

Об утверждении Методики по проведению телефонных опросов в сельском хозяйстве

Приказ Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан от 13 ноября 2015 года № 177. Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 10 декабря 2015 года № 12375.

Сноска. В заголовок внесено изменение на казахском языке, текст на русском языке не изменяется приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК от 23.12.2019 № 16 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В соответствии с подпунктом 5) статьи 12 Закона Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике" и подпунктом 258) пункта 17 Положения о Министерстве национальной экономики Республики Казахстан, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 24 сентября 2014 года № 1011 , **ПРИКАЗЫВАЮ:**

Сноска. Преамбула в редакции приказа Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК от 23.12.2019 № 16 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемую Методику по проведению телефонных опросов в сельском хозяйстве.

Сноска. В пункт 1 внесено изменение на казахском языке, текст на русском языке не изменяется приказом Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК от 23.12.2019 № 16 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

2. Управлению статистики производства и окружающей среды совместно с Юридическим управлением Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан обеспечить в установленном законодательством порядке:

1) государственную регистрацию настоящего приказа в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего приказа его направление на официальное опубликование в периодических печатных изданиях и информационно-правовой системе "Эділет";

3) размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан.

3. Управлению статистики производства и окружающей среды Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан довести настоящий приказ до структурных подразделений и территориальных органов Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан для руководства и использования в работе.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующего заместителя Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан (Джаркинбаев Ж.А.).

5. Настоящий приказ вводится в действие с 1 января 2016 года и подлежит официальному опубликованию.

Председатель

А. Смаилов

Утверждена
приказом Председателя
Комитета по статистике
Министерства национальной
экономики Республики Казахстан
от 13 ноября 2015 года № 177

Методика по проведению телефонных опросов в сельском хозяйстве

Сноска. Методика в редакции приказа Председателя Комитета по статистике Министерства национальной экономики РК от 23.12.2019 № 16 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Общие положения

1. Методика по проведению телефонных опросов в сельском хозяйстве (далее – Методика) относится к статистической методологии, формируемой в соответствии с международными стандартами и утверждаемой в соответствии с Законом Республики Казахстан от 19 марта 2010 года "О государственной статистике".

Настоящая Методика определяет основные подходы к организации и проведению сбора первичных статистических данных в рамках общегосударственных статистических наблюдений методом телефонного опроса с использованием компьютеризированной системы.

Методика применяется Комитетом по статистике Министерства национальной экономики Республики Казахстан и его территориальными органами при проведении общегосударственных статистических наблюдений в сельском хозяйстве.

Методика разработана в рамках проекта "КАЗСТАТ: Проект по укреплению национальной статистической системы", с учетом изучения опыта европейских стран в

области сбора первичных статистических данных методом телефонного интервью, на примере Статистического офиса Польши.

2. В статистике сельского хозяйства для получения первичных статистических данных от сельскохозяйственных производителей (далее - сельхозпроизводители) используются различные методы сбора. Наряду со сбором первичных статистических данных от респондентов на бумажных носителях и в электронном виде, посредством личного опроса интервьюером с использованием бумажного носителя или с использованием планшета, также применяется сбор данных посредством компьютеризированной системы телефонного опроса.

3. Компьютеризированная система телефонного опроса (далее - КСТО) - информационная система, позволяющая проводить общегосударственные статистические наблюдения посредством опроса респондентов по телефону.

Телефонный опрос проводится специально обученным телефонным интервьюером, которым является сотрудник территориального органа статистики, в функциональные обязанности которого дополнительно входит проведение сбора первичных статистических данных по общегосударственным статистическим наблюдениям с использованием КСТО, обеспеченный для этого соответствующим оборудованием и программным обеспечением на персональном компьютере (далее – телефонный интервьюер). Телефонный интервьюер во время такого опроса имеет в своем распоряжении телефонную гарнитуру и компьютерный терминал, со специальным программным обеспечением, которое позволяет автоматически набирать номера респондентов и выдает анкету со списком вопросов. После проведения интервью все анкеты попадают в единую базу данных исследования.

