

MULTIPURPOSE CASH ASSISTANCE POST-DISTRIBUTION MONITORING ENUMERATORS GUIDANCE

As of July 2025

Background

Following the recommendation on the annual periodicity of PDM toolkit revision endorsed in 2023, and the respective request from the Ukraine CWG partners, the post-distribution monitoring toolkit developed in December 2022 and updated in May 2024 needed to be revised. Thematic Post Distribution Monitoring (PDM) Task Force (TF) was re-activated with the main task of revisiting the questions in the PDM toolkit.

The tool was adjusted in coordination with Cash Working Group (CWG) partners and clusters to ensure the monitoring of sectoral indicators. The tool includes indicators to be monitored and reported to the CWG, and it may be further reviewed and adjusted to align with any future changes and to monitor newly introduced indicators for the Multipurpose Cash (MPC) response.

Overview

The main objective of the enumerator's guidance is to align the usage of the questions and PDM toolkit, primarily the data collection tool, among partners to have the results aligned and have a resource partner could share with their enumerators or be a starting point for their capacity building materials and sessions.

It is essential to achieve consistency in how people respond to the questions, as this enables meaningful comparisons between different groups of respondents. All partners must invest time and resources in training enumerators responsible for conducting interviews.

General Considerations

All organizations must keep the following considerations in mind when preparing enumerators for the PDM interviews with beneficiaries:

- **Always train survey enumerators and include all assessment staff in the training.** This would ensure that team members get to know each other, support each other, and understand the questionnaire similarly.
- **Plan at least two training days**, considering one full day of enumerator training.

- **The training should include topics beyond the questionnaire.** Enumerators should know humanitarian principles and the importance of impartiality, confidentiality, sensitivity, integrity, and informed consent. They must also understand their role, sampling plan, logistics and security protocols, and work plan. It is also essential to ensure the basic knowledge of PSEA and referrals (hotline and focal points) for SEA concerns, GBV, and protection guiding principles.
- Always ensure your enumerators have a space for feedback, questions, and concerns.
- **Practical and simulation exercises are essential in preparing enumerators** for the challenges they may encounter during data collection. Consider methods like role-playing, field questionnaire tests, and data-uploading simulations.
- The questions in the PDM tool are phrased so to make it possible to use the tool by any partner starting conducting PDM survey for MPC programme in Ukraine. Partners, however, **may rephrase questions (specifically, in Ukrainian) and adjust the language** to ensure proper understanding by specific vulnerability groups, or depending on internal or donor requirements. **The revision of the language and phrasing should be completed prior to starting the PDM survey.**

Enumerator's Guidance

To ensure their work is done correctly, you can give your enumerators the following instructions. These instructions can be part of the training and daily briefings. All instructions below speak directly to the enumerator and can be used as they are worded.

Before the interview

During the training, please ensure the following:

- Read the questionnaire multiple times before the training and interview day.
- Practice reading the questions out loud.
- Try interviewing a family member, a colleague, or a friend at least twice using the data collection tool and without. Try practicing face-to-face and on the phone.

Starting the interview

Read the **introduction and consent text** as it is written or the way it is agreed with the team and team leaders before the PDM survey starts.

After verifying that the person you are talking to is the head of the household or someone who can speak on behalf of the household, ensure that the respondent understands the purpose of the interview and survey. Answer any questions about data conditionality, personal information collected, and how the data will be used after reading the text.

Informed consent

Participation in any survey is voluntary. **Respondents should understand that refusing to answer the survey will NOT affect their assistance now or in the future.** All respondents should provide their verbal consent by saying **YES** or **NO**. If they answer no, the interview ends, and you thank them for their time. No explanation from their side is needed.

Suppose your organization has recorded interviews as a protocol. In that case, consent for recording should also be obtained, and the recording should be **stopped** if the participant refuses to be interviewed.

Please ensure that consent is taken from respondents if your organization plans to share the entire dataset unanalyzed with any other partners, including analysis or implementing partners.

Ending the interview

If you are interviewing people by phone, thank the respondents for their time and end the call as soon as the interview ends.

General Instructions of the Interview

For this section, the instructions will include some instructions for the organization and some for the enumerators.

