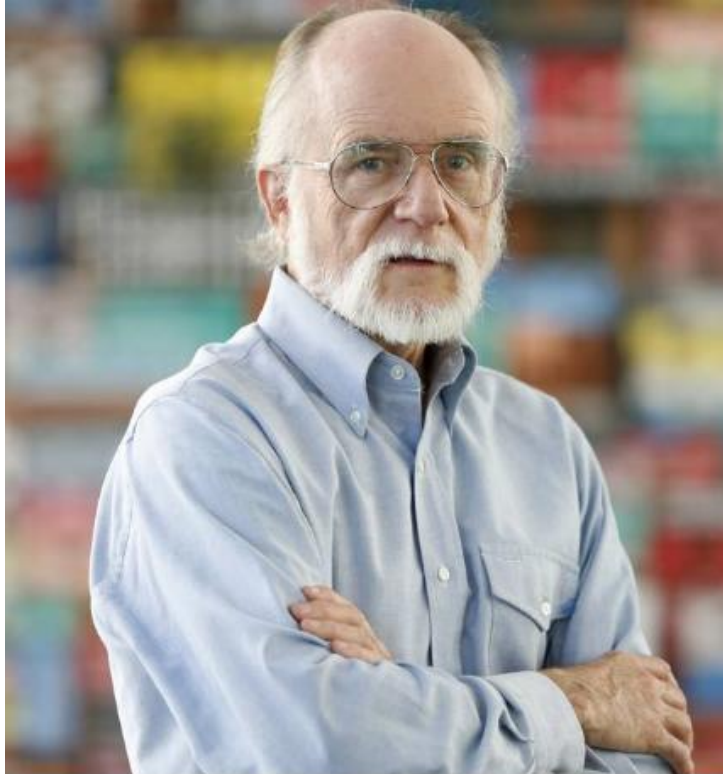
Материалы к онлайн-заседанию №34 (16.05.2024)

Проект «Формирование экосистемы обучения и просвещения в области оценки в социальной сфере»

Альянс #PROOCENKU

www.proocenku.club

administrator@proocenku.club



«Для составления анкеты не требуется ученая степень. А вот что действительно требуется, так это ясное понимание того, какую информацию нужно получить и какие вопросы задать, чтобы получить именно эту информацию»

Майкл Пэттон

Patton, M. Q. (1981). *Practical Evaluation*. Beverly Hills, CA: Sage.

Основные вопросы

- Каковы преимущества и ограничения анкетирования по сравнению с другими методами сбора данных?
- С какими трудностями мы сталкиваемся при использовании анкетирования и как мы их преодолеваем?
- Какие могут быть ошибки при использовании анкетирования и как их избежать?
- Как может выглядеть чек-лист для анкетирования (в контексте оценки проекта)?
- Каковы преимущества онлайн-анкетирования? В каких случаях нам всё ещё может понадобиться бумажная анкета?
- Какие сервисы доступны сегодня для проведения онлайн-опросов? Что мы о них знаем?

Анкетирование: «+» и «-»

Преимущества

- **Практичность и доступность.** Этот метод сбора данных считается одним из самых дешевых и простых среди социологических и маркетинговых исследований.
- **Универсальность.** С помощью анкетирования можно собрать любой объём данных, включая очень большой. Вы можете работать лишь с одним человеком либо с десятками тысяч одновременно. Причем даже в случаях, когда они географически находятся далеко друг от друга.
- **Анонимность.** Отвечающий на вопросы человек может сохранить в секрете свои личные данные, но при этом поможет в сборе информации.
- **Экономия времени.** Подготовка и проведение анкетирования не требует затрат большого количества времени.
- **Универсальность.** Анкетирование можно применять в самых разных сферах (практически без ограничений).
- **Быстрое получение данных в удобной форме.** Высокая скорость получения информации и удобная форма для её дальнейшей обработки и оценки.
- **Простота анализа результатов.** Анализ результатов упрощается тем, что все анкеты имеют одинаковый перечень вопросов. И даже если человек отвечает на них не по порядку, он все равно даёт ответы на все из них или на большую часть, что значительно облегчает последующий анализ.

https://www.alkosto.ru/blog/anketirovanie/?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F

Ограничения

- Большой процент невозврата анкет при определённых способах распространения.
- Некоторые вопросы отвечающий человек может понять не так, как это имелось ввиду составителем анкеты, что может повлиять на достоверность результатов исследования.
- Достоверность полученных данных не всегда достаточна, чтобы сформировать чёткую картину.

