



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

问卷设计的功能和逻辑

中国商业统计学会 米子川

Feb 27, 2021



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

如何
通过逻辑强大的问卷
获得受访者提供的
丰富信息？



山西财经大学MBA教育二十周年



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

今天探讨的主题

- 问卷的基本功能
- 问卷设计的三大逻辑
- 问卷设计的一些经验



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

A 问卷的基本功能是什么？

认真思考一下：统计调查的目的是什么？



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- 描述
- 解释
- 探索



社会调查选题的功能分析



选题	描述	解释	探索
中小学生在寒假期间线上课程的调查	<ol style="list-style-type: none">1. 谁上课?2. 上什么课?3. 怎么上课?4. 费用?5. 数量?6.	<ol style="list-style-type: none">1. 为什么要选择线上课程?2. 怎样选择线上课程?3. 谁来决定选什么课?4.	<ol style="list-style-type: none">1. 课程效果如何?2. 学生是否满意?3. 竞争市场如何?4. 定价方式?5. 传播方式?6. 盈利模式?7. 价值评估?.....

再例：商业调查选题的功能分析



选题	描述	解释	探索
校园快递市场 调研	用户：谁在寄 快递？ 商户：谁在揽 收？ 运营商：谁承 运校园快递？	用户使用快递的习惯 是什么？ 快递服务的主要方式 是什么？	存在什么问题？ 有什么解决方案？

菜鸟驿站

菜鸟驿站 ZTO 绿色回收箱





山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

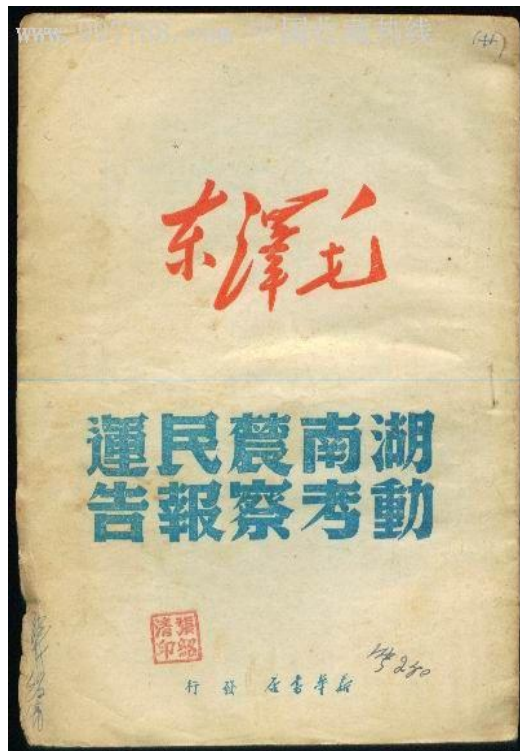
毛泽东：湖南农民运动的考察报告

□ 描述：

[原文第二部分]湖南的农民运动，就湘中、湘南已发展的各县来说，大约分为两个时期。去年一月至九月为第一时期，即组织时期。……十月至今年一月为第二时期，即革命时期。……

□ 解释：明确指出在农村建立革命政权和农民武装的必要性；科学分析了农民的各个阶层。

□ 探索：着重宣传了放手发动群众、组织群众、依靠群众的革命思想。

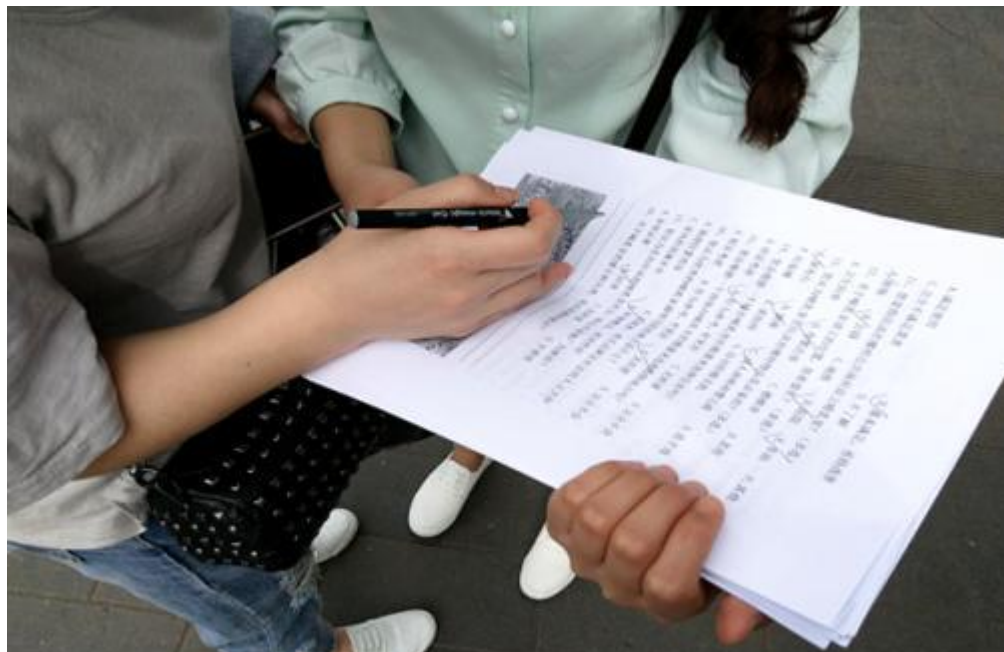


问卷的两大功能：测度与洞察



山西财经大学
SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

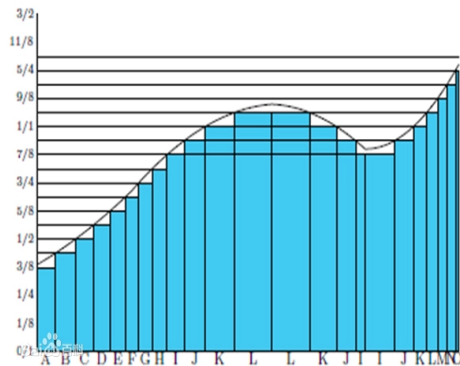
□ 在调查中，我们为什么需要一张问卷？





A1 调查问卷的测度功能

测度，数学术语。数学上，测度 (Measure) 是一个函数，它对一个给定集合的某些子集指定一个数，这个数可以比作大小、体积、概率等等。传统的积分是在区间上进行的，后来人们希望把积分推广到任意的集合上，就发展出测度的概念，它在数学分析和概率论有重要的地位。





