

## Содержание работы

Введение	3
1. Структура анкеты и требования к разработке ее компонентов	4
1.1 Вводная часть	4
1.2 Основная часть анкеты	7
1.3 Паспортичка	8
2. Вопросы анкеты	9
2.1 Выбор формы вопроса	9
2.2 Требования к формулировке содержания вопросов	12
2.3 Последовательность расположения вопросов в анкете	14
3. Графическое оформление анкеты.	16
Заключение	18
Список использованной литературы	19

## Введение

В практике социологических исследований одним из распространенных видов опроса является, помимо интервью, анкетирование, или анкетный опрос. Это объясняется как разнообразием, так и качеством той социологической информации, которую можно получить с его помощью. В социологии анкетирование - это метод опроса, используемый для составления статических (однократное анкетирование) или динамических (при многократном анкетировании) статистических представлений о состоянии общества, общественного мнения, состоянии политической, социальной и прочей напряженности с целью прогнозирования действий или событий. Анкетный опрос основан на высказываниях отдельных лиц и проводится в целях выявления тончайших нюансов в мнении опрошенных (респондентов). Метод анкетного опроса является важнейшим источником информации о реально существующих социальных фактах и социальной деятельности.

Главным инструментом реализации методов наблюдения и опроса являются анкета (вопросник) и механические устройства, например, счетчики количества людей, кино-видеокамеры. Анкета применяется только при письменных ответах на поставленные вопросы. В рамках данной работы рассмотрим правила, методы и технику составления анкет.

## 1. Структура анкеты и требования к разработке ее компонентов

### 1.1 Вводная часть

Анкетирование – разновидность метода опроса, при котором общение между исследователем и респондентом опосредовано анкетой. Опрос по анкете предполагает жестко фиксированный порядок, содержание и форму вопросов, ясное указание способов ответа, причем они регистрируются опрашиваемым либо наедине с самим собой (заочный опрос), либо в присутствии анкетера (прямой опрос).

Анкетирование проводится индивидуально и в группах. При групповом анкетировании опрашивают сразу до 30–40 человек: анкетер собирает опрашиваемых, инструктирует их и оставляет для заполнения анкет. В настоящее время широко применяются онлайн-опросы в Интернете, позволяющие привлечь широкую аудиторию и получить информацию от большого количества респондентов. В качестве инструмента сбора информации применяется анкета (опросный лист).

Анкета – это объединенная единым исследовательским замыслом система вопросов по выявлению мнений респондентов и получению от них информации о социальных фактах, явлениях, процессах.

Анкета как инструмент имеет определенную структуру. Любая анкета должна начинаться с вводной части – обращения к респонденту, где кратко сообщается о том, кто проводит опрос, тема, цели и задачи, практическое или научное значение, сообщается, как будут использоваться результаты. Здесь же приводятся правила заполнения (ответов на вопросы) анкеты, гарантируется анонимность.

Вторая часть анкеты – основная. По сути, это и есть сама анкета. В ней содержатся вопросы, ответы на которые дают информацию в соответствии с целями и задачами исследования, позволяют проверить выдвинутые на этапе разработки программы гипотезы. Обычно каждой из задач исследования соответствует свой блок вопросов. Но логика анкеты и логика научного анализа могут не совпадать. Рекомендуется вначале ставить простые,

контактные, конкретные вопросы. Важно сразу вызвать интерес, расположение респондента к искренним и полным ответам. Затем ставят основные, сложные, вопросы на выявление мотивов, установок, оценок людей.

В третьей части, так называемой паспортике (иногда она может быть за вводной частью), выясняются нужные для исследования социально-демографические характеристики опрашиваемых: пол, возраст, социальное положение, уровень жизни и т.д.

В заключение выражается благодарность респонденту за участие в исследовании. Анкета не должна быть слишком большой, чтобы не притуплялось внимание, не ослабевал интерес, не допускались ошибки и не пропускались вопросы. При групповом опросе важно добиться самостоятельности ответов.

