

GHID PRACTIC pentru operatorii de interviu

(în întrebări și răspunsuri)

GHID PRACTIC

pentru operatorii de interviu

(în întrebări și răspunsuri)

Chișinău, 2009

GHID PRACTIC pentru operatorii de interviu

(în întrebări și răspunsuri)

Autor:

Ludmila Malcoci, *doctor habilitat în sociologie, expert național*

Coperta și design:

Ion Axente

Tiraj: **300 exemplare**

Acest Ghid a fost elaborat cu suportul Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare în cadrul proiectului comun PNUD, UNIFEM, UNFPA, UNICEF „Consolidarea Sistemului Statistic Național”.

Opiniile prezentate în această lucrare nu reflectă neapărat opiniile oficiale ale Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare.



Moldova

Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD) reprezintă rețeaua globală de dezvoltare a Națiunilor Unite, care promovează schimbarea și conectează țările la informații, experiența și resursele necesare pentru a ajuta oamenii să-și construiască o viață mai bună

Cuprins

În loc de prefață

1 Partea întâi.

CALITĂȚILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE
OPERATORULUI DE INTERVIU5

2 Partea a doua.

CUM NE VOM PREGĂTI
DE EFECTUAREA INTERVIULUI9

3 Partea a treia.

CUM VOM CONTACTA
RESPONDENȚII ȘI VOM EVITA
NON RĂSPUNSURILE..... 15

4 Partea a patra.

CUM VOM PUNE ÎNTREBĂRILE..... 28

În loc de prefață

Mult stimat operator de interviu,

Acest Ghid practic, elaborat sub formă de întrebări și răspunsuri, are drept obiectiv de a te ajuta în procesul de interviu a respondenților implicați în Cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice și în Cercetarea Ancheta Forței de Muncă.

Scriș într-un limbaj accesibil, Ghidul este alcătuit din patru părți, în conformitate cu sarcinile care stau în fața unui operator de interviu. Partea întâi se referă la noțiunea de operator de interviu, calitățile fizice, psihice și trăsăturile de caracter de care trebuie să dispună un operator de interviu. Totodată sunt reflectate responsabilitățile operatorului de interviu în timpul efectuării celor două cercetări menționate mai sus. Partea a doua include activitățile pe care trebuie să le întreprindă operatorul de interviu la etapa de pregătire de interviu. În partea a treia este descris faptul cum vor fi contactați respondenții și ce tactici pot fi aplicate de către operatorii de interviu pentru a preveni non răspunsurile. În partea a patra este explicat cum pot fi depășite de către operatorul de interviu momentele dificile care pot apărea în timpul punerii întrebărilor.

Ghidul de interviu este elaborat de către autor în baza suportului de curs pentru comunicare și interviu.

Cu mult drag
Autorul.

CALITĂȚILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE OPERATORULUI DE INTERVIU

1. Ce este un operator de interviu?

Operatorul de interviu este o persoană calificată care se ocupă de interviuarea persoanelor în anchetele sociologice și sondajele de opinie. În cercetările sociologice operatorul de interviu are sarcina de a găsi persoanele cuprinse în eșantion, de a obține acordul acestora pentru interviuare, de a pune întrebări conform ghidului de interviu sau chestionarului și de a înregistra răspunsurile. Operatorului de interviu i se mai spune și interviuator.

2. De ce calitate trebuie să dispună un operator de interviu?

În vederea asigurării eficienței interviuării și reducerii non răspunsurilor un operator de interviu trebuie să dispună de următoarele calități și aptitudini:

- **Calități fizice:** înfățișare plăcută, o anumită vârstă corelată cu calități fizice ce inspiră încredere. În cazul în care cercetarea este focalizată pe probleme intime, este de dorit să se țină cont de sexul respondentului. Astfel, în cazul chestionării unor bărbați este necesar ca operatorul de interviu să fie de asemenea bărbat, iar în cazul chestionării femeilor – este de dorit ca chestionarul să fie administrat de o femeie.



- **Calități psihice:** persoană deschisă, extrovertită, cu capacități de comunicare. Operatorul de interviu trebuie să fie capabil să trezească interesul subiectului pentru cercetare, prin capacitatea de a aborda oamenii printr-o manieră plăcută, destinsă, care trezește încrederea subiectului. Mai este nevoie ca operatorul să poată purta discuții pe diverse teme, să fie interesat sau să arate că este interesat de problemele semenilor săi, să-și convingă interlocutorul că-i înțelege necazurile și durerile.



- **Grad de inteligență și nivel de instruire înalt,** care să-i permită să se adapteze la diferite situații. În cazul dat este vorba de o flexibilitate a operatorului de interviu în abordarea oamenilor, ținând seama ca cu chestionarul în mână el va intra atât în casa unui om lipsit de elementare noțiuni culturale sau de politețe, cât și în casa unui intelectual select sau a unuia care vrea să-și demonstreze superioritatea culturală.



- **Trăsături de caracter cum ar fi: cinstea, corectitudinea și conștiințiozitatea.** Cu părere de rău aceste trăsături de caracter sunt foarte greu de identificat și deseori fraudele comise de operator apar abia după ce datele sunt culese, prin analiza chestionarelor sau refacerea rutelor operatorilor. Operatorii care au comis fraude și sunt descoperiți sunt penalizați și excluși din rețeaua de operatori.



3. Care este rolul operatorului de interviu în timpul efectuării Cercetării Bugetelor Gospodăriilor Casnice ?

- Identifică gospodăriile în baza Listei locuințelor și gospodăriilor cercetate
- Informează membrii gospodăriei despre obiectivele și impactul cercetării la nivel de țară
- Convinge membrii gospodăriei în necesitatea participării la cercetare
- Obține acordul informat al membrilor gospodăriilor pentru participarea lor la cercetare
- Completează chestionarele pentru fiecare gospodărie
- Acordă asistență tehnică respondenților în completarea Registrelor pentru fiecare gospodărie
- Asigură completarea calitativă a Registrului pentru fiecare gospodărie
- Efectuează 3 vizite obligatorii și, după caz, și unele vizite suplimentare pentru completarea Chestionarului gospodăriei și a Registrelor gospodăriei
- Asigură corelarea datelor din chestionarul gospodăriei cu cele din registrele gospodăriei.
- Prelucreză și centralizează datele din Registrele gospodăriei pentru întreaga lună, calculează bilanțul de venituri și cheltuieli bănești ale gospodăriei
- În caz de depistare a erorilor , operatorul de interviu efectuează vizite suplimentare în gospodării pentru obținerea unor informații adiționale
- Informează controlorul despre mersul cercetării și sesizează imediat cauzele de nonrăspuns apărute pe parcursul cercetării



- Completează în Lista locuințelor selectate coloanele privind situația anchetei
- Asigură caracterul strict confidențial al informației colectate