问卷测度的一些主要作用

- 对质性问题进行量化表达；
- 对不能直接测度的事物进行间接表达；
- 映射隐含关系的实质；
- 对事物进行合理的分类；
- 发现事物之间的关联关系；
- 呈现事物发展的一般趋势。

比如，对质性问题进行量化表达



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

■ 如何表达疼痛？





疼痛是什么？

- 疼痛，是人的一种主观感觉，因人而异，疼痛的感觉其实是通过神经末梢上的痛觉感受器产生的。当这个感受器受到刺激后，会通过脊髓将信号传输到大脑，人就会产生痛感。
- 与此对应，人体中还有一个抗痛系统，这个系统不仅会通过神经发出抑制疼痛的信号，体液中还会分泌出内啡肽、强啡肽等物质。这些物质的作用类似于吗啡，会帮助人体缓解疼痛的感觉。

世界卫生组织 (WHO) 的疼痛分级



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- 0度：不痛；
- 1度：轻度痛，为间歇痛，可不用药；
- 2度：中度痛，为持续痛，影响休息，需用止痛药；
- 3度：重度痛，为持续痛，不用药不能缓解疼痛；
- 4度：严重痛，为持续剧痛伴血压、脉搏等变化。



医学上对疼痛的评估





比如：对事物进行分类

- Q1: 请问您的最高学历是什么？（ ）
 - A 高中 B 大专 C 本科
 - D 硕士研究生 E 博士研究生 F 其他
- Q2: 请问您目前的工作岗位是否首次就业岗位？（ ）
 - A 是 B 否

比如，对人们主观感知的间接表达



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

■ Q: 请问在右边的价格下，您购买这辆车的可能性有多大？



RMB 250K

RMB 280K

RMB 300K

RM 3200K

RMB 350K

单个产品价格测试结果：

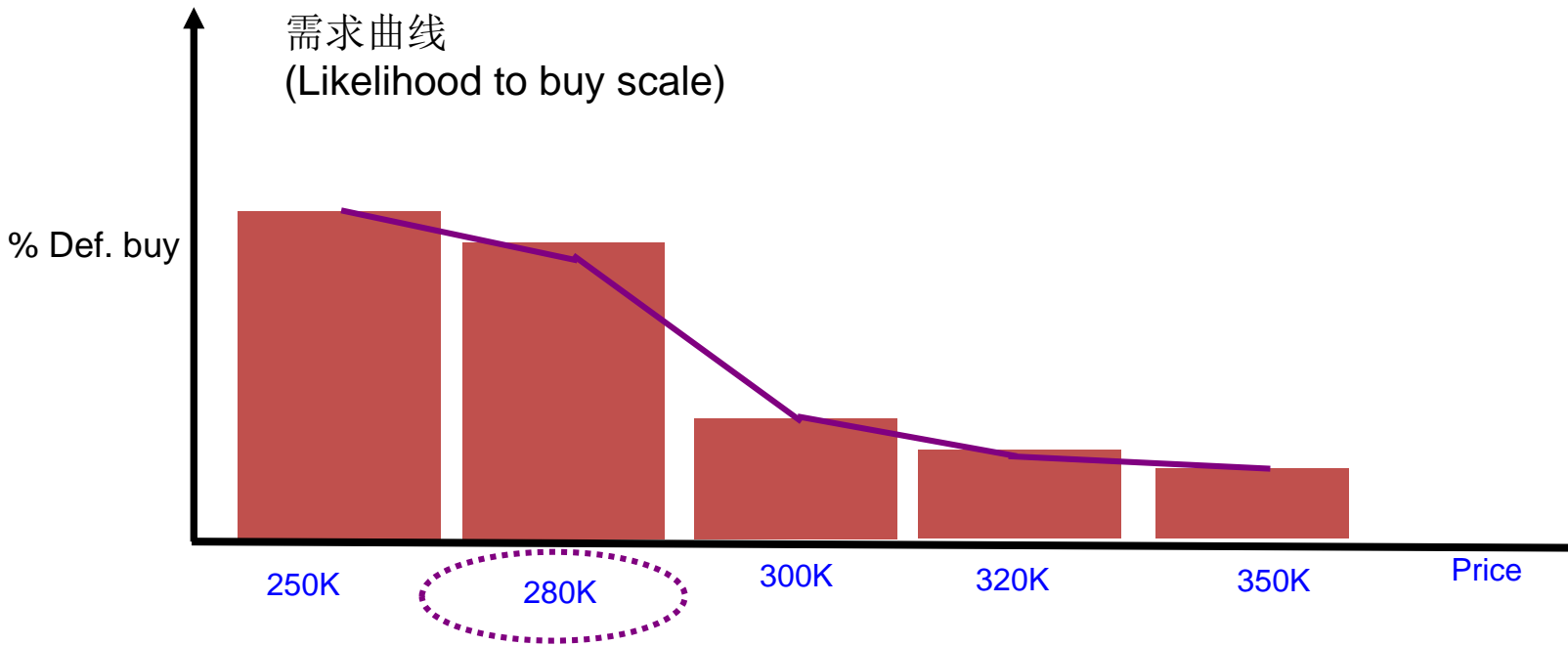


山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

价格并非越低越好

需求曲线
(Likelihood to buy scale)



延伸：扩展的Gabor Granger 试验



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- 在竞争环境下，要求受访者回答购买选择。



250K

350K

280K

400K

280K

300K

320K

你会购买那一辆车呢？



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

A2 调查问卷的洞察功能

- 洞察（Insight），简言之，就是基于事实（Fact）的一个推断、分析、预测或者整合的创新性概念；是对事物深入的描述和反应；是无法直接说出来的概念及其内涵。



简单举例

- 我们说中学生群体里面iPhone的使用率占了66%，安卓24%，其他10%。这个就是事实，而不是洞察。
- 从概率意义上说，所有从市场调查里直接得出的结论都是事实。
- 面对市场调查得出的事实，至少追问3遍以上“为什么”之后得出来的，才算是洞察。
- 洞察是消费者或者市场中的那些让人眼前一亮的线索，这些线索可以直接引导我们进行更有意义，更有效的沟通。