For Organizations

- Ensure that your enumerators have detailed instructions on the tool you use. Explain how to access the survey, what tools are needed, and what to do in different situations, including without internet access, as well as any recorded glitches and their solutions.
- Ensure that your enumerators know how to change/adapt the language of the survey as needed.
- Point out any particular questions and provide detailed instructions on questions, such as matrixes or questions that need manual repetition, like the age and gender of the household members.
- Provide enumerators with all additional information they might need, e.g. the list of the registration dates for the MPC programme, for the beneficiaries to be interviewed, types of MPCA targeting for each household.
- Always give instructions on rescheduling and interrupting the survey based on the system you are using to avoid misinterpretation of incomplete surveys.
- Keep shelling and alarms in mind, and have clear instructions on the steps the enumerator should take during an alarm. A recommendation is to have the enumerator stop the survey and ask the person on the other side to go to a shelter, noting that it was the reason for the interruption of the call.

- Provide enumerators with up-to-date information on referrals for SEA and GBV concerns.
- Choose the approach to selecting a respondent. The respondent must be a household representative aware of the whole process of participation in the MPC program. It may be the same person who was participating in the original interview during registration/enrollment, or a different one. You may choose either of the approaches – interviewing the same person or a different one (e.g. choosing a female household representative if it was male participating in the enrollment, etc.).

For Enumerators

- **Respect the wording in the survey and read the questions as they are written.** Communicate any suggestions or feedback during the training or when you feel the questions affect the quality of the collected data.
- Some parts of the survey are not usually meant to be read out loud. Anything that should not be read aloud will be between brackets [*Do not read this; it is just a comment for you*].
- It is usually good practice not to read out loud “I don’t know” and “Prefer not to answer” options; only select them if the respondent says they do not want to answer the question.
- If a respondent is uncomfortable answering a question or refuses to answer, choose the “Prefer not to answer” option and move to the next question.
- If a respondent decides to interrupt the survey, ask if they would like to reschedule it at another time. If they agree, make a note, thank the respondent, and close the survey. If they refuse to reschedule, try to ask for the reason, note it down, and close the survey.

Question by Question Guidance

The PDM tool consists of multiple questions. Below is summarized (by section) and semi-detailed guidance on how to ask these questions. **Note that this guidance is built based on the coordinated data collection tool. If you have added or changed some questions, please ensure the directions below reflect that.**

For all sections, please make sure that the following general guidance is followed:

- Remember that the text between [] brackets is not to be read out loud.
- All questions are household-level questions except those labeled otherwise or asking about one person in the family, such as the respondent's sex or the age and sex of household members.
- Please do not say the options “Prefer not to answer” and “I don’t know” out loud in any question.
- Please follow the answers in the questionnaire. Do not read the answers out loud; simply indicate whether they match the answers given by the respondents.

- Pay attention to the notes given under each question.

Informed Consent	
You must read all the text in this section precisely as written. Ensure the respondents give a clear YES or NO to the following questions.	
...i would like to talk to a member of the household that has knowledge on the household's experience with the participation in our multipurpose cash program, and use of cash over the past month(-s). Are you able to provide this type of information?	[If Yes : You proceed with the introduction of the survey and consent] [If No : You have to ask if the person who can answer the survey is available. If the answer to the question "Could I please speak with this person?" is also "no", you end the interview.
...Do you agree and consent to be interviewed?	[If Yes : You proceed with the rest of the questions in the survey] [If No : You end the interview]
General Information	
In this section, you are expected to note yourself, the date of the interview, and your last and first name.	
Location of the Household [settlement level if possible]	Please note the location of the interview if you are face-to-face and the respondent's location if the interview takes place over the phone. The form filters through locations, so start with the oblast; it will filter Raions in the selected oblast, and so on.
Personal and Household Information	
Respondent's gender	This question may not be necessarily asked directly – the answer could be taken from the beneficiary database or captured automatically based on the language used by the respondent.
What is your age? [Respondent's age]	If the answer to this question is less than 18 , the recommendation is to STOP the interview. This question may not be necessarily asked directly – the answer could be taken from the beneficiary database.
Has the size or composition of your household changed since the time	If the answer is NO the data on household composition may be extracted from the beneficiary