Этапы проведения анкетирования

1. Для ответа на какие вопросы задания используется анкетирование.
2. Что нужно узнать для ответа на эти вопросы.
3. У кого можно это узнать (респонденты, выборка).
4. Предварительное исследование для получения представления о знаниях потенциальных респондентов (интервьюирование).
5. Составление пробной анкеты.
 - Формулирование вопросов
 - Выбор формы ответов
 - Выстраивание логической последовательности вопросов
 - Написание введения и заключения
 - Графическое оформление анкеты
6. Распространение пробной анкеты.
7. Корректировка анкеты по итогам пробного анкетирования.
8. Распространение анкеты.
9. Сбор ответов.
10. Обработка полученных данных.
11. Анализ полученных данных.

С какими трудностями мы сталкиваемся при использовании анкетирования? Как их можно преодолеть?

Пример вопроса

В течение последнего года Вы уделяете своему здоровью и поддержанию себя в форме больше или меньше внимания, как и годом ранее?

Варианты ответов:

Больше, Меньше, Столько же, Затрудняюсь ответить

Анкеты для особых респондентов (пример)

2. Вы стали более самостоятельным(-ой) за время общения с Фондом "Лучшие друзья"?



- Да
 Нет

3. У вас появились новые знакомства за время общения с Фондом "Лучшие друзья"?



- Да
 Нет

4. Вы стали более уверенно пользоваться общественным транспортом за время общения с Фондом "Лучшие друзья"?



- Да
 Нет

5. Вы научились взаимодействовать с другими участниками за время общения с Фондом "Лучшие друзья"?



- Да
 Нет

6. Вы научились взаимодействовать с волонтерами за время общения с Фондом "Лучшие друзья"?