一份著名的问卷： Proust Questionnaire



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- Proust Questionnaire（普鲁斯特问卷）由一系列开放式问题组成，问题包括被提问者的生活、思想、价值观及人生经验等。
- 因著作《追忆逝水年华》而闻名的Marcel Proust并不是这份问卷的发明者，但这份问卷因为他特别的答案而出名，并在当年时髦的巴黎人沙龙中颇为流行。因此后人将这份问卷命名为“Proust Questionnaire”。



Marcel Proust

- 马塞尔·普鲁斯特（Marcel Proust，1871年7月10日—1922年11月18日），法国20世纪最伟大的小说家，意识流小说的先驱与大师。
- 普鲁斯特在13岁和20岁时分别做了一次调查，答案有很大不同，后来研究普鲁斯特的人士还以此为依据来分析一个作家成长的变化。
- 再后来，名利场（Vanity Fair）杂志开始在每期封底搞普鲁斯特问卷专栏，专门挑一些知名人士来回答。

Marcel Proust 13岁的答案



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

1. 你认为程度最浅的痛苦是什么?——和妈妈分开。
2. 你喜欢在哪儿生活?——我的理想国。
3. 你认为现实中的幸福是怎样的?——活在那些我爱的事物当中,包括美丽的大自然,大量的书籍和音乐,不远处有一家法国剧院。
4. 哪一种错误你觉得是最可以被纵容的?——失去工作的才能。
5. 虚构人物中你认为谁是英雄?——那些浪漫而有诗意的,对思想的表达远胜过对现实的虚构的。
6. 你最欣赏的历史人物?——苏格拉底、伯利克里、穆罕默德、小普林尼和奥古斯丁的混合体。
7. 现实中最欣赏的女性是谁?——有天份却过着平常生活的女人。
8. 你欣赏的小说中的女英雄是谁?——那些非常有女性气质,非常柔弱、纯洁、任何一面都非常美的女子。
9. 你最欣赏的男性气质?——智慧,有道德。
10. 你最欣赏的女性气质?——温柔、自然,聪明。
11. 你最希望拥有的?——阅读、做梦和写诗。
12. 你最希望成为谁那样的人?——如果这问题没有的话,我宁愿不回答。非要说的话,我希望是小普林尼。

Marcel Proust 20岁的答案



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

1. 你最显著的特质是什么？——渴望被爱，或者说，希望被关怀、被溺爱胜过被钦佩和赞赏
2. 你最喜欢男性身上什么品质？——有着男性的美德，在友谊中率直、真诚
3. 你最喜欢的女性身上什么品质？——温柔的、女性的迷人气质，阴柔的吸引力
4. 你最看重朋友拥有什么样的品质？——敏感，倘若他们对我具有某种身体上的吸引力，那他们的敏感就是我需要的
5. 你天性中的缺点是什么？——缺乏理解能力，意志力不强
6. 你认为完美的快乐是什么样子的？——没有，恐怕那是一种很崇高的东西，我还没有勇气来说它到底是什么样子的。假使敢于表达，恐怕在说出来的那一刻，已经破坏了它
7. 你最伤痛的是什么？——从不曾见过我的母亲与我的祖母
8. 你最想成为什么？——我自己，就如那些我赞赏的人希望我成为的那种人
9. 你最想在哪个国家生活？——一个能让我对某些事确定不疑的国家，在那里，敏感温柔的思绪总是可以得到回应
10. 你最喜欢的小说中的男主角是什么？——哈姆雷特
11. 什么是你最不喜欢的？——我自己的，最糟糕的品质
12. 你最希望具有怎样的天赋？——意志力强与难以抗拒的吸引力
13. 你感觉最被纵容的错误是什么？——那些我可以理解的错误
14. 什么是你的座右铭？——我宁愿不说，担心那会带给我坏运气

两个问题的比较



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

Marcel Proust	13岁	20岁
你最欣赏的男性气质？	智慧，有道德。	有着男性的美德，在友谊中率直、真诚
你最欣赏的女性气质？	温柔、自然，聪明。	温柔、女性的迷人气质，阴柔的吸引力



和讯网在线普鲁斯特问卷



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

和讯新闻

和讯首页 | 新闻首页

股票/基金 ● 微博 ● 新闻 ● 个人门户

代码/名称/拼音

和讯搜索

和讯普鲁斯特调查问卷

PROUST QUESTIONNAIRE OF HEXUN.COM



Proust Questionnaire

【普鲁斯特问卷】著名的Proust Questionnaire（普鲁斯特问卷）由一系列问题组成，问题包括被提问者的生活、思想、价值观及人生经验等。因著作《追忆逝水年华》而闻名的Marcel Proust并不是这份问卷的发明者，但这份问卷因为他特别的答案而出名，并在当年时髦的巴黎人沙龙中颇为流行。因此后人将这份问卷命名为“Proust Questionnaire”。

普鲁斯特问卷

马云 查看更多名人问卷

1. 您认为最幸福的快乐是怎样的？

- 和朋友家人在一起 38.67%
- 充实，自由 50.83%
- 简简单单的生活，平平淡淡的日子 20.07%
- 做自己喜欢的事情 48.07%
- 拥有一份成就 31.12%
- 其他： 6.63%

2. 若只能挑三样，您会选什么？

- 终生免费环球旅游 47.23%
- 一辆新款靓车 2.40%
- 一套高级别墅 17.71%
- 一个高人气微博 1.11%

和讯普鲁斯特调查问卷



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

■ <http://hxapp.hexun.com/2013/proust/tj.html>

如果让你选择，你最想要什么？	选项
终生免费环球旅游	47.23%
一辆新款靓车	2.40%
一套高级别墅	17.71%
一个高人气微博	1.11%
一家上市公司	38.93%
一本世界通行证，可环球旅行	20.11%
一个真心爱人	59.41%
一对乖巧漂亮双胞胎	15.13%
一个美满的家庭	72.14%
一只可爱听话的宠物	5.35%
一个多活10年的资格	15.13%



