

опросники

ЦКЛО

методические рекомендации

ЦКЛО

2021

по созданию опросников для жителей по выбору
и наполнению территории



для чего нужен опросник ?

опросник

- это группа методик для анализа, задания которых представлены в виде вопросов или утверждений, предназначенных для получения объективных и субъективных данных

содержание

Данные методические рекомендации включают два основных раздела :

опросник жителей по выбору территории

включает рекомендации по содержанию опросника, по созданию опросника в Google Forms, по методам распространения опросника и по правилам оформления отчета

1

опросник жителей по наполнению территории

включает рекомендации по созданию основных блоков опросника, по общему оформлению и распространению опросника

2

опросник жителей
по выбору территории

1

**Что должен содержать
опросник ?**

**Как создавать опросник
в GoogleForms ?**

**Где и как распространять
опросник ?**

**Как подсчитывать результа-
ты и оформлять отчет ?**

Что должен содержать опросник ?

Опросник состоит из 2 основных частей:
инструкция и вопросы

Инструкция содержит следующие части:

- обращение к гражданам
- объяснение, кто и зачем проводит опрос
- сроки проведения и альтернативные способы пройти опрос
- указание на анонимность, призыв к участию



Ссылка на образец опросника

образец инструкции

Дорогой житель города N!

У нас с Вами появился уникальный шанс повлиять на то, какая территория в нашем городе будет благоустроена в ближайший год по программе реализации федерального проекта «Малые города и исторические поселения».

Чтобы учесть мнение каждого, Администрация просит Вас пройти короткий опрос, который поможет выбрать ту территорию, которая требует благоустройства в первую очередь. Вы можете отдать свой голос за любую из предложенных территорий либо написать свой вариант.

Опрос будет проходить в срок с ... по ... Если у Вас есть расширенные замечания по выбору территории, просим принести их в письменном виде в Администрацию в срок до ...

Ответы анонимны; для целей исследования мы просим Вас указать только пол и возраст. Пройти опрос можно только один раз. Убедительно просим принять в нем участие, а также пригласить к прохождению Вашу семью, друзей и знакомых.

Выбор территории

Варианты ответа должны включать описанные словами 2-3 территории (напр.: «Сквер за Домом Культуры со стороны ул. Ленина», «Пустырь между ул. Кирова и ул. Строителей», «Территория между насыпью и ул. Железнодорожной» и т.д.) с приложением фрагментов карты (можно вырезанных из Яндекс- или Гугл-карт) с отмеченными на ней контурами территорий для благоустройства. Обязательно последним пунктом нужно включить «Другое» и оставить место для добавления собственного варианта.

Мотивация выбора

Ответы на этот вопрос помогут понять общие проблемы территории и сформировать в заявке обоснование – блок «Причины выбора территории».

Ваш пол

мужской, женский

Ваш возраст

Данные пола и возраста необходимы для доказательства репрезентативности опроса, т.е. что среди отвечавших нет значимого перекоса в пользу какой-то социальной группы.

14-19 лет, 20-29 лет, 30-39 лет, 40-49 лет, 50-59 лет, 60-69 лет, старше 70 лет

Электронная почта

Если Вы хотите получать новости о проекте, пожалуйста, оставьте Ваш e-mail (по желанию). Вопрос об электронной почте позволит создать базу рассылки для дальнейших мероприятий проекта (опросника по наполнению территории и приглашений на очные проектные сессии). На этот вопрос респондент отвечает по желанию.

«Какая территория, на Ваш взгляд, более актуальна для благоустройства?»



«Почему, на Ваш взгляд, именно ее необходимо благоустроить в первую очередь?»



«Какого Вы возраста?»



e-mail

Оставьте свой e-mail

Как создавать опросник в Google Forms ?

Рекомендуется создание опросника в **Google Forms**. Приветствуется оформление в едином стиле, возможно дополнение текста визуальным рядом изображений, показывающих:

- существующую ситуацию
- проблемы территории
- участок проектирования и т.д.



инструкция по созданию опросов в Google Forms



* пример оформления облака мыслей жителей, собранных в Google Forms опросе для выявления идентичности города Коммунар



Новое общественное пространство ИЖОРА

Уважаемые жители Коммунара!

Администрация города в рамках федерального проекта «Малые города и исторические поселения» проводит опрос с целью сделать территорию вдоль реки Ижора напротив д. 20, 26, 28 по ул. Ижорская привлекательным местом отдыха для всех горожан. Результаты опроса лягут в основу архитектурного проекта, который поможет преобразить Коммунар.

Опросник состоит из 4 тематических блоков; заполнение опросника займет порядка 10-15 минут. Результаты собираются анонимно. Приглашаем принять участие всех жителей г. Коммунар от 14 лет.

Опрос подготовлен специалистами Центра Компетений Ленинградской области. Дизайн: студия "Кремль".



Как часто вы бываете на данной территории? *

- Несколько раз в неделю
- Несколько раз в месяц
- Несколько раз в год и реже
- Никогда

**Коммунар
- город в
Гатчинском
районе ЛО**

Где и как распространять опросник ?