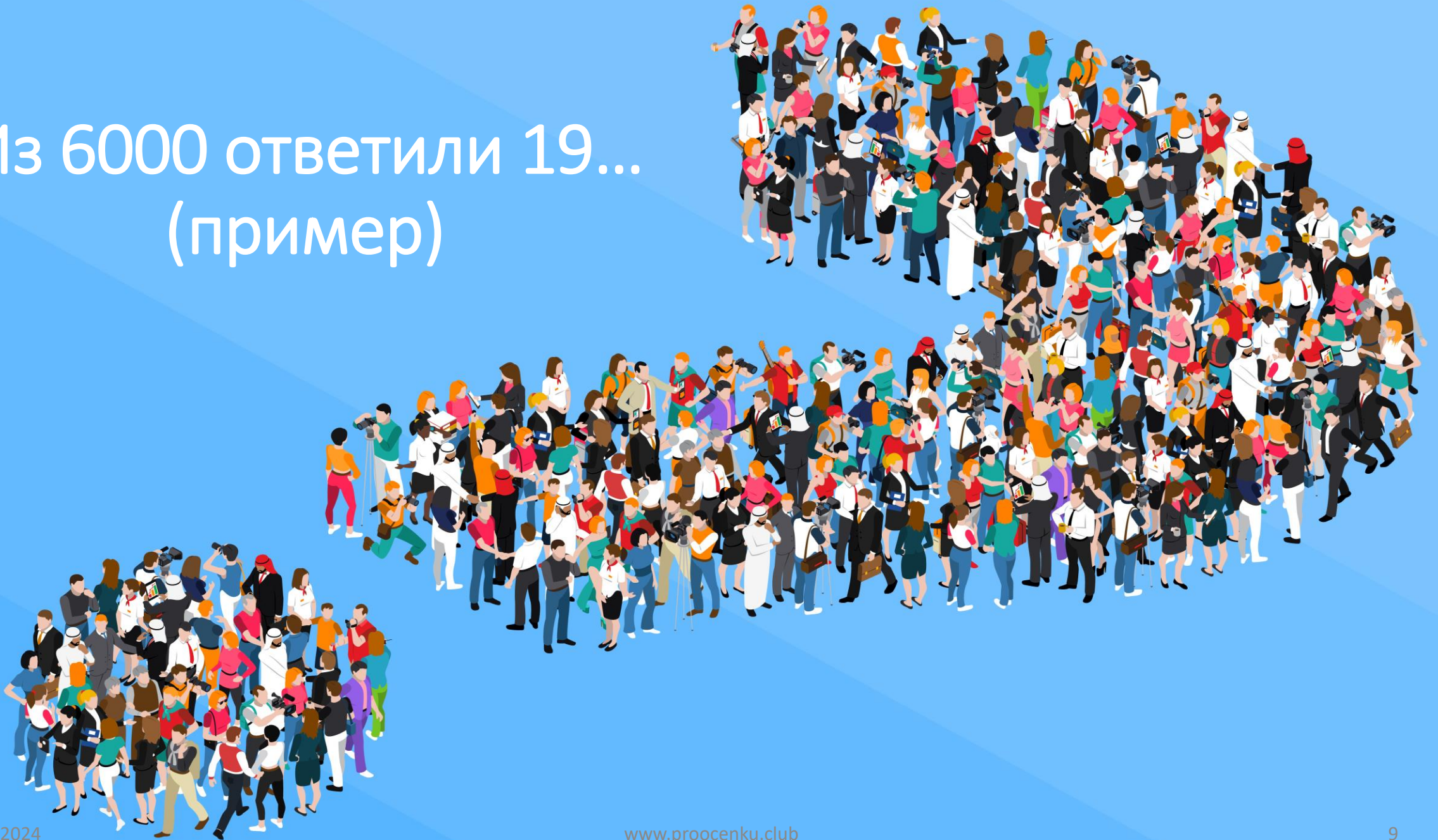
- Да
 Нет

7. Вы научились уважительно общаться с сотрудниками за время общения с Фондом "Лучшие друзья"?



- Да
 Нет

Из 6000 ответили 19...
(пример)



Какие могут быть допущены ошибки при использовании анкетирования? Как их можно избежать?

Анализируем анкету и формулируем уроки на основе анализа.



Результаты обсуждения анкеты (гр.1)

- Не для любых ситуаций и вопросов задания подходит анкетирование.
- Вопросы анкеты должны быть связаны с вопросами задания.
- Если бумажная анкета, то удобнее для ответа галочки, чем подчеркивание.
- Во введении к анкете хорошо: приглашение респондентов к сотрудничеству; примерное время заполнения; крайний срок получения ответа; цель проведения анкетирования (как будут использованы результаты).
- Важно убедиться в том, что используемые в вопросе термины будут одинаково поняты и однозначно истолкованы респондентами.
- Предлагаемые ответы должны соответствовать сути вопроса. Например, к вопросу о достаточности количества мероприятий лучше подойдут варианты ответа «недостаточно, в самый раз, больше, чем надо», чем оценка по шкале от 1 до 10.
- Надо проверить анкету на предмет опечаток и на соблюдение правил русского языка с учетом поколенческого восприятия.
- При формулировании вопросов надо учитывать специфику воздействия проекта на благополучателей. Спрашивать об удовлетворенности фотосессией и психотерапией надо по-разному.
- Надо правильно выбирать момент проведения анкетирования. Иногда лучше провести опрос сразу по окончании мероприятия, а иногда – отсроченно.
- Если не уверены в полноте списка вариантов ответов, то надо добавлять возможность ответа в свободной форме: «Другое (укажите)_____».

Результаты обсуждения анкеты (гр.2)

- Четко понимать, зачем проводим анкету, фокусироваться. Проверить анкету на выполнение её задачи.
- Связь анкеты с вопросами задания.
- Учитывать возрастные особенности участников проекта, особенно детей.
- Четко определиться, о чем хотим узнать (например, о знаниях или о том, что интересует?)
- Провести экспертизу вопросов с участием специалистов в предметной области.
- При использовании шкалы, например, от 1 до 10, указать, что есть 1, а что – 10.

Результаты обсуждения анкеты (гр.3)

Анкета хорошая, если:

