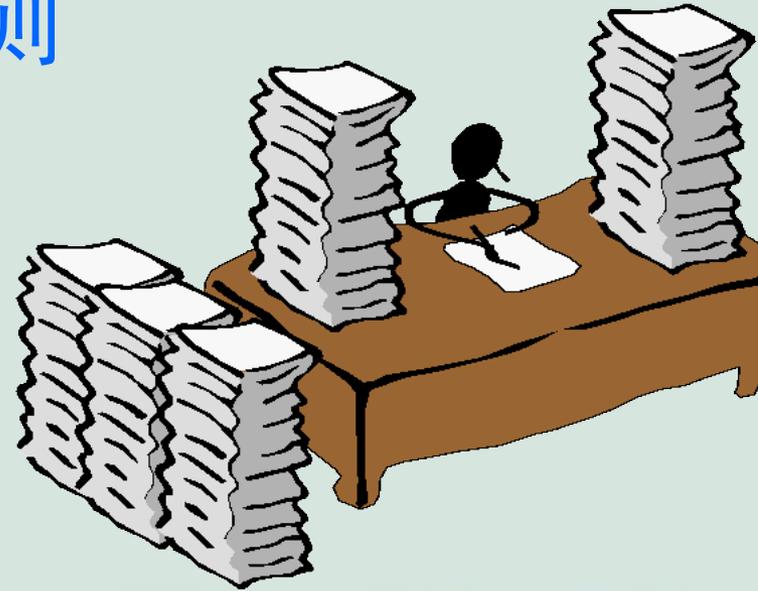


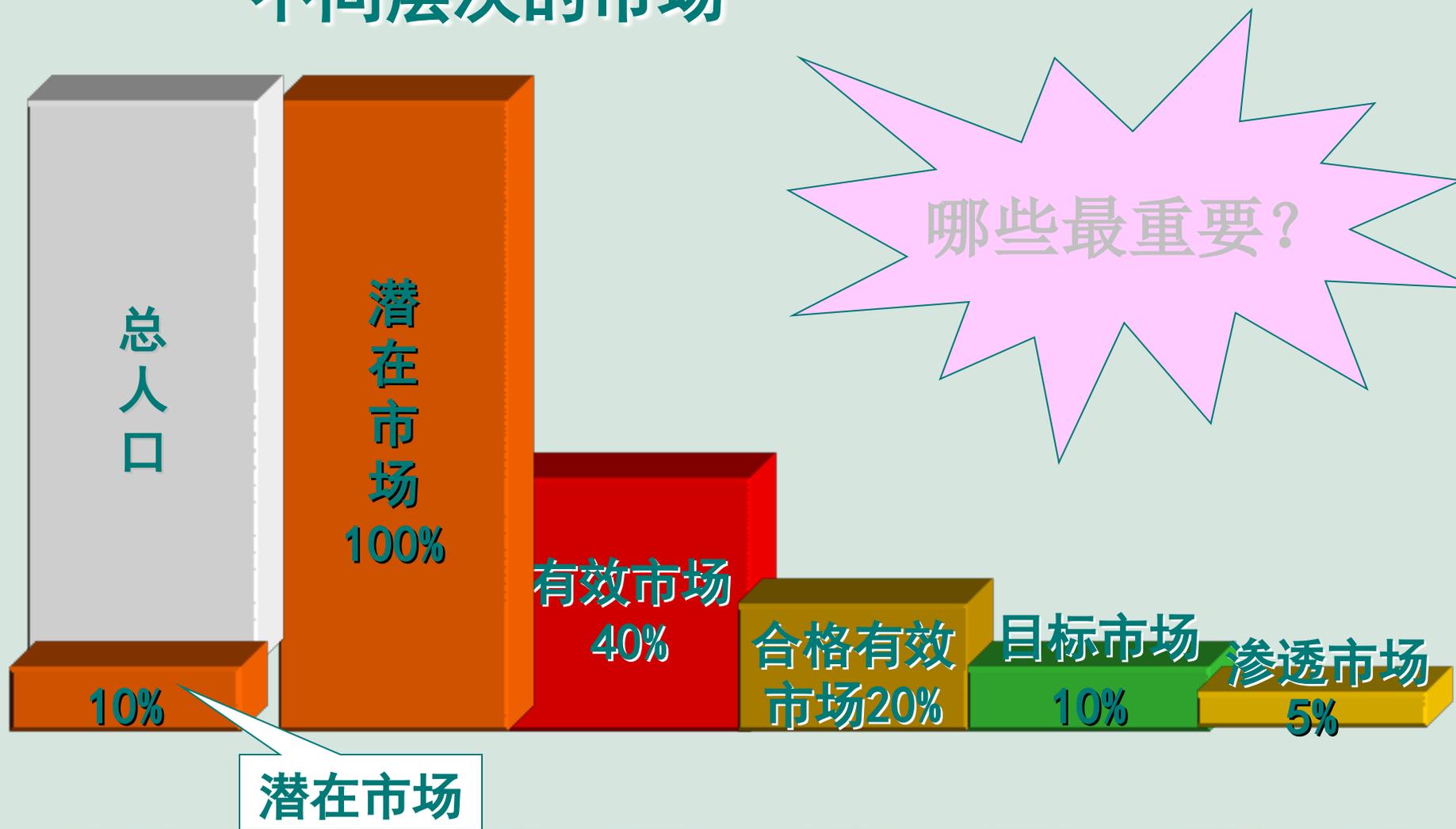


市场调查问卷设计

- ❖ 问卷设计的基本概念
- ❖ 问卷设计的格式
- ❖ 问卷设计的原则
- ❖ 问卷询问技术



不同层次的市场



市场调查



- ❖ 市场调查是一种有目的、有意识的认识市场的活动。
- ❖ 市场调查的具体对象是市场体系，即市场主体（家庭个人、政府、企业）、市场客体（消费品和生产要素）、市场媒体（货币、价格、信息）等。

为什么要进行市场调查

- ❖ 1、市场调查是企业经营决策的重要依据。
- ❖ 2、市场调查是企业生产、经营适销对路的产品提高企业竞争力的重要保证。
- ❖ 3、市场调查是企业正确制定营销计划和营销策略，提高企业经济效益的手段。



如何进行市场调查

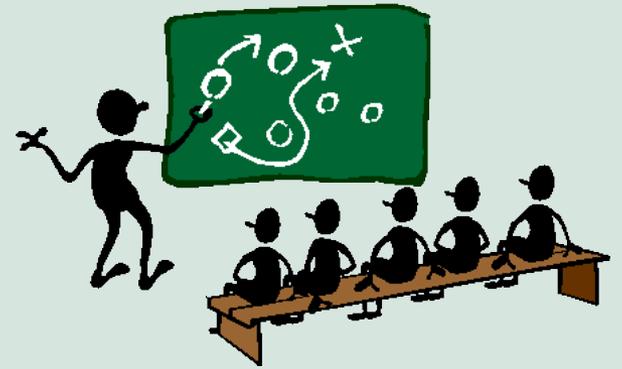
- ❖ 需要借助一套科学方法，其中包括观察调查法、询问调查法、问卷设计、实验设计及抽样调查等。