При разработке анкеты необходимо соблюдать требования к её структуре: обращение; контактная часть; основная часть; паспортика; благодарность.

Начнем с требований по разработке текста обращения (вводная часть). Это, прежде всего, непосредственное обращение к респонденту. В зависимости от возраста и статуса респондента, оно может быть сформулировано так: «Дорогой друг! Уважаемый коллега! Уважаемый респондент!» и др. Далее сообщается о том, кто проводит исследование.

Далее формулируется цель исследования. Например: изучение мнения студентов по вопросам организации волонтерского движения на факультетах, или изучение проблем адаптации студентов первого курса к образовательному процессу в вузе и др. Далее сообщается о том, как будут использоваться результаты исследования.

Когда проводятся массовые исследования, как правило сообщается, что результаты будут использоваться в обобщенном виде. А о важности ответов конкретного респондента: «ваши ответы и предложения помогут организаторам в планировании изучаемых аспектов в работе со студентами»,

или «ваши предложения помогут повысить эффективность проводимых студентами волонтерских акций» и др.

В следующей части обращения дается инструкция по заполнению анкеты, например: «Отвечая на вопросы анкеты, обведите кружком вариант ответа, соответствующий Вашему мнению. На вопросы, не имеющие вариантов ответа, напишите свой». В завершении выражается благодарность респонденту за участие в исследовании: «Заранее благодарим Вас за участие!».

## 1.2 Основная часть анкеты

Основная часть анкеты посвящена вопросам, которые позволяют достичь цели и задач исследования. Под вопросами анкеты понимают все речевые сообщения как в вопросительной, так и в утвердительной или отрицательной формулировках, предлагаемые исследователем респонденту и побуждающие последнего письменно реагировать на это высказывание. Следовательно, вопросом анкеты называется как собственно вопрос, так и высказывание, незаконченное предложение, таблица, требующие самостоятельного формулирования ответа, а также соединение вопроса с готовыми вариантами ответа (закрытый опрос). Основную часть анкеты составляют сложные вопросы, требующие внимания, анализа, размышления. Чтобы снять напряжение и переключить внимание респондента на новую тему, используются иллюстрации. В виде рисунков оформляются некоторые вопросы, чтобы разнообразить технику заполнения анкеты. Отсюда видна еще одна из положительных черт этого способа опроса: снижение монотонности заполнения, уменьшение психологической нагрузки.

Однако начинать надо с более простых вопросов, не требующих напряжения и не снижающих, а повышающих мотивацию респондента.

Таким образом, основная часть анкеты содержит многообразие вопросов, с помощью которых исследователь стремится получить максимум объективной информации в соответствии с целями исследования.

### 1.3 Паспортичка

Паспортичка содержит социально-демографические сведения о респонденте. Объем этих сведений свидетельствует о глубине последующего анализа собранной информации. Переходя к этой части анкеты, обычно к респонденту обращаются такими словами: Немного о себе. Например: Ваш пол, ваш возраст, семейное положение, образование и тд.

Когда выборка содержит представителей разных направлений деятельности, в паспортичку включают сведения о занятости респондента, если исследуются социально-экономические вопросы, связанные с удовлетворением различных потребностей, вносят вопрос о доходе семьи, как правило, на одного члена семьи. Например: где вы жили до поступления, где вы проживаете сейчас, как бы вы оценили материальное положение своей семьи, образование родителей и тд.

## 2. Вопросы анкеты

### 2.1 Выбор формы вопроса

Все вопросы основной части можно разделить на 3 большие группы:

- 1) по содержанию (вопросы о фактах сознания, о фактах поведения и о личности респондента);
- 2) по форме (открытые и закрытые, прямые и косвенные);
- 3) по функции (основные и неосновные).

Вопросы о фактах сознания людей направлены на выявление мнений, пожеланий, ожиданий, планов на будущее и т.д. Например: планируете ли вы по окончании обучения работать по профессии.

Вопросы о фактах поведения выявляют поступки, действия, результаты деятельности людей.

