Подготовить и проверить первый опрос

Определите аудиторию, составьте вопросы и проверьте опрос до приглашения участников.

Experience Cloud / Рабочий процесс / 5 мин

Результат
У вас есть проверенный сценарий опроса и план работы с ответами.

Перед началом

Определите, какое решение вы хотите принять на основе ответов. Например: понять, почему клиент обращается повторно. Укажите событие, после которого человек сможет оценить свой опыт, и назначьте ответственного за разбор.

Этот материал поможет подготовить опрос. Пошаговые действия в интерфейсе описаны в инструкции «Создать опрос в PeopleKnow».

Составьте короткий набор вопросов

1. Спросите об одном конкретном взаимодействии, а не о компании в целом.
2. Добавьте вопрос с оценкой и понятными подписями шкалы.
3. Попросите объяснить оценку в открытом вопросе.
4. Проверьте, что каждый вопрос нужен для решения вашей задачи.

Пример формулировки

«Насколько вы довольны тем, как был решён ваш вопрос?» Затем: «Что повлияло на вашу оценку?»

Не обещайте анонимность, если ответы позволяют определить участника.

Пройдите опрос как участник

До приглашения аудитории пройдите подготовленный опрос сами и попросите коллегу сделать то же самое. Проверьте отображение вопросов на телефоне, подписи шкал и понятность формулировок.

- Можно ли ответить без пояснений автора?
- Понятно ли, к какому событию относится вопрос?
- Видны ли тестовая оценка и комментарий при просмотре результатов?

Заранее договоритесь, как отделять тестовые ответы от рабочих данных.

Подготовьте приглашение и план анализа ответов

Согласуйте аудиторию, момент приглашения и период сбора. В приглашении объясните цель опроса и как команда использует ответы. До запуска определите, кто просматривает комментарии и что делать с обращениями, требующими реакции.

После первых ответов переходите к разбору результатов. Если ответов ещё нет, сначала проверьте путь от приглашения до завершения опроса.

Проверьте себя

- Каждый вопрос связан с задачей исследования.
- Опрос проверен с точки зрения участника.
- Тестовые ответы можно отличить от рабочих.
- Определены аудитория и ответственный за разбор.

Следующий шаг

Создать опрос в PeopleKnow

Посмотреть и выгрузить результаты

Разобрать ответы и выбрать следующее действие

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/prepare-survey/