一、问卷设计的概念

- ❖ 问卷设计：根据调查目的，将所需调查的问题具体化、纸面化，从而使调查者能顺利地获取必要的信息资料，并便于统计分析。

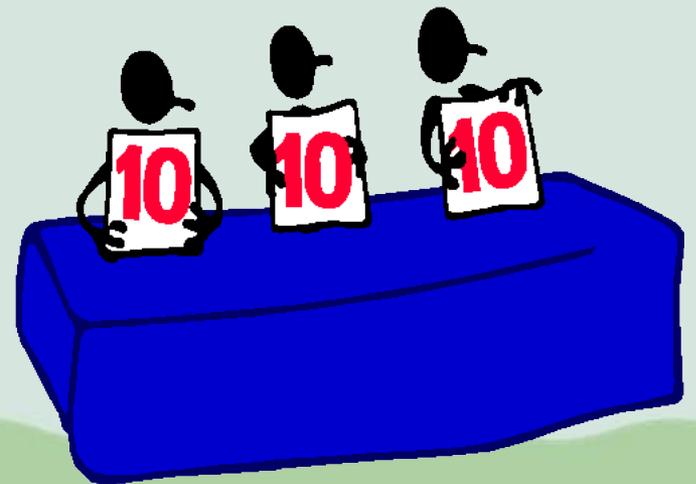


 问卷设计是否科学合理，将直接影响问卷的回收率，影响资料的真实性、实用性。

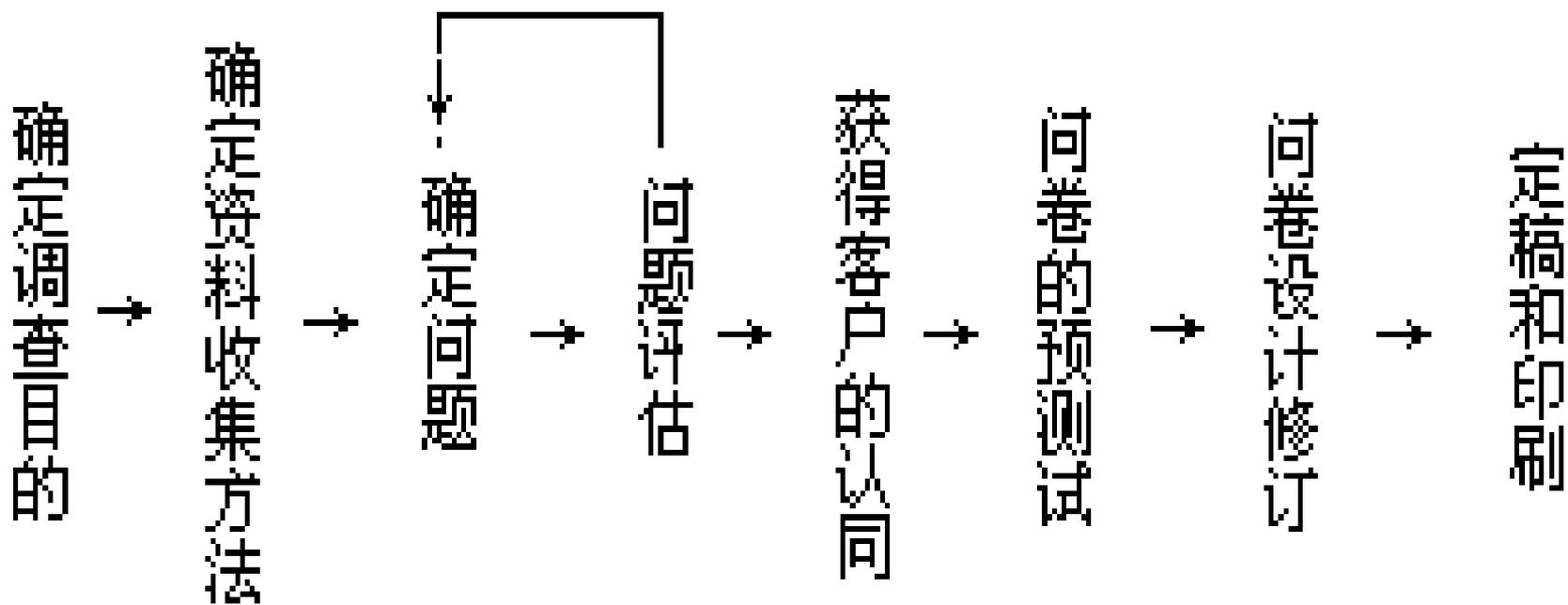
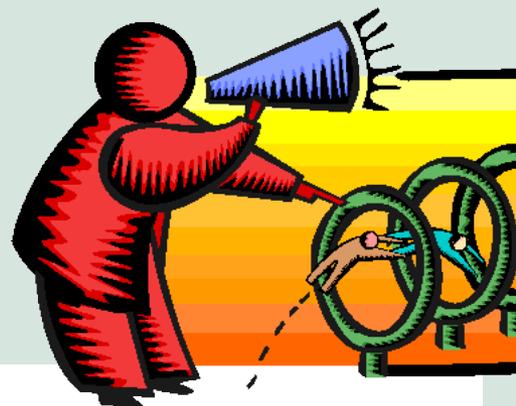
（一）调查问卷的功能

❖ 调查问卷的六种主要功能：

- 1、把研究目标转化为特定问题
- 2、使问题和回答标准化
- 3、通过措辞、问题流程与卷面设计来促进合作
- 4、记载记录原始数据
- 5、加快数据分析过程
- 6、进行有效性测试



(二) 问卷设计的流程





二、问卷设计的格式

- ❧ 问卷的标题
- ❧ 问卷说明
- ❧ 被调查者基本情况
- ❧ 调查主题内容
- ❧ 问卷编码
- ❧ 证明信息



（一）问卷的标题

➤ 旨在概括说明调研主题，使被访者有个大概的了解。

◆ 员工调查问卷

◆ 大学生网购情况调查

◆ 大学生课后时间安排情况调查

(二) 问卷说明

- ▶ 向被访者说明调查的目的意义，此外还有填表须知、交表时间地点等说明。

(例1) 大学生情况调查

❖ 亲爱的同学们：

您好，我们是在校的大学生，为了了解各专业大学专科的兼职情况,我们正在进行一项关于大学生兼职状况的调查研究，耽搁您宝贵的时间询问一些问题,愿您协助我们做好这项调查工作,谢谢!我向您承诺,本次调查供研究所用无任何商业目的,涉及到的个人信息我们将绝对保密.望您放心与我们合作,来做好这份问卷!