Пример: Оцените свой уровень готовности к решению различных задач по организации взаимодействия между участниками образовательного процесса в школе (в том числе по решению и предотвращению конфликтов).

Вопросы о личности респондента выявляют его личностные характеристики (пол, возраст и т.д.). Мы приводили примеры подобных вопросов.

По форме предъявляемого материала вопросы могут быть открытые и закрытые, прямые и косвенные. Рассмотрим их по отдельности.

Закрытым вопрос называется в том случае, если на него в анкете приводится полный набор вариантов ответов. Прочитав их, опрашиваемый выбирает только тот, который совпадает с его мнением.

Например: Какими, на Ваш взгляд, мотивами руководствуются молодые люди, поступающие в педагогический университет?

Иногда для облегчения процесса обработки информации респондентам предлагается выбрать ограниченное число вопросов, например, не более трех.

Закрытые вопросы могут быть альтернативные и не альтернативные. Альтернативные предполагают возможность выбора респондентом всего

одного варианта ответа, а неальтернативные – нескольких вариантов ответов (предыдущий пример).

Пример альтернативного вопроса: Считаете ли Вы, что современные студенты-первокурсники испытывают серьезные затруднения в процессе обучения в вузе?

Прямые и косвенные вопросы. Иногда вопросы анкеты требуют от респондента критического отношения к себе, окружающим людям, оценки негативных явлений действительности и т.д. Такие прямые вопросы в ряде случаев или остаются без ответа, или содержат неточную информацию. В подобных случаях на помощь исследователю приходят вопросы, сформулированные в косвенной форме. Респонденту предлагается воображаемая ситуация. Например, вместо прямого вопроса «Почему Вы не участвуете в работе студенческого совета общежития?» можно спросить: «Когда я слышу, что студентов упрекают в том, что они не участвуют в работе студенческого совета общежития, я думаю, что...». Отвечая, на такой вопрос респондент опирается на собственный опыт, но сообщает о нем в безличной форме, что снимает остроту критических оценок, характерную для высказываний от первого лица.

Основные и неосновные вопросы Основные вопросы, как правило, направлены на сбор информации о содержании исследуемого объекта, явления. Неосновные часто применяются для проверки искренности ответов. Это так называемые контрольные вопросы. Если основной вопрос звучит так: «Знаете ли вы мероприятия, направленные на социальную поддержку членов коллектива вашей организации?», то контрольный вопрос, который может следовать за ним, звучит так: «Какие из запланированных мероприятий вы считаете наиболее важными»? К неосновным также относят вопросы-фильтры. Их назначение – отсеять тех респондентов, которые не будут отвечать на следующий вопрос. Здесь важно, чтобы вопросы-фильтры были снабжены указателями-переходами для разных групп респондентов.

Например: «Внимание! На следующие три вопроса отвечают только те студенты, кто проходил практику в социально-реабилитационном центре. Те, кто не проходил, переходят к вопросу №...».

Таким образом, выбирая тот или иной вариант вопроса, необходимо знать возможности его наиболее адекватного использования для получения достоверной информации.

## 2.2 Требования к формулировке содержания вопросов

Повышению достоверности ответов служат методические требования к вопросам анкеты, позволяющие респонденту уклониться от ответа или выразить неопределенное мнение, такое как «затрудняюсь ответить», «когда как», «бывает по-разному». По мнению М.К. Горшкова и Ф.Э. Шереги, «отсутствие таких вариантов ответа, создавая видимость благополучия, может скрывать серьезные просчеты исследователя, допущенные при разработке анкеты, и приводит к недостоверности информации, к искажению реального положения дел»

С.С. Новикова, А.В. Соловьев, Л.М. Фридман предлагают при составлении анкеты придерживаться общепризнанных правил: По формулировке вопросов

1. Вопросы не должны содержать трудных и неясных формулировок, специальных терминов.
2. В вопросах не должны проследиваться ценности, мнение, установки исследователя.
3. Нельзя допускать, чтобы конструкция вопроса склоняла к ответу.
4. Если на один вопрос много вариантов ответов, лучше задать несколько вопросов (но, как правило, исследователи стараются дать максимальное число ответов на поставленный вопрос).
5. Вопросы закрытых анкет должны предполагать ответ только в одном смысле (да, нет, не знаю) или предлагать несколько ответов, из которых надо сделать выбор.
6. Нельзя предлагать вопросы, требующие нравственной или социальной оценки своих качеств («Считаете ли вы себя самоуверенным или неуверенным?»), лучше: «После того как прошел критический момент ситуации, склонны ли вы думать о чем-либо, что вы должны были сделать, но не сделали?»).