4. Care este rolul operatorului de interviu în timpul efectuării Anchetei Forței de Muncă?

- Ca și în cazul CBGC identifică gospodăriile în baza Listei locuințelor și a gospodăriilor cercetate
- Informează membrii gospodăriei despre obiectivele și impactul cercetării la nivel de țară
- Convinge membrii gospodăriei în necesitatea participării la cercetare
- Obține acordul informat al membrilor gospodăriilor pentru participarea lor la cercetare
- Asigură respondenții de caracterul confidențial al datelor colectate și păstrează confidențialitatea acestora
- Completează calitativ Chestionarul locuinței
- Completează calitativ Chestionarul individual cu fiecare membru al locuinței care a împlinit 15 ani și peste
- Verifică chestionarele completate după efectuarea cercetării
- Completează capitolele „Situația la anchetă” și „Centralizatorul” din Lista locuințelor și a gospodăriilor cercetate



CUM NE VOM PREGĂTI DE EFECTUAREA INTERVIULUI

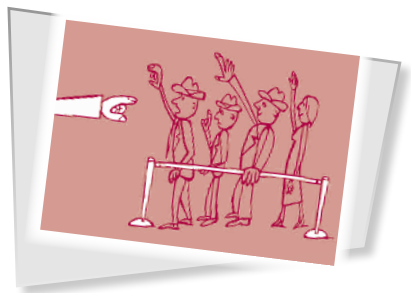
1. Vom încerca să înțelegem corect scopul cercetării.

Este foarte important ca operatorul să înțeleagă scopul cercetării și procesul cercetării pentru a explica aceste lucruri respondentului în caz de necesitate. Astfel, obiectivul de bază al Cercetării Bugetelor Gospodăriilor Casnice (CBGC) constă în studierea situației social economice a diferitor gospodării și persoane în vederea identificării gradului de sărăcie. Informația colectată și prelucrată servește pentru elaborarea diferitor programe de diminuare a nivelului de sărăcie și de dezvoltare a țării. Obiectivul de bază al Anchetei Forței de muncă este de a stabili situația în Piața muncii (activitățile persoanelor ocupate în câmpul muncii, durata muncii, mobilitatea peții de muncă, nivelul de instruire și de formare profesională) în vederea elaborării unor programe de reducere a șomajului și de încadrare în câmpul muncii a diferitor categorii de populație.



2. Vom încerca să înțelegem ce este eșantionul și cum au fost selectați respondenții.

Astfel, vom conluziona că eșantionarea este o procedură de selecție a unui eșantion (număr de respondenți) din populația generală în vederea efectuării unei cercetări. Selecția sau alegerea este



efectuată în așa mod ca eșantionul să reprezinte o copie în miniatură a populației generale, iar rezultatele obținute în urma cercetării să poată fi extrapolate la nivel de populație generală. În cazul Cercetării Bugetelor Gospodăriilor Casnice, eșantionul este egal cu 10000 de gospodării, iar populația generală o constituie toate gospodăriile din satele și orașele Republicii Moldova. Efectuarea eșantionării este necesară pentru a minimaliza costurile și a reduce perioada cercetării.

Exemplul 1. Cum este elaborat eșantionul în cazul Cercetării Bugetelor Gospodăriilor Casnice

Eșantionul CBGC este un eșantion bistadial stratificat care include 9768 de gospodării obținut din 150 UPE-uri (unități primare de eșantionare care reprezintă teritoriul unei comune, al unui oraș sau a unei părți din oraș). Eșantionul se extrage din listele gospodăriilor stabilite în baza listelor consumatorilor de electricitate. Listele gospodăriilor casnice sunt actualizate prin intermediul unei proceduri de listing de către operatorii de interviu.



I treaptă de eșantionare:

- Teritoriul Moldovei este împărțit în UPE-uri alcătuite din unități teritoriale administrative de nivelul doi (orașe sau comune)
- UPE-urile sunt împărțite în diferite straturi în funcție de amplasarea geografică, Mediul de reședință și mărimea lor. Astfel, avem 4 zone statistice: Nord, Centru, Sud și municipiul Chișinău. Fiecare zonă este împărțită în două straturi: mediul urban și mediul rural. În mediul rural comunele au fost stratificate în comune mari și comune mici



-
- Numărul de UPE-uri extras în cadrul fiecărui strat este proporțional cu mărimea stratului
 - În Chișinău gospodăriile au fost stratificate în 20 de UPE-uri, în Bălți – în 5 UPE-uri și în Cahul și Ungheni – în câte 2 UPE-uri

II treaptă de eșantionare:

- În cadrul fiecărui UPE este extras în mod aleatoriu un eșantion de gospodării
- În cazul Chișinăului se efectuează o stratificare a gospodăriilor în funcție de consumul mediu lunar de electricitate
- În fiecare lună operatorii de interviu colectează datele de la gospodăriile extrase în eșantion
- Jumătate din gospodăriile aflate în eșantion fac parte din panel, iar jumătate nu
- O gospodărie din panel este cercetată pe parcursul a 5 ani consecutivi în cadrul aceleiași luni a anului
- Gospodăriile care nu fac parte din panel după o lună de cercetare sunt excluse din cercetare

Exemplul 2. Cum este elaborat eșantionul în cazul cercetării Ancheta Forței de Muncă?

Eșantionul AFM este un subeșantion stratificat de 48000 gospodării neinstituționalizate anual extras din 150 UPE-uri. Ca și în cazul cercetării bugetelor casnice eșantionul se extrage din listele gospodăriilor stabilite în baza listelor consumatorilor de electricitate. Listele gospodăriilor casnice sunt actualizate prin intermediul unei proceduri de listing de către operatorii de interviu.



I treaptă de eșantionare este identică cu cea a CBGC și include:

- Teritoriul Moldovei este împărțit în UPE-uri alcătuite din unități teritorial administrative de nivelul doi (orașe sau comune)
- UPE-urile sunt împărțite în diferite straturi în funcție de amplasarea geografică, Mediul de reședință și mărimea lor
- Numărul de UPE-uri extras în cadrul fiecărui strat este proporțional cu mărimea stratului
- În Chișinău gospodăriile au fost stratificate în 20 de UPE-uri, în Bălți – în 5 UPE-uri și în Cahul și Ungheni în câte 2 UP-Euri



II treaptă de eșantionare:

- În cadrul fiecărui UPE este extras în mod aleatoriu un eșantion de gospodării
- În Chișinău nu este aplicată o stratificare suplimentară
- Lunar operatorii de interviu colectează date despre statutul ocupațional al tuturor membrilor de 15 ani și peste ai gospodăriilor din eșantion
- Membrii unei gospodării sunt cercetați pe parcursul a două luni consecutiv, după care o lună sunt scoși din cercetare. Apoi revin iarăși în cercetare pentru o lună. După aceasta sunt scoși din cercetare pentru 8 luni și revin în cercetare timp de 2 luni consecutiv. Așadar, în total membrii unei gospodării sunt cercetați timp de 5 luni consecutiv pe parcursul unei perioade de 14 luni.