(例2) 公众广告意识调查

“女士(先生): 您好!

这次进行的公众广告意识调查,是为了加强社会各界人士与国家广告管理机关、广告用户和经营者等各方面的沟通 and 交流,进一步加强和改善广告监督管理工作,促进广告业的健康发展。本次问卷调查并非知识性测验,只要求您根据自己的实际态度选答,不必进行讨论。根据统计法的有关规定,对您个人情况实行严格保密。”

❖ (例3)员工调查问卷

❖ 尊敬的员工：

❖ 感谢您为公司经营管理所做出的贡献！公司正处于变革和调整时期，许多深层次的矛盾需要解决，请您真实地填写公司存在的问题和您的看法，您的意见对公司的发展至关重要。填好后请您于**8月25**日前投进各公司的《员工调查问卷》回收箱。填写过程中，如有询问事项请直接致电人力资源部：*****

（三）被访者基本情况

➤ 被访者基本情况即了解被访者特征情况，是问卷统计后分析的重要资料。

❖ 被调查者基本情况：

☞ 如消费者的性别、年龄、民族、家庭情况、婚姻状况、文化程度，职业、单位、收入、所在地区等等。

技能点

☞ 你的月均消费水平？ A、>800 B、600-800 C、<600

☞ 你是大学几年级？ A、一年 B、二年 C、三年

☞ 你的年龄是： A、20以下 B、20—30 C、30—40 D、40以上

（四）调查主题内容

❖ 主体内容即调查的具体问题，是最为关注的内容。

❖ 调查主体内容：

∞ 调查的主题内容是调查者所要了解的基本内容，也是调查问卷中最重要的部分。它主要是以提问的形式供给被调查者，这部分内容设计的好坏直接影响整个调查的价值。

技能点

❖ 你如何看待校园内的绿化：

A、花草树木种类多，园艺设计很好 B、种类不多，总体较好 C、种类虽多，但总体感觉繁杂 D、树木单一绿化程度低

❖ 你曾从事的兼职类型：

A、家教 B、在校兼职 C、发传单 D、促销 E、餐饮服务、其它_____

❖ 您迫切需要哪方面的培训？

A、公司文化 B、心理抗压能力 C、岗位知识 D、管理技能 E、营销和服务 F、组织协调与沟通

G、其他_____

（五）问卷编码及证明信息

- 问卷编码是将问题答案编码，方便以后的问卷处理
- 证明信息是保证调研质量的重要环节。

• 问卷编码

☞ 编码是将问卷中的调查项目变成数字的工作过程，大多数市场调查问卷均需加以编码，以便分类整理，易于进行计算机处理和统计分析。所以，在问卷设计时，应确定每一个调查项目的编号和为相应的编码做准备。通常是在每一个调查项目的最左边按顺序编号。

☞ 举例①您的姓名；②您的职业；……。

❖ 证明信息

☞ 调查表的最后，附上调查员的姓名、访问日期、时间等，以明确调查人员完成任务的性质。

☞ 还可写上被调查者的姓名、单位或家庭住址、电话等，以便于审核和进一步追踪调查。



三、问卷设计的原则

- ❖ 问卷应具备的功能
- ❖ 问卷设计原则



（一）问卷应该具备的功能



❖ 成功的问卷设计应该具备三个功能：

☞ 能将所要调查的问题明确地传达给被调查者；

☞ 能够取得对方合作，并取得真实、准确的答案；

☞ 问卷应该具有一些自我检测的功能，帮助确定被访者答的认真程度。

（二）问卷设计的原则之一

❖ 可接受性原则

- ∞ 问卷说明问要亲切、温和
- ∞ 提问部分要自然，有礼貌和有趣味
- ∞ 可采用一些物质鼓励
- ∞ 强调保密性



（二）问卷设计的原则之二

❖ 目的性原则

- ∞ 询问的问题必须是与调查主题有密切关联:问题应该针对单一论题
- ∞ 重点突出，避免可有可无的问题
- ∞ 主题分解为更详细的细目，即把它分别做成具体的询问形式



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/708135006036006057>