

Школа оценки **3в1**

Анкетирование

Ведущий: А. Кузьмин
Компания «Процесс Консалтинг»
г. Москва



Планирование (дизайн) оценки проекта



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.

Оценка использования равного консультирования в онкологии

В онкологии «равное консультирование» заключается в оказании поддержки людям, больным раком, со стороны людей, имеющих опыт жизни и борьбы с этим заболеванием.



Вопросы задания

Что и у кого
нужно узнать

- Каковы результаты равного консультирования для пациентов?
- В какой мере равное консультирование отвечает их потребностям?



- Ситуация пациента после получения диагноза
- Какие темы обсуждались с равным консультантом
- Какие изменения пациенты связывают с взаимодействием с равным консультантом

Предварительное исследование. Составление пробной анкеты.

- Интервью
- Тематика опроса связана с сильными переживаниями
- Минимум «открытых» вопросов
- Вопросы должны быть сформулированы с учетом контекста
- Формулировки вариантов ответов должны максимально соответствовать живому опыту респондентов
- Вопрос-фильтр: «Имеется ли у Вас опыт взаимодействия с равными консультантами?»
- Обсуждение пробной анкеты (включая введение) с представителями целевой группы + тестирование анкеты

Результаты равного консультирования (триангуляция!!!)

Существует пять категорий результатов равного консультирования:

1. Клиент получает ответы на значимые вопросы
2. Клиент получает внешнюю опору
3. Клиент переходит в ресурсное состояние
4. Клиент справляется с внутренней ситуацией
5. Клиент больше доверяет современной доказательной медицине

Ошибки при
составлении
анкет:
Вопросы
«2 (и более) в 1»

Вопрос:

3	Объем социальных льгот (отпуск, медосмотр, питание и др.), предусмотренный для работников нашего предприятия, не меньше, а порой и больше, чем на других предприятиях нашего региона
---	--

Варианты ответов: согласен, не уверен, не согласен)

Насколько тренинг был для вас эффективен, дал ли новые знания, навыки, технологии?	min	Шкала оценки					max
	1	2	3	4	5	6	7

Я никогда не испытываю трудностей с подбором, структурированием материала по своему предмету, всегда знаю как его лучше подать (0-10)

Ошибки при составлении анкет: сложные формулировки вопросов

- «Насколько удовлетворяет Вас обеспечение учебного процесса информационным сопровождением?»
- «Умение раскрывать систему перспективных линий развития коллектива и личности» (балл)

Ошибки при
составлении
анкет:
использование
неоднозначных
категорий в
вопросах

3 Оцените по пятибальной шкале профессионализм
кассира?



1. Общая оценка профессионализма тренера 1 2 3 4 5

«Как много я получил от группы?» (0-10)

Ошибки при составлении анкет: шкалы «от забора до обеда»

- Как вы думаете, будут ли вам полезны на практике приобретенные на тренинге навыки, знания (1-вряд ли; 5-да, практически все)
- Как Вы оцениваете качество наших блюд?
Высокое - Хорошее - Качество меняется (по-разному) - Низкое

Фокусировка
вопроса (что
мы хотим
узнать)

«Интерактивные методы обучения
более эффективны, чем лекции»

- Знания (да, нет, не знаю)
- Мнение (согласен, не согласен)
- Живой опыт (для меня – всегда, для меня - никогда)

Понятное основание для сравнения

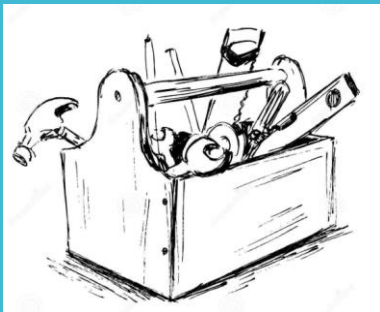
«Как вы оцениваете качество лекций преподавателя X?

- Высокое
- Среднее
- Низкое»

По сравнению с чем? Может быть одновременно низкое и среднее, если у всех преподавателей качество лекций низкое.

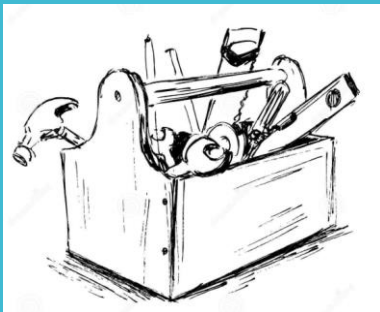
«Как Вы оцениваете качество лекций преподавателя X по сравнению с качеством лекций других преподавателей?»

Для
выполнения
практического
задания
перейдите по
ссылке



<https://ru.surveymonkey.com/r/RKRJH7M>

Практическое задание



Ознакомьтесь с вопросом анкеты по оценке качества услуг учреждения. Какие ошибки Вы заметили?

Как вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала учреждения?

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

Источник:

Оценка качества услуг, предоставляемых ОГАУК «Ленинский мемориал» (г.Ульяновск)

<http://www.leninmemorial.ru/nezavisimaya-otsenka/>

Не синонимы

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ

- Духовно-нравственное качество личности, выражающее благорасположение, симпатию одного человека к другому, пожелание ему добра, блага, успеха; это способность человека радоваться чужим успехам, чужому счастью, чужой радости; это отсутствие зависти, мстительности и безразличия к людям; это умение прощать чужие ошибки, терпение к человеческим недостаткам.

ВÉЖЛИВОСТЬ

- Учтивость, благовоспитанность, соблюдение бытовых приличий.



«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.

Домашнее задание

Почитать, подумать, сформулировать вопросы (если будут к завтрашнему дню)

«Анкета в маркетинговых исследованиях (статья)»

<https://delovoymir.biz/res/upload/columns/10513/questo2.pdf>