-
- Această schemă de cercetare este una rotațională care asigură o suprapunere a eșantionului și permite compararea corectă a rezultatelor. Astfel, pe parcursul primei luni 20% din gospodării sunt în cercetare pentru prima dată, 20% - pentru a doua oară etc. În luna a doua avem deja în cercetare două grupuri din luna precedentă și poate fi asigurată o suprapunere a eșantionului de 40%. Pe parcursul trimestrului II patru din 10 grupuri rotaționale revin în cercetare din primul trimestru asigurând o suprapunere de 40% a eșantionului pe trimestru. În al doilea an de cercetare 13 grupe rotaționale din 25 revin în cercetare asigurându-se o suprapunere de la an la an de 52% din eșantion.

3. Vom practica interviul.

Operatorul de interviu va practica intervierea în timpul efectuării instruirii și acasă, desinestător, acordând o mare atenție ordinii întrebărilor, răspunsurilor posibile și greșelilor care ar putea apărea în timpul interviului. Acest fapt îl va ajuta să pună întrebările corect și să fie destul de convingător în timpul interviului. Practica va contribui de asemenea la obținerea experienței de a pune întrebările în același mod pentru fiecare respondent.



4. Vom verifica documentele necesare.

Înainte de efectuarea interviului, operatorul de interviu va verifica dacă are toate documentele necesare cu el. Astfel, în cazul cercetării bugetelor casnice, operatorul de interviu va avea cu el Chestionarul Gospodăriei pentru interviu, registrele bugetelor casnice și legitimația. În cazul Anchetei Forței de muncă operatorul de interviu va avea cu el legitimația, Chestionarul locuinței și Chestionarul individual. Pentru a face cunoștință membrilor gospodăriei mai în de aproape cu scopul cercetării, operatorul de interviu va lua cu sine și buclele despre cercetare, pe care le va lăsa în gospodărie.

5. Vom încerca să elaborăm o mică introducere pe care o vom aplica la contactarea respondenților.

Astfel, ne vom gândi cum vom începe și cum vom expune următoarele momente: a) De ce am venit anume în această gospodărie? b) Ce obiectiv are cercetarea? c) Cine sponsorizează cercetarea și cine efectuează cercetarea? d) De ce participarea respondentului este foarte importantă? e) Cum vom folosi răspunsurile respondentului? j) Cum vom asigura confidențialitatea informației obținute? k) Unde vom efectua interviul? l)

Cum vom asigura mediul necesar pentru interviu și excluderea participării altor persoane? m) Cum vom proceda în caz de refuz de participare la interviu a membrilor gospodăriei?



CUM VOM CONTACTA RESPONDENȚII ȘI VOM EVITA NON RĂSPUNSURILE

1. Cum vom contacta respondenții?

Introducerea este crucială pentru a obține consimțământul respondentului de a participa la cercetare. O introducere bună va include următoarele aspecte, despre care am menționat mai sus:

- Numele operatorului de interviu și numele organizației pe care o reprezintă
- O scurtă descriere a cercetării redată în cuvinte simple pe înțelesul respondenților
- O scurtă argumentare a faptului de ce este necesar ca respondentul să participe la cercetare
- Operatorul nu va pune întrebări care pot conduce la răspunsuri nedorite, cum ar fi de exemplu următoarea: *„Dvs. sunteți prea ocupați pentru a răspunde la următoarele întrebări?”*
- Operatorul va aminti respondenților despre caracterul confidențial al cercetării și despre necesitatea consimțământului informat al respondentului de a participa la cercetare
- Operatorul va respecta dreptul respondentului de a spune „Nu”.



Conținutul introducărilor efectuate de operatorii de interviu variază în funcție de situație. Astfel, în cazul *Cercetării bugetelor casnice*, respondentul de obicei este contactat inițial printr-o scrisoare în care este explicat scopul cercetării, necesitatea de a participa la cercetare și rugămintea de a participa la cercetare. Următorul contact poate fi efectuat

prin telefon, pentru a stabili data și ora întâlnirii, sau la fața locului. În cazul cercetării *Ancheta forței de muncă*, respondenții la fel primesc o scrisoare de informare, doar ca ea este trimisă prin poștă numai la gospodăriile din municipiul Chișinău, inclusiv Chișinău, în rest operatorii prezintă scrisoarea de informare la prima lor vizită în gospodărie.

Model de introducere prin telefon

Bună ziua, Eu sunt Vasile Ciobanu și reprezint Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova. Zilele trecute Dvs. ați primit o scrisoare din partea organizației noastre în care V-am informat despre selectarea Dvs. pentru a participa la cercetare. Eu Vă telefonez pentru a stabili data și ora întâlnirii. Dispuneți de puțin timp pentru a discuta despre aceasta acum?



Dacă respondentul va răspunde afirmativ, operatorul de interviu va continua:

Vă mulțumesc mult. Participarea Dvs. este foarte importantă pentru succesul cercetării. Acuma vom stabili data și ora interviului. Eu sunt disponibil pentru întâlnire la (operatorul va numi zilele și orele la care este disponibil). *Când este convenabil pentru Dvs.?* (se va lua decizia privind data și ora interviului). *Noi apreciem foarte mult cooperarea Dvs. și sunt în așteptarea întâlnirii de pe data de la ora*



Dacă respondentul va spune nu, atunci operatorul va întreba: *Când este convenabil pentru Dvs. să Vă telefonez în următoarele două zile?* (Este fixată data și ora convorbirii telefonice).

În cazul în care operatorul de interviu alege varianta de primul contact față în față, atunci introducerea va fi una clasică chiar și în cazul trimiterii unei scrisori în prealabil.

Model de introducere la fața locului, în cazul în care respondentul a fost contactat anterior prin intermediul unei scrisori

Bună ziua, Eu sunt Vasile Ciobanu și reprezint Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova. Zilele trecute Dvs. ați primit o scrisoare din partea organizației noastre în care V-am informat despre selectarea Dvs. pentru a participa la cercetare.

După cum cunoașteți din scrisoare, cercetarea are drept scop de a studia nivelul de trai al populației din Republica Moldova. Rezultatele acestei cercetări vor fi utilizate pentru elaborarea unor strategii și planuri naționale de dezvoltare a țării, precum și pentru luarea de către Guvern a diferitor măsuri în vederea îmbunătățirii vieții diferitor grupuri de populație.



Cercetarea se face în câteva etape, din aceste considerente eu voi vizita gospodăria Dvs. de trei ori. La prima etapă noi vom efectua un mic interviu, după care vă voi explica cum să completați Registrele bugetelor casnice. La a doua etapă, eu o să verific dacă Registrele au fost completate corect, și în caz dacă nu, o să Vă ajut să le completați corect și la a treia etapă eu voi veni după registru și totodată vom face un mic interviu la final.

Vreau încă o dată să Vă amintesc că participarea Dvs. la cercetare, precum și răspunsurile Dvs. sunt absolut confidențiale. Rezultatele cercetării sunt prelucrate la computer și sunt prezentate în sumar. Orice informație individuală, date de contact etc. nu fac parte din chestionar și din cercetare și nu sunt prezentate spre prelucrare.

