

Н.С. Бабич, В.В. Иванов

С ТОЧНОСТЬЮ ДО УЧАСТКА: СИСТЕМА ТОТАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА НА ЭКЗИТ-ПОЛЛАХ

БАБИЧ Николай Сергеевич — кандидат социологических наук, директор по исследованиям ООО «ЭКСПЕРТКОН». E-mail: sociolog@mail.ru

ИВАНОВ Василий Васильевич — кандидат социологических наук, руководитель полевого отдела той же компании. E-mail: uzlovaya@mail.ru

В статье анализируются проблемы обеспечения контроля качества данных при проведении экзит-поллов, при этом в качестве главного звена, на котором должно быть сосредоточено внимание для обеспечения высокого качества данных, рассматривается избирательный участок. Авторы предлагают вниманию читателей опробованную ими на практике систему контроля качества данных экзит-поллов, предусматривающую трехуровневый контроль в технологической цепочке «интервьюер–бригадир–контролер».

Ключевые слова: экзит-поллы, методика, качество данных, контроль качества, интервьюер, бригадир, контролер.

В ходе обычного экзит-полла, охватывающего всю страну или один из достаточно крупных регионов, задача получения максимально точных данных по каждому участку может не ставиться. Хотя такая точность желательна, она, строго говоря, необязательна для получения соответствующих действительности обобщенных оценок. Так как, если ошибки на разных участках не являются однонаправленными, они взаимоуничтожаются при усреднении по всей стране или по региону. Подобная логика приемлема во всех случаях, когда опрос проходит на большом (исчисляемом сотнями) количестве участков. Но если экзит-полл затрагивает участки одного избирательного округа, одного небольшого города или района, ситуация радикально меняется. Ошибка одного интервьюера начинает играть слишком большую роль при обобщении данных, она не погашается усреднением, а значит, смещает все результаты экзит-полла.

Важность точности результатов по каждому участку еще более возрастает, когда экзит-полл используется в качестве инструмента политических технологий. Вкратце его использование состоит в следующем. При проведении политической агитации в предназначенное для этого время составляются списки сторонников партии или кандидата с указанием имени, адреса и избирательного участка, на котором сторонник должен голосовать.

В день выборов проводится экзит-полл, информация о результатах которого рассматривается по каждому участку отдельно несколько раз в день. Если в какой-то момент на каком-то участке наблюдается недостаточно активное голосование сторонников партии или кандидата, то по соответствующим спискам направляются агитаторы, которые призывают своих сторонников идти голосовать. Поскольку любой гражданин имеет право призывать к участию в выборах, описанная технология безупречна с точки зрения соблюдения законодательства. Вместе с тем она позволяет добиваться реальных успехов в борьбе за голоса избирателей.

Из изложенного контекста ясно, что система контроля качества должна обладать всеми необходимыми свойствами для достижения высокой точности результатов экзит-полла на каждом участке. В связи с тем, что она на практике продемонстрировала требуемые свойства, авторы решили описать суть своей системы для дальнейшего ее использования и совершенствования социологическим сообществом.

Общая схема контроля включает в себя три звена:

- а) интервьюера — осуществляет работу и самоконтроль по инструкции;
- б) бригадира — организует работу интервьюеров и контролирует ее надлежащее осуществление;
- в) контролера — занимается только контролем работы интервьюеров и бригадиров.

Рассмотрим эти звенья последовательно.

Работа и самоконтроль интервьюера — наиболее формализованная часть опроса, она должна доводиться до максимально возможного автоматизма с тем, чтобы сбор данных проходил единообразно и с минимумом ошибок. Поэтому в качестве описания интервьюерского звена системы контроля качества уместно будет привести образец инструкции (см. Приложение А).

За надлежащую организацию работы интервьюеров отвечают бригадиры — более квалифицированные сотрудники, в зону ответственности которых входят все проблемы, возникающие на месте проведения опроса. Обязанности бригадиров на экзит-полле включают в себя следующее.

- а) Регулярный, не реже одного раза в два часа, объезд всех своих избирательных участков и проверка работы интервьюеров.
- б) В случае необходимости дополнительный инструктаж интервьюеров, объяснение того, как проводить опрос, и помощь интервьюерам по всем вопросам, с которыми они обратятся к бригадиру.
- в) Решение всех проблем, которые возникают у интервьюеров на избирательном участке.
- г) Неукоснительное соблюдение всех указаний куратора бригадиров и руководителя опроса.
- д) Сразу после сбора данных у интервьюеров (начиная с 10-й минуты часа сбора данных) бригадир должен обзвонить всех своих интервьюеров и уточнить у них, передали ли они данные телефонистам. Также эту информацию можно получить у куратора бригадиров.