UKRAINE CASH WORKING GROUP

your household was registered for this Multipurpose Cash programme?	database and it's unnecessary to capture this information again.
Household composition [Age and sex of each household member]	<p>Please press the [+] sign for each family member and note their gender and age.</p> <p>The household includes anyone who shares housing with the respondent and is blood-related or connected to the respondent by partnership, adoption or hosting.</p>
What was your Household's total income in the last month...	Ensure that the person answers on their usual income without multipurpose cash assistance. If the person does not know the exact figure, ask them to give an estimation.
Distribution Process	
How much time in days (weeks) passed between enrollment of your Household for this Multipurpose cash program, and the time assistance was made available for you to be spent?	You may specify/remind the day of registration to a beneficiary in case he/she has doubts regarding the exact day of registration.
Is the financial service provider ...	If the respondent does not know the meaning of a financial service provider, you can provide examples, such as a bank, post office, digital wallet, etc.
Use of Cash	
Please specify (in % or UAH) what did you spend multipurpose cash assistance for?	<p>For this question, please ask either in percentage or UAH. It is recommended that the question be asked in UAH; if the respondent does not know, you can suggest that it be recorded in percentage. Please make sure to choose either percentage or UAH in the form.</p> <p>This question is only for multipurpose cash assistance, not the whole income.</p>



UKRAINE CASH WORKING GROUP

Please indicate to what extent you could cover your household monthly essential needs (after you received the assistance) with your total household income, including multipurpose cash assistance, per sector.

This question is for the household income, and the respondent will answer on their ability to cover their needs under each group using the total household income, including multipurpose cash assistance.

Satisfaction with the Programme and General Outcomes

Regarding satisfaction questions, it is recommended that the answer options be given out loud. For any question that starts with “Are you satisfied..” you can let the respondent know the answers except for “I don’t know” and “Prefer not to answer.”

БАГАТОЦІЛЬОВА ГРОШОВА ДОПОМОГА: ПОСТ-ДИСТРИБУЦІЙНИЙ МОНІТОРИНГ ТА ІНСТРУКЦІЇ ДЛЯ РЕЄСТРАТОРІВ

Липень 2025 року

Передумови

Дотримуючись рекомендацій річної періодичності перегляду інструментарію пост-дистрибуційного моніторингу, який було узгоджено у 2023 році, а також у відповідь на запит від партнерів Робочої Групи з Надання Грошової Допомоги (Cash Working Group – CWG), інструментарій пост-дистрибуційного моніторингу, розроблений у грудні 2022 року і оновлений у травні 2024 року, необхідно було переглянути. Тематична робоча група (ТГ) з пост-дистрибуційного моніторингу (Post-Distribution Monitoring – PDM) була знову активована з основним завданням – переглянути питання, що містяться в інструментарії пост-дистрибуційного моніторингу.

Інструментарій було оновлено у координації з партнерами CWG та кластерами, щоб забезпечити моніторинг секторальних індикаторів. Інструментарій включає індикатори для моніторингу і звітування у CWG, і він може бути переглянутий у майбутньому, щоб відповідати можливим майбутнім змінам і моніторити нові запропоновані індикатори для Багатоцільової Грошової Допомоги (Multipurpose Cash – MPC).

Огляд

Основна мета інструкцій для реєстраторів (співробітників, які проводять PDM-опитування) – узгодити використання запитань та інструментарію PDM, насамперед інструменту збору даних, між партнерами, щоб забезпечити узгодженість результатів і щоб партнер міг поділитися ресурсами зі своїми реєстраторами або стати відправною точкою для розробки матеріалів і проведення занять з розбудови потенціалу.

Важливо досягти узгодженості в тому, як люди відповідають на запитання, оскільки це уможливорює змістовне порівняння між різними групами респондентів. Усі партнери мають вкладати час і ресурси в навчання реєстраторів, відповідальних за проведення інтерв'ю.

Загальні положення

Всі організації мають враховувати наступні аспекти при підготовці реєстраторів для проведення опитування з отримувачами послуг в рамках PDM:

- **Завжди навчайте реєстраторів опитування та залучайте до підготовки весь персонал, який проводить оцінювання.** Це дозволить членам команди познайомитися один з одним, підтримувати один одного та однаково розуміти опитувальник.
- Заплануйте **щонайменше два навчальні дні**, враховуючи один повний день для навчання реєстраторів.
- **Навчання має охоплювати теми, що виходять за межі опитувальника.** Реєстратори повинні знати гуманітарні принципи та важливість неупередженості, конфіденційності, делікатності, доброчесності та інформованої згоди. Вони також повинні розуміти свою роль, план вибірки, протоколи логістики та безпеки, а також план роботи. Важливо також забезпечити наявність базових знань про Запобігання сексуальній експлуатації та сексуальним наругам (PSEA) та напрямки перенаправлення (гаряча лінія та координатори) з подібних питань, а також про Гендерно-Зумовлене Насильство (ГЗН) та керівні принципи захисту.
- Завжди забезпечуйте, щоб у ваших реєстраторів був простір для зворотного зв'язку, запитань та занепокоєнь.
- **Практичні та імітаційні вправи є важливими для підготовки реєстраторів до викликів, з якими вони можуть зіткнутися під час збору даних.** Розгляньте такі методи, як рольові ігри, тестування анкет на місцях та симуляції завантаження даних.
- Питання у PDM опитувальнику сформульовані таким чином, щоб зробити можливим використання цього інструменту будь-яким партнером, який розпочинає проведення PDM опитування для програми MPC в Україні. Однак, партнери можуть змінювати формулювання та перефразувати питання (особливо в українській версії) і змінювати мову для забезпечення правильного розуміння окремими групами вразливості, або в залежності від внутрішніх чи зовнішніх вимог (донорів). **Перегляд використовуваних формулювань та мови повинен бути виконаний до початку PDM опитування.**

Посібник для реєстратора

Щоб забезпечити правильне виконання роботи, ви можете дати реєстраторам наступні інструкції. Ці інструкції можуть бути частиною тренінгу та щоденних інструктажів. Усі наведені нижче інструкції адресовані безпосередньо реєстраторам і можуть бути використані в тому вигляді, в якому вони сформульовані.

Перед інтерв'ю

Під час тренінгу, будь ласка, переконайтеся в наступному:

- Прочитайте анкету кілька разів перед початком тренінгу та інтерв'ю.
- Потренуйтеся читати запитання вголос.
- Спробуйте взяти інтерв'ю у члена сім'ї, колеги чи друга принаймні двічі, використовуючи інструмент для збору даних і без нього. Спробуйте потренуватися проводити інтерв'ю віч-на-віч і по телефону.

Початок інтерв'ю

Прочитайте **вступну частину та текст згоди на участь** в опитуванні в тому вигляді, в якому він написаний або таким чином, як це було узгоджено з командою і керівниками до початку проведення PDM опитування.

Переконавшись, що особа, з якою ви розмовляєте, є головою домогосподарства або особою, яка може говорити від імені домогосподарства, слід упевнитися, що респондент розуміє мету інтерв'ю та опитування. Після прочитання тексту надайте можливість поставити відповідні питання, і дайте відповіді на всі запитання щодо умовності даних, зібраної особистої інформації та того, як дані будуть використані.

Надання згоди

Участь у будь-якому опитуванні є добровільною. **Респонденти повинні розуміти, що відмова відповісти на запитання опитування НЕ вплине на надання їм допомоги зараз або в майбутньому.** Всі респонденти повинні надати свою усну згоду, сказавши **ТАК** чи **НІ**. Якщо вони відповідають "ні", інтерв'ю закінчується, і ви дякуєте їм за приділений час. Жодних пояснень з їхнього боку не потрібно.

Припустімо, що ваша організація записує інтерв'ю як протокол. У такому випадку також слід отримати згоду на запис і **зупинити** запис, якщо учасник відмовляється давати інтерв'ю.

Будь ласка, переконайтеся, що згода отримана, якщо ваша організація планує поділитися всім набором даних без аналізу з будь-якими іншими партнерами, включаючи партнерів з аналізу або виконавців.

Завершення інтерв'ю

Якщо ви проводите інтерв'ю по телефону, подякуйте респондентам за приділений час і завершіть розмову, як тільки інтерв'ю закінчиться.

Загальні інструкції щодо проведення інтерв'ю

Для цього розділу інструкції включатимуть деякі вказівки для організації та деякі для реєстраторів.