4. Работу телефонных интервьюеров координирует супервайзер, которым является сотрудник Комитета по статистике или его территориального органа, в функциональные обязанности которого дополнительно входит проведение координации и оценки работы телефонных интервьюеров (далее - супервайзер).

5. Компьютеризированная система телефонного опроса имеет свои плюсы и минусы, оказывающие влияние на принятие решения об использовании данного способа сбора первичных статистических данных в рамках того или иного общегосударственного статистического наблюдения. Решение в пользу выбора КСТО для сбора данных принимается в случаях:

- необходимости охвата большого количества респондентов в очень короткие сроки;
- проведения статистического наблюдения в рамках ограничения бюджета;
- проведения опроса респондентов, находящихся в удаленных и труднодоступных населенных пунктах.

6. В силу того, что круг респондентов для сбора данных методом телефонного опроса ограничивается необходимостью наличия у респондента телефона, КСТО применяется только в сочетании с другими способами сбора данных.

При принятии решения о возможности сбора данных по статистическому наблюдению методом КСТО также учитывается размер вопросника (рекомендуемая средняя продолжительность одного интервью – не более 20 минут) и содержание вопросов. Учитывается возможность заранее предупредить респондента о времени проведения телефонного интервью, чтобы он подготовил необходимые данные.

7. Процесс организации и проведения интервью по телефону состоит из нескольких этапов:

- разработка электронного вопросника, адаптированного для системы КСТО;

- определение конкретного перечня респондентов, которые при проведении статистического наблюдения будут опрашиваться по телефону;

- обучение телефонных интервьюеров и супервайзеров методологическим основам проведения конкретного статистического наблюдения и технологии опроса и ввода данных через систему КСТО;

- осуществление дозвона;

- проведение телефонного интервью и ввод данных;

- оценка качества проведения телефонного интервью.

2. Разработка вопросника для КСТО

8. Постановку задачи для электронного вопросника, адаптированного для системы КСТО, разрабатывает структурное подразделение Комитета по статистике, ответственное за формирование статистики сельского хозяйства.

9. При разработке учитывается, что телефонный опрос проводится в максимально короткой срок времени, в связи с чем респонденту задаются не полностью все предусмотренные в анкете или форме вопросы, а только те, по которым респондент имеет возможность предоставить информацию. Для этого вопросы выстраиваются последовательно. Предусматриваются промежуточные вопросы, по которым выясняется, имеет ли место процесс или явление, затем по результатам ответа происходит переход либо к более подробным вопросам, либо к следующей теме. Предположим, задается вопрос о том, имел ли респондент в отчетном периоде в хозяйстве коров. В случае, когда респондент отвечает положительно, задается вопрос о количестве надоенного коровьего молока. В случае, когда респондент отвечает, что коров в хозяйстве не имел, вопрос о надое молока не задается. Пример построения вопросов для электронного вопросника в КСТО приведен в приложении 1 к настоящей Методике.

10. С целью максимального снижения числа возможных ошибок и повышения качества данных, в процессе телефонного опроса на каждом этапе ввода данных осуществляются различного рода арифметико-логические контроли. Для этого в постановке задачи предусматриваются все возможные валидации, то есть верные и ошибочные ситуации при ответах, включая допустимые и недопустимые

арифметико-логические контроли. Пример построения валидаций для электронного вопросника в КСТО приведен в приложении 2 к настоящей Методике.

3. Определение перечня респондентов для КСТО

11. Для проведения телефонного опроса формируется индивидуальный каталог респондентов с актуальными телефонными номерами. Актуализацию телефонных номеров в статистических регистрах координирует структурное подразделение Комитета по статистике, ответственное за ведение регистров. Актуализация осуществляется территориальными органами статистики с использованием данных общегосударственных статистических наблюдений и других источников. Для проведения телефонного опроса используются как стационарные, так и мобильные телефонные номера респондентов.

12. В связи с тем, что ответы в статистических вопросниках по сельскому хозяйству предполагают глубокое знание респондентом количественных данных о своем сельскохозяйственном производстве, респондент заранее предупреждается о времени опроса, чтобы дать возможность сельхозпроизводителю подготовиться и в момент опроса иметь необходимые данные под рукой. Предварительный контакт с респондентом важен также для определения желания респондента воспользоваться для предоставления данных в органы государственной статистики именно таким методом сбора данных как телефонный опрос, с целью снижения процента отказов уже в процессе опроса.

