

Телефонные опросы осуществляются группой операторов call - центра интервьюеров, кото-рые связываются с респондентами в автоматическом режиме. В последние годы популярность телефонных интервью возросла, в основном, из-за роста затрат на личные интервью и снижения тарифов на междугородние переговоры.

Телефонные интервью, подобно личным интервью, предоставляют интервьюеру возможность пояснять сложные инструкции и вопросы, хотя объяснить что-либо по телефону обычно сложнее, чем при непосредственном общении. Телефонные опросы в то же время обладают рядом отличий от личных интервью, которые можно отне-сти как к достоинствам, так и к недостаткам метода.

Плюсы телефонных интервью:

- возможность проводить интервью с очень сложными алгорит-мами перехода от вопроса к вопросу, так как CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) автоматически выби-рает следующий вопрос в зависимости от последнего ответа респондента;
- общие затраты на сбор количественных данных - ниже, поскольку с представителями выборки можно связываться несколько раз, если их не удалось застать с первой попытки;
- больше вероятность получения действительно случайной выборки, что позво-лит увеличить валидность и качество результатов.

С другой стороны, у телефонных интервью есть ряд минусов по сравнению с другими формами интервью:

- продолжительность вопросника должна быть относительно небольшой, по-скольку очень трудно удержать респондентов у телефона длительное время;
- вопросы должны быть довольно простыми, так как сложные или подробные вопросы респонденту тяжело запомнить и ответить на них точно;
- трудно получить данные конфиденциального характера, такие как информация о доходах — люди обычно не любят давать подобную информацию по телефону;
- уровень отказов высок из-за того, что многие не любят, когда их беспокоят дома;

Составлять выборку для телефонного опроса следует очень тщательно. В случае отсутствия определенной телефонной базы (или когда базы нет или они не соответствуют критериям) можно воспользоваться приемом случайного набора телефонных номеров. Метод случайного набора телефонных номеров, легко реализуется с помощью Excel, главное – знать «банк» («пул») номеров выделенных для того или иного населенного пункта, в котором проводится телефонный опрос. Недостатком процедуры звонков по случайному списку, заключается в большом количестве «пустых» номеров (высокий процент отключенных номеров, номеров компаний, государственных структур и не-существующих номеров). Но этот недостаток легко преодолеть, если для опроса используется функционал современного колл - центра и достаточное количество телефонных линий, используемых для набора («пустые» номера легко «отбрасываются» и рабочее время операторов call центра не используется в «пустую»). Но при этом, в первоначальную выборку телефонных номеров рекомендуют включать телефонных номеров как минимум в пять – шесть раз больше окончательного запланированного размера выборки.