Decizia despre participare la cercetare Vă aparține. Cu toate acestea noi sperăm și credem că Dvs. ne puteți ajuta. Răspunsurile Dvs. sunt importante pentru a obține o informație completă despre modul de viață al populației și vor contribui la dezvoltarea unor politici mai bune pentru toți noi care locuim în această țară.

Model de introducere la fața locului, în cazul în care respondentul nu a fost contactat anterior

Bună ziua, Eu sunt Vasile Ciobanu și reprezint Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova.

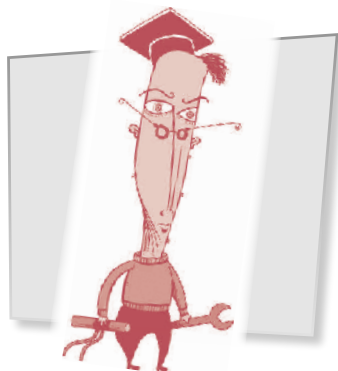
Noi efectuăm o cercetare, care are drept scop studierea pieței muncii din Republica Moldova. Rezultatele acestei cercetări vor fi utilizate pentru elaborarea unor strategii și planuri naționale de dezvoltare a țării, precum și pentru luarea de către Guvern a diferitor măsuri în vederea reducerii șomajului și creării unor locuri noi de muncă.

Gospodăria Dvs. a fost aleasă pentru a participa la această cercetare prin metode științifice de selectare, tot așa cum au fost alese și celelalte 10 000 de gospodării din toată republica. Participarea Dvs. la cercetare este foarte importantă pentru a obține niște rezultate veridice și complete despre situația pe piața muncii. Din aceste considerente Vă rugăm mult să acceptați colaborarea cu Biroul Național de Statistică. Ținem să menționăm că durata interviului este scurtă și discuția nu va lua mult din timpul Dvs.

Participarea Dvs. la cercetare, precum și răspunsurile Dvs. sunt absolut confidențiale. Rezultatele cercetării sunt prelucrate la computer și sunt prezentate în sumar. Orice informație individuală, date de contact etc. nu fac parte din chestionar și din cercetare și nu sunt prezentate spre prelucrare.

2. De ce factori trebuie să ținem cont la stabilirea contactelor cu respondenții?

- **Tendința respondenților de a face față așteptărilor.** Dacă asupra persoanei influențează din exterior așteptările cuiva, atunci el conștient sau inconștient încearcă să facă față acestora. Astfel, la stabilirea contactelor cu respondentul interviuatorul îi va transmite așteptările generale de colaborare și de oferire a răspunsurilor la întrebări. Când vorbim despre transmiterea așteptărilor este vorba despre utilizarea în comun a mijloacelor de comunicare verbale și non verbale (tonul, vocea, ochii etc.).



►►

- **Necesitatea respondenților de recunoaștere și afirmare.**

După cum se știe oamenii au nevoie de recunoașterea și afirmarea celor din jur. Intervievatorul va folosi această calitate în folosul său, manifestând acordul cu comportamentul său. Totodată, va fi aplicată și tactica de lăcușire, interviuatorul atrăgând atenția la unele aspecte din gospodărie sau din anturajul respondentului, cum ar fi, de exemplu: „*Ce flori frumoase aveți! Cum de reușiți să le îngrijiți?*”. „*Aveți o casă destul de frumoasă!*” etc. Concomitent vor fi utilizate și mesaje non verbale.



- **Aplicarea motivelor altruiste.** Oamenii au necesitatea de a servi unui scop suprem, în afara intereselor lor personale. Comportamentul care are la bază un asemenea motiv este numit altruist. Aceste motive altruiste sunt utilizate de către sociologi pentru a motiva participarea respondenților în cercetare. Intervievatorul va pune accentul pe importanța cercetării la nivel de regiune de țară și beneficiile populației în rezultatul implementării acesteia.



- **Nevoia respondenților de înțelegere compătimitoare.** Există două motive care conduc la crearea acestei nevoi: necesitatea individului de a se jelui pe viața grea și tendința de autojustificare în condițiile unui conflict moral intern. De obicei, indivizii așteaptă compătimire de la oamenii apropiați, dar ea poate fi acordată și de către medici, interviuatori. Uneori tema interviului este în disonanță cu problemele respondentului. În acest caz atmosfera de încredere dintre respondent și interviuator poate dispărea. Alteori, interviuatorul după ce ascultă atent monologul respondentului face conexiune cu întrebările din interviu.



- **Tendința respondentului de a obține experiențe noi.** Deseori interviurile devin o ocupație nouă și interesantă pentru respondenți, acest fapt poate deveni o motivație pentru cooperarea dintre interviewer și respondent.
- **Necesitatea respondentului de a se elibera de emoții negative.** Deseori respondenții participă la interviuri pentru a se elibera de emoțiile negative.
- **Necesitatea respondentului de a cunoaște sensul realității.** Fiecare societate are un sistem de valori, mituri și explicații a realității. Odată cu schimbarea societății are loc schimbul de valori și odată cu acesta - distrugerea modului de viață obișnuit al indivizilor. Indivizii sunt în căutare de noi valori și de noi explicații a sensului vieții. Acest fapt este un motiv de participare la interviu.
- **Stimuluri externe.** Plata timpului respondentului sau ajutor în soluționarea unor probleme.



3. Cum vom asigura acordul informat?

Un moment esențial în timpul cercetării este obținerea acordului informat din partea respondentului de a participa la cercetare. Prin acord informat se subînțelege, necesitatea explicării respondentului a scopului cercetării, beneficiilor pe care la va obține el, comunitatea, țara după realizarea cercetării, necesității participării respondentului la cercetarea și obținerea acordului respondentului de a răspunde la întrebări. Respondentul trebuie să participe în mod conștient la interviu, înțelegând importanța lui și responsabilitățile sale. În cazul multor cercetări acordul respondentului de a participa la cercetare este cerut în scris. În cazul studierii bugetelor casnice, acordul poate fi cerut oral. Operatorul de interviu va nota pe chestionar că respondentul și-a dat acordul informat de a participa la cercetare.



4. Cum vom asigura confidențialitatea?

Asigurarea confidențialității înseamnă că numele respondentului și informația care-l identifică (telefonul, adresa etc.), precum și informația obținută de la respondent în timpul interviului va fi păstrată confidențial. Din aceste considerente operatorul nu va împărtăși și nimănui numele respondenților, adresele lor, nu va discuta răspunsurile respondenților și nu va arăta chestionarul completat altor persoane.



5. Cum vom proceda în cazul non răspunsurilor ?

Prin non răspunsuri noi subînțelegem în primul rând refuzul respondenților de a participa la interviu. Dacă o persoană nu dorește să se întâlnească pentru un interviu, ea nu trebuie forțată. Cu toate acestea uneori, când operatorul observă că persoana ezită sau se dorește convinsă, el poate folosi următoarele răspunsuri pentru a convinge respondentul:

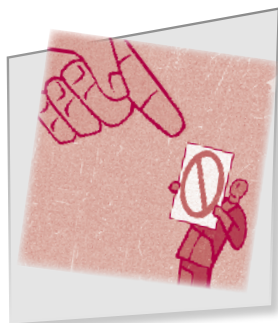
Răspunsuri posibile la încercări de refuz

Respondentul: „Sunt foarte ocupat”.