Если кто-то не передал данные, взять у него данные опроса и незамедлительно позвонить телефонисту и сообщить их.

f) В момент сбора данных бригадир должен находиться на одном из своих участков, желательно срединном, с которого было бы можно быстро доехать до любого другого участка.

g) Если у интервьюера села батарея мобильного телефона, отсутствует зона покрытия мобильной связи или появились иные сложности передачи данных опроса, бригадир должен в момент передачи данных опроса присутствовать на данном участке и помогать в передаче данных опроса телефонисту.

h) У каждого бригадира должно быть не менее двух запасных мобильных телефонов с полностью заряженной батареей и достаточной суммой на счету сим-карты (телефоны закупаются централизованно и выдаются в штабе).

i) Если на каком-то участке бригадир не обнаружил интервьюера в тот момент, когда должен быть опрос, бригадир должен заменить его, сам продолжить опрос на данном участке, сообщить об этом в штаб экзит-полла и покинуть данный избирательный участок лишь после того, как будет найдена замена ушедшему интервьюеру.

j) Бригадир заканчивает свою работу только после того, как закроются все избирательные участки и все интервьюеры отчитаются ему о том, что они закончили свою работу и передали данные опроса телефонистам.

Бригадиры в связке с интервьюерами способны обеспечить непрерывный и высококачественный сбор данных. Но именно из-за их «связанности» возникают разнообразные угрозы качеству. Так, интервьюер, знающий своего бригадира в лицо, может улучшать качество работы, заметив его присутствие; бригадир, отвечающий за организацию работы интервьюеров перед своим руководством, может оказаться заинтересован в сокрытии каких-то недостатков этой организации и т.п. Поэтому появляется необходимость в третьем звене системы качества — независимых контролерах.

Контролеры — это сотрудники, специально нанятые на день экзит-полла и ранее не знакомые ни с бригадами, ни с интервьюерами. В их обязанности входит посещение избирательного участка раз в два часа и проведение там специальной процедуры. Она заключается в следующем. Контролер входит в помещение избирательного участка для того, чтобы сделать вид, что он является проголосовавшим избирателем. Интервьюер, стоящий на улице, не видит, что на самом деле этот «избиратель» не голосовал, и при выходе с участка принимает его за потенциального респондента. Контролер, зная технологию опроса (опрашивается каждый n -ый проголосовавший избиратель) проходит мимо интервьюера именно этим n -ым и проверяет, опросят его или нет. Также он задает интервьюеру определенные вопросы, чтобы понять, что интервьюер отвечает, когда его спрашивают о разрешительных документах на опрос, интересуются ответами других и т.д. После чего обо всех нарушениях контролер докладывает по телефону в штаб экзит-полла.

Основные нарушения, которые пытается выявить контролер:

a) Несоблюдение каких-либо пунктов инструкции (шага отбора, формулировки вопроса, места опроса и т.д.).

b) Самовольная отлучка с рабочего места в неразрешенное для этого время.

c) Раскрытие конфиденциальной информации об опросе сторонним лицам.

d) Фальсификация опроса.

В штабе экзит-полла руководитель опроса, получая данные контролеров, принимает решения об оперативной замене интервьюера или о вынесении ему замечания, в зависимости от тяжести нарушения. Замечание выносится через телефонистов, которые собирают данные с интервьюеров либо через бригадира данного интервьюера. В случае необходимости замены вместо выбракованного интервьюера посылается сотрудник из резерва интервьюеров, находящегося в штабе или в специальных местах, расположенных поблизости от проведения экзит-полла. Такой резерв должен составлять не менее 1/5 от общего числа интервьюеров, причем резервные сотрудники получают зарплату интервьюера даже в том случае, если они весь день оставались в штабе. Одновременно с резервным интервьюером на замену посылается бригадир, который заменяет отстраненного сотрудника, если прибывает раньше резервиста. Независимо от времени прибытия бригадира он проводит беседу с отстраненным сотрудником, объясняя ему причины замены, суть нарушения и положенные санкции.

В контролеры набираются сотрудники с личными автомобилями. Через каждые два часа они меняются местами, чтобы интервьюеры их не запомнили. Поскольку интервьюеры работают в две смены, то к началу работы второй смены интервьюеров контролеры вновь начинают с тех участков, которые они проверяли утром в день экзит-полла.

Предусмотрен также контроль появления контролеров на участках — для этого у одного из наблюдателей от политической партии или кандидата на данном участке должен быть бланк учета времени прибытия контролера. Последний должен зайти на избирательный участок, подойти к соответствующему наблюдателю и расписаться в этом бланке, проставив вместе с наблюдателем время прихода на данный участок. До дня выборов наблюдатели и контролеры не должны быть знакомы друг с другом. Этим снимается возможность конфликта интересов. Также в любой момент бригадир контролеров может по телефону узнать, где находится контролер и потребовать от него подойти к наблюдателю на данном участке, дать трубку данному наблюдателю, чтобы тот подтвердил местонахождение. Либо бригадир контролеров звонит наблюдателю на его телефон и спрашивает у него подтверждение присутствия контролера. Это меры, необходимые для проверки работы контролера в режиме реального времени. С некоторой задержкой работу контролера можно доверить проверять бригадиру интервьюеров, которого извещают о местонахождении контролера в данный момент времени (но не о расписании контроля). Поскольку изначально бригадиры и контролеры не знакомы друг с другом, они могут осуществлять такого рода взаимную проверку.

