

Составления вопросов – для анкеты, используемой в телефонном опросе – 50% успеха проводимого исследования и качества получаемых данных. Избегайте предположений и мнений абонента. В хорошо составленных вопросах не содержатся предположения относительно его мнения, также вопросы не должны содержать предположений об осведомленности респондента. Например, телефонный опрос рынка «растительные масла». Оператор – интервьюер, задавая вопрос: "Сколько стоила бутылка растительного масла, которую Вы купили в последний раз?", в этом случае, предполагает, что респондент помнит цену бутылки растительного масла. Правильно, если он поставит вопрос следующим образом: "Помните ли вы, сколько стоила бутылка растительного масла, которую вы приобрели в последний раз?". Если ответ утвердителен – нужно спросить: "Какова была ее цена?"; Избегайте неоднозначного толкования и слов с несколькими значениями. Все слова в поставленном вопросе должны истолковываться однозначно. Так, вопрос, начинающийся со слов: "Справедливо ли...", будет двусмысленным, поскольку слово "справедливо" имеет множество значений. Подобным же образом могут возникнуть проблемы, если вы задаете вопросы, которые на первый взгляд кажутся совершенно простыми. Например: "Какое пиво Вы пьете?" Некоторые абоненты могут отнести вопросительное слово "какое" к бренду пива, другие — к его виду («темное», «светлое») или типу («живое», «не фильтрованное», «фильтрованное»). Обосновывайте запрос на получение информации личного характера. Абоненты могут отвечать на вопросы, касающиеся поведения и отношения, но только в том случае, если они не носят личного характера и кажутся им допустимыми, но на вопросы, направленные на получение данных личного характера (о возрасте, образовании, доходах, интимной информации, например об использовании гигиенических средств), респонденты часто отвечать отказываются. Пожалуй, это один из сложнейших моментов в телефонных опросах. В таких случаях информацию можно получить, только четко обозначив, зачем она Вам необходима. Вопрос о возрасте и национальности можно задать, предварительно пояснив: "Следующие вопросы будут использованы только для того, чтобы обобщить информацию о группах абонентов, которые мы опрашиваем". Вопросу об «интимной информации» могут предшествовать следующая фраза: "А сейчас мне хотелось бы задать вам несколько вопросов о... Я понимаю, что они носят очень личный характер, и поэтому Ваше мнение особенно ценно. Все ответы, которые Вы дадите, - строго конфиденциальны".