Для організацій

- Переконайтеся, що ваші реєстратори мають детальні інструкції щодо інструменту, який використовується. Поясніть, як отримати доступ до анкети, які інструменти для цього потрібні, що робити в різних ситуаціях, зокрема за відсутності доступу до Інтернету, а також будь-які можливі збої та шляхи їх усунення.
- Переконайтеся, що ваші реєстратори знають, як змінити/адаптувати мову опитування за потреби.
- Зверніть увагу на будь-які конкретні запитання та надайте детальні інструкції щодо запитань, таких як матриці або запитання, які потрібно повторювати вручну, наприклад, щодо віку та статі членів домогосподарства.
- Заздалегідь надайте реєстраторам всю необхідну додаткову інформацію, яка може їм знадобитися, наприклад, перелік дат, коли опитувані домогосподарства було зареєстровано у дану програму MPC, або типи таргетування MPCА для кожного з опитуваних домогосподарств.
- Завжди надавайте інструкції щодо перенесення та переривання опитування залежно від системи, яку ви використовуєте, щоб уникнути неправильної інтерпретації незавершених опитувань.
- Пам'ятайте про обстріли та сигнали тривоги, а також про чіткі інструкції щодо дій реєстратора під час тривоги. Рекомендується, щоб реєстратор припинив опитування і попросив людину з того боку сховатися в укритті, зазначивши, що це було причиною переривання дзвінка.
- Надавати реєстраторам актуальну інформацію про перенаправлення з питань сексуального та гендерного насильства.
- Визначтеся з методикою вибору представника домогосподарства, який буде виступати респондентом. Респондентом повинен бути такий представник домогосподарства, якому повністю відомо про процес участі їхнього домогосподарства у даній програмі MPC. Це може бути той самий представник домогосподарства, який приймав участь у реєстрації, або ж інший представник. Ви можете обрати будь-який з зазначених підходів – опитувати ту ж саму людину, або іншу (наприклад, віддавати перевагу для опитування представниці жіночої статі, якщо у процесі реєстрації приймав участь представник чоловічої статі, тощо).

Для реєстраторів

- **Поважайте формулювання в опитуванні та читайте запитання так, як вони написані.** Повідомляйте про будь-які пропозиції чи зауваження під час тренінгу або якщо ви відчуваєте, що питання впливають на якість зібраних даних.
- Деякі частини опитування зазвичай не призначені для зачитування вголос. Все, що не слід зачитувати вголос, буде взято в дужки [*Не читайте це; це лише коментар для вас*] або написано в розділі "Підказки" і виділено світлішим відтінком сірого кольору.
- Зазвичай рекомендується не зачитувати вголос варіанти "не знаю/волю не відповідати"; вибирайте їх лише тоді, коли респондент каже, що не хоче відповідати на запитання.
- Якщо респонденту незручно відповідати на запитання або він відмовляється відповідати, оберіть варіант "не знаю/волю не відповідати" і перейдіть до наступного запитання.
- Якщо респондент вирішив перервати опитування, запитайте, чи не бажає він перенести його на інший час. Якщо респондент погоджується, зробіть відповідний запис, подякуйте йому та закрийте опитування. Якщо респондент відмовляється перенести опитування, спробуйте з'ясувати причину, запишіть її та закрийте опитування.

Покрокове рекомендації по кожному питанню

Інструмент PDM складається з кількох запитань. Нижче наведено стислі (за розділами) та майже детальні вказівки щодо того, як ставити ці запитання. Зверніть увагу, що даний посібник побудовано на основі скоординованого інструменту збору даних. **Якщо ви додали або змінили деякі питання, будь ласка, переконайтеся, що наведені нижче вказівки відображають це.**

Для всіх розділів, будь ласка, переконайтеся, що ви дотримуєтеся наступних загальних рекомендацій:

- Пам'ятайте, що світло-сірий текст не зачитується вголос, як і текст у дужках.
- Усі запитання стосуються домогосподарства, за винятком тих, що позначені інакше або запитують про одну особу в сім'ї, наприклад, про стать респондента або вік і стать членів домогосподарства.
- Будь ласка, не вимовляйте вголос варіант відповіді "не знаю/волю не відповідати" в жодному запитанні.
- Будь ласка, дотримуйтеся відповідей в анкеті. Не зачитуйте відповіді вголос; просто зазначте, чи збігаються вони з відповідями респондентів.
- Звертайте увагу на примітки, наведені під кожним запитанням.



