

*Харченко К.В. Технология обеспечения качества данных социологического исследования // Общественное самоуправление как фактор стратегического развития муниципального образования: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. – Белгород: Константа, 2008. – С.168-173.*

## **ТЕХНОЛОГИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ДАННЫХ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

*К.В. Харченко*

В настоящее время возрастает роль прикладной социологии как инструмента измерения показателей развития некоторой территории. Понятие качества жизни, повсеместно включаемое в региональные и муниципальные стратегии, требует не только статистической революции – перехода от показателей объема сделанных работ к показателям социального эффекта, – но и принятия во внимание фактора удовлетворенности как ответа на определенные условия жизнедеятельности. Степень же удовлетворенности не может быть оценена только социологически.

Развитие статистики и социологии идет различными способами. Статистические индикаторы и методика их расчета утверждаются нормативными документами федерального уровня. Данное обстоятельство, с одной стороны, определяет однозначность измерительного инструментария на всей территории Российской Федерации, а с другой, не позволяет своевременно вносить необходимые коррективы. Социология попала в нормативные документы относительно недавно<sup>1</sup>, при этом законоположение об измерении удовлетворенности населения медицинской помощью, качеством образования и т.д. не опирается на утвержденный стандарт, а это может повлечь за собой неточность и несопоставимость данных, измеренных с использованием различных методик.

Качество итоговых показателей во многом определяется качеством процесса измерения, тем более что постановка задачи предполагает репрезентативный опрос граждан города, основанный на разделении труда анкетеров и обработчиков данных.

Муниципальным учреждением «Институт муниципальных проблем», учрежденным администрацией г. Белгорода в 2007 г. в целях соединения науки и практики муниципального управления на настоящий момент проведено двенадцать опросов населения города (выборка в каждом случае

---

<sup>1</sup> Перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации: Утвержден Указом Президента РФ от 28 июня 2007 г. №825; Перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов: Утвержден Указом Президента РФ от 28 апреля 2008 г. №607.

составляла порядка 2000 человек), в результате чего был наработан определенный опыт, который дает возможность обобщить практику обеспечения качества данных.

Процесс обеспечения качества данных состоит из трех этапов: предварительной подготовки; анализа сопроводительной документации и анализа базы данных опроса.

**I. Этап предварительной подготовки** включает подготовку комплекта документов, которые будут переданы анкетерам, а также проведение общего собрания.

Комплект документов включает анкеты, бейджи, памятку анкетеру, маршрут, бланки маршрутных листов и квотный лист.

Бейдж содержит фамилию и имя анкетера, наименование опроса, сроки его проведения, подпись руководителя опроса и печать социологической организации.

Памятка анкетеру в тезисном виде отражает все моменты, которые предполагается сказать на собрании. Итак, анкетер, выходя в поле, должен усвоить следующие правила.

1. Границы маршрута должны совпадать с границами избирательного округа. Учитывая тщательную подготовку местных властей к выборам, социологу трудно обеспечить репрезентативность данных иным способом. Для определения территорий избирательных участков можно воспользоваться соответствующим нормативным актом<sup>1</sup>. Поскольку в г. Белгороде 27 избирательных округов (с числом совершеннолетних жителей примерно по 10 тыс. человек), при определении выборочной совокупности в 2000 респондентов на каждый округ приходится по 74-75 анкет для заполнения.

2. Чтобы повысить готовность людей отвечать на вопросы, необходимо представляться респонденту, показывать бейдж с печатью социологической организации и объяснять значимость личного участия респондента в опросе: «Ваше мнение может помочь улучшить условия жизни населения». В случае отказа от участия в опросе извиниться за беспокойство и попрощаться, в случае успешного интервью – поблагодарить за сотрудничество.

3. Необходимо объяснять респонденту, что вопрос анонимный, результаты будут использоваться только в суммарном, обобщенном виде, т.е. респондент должен быть уверен в том, что искренность его ответов не обернется для него неприятностями.

4. Целесообразно уведомить респондента о том, что он вправе затрудниться с ответом или отказаться от ответа на любой вопрос. Задавать вопросы следует четко, делая небольшие паузы, перечисляя варианты ответов (кроме «Затрудняюсь») так, чтобы респондент смог выбрать ответ, который наиболее точно отразит его мнение.

---

<sup>1</sup> См., напр.: постановление администрации г. Белгорода «Об образовании избирательных участков для проведения голосования и подсчета голосов избирателей при выборах Президента Российской Федерации и депутатов Совета депутатов г. Белгорода четвертого созыва 2 марта 2008 г.» от 11 января 2008 г. №5.

5. Положено следить за правильностью заполнения анкеты, чтобы получить ответ по каждой позиции.

6. Необходимо соблюдать маршрут. В маршруте могут быть указаны конкретные адреса либо только улицы (отрезки улиц). Чтобы обеспечить пропорциональный охват территории, целесообразно выделить на ней условные квадраты, соответствующие, например, одному-трем кварталам, и, поделив общее число полученных анкет на число квадратов, определить, сколько анкет предлагать для заполнения в каждом квадрате. Если в маршруте указан нежилой дом, рекомендуется сообщить об этом руководителю для корректировки задания.