- Есть четкое обращение, из которого понятно, с какой позиции отвечать (иногда один человек может быть и родителем, и сотрудником, и добровольцем и т.д.)
- В вводной части четко сформулированы цели анкетирования, причем вопросы анкеты действительно соответствуют целям, ничего не упущено и нет лишних вопросов.
- Если речь идет о проекте, то респонденты должны помнить, что за проект, надо помочь им вспомнить (название или ФИО руководителя не все запоминают).
- Нет ошибок и аккуратное форматирование.
- Анкета направлена на конкретную группу респондентов и написана понятным им языком.
- Вопросы в анкете про то, о чем могут судить респонденты. Если, например, речь идет о мероприятиях, то НЕ в одном вопросе учтены все мероприятия, а отдельно, в разных вопросах, так как респондент мог участвовать лишь в части мероприятий.
- Анкета разделена на части. Переходы от части к части логичны, можно их снабдить комментариями и пояснениями.
- В начале анкеты часто требуется характеристика респондента, например, пол, возраст и т.д., чтобы ответы можно было анализировать применительно к подгруппам респондентов.
- Если допускаются множественные ответы, то стоит писать, что можно выбрать несколько вариантов ответов, при этом выбор вариантов не слишком обширен.
- Часто полезно через анкету выявить динамику, то есть понять, «какие были ожидания» и «что по итогам получили», а не просто, «что получили».
- Стоит выбирать подходящие шкалы, не всегда это 100 баллов или 5 баллов. Шкала должна быть информативной для оценщика и понятной для респондента.
- Вопросы не должны «навязывать» ответы. Например, в вопросе стоит спросить не про тревожность, а как изменилось эмоциональное состояние.
- Если через анкету важно выявить не только запланированные, но и незапланированные результаты (а также возможные отрицательные результаты), то это стоит учесть в вопросах.
- В конце анкеты стоит добавлять благодарность.

10 советов по проведению анкетирования от Testograf

1. Определите цель опроса.
2. Определите свою аудиторию.
3. Составьте вопросы анкеты. Сформулируйте вопросы так, чтобы они были понятными и прямолинейными.
4. Обеспечьте анонимность.
5. Протестируйте анкету. Прежде чем запустить анкету, убедитесь, что вы протестировали ее на небольшой группе людей. Это поможет выявить возможные проблемы и исправить их вовремя.
6. Организуйте вопросы логически. Ваш опрос должен иметь логическую структуру и последовательность. Это поможет респондентам лучше понять вопросы и даст более точные ответы.
7. Используйте визуальные элементы. Использование визуальных элементов поможет сделать ваш опрос более привлекательным.
8. Обеспечьте простоту и удобство ответов. Анкета должна быть простой для заполнения. Не стоит злоупотреблять сложными и длинными вопросами.
9. Предоставьте обратную связь. После проведения опроса обязательно предоставьте обратную связь своим респондентам. Это поможет укрепить взаимное доверие и увеличить уровень участия в будущих опросах.
10. Проанализируйте результаты. После сбора ответов проанализируйте полученные данные.

<https://www.testograf.ru/ru/blog/kak-sozdat-oprosnik-10-sovetov-po-sostavleniyu-ankety>

Как правильно составить анкету (от Anketolog)

- Определитесь с задачами предстоящего исследования. Именно их решению должны служить вопросы, последовательно задаваемые в вашей анкете.
- Составляйте грамотные, короткие и понятные вопросы для опроса. Давайте короткие и понятные варианты ответов к ним.
- Избегайте двойственности в вопросах – вас могут не так понять, это исказит результаты.
- Старайтесь предложить все возможные варианты ответа на вопрос и при необходимости поле «другое» для свободного ответа.
- Не допускайте орфографических ошибок. Грамотная анкета всегда говорит о серьезности компании, вызывает доверие к ней и уважение.
- Поприветствуйте респондентов во вступлении к анкете, кратко опишите, с какой целью проводится опрос, при необходимости проинструктируйте, как нужно заполнять вашу анкету. По завершении анкетирования не забудьте поблагодарить опрошенного за потраченное время.
- Используйте минимум специальных терминов. Ваша анкета должна быть понятна максимальному кругу участников опроса. Нужно понимать, что эти люди не являются специалистами в вашей области. Если при составлении анкеты вы используете термины, поясняйте их. А лучше вообще избегать. Чем более доступна анкета для понимания респондента, тем более охотно он на нее отвечает.
- Не делайте больше 3-х вопросов на одной странице. Это просто удобно для восприятия и располагает участника опроса к дальнейшему заполнению анкеты.
- Обязательно следуйте логике при составлении анкеты. Правильная логика не вызовет недоумения и желания бросить заполнение вашей анкеты на полпути.
- Следите за порядком вопросов. Расположенные в разной последовательности одни и те же вопросы могут давать различную информацию и даже исказить результаты исследования. Поэтому социологи и психологи при ответе на вопрос, как составить анкету правильно, советуют составлять вопросы от простых к сложным.
- Обязательно оставляйте для респондентов поля, дающие возможность высказать свое мнение: «Ваши пожелания по улучшению работы магазина», «Как Вы считаете..», «Выскажите Ваше мнение по поводу...».
- Будьте аккуратны в выражениях и вежливы. Ничто в анкете не должно оскорблять, смущать или вызывать неприязнь.
- Протестируйте опрос. После составления анкеты просмотрите ее еще раз, уберите все лишние слова, «засоряющие» вопросы. Добейтесь четкости формулировок. Дайте заполнить анкету своим знакомым, коллегам, друзьям. Если они найдут в ней неточности, сбитую логику, скорректируйте анкету согласно рекомендациям.