Возможность заполнить опросник у граждан должна быть не менее 3-4 календарных дней (оптимально – неделю), количество анкет должно быть не менее:

100 анкет для населенных пунктов с менее 2000 жителей
200 анкет для населенных пунктов в 2000-5000 жителей
300 анкет для населенных пунктов в 5000-10000 жителей

Для этого ссылку на опросник необходимо опубликовать на официальном сайте администрации, официальной странице администрации Вконтакте, а также в наиболее многочисленных неофициальных группах.

В посте с публикацией указать:

- а) что жители имеют возможность повлиять на будущее своего города
- б) сроки проведения опроса
- в) альтернативные способы оставить свой голос (если подразумеваются; см. ниже)
- г) призывы к репосту и дальнейшему распространению информации.

Валидными ответами являются только ответы с указанием пола и возраста (это поможет построить дальнейшую стратегию достижения той части аудитории, которая окажется наименее охвачена). Также эту информацию необходимо своевременно передать для распространения местным СМИ.

Наряду с онлайн-анкетой стоит распространять бумажные анкеты, чтобы охватить те социальные группы, которые не пользуются интернетом (в первую очередь старшее поколение). Для этого бумажные анкеты – точные копии онлайн-опроса – стоит положить для заполнения в здании администрации, а также в иных учреждениях, готовых участвовать в сборе (Дом культуры, Дом творчества, Совет ветеранов и т.д.) с указанием возможности заполнить ту же самую анкету онлайн и со ссылкой на нее. Информацию об опросе и местах сбора анкет, а также ссылку на онлайн-версию (например, в форме QR-кода) стоит расклеить в виде объявлений вокруг предполагаемых к проектированию территорий и в общественных местах.

Как подсчитывать результаты и оформлять отчет ?

- 1 После последнего дня голосования необходимо сделать выгрузку из онлайн-опроса (вкладка Ответы, зеленая кнопка справа сверху, которая автоматически генерирует Excel-файл со всеми ответами).
- 2 Собрать бумажные анкеты из всех мест распространения. Их необходимо пронумеровать сквозной нумерацией, после чего отсканировать все анкеты и собрать все сканы в один pdf-файл.
- 3 Далее внести данные из этих анкет аналогично выгрузке в отдельный Excel-файл либо на отдельный лист в том же файле выгрузки: по вертикали номера анкет, по горизонтали вопросы, по одному вопросу на столбец. Что касается вопроса 2 (мотивация), при заполнении таблицы необходимо внести в нее все конкретные формулировки респондентов.
- 4 В том же файле Excel на отдельном листе необходимо составить три таблицы результатов: онлайн анкеты, офлайн (бумажные) анкеты, сводная таблица. Каждая из трех таблиц имеет следующие графы:

	Мужчины	Женщины	Терр.1	Терр.2	Др. терр.	14-19 лет	20-29 лет	30-39 лет	40-49 лет	...	Всего
Кол-во чел.											
Проценты											

- * В тех вопросах, которые имеют закрытый список ответов (№№1, 3, 4), при подсчете нужно соотнести каждый вариант ответа с соответствующим процентом респондентов, а в вопросе 2 при обсчете результатов сформировать для лидирующего варианта тематические блоки, наиболее часто встречающиеся в ответах, и подсчитать количество ответов каждого типа (напр., блоки могут быть такими: «Разруха в центре города» - X%; «Отсутствие оборудованных спортивных площадок» - XX%; «Заболоченный пешеходный маршрут» - XXX%, или любыми другими).
- * Тематические блоки мотивации выбора необходимо списком указать после таблицы с указанием процента респондентов на каждый блок. Пятый вопрос в таблицу результатов не вносится.
- * После заполнения файла и подсчета результатов необходимо составить отчет по следующей форме (см. следующую страницу) и зафиксировать результаты опроса.

форма отчета

**Отчет
о результатах массового опроса жителей г. ХХХ
относительно выбора территории для благоустройства
по программе «Малые города и исторические поселения»**

Опрос жителей г. ХХХ о выборе территории для благоустройства проходил в г. ХХХ с ... по Жителям было предложено ... территорий, а именно:(перечислить все). Также было предложено назвать собственный вариант, если респондента не устраивал ни один из данных.

Анонимный опросник состоял из пяти вопросов: «Какая территория, на Ваш взгляд, наиболее актуальна для благоустройства?» (с приложением схемы территорий), «Почему, на Ваш взгляд, именно ее необходимо благоустроить в первую очередь?», «Ваш пол», «Ваш возраст», «Ваш e-mail (по желанию)».

Онлайн анкета распространялась в сети Интернет по адресу(ссылка на Google-опросник). Для ее распространения были даны объявления на следующих ресурсах: (перечислить все со ссылками на сами посты, а не просто на ресурсы/группы).

Также бумажные бланки распространялись в следующих учреждениях:

результаты опроса

За ... дней было получено ... анкет онлайн и ... анкет офлайн.
Голоса распределились следующим образом:

- 1.
 - 2.
 - 3.
 4. Другое: были предложены ... (X%), ... (XX%),
- Пол респондентов:

Возраст респондентов: 14-20 лет – X%, 20-30 лет – XX% (и т.д. по десятилетиям, последнее старше 70).

Таким образом, в результате голосования жители выбрали для благоустройства территорию ХХХ.

В качестве обоснования своего выбора респонденты сформулировали следующие причины (подсчитывать только для лидирующего варианта):
- (самый частотный блок мотивации) – X%,
- (второй по частотности блок мотивации) – XX%
- – XXX%.