7. На выяснение одной характеристики должно быть направлено несколько вопросов, которые контролировали бы искренность ответов учеников.

Начинающему исследователю довольно трудно придерживаться перечисленных требований. Однако знать их важно с тем, чтобы при разработке вопросов анкеты использовать такие формулировки, которые бы повышали достоверность получаемой информации, а не наоборот, снижали бы ее.

### 2.3 Последовательность расположения вопросов в анкете

По мнению Ф.Э. Шереги, анкета – это сценарий беседы с респондентом. Началу такой беседы предшествует вступление (обращение к респонденту), где, как мы писали выше, излагаются тема, цели, задачи опроса, указывается, кто его проводит; дается инструкция по заполнению анкеты. Затем располагаются вопросы наиболее простые, нейтральные по смыслу. Задача таких вопросов – сформировать установку на сотрудничество, заинтересовать и включить в круг обсуждаемых вопросов.

Сложные вопросы, требующие напряжения памяти, активизации внимания, других интеллектуальных действий, размещаются, как правило, в середине анкеты.

Если анкета большая по объему, то вопросы в ней могут объединяться в блоки по тематическому и проблемному принципам. При этом должен быть обозначен переход к следующей части анкеты. Например: «На этом мы заканчиваем разговор о вашей профессиональной деятельности. Теперь несколько вопросов о ваших возможностях для организации семейного отдыха...».

К завершению работы с анкетой трудность вопросов должна снижаться, поэтому в конце анкеты помещают «паспортичку», с помощью которой получают данные о личности респондента.

При составлении композиции анкеты Ф.Э. Шереги рекомендует:

1. Проверить, достаточно ли ясно объяснена респонденту техника ответов на вопросы.
2. Вопросы в начале анкеты должны быть простыми, в середине – сложными, в конце – снова простыми.
3. При переходе от одного блока вопросов к другому необходимо включить буферные вопросы.
4. Основные и контрольные вопросы лучше не располагать друг за другом.

5. Если есть подозрение, что не все респонденты компетентны в вопросах, необходимо вставить вопрос-фильтр.

6. Нельзя допускать скопления однотипных вопросов.

7. Не следует задавать вопросы, превышающие возможности памяти респондентов (о событиях, которые произошли очень давно).

### 3. Графическое оформление анкеты

При графическом оформлении анкеты важно помнить:

1. Шрифт текста не должен быть слишком мелким.
2. Текст вопроса и варианты ответов лучше печатать разными шрифтами для их различимости.
3. Для ответа на открытые и полуоткрытые вопросы должно быть достаточное количество строк.
4. Нельзя допускать переноса половины ответов на вопрос на другую страницу.

Существенную роль в графическом оформлении анкеты имеют иллюстративные материалы. Иллюстрации могут снимать утомление, переключать внимание на новую тему, пояснять содержание вопросов. В виде рисунков можно оформить и отдельные вопросы. Например, вопрос о предпочитаемых видах занятий в свободное время может быть задан в виде рисунков, изображающих эти занятия. Респондента в таком случае просят отметить условным знаком те занятия, которые он предпочитает.

В форме картинок можно предложить вопрос в виде незаконченного предложения. Предположим, один из двух изображенных на рисунках собеседников произносит незаконченную фразу. Вопрос можно сформулировать так: «Вы видите на рисунке двух беседующих мужчин, один из которых не закончил фразу. Как Вы думаете, что он хотел сказать? Завершите эту фразу, пожалуйста».

