

其次节 定性项目运作管理

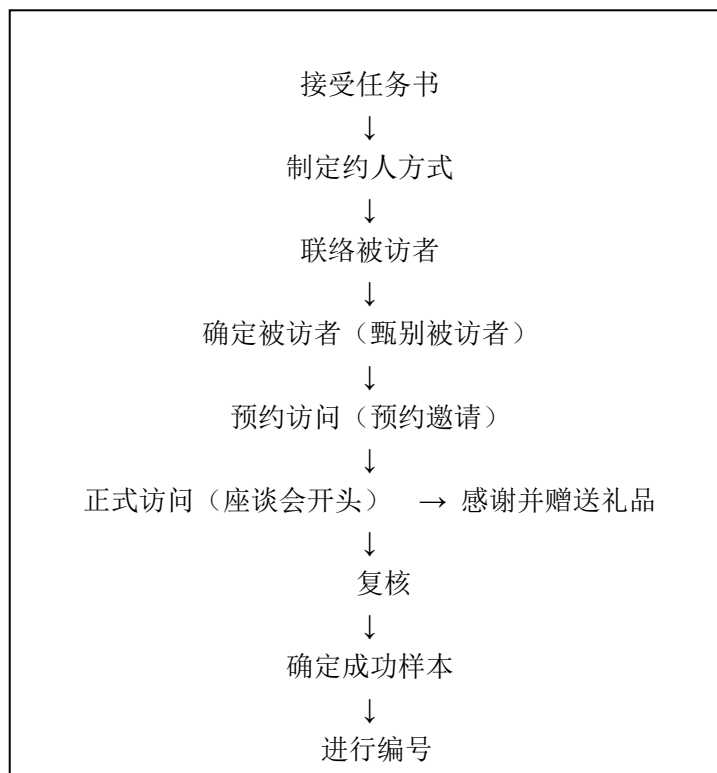
一、定性项目的运作

定性争辩是用于制定假设或是确定争辩中应包括的变量，来定义问题或查找处理问题的途径的一种探究性争辩。

(一) 定性争辩的含义

定性争辩是以小样本为基础的无结构式的探究性的调查争辩方法，目的是对问题的定位或启动供应比较深层的理解和生疏。接受的方法有小组（焦点）座谈会和深层访谈法。

(二) 定性项目工作流程图



(三) 各岗位职责

A、客户经理

1、供应应项目经理：

- 1) 项目方案书
- 2) 项目审批号
- 3) 项目简介
- 4) 挂念解决项目中遇到的困难或消灭的问题

2、需要审核：

- 1) 项目内部方案书
- 2) 项目预算
- 3) 项目确定方式

- 4) 参与分析方案
 - 5) 报告大纲
 - 6) 数据报告
 - 7) 最终报告
- 3、需要向客户汇报：
- 1) 项目进度
 - 2) 座谈会主持人的确定
 - 3) 项目进行过程中遇到的问题
 - 4) 分析方案
 - 5) 报告大纲
- 4、此外客户经理应将客户签字后的合同连同合同号一起交财务部，项目结束后应发项目结束通知单。

B、项目经理

- 1、需预备并供应客户经理确认：
 - 1) 项目开头前——项目内部方案书
 - a) 最终问卷
 - b) 最终卡片
 - c) 项目预算
 - d) 参与人员的确认（主持人、联系人、笔录员等）
 - 2) 项目开头后——分析方案
 - 汇报项目进度
 - 准时反馈项目进行中山现的问题及困难
- 2、需要组织并召开各部门参与的项目内部会，能使各部分明确分工及目的：
- 3、需供应访问督导：
 - 1) 内部方案书
 - 2) 调研问卷
 - 3) 出示的卡片
 - 4) 项目预算(审批过)
 - 5) 项目配额的确定
 - 6) 项目时间表(访问及审卷指南)
 - 7) 参与 / 主持访问员培训
 - 8) 挂念解决项目中的困难
- 4、需供应质控督导：
 - 1) 审卷指南
 - 2) 复核问卷
- 5、需供应数据：
 - 1) 信息清单（分析数据）
 - 2) 中文问卷（如出英文报告、英文问卷）
 - 3) 数据分析方案
 - 4) 统计表格
- 6、需供应编码督导：
 - 1) 共同组织并确认码表
 - 2) 确认码表的英文翻译稿

