

# Структура анкеты и виды вопросов

---

**1 блок: Вопросы скринеры** – это блок вопросов, которые отбирают нужную категорию респондентов. Например вопросы о возрасте, месте проживания, пол респондента, сфера деятельности и многое другое.

Если после этих вопросов вышло сообщение "Благодарим за Ваши ответы", это значит, что данная группа респондентов уже опрошена и ваша анкета не проходит по квоте. Об этом нужно сообщить респонденту: "К сожалению данная группа населения уже опрошена, благодарим вас за готовность пройти опрос".

Иногда анкета закрывается по квоте на любом вопросе, это значит, что ваш коллега закончил анкету раньше вас и отправил её в успех, при этом максимальное количество людей данной группы уже опрошено. В DEX ставим статус «Не подходит».

## 2 блок Основные (смысловые вопросы)

---

Основные вопросы в анкете обязательные к прочтению. Категорически запрещается их пропускать, «терять» слова, перефразировать, менять, добавлять от себя. Мы работаем четко по скрипту анкеты.

Так же данные вопросы учитываются в эффективность оператору кратно 15 смысловым вопросам

## 3 блок Паспортичка (закрывающие вопросы, могут быть, а могут не быть)

---

**Паспортичка** – блок вопросов, который помогает составить портрет респондента, чтобы понять к какой социальной группе он относится. Вопрос в обязательном порядке зачитывается, но если респондент не хочет отвечать, этот вопрос можно пропустить и перейти к следующему. Этот блок всегда в конце анкеты. Если на нем респондент положил трубку, можно во всех вопросах проставить затрудняюсь ответить (з/о) и отправить эту анкету в Успех.

## Особенности работы с разными типами вопросов

---

В большинстве вопросов мы выбираем **один** вариант ответа. Но также есть вопросы с **выбором нескольких** ответов (вопросы с множественными ответами). В вопросах с множественным ответом, после того как озвучили вопрос, предупреждаем Респондента: «Выберите не более 5 ответов / Вы можете дать любое число ответов» - в зависимости от того, какое число ответов допустимо в инструкции к вопросу.

Блоками по 2-3 варианта читать списки вариантов ответа НЕЛЬЗЯ.

Если задаем вопросы с **выбором нескольких** ответов и написано ... Вы можете дать 2/3/5/любое количество ответов респонденту нужно сообщить об этом, читать варианты ответов построчно через да/нет, получая ответ по каждой строке и в конце уточнить: «Еще что-то добавите?» «Еще что-то хотите выбрать?»

Вопрос со шкалой или **ШКАЛЬНЫЙ ВОПРОС**.

В таком вопросе есть четкое правило, которое НЕЛЬЗЯ нарушить. Все ответы принимаются ТОЛЬКО ОДНОЙ цифрой. Словами: удовлетворительно\отлично\все хорошо\все плохо\замечательно\поставьте что-нибудь\ отметьте 3-4\у меня нет ответа (опыта) отметьте на свое усмотрение – НЕ ПРИНИМАЕМ ТАКИЕ ОТВЕТЫ

Нужно сказать: Назовите одну цифру.

Если это не помогает получить ответ по шкале, повторяем шкалу РЕСПу, перезачитываем ее полностью, ждем ответ

Если это **ОТКРЫТЫЙ ВОПРОС**, мы записываем по таким параметрам ответ респондента:

1. Только дословно! Со слов респондента;
2. Строчными буквами на русском языке;
3. Слова не сокращать, не перефразировать, не обобщать;
4. От первого лица (я думаю..., хочу сказать...);
5. В конце не ставим знаки препинания;
6. Заглавными буквами пишем имена, названия городов, рек, фамилии и имена;
7. В конце всегда уточняем: «Еще что-то можете добавить?»
8. Односложные ответы РЕСПа такие как: «Дороги\Больницы, Освещение» нужно уметь уточнять. Оператор говорит РЕСПу: «Что конкретно Вы имеете ввиду?\ Уточните свой ответ?»;
9. Если не успеваем записывать ответ за респондентом скажите: «Повторите последнюю фразу? Я записываю с Ваших слов».
10. Слова паразиты НЕ записываем, нецензурную лексику НЕ записываем при этом заменяем синонимами – плохой человек, пусть уезжает далеко и т.д.