Дата, ФИО ответственного за опрос.

Что делать после подсчета результатов ?

После подсчета результатов необходимо предоставить в ЦКЛО следующие файлы:

- отчет о результатах (см. форму выше)
- Excel-таблицы с выгрузкой из онлайн-опроса и данными офлайн-анкет
- pdf-файл со сканами бумажных анкет
- ссылки на все сетевые и СМИ-публикации, касающиеся опроса
- фотографии и прочие материалы

После этого необходимо собрать заседание общественной комиссии по выбору территории для благоустройства, на котором предъявить отчет, и вынести окончательное решение относительно отбора территории. Протокол заседания также предоставить в ЦКЛО.

Финально выбранную территорию необходимо также обнародовать на официальных и неофициальных страницах в Интернете и в СМИ, предоставить ссылки в ЦКЛО.

Для дальнейших этапов проекта нужно отдельно сформировать список рассылки из оставленных респондентами e-mailов (необходимо собрать адреса как из онлайн, так и из бумажных анкет), который будет использоваться для приглашений граждан на дальнейшие мероприятия (опрос по наполнению территории, проектировочные сессии, а также все мероприятия проекта, запланированные администрацией).



опросник жителей
по наполнению территории **2**

Как создать опросник по наполнению территории ?

Что содержит опросник по наполнению территории ?


1. Инструкция

2. Блок «Актуальное состояние»

3. Блок «Пожелания к территории»

4. Блок «История города и идентичность горожан»

5. Блок «Социально-демографические характеристики»



Что будет на территории?

Как создать опросник по наполнению территории?



Типовой опросник для жителей по наполнению территории для конкурса «Малые города и исторические поселения» состоит из инструкции и 4-х блоков вопросов:

- актуальное состояние территории
- пожелания к благоустройству
- идентичность территории
- социально-демографические характеристики

Вопросы бывают открытые (где нужно вписать ответ самому респонденту) и закрытые (где варианты ответа уже даны).

- Закрытые вопросы в таких опросниках предлагают:
- множественный выбор (один вариант из возможных)
 - чекбокс (возможно выбрать несколько вариантов)
 - шкала Ликерта (оценить по шкале)

В сложных случаях требуются таблицы, включающие вопросы (например, если требуется оценить или охарактеризовать сразу несколько явлений по одинаковым критериям).

Открытые вопросы необязательны (исключения см. далее). Все закрытые вопросы обязательны. Каждый блок вопросов должен открываться на отдельной странице опросника.

Что содержит опросник по наполнению территории?



1. Инструкция

Инструкция включает следующие пункты:

- **ОБРАЩЕНИЕ** к участникам опроса
- **КТО** проводит опрос
- **ЗАЧЕМ** проводится опрос
- **КТО МОЖЕТ** проходить (ограничения по полу, возрасту, месту проживания, наличию определенного опыта и т.д.
- **СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ** займет заполнение, анонимность сбора данных (в подобных опросах данные обычно собираются анонимно), мотивация и благодарность

пример инструкции

Уважаемые жители города Волхов!

Администрация города и Центр компетенций Ленинградской области в рамках федерального проекта «Малые города и исторические поселения» проводит опрос с целью сделать Расстанную площадь привлекательным местом отдыха для всех горожан. Результаты опроса лягут в основу архитектурного проекта, который поможет преобразить город Волхов.

Опросник состоит из 4 тематических блоков; заполнение опросника займет порядка 10-15 минут. Результаты собираются анонимно.

Приглашаем принять участие всех жителей г. Волхов от 14 лет.

Голос каждого важен!

2. Блок «Актуальное состояние»

Наполнение блока «Актуальное состояние» зависит от типа территории и финальных задач проекта. В отдельных случаях для предварительных исследований можно ограничиться только данным блоком + социально-демократический блок. В начале этого раздела необходимо привести карту-схему территории, подписав основные объекты и указав границы проектирования.

- Где вы проживаете?

Закрытый вопрос (множественный выбор), направленный на выяснение объективной близости проживания респондентов к территории. Здесь исследователя интересует следующая градация: кварталы, непосредственно прилегающие к территории – средняя удаленность (все еще пешая, но довольно долго) – большая (транспортная) удаленность. Варианта «Другое» не предусмотрено.

В каком районе Волхова вы проживаете?

- В Первом Волхове (левый берег) недалеко от пл. Расстанной (мкр. Обитай)
- В иных кварталах Первого Волхова
- Во Втором Волхове (правый берег)
- В ближайших окрестностях Волхова

- Как часто вы бываете на территории?

Закрытый вопрос (множественный выбор), направленный на выяснение регулярности посещения. Варианта «Другое» не предусмотрено.

Как часто вы бываете на ... площади?

- Несколько раз в неделю и чаще
- Несколько раз в месяц
- Несколько раз в год и реже
- Никогда

- Как долго вам добираться до территории?

Закрытый вопрос (множественный выбор), направленный на выяснение субъективной доступности территории. Градация выставляется в зависимости от размера поселения (напр. менее 10 минут пешком – 10-20 минут пешком – до 20 минут на транспорте – более 20 минут на транспорте) или в зависимости от значимости территории (для известных достопримечательностей верхняя граница – более часа на транспорте). Варианта «Другое» не предусмотрено.

