需求调研问卷样例

*【****说明****：该问卷是客户调研访谈时的问题列表。在访谈时不需要把该问卷出示给客户（需要客户自己填写问卷的调研方式除外），而仅仅把问卷作为提问时的一个参考和记录表单，并可以防止遗漏重要问题，也便于控制访谈时间。】*

**记录人： 调研议题：**

**时间： 地点：**

# 客户基本信息

1. 客户编号：
2. 客户姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. 单位/部门：
4. 职务：
5. 联系方式：
6. 所从事的工作：
7. 从事工作时间：

# 问题表单样例

*【****说明****：根据调研访谈议题的需要，设计问卷。调研议题不同，问卷形式也可能多样化。*

*一般，问题类型包括：问答题型；选择题型；评价类题型等。在访谈时，大部分以开放性问题为主，以获得更多信息；选择性问题和评价类问题为辅。*

*设计问卷时注意以下事项：*

1. *一般，开放性问题和敏感性问题放在后面，而将容易回答的问题放在前面，这样被访者更容易一步一步接受您的问题访谈；*
2. *先问为后面的问题所必需的信息、按逻辑次序排列问题：如，先问调查对象工作中常遇到哪些技术难题，再问通常采取解决技术时使用哪些途径；又如，先问调查对象是否使用过××产品，再问××产品的优缺点；*
3. *控制问卷长度和时间，一般在20分钟内为合适，以避免调查对象产生厌烦和疲倦心理。过长的问卷，虽然问题比较全面，但不一定能得到调查对象真实的结果；*
4. *一般情况下，题目越单纯、具体越好，避免使用大题目。】*

* 选择题型

1. 题目描述：

A、选项1 B、选项2 C、选项3 D、选项4 E、其他：

答案：（ ）

* 问答题型

1. 问题描述：

答案：（ ）

* 评价类题型

1、请对目前工作做出您的判断：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价要素 | 理想状况 | 重要性 | 满意度 | 客户要求 |
| 升级 | 方便、安全、对业务影响很小 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*【样例1，仅供参考――――――――――――――――――――――>*

*关于产品升级*

1. 您做过升级工作吗？（回答A继续下题，回答B跳转到11题）

A 是 B 否

1. 能不能描述一下您进行升级的工作流程？（包括升级时的人员，角色，个数，职责，地点等）
2. 您进行1次升级一般需要多长时间才能完成？
3. 您认为升级操作难度如何？（回答A或B或C继续下一题，回答D或E均转到7）

A.很难 B.有些困难 C.一般 D.容易 E.非常容易

1. 您认为难度主要体现在什么地方？
2. 一般会出现什么样的问题？如何解决？
3. 批量升级的功能您用过吗？（回答A继续下一题，回答B转到问题9）

A 是 B 否

1. 批量升级的成功率如何？存在哪些问题？
2. 凭您的经验，目前的升级模块还有哪些功能是您需要而现在没有的？
3. 您所在的部门与其他部门的协作关系如何？ （结束本篇）
4. 升级工作由谁来做？为什么由他们来做？
5. 您希望的升级过程是什么样的？

*【样例2，仅供参考――――――――――――――――――――――>*

*（该问卷用于记录对于客户日常工作来说，哪些任务是重要任务，频繁程度如何。请让用户自己填写，指导人在旁边可以进行讲解。）*

1．在您的工作中，您会进行以下哪些操作？

2．请您判断您负责的各项工作的重要程度度和使用的频繁程度，以及大约花费的时间。

注意：1表示最不重要或最不频繁；5表示最重要或最频繁

回答方式：请在🞏中或数字上打✓，您也可以在空格中补充新的任务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **任务名称** |  |
| 🞏 | *准备教案* | 时间： |
|  | *重要性：1 2 3 4 5* | *频繁性：1 2 3 4 5* |
| 🞏 | *准备试题* | 时间： |
|  | *重要性：1 2 3 4 5* | *频繁性：1 2 3 4 5* |
| 🞏 |  | 时间： |
|  | *重要性：1 2 3 4 5* | *频繁性：1 2 3 4 5* |
| 🞏 |  | 时间： |
|  | *重要性：1 2 3 4 5* | *频繁性：1 2 3 4 5* |
| 🞏 |  | 时间： |
|  | *重要性：1 2 3 4 5* | *频繁性：1 2 3 4 5* |
| 🞏 | *（留出空白，可让用户自己补充）* | 时间： |
|  | *重要性：1 2 3 4 5* | *频繁性：1 2 3 4 5* |
| 🞏 | *（留出空白，可让用户自己补充）* | 时间： |
|  | *重要性：1 2 3 4 5* | *频繁性：1 2 3 4 5* |