Інформована згода	
Ви маєте прочитати весь текст цього розділу точно так, як він написаний. Переконайтеся, що респонденти чітко відповіли ТАК або НІ на наступні запитання.	
... Чи можете ви надати цю інформацію, або є хтось інший, з ким нам краще поговорити?	[Якщо Так : Ви переходите до ознайомлення з опитуванням та отриманням згоди] [Якщо Ні : Ви повинні запитати, чи присутня особа, яка може відповісти на запитання опитування. Якщо відповідь на питання, чи можемо ми поговорити з цією особою, також негативна, ви закінчуєте інтерв'ю].
... Чи погоджуєтеся ви та чи даєте згоду на проведення інтерв'ю?	[Якщо Так : Ви переходите до решти запитань в опитуванні] [Якщо Ні : Ви завершуєте інтерв'ю]
Загальна інформація	
У цьому розділі ви повинні повідомити про себе, дату співбесіди та своє ім'я.	
Місцезнаходження домогосподарства [населений пункт] по можливості.	Будь ласка, вкажіть місце проведення інтерв'ю, якщо ви проводите його особисто, і місцезнаходження опитуваного, якщо інтерв'ю проводиться по телефону. Форма фільтрує за місцезнаходженням, тому почніть з області; вона відфільтрує лише райони і так далі.
Інформація про особу та домогосподарство	



Стать респондента.	Питання не обов'язково задавати безпосередньо – інформацію можна взяти з даних, зібраних під час реєстрації в дану програму MPC, або записати базуючись на елементах мови, яку використовує респондент (рід прикметників, дієслова тощо).
Скільки вам років? [Вік респондента].	Якщо відповідь на це питання менше 18 , рекомендується ПРИПИНИТИ співбесіду. Питання не обов'язково задавати безпосередньо – інформацію можна взяти з даних, зібраних під час реєстрації в дану програму MPC.
Чи змінився розмір або склад Вашого домогосподарства з того часу, коли Вас було зареєстровано у дану програму багатоцільової грошової допомоги?	Якщо відповідь на це питання – НІ , то задавати питання про склад домогосподарства не обов'язково – цю інформацію можна взяти з даних, зібраних під час реєстрації в дану програму MPC.
Склад домогосподарства [Вік та стать кожного члена домогосподарства]	Будь ласка, натисніть знак [+] для кожного члена сім'ї та вкажіть його стать і вік. Домогосподарство включає всіх, хто проживає в одній оселі з респондентом і є його кровним родичем або пов'язаний з респондентом партнерством чи усиновленням, або приймає переселенців.
Яким був загальний дохід Вашого домогосподарства за останній місяць...	Переконайтеся, що людина відповідає на запитання про свій звичайний дохід без багатоцільової грошової допомоги. Якщо людина не знає точної цифри, попросіть її назвати приблизну суму.



Дистрибуція грошової допомоги	
Скільки днів (тижнів) пройшло між реєстрацією вашого домогосподарства в цій програмі надання багатоцільовій грошовій допомогі та часом, коли грошова допомога фактично стала вам доступною (надійшла у ваше розпорядження) для витрачання?	Можна нагадати респонденту конкретну дату реєстрації, якщо він\вона не пам'ятає точну дату.
Чи є постачальник фінансових послуг ...	Якщо респондент не знає, що таке постачальник фінансових послуг, можна навести приклади, наприклад, банк, пошта, електронний гаманець тощо.
Використання коштів	
Будь ласка, вкажіть (у % або в гривнях), на що Ви витратили багатоцільову грошову допомогу?	Для цього питання, будь ласка, запитуйте або у відсотках, або в гривнях. Рекомендується ставити питання в гривнях; якщо респондент не знає, можна запропонувати йому вказати у відсотках. Будь ласка, обов'язково оберіть у формі або відсотки, або гривні. Це запитання стосується лише багатоцільової грошової допомоги, а не всього доходу.
Будь ласка, вкажіть, якою мірою Ви могли б покрити щомісячні основні потреби Вашого домогосподарства (після отримання допомоги) за рахунок сукупного доходу домогосподарства, включаючи	Це запитання стосується доходу домогосподарства, і респондент має відповісти на нього щодо своєї спроможності задовольнити свої потреби за кожною групою, використовуючи загальний дохід домогосподарства, включаючи багатоцільову грошову допомогу.



багатоцільову грошову допомогу, у розрізі секторів.	
---	--

Задоволеність програмою та загальними результатами

Щодо запитань про задоволеність, рекомендується, щоб відповіді були озвучені вголос. На будь-яке запитання, яке починається зі слів "Чи задоволені Ви...", ви можете повідомити респонденту відповіді, окрім "Не знаю/Вважаю за краще не відповідати".
--