- На чем вы добираетесь до территории?

Закрытый вопрос (чекбокс), если необходимо отдельно выяснить транспортную доступность. Градация выставляется в зависимости от существующих видов транспорта (напр. пешком – на велосипеде – на общественном транспорте – на личном автомобиле – на такси – на электричке – не прихожу). Варианта «Другое» желательно избежать при помощи тщательного анализа на качественном этапе.

- Безопасно ли находиться на территории?

Закрытый вопрос (множественный выбор или чекбокс). Варианты ответа зависят от того, имеем мы в виду безопасность социальную (от нападения хулиганов, алкоголиков) и физическую (скользкие дорожки, опасность обрушения/проваливания, бродячие собаки, транспортная небезопасность и т.д.). Если нас в первую очередь интересует социальная, то варианты ответов см. ниже. Если разная – то чекбоксом даем все возможные варианты. Вариант «Другое» в этом случае на усмотрение исследователя.

Безопасно ли находиться на территории?

- Безопасно в любое время суток
- Днем безопасно, ночью страшно
- Небезопасно в целом
- Затрудняюсь ответить

- В какое время года вы чаще всего приходите

Закрытый вопрос (чекбокс), направленный на выяснение сезонности. Лучше подходит для природных территорий (парков, скверов), чем для городских (улиц, площадей). Варианта «Другое» не предусмотрено.

- В какое время суток вы обычно посещаете территорию?

Закрытый вопрос (чекбокс), направленный на выяснение суточных колебаний посетителей. Лучше подходит для природных территорий (парков, скверов), чем для городских (улиц, площадей). Варианта «Другое» не предусмотрено.

В какое время суток вы обычно приходите в ... парк

- Утром (7.00-12.00)
- Днем (12.00-18.00)
- Вечером (18.00-22.00)
- Ночью (22.00-7.00)
- Не прихожу

- Сколько времени вы обычно проводите на территории?

Закрытый вопрос (множественный выбор), направленный на выяснение длительности посещения. Градация будет зависеть от типа территории: для природных это часы (напр. менее получаса – от 30 минут до часа – от часа до трех – более 3 часов – не прихожу), для городских территорий более короткие промежутки (напр. менее 15 минут – от 15 до 30 минут – от 30 минут до часа – более часа – не прихожу). Варианта «Другое» не предусмотрено.

- Что вам НЕ нравится на территории?

Открытый вопрос (абзац), направленный на выяснение основных проблем территории. Это то, что рефлексируется жителями и лежит у них «на поверхности» (более системные проблемы этим вопросом выявить сложно), однако показывает наиболее «больные» для горожан места. Ликвидация наиболее значимых проблем (как правило, это отсутствие базового благоустройства, которое и так подразумевается в любом проекте) повысит популярность проекта среди горожан, а также пригодится для заполнения заявки. Обработка вопроса ручная, с выписыванием всех приведенных вариантов и дальнейшей их кластеризацией с выставлением иерархии категорий по частотности.

- Что ценного есть на территории, что точно нужно сохранить?

Открытый вопрос (абзац), направленный на выяснение ценностей относительно территории. Проектировщики должны отнестись к результатам этого вопроса максимально аккуратно, поскольку нарушение выявленных объектов и явлений поставит под угрозу весь проект, грозя социальным взрывом. Обработка вопроса ручная, с выписыванием всех приведенных вариантов и дальнейшей их кластеризацией с выставлением иерархии категорий по частоте.

- Расскажите об истории этой территории

Открытый вопрос (абзац), более релевантный для городских территорий (улиц, площадей) и исторических парков, чем для обычных городских парков и скверов. Задаётся только в данной формулировке! Важен для того, чтобы выделить субъективно важные для горожан особенности и события, а не те, которые им приписывают как общеизвестные. Также здесь встречаются городские легенды и нарративы иного типа, важные для формирования бренда территории. Вопрос обрабатывается вручную, выписываются все встреченные мотивы и важные детали, подбивается иерархия мотивов по частотности.

- Какие у вас есть личные воспоминания, связанные с территорией?

Открытый вопрос (абзац) (вариант: назовите свое самое яркое воспоминание, связанное с территорией). Позволяет выяснить сразу несколько важных аспектов: общее восприятие территории (позитивное, ностальгическое – или негативное, как чего-то опасного и неприятного), утраченные функции территории (восстановление их может быть встречено горожанами с особенной теплотой + заполнение соответствующего пункта заявки), элементы локальной идентичности (городские легенды, былички и иные нарративы) и другие важные особенности, которые нельзя «достать» другими вопросами. Обязательный вопрос к любому типу территории. Если опрос проводится не для «МГИП», этот вопрос оказывается единственным, направленным на выяснение идентичности горожан. Вопрос обрабатывается вручную, выписываются все встреченные мотивы и важные детали, подбивается иерархия мотивов по частотности. Также в этот раздел добавляются любые вопросы, важные для понимания актуальной ситуации в конкретном месте. Например, если на территории есть уникальный объект (музей, родник, «чудотворный» объект и т.д.), необходимо спросить о его посещаемости; если у территории есть значимые «конкуренты» в городе – о том, как жителями принимаются решения о посещении того или иного места; если сложная транспортная обстановка – о транспортной безопасности вокруг территории, и т.д.

- Что вы обычно делаете на территории?

