



КУРСОВА РАБОТА

ПО ПОВЕДЕНЧЕСКИ ПРОУЧВАНИЯ И АНАЛИЗИ

НА ТЕМА:

АНАЛИЗИРАЙТЕ ВЕЧЕ СЪЗДАДЕНИ ВЪПРОСНИЦИ И УСТАНОВЕТЕ ДАЛИ

ОТГОВАРЯТ

НА КРИТЕРИИТЕ ЗА КАЧЕСТВО.

Изготвил:

Проверил:

Варна, 2018

В настоящата разработка обект на анализ ще бъде въпросник на община Габрово (<https://gabrovo.bg/bg/polls/14>) относно удовлетвореността на потребителите по отношение на предоставяните административни услуги. Доколко качеството на въпросника е категория, която може да се оцени обективно, то настоящата разработка ще анализира конкретния въпросник от гледна точка на увеличаване на надеждността на отговорите.

Качеството на въпросника считам, че може да се оцени от гледна точка на полезността на отговорите на респондентите т.е. доколко получените отговори са в съответствие с очакванията на публичната администрация с оглед подобряване на административните услуги в бъдеще.

В основата на представената анкета е Ликертова скала. Тъй като виждам, че въпросите са отразяващи, то отговорите, които участниците ще дават ще бъдат донякъде сходни помежду си. Въпросникът е интерес затова, че съдържа подозрителни данни, които могат да засегнат качеството на отговорите т.е. може да наруши неговата полезност и община Габрово да не получи реалистични резултати. За тази цел се използват контролните въпроси. Но да се използва разпределение на Гаус е неподходящо.

Основни притеснение за качеството на въпросника е неговата надеждността и по-специално неговата вътрешна надеждност. Вътрешната надеждност е степента, до която различните въпроси измерват една и съща конструкция. Тази концепция се използва често в психологията и обикновено се измерва с алфа на Cronbach. Обикновено се използва за измерване на надеждността на теста, а не на надеждността на дадено лице / респондент.