<https://blog.anketolog.ru/2014/08/kak-sostavit-anketu/>

«Чек-лист» для анкеты

(от Компании «Процесс Консалтинг»)

- Связаны ли вопросы анкеты с вопросами задания? Понимаем ли мы, как будем использовать ответы на вопросы анкеты для ответа на вопросы задания?
- Нет ли в анкете вопросов, содержащих «два и более в одном»?
- Хорошо ли будут понятны респондентам формулировки вопросов?
- Нет ли в вопросах и вариантах ответов терминов, которые могут неоднозначно трактоваться респондентами?
- Нет ли в вариантах ответов шкал «от забора до обеда»? Являются ли варианты ответов рядоположенными? Нет ли среди вариантов ответов таких, которые относятся к другому вопросу?
- Если есть вопросы, предполагающие сравнение, понятны ли и корректны ли основания для сравнения?
- Не слишком ли много в анкете открытых вопросов?
- Четко ли мы для себя определили, о чем спрашиваем?
- Хватит ли респондентам предложенных вариантов ответов?
- Следуем ли мы правилу «развернутый вопрос – компактный ответ»?

Каковы преимущества онлайн-анкетирования?
В каких случаях нам всё ещё может понадобиться
бумажная анкета?

Какие сервисы доступны сегодня
для проведения онлайн-
опросов? Что мы о них знаем?

<https://onlinesurv.testograf.ru>

	Слышал(а) об этом сервисе	Пользовался (пользовалась) этим сервисом
Google Forms	7	15
Яндекс Взгляд	3	7
Testograf	1	1
WebAsk	0	0
Foquz	0	0
Квизы Envybox	0	0
Anketolog	4	3
stepForm	0	0
Oproso	3	0
Simpoll	0	0
Questionstar	1	1

Сервисы для создания онлайн-опросов

- Google Forms <https://www.google.com/intl/ru/forms/about/>
- Яндекс Взгляд <https://surveys.yandex.ru/>
- Testograf <https://www.testograf.ru/>
- WebAsk <https://webask.io/>
- Foquz <https://foquz.ru/>
- Квизы Envybox <https://envybox.io/products/kvizy/>
- Anketolog <https://anketolog.ru/>
- stepForm <https://stepform.io/ru>
- Oproso <https://oproso.ru/>
- Simpoll <https://simpoll.ru/>
- Questionstar <https://www.questionstar.ru/>

Как мы выбирали замену для SurveyMonkey

- Оплата в рублях, российский провайдер, хранение данных в РФ
- Возможности для конструирования анкеты (варианты вопросов/ответов, логика, дизайн, режим тестирования и пр.)
- Формат отчета по результатам анкетирования (сводная таблица, диаграммы)
- Наличие оповещений о поступлении ответов
- Отсутствие ограничений по количеству анкет, числу ответов за период, числу вопросов в анкете
- Доступность службы поддержки
- Интуитивно понятный интерфейс
- Стоимость

Почитать про анкетирование

- Л.Я. Аверьянов (1998) Искусство задавать вопросы
https://www.phantastike.com/contact/iskusstvo_zadavat_voprosi/html/
- [Анкета в маркетинговых исследованиях](#)
- Составление анкеты для проведения опросов <https://clck.ru/3AeGVh>
- Рекомендации по составлению анкет от Яндекс Взгляд
<https://surveys.yandex.ru/help/recomendations.html>
- Чек-лист для анкеты https://evaluationconsulting.blogspot.com/2024/04/blog-post_17.html

- QUESTIONNAIRE DESIGN (книга, маркетинг.иссл., англ.)
https://www.b2binternational.com/assets/ebooks/questionnaire_design/questionnaire-design-full.pdf
- QUESTIONNAIRE DESIGN (книга, маркетинг.иссл., англ.)
<http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/50383/1/288.pdf>
- Handbook for questionnaire design (ООН, англ., в конце – чек-лист)
<https://openknowledge.fao.org/server/api/core/bitstreams/298a1aa1-e17f-47e5-a7b5-354bc2ac7134/content>