Закрытый вопрос (чекбокс), наиболее важный в этом блоке и требующий наибольшей предварительной подготовки. Для этого на этапе качественного исследования фиксируются все возможные варианты использования территории (по данным интервью с администрацией, блиц-интервью с посетителями и собственных наблюдений на территории), с учетом сезонности, возможных проводимых мероприятий (от календарных праздников до ярмарок) и др.

Варианты точно должны включать следующие пункты: прохожу насквозь (транзит), гуляю в одиночестве, гуляю с друзьями или родственниками (проверяем разновозрастные компании), гуляю с детьми (проверяем пригодность для детей), гуляю с коляской (инфраструктура для коляски иная, чем для самостоятельно ходящих детей). В случае городских территорий (улицы, площади) необходимо включить вариант «Живу/работаю в прилегающих домах». Остальные варианты показывает полевая работа, они значительно различаются в зависимости от типа территории. Вариант «Другое» обязателен (хотя при добросовестной полевой работе он часто остается незадействованным, что можно расценивать как показатель качества предварительного исследования).

Если территория сложно устроена, то можно поделить ее на участки и либо на каждый участок сделать отдельную страницу опроса (если территория длинная, и посещение каждой части может быть не связано с другими), либо создать на этот вопрос таблицу с типами активностей (по вертикали) и выделенными зонами (по горизонтали), если территория более «сфокусированная». В последнем случае прямо перед вопросом необходимо дать схему зонирования территории, пояснив, какие части как называются в вашем вопросе. Таблица чекбокс, в каждой строке необходима отметка. Для этого последний столбец обязательно должен быть «Не делаю этого на территории». Важно: при заполнении подобного опроса с телефона таблица может показываться не вся. Необходимо заранее сообщить респондентам, что в опросе есть широкие таблицы, и нужно либо развернуть телефон горизонтально, либо проходить опрос с монитора. Также в последнем случае необходимо сделать отдельный вопрос (открытый, необязательный) после таблицы вида «Чем и где еще вы занимаетесь на территории из того, что не перечислено в таблице?».

3. Блок «Пожелания к территории»

Этот раздел должен располагаться строго после предыдущего (актуальное состояние), его нельзя ставить первым или изолированно. В идеале спрашивать горожан не об объектах, а о функциях, которые они хотят там видеть. Однако порой бывает, что объекты не соотносятся с функциями напрямую, поэтому целесообразен вопрос и об объектах. В качестве вариантов стоит перечислять только те объекты/функции, которые возможны к реализации (напр. по данным программам запрещено капитальное строительство, или по финансовым причинам может быть невозможен фонтан и т.д.); однако всегда нужно оставлять пункт «Другое».

- В каких мероприятиях вы хотели бы участвовать?

Закрытый вопрос (чекбокс), касающийся событийного наполнения и культурного программирования территории. Как правило, в список ответов входят творческие, детские, спортивные мероприятия, возможно, ярмарки или массовые праздники, экологические мероприятия – экскурсии, бердвотчинг, акции раздельного сбора и т.д.; культурно-исторические мероприятия – реконструкции, квесты, костюмированные массовые праздники, литературные вечера и т.д. в зависимости от типа территории и возможных проводящих из местных сообществ. Вариант «Другое» обязателен. Вариант «Никакие» обязателен.

- Что бы вы хотели видеть на территории?

закрытый вопрос (чекбокс), уточняющий предыдущий, а также систематизирующий вопрос предыдущего блока «Чего вам не хватает на территории?». Первым вариантом всегда должно идти общее благоустройство – ответ «Скамейки, урны, освещение (дорожки)», поскольку в подавляющем большинстве случаев это первый из сформулированных запросов. Технически для исследователя ответ на этот вопрос не имеет смысла, поскольку, во-первых, оно и так предполагается любым проектом благоустройства, а во-вторых, его всегда выбирают 80-90% респондентов. Однако, если его не включить или поставить в середину, то вопрос окажется «замусорен» бесконечными дописанными вариациями на эту тему в ответ «Другое», что заметно усложнит обработку. Остальные варианты даются в соответствии с предварительной концепцией и техническими возможностями. Вариант «Другое» обязателен.

- Чем бы вы хотели заниматься на территории?

Закрытый вопрос (чекбокс), направленный на выявление желаемых функций. Часть функций дублирует существующие, часть предлагает новые из тех, на какие целевые группы в первую очередь направлен проект, по мысли разработчиков. Вариант «Другое» обязателен.

- Что вы НЕ хотели бы видеть на территории?