Operatorul de interviu: „Noi apreciem foarte mult timpul Dvs. Ne cerem scuze pentru faptul că am venit la o oră nepotrivită și vom fi bucuroși să vă facem un nou telefon. Când va fi potrivit pentru Dvs. să vă facem un telefon în următoarele două – trei zile?”

Respondentul: „Eu cred că nu sunt potrivit pentru acest interviu „

Operatorul de interviu: „Întrebările nu sunt deloc dificile. Nu sunt răspunsuri corecte și greșite. Noi dorim mai mult să cunoaștem cum vă simțiți decât cât de mult cunoașteți despre unele sa altele lucruri. Acestea sunt întrebări despre modul Dvs. de viață, calitatea vieții și participarea Dvs. este esențială”.



Respondentul: „*Eu nu sunt interesat.*”

Operatorul de interviu: „*Este foarte important ca noi să obținem opiniile fiecăruia. În alt caz rezultatele nu vor fi utile. Așadar, eu într-adevăr doresc să discut cu Dvs. Răspunsurile Dvs. sunt foarte valoroase pentru noi și noi avem nevoie de ajutorul Dvs.*”

Respondentul: „*Sunt problemele mele proprii.*”

Operatorul de interviu: „*Eu înțeleg foarte bine acest lucru. De aceea toate interviurile noastre sunt strict confidențiale. Protejarea intimității persoanelor constituie cel mai important aspect al activității noastre. Deși numele respondenților sunt puse pe chestionar, acces la informația despre numele Dvs. o au doar operatorii de interviu, controlori și persoanele care introduc datele în computer. Dar aceste persoane au fost instruite în ceea ce privește necesitatea asigurării confidențialității. Toate rezultatele sunt raportate în așa fel că este imposibil de identificat ale cui sunt răspunsurile la una sau alta întrebare.*”

6. Ce sunt răspunsurile standardizate și pentru ce avem nevoie de ele?

Deseori întrebările respondenților sunt similare. Pentru a preveni erorile, există unele explicații standardizate, care pot fi utilizate de către operatorii de fiecare dată când este necesar. În continuare vom reda întrebările standard și răspunsurile posibile pentru Cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice. Răspunsurile pot fi adaptate și pentru Ancheta Forței de Muncă.

Respondentul: „*Care este scopul cercetării?*”

Operatorul de interviu: „*Scopul acestei cercetări constă în identificarea modului de trai al populației și nivelului de bunăstare sau de a afla cum trăiesc oamenii atât în mediul urban, cât și în mediul rural. Cercetarea va ajuta la stabilirea nivelului de sărăcie și la adaptarea politicilor Guvernului la necesitățile populației.*”



Respondentul: „Ce instituție efectuează cercetarea?”

Operatorul de interviu: „Cercetarea este efectuată de către Biroul Național de Statistică. Biroul Național de Statistică este o organizație de stat care se ocupă de colectarea și analiza diferitor date statistice de ordin economic și social și efectuează diferite cercetări ce țin de modul de viață al populației, forța de muncă, sănătatea populației etc.”

Respondentul: „De ce această cercetare este atât deimportantă?”

Operatorul de interviu: „Este unica cercetare care colectează date despre modul de trai al populației. Cercetarea este necesară pentru a stabili gradul de sărăcie și a adapta măsurile de protecție socială a populației în funcție de acesta. Ajutoarele sociale primite de către populația săracă sunt de asemenea adaptate în funcție de această cercetare. Din aceste considerente este foarte important ca să fie studiate opiniile fiecărei persoane pentru a obține niște rezultate bune. În acest context părerile Dvs. sunt foarte valoroase pentru noi și noi avem nevoie de suportul Dvs.”

Respondentul: „De ce ați selectat anume gospodăria mea?”

Operatorul de interviu: „Gospodăria Dvs. a fost selectată la întâmplare printr-o metodă științifică de selectare. Pentru ca rezultatele cercetării să fie considerate corecte, noi trebuie să urmăm strict această metodă de alegere a gospodăriei. Din aceste considerente Vă rugăm foarte mult să participați la această cercetare, rezultatele căreia vor aduce un beneficiu atât la nivel de țară, cât și la nivel de fiecare gospodărie în parte.”



Respondentul: „Cum vor fi utilizate rezultatele cercetării?”

Operatorul de interviu: „Rezultatele cercetării vor fi utilizate pentru ajustarea politicilor guvernamentale și luarea măsurilor de reducere a sărăciei!”

7. Ce tehnici putem aplica pentru a preveni non răspunsurile și a menține o comunicare eficientă pe tot parcursul interviului?

Regula simpatiei. Regula simpatiei funcționează în psihologia umană tot așa cum funcționează legea gravitației în fizică. Conform acestei reguli cei mai mulți dintre oameni tind spontan să răspundă afirmativ solicitărilor formulate de persoane simpatice, care trezesc încredere. Studiile de psihologie denotă că oamenii simpatizează mai ales pe acele persoane care afișează tendințe, opinii preferințe, comportamente și stări sufletești asemănătoare cu ale lor cu condiția că respectivele asemănări să fie mai curând favorabile. Oamenii care afișează din capul locului asemănări sunt mult mai simpatici decât cei care afișează diferențe. Pornind de la această regulă, interviatorii trebuie să încerce chiar din capul locului să fie simpatici și măgulitori cu respondenții, să confirme prin reacții verbale și nonverbale opiniile manifestate de respondenți, să fie compătitori în cazul în care respondenții încearcă să se plângă pe situație etc.



„Dacă..., atunci...!” Este o tactică bazată pe schimb echivalent de favoruri: *„dacă Dvs. veți participa la interviu, atunci veți avea de câștigat însuși Dvs. personal și familia Dvs!”*. Sau în cazul în care interviurile sunt cu plată, expresia ar avea următoarea formulă. *„Dacă Dvs. veți participa la acest interviu, atunci la final Dvs. veți beneficia de 50 de lei pentru timpul pe care l-ați cheltuit!”*.

„Da..., dar...!” Este o tactică aplicată pentru a evita un „nu” gratuit. Astfel, de exemplu, în cazul în care respondentul ar replica interviuatorului că interviul este o pierdere de timp pentru el și în cazul în care nu este plătit, el nu dorește să participe la interviu, interviuatorul va încerca să confirme într-un fel că interviul nu este plătit, dar... există alte beneficii în urma realizării acestui interviu și va enumăra beneficiile cercetării pentru respondent și familia lui, precum și pentru țară.

