

Проведение телефонного опроса в условиях пандемии COVID-19 - что необходимо учитывать

14 апреля 2020 г.

В условиях нынешнего кризиса, связанного с распространением COVID-19, что мы можем извлечь из нашего прошлого опыта сбора информации с помощью телефонных интервью, когда личное интервью невозможно? Здесь приведены некоторые моменты, которые статистические организации должны учитывать при принятии решения о целесообразности такого подхода.

Телефонные опросы широко используются в исследованиях рынка и политических опросах. По сравнению с традиционными очными собеседованиями телефонное собеседование обычно обходится дешевле, поскольку посещения домашних хозяйств не нужны. Телефонное интервью также использовалось в официальной статистике по-разному. Некоторые официальные опросы проводятся только в форме телефонного интервью, например, ежегодное [американское обследование бюджетов времени](#) проводится посредством компьютерного опроса по телефону (CATI). Телефонные интервью также могут быть составной частью проводимого опроса. Например, [национальное обследование виктимизации и преступности в США](#) держит выбранные домохозяйства в круге опрашиваемых в течение трёх с половиной лет, при этом, интервью проводятся каждые шесть месяцев. Первое собеседование проводится приличной встрече, а последующие – по телефону.

Телефонное интервью также используется в ситуациях, когда личное интервью невозможно. Например, в ряде стран Африки были проведены [обследования быстрого реагирования на чрезвычайные ситуации для оценки уровня продовольственной безопасности и бедности](#). Обследования были разработаны как телефонные опросы и были направлены на получение быстрых оценочных результатов.

Цель опроса

Рассматривается ли использование телефонного интервью для проведения регулярных опросов, запланированных в формате личного интервью? Или цель состоит в том, чтобы провести небольшое телефонное интервью для сбора информации, связанной с COVID-19? К примеру, надо оценить, были ли работы на местах частично завершены до пандемии, когда возникла необходимость введения телефонного интервью для продолжения контактов с остальными домохозяйствами?

Эти вопросы помогут определить масштабы работ. Например, для сбора данных по темам, связанным с COVID-19, может подойти подвыборка из недавнего

обследования (например, обследования рабочей силы, демографического и медицинского обследования или кластерного обследования с несколькими показателями). Однако этого может быть недостаточно для получения данных регулярных обследований по желаемым географическим разбивкам. Длина регулярного опросного листа также может быть сложной для телефонного интервью.

Границы выборки

Как и в случае с личными опросами, для телефонных интервью требуется определить рамки выбора респондентов, причем каждый респондент связан с известной вероятностью выбора.

[Набор случайных цифр \(RDD\)](#) – это метод вероятностной выборки, который обеспечивает селекцию домохозяйств, семей или лиц путем случайного выбора их телефонных номеров. Основной проблемой здесь является составление полного списка телефонных номеров, которые охватывают все целевые группы населения в стране.

Относительно более простой и надежный способ получения списка репрезентативных телефонных респондентов состоит в использовании номеров, полученных в результате недавнего опроса домохозяйств в стране. Так было сделано в ходе [опросов с использованием высокочастотных сотовых телефонов, проведенных в Сьерра-Леоне после кризиса, вызванного вирусом Эбола](#). Опрос проводился в соответствии с выборкой домохозяйств, номера сотовых телефонов которых были использованы в ходе общенационального репрезентативного обследования рабочей силы, проведенного в июле-августе 2014 года. Еще одним преимуществом обследования домохозяйств на базе недавнего опроса является то, что аналогичные характеристики могут быть собраны в обоих опросах, что позволяет сравнивать ситуации до и после пандемии.

Меры по ускорению получения откликов

Многие респонденты могут неохотно отвечать на звонок неизвестного абонента, что может привести к низкой частоте ответов и потенциальному отказу в ответе. Что можно предпринять в данном случае – [отправить SMS-сообщение до звонка](#), указав, что агентство, проводящее опрос, позвонит в определенный момент времени и что вся полученная информация будет обработана конфиденциально. Также могут быть предоставлены ссылки на веб-страницу опроса и контактную информацию интервьюера. Кроме того, как и в случае с другими видами сбора данных, могут организовываться пропагандистские кампании с целью надлежащего информирования людей.

