

ОПРОС ПОЧТОВЫЙ - разновидность опроса анкетного (см.), отличительной особенностью которого является рассылка анкет (см.) и получение на них ответов по почте. Так, при проведении О.П. анкета распространяется среди потенциальных респондентов как самостоятельное почтовое отправление по заранее подобранным адресам лиц, репрезентирующих искомые признаки.

О.П. удобен тем, что с его помощью можно одновременно провести опрос на большой территории, даже в географически труднодоступных регионах. Следует отметить простоту организации О.П., отсутствие необходимости подбора и обучения анкетеров. Несколько человек по сути дела могут организовать и самостоятельно провести О.П. (тем более сейчас расширяются возможности использования оргтехники при проведении почтового опроса: компьютеры, аппараты для заклейки и вскрытия конвертов и др.). Еще одно ценное свойство О.П. - предоставление респонденту возможности по своему усмотрению выбирать удобное время для заполнения анкеты.

Кроме того, анкета заполняется респондентом без контакта с анкетером, что автоматически снимает возможность психологических барьеров, возникающих порой при раздаточных очных видах опроса. К числу положительных характеристик можно отнести, хотя и с некоторой оговоркой, относительную дешевизну О.П.. Даже самый дорогой организационный вариант такого опроса (с неоднократной рассылкой уведомлений об опросе, маркированного конверта, анкет с инструкциями по их заполнению и даже небольшого сувенира значительно дешевле средств, необходимых для организации и проведения анкетного опроса).

Вместе с тем О.П. имеет свои недостатки. Во-первых, это неполный (низкий) возврат анкет, т.е. не все респонденты заполняют анкеты и отправляют их исследователям, что снижает надежность полученной информации. Однако практика О.П. и результаты специальных исследований (Ф. Квиза, Ч. Скотта, Е. Сухмана и др.) доказывают, что в основе не-полного возврата анкет лежит действие систематических факторов, связанных с тематикой опроса, образованием респондента, спецификой пола, возраста, семейного положения. Следующим недостатком О.П. является получение ответов не от тех респондентов, которым была выслана анкета. К тому же нельзя полностью исключить возможность группового заполнения анкет. Еще одним недостатком О.П. является невозможность оперативного получения информации.

В практике социологических исследований О.П. используется: 1) в ситуации ограниченности ресурсов, не позволяющих применить другие методы исследования или виды опроса, обеспечивающих получение информации от всех лиц, намеченных для опроса; 2) как вспомогательный метод в сочетании с другими; 3) в случаях, если необходимо получить ответы на вопросы, затрагивающие деликатные или интимные проблемы.

При том, что существует возможность искажения ответа респондента (под давлением мнения окружающих), на вопросы О.П. респонденты отвечают достаточно откровенно. В большей степени это связано с субъективно-психологическим восприятием условий опроса: респондент более комфортно и спокойно чувствует себя дома, работая с анкетой без свидетелей. Это повышает уверенность респондентов в анонимности опроса, хотя в действительности О.П. таковым не является по причине необходимости определения круга лиц, которые не возвратили анкету и кому ее нужно выслать повторно. Обычно сама анкета и конверт возврата шифруются.

Объективное же обеспечение анонимности О.П. возможно только при использовании сигнальной карточки контроля возврата анкет, которая высылается респондентом в исследовательский центр как самостоятельное почтовое отправление, т.е. не вкладывается в конверт с заполненной анкетой. Для этого на почтовой карточке указываются данные адресата и его номер по списку адресов. В этом случае анкета и конверт возврата не шифруются. Поэтому независимая отсылка исследователям анкеты и сигнальной карточки позволяет вести учет возврата корреспонденции (со значительным облегчением этого трудоемкого процесса) и одновременно обеспечивает полную анонимность опроса.

Таким образом, главная организационная задача, требующая решения на этапе программирования и проведения О.П. - обеспечение возврата анкет (стимулирование его).

На возврат анкет влияют по крайней мере две группы факторов. Первая включает различные виды контакта исследователя с респондентом (например, уведомление о предстоящем опросе, рассылка опросника, напоминание респондентам, не вернувшим анкету в срок, о необходимости ее возврата). Вторая группа факторов в большей степени связана с психологическим и содержательным оформлением всех видов контактов (персонализация их, анонимность, вознаграждение за участие в опросе, оформление самой анкеты и др.).

Предварительный контакт с потенциальным респондентом может устанавливаться посредством личного контакта по телефону или письму (открытки по почте), благодаря которому респондент узнает о планируемом О.П., настраивается на участие в нем.

Задача предварительного контакта с респондентами при проведении О.П. - формирование у респондента чувства социальной полезности исследования через акцентирование особой роли, уникальности и важности мнения данного конкретного респондента. Особенно подчеркивается эффективность уведомлений, сделанных по телефону. Результаты социологических исследований показывают положительное

ОПРОС ПОЧТОВЫЙ

Автор: словарь
01.02.2009 19:49 -

влияние уведомлений на возврат анкет. Кроме этого, О.П. предъявляет повышенные требования к разработке всего методического инструментария и к организации процедуры самого опроса.

Следует учитывать, что достаточно важным фактором, стимулирующим возврат анкет, является интерес к рассматриваемой в исследовании проблеме.

Качество исполнения, дизайн анкеты - также немаловажный фактор повышения возврата анкет. Методические разработки показывают преимущества использования красочных почтовых марок, конвертов, интересное оформление самой анкеты, броское название. Весьма важным является обращение к респонденту, которое должно быть обязательно персонализировано. Почтовая анкета имеет традиционную структуру (см. Анкета).

Особое значение имеет уведомление об опросе. Это краткий текст, где рассказывается о целях исследования, об использовании полученных результатов. Здесь же объясняется, каким образом получен адрес респондента, сообщается, когда ему будет выслана анкета. В уведомлении содержится приглашение к участию в исследовании, подчеркивается важность получения ответов.

Обязательно должен быть указан адрес и телефон организации, проводящей опрос, ее название. Важная деталь - дата отправления документа. Уведомление отправляется за несколько дней до начала опроса. Одновременно же с рассылкой анкет в том же конверте высылаются другие документы, в том числе - сопроводительное письмо.

Сопроводительное письмо - обязательный атрибут О.П. В нем, обращаясь к респонденту по фамилии, имени и отчеству, повторяется просьба об участии в опросе, подробно излагаются цели исследования. Необходимо обратить внимание на то, следует или нет подписывать анкету респондентом.

В сопроводительном письме обязательно есть указание на адрес и телефон организации, проводящей опрос, что дает возможность респонденту получить дополнительную информацию об опросе. Возможно подчеркнуть внимание к респонденту через символическое вознаграждение за участие в опросе.

Вместе с анкетой и сопроводительным письмом респонденту высылается конверт с напечатанным на нем адресом исследовательской организации. Примерно через две недели после отправки анкет, высылается напоминание. В комплексной методике проведения О.П. рекомендуется троекратное напоминание: первое высылается через неделю после отправки анкет, второе - через три недели и третье - через семь недель.

ОПРОС ПОЧТОВЫЙ

Автор: словарь
01.02.2009 19:49 -

Первое напоминание высылают на специальной карточке, второе оформляется в виде письма и высылается вместе с анкетой и сопроводительным письмом, а третье рекомендуется отправлять заказным письмом.

Следует отметить, что ни один из факторов повышения возврата анкет не стоит идеализировать, придавать ему исключительное значение. Необходимо учитывать весь комплекс факторов, стимулирующих участие респондентов в О.П. и обеспечивающих качество искомой информации.

Е.Е. Кучко