„Da” după „da” Este o tehnică aplicată deseori de către interviuatori pentru a calma spiritele respondentului și a-l include în discuție. Se aplică mai ales în timpul efectuării interviului, când se observă o nervozitate din parte respondentului care s-ar putea solda cu întreruperea discuției. În cazul dat, interviuatorul vine cu o întrebare de felul: „Dvs. probabil că ați oboșit?” Urmează răspunsul „Da”. „Cred că ar fi mai confortabil dacă vă veți așeza în fotoliul din față”. „Da”. „Probabil este mai comod să continuăm discuția în acest mod...” „Da”.

Piciorul în prag. Principiul acestei tehnici se bazează pe faptul că pentru a determina pe cineva să facă o concesie majoră (să accepte un compromis), nu trebuie să-i ceri acest lucru de la început, în mod brutal. Mai întâi pui doar piciorul în prag. „Ceri un deget, nu toată mâna”. Ușa rămâne întredeschisă unei cereri ulterioare. Practic negocierea se desfășoară în două etape. La prima etapă este adresată o cerere ne semnificativă, greu de refuzat. De pildă, interviuatorul convingător va întreba mai întâi respondentul dacă are câteva minute pentru a sta de vorbă despre niște probleme importante. Abia după concesia minoră, el va merge mai departe. În cea de a doua fază el va formula cererea reală, majoră, avută de la început în vedere. În această fază el va mulțumi respondentul pentru concesia (îngăduință) efectuată și va explica sarcina în totalitatea ei.



Zâmbești și câștigi. Un zâmbet curat face mai mult decât o sută de cuvinte: destinde, dezarmează, declanșează simpatie și convingere. Din aceste considerente zâmbetul trebuie să fie arma cea mai persuasivă și cea mai utilizată a interviuatorului. Zâmbetul curat, cu gura și cu ochii, totodată, va fi aplicat de către interviuator la prima întâlnire cu respondentul, precum, și pe parcursul discuției și va destinde astfel atmosfera creând un mediu prietenos pentru interviu.



Falsa alternativă și terțul exclus. Este o tehnică de persuasiune care se bazează pe oferirea de alternative respondentului, ambele favorabile, la ore precise, care forțează încrederea. Ambele sunt false alternative la refuzul întâlnirii. Falsa problemă creată este „când?” și nu „dacă?” ne întâlnim. Astfel, interviuatorul va explica necesitatea întâlnirii, obiectivul întâlnirii și va propune respondentului două date și ore alternative pentru întâlnire, fără a-l întreba dacă întâlnirea este posibilă.



Ascultarea activă. O altă metodă persuasivă aplicată deseori de către interviuatori este demonstrarea ascultării active a respondentului în timpul luării interviului. Manifestarea ascultării active, atât prin mijloace verbale, cât și non verbale conduce la flatarea respondentului, mărirea gradului lui de importanță și sporirea recunoștinței față de interviuator.



Focalizarea pe avantajele respondentului. Interviuatorul trebuie să țină cont de faptul că orice persoană este interesată să facă ceva dacă acest ceva îi va aduce careva avantaj. Avantajele pot fi atât materiale, cât și morale, informaționale, de sporire a prestigiului etc. Din aceste considerente, pentru a convinge respondentul să participe la interviu este foarte important ca interviuatorul să fie pregătit de acest interviu și să aibă o listă de argumente în favoarea participării respondentului la interviu, pe care le-ar putea aplica în caz de necesitate.



Personalizarea comunicării. Este una din cele mai eficiente tehnici de persuasiune aplicate în timpul efectuării interviului. În cazul acestei tehnici, accentul alunecă de pe aspectele raționale către cele emoționale ale comunicării. Astfel, în timpul comunicării, interviuatorul va ține cont de următoarele reguli:

- Vorbește despre interlocutor
- Vorbește ca interlocutorul

-
- Vorbește pentru interlocutor.

Pentru a manifesta afecțiunea , intervievatorul va ține cont de următoarele aspecte:

- Numărul de cuvinte personalizate: nume proprii, pronume personale, adjective și pronume posesive
- Ponderea frazelor care împărtășesc grijile, temerile, preocupările și proiectele respondentului
- Limbajul paraverbal: tonul vocii, ritmul, modulația, accentul, pauzele etc.
- Limbajul trupului: postura, privirea, expresia, contactul, distanța, gestică.

Rezumându-ne la limbajul verbal , intervievatorul va începe prin a rosti numele respondentului, evident atât cât permite politețea, gradul de familiaritate și împrejurările. Va folosi fraze scurte și percutante clare, care favorizează și predispun la acțiune. De rând cu limbajul verbal, intervievatorul îl va aplica și pe cel non verbal, prin privirea caldă și plină de încredere, zâmbetul cu ochii și cu gura, strângerea mâinii la întâlnire etc.

Parafraza. Este aplicată în timpul interviului pentru a impune respondentul să-și continue gândurile, pentru a reveni la tema de bază a discuției sau pentru a concretiza ceva. Parafraza constă în repetarea ca un ecou a ultimei fraze a respondentului. „După cum ați spus Dvs...” sau „Hai să vedem dacă am înțeles corect...” „Așa cum bine am înțeles”... - sunt frazele utilizate de obicei de către intervievator înainte de a parafraza respondentul.

Deturnarea afirmațiilor în întrebări. Se utilizează pentru a concretiza unele momente importante care i-au scăpat respondentului și constă în repetarea afirmării respondentului sub formă de întrebare. De exemplu: respondentul: „Viața s-a înrăutățit în ultimii ani”. Intervievatorul: „Viața s-a înrăutățit în ultimii ani?”.



Partea a patra.

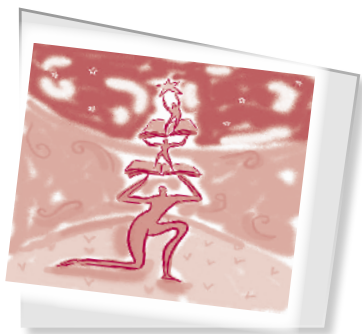
CUM VOM PUNE ÎNTREBĂRILE

1. De ce vom ține cont în timpul punerii întrebărilor?

Operatorul de interviu trebuie să cunoască tot ce se poate întâmpla în procesul de efectuare a interviului. Informația de mai jos îi va ajuta pe operatorii de interviu să recunoască problemele potențiale în timpul interviului.

