

Перед тем, как начать телефонный опрос, необходимо предварительное тестирование анкеты Вами и операторами колл - центра, участвующие в телефонном опросе, должны ее протестировать. При первичной проверке, необходимо убедиться, что:

- **анкета полна и не избыточна.** Цели исследований и потребности в информации необходимо соотнести с количеством вопросов анкеты. Критерием полноты анкеты служит соответствие всех вопросов ранее установленным типам потребности в информации. Вы должны удостовериться в том, что отсутствуют вопросы, не связанные ни с одной потребностью;
- **вопросы четко сформулированы, недвусмысленны и соответствуют типу требуемой информации;**
- **анкета хорошо структурирована и легко воспринимается.** Вы должны проследить, чтобы в анкете не было двусмысленных, расплывчатых указаний и что бы все переходы по условию действительно направляли респондента к соответствующему пункту анкеты.

Пилотаж анкеты, перед проведением телефонного опроса — важный этап процесса разработки анкет, однако им часто пренебрегают. Проведение пилотажа столь важно потому, что помогает выявить и исправить недостатки лингвистических форм, структуры, формата и организации анкеты. Невозможно сразу составить хорошую анкету. Если перед началом широкого использования анкеты не устранить ее недостатки, это существенно скажется на качестве собираемой информации.

Пилотажные телефонные опросы проводятся на небольшой группе респондентов. Поскольку задачей пилотажа является оценка способа получения требуемой информации при помощи анкеты, собранные в пилотаже данные не включаются в основной массив. Рекомендуется отдавать предпочтение активному, а не пассивному пилотажному испытанию. Во время пассивного пилотажного тестирования, респонденты отвечают на вопросы анкеты, после чего супервайзер проекта, прослушивает записи и оценивает качество ответов и пригодность скрипта - сценария. При активном пилотажном испытании, супервайзер после тестового опроса, проводит беседу с операторами, выявляет ее недостатки. В этом случае оценка и устранение недостатков анкеты осуществляются и супервайзером и операторами.

Независимо от метода, выбранного для пилотажного испытания, после его проведения следует составить краткий комментарий. В комментарии в систематическом виде излагаются проблемы, которые могут возникнуть при использовании анкеты, и способы их устранения. Основные группы проблем, возникающие в ходе тестирования анкеты для телефонного интервью, приводятся ниже.

- **Проблемы с проведением анкетирования.** Анкетирование заняло столько времени, сколько предполагалось? Если заполнение анкеты заняло больше времени, то каким образом можно ее сократить, не жертвуя при этом важными вопросами?

- **Проблемы, связанные с пониманием вопросов анкеты.** Есть ли в анкете слишком трудные для респондента вопросы? Эта трудность объясняется степенью сложности содержащейся в них информации? Или же вопрос слишком длинный? Не являются ли некоторые вопросы двусмысленными? Как можно переформулировать вопросы, чтобы получить в результате полную и недвусмысленную информацию?

- **Проблемы, связанные с нарушением требований, предъявляемых к составлению вопросов.** Употреблялись ли в анкете технические термины без пояснения? Как можно их объяснить, чтобы не вводить респондентов в

замешательство? Были ли случаи, когда широко употребляемые слова использовались в не-обычном контексте? Как прояснить их смысл? Встречались ли вопросы, в которых запрашивалась сложная информация?

- **Проблемы, связанные с вариантами ответов.** Имеются ли вопросы, на которые наиболее частым ответом было "Не знаю" или "Нет ответа"? Были ли вопросы, в которых ответ "Другое" собирал значительный процент ответов?

- **Проблемы, связанные с организацией анкеты и следованием вопросам.** Заполнение скрипта анкеты проходит так успешно, как планировалось? Насколько хорошо продуманы переходы и сформулированы инструкции для интервьюера (респондента)? Следует ли внести коррективы в текст переходов и формулировку инструкций? Хорошо ли разработаны переходы по условию? Не нуждаются ли они в корректировке? Нет ли в начале анкеты наводящих вопросов, которые могут повлиять на ход ее заполнения?