В статье описаны только некоторые принципиальные моменты организации опроса, которым необходимо уделять внимание для повышения точности данных на отдельных избирательных участках. Они не исчерпывают всех аспектов технологии экзит-поллов. Однако оставшиеся за рамками статьи меры, такие как тщательный отбор интервьюеров, наладка надежных каналов связи и т.п., представляются нам скорее стандартными для профессионально организованного исследования. В совокупности со стандартными мерами использование изложенной системы позволяет добиваться высокой точности результатов экзит-полла на каждом участке в отдельности. Это может существенно снижать общую погрешность опроса, особенно в тех случаях, когда ошибки, накапливающиеся в отдельных точках, однонаправлены, т.е. не погашаются при усреднении. Конечно, надо отдавать себе

отчет в том, что усложнение системы контроля качества влечет за собой рост себестоимости исследования, однако в большинстве прикладных социологических исследований более выгодно получить точные результаты по более высокой цене, чем результаты с низкими издержками, которые не имеют никакого отношения к реальности.

Приложение А

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ИНТЕРВЬЮЕРА

УВАЖАЕМЫЙ ИНТЕРВЬЮЕР! МЫ РАДЫ НАШЕМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ!

Для выполнения Вашей работы следует строго соблюдать данную инструкцию.

Цель данного исследования — выявление предварительного результата выборов депутатов городской думы N.

Исследование проводится методом экзит-полла — опроса избирателей непосредственно на выходе из избирательных участков после процедуры голосования.

К началу опроса у Вас обязательно должен быть номер телефона регионального штаба экзит-полла и Вашего бригадира!

Предварительно перед началом опроса Вам следует вручить председателю участковой избирательной комиссии специальное информационное письмо и сообщить о проведении экзит-полла рядом с избирательным участком.

Опрос проводится за пределами помещения для голосования, на расстоянии не менее 50 метров от выхода из избирательного участка.

Время работы интервьюера. Время присутствия интервьюеров на избирательном участке — с 8.00 до 22.00 (до последней отправки данных в штаб).

Первая смена работы интервьюеров на участке с 8.00 до 15.00, вторая смена — с 15.00 до 22.00 (до последней отправки данных в штаб).

При **пересмене интервьюеров опрос не должен прерываться!** Второй интервьюер продолжает работу в опросном листе, в котором работал предыдущий интервьюер.

Сбор данных осуществляется непрерывно с 8.00 до 22.00 и подразделяется на 10 волн, по окончании каждой из которых полученные данные сообщаются через бригадира или напрямую в региональный штаб.

Таблица 1 График работы интервьюера

08.00–10.00	Опрос
10.00–10.15	Передача данных опроса и отдых
10.15–12.00	Опрос
12.00–12.15	Передача данных опроса и отдых
12.15–14.00	Опрос
14.00–14.15	Передача данных опроса и отдых
14.15–16.00	Опрос
16.00–16.15	Передача данных опроса и отдых
16.15–17.00	Опрос
17.00–17.00	Передача данных опроса
17.05–18.00	Опрос
18.00–18.15	Передача данных опроса и <input type="checkbox"/> отдых
18.15–19.00	Опрос
19.00–19.05	Передача данных опроса
19.05–20.00	Опрос
20.00–20.15	Передача данных опроса и отдых
20.15–21.00	Опрос
21.00–21.05	Передача данных опроса
21.05–22.00	Опрос
22.00–22.15	Передача данных опроса, завершение работы

Отправка данных в штаб экзит-полла. Осуществляется 10 раз в периоды 10.00–10.05, 12.00–12.05, 14.00–14.05, 16.00–16.05, 17.00–17.05, 18.00–18.05, 19.00–19.05, 20.00–20.05, 21.00–21.05, 22.00–22.05.

За минуту до времени связи со штабом (т.е. в 10.00, 12.00, 14.00, 16.00, 17.00, 18.00, 19.00, 20.00, 21.00 и 22.00) следует подсчитать сумму голосов, отданных за каждого кандидата. Подсчет делается по колонке «За какого кандидата в депутаты Вы проголосовали?», затем заносится в строку «ИТОГО» соответствующего опросного листа (№ 1, № 2, № 3, № 4, № 5, № 6, № 7 и № 8).

Необходимо суммировать данные по всем предыдущим волнам опроса!!! По каждой волне опроса передается статистика с учетом значений предыдущих волн опроса.

