Отчёт о разборе выборки клиентской обратной связи

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

Авторский проект образца. Адаптируйте условия и проверьте применимость перед использованием.

Рамка разбора

Отчёт разбирает определённый материал, а не мнение всей клиентской базы. Укажите период, канал получения и правило приглашения. Добровольный отклик и случайная выборка различаются; неизвестный состав не ответивших сохраняют как ограничение.

[Период, материал и автор]

Как получена выборка

Различайте предложенные анкеты, отправки, включённые записи, повторы и пропуски отдельных вопросов. Каждое исключение должно иметь понятное основание. Исходную запись сохраняют для проверки, но не считают второй независимой единицей материала.

[Включение, исключение и пропуски]

Словарь кодов

Код присваивают по явно заданному смыслу наблюдаемого текста. Одна запись может содержать несколько тем. Пропуск, отсутствие затруднения и отрицательный ответ — разные состояния; предположения аналитика не добавляют к словам клиента.

[Правила кодирования]

Материал и разметка

Для каждого обезличенного номера сохраните содержание своими словами или допустимый фрагмент, присвоенный код и спорное место. Пересказ не выдаётся за прямую цитату. Удаление персональных данных не должно изменять смысл наблюдения.

[Обезличенные наблюдения и коды]

Числа и границы вывода

Покажите абсолютные количества и основание подсчёта. Если несколько кодов допустимы одному ответу, сумма присвоений не равна числу людей. Частота в материале не становится долей всех клиентов и не доказывает причину затруднения.

[Подсчёт и интерпретация]

Что проверить дальше

Предложение изменения отделяют от принятого решения и выполненного действия. Назовите владельца следующего шага и способ проверки на новом материале. Повторная выборка не должна стирать прежние правила, пропуски и альтернативные объяснения.

[Предложение и проверка после разбора]