Протокол интервью

Допустимы ли при опросе прокси-ответы, когда один из членов домохозяйства отвечает на вопросы от имени других членов домохозяйства? В случае, если разрешена только самоотчетность, необходимо составить соответствующие протоколы, которым необходимо следовать, например, указать количество повторных вызовов, разрешенных для дозванивания до обозначенного респондента.

Целевые районы

Необходимо получить ответы на ряд вопросов: имеется ли конкретный географический район (районы), на который будет направлен опрос; будет ли обследование охватывать районы, которые по-разному затронуты пандемией? Например, в первом раунде высокочастотного обследования в Сьерра-Леоне были получены оценки для трех обширных районов, которые эпидемия Эболы затронула по-разному. Если оценки должны быть получены для разных регионов, необходимо учитывать репрезентативность каждого из них.

Длительность анкетирования

Анкетирование должно быть кратким (20-30 минут) для телефонного интервью по разным причинам. (Обратитесь [сюда](#) для получения дополнительной информации). Неустойчивое подключение телефонной сети в некоторых областях часто затрудняет длительные интервью. Респонденты также, как правило, менее внимательны при опросе по телефону, чем при очном опросе.

Содержание вопросника

Трудно сбалансировать короткую продолжительность интервью и объем информации, которую необходимо охватить. Основные социально-демографические характеристики должны быть охвачены в обязательном порядке. Если интервью проводится непосредственно после недавнего опроса и используется та же выборка, предпочтительнее использовать аналогичную формулировку вопросов, если рассматривается одна и та же тема. Это облегчает сравнение между обследованиями и позволяет сопоставить ситуацию до и после пандемии. Важно отметить, что, тем не менее, могут возникнуть вопросы, которые уместны при личном контакте, но не подходят для телефонных интервью. К ним могут относиться вопросы, при которых используются демонстрационные карточки или которые предусматривают многовариантность ответов. Например, когда вы спрашиваете об источниках дохода, при личном опросе можете показать демонстрационную карточку со списком вариантов и попросить респондентов указать все, что относится к ним. По телефону, возможно, лучше будет задать

вопрос о каждом из потенциальных источников дохода один за другим в виде серии вопросов.

Телефонное интервью – особая подготовка

Существуют конкретные элементы обучения, которые необходимо учитывать при телефонном интервью. Например, телефонное интервью является более сложным для счетчиков в части установления контакта с респондентом. Поэтому тщательно подготовленный вводный текст весьма важен. Более подробная информация по теме доступна [здесь](#).

Электронный сбор данных/центр данных

Данные, собранные в ходе обследований, в конечном итоге будут аккумулироваться центральной базой данных. Для стран, которые внедряют метод компьютерного телефонного интервьюирования (CAPI), такая база данных уже существует. Однако для стран, использующих при сборе данных опросы с использованием бумажных носителей (PAPI), необходимо принять решение о том, как данные, собранные в ходе телефонного интервью, будут записываться и храниться. Пока допустимо, чтобы счетчики записывали ответы на бумажном носителе, а затем передавали их в базу данных, но это нежелательно. Однако, если большая часть полевых работ с использованием бумажных вопросников уже завершена, можно рассмотреть вопрос о сохранении данного формата. Дополнительные инструкции по настройке центра обработки данных доступны в Интернете.

Оценка качества

Как и при проведении любого другого сбора данных, качество телефонного опроса необходимо оценивать и четко документировать. В случаях, когда вводится телефонное интервью по проблеме COVID-19, необходимо изучить последствия изменения формата проведения интервью.

Дополнительная литература

Гроувз, и др. (2004). Методология обследования

Уолтер, Чоудхури и Келли (2009). Справочник по статистике; Выборочные обследования: разработка, методы и применение; Разработка, проведение и анализ опросов с набором случайных цифр

Джули де Йонг (2016). Сбор данных: телефонные опросы, Руководство по передовому опыту в межкультурных исследованиях, Институт социальных исследований, Университет Мичигана. Получено 13 апреля 2020 г. с сайта <http://www.ccsr.isr.umich.edu/>

Л'Энгл и др. (2018). Исследование с использованием выборки национальных мобильных телефонов со случайным набором цифр в Гане: методы и качество выборки. Доступно [здесь](#).