4. Подготовка телефонного интервьюера

13. Подбор и подготовка телефонных интервьюеров осуществляется территориальными органами статистики на местах из числа штатных сотрудников. При подборе телефонных интервьюеров учитываются следующие качества кандидатов:

способность усвоить материал статистического наблюдения;

способность понимать устные и письменные указания по проведению телефонного интервью и применять их в ходе работы;

способность принимать решения в неожиданных ситуациях и четко формулировать мысль;

исполнительность, дисциплинированность;

умение устанавливать контакт и вызывать чувство симпатии у респондентов, слушать и понимать поведение других;

хорошая дикция.

14. Процесс подготовки телефонных интервьюеров проводится по следующим этапам:

- 1) обучение основным методологическим аспектам статистических наблюдений по сельскому хозяйству;
- 2) изучение вопросников конкретных статистических наблюдений, адаптированных для телефонного опроса;
- 3) инструктаж по работе с программным приложением по проведению телефонного опроса и вводу данных;
- 4) практические ролевые игры, на которых детально разбирается каждый вопрос (возможные варианты ответов, интонации, реакции на ответ и так далее);
- 5) обучение основным правилам поведения телефонного интервьюера, технике телефонного интервьюирования.

5. Осуществление дозвона при проведении телефонного опроса

15. Первым шагом проведения телефонного интервью является процесс дозвона до респондента. Дозвон осуществляется автоматически системой. Существует несколько вариантов результата дозвона, для каждого из которых предусмотрено определенное действие со стороны телефонного интервьюера.

16. Все результаты дозвона делятся на две группы:

дозвон не осуществлен;

дозвон осуществлен.

17. Дозвон считается неосуществленным в случаях когда:

номер не отвечает;

номер занят;

номер не существует.

В тех случаях, когда номер не отвечает или номер занят, телефонный интервьюер указывает в системе, что по данному номеру необходимо перезвонить. Дозвон на такой номер осуществляется до четырех раз до истечения периода проведения телефонного опроса. После этого дозвон прекращается, в системе по данному номеру указывается недозвон.

В случае, когда при дозвоне получено сообщение, что номер не существует, телефонный интервьюер указывает в системе, что номер неверный, после чего дозвон прекращается, и в системе по данному номеру указывается неотчет.

После окончательного установления факта неотчета респондента с использованием метода телефонного интервью, дальнейший сбор первичных данных осуществляется другими методами.

18. Дозвон считается осуществленным в случае, если установлен любой контакт с абонентом, то есть кто-либо взял трубку. В этом случае телефонный интервьюер уточняет, является ли абонент искомым респондентом.

Если абонент не является искомым респондентом, телефонный интервьюер делает отметку о неверном номере в системе и прекращает разговор.

Если абонент не является искомым респондентом, но знает респондента и может подсказать нужный номер, телефонный интервьюер заносит в систему правильный номер респондента, делает отметку, что данному респонденту необходимо перезвонить позже, и прекращает разговор.

Если на номере установлен автоответчик, телефонный интервьюер оставляет сообщение и делает в системе соответствующую отметку.

Если контакт с искомым респондентом установлен, но в данный момент респондент не готов к опросу и просит перезвонить в другое время, телефонный интервьюер уточняет удобное для респондента время, делает соответствующую отметку в системе и прекращает разговор.

Если контакт с искомым респондентом установлен, но респондент отказывается от опроса по телефону, телефонный интервьюер делает в системе соответствующую отметку об отказе и необходимости изменения метода сбора данных от этого респондента и прекращает разговор.

Если во время разговора связь прервется, телефонный интервьюер делает соответствующую отметку в системе о том, что опрос не завершен.

Если контакт с искомым респондентом установлен, и он готов к ведению диалога, начинается опрос.