Vom evita "efectul operatorului de interviu". Operatorul de interviu poate influența răspunsurile respondentului în mod conștient sau inconștient prin utilizarea mijloacelor verbale și nonverbale. Pentru a evita acest fapt, operatorul de interviu va urma următoarele reguli:

- Nu va menționa nimic despre așteptările sale și despre valorile sale, fapt ce ar putea conduce la răspunsuri greșite din partea respondentului
- Va respecta personalitatea respondentului și valorile lui culturale și nu va impune respondentului credințele sale, valorile și interpretările sale
- Va fi neutru în raport cu respondentul și răspunsurile sale
- Va urma corect instrucțiunile și nu va schimba ordinea întrebărilor din chestionar
- Nu va face schimb de experiență cu respondentul privind practicile de viață dureroase, în caz dacă respondentul se va referi la careva din experiențele sale. Operatorul de interviu va menționa în acest caz: „Îmi pare foarte rău ca aceasta vi s-a întâmplat anume Dvs.” or „Probabil această perioadă a fost fo-



arte dificilă pentru Dvs.”, or operatorul de interviu ar putea să-i dea respondentului o listă de contacte unde ar putea să se adreseze acesta după ajutor

- Nu va oferi opiniile proprii în timpul interviului
- Nu va aproba sau dizaproba părerile respondentului prin tonalitate, voce, expresia feței, clătinatul capului sau comentarii dintr-o parte
- Nu va discuta propriile experiențe de viață cu respondentul
- Nu va citi întrebările folosind cuvintele proprii în locul celor scrise în chestionar



Exemple de situații care ar putea influența respondentul

Prima situație. Întrebarea sună: „*Care este profesia Dvs.?*” Operatorul de interviu întreabă: „*Care este activitatea Dvs. de muncă?*” Un profesor de specialitate poate lucra într-un magazin din considerentul că salariul nu-l aranjează și ar putea răspunde la prima versiune a întrebării „*profesor*”, iar la a doua „*vânzător*”. Răspunsul corect se va pierde și cei care vor interpreta datele nici odată nu vor putea identifica acest fapt.

A doua situație. Întrebarea sună: „*De unde ați aflat despre acest program*” și urmează instrucțiunea pentru interviuator de a nu citi răspunsurile. Interviuatorul nu citește toate opțiunile, dar când vede că respondentul ezită îi șoptește câteva opțiuni. Una dintre aceste opțiuni este TV comercială. Respondentul care era gata să menționeze că a auzit despre program de la prieteni, a spus: „*Da probabil de la TV comercială*”. Răspunsul corect a fost pierdut.



Vom asculta activ respondentul. În acest context ascultarea implică două aspecte importante. În primul rând, ascultând activ operatorul de

interviul va fi capabil de a afla mai multă informație de la respondent și va putea reacționa prompt la nivelul de confort sau disconfort al respondentului. În al doilea rând, operatorul de interviu va fi capabil de a auzi și de a înțelege răspunsul respondentului, înregistrându-l corect în chestionar. Ascultarea activă înseamnă concentrare maximă la cele spuse de respondent, or operatorul de interviu trebuie să-l asculte pe respondent și să-l privească direct în ochi, încercând să descifreze limbajul feței și al corpului și să înțeleagă mesajul lui.

Tipuri de ascultare activă ce pot fi aplicate de operatorul de interviu în timpul realizării interviului

TIPURI	MANIFESTARE	SCOP	EXEMPLE
Atent	Folosirea mesajelor non-verbale (priviri, expresia feței, poziții și mișcări ale corpului) pentru a arăta atenția îndreptată asupra vorbitorului.	Manifestarea interesului față de vorbitor și mesajul său.	Priviri, înclinări ale capului cu sens afirmativ, poziționarea față în față cu vorbitorul.
Neutru	Folosirea cuvintelor neutre, care nu exprimă nici acordul, nici dezacordul cu vorbitorul.	Încurajarea vorbitorului să continue să vorbească, fără a interveni.	„Înțeleg” „Aha” „Și...”
Repetitiv	Repetarea afirmativă a întregii sau a ultimei părți a propoziției finale spuse de vorbitor.	Dovadă că ascultătorul e foarte atent; ajută vorbitorul să nu-și piardă firul gândului.	Orice citat direct din ceea ce a spus vorbitorul.
Rezumativ	Strângerea ideilor și/ sau a sentimentelor și reafirmarea lor drept concluzii.	Puncte de control pentru discuții viitoare; readuce în discuție problema vorbitorului sau o evidențiază.	„Acestea sînt ideile de bază pe care le-ați exprimat?” „Dacă înțeleg bine, ..., nu?”
Parafraza	Răspuns în ceea ce privește conținutul și părerile vorbitorului, exprimat în cuvintele ascultătorului.	Arată că ascultătorul a înțeles bine atât ceea ce a spus vorbitorul, cât și ceea ce a simțit.	A: <i>Ședința aceasta a fost nereușită.</i> B: <i>Sînteți supărat de ceea ce s-a întimplat în timpul ședinței.</i>

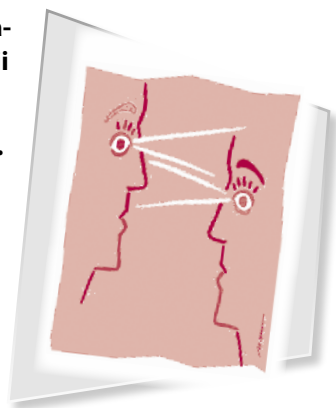
Calitățile pe care trebuie să le posede operatorul de interviu în postura de bun ascultător

Pentru a fi un bun ascultător interviewerul trebuie să posede următoarele calități:

- Deschiderea, disponibilitatea de a comunica, de a stabili relații, și de a asculta.
- Receptivitatea, în sens de manifestare a interesului față de respondent, de manifestare a dorinței de a primi mesajele sale.
- Empatia, capacitatea de înțelegere și rezonanța emoțională cu respondentul.
- Acceptarea respondentului , o poziție pozitivă lipsită de ironie sau agresivitate.
- Răbdarea, capacitatea de a aștepta ca respondentul să se deschidă, să vorbească, care este asociată cu o bună toleranță la frustrare.
- Implicarea și prezența în relație, nu doar fizică, ci mai ales mentală și emoțională.
- Capacitatea de a oferi feedback respondentului , astfel încât acesta să poată ști că este ascultat cu interes și că celălalt înțelege ceea ce spune. Acest feedback include elemente verbale, precum și elemente de mimică, pantomimică și se referă mai ales la ajustarea acestora la situație și persoană.

Reguli de bază ce trebuie urmate de operatorul de interviu în timpul practicării ascultării active:

- **Uitați-vă la persoana care vorbește.** Cel care merită să fie ascultat, merită să fie și privit. Asta vă va ajuta să vă concentrați asupra mesajului ce vi se comunică.
- **Fiți interesat de ceea ce spune.** Dați afirmativ din cap. Zâmbiți, încurajați-l să vorbească.



- **Aplecați-vă spre persoana care vorbește.** Ați observat că aveți tendința să vă aplecați spre cel care vorbește atunci când este o persoană interesantă și să vă distanțați atunci când este una plicticoasă?



- **Nu-l întrerupeți. În schimb, rugați-l să continue vorba.** Mulți oameni sînt flatați dacă nu-i întrerupeți până nu termină ce au de spus. Dar sînt dublu flatați dacă îi îndemnați să continue. „Vă rog să aprofundați puțin ultimul punct” sau „Aș vrea să știu ceva mai mult despre ceea ce tocmai spuneți”.

- **Nu vă abateți de la subiectul celui care vorbește.** Nu schimbați subiectul până ce persoana respectivă nu-l încheie, indiferent cît de nerăbdător ați fi să vorbiți despre altceva.