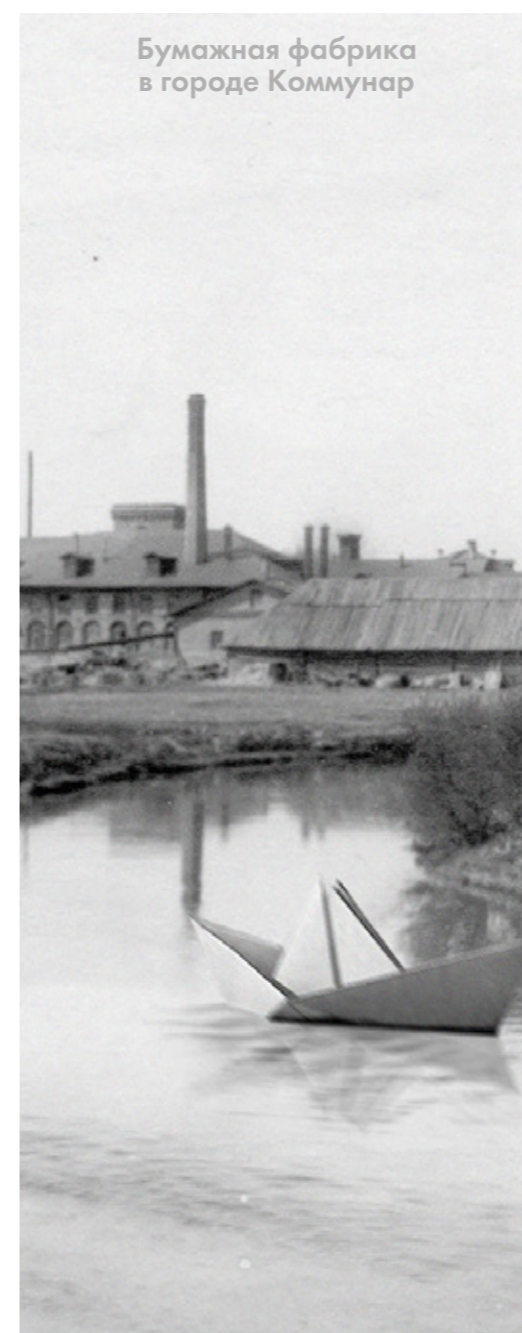
Открытый вопрос (абзац), дополняющий вопрос о проблемах территории в качестве источника данных о «болевах точках» и ценностях горожан. К нему также необходимо особое внимание проектировщиков (хотя стоит быть готовым к тому, что некоторые ответы на этот вопрос окажутся взаимоисключающими). Ответы обрабатываются вручную, с выписыванием всех приведенных вариантов и дальнейшей их кластеризацией с выставлением иерархии категорий по частотности.

- В каких услугах вы заинтересованы?

закрытый вопрос (чекбокс), предполагающий в первую очередь возможности капитализации территории (туалет, кафе или киоск со снеками и т.д.). Как правило, в таких вопросах лидирует вариант «Туалет», однако необходимо проверить желание респондентов пользоваться и другими типами услуг. Вариант «Другое» обязателен. Вариант «Не нуждаюсь в услугах» обязателен.

4. Блок «История города и идентичность горожан»

Этот раздел важен для понимания более общего городского контекста, локальных нарративов, представления горожан о своей истории, структуре городского пространства, иерархии различных городских территорий – иными словами, об идентичности жителей конкретного города. В идеале такая информация собирается качественными методами, однако в отсутствие подобной возможности наиболее базовые аспекты можно выяснить и в рамках подобного опросника.



Бумажная фабрика в городе Коммунар

- В чем уникальность вашего города?

Открытый вопрос (абзац), направленный на выявление границы между собой и другими. Отражает рефлексию горожан о собственном месте жительства и их ценности: практика показывает, что ценности скорее выявляются этим вопросом, чем вопросом «Чем вам дорог ваш город?», ответы на который почти сплошь сводятся в любом городе к идее «это моя родина» (поэтому такой вопрос был исключен из опросника). Часть ответов могут отражать не столько ценности, сколько «болевы точки»: горожане таким образом говорят о проблемах (напр. «Алкоголики, наркоманы, грязь уникальная»), что также необходимо учитывать. Вопрос обрабатывается вручную, выписываются все встреченные мотивы и важные детали, подбивается иерархия мотивов по частотности.

- Как давно ваша семья проживает в городе?

Закрытый вопрос (множественный выбор). Показал себя крайне продуктивным для понимания идентичности жителей: как правило, «укорененность» и давности проживания семей в городе коррелирует с большей погруженностью в локальные тексты, тогда как средняя глубина в 1-2 поколения оказывается связана с малым количеством информации о городе («не знаю, я переехал(а) сюда 3/10/25 лет назад») и доминированием в первую очередь «глубоко исторической» информации о давно прошедших эпохах, а не локального знания о том, что и как было в городе на протяжении советского периода. Особенно важным оказывается ситуация, когда семьи большинства респондентов заселили город в момент его основания (если это основание было связано с индустриализацией 20-30-х гг. XX в.): тогда гордость за свой город оказывается интегрирована в семейный нарратив потомков «первопоселенцев». Проверить эти вещи помогают следующие вопросы раздела.

- Каких важных для вашего города и его истории людей вы бы перечислили?

Открытый вопрос (абзац), направлен на выяснение значимых для горожан персоналий, а также на проверку действительной (не)распространенности среди горожан знания о тех или иных людях, которые важны с точки зрения специалистов (историков, работников культуры и администрации и т.д.). Вопрос обрабатывается вручную, и несколько лидирующих персоналий обязательно отправляются в администрацию за развернутыми комментариями о роли этих людей для города: часто это либо местные деятели, информация о которых в открытых источниках почти не представлена (директора заводов, школ, врачи и др.), а если речь идет об известных исторических личностях (напр. Ленин, Киров, Суворов и др.), то связь их с этим местом также может быть неочевидной и не вытекать напрямую из их общеизвестной биографии.

- Куда бы вы повели гостя из другого города, чтобы показать ему город?