再如，从大数据出发的洞察



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS



对电商用户进行的大数据洞察提纲



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- 用户的需求点。由于性别、年龄、地域、收入和家庭情况等不同，顾客搜索的、购买的东西也不一样，这种差异是什么造成的？
- 站外和站内搜索有什么不一样？一位顾客，在搜索引擎上和电商网站内搜索的有什么不一样？
- 用户对品牌的认知是怎样的？也就是对品牌的印象是什么，如果你的品牌总是和某些关键词一起被搜索，那么说明你的品牌和这些关键词相关联。
- 搜索和购买之间到底有什么关系？这个问题没有标准答案，只能靠大数据的分析得出。
- 比价和返利型网站是否对购买行为有影响？如果发现，去过某推荐型网站的用户和再继续购买的大大高于没去过的用户，那么从统计学上看，页面是有影响力的。
- 不同电商购物网站之间的差别，例如在苏宁易购和一号店上用户使用搜索关键词有什么区别？浏览关注度有何不同？偏好品类的差别？到达率和转化是怎样的？
- 对竞品网站的全维度分析洞察，为其用户画像。



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

B 问卷设计的三大逻辑



一、结构逻辑

1. 问卷，是研究人员依据调查目的和要求，以一定的理论假设为基础编制的一种结构式访问介质，由一系列“问题”和备选“答案”以及其他辅助内容所组成。
2. 问卷的价值就是要通过调研来**探索新知，认知新态，洞察先机。**



结构化问卷的基本特征

- 载体：问卷是信息和数据的载体；
- 框架：现场调查过程中交流和互动框架；
- 指标：全部问题是调查指标的具体化
- 结构：问卷服从一定的结构化设计
- 提纲：也是一种简易问卷
- 逻辑：问题之间的逻辑关系
- 节点：从问卷到数据的关键节点



结构逻辑的本质是

■ 一份问卷就是一个具体化的指标体系。

世界银行全球营商环境评价核心指标

核心指标	中国在全球190个经济体中的排名	对应陕西评价指标
开办企业	127	简化企业开办和注销程序
办理施工许可	177	简化施工许可证办理程序
获得电力	97	方便企业获得水电气暖
登记财产	42	方便企业办理不动产登记
获得信贷	62	降低企业获得信贷难度和成本
纳税	131	优化企业纳税服务
跨境贸易	96	提升企业跨境贸易和投资便利化

从指标到问卷：世行营商环境



山西财经大学
SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

一级指标	二级指标	前沿水平	最差水平	问卷中的问题
开办企业	1.1办理程序（项）	1	18	请问您办理营业执照需要多少项程序？
	1.2办理时间（天）	0.5	100	请问您开办企业一共花了多少天？
	1.3 费用（占人均收入比%）	0	200	
	1.4开办有限责任公司所需最低注册资本金（占人均收入比%）	0	400	

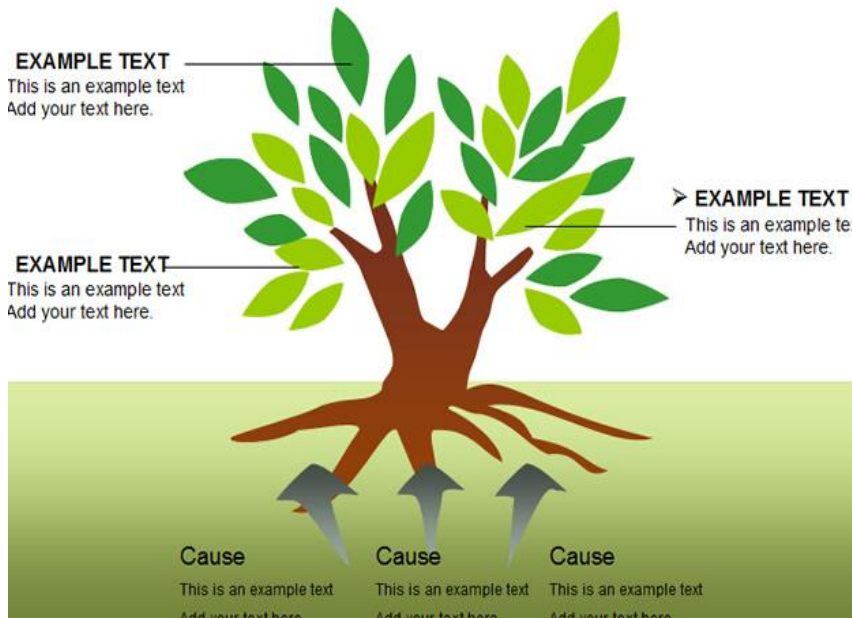
问卷逻辑的本质是一个树形指标体系



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

Cause and Effect



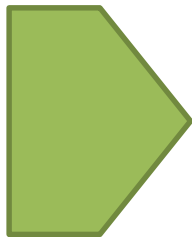
顾客满意度指标体系



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

一级指标	二级指标	三级指标
顾客满意度指数	顾客期望	对产品或服务质量的总体期望
		对产品或服务满足顾客需求程度的期望
		对产品或服务稳定性期望
	顾客对产品质量的感知	顾客对产品质量的总体评价
		顾客对产品质量满足需求程度的评价
		顾客对产品质量可靠性的评价
	顾客对服务质量的感知	顾客对服务质量的总体评价
		顾客对服务质量满足需求程度的评价
		顾客对服务质量的可靠性的评价
	顾客对价值的感知	给定价格时顾客对质量级别的评价
		给定质量时顾客对价格级别的评价
		顾客对总成本的感知
顾客对总价值的感知		
顾客满意度指数	顾客满意度	总体满意度
		感知与期望的比较
	顾客抱怨	顾客抱怨
		顾客投诉情况
	顾客忠诚	重复购买的类别
		能承受的涨价幅度
能抵制的竞争者的降价幅度		



顾客满意度调查问卷

感谢您一直以来对状元楼酒店的关心与厚爱,希望您能抽出5分钟的时间来填写这份表格,以便我们更好的为您提供服务,我们相信,有了您的参与和建议,状元楼的明天一定会更加美好!对于您的支持我们表示衷心的感谢。

所有资料将绝对保密,而调查数据亦将只会用作学术分析用途

除其它说明外,请在每一条问题圈出一个合适的答案

Q1. 您到访南京的目的是什么?

1. 商务 2. 观光旅游 3. 作中转站 4. 探访亲朋 5. 其他,请列明: __

Q2. 您曾光顾状元楼酒店多少次(包括今次的旅程)?