- 7、需供应财务部：
 - 1) 审核后预算
 - 2) 报销项目单据
- 8、负责联络及把握外地代理的工作质量及项目进度

C、访问督导

- 1. 需协调各帮助部门的工作进程即联络员、访问员、复核员及后勤人员：
 - (1) 前期预备：
 - A. 问卷打印/印刷
 - B. 卡片打印/印刷
 - C. 访问人员的选取
 - D. 安排地址表
 - E. 被访者的确定
 - F. 礼品的支配
 - G. 兼职督导的支配
 - H. 做好各项目开头前所需的特殊预备（如产品、派发卡片、平安协议、保密协议）
 - I. 主持人培训
 - J. 甄别指南、访问指南、审卷指南、复核指南
 - K. 一审、二审及三审
 - L. 劳务费报表
 - (2) 需要供应应质控督导：
 - A. 一审后问卷
 - B. 复核问卷
 - C. 复核报告
 - (3) 需要供应应访问员督导：
 - A. 访问员评估反馈
 - B. 访问员支配表格
 - C. 访问员的要求
 - (4) 需要供应应项目经理：
 - A. 准时汇报项目进度
 - B. 准时反馈项目中消灭的问题
 - C. 供应访问技术报告
 - D. 劳务费报表
 - E. 项目费用报表。

D、质控督导

- 1. 需要在规定时间内完成抽样、复核至少一周；
- 2. 需要供应应访问督导至少提前一天：
 - 1) 抽样地址表
 - 2) 复核抽样报告
 - 3) 抽样员质量反馈
 - 4) 复核员复核质量反馈

3. 需要供应编码督导：
 - 1) 二审及三审有效问卷

E、访问员督导

1. 需要召集访问员、陪访员、复核员、抽样员、兼职督导

F、项目后勤

1. 礼品及其它特殊的项目要求

G、编码督导

1. 需要组织经过培训的编码兼职督导抄答案
2. 编制码表、码表需交项目经理确认
3. 内容交数据处理部门确认列号及排列格式
4. 招集人员翻译码表并交项目经理确认
5. 编码
6. 与录入部门进行问卷交接

二、焦点小组座谈会运作管理

（一）座谈会的定义

座谈会是指邀请若干符合特定邀请条件的被访者至预定场所，有主持人按事先拟定的争辩提纲进行提问，并让被访者争辩，从而得出争辩结论的方法。

（二）座谈会工作流程

工作流程	工 作 要 点
接受任务书	<ul style="list-style-type: none">• 与项目总督导确认被访者条件分组，特殊配额• 确认场次、时间• 确认需要供应的服务：录音、录像、放像、译（英语、一般话）• 其它特殊要求
制约定人方式	<ul style="list-style-type: none">• 甄别条件简单用开放式问卷，否则用封闭式• 预备甄别问卷、邀请函、请柬
联络被访者	<ul style="list-style-type: none">• 培训约人访问员• 8人的标准会预约10-12人，如此类推• 同一个访问员的约人数不应超过1人，避开相互生疏• 向被访者说明准时到会，开会时间一般为2个小时• 访问员应在督导用电话确认后，在会前2-3天亲自发邀请函• 督导列出被访者的资料，把握进度及质量• 督导应在会前一天再次确认被访者到会
会前预备	<ul style="list-style-type: none">• 确定会议场（外地）• 预备会议报需设备，预备两个walkman同时录音，确保无误• 预备会议报需用品、食品• 确定现场工作有员的分工• 培训记录人员（见后附座谈会记录要求）
会议现场	<ul style="list-style-type: none">• 调试设备、摆设会场• 被访者到场后再次甄别，选出8位最符合者正式开会• 余下者开一模拟会（确认不再更换人，后送小礼品送走被访者）• 被访者进入会场后，将被访者背景料填好交给客户，主持人及记录员• 确保记录、录音和录像（磁带）的工作• 会后发礼品、致谢、清场
会后工作	<ul style="list-style-type: none">• 整理录音记录、其他资料、送交客户• 项目小结• 一周内全部资料归档

(三) 座谈会的技术要求

A. 保证被访者条件完全符合项目要求

- 要求全部参与座谈会的被访者必需经过三次甄别，即第一次访问员约人时甄别，其次次督导电话甄别，第三次现场甄别；
- 要求全部参与座谈会的被访者必需是我们事先甄别的被访者；
- 要求全部参与座谈会的被访者在进入会场前必需出示本人有效证件，（如身份证、工作证等）以供我们复核。

B. 保证约人基本条件完全符合项目要求

- 每场座谈会合格参与人数一般为 8 人，一些小型的座谈会参与人数为 4-6 人；
- 参与者须为本地居民；
- 每场座谈会的被访者背景资料应为平均分布（如：年龄、职业、教育、收入），同一类被访者在同一场座谈会中不超过 2 名；
- 同一场的座谈会被访者应互不相识；
- 同一场项目的被访者的来源应分布均匀，不应集中某一区域或人群；
- 被访者不应在半年内重复参与座谈会；
- 被访者不能是市场争辩、广告、传媒等机构与争辩项目内容相关行业的职员及其直系亲属或生疏的伴侣；
- 避开邀请太缄默或太自顾侃侃而谈的被访者；
- 全部与会的被访者应能与主持人用同一种语言沟通。