Вопросы иллюстрации играют методическую функцию: разнообразят технику заполнения анкеты, снижают ее монотонность, уменьшают психологическую нагрузку.

Число вопросов в анкете не может быть чрезмерным. После сорока пяти минут непрерывной работы снижается внимание респондента. Важно, чтобы инструментарий соответствовал возможностям респондента, как интеллектуальным, так и психофизическим.

Чтобы окончательно удостовериться в качестве составленной анкеты, нужно провести пробное исследование на небольшой группе людей. Это позволит не только уточнить правильную формулировку и содержание вопросов, полноту варианта анкеты, но и выявить и исключить лишние вопросы, определить те, которые будут наиболее сложными для опрашиваемых, и сделать их более доступными.

Анкетный опрос широко применяется в социальных исследованиях. Как и любой другой метод сбора информации он имеет свои достоинства и недостатки. Начнем с недостатков.

## Заключение

Анкета - самое распространенное орудие исследования при сборе первичных данных. В широком смысле анкета - это ряд вопросов, на которые опрашиваемый должен дать ответы.

В небрежно подготовленной анкете можно всегда найти целый ряд ошибок. Самые обычные ошибки — постановка вопросов, на которые невозможно ответить, на которые не захотят отвечать, которые не требуют ответа, и отсутствие вопросов, на которые следовало бы обязательно получить ответ. От того, как составлена ваша анкета, напрямую зависит результат исследования. Так, непонятная для респондентов анкета с неверно выстроенной логикой уменьшит количество заполнений и не принесет желаемого результата.

Анкету нельзя начинать разрабатывать без определения целей и задач, а также параметров опроса, т.е. состава показателей, возможных единиц измерений и т.д. После выбора способа опроса необходимо выписать все возможные вопросы на бумаге, не обращая особого внимания на их формулировки, чтобы ничего не упустить.

При разработке основной части вопросника следует обратить внимание на: тип вопросов (формат ответов), содержание вопросов и их число, последовательность представления вопросов в анкете, наличие контрольных вопросов.

Основные правила построения анкеты: логическая последовательность тем, затрагиваемых вопросами; интерес опрашиваемого должен расти от вопроса к вопросу; отсутствие слишком сложных или интимных вопросов; соответствие формулировки вопросов образовательному уровню опрашиваемой группы.

## Список использованных источников

1. Батыгин, Г.С. Лекции по методологии социологических исследований / Г.С. Батыгин. – Москва: РУДН, 2008.
2. Бутенко, И.А. Анкетный опрос как общение социолога с респондентом: учеб. пособие для студентов и аспирантов вузов / И.А. Бутенко. – Москва: Высш. шк., 1989. – 175 с.
3. Валеев, Г.Х. Методология научной деятельности в сфере социогуманитарного знания / Г.Х. Валеев. – Москва: Наука, 2005. – 234 с.
4. Волков, Б.С. Методы исследований в психологии / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – Москва: Педагогическое общество России, 2002. – 208 с.
5. Горшков, М.К. Прикладная социология + практикум в ЭБС: учебник и практикум / М.К. Горшков, Ф.Э. Шереги, Б.З. Докторов. – 3-е изд., перераб. и дополн. – Москва: ООО «Изд-во ЮРАЙТ», 2018. – 399 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 9785534053425.
6. Дементьева, Н.Ф. Социальная работа в учреждениях социальнореабилитационного профиля и медико-социальной экспертизы: учеб. пособие для вузов / Н.Ф. Дементьева, Л.И. Старовойтова. – Москва: Академия, 2010; 2013.
7. Дивицына, Н.Ф. Социальная работа: в вопросах и ответах: учеб. пособие для вузов / Н.Ф. Дивицына, Л.К. Миронова. – Москва: Проспект, 2006.
8. Дьячек, Т.П. Подготовка социальных работников к исследовательской деятельности: теория и практика / Т.П. Дьячек. – Тамбов: Изд-во ТГУ, 2002. – 168 с.