7. В многоквартирном доме нужно выбрать подъезд. Как правило, в каждом конкретном случае точка отсчета может быть разной, чтобы не приходиться с различными анкетами к одним и тем же респондентам – «с первого подъезда, квартиры №7», «с середины дома», «с конца дома». Как правило, на один дом дается 5 анкет, на высотные многоподъездные дома – 10 анкет.

8. В подъезде лучше идти подряд по квартирам, пока не будет проведено полноценное интервью. Если хозяев нет дома, или они отказались отвечать, или превышена квота (например, нет молодого человека), сделать шаг выборки, равный 1. После успешного взаимодействия с респондентом сделать шаг «5» в пятиэтажных домах и шаг «10» в домах более высокой этажности. Далее действовать аналогично. В домах меньшей этажности рекомендуется проводить не более трех анкет с произвольным шагом.

9. Необходимо строго придерживаться установленной квоты по полу и возрасту. В нашем случае на основе статистических данных было определено, что 75 анкет должны быть заполнены следующими категориями населения: 12-ю молодыми людьми до 30 лет в равной пропорции мужчин и женщин, 45-ю представителями средневозрастной группы, также в равной пропорции (23+22 чел. либо 22+23) и 18-ю пенсионерами, среди которых должно быть 5 мужчин и 13 женщин.

10. Следует строго соблюдать технику личной безопасности, по возможности не заходить в квартиру, проводить опрос на лестничной площадке. Рекомендуемая форма опроса: работать по двое, заходя в разные квартиры одного подъезда, но соблюдая при этом шаг выборки. На опрос отводится четыре-пять дней. Ходить по квартирам рекомендуется в будние дни с 17.00 до 20.30 часа, в выходные – с 10.00 до 21.00. Анкетеру необходимо предложить специальный документ «Правила техники безопасности», ознакомление с которым должно быть подтверждено его подписью.

11. По всем спорным вопросам необходимо связываться с руководителем исследования. Отступление от правил возможно только с его разрешения. Один раз в два дня следует сообщать руководителю о количестве проведенных интервью.

Маршрут представляет собой перечень улиц и домов, которые должен обойти анкетер. Для удобства анкетеров маршрут может быть оформлен в

виде карты. Анкетерам может быть рекомендовано усовершенствовать маршрут, обозначив на нем количество этажей в домах и особо пометив нежилые здания.

Бланк маршрутного листа – отчетный документ, отражающий процесс работы анкетера, – содержит следующие графы: порядковый номер, улица, дом, квартира, интервью состоялось / не состоялось, причины несостоявшегося интервью, телефон респондента, номер анкеты и квота. Спорным является вопрос о том, спрашивать ли у граждан номера телефонов. Это несколько нарушает принцип анонимности, но обеспечивает контроль качества работы анкетеров.

Квотный лист – это бланк с пустыми квадратами напротив каждой субкатегории респондентов, например, «мужчины 18-30 лет». Данный документ упрощает задачу соблюдения квот и смены анкетера на этапе частичного выполнения задания.

На этапе предварительной подготовки необходимо не только снабдить анкетеров необходимыми документами, но и обеспечить понимание вопросов анкеты. Рекомендуется, чтобы анкетеры заполнили лишние экземпляры анкеты сами. Грамотная работа анкетеров может нейтрализовать недостатки самой анкеты. Так, ремарка «переход к вопросу № 12» по смыслу может означать переход к вопросу № 10; книжные формулировки вопросов анкетер вправе перелгать на язык, доступный рядовым гражданам.

Залогом качества работы анкетеров, безусловно, является качество самой анкеты. Об искусстве задавать вопросы написано немало<sup>1</sup>; скажем лишь, что вопросы должны быть распложены так, чтобы респондент не уставал, но и не расслаблялся. В плане обеспечения качества данных полезно включить хотя бы один вопрос в открытой формулировке, на который трудно ответить механически.

**II. Анализ сопроводительной документации,** характеристика которой давалась выше, включает внимание контролера к следующим параметрам:

1. *Регулярность контактов с руководителем и время сдачи заполненных анкет.* О качестве работы свидетельствуют звонки с просьбой уточнить номера домов. Подозрение могут вызвать случаи раннего окончания работы и нарушения сроков по причине обстоятельств личного характера.

2. *Доля состоявшихся интервью.* Большое количество отказов нарушает принцип репрезентативности (например, среди отказавшихся отвечать могут быть противники власти), но еще более странной будет ситуация отсутствия отказов и, тем более, доступности всех респондентов («все дома»).

3. *Телефоны респондентов на маршрутных листах.* Организаторы опроса должны указать на то, что сообщение номера телефона – дело добровольное. Оптимальной представляется ситуация, когда на маршрутных

<sup>1</sup> Аверьянов Л.Я. Искусство задавать вопросы. – М., 1987; Ядов В.А. Стратегия социологического исследования: Описание, объяснение, понимание социал. реальности: Учеб. для студентов вузов. – М., 1998.