C. 保证联络员（访问员）条件完全符合项目要求

- 1. 要求联络员社会接触面广；**
 - a. 要求联络员诚恳、牢靠、对工作认真负责；
 - b. 要求联络员按时、守时、不耽搁项目的进度；
 - c. 要求联络员不作弊，更不诱导被访者作弊；
 - d. 要求轮番且定时更换联络员；
- 2. 每个座谈会项目要求联络员至少达到 8-10 人；**
- 3. 每场座谈会中，每个联络员只能约一个被访者。**

D. 保证项目设备（录音、录像）正常运行

1. 要求在项目开头前一天对相关设备进行调试并保证设备能正常运行；
2. 要求在项目正式开头前一个小时对相关设备再次进行调试，以确保设备能正常运行。

E. 保证座谈会场地符合要求

1. 对场地设施的基本要求：

- a. 相邻的供座谈会进行的小会议室和监控室各一间，小会议室应能容纳 10 人；
- b. 会议室环境舒适、便于交谈，内置有圆形会议桌一张（若无圆形桌，可有椭圆、长方形桌等）；
- c. 监控室应具备有与会议室同样可视，可听的设施（单面镜、录音或录像设备）；
- d. 要求会议地点交通便利，简洁被找到；
- e. 另外最好有现场甄别的场地。

2. 在公司内部召开座谈会时

- a. 要求公司座谈会议室内各种设备及工具齐全（如：电视机、放像机、白板、白板笔、磁粒、白纸等）；
- b. 要求公司监控室内各种设备及工具齐全（如：录音机、录像机、耳机、白纸、笔、空调等）。

3. 在宾馆召开座谈会时

- a. 要求配备相邻两间房（最好原本有一间为会议室），一间作为会议室，一间作为监控室；
- b. 要求会议室配备摄像设备，监控室内配备录像机、录音机、彩电（25 英寸以上为佳）、电源设备（插座、接线板、足够长的连接线数根）；
- c. 会议室及监控室均要通风良好、光线充分、有空调设备及独立的洗手间等。

F. 保证人员配置符合项目要求

- 联络员若干名： 约请被访者及第一次甄别
- 项目督导一名：
 - a. 其次次甄别即电话甄别
 - b. 第三次甄别（即现场甄别）
 - c. 确定会场（即场地落实）
 - d. 调试设备
 - e. 督促被访者准时到会
 - f. 支配每场座谈会翻译（外语翻译或本地翻译）
 - g. 支配每场座谈会的记录员
- 兼职督导一名： 帮助项目督导作好上述各项工作
- 记录员一名：
 - a. 现场记录
 - b. 会后逐字逐句整理记录
 - c. 场内物品摆放

- 后勤人员一名：
 - a. 负责购买座谈会所需食品及饮料
 - b. 预备礼金及其它线索
 - c. 其它后勤工作

G. 保证督导有效把握项目进度

- 督导在整个项目动作过程中，必需与项目总督导保持亲密联系把握项目进度，跟踪项目质量，若督导出差外地，则要在第一时间将所在地联系电话、地址、及行程支配告之总督导；
- 督导在确定被访者名单后要准时让总督导确认，确认无误后向被访者寄发邀请信；
- 督导依据项目要求，支配每场座谈会的记录员、翻译；
- 督导在正式会议前一天，对全部合格被访者再做一次电话落实，以确认全部被访者能够在开会当天准时到会（确认内容包括：如何到达开会地点、开会时间、携带有效证件、邀请信、眼镜等）；
- 督导通知被访者到会的时间应比正式会议的开头的时间提早 15-30 分钟（预留现场甄别时间）；若遇会议延迟，则应对被访者做适当解释；对于迟到的和被筛选下的被访者应适当安抚（最好接受开小会的形式后请其离去）；
- 督导在会议开头前，将正式出席座谈会的被访者背景资料整理，抄录打印好递交客户，同时尽量满足客户要求。

（四）座谈会各环节检查工作

1. 前期预备工作

- 客户经理/项目经理与客户确认被访者条件，并预备甄别问卷（YXMR）；
- 项目具体支配（时间/地点/场数/被访者条件/翻译/录音/录像等要求）通知项目总督导支配实际项目进度及人员等；
- 各地点/场次督导通知足够的联络员，场次较多或约人难度较高的项目，联络人数量可视具体状况相应调整；
- 预备相关设施（若在外进动作项目，督导联络合适场地并按要求做到相关设施齐全）；
- 在正式会议开头前二、三天完成第一、其次甄别；
 - a. 第一次甄别由联络员完成，第一次甄别的时间是联络员依据约人条件查找合适条件的被访者并向公司被访者的相关（联络人尽量供应被访者的电话，假如没有电话的则要求其打电话回公司；由项目督导进行甄别）
 - b. 其次次甄别由督导兼职督导亲自执行，主要通过电话方式进行其次次甄别，全部的被访者应在会议开头前 2-3 天全部甄别完毕；
 - c. 在正式会议开头前一天完成打电话再次与被访者确认时间地点等。