1. 1次 2. 2次~5次 3. 6次~9次 4. 10次以上

请在以下各个因素中,从1至5之数目字选出影响您挑选一家酒店的重要性

	最不重要	不重要	中立	重要	最重要
Q3. 严密的保安	1	2	3	4	5
Q4. 高素质的服务	1	2	3	4	5
Q5. 别人介绍	1	2	3	4	5
Q6. 合理的价钱	1	2	3	4	5
Q7. 清洁及舒适的环境	1	2	3	4	5
Q8. 交通方便	1	2	3	4	5
Q9. 其他,请列明_____	1	2	3	4	5



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

二、顺序逻辑

- 先易后难；
- 先属性，后行为，再认知；
- 先现象，后本质；
- 先表象，后归因；
- 先当下，后将来。





问题设计的一般顺序

问卷的顺序逻辑	为什么这样设计？
样本甄选问题	抽样技术对样本的基本保证
受访者属性	先易后难
主体结构化问卷	先现象，后本质； 先表象，后归因； 先当下，后将来。
受访者行为信息	先属性，后行为，再认知；
访问质量信息	表外信息是数据质量的标志



王艺洁硕士论文：受访者对问题的敏感度

- 基本属性：性别、籍贯、年龄等
- 社会属性：婚姻状况、受教育程度、党派等；
- 经济特征：收入、消费、财产等；
- 宗教信仰：是否有宗教信仰？
- 心理倾向：抑郁？倦怠？仇恨？等



三、模型逻辑

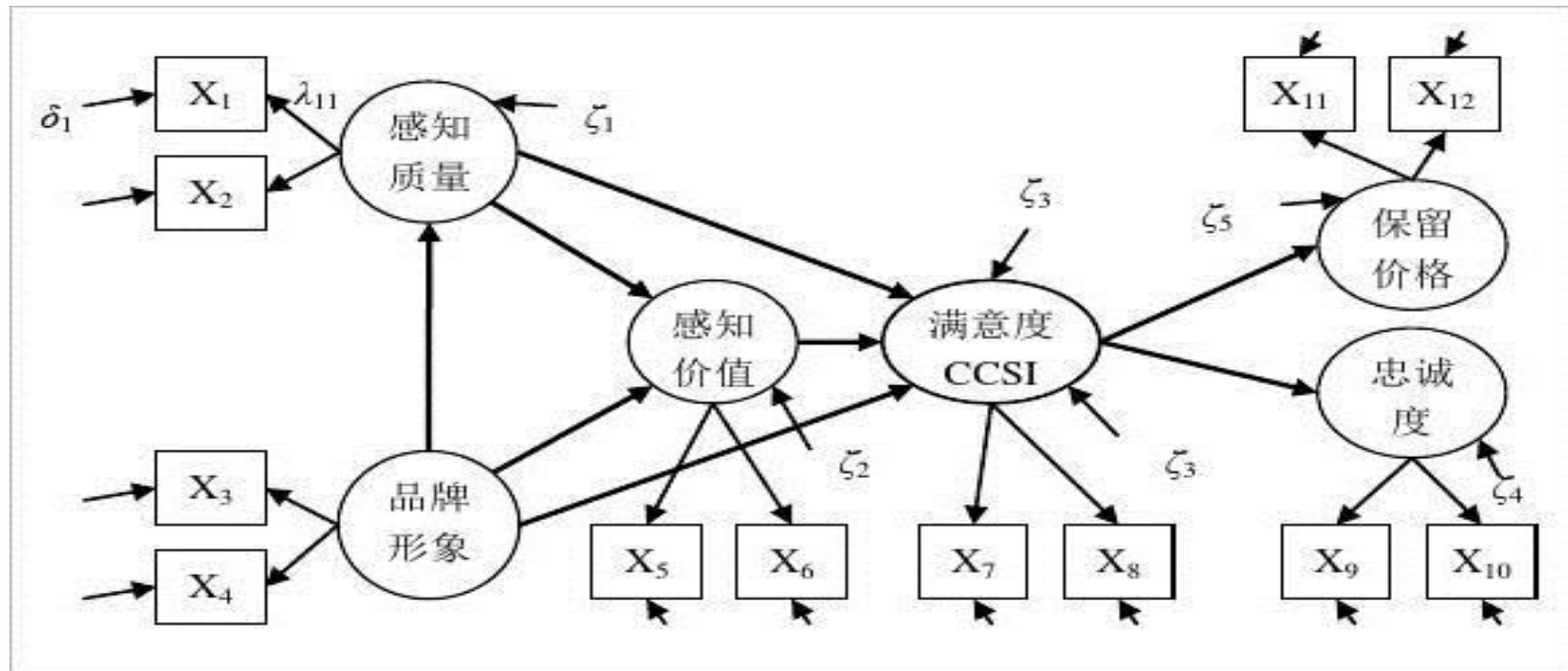
1. 问卷设计要考虑到归因问题，因此，必须依据指标体系事先设计一个行之有效的数理模型或者归因模型，虽然从问题中无法直接看到这个模型的框架，但问卷设计者必须考虑到模型中所有的变量都必须在问卷里有所反应和表征。
2. 比如顾客满意度调查就是典型的模型逻辑。