листах указано порядка 40% телефонов. Позвонив по телефону и спросив, был ли анкетер, контролер может получить неточную информацию. На связи может оказаться человек, которого не было дома на момент опроса, а в предвыборный период анкетера могут принять за агитатора. Соответственно, более уместен вопрос о том, проживает ли по данному адресу, например, 57-летний мужчина.

Отметим, что для контроля качества не всегда нужно звонить по телефонам: это может насторожить граждан и заставить их отказываться от участия в опросах. Можно проверить по справочнику, совпадают ли зафиксированные номера телефонов с указанным адресом. Полного совпадения быть не может, поскольку номера телефонов быстро меняются, но при этом вызовет подозрение и полное несовпадение.

4. *Правильность шага выборки.* Шаг, равный пяти, позволяет избежать попадания в однотипные квартиры на разных этажах. Соответственно, для типового дома будет большей ошибкой сбиться на шаг «3» или «4», чем на шаг «6».

5. *Соблюдение квот.* Данный момент проверяется по квотным листам либо при необходимости – по базе.

6. *Поверхностный анализ анкет.* Опрос является стрессовой ситуацией для анкетера, соответственно, в принятой от него папке анкеты могут находиться в беспорядке, что определяется по перемешанным уникальным номерам. Аккуратные анкеты в данном случае могут вызывать большее подозрение. Также необходимо обратить внимание на ответы на открытые вопросы: на наличие и неоднотипность ответов на них.

При необходимости анализ качества работы по документам может быть дополнен проверкой в поле, тем более что телефоны могут не отвечать. Здесь важный фактор – запоминаемость анкетера.

**III. Анализ базы данных опроса.** Современные технологии шагнули далеко вперед, и сейчас ведущие социологические центры пользуются компьютерными программами, способными по совокупности ответов оценивать степень подозрительности заполнения конкретной анкеты. В то же время при отсутствии доступа к таким программам качество работы анкетеров может быть оценено методом анализа таблиц сопряженности. Анализ может включать следующие показатели.

1. *Количество проведенных анкет каждым анкетером.* Работа каждого анкетера может быть закодирована в особую переменную, однако если одному округу соответствует один или пара анкетеров, достаточно воспользоваться простым распределением переменной «округ».

2. *Пропуски ответов на вопросы по вине анкетера.* К сожалению, в анкетах постоянно встречаются пропущенные вопросы, особенно в таблицах, где необходимо ставить выбор варианта в каждой строке. Это при условии, что на инструктаже анкетерам говорится о том, что варианты «затрудняюсь», «отказ» и «иное» помечаются справа от вопроса, даже если в анкете эти графы явно не прописаны. Проблему пропусков частично снимает превентивный метод – раскрасить строки табличных вопросов белыми и

темными полосами. Чтобы оценить качество работы, в базе данных пропуски ответов по вине анкетера кодируются значением «0» и затем создается новая переменная – количество нулей. Далее эта переменная представляется в дискретном виде, например с диапазонами «0-2», «3-4», «5 и более» пропусков, и формируется таблица сопряженности с независимой переменной «округ».

3. *Отсутствие ответов на открытые вопросы.* Этот факт определяется путем кодирования всех пропусков нулевым значением.

4. *Игнорирование переходов.* Например, в одной из анкет был задан вопрос «Если Вы ответили отрицательно, что может быть препятствием?». Могут быть ситуации, что человек ответил на предыдущий вопрос положительно, а потом все равно дал ответ на данный вопрос – это серьезное недоразумение.

5. *Нелогичные ситуации.* Возможна ситуация, когда в анкете выбор варианта ответа на вопрос *A* по смыслу предполагает только определенные варианты ответа на вопрос *B*. В нашей практике была ситуация, когда респондентов просили на карточке наблюдателя, представлявшей собой фрагмент анкеты, оценить чистоту подъезда и двора. При этом в анкетах, заполненных в одном и том же подъезде и дворе, ответы получались разными. Что касается собственно анкетных вопросов, отметим, что сознание людей противоречиво, и в данном случае имеет смысл проверять пары вопросов на факты, а не на отношения. Иными словами, возможна неудовлетворенность идеальными условиями и довольствование малым.

6. *Непонимание вопросов на ранжирование.* Как правило, ранжирование предполагает расстановку приоритетов от единицы (высокий приоритет) до некоторого значения (низкий приоритет). В данном случае ошибкой будет ответ «1,1,1,6,6,6» и подобные повторения одинаковых значений. Возможно, здесь есть вина составителя анкеты, который предложил для ранжирования равнозначные факторы, но тогда бы не возникла систематическая ошибка в пределах заданий отдельных анкетеров. Автоматически распознать данную ошибку помогает создание переменной, равной сумме всех рангов: если рангов шесть, сумма будет равна 21. Здесь возможны неточности, например, 1,1,4,4,5,6, но они маловероятны.

Таким образом, многомерный анализ качества работы анкетеров позволяет обеспечить качество данных исследования. Следующим шагом после выявления погрешностей в работе является их взвешивание и принятие решения о снижении размера вознаграждения анкетера либо прекращении сотрудничества с ним. Не рискуя предлагать фиксированные значения весов факторов, отметим, что достоверность данных должна проверяться и оцениваться намного строже, чем надежность.