6. Действия телефонного интервьюера при проведении опроса

19. При проведении телефонного опроса телефонный интервьюер:

представляется, как представитель территориального органа Комитета по статистике, называет свою фамилию, имя, отчество (при наличии);

кратко, но понятно излагает цель и задачи проводимого телефонного опроса;

в процессе интервью обращается к респонденту по имени и отчеству (при наличии);

придерживается формулировок и последовательности вопросов, изложенных в инструментарии;

ведет опрос естественным тоном, в манере беседы;

в течение всего опроса говорит ясно и отчетливо;

продвигается в темпе, удобном для респондента, но при этом не затягивает интервью надолго;

выдерживает достаточную паузу между вопросами, чтобы не позволить респонденту уйти в сторону и не потерять его интерес и внимание до окончания интервью, допускаются небольшие паузы, возникающие, пока телефонный интервьюер отмечает ответ респондента на экране вопросника;

постоянно осуществляет контроль разговора, чтобы не позволить респонденту излишне отвлекаться и вовлекать интервьюера в свои проблемы;

поддерживает контакт с респондентом, контролирует свое собственное поведение, не допуская какого-либо влияния на содержание ответов опрашиваемых;

в случае обнаружения в процессе интервью ошибок в ответах респондента своевременно уточняет данные;

по завершению телефонного опроса благодарит респондента за сотрудничество.

20. Перед тем, как отключиться, телефонный интервьюер убеждается, что у респондента нет вопросов по данному статистическому наблюдению, и он готов к использованию такого метода предоставления статистических данных в дальнейшем.

21. В случае, когда контакт с искомым респондентом установлен, но он отказывается от проведения опроса по телефону, телефонный интервьюер:

1) предоставляет собеседнику дополнительную информацию:

сообщает, сколько времени займет интервью;

отмечает, что есть возможность перезвонить в другой раз, в более удобное время;

объясняет, как был выбран этот респондент, и что замена не допускается;

еще раз объясняет цель статистического наблюдения, указывает, что его проведение важно для анализа ситуации в данной сфере и принятия государственных решений.

2) проявляет гибкость:

пробует изменять свой подход к установлению контакта;

проявляет готовность прекратить опрос и перезвонить в другое время, особенно если есть чувство, что нависла угроза отказа;

заканчивает разговор до того, как отказ станет явным, чтобы не показаться навязчивым.

22. В случаях, когда респондент не готов дать ответ потому, что он его не знает или забыл, телефонный интервьюер дает респонденту некоторое время подумать или рекомендует посмотреть какой-нибудь документ, который даст нужную информацию.

23. Изменение телефонным интервьюером формулировки вопросов и их порядка во время опроса не допускается.

Если респондент не понял вопрос и просит повторить, то телефонный интервьюер зачитывает вопрос еще раз в той же формулировке, какая приведена в вопроснике.

24. В случае, когда телефонный интервьюер считает, что полученный от респондента ответ нечеток, неясен, неоднозначен, применяется уточняющее зондирование, при котором задаются дополнительные вопросы для уточнения информации.

25. В случае, когда телефонному интервьюеру требуется уточнить достаточно длинный ответ респондента, вместе с уточняющим вопросом цитируется та часть ответа, которая нуждается в пояснении.

26. При зондировании вопросов о фактах, телефонный интервьюер:

1) запрашивает только точную информацию (точную цифру, дату);

2) в случае, если респондент сразу не дал точный ответ, спрашивает, не мог бы он указать более точную цифру, дату;

3) в случае, если респондент не может это сделать, просит его дать приблизительный ответ или оценочное значение. При этом важно убедиться, что респондент дал наиболее близкий к точному ответ, например, спрашивая, какой из двух ответов он считает более точным.

27. В случае, когда вопрос предполагает выбор одного из нескольких готовых ответов, телефонный интервьюер читает все ответы и подсказки четко и всегда до конца последнего пункта.

При этом телефонный интервьюер обеспечивает достаточную паузу между подсказками для отделения одной подсказки от другой, с целью предупреждения ситуации, когда респондент прервет телефонного интервьюера до того, как он прочтет все пункты.

Если респондент ответил до того, как названы все подсказки, телефонный интервьюер отмечает, что он хотел бы прочитать респонденту все возможные ответы перед тем, как тот сделает выбор. Если респондент дает неясный или модифицированный каким-либо образом ответ, телефонный интервьюер спрашивает, какой ответ в целом больше подходит, и повторяет подсказки.