Таким образом:

к 10.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 10.00,
к 12.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 12.00,
к 14.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 14.00,
к 16.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 16.00,
к 17.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 17.00,
к 18.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 18.00,
к 19.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 19.00,
к 20.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 20.00,
к 21.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 21.00,
к 22.00 должны быть подсчитаны данные за период с 8.00 до 22.00.

Данные по закончившейся волне сообщаются по схеме: «На данный момент на избирательном участке №... всего за ПЕТРОВА проголосовали столько-то человек, за СИДОРОВА столько-то и т.д.» последовательно по списку по каждому кандидату и по списку по каждой партии.

Способ связи со штабом: телефонист штаба связывается по телефону с интервьюером и запрашивает данные. Данные, по заблаговременному согласованию с телефонистом, можно высылать ему SMS-сообщением, в котором Вы обязательно должны указать свой номер участка.

Время для связи со штабом должно быть минимизировано. При схеме «телефонист–интервьюер» телефонная связь должна занимать не более 1 минуты.

Инструментарий опроса. На каждом избирательном участке заполняется восемь опросных листов отдельно по кандидатам и восемь опросных листов отдельно по партиям, соответствующих семи волнам опроса по каждому виду голосования:

В период 8.00–10.00 заполняется лист № 1; в период 10.00–12.00 заполняется лист № 2.

В период 12.00–14.00 заполняется лист № 3; в период 14.00–16.00 заполняется лист № 4.

В период 16.00–18.00 заполняется лист № 5; в период 18.00–20.00 заполняется лист № 6.

В период 20.00–22.00 заполняется лист № 7; за весь период 8.00–22.00 заполняется лист № 8.

Также после каждой волны опроса в листе «ИТОГИ ОПРОСА» заполняется итог опроса на указанное в столбце время.

Внимание!!! Шаг опроса!!!

Порядок отбора респондентов. В 8.00 интервьюер должен выделить из потока избирателей, выходящих с избирательного участка, первого и отсчитать третьего выходящего за ним избирателя. Это и будет **первый респондент**.

Далее опросу подлежит **КАЖДЫЙ ТРЕТИЙ** вышедший с участка избиратель. Шаг «каждый третий» отсчитывается от результативного интервью, его нужно обязательно соблюдать!

Порядок проведения интервью

1. Представьтесь: *«Здравствуйте, меня зовут.... Я представляю исследовательский центр «...». Мы проводим опрос общественного мнения о том, как люди проголосовали на этих выборах. Наш опрос анонимный, все результаты будут обрабатываться в обобщенном виде».*

2. Если избиратель согласен отвечать на вопросы, продолжайте интервью. Задайте вопрос: «За какого кандидата в депутаты Вы проголосовали?» и поставьте знак в строке, соответствующей номеру кандидата.

3. Если избиратель называет фамилию какого-либо кандидата на должность главы города, то Вы поясняете ему, что нас это не интересует — нас интересует, за какого кандидата он проголосовал на выборах депутатов городской думы.

4. Если избиратель отказывается отвечать, за какого кандидата в депутаты он проголосовал, поставьте знак в колонке «отказ от ответа». В этом случае опрашивается следующий за ним избиратель (а не третий по счету, как в случае, если назовут кандидата, за которого проголосовали); если отказывается и следующий, то необходимо обращаться к людям с просьбой об интервью до тех пор, пока не будет получено согласие на опрос. Количество отказов необходимо свести к минимуму.

Контроль. В ходе экзит-полла предусматривается проведение контроля работы интервьюеров выездными контролерами в любое время с 8.00 до 22.00.

В штабе экзит-полла Вам должны быть выданы следующие документы:

1. Удостоверение интервьюера.
2. Письмо на имя председателя участковой избирательной комиссии.
3. Копия письма председателю территориальной избирательной комиссии.
4. Копия письма начальнику УВД города N.
5. Опросные листы № 1, № 2, № 3, № 4, № 5, № 6 и № 7 для каждой волны опроса (8.00–10.00; 10.00–12.00, 12.00–16.00, 16.00–18.00, 18.00–20.00 и 20:00–22:00).
6. Данная инструкция по проведению опроса.

ПЕРЕД ВЫХОДОМ НА ИЗБИРАТЕЛЬНЫЙ УЧАСТОК ВЫ ДОЛЖНЫ ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРОЙТИ ИНСТРУКТАЖ В ШТАБЕ. ВО ВРЕМЯ ОПРОСА ВАМ ОБЯЗАТЕЛЬНО НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ ПАСПОРТ.

Примечание: Респондент имеет право попросить Вас назвать адрес, телефон исследовательской компании, проводящей опрос. Адрес и телефон указаны на Вашем бейдже.

СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО. ЖЕЛАЕМ УДАЧИ!