

## СЕМИНАР

по вопросам подготовки и проведения обследования ИКТ в 2019 году и рассмотрению итогов,  
полученных по Центральному федеральному округу в 2018 году

*г. Белгород, 28 – 29 августа 2019 г.*

# Подготовка интервьюеров – основа получения объективных ответов на вопросы анкеты обследования ИКТ



---

Т. В. Ратникова – заместитель начальника Управления  
статистики образования, науки и инноваций Росстата

## Опрос населения по обследованию ИКТ осуществляется методом интервьюирования, предполагающего непосредственное взаимодействие интервьюера с респондентом

---

Интервьюер играет очень важную роль в успешном проведении обследования ИКТ, поскольку от его личной активности, дисциплинированности и убедительности, зависит, какое количество домохозяйств будет фактически опрошено, и какое качество ответов на вопросы обследования будет получено.

Интервьюер при проведении обследования ИКТ - физическое лицо, привлекаемое территориальными органами Росстата на договорной основе в соответствии с законодательством Российской Федерации



## Ключ к успеху всего интервью напрямую зависит от умения интервьюера:



- убедить опрашиваемого в важности обследования

- правильно использовать Анкету при проведении обследования и понимать вопросы, включенные в нее



- при фиксации ответов респондентов на вопросы для обеспечения полного и точного сбора данных соблюдать указания, приведенные в Методическом пособии для интервьюеров



## Роль интервьюера

---



**Проведение опроса** – не автоматическая работа. Все респонденты, с которыми придется встретиться, – это разные люди, и беседа с ними потребует полной отдачи способностей и знаний интервьюера.

Работа такого рода невозможна без четкого представления интервьюером этических и профессиональных обязательств.

## Организация обучения интервьюеров

Росстатом в 2018 году были разработаны «Рекомендации по организации обучения интервьюеров технике ведения опросов респондентов и порядку сбора информации в ходе выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей (Учебный курс)».

Учебный курс состоит из текстов лекций, конспект-слайдов, тестов для проверки качества усвоения учебного материала и контроля полученных знаний.

Материалы Учебного курса носят рекомендательный характер и при необходимости могут быть расширены и дополнены специалистами территориальных органов Росстата на основе опыта, накопленного за время проведения обследования ИКТ.

## Задачи учебного курса

---

Обучение в рамках Учебного курса направлено на:

1. Отработку необходимых навыков ведения интервью, обеспечивающих расположение респондентов к участию в обследовании, и других коммуникативных качеств, необходимых при интервьюировании
2. Освоение методологии обследования и порядка его организации на месте
3. Достижение достаточного уровня компетенции, позволяющего квалифицированно отвечать на возможные вопросы респондентов
4. Освоение программы и инструментария обследования
5. Освоение навыков работы с Карточками для упрощения восприятия респондентами многовариантных вопросов, в которых содержатся разъяснения по ключевым вопросам заполнения той или иной информации в Анкете
6. Ознакомление с порядком сдачи заполненных Анкет обследования.



## Формы обучения

Учебный курс предусматривает обучение по двум формам:

- очное обучение
- самостоятельное обучение

**Очная форма обучения** предназначена для освоения материала посредством прослушивания лекций, практических занятий (тренингов). итогового тестирования.

**Самостоятельное обучение** предназначено:

- для интервьюеров, по каким-либо причинам, не принявших участие в очном обучающем семинаре или для дополнительной проработки программы обучения;
  - для закрепления полученных знаний во внеучебное время.
- Все виды обучения заканчивается итоговым тестированием.



## Самостоятельная работа во внеучебное время

В ходе подготовки во внеучебное время на интервьюера возлагается:

- самостоятельное изучение отдельных тем Учебного курса для дополнительной проработки материала;
- самостоятельное выполнение упражнений, направленных на закрепление знаний.





## Содержание и порядок проведения тренингов

Для закрепления полученных знаний и формирования практических навыков, необходимых для выполнения работы интервьюера в программу семинара включены:

- практические занятия, направленные на овладение приемами установления контакта с респондентами, нейтрализации негативного настроения респондента, техникой интервьюирования;
- тесты.



## Время проведения, организация распорядка дня

Очный семинар является основной формой подготовки, в ходе которой предусматривается проведение лекционно-практических занятий

Вся визуализированная информация демонстрируется на экране



Очный семинар рассчитан на один полный рабочий день с 9.00 до 18.00.

## Результаты обучения

Результатами обучения должны стать:

- Приобретение и отработка соответствующих коммуникативных качеств;
- Понимание целей и задач предстоящего обследования и способность донести данную информацию до респондентов;
- Понимание необходимости правильной организации интервью;
- Свободное применение полученных знаний при проведении интервью;
- Умения и навыки по соблюдению методики проведения интервью.



## Результаты итогового тестирования

- Итоговое тестирование должно содержать оценку результата тестирования привлекаемых лиц
- К работе допускаются только интервьюеры прошедшие итоговое тестирование
- В случае получения неудовлетворительной оценки результатов тестирования возможна передача тестов после дополнительной проработки программы обучения с руководителем семинара



## Наиболее сложные вопросы Анкеты

Вопросы Анкеты, на которые интервьюеру следует обратить особое внимание:

- Вопросы, связанные с наличием и использованием широкополосного доступа к сети Интернет
- Вопросы, связанные с получением государственных и муниципальных услуг в электронном виде



*БЛАГОДАРЮ за внимание!*