28. При проведении зондирования телефонный интервьюер:

1) избегает использования наводящих и отрицающих вопросов, формулировка которых предлагает ответ;

2) избегает намеков на то, что респондент может не знать ответ;

3) избегает предположений о том, что он знает точный ответ, исходя из того, что респондент сказал ранее;

4) не допускает использование фраз, которые могут звучать резко или намекать, что респондент некомпетентен;

5) в случае, когда вопросы о прошлых событиях вызывают у респондента трудности при попытке вспомнить требуемые факты, точно и ясно указывает, какой период охватывает вопрос;

6) обеспечивает согласованность ответов респондента. Отдельные указания по согласованию вопросов приведены в самом электронном вопроснике в программном приложении.

7. Оценка качества телефонного интервью

29. Для поддержания высокого уровня интервьюирования и получения полных и достоверных данных супервайзерами проводится оценка качества работы телефонных интервьюеров по следующим направлениям:

1) соблюдение установленных сроков проведения телефонного опроса;

2) соблюдение положений настоящей Методики;

3) соблюдение инструкции для телефонного интервьюера по конкретному статистическому наблюдению;

4) соблюдение указаний по технологии проведения телефонного опроса и вводу данных.

30. Оценка качества проводится не реже одного раза для каждого телефонного интервьюера по каждому статистическому наблюдению в сельском хозяйстве.

31. В случае выявления несоответствий по результатам оценки супервайзером принимается решение о необходимости переподготовки телефонного интервьюера или его замене.

Приложение 1
к Методике по проведению
телефонных опросов в сельском
хозяйстве

Пример построения вопросов для электронного вопросника в КСТО

Код вопр оса	Вопрос	Код поля	Примечание		
DAA 1	В течение отчетного квартала Вы собирали урожай подсолнечника в районе А?	1. Да 2. Нет	DAA 1 данный вопрос не задается в 1 и 2 кварталах		
DAA 2	В каком количестве Вы собрали в районе А урожай следующих видов подсолнечника: (назовите, пожалуйста, в тоннах с одним десятичным знаком)		DAA 2 данный вопрос не задается в 1 и 2 кварталах		
a)▶	продовольственный	a	тонн	DAA 2a	DAA2w = DAA2a+ DAA2b+DAA2c
b)▶	семечной	b	тонн	DAA 2b	
c)▶	фуражный	c	тонн	DAA 2c	
w)	итого	w	тонн	DAA 2w	
DAA 3	В течение отчетного квартала Вы импортировали в район А подсолнечник из-за рубежа?	1. Да 2. Нет	DAA 3		
DAA 4	В каком количестве Вы импортировали в район А подсолнечник следующих видов: (назовите, пожалуйста, в тоннах с одним десятичным знаком)		DAA 4		
a)▶	продовольственный	a	тонн	DAA 4a	DAA4w = DAA4a+ DAA4b+DAA4c
b)▶	семечной	b	тонн	DAA 4b	
c)▶	фуражный	c	тонн	DAA 4c	

w)	итог о							w	тонн	DAA 4w	
----	-----------	--	--	--	--	--	--	---	------	-----------	--

Приложение 2
к Методике по проведению
телефонных опросов в сельском
хозяйстве

Пример построения валидаций для электронного вопросника в КСТО

Код ошибки	Вид ошибки (Н - недопустимая ошибка, S - допустимая ошибка)	Код вопроса	Формула валидации		Сообщение об ошибке на экране вопросника
			ситуация верная	ситуация ошибочная	
1	2	3	4	5	6
H001	Н	DAA2	в случае ответа "1" на вопрос DAA1 $DAA2w \neq 0$	в случае ответа "1" на вопрос DAA1 $DAA2w = 0$	не заполнены данные по сбору урожая, внесите данные или вернитесь к вопросу DAA1
H002	Н	DAA4	в случае ответа "1" на вопрос DAA3 $DAA4w \neq 0$	в случае ответа "1" на вопрос DAA3 $DAA4w = 0$	не заполнены данные по импорту, внесите данные или вернитесь к вопросу DAA3