顾客满意度模型CSI



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

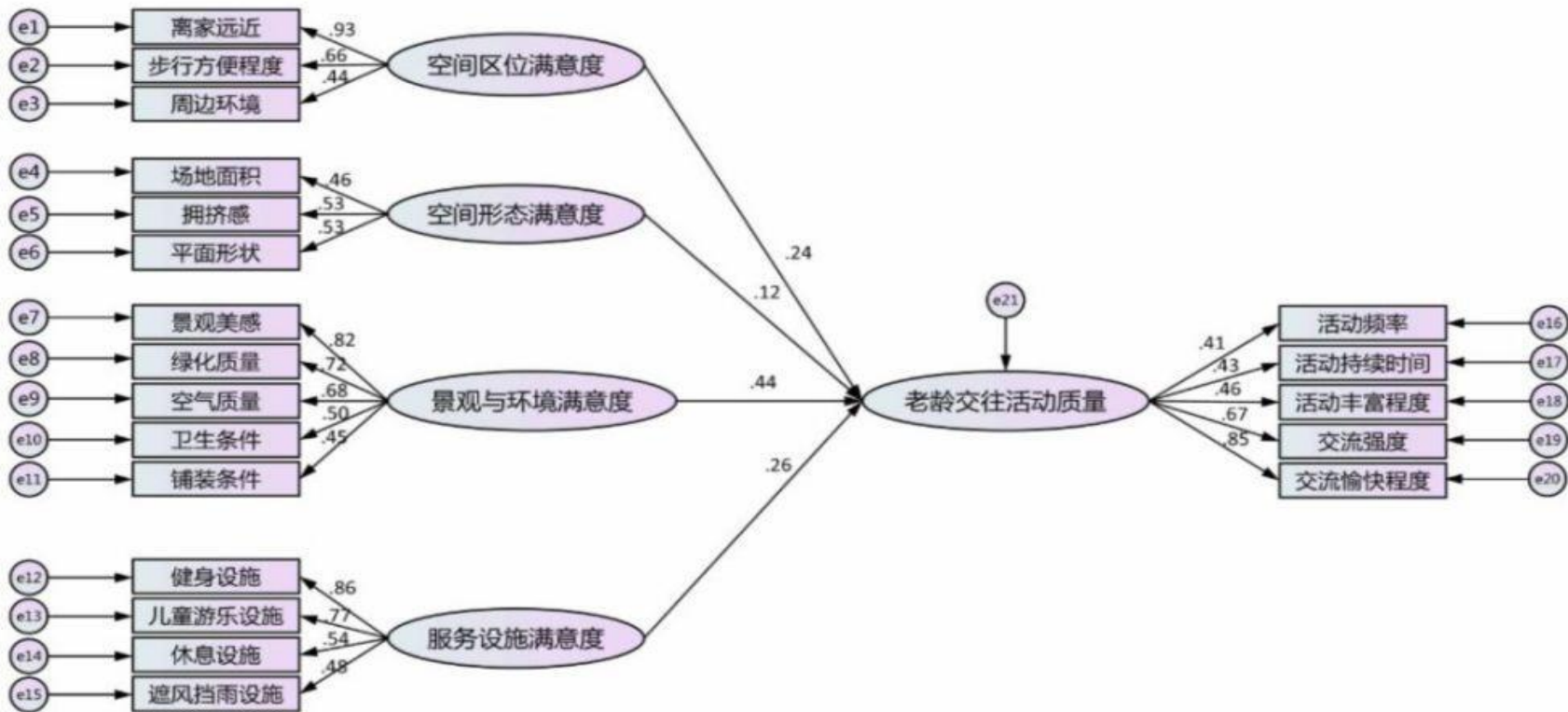


老年人社交满意度的结构方程模型



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS



米子川：高等专业学位教育的魅力和影响——基于改进型KANO模型的实证研究



山西财经大学
SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS



收藏本站

充值中心

购买充值卡

新手指南

帮助中心

送卡上门

下载阅读器

手机知网

English

首页

期刊全文库

学位论文库

会议论文库

年鉴全文库

学术百科

工具书

学术不端检测

注册 | 登录 | 我的账户

基础科学 | 工程科技I辑 | 工程科技II辑 | 医药卫生科技 | 信息科技 | 农业科技 | 哲学与人文科学 | 社会科学I辑 | 社会科学II辑 | 经济管理



搜索



聪明人用
方格笔记本
最有效得大搞思维整理术

收藏 | 投稿 | 手机打开

高等专业学位教育的魅力和影响——基于改进型KANO模型的实证研究

米子川

【摘要】：通过引入质量管理领域较为先进的KANO模型并对其进行改进，对我国12所高校2011年秋季入学的首届应用统计硕士进行了问卷调查，在学术环境、个人职业生涯、应用和实践能力、校园学习生活、后勤服务和管理及课余生活六个维度展开调查，对高等专业学位教育的质量和关注点进行了分析和探讨，旨在发现我国高等专业学位教育的魅力和影响要素，推动专业学位教育的发展。

下载全文

更多同类文献



PDF全文下载



CAJ全文下载

(如何获取全文? 欢迎: 购买知网充值卡、在线充值、在线咨询)

CAJViewer阅读器支持CAJ、PDF文件格式, AdobeReader仅支持PDF格式



下载App查看全文

相关图书



成长阶梯

中

比如，对应分析模型



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

		指标：手机使用频率 问题：请问您在工作期间，大约多长时间会查看一次手机？				
		少于5分钟	5-10分钟	10-15分钟	15-30分钟	30分钟以上
受访者性别	男					
	女					

米子川：属性数据的多变量对应分析模型及应用



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS



收藏本站

充值中心

购买充值卡

新手指南

帮助中心

送卡上门

下载阅读器

手机知网

English

首页

期刊全文库

学位论文库

会议论文库

年鉴全文库

学术百科

工具箱

学术不端检测

注册

登录

我的账户

基础科学 | 工程科技I辑 | 工程科技II辑 | 医药卫生科技 | 信息科技 | 农业科技 | 哲学与人文科学 | 社会科学I辑 | 社会科学II辑 | 经济管理



搜索



聪明人用
方格笔记本
最有效得大脑思维整理术

收藏 | 投稿 | 手机打开

属性数据的多变量对应分析模型及应用

米子川

【摘要】：属性数据的建模和分析是市场研究活动中最重要的一类应用问题，学术界和市场研究行业一般使用列联表及统计检验的方法进行分析。故将法国统计学家J. P. Beozecri提出的对应分析法导入市场研究实证过程，使问卷调查中常见的多变量属性数据分析建模过程呈现出稳健的统计结论和直观的二维图示，并推广到广义多变量对应分析场合，其结论可靠，有应用创新。

下载全文

更多同类文献



PDF全文下载



CAJ全文下载

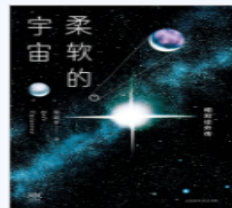
(如何获取全文? 欢迎: 购买知网充值卡、在线充值、在线咨询)

CAJViewer阅读器支持CAJ、PDF文件格式, AdobeReader仅支持PDF格式



下载App查看全文

相关图书



柔软的宇宙: 相对论 || 中



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

C 问卷设计的一些经验

一、以团队的智慧编写问卷



- A.** 组建一个三合一的调查团队，其中包括行业专家、调查专家和统计分析专家；
- B.** 首先确定选题；
- C.** 其次认真讨论一个比较先进的指标体系；
- D.** 再考虑一个比较成熟的统计分析方案；
- E.** 决定抽样方法和调查方案。