- 整理睬场，预备和调试各种设备，并预备饮料、小吃（逢用餐时间要预备点心）、礼金/礼品等；
设备： 监听两套录音、录像、录像机、录音带、客户所要求的物品；
用品： 一次性杯、碟子、刀叉、水壶、纸巾、名卡、纸、笔；
食品： 点心、水果、糖果、茶包；
- 项目开头前应简洁的向记录员介绍一下项目，并进行记录方法的培训，尤其是在外地进行项目；

2. 项目进行中的工作

- 在允许被访者进入会场，应做好第三次甄别（现场甄别），并支配不同年龄、区域和职业的会场；
 - a. 现场甄别应主要由兼职督导进行，督导主要负责巡场；
 - b. 现场甄别时，应要求被访者出示本人有效证件，以确认被访者是我们事先甄别过的被访者；
 - c. 现场甄别时，应让被访者填写现场甄别问卷，再次确认被访者的条件完全符合我们的会议要求。
- 对于未进入会场的被访者，应由督导组组织起来召开一个简短的小会，或许了解一下他（她）们的有关状况，然后分发给他（她）们礼品，最终礼貌地送其离开；
- 当会议结束后，应将礼金、礼品交由主持人发给被访者；
- 会场人员分工
 - 督导（1-2名）： 甄别、现场把握，发礼金/礼品
 - 兼职督导： 布置和整理睬议现场、磁带翻面；
 - 翻译： 现场同步翻译（英/一般话）
 - 记录员： 现场记录、会后整理

3. 后期工作

- 会议结束后，应准时清理睬场，关闭有关设备，整理好录音、录像带；
- 会议结束后的三天内完成记录（逐字逐句）
- 对项目进行小结（后附小结报告）、存档、清单如下：
 - a. 项目任务书、项目工作方案；
 - b. 被访者甄别问卷及空白甄别问卷；
 - c. 被访者背景资料（后附）；
 - d. 重要往来传真；
 - e. 座谈会技术报告一份。

- 有关资料准时交于客户（笔录、录音带、录像带），清单如下：
 - a. 座谈会录音、录像一套；
 - b. 座谈会技术报告一份；

4. FGD 项目小结报告

FGD 项目小结报告（小组座谈会）

项目编号：_____ 项目经理：_____ 收任务书时间：_____

项目名称：_____ 项目督导：_____ 会议实施时间：_____

到会状况表

预定人数	预约人数	出席人数	不符合条件数	迟到人数	入会率
人	人	人	人	人	%

项目消灭的状况及处理、建议

本次座谈会项目消灭的一些状况：

对消灭的问题及意外的处理：

5. 座谈会被访者背景资料

1) 目的：

- a. 让没有参与座谈会的人读了记录会有身临其境的感觉；
- b. 便于座谈会结束后，进行结果的分析总结；

2) 要求：逐字逐句情景记录；

3) 记录方式：

- a. **完成座谈会记录封面** 包括：项目名称、地点、时间、场次、到会者的座次及背景资料（见座谈会记录封面附页）这些记录应在座谈会正式开头前完成。

b. 现场记录原则:

- 全部的记录必需依据提问及回答的原话逐字逐句记录，不行加入任何个人翻译或理解；
- 不行以丢掉、省略掉被访者回答中的语气词，如“吗？”“啊”等；
- 不行以忽视、省略掉被访者的身体语言，如：被访才点头表示同意，摇头表示不同意等。
- 当主持人向被访者出示卡片、实物或在黑板上写出的问题选项，应准时记录，并记录出示的方式，如主持人让被访者传看卡片，主持人出示概念等。

上述种种状况均应具体完整地记录；

c. 记录格式:

- M: _____
1: _____
3: _____
5: _____
7: _____
—M: _____
1: _____
3: _____
5: _____
6: 同意、点头
—主持人出示: _____
—M: _____
1: _____
8: _____

说明: M 代表主持人的发问；

数字代表相应座次到会者发表意见；

d. 记录整理:

- 座谈会结束后，有关会议的不清楚，不明白的地方应马上与主持人沟通加以明确；
- 记录员应对比现场录音整理记录，督导应留意记录的长度及内容的连贯性，如过短或内容不连贯，应要求记录员重新整理；
- 应在最短的时间内整理记录，并交回给公司
- 最终整理的记录稿全部用 A4 纸；

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/306215032120010110>