Открытый вопрос (абзац), направленный на выяснение списка достопримечательностей, которые горожане воспринимают как внешнюю репрезентацию себя другим (в отличие от вопроса об уникальности и вопроса на ассоциации, которые связаны с образом города «для внутреннего пользования»). Кроме того, этот вопрос формирует список доминант и общественных пространств, которые уже сейчас используются горожанами и могут пригодиться в построении воображаемой карты жителей. Если этот список заметно отличается от списков в «уникальности» и «ассоциациях», это также важная информация для анализа. Обрабатывать ответы на него можно вручную, но при дефиците времени можно при помощи визуальных средств: скопировать все ответы и загрузить в программу «Облако слов», которая выдаст сопоставительные «веса» каждой идеи.

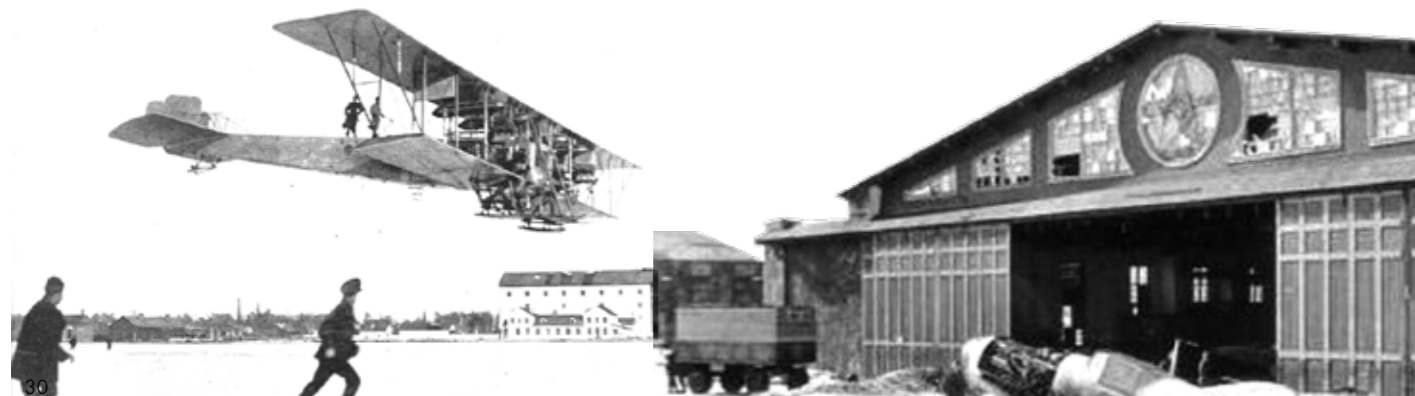
- Назовите три слова ассоциации с вашим городом

Открытый вопрос (короткий ответ). Один из самых информативных вопросов относительно общего восприятия города и ассоциативных полей, связанных с ним. Единственный обязательный открытый вопрос. Обрабатывать ответы на него проще всего при помощи визуальных средств: скопировать все ответы и загрузить в программу «Облако слов», которая выдаст сопоставительные «веса» каждой идеи. Удобство такой формы вопроса в том, что исследователю фактически не нужен ручной подсчет, поскольку вариативность обозначения одних и тех же феноменов гораздо ниже, чем в обычных открытых вопросах. Также необходимо определить семантические поля нескольких наиболее популярных вариантов, чтобы понять, в каких категориях воспринимают город его жители.

- Перечислите основные вехи истории вашего города

Открытый вопрос (абзац), задается только в такой форме. Направлен на выяснение субъективного восприятия истории и актуальности тех или иных исторических эпох в контексте данного места. Иногда в ответах попадаются городские легенды. Также важны соотношение ответов и неответов и детализированность ответов. Вопрос обрабатывается вручную, выписываются все встреченные мотивы и важные детали, подбивается иерархия мотивов по частотности. Важные выводы можно сделать из соотношения данного вопроса с вопросом о давности проживания семьи в городе.

микрорайон Аэродром в городе Гатчина - центра военной авиации 19 века



5. Блок «Социально-демографические характеристики»

В этом блоке, помимо классического соцдема, необходимо достать информацию, важную для понимания целевых групп проектирования, а также особенности коммуникации с жителями конкретного города.



- Есть ли в вашей семье дети до 14 лет?

Закрытый вопрос (чекбокс). Задается именно в такой формулировке, поскольку в данном случае нас интересует не наличие детей у родителей, а тип времяпрепровождения (так, с ребенком может гулять и бабушка, и старшая сестра) и востребованность той или иной инфраструктуры (для коляски нужна иная среда, чем для пеленки). Варианты отражают основные инфраструктурные особенности (дети в коляске, дошкольники, младшие школьники). Подростки уже могут проходить опрос самостоятельно.

Есть ли в вашей семье дети до 14 лет?

Нет
Да, 0-3 года
Да, 4-7 лет
Да, 8-14 лет

Ваш возраст ?

Закрытый вопрос (множественный выбор). Необходимо понять представленность всех возрастных категорий, поэтому проще всего разбить по десятилетиям с граничными значениями «14 лет – 70 лет и старше», а ограничивать сверху «старше 45 лет», как часто делают в современных опросах, недопустимо.