二、从文献中发现灵感



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- 密切关注最新文献中的问题；
- 密切关注文献时间轴上的新趋势；
- 密切关注浅层次文献中的前沿情况；
- 密切关注文献中的指标和问题，从而形成问卷。

三、焦点小组座谈会



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- 组织小型的焦点小组座谈会；
- 头脑风暴法；
- 集思广益，畅所欲言，无拘无束；
- 迸发思维火花，逐渐形成主题；
- 通过观念碰撞形成创新观点，升华成一个有意义的选题；
- 最后形成问卷。

四、用亲和图形成创新指标体系



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

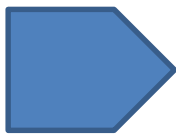
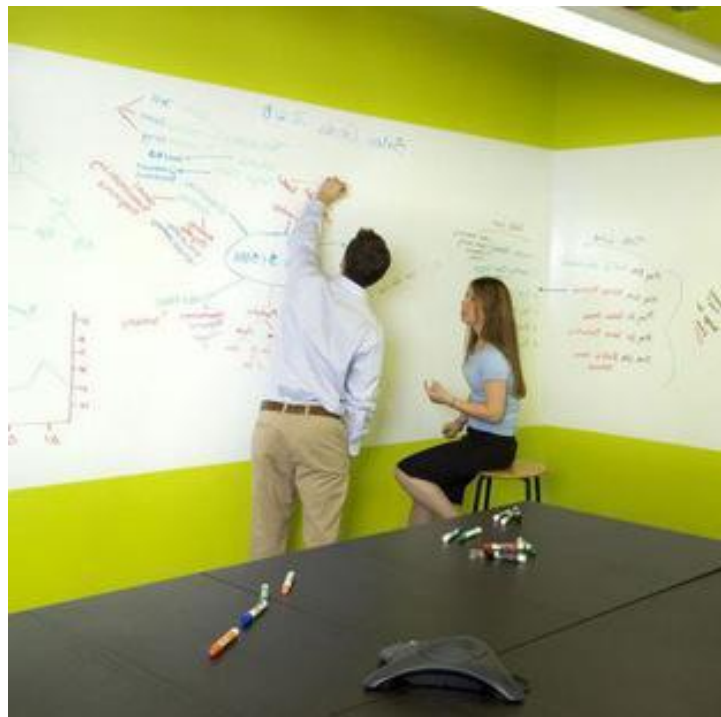
- 亲和图又称KJ法（Jiro Kawakita），就是将未知的问题、未曾接触过领域的问题的相关事实、意见或设想之类的语言文字资料收集起来，并利用其内在的相互关系作成归类合并图，以便从复杂的现象中整理出思路，抓住实质，找出解决问题的途径的一种方法。

在白板上呈现小组讨论的概念



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS



亲和图基本模型

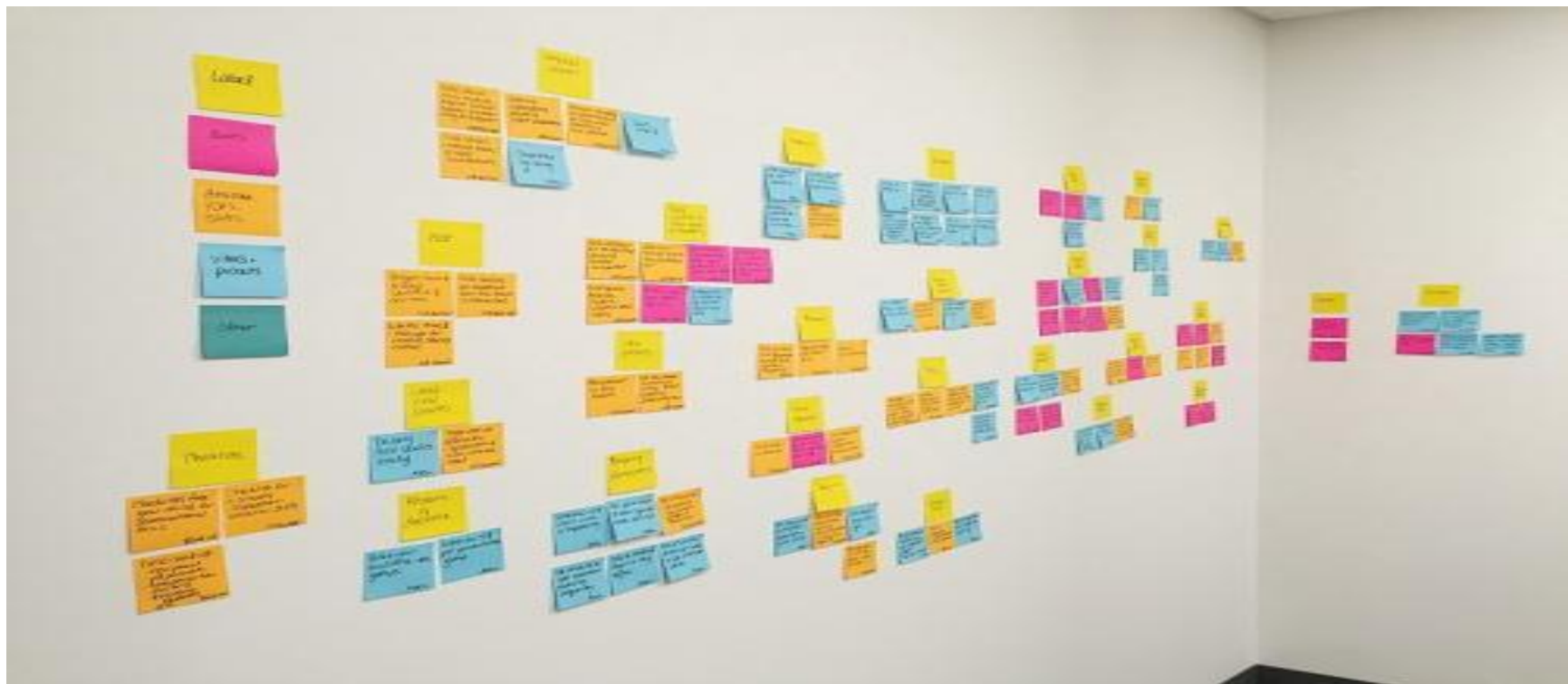


头脑风暴法的贴纸卡片



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS



五、从现有的指标体系形成问卷



山西财经大学
SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

- 小康社会评价指标体系（2018年第四版）
 - 经济发展
 - 人民生活
 - 三大攻坚
 - 文化建设
 - 民主法制
 - 资源环境

六、注重量表在问卷中的作用



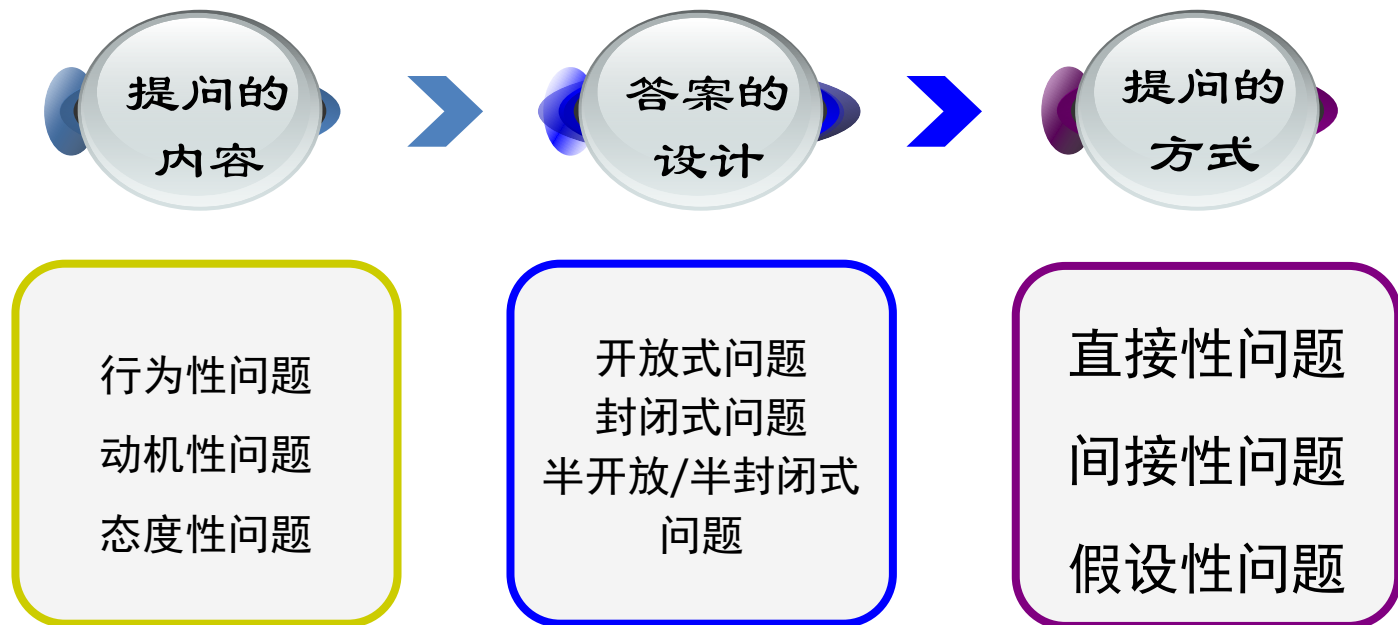
山西财经大学
SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

问卷中“态度”的测量：

- 认知成分：对某事物的了解和认识；
例如，海尔冰箱是一级能耗的。
- 情感成分：对某事物的偏好；
例如：我喜欢海尔冰箱。
- 行为成分：对未来行为或状态的预期和意向。
例如：下次搬新房装修时我还要买海尔牌。



七、问题类型的多样化



八、问题的筛选和排序



- 问题的筛选主要考虑问卷中问题本身的必要性和问题细分的必要性。
- 问题的排序
 - ①同类组合：
 - ②先易后难：
 - ③封闭式问题放前面，开放式问题放后面。



九、问卷设计的一些禁忌

- 1、避免使用贬义词
- 2、避免用词含糊不清
- 3、避免一个问题包含两问
- 4、避免使用冗长复杂的句子
- 5、避免问题提法中包含没有根据的假设
- 6、避免用引导性和倾向性问题
- 7、避免直接提出困窘性问题



十、开放式问题的设计

开放式问题通常应用于以下几个场合：

- 1、作为对调查的介绍
- 2、用于当某个问题答案太多或根本无法预料
- 3、必须引用被调查者的原话

（一）自由回答法

- 您认为哪些因素会影响您出游的心情？
- 您认为供应商应在哪些方面加大广告宣传的力度？



(二) 字词联想法

将按照调查目的选择的一组字词展示给被调查者，每展示一个字词就要求立刻回答看到该字词后想到了什么，由此推断其内心想法。

- 自由联想：提到巧克力您想到了什么？
- 控制联想：提到巧克力您想到了什么品牌？
- 提示联想：看到“海尔”您想到了什么？



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

字词联想法常用来比较、评价、和测试品牌名称、品牌形象及广告用语等等，在使用字词联想法时要记录被调查者回答问题的时间，回答越快，印象越深，否则可靠性越差。



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

(三) 再确认法

通过给被调查者提供与调查对象有关的某种线索来刺激其回忆确认。回忆程度为：知道、听说过、不知道或见过、好象见过、没见过。



(四) 回忆法

用于调查被调查者对品牌名、企业名、广告等印象强烈程度的一种问题设计方法。

- 请您回忆您知道的洗发水的品牌？
- 请您列举您使用过的手机APP软件名称。



(五) 文句完成法

指将问题设计成不完整的句子，请被调查者完成。

如：您经常使用_____快递。

您经常喝_____矿泉水。

主讲人简介



山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS

米子川教授，担任教育部高等学校统计学类专业教指委委员，山西财经大学研究生院院长，统计学院教授，博士生导师；2017年访问意大利佛罗伦萨大学统计系。兼任中国商业统计学会副会长、山西省统计学会副会长等。

欢迎关注微信公众号，挑灯看剑录。





山西财经大学

SHANXI UNIVERSITY OF FINANCE & ECONOMICS



END