Ваш возраст

14-19 лет
20-29 лет
30-39 лет
40-49 лет
50-59 лет
60-69 лет
70 лет и старше

Ваш пол ?

Закрытый вопрос (множественный выбор).
Варианты: мужской, женский.

- Если вы хотите получать новости о проекте, оставьте ваш e-mail

открытый вопрос (короткий ответ), нужный для формирования списков рассылки на проектировочные сессии и другие самые важные обновления.

- Откуда вы узнали об этом опросе?

закрытый вопрос (множественный выбор), направленный на проверку каналов коммуникации, которые команда проекта решила использовать для информирования горожан. В список ответов могут входить: VK-группа самого проекта (если есть), VK-группы администрации и наиболее «многолюдных» городских пабликов (перечислить конкретные), «от друзей или родственников», «из газет и электронных изданий (перечислить названия)» и др. Вариант «Другое» обязателен.

- Входите ли вы в какие-либо сообщества по интересам ?

открытый вопрос (короткий ответ), направленный на выявление городских сообществ по интересам и потенциальных целевых групп, которые могли бы заинтересоваться территорией и которые можно было бы привлечь для событийного наполнения или иной помощи в проекте (по меньшей мере, с кем стоило бы собрать отдельную фокус-группу). Вопрос сформулирован довольно громоздко, однако иначе сложно выразить общепонятным языком ту концепцию, которая нужна для исследования. Вопрос релевантен и в случае подробной полевой работы, поскольку всегда есть опасность упустить какого-то важного актора территории. Вопрос обрабатывается вручную.

- В каком качестве вы готовы принимать участие в развитии проекта ?

закрытый вопрос (чекбокс), направленный на выявление субъективной готовности помочь в проекте. Несет не столько информативную ценность для исследователя (поскольку декларация готовности еще не означает реального включения в процесс), сколько информирует респондентов о вариантах и способах участия, побуждая мысленно примерить на себя каждый из них.

- Чем вы занимаетесь?

закрытый вопрос (множественный выбор), направленный на выявление типов времяпрепровождения (время студента организовано иначе, чем работника по найму, и иначе, чем родителя в декрете, и т.д.). Введение дополнительных вариантов занятости нерелевантно исследованию, поскольку дробление различных типов работ обычно не дает различия во времяпрепровождении. Варианта «Другое» не предусмотрено.

Чем вы занимаетесь?

Учащийся школы, колледжа
Студент
Наемный работник
Предприниматель
Фрилансер или самозанятый
Домашнее хозяйство, отпуск по уходу за ребенком
Сейчас не работаю
Пенсионер

Рекомендации по общему оформлению опросника



После «сборки» самого опросника нужно поменять некоторые настройки, данные по умолчанию. На всплывающем окне «Настроек» (верхний правый угол нужно открыть вторую вкладку («Презентация»), нажать галочку «Показывать прогресс» и отжать галочку с «Пройти опрос еще раз». В строке подтверждения лучше вписать русскую фразу вроде «Спасибо за уделенное время!».

Отдельная проблема – возможность прохождения опроса более одного раза. Технически Гугл решает эту проблему тем, что в Настройках в первой вкладке можно поставить галочку «Ограничить одним ответом», но в этом случае ответы будут привязаны к gmail-аккаунту респондента, а все, у кого его нет, не смогут пройти, и исключающий опрос (не все свободно пользуются интернетом) окажется еще более исключающим.

Также есть опасность «накрутки» голосов. Однако, взвесив опасности, приходим к выводу, что лучше дать техническую возможность заполнить еще раз, но не афишировать ее широко: таким образом в семьях смогут заполнить опрос все члены семьи с одного устройства (или младшие члены семьи со слов пожилых), а администрация сможет перенести в опросник ответы, собранные в бумажных вариантах анкет.

Рекомендации по распространению опросника

Практика показывает, что «органический трафик» таких опросов онлайн – женщины 30-50 лет. Это значит, что отдельно нужно привлекать следующие группы: молодежь до 30 лет, мужчины любого возраста, пожилые старше 50-60 лет.

Для работы с молодежью лучше всего привлечь самую молодежь: найти дружественный актив (Молодежный совет, кружок юных журналистов и т.д.), который возьмет на себя распространение информации привычными им средствами в привычных им каналах: напр. в специфических, а не общих ВК-группах, на Youtube и Instagram и в любых других средах, которые им в любом случае известны лучше.

С пожилыми лучше всего работать при помощи бумажных вариантов той же самой анкеты, распространяемой различными способами: при помощи социальных служб, в публичных местах (поликлиники, дома культуры, библиотеки и др.), при помощи организованных групп (напр. ветеранский хор, Совет ветеранов и др.). После собранные анкеты необходимо перенести в общую базу вручную при помощи волонтеров, чтобы исследователь сразу мог работать с объединенными данными.

Также имеет смысл опрашивать людей по этой анкете в бумажном виде непосредственно на территории проектирования, причем при опросе волонтеры должны обращать особое внимание на недопредставленные группы, а более «частотных» респондентов опрашивать по остаточному принципу. Если в городе существует градообразующее предприятие – необходимо договориться с ним и распространить опросник среди работников (это, как правило, решает гендерный перекос выборки). Также распространять анкету стоит на других мероприятиях по вовлечению, посвященных проекту и территории (до тех пор, пока опрос не будет закрыт и не отправится на обработку).