- **Încurajați respondentul, utilizați astfel de expresii verbale:**

„Eu văd că...”,

„Din perspectiva Dvs...”,

„Modalitatea prin care vedeți lucrurile este...”,

„Punctul Dvs. de vedere este...”,

„Se pare că Dvs...”,

„Vă simțiți deranjat că...”,

„Păreți să fiți foarte mândru de cele realizate.”

etc.



Vom aplica limbajul corpului și vom fi atenți la limbajul corpului respondentului. Operatorul de interviu trebuie să fie conștient de expresiile fizice ale sale sau ale respondentului în timpul discuției. Mesajele nonverbale pot fi transmise prin expresia feței, postură, mișcările picioarelor și ale mâinilor. Legănatul scaunului, sprijinirea capului în mâni, bocănitul cu degetele, jocul cu stiloul pot semnala lipsă de interes sau frustrare în ceea ce privește procesul de interviu.

Alte semnale ale corpului pot indica reacții emoționale, inclusiv frică, groază, nemulțumire, confuzie. Din aceste considerente pentru a ține discuția în mâni, operatorul de interviu va urmări cu atenție mișcările respondentului chiar de la începutul discuției. Totodată, operatorul de interviu va fi foarte atent la mișcările pe care le face el și care ar putea transmite respondentului semnale neadecvate și în cele din urmă afecta rezultatele interviului.

Mesaje non verbale ce pot fi aplicate de operatorul de interviu în procesul de interviu

- **Raportarea la respondent.** Esența constă în împrumutarea de către interviuator a unor elemente de comportament ale respondentului. Acest fapt contribuie la mărirea nivelului de încredere a respondentului față de interviuator și în rezultat - a eficienței interviului. Exemplu: repetarea pozei, gesturilor, mimicii respondentului.
- **Manifestarea atenției față de mesajele transmise de respondent** cu ajutorul diferitor mijloace non verbale (darea afirmativă din cap, privire interesată, înclinarea capului).
- **Utilizarea pauzelor în timpul interviului,** fapt ce contribuie la continuarea mesajului respondentului.
- **Privire periodic aruncată asupra respondentului.** Acest fapt atribuie interviului caracter de convorbire obișnuită.
- **Aplicarea gesturilor de către interviuator,** fapt ce conduce la dinamică în acțiuni.
- **Așezarea interviuatorului în spațiu.** Interviutorii obișnuiesc să stea față în față cu respondentul pentru a urmări nu doar mesajul, ci și reacțiile.
- **Lichidarea zgomotelor.** Interviutarea are loc într-un spațiu izolat, fără persoane terță și fără zgomote care ar putea sustrage atenția respondentului.



Tehnici de situație ce pot fi aplicate de către operatorul de interviu în interviuare

Comportamentul respondentului	Comportamentul interviuatorului
Respondentul este obosit (sprijină capul în mâni, se lasă pe spate, oftează sau se uită la ceas)	Interviuatorul mărește viteza conversației, schimbă blocurile de întrebări cu locul, pune întrebări mai interesante, care ar atrage atenția respondentului)
Respondentul este închistat (este într-o poziție închisă, se zgribulește, acoperă gura cu mâna)	Interviuatorul își schimbă poziția, gesticulează activ, vorbește mai emoțional
Respondentul meditează (răspunde încet, fără a se grăbi, se uită înainte)	Interviuatorul păstrează pauza, așteaptă ca respondentul să termine gândul. Dacă respondentul se uită întrebător la interviuator și termină conversația prin „ <i>cam acestea-s</i> ”, interviuatorul va purcede la următoarea întrebare
Respondentul se simte confuz și îi este incomod să răspundă (se face roșu la față, pune capul în jos, cuprinde capul cu mâinile etc.)	Interviuatorul va întoarce privirea, demonstrând că nu se uită la respondent. Când respondentul se va lua în mâini, interviul va continua.
Respondentul fuge de întrebare, vorbește mult la alte teme, iar timpul interviului este pe sfârșite	Interviuatorul va prinde momentul și cu acuratețe va trece la tema din interviu, fără a-l obijdui pe respondent
Respondentul folosește un lexic/ limbaj ce nu corespunde normelor	Interviuatorul are o atitudine tolerantă și nu reacționează nici într-un fel.

2. Cum vom citi întrebările?

Începând interviul, operatorul de interviu va spune respondentului că nu există răspunsuri corecte și răspunsuri greșite. Totodată, operatorul de interviu se va conduce de următoarele reguli la citirea întrebărilor:

-
- Întrebările vor fi citite așa cum sunt ele scrise în chestionar
 - Întrebările vor fi citite în ordinea în care ele sunt incluse în chestionar
 - Fiecare întrebare din chestionar va fi pusă de către interviewer
 - După citirea întrebărilor, operatorul de interviu va asculta atent răspunsul respondentului până la urmă
 - Întrebările vor fi citite de operator fără a adăuga ceva, a omite ceva sau a substitui unele cuvinte cu altele
 - Operatorul va citi cuvintele încet cu viteza de aproximativ două cuvinte pe secundă
 - Tonalitatea vocii operatorului de interviu va sugera asigurare, interes
 - Operatorul de interviu se va comporta în timpul punerii întrebărilor și ascultării răspunsurilor în mod neutru, fără ași expune părerea proprie sau a judeca opiniile respondentului
 - Operatorul va accentua cuvintele de bază din întrebări, pentru a mări importanța întrebărilor puse
 - Operatorul de interviu nu va explica întrebarea în timpul interviului. Dacă respondentul nu înțelege ceva, atunci operatorul de interviu va repeta încă odată întrebarea din chestionar într-un mod mai lent
 - Uneori respondenții vor încerca să răspundă la întrebări înainte de a fi citite întrebările. În cazul dat operatorul de interviu va insista să citească întrebarea până la capăt, asigurându-se că respondentul a înțeles bine întrebarea dată
 - Operatorul de interviu nu va sări peste întrebări, gândindu-se că a auzit deja răspunsul la această întrebare sau că întrebarea a fost pusă mai înainte doar că în altă formă. În cazul în care apare o astfel



de situație, operatorul de interviu va accentua: „Eu știu că noi am discutat deja despre aceasta, dar totuși...” Nici într-un caz nu trebuie să redirecționăm respondentul la întrebarea anterioară pentru a verifica răspunsul. Dacă răspunsul este diferit de cel la întrebarea anterioară, operatorul de interviu nu va menționa acest fapt. De asemenea, operatorul de interviu va ține cont de faptul că el a citit aceste întrebări de multe ori, iar respondentul le aude pentru prima oară, din aceste considerente el are nevoie de timp pentru a se gândi la răspuns.

3. Ce sunt erorile și cum un operator de interviu ar putea evita erorile?

Noțiunea de eroare. Ideea de **eroare** se bazează pe supoziția că în timpul măsurării unor fenomene sociale care există obiectiv, întotdeauna persistă pericolul de a le percepe eronat. Eroarea poate apărea sau din considerentul că fenomenele sunt evaluate de oameni, care au o anumită experiență de viață și înțeleg fenomenele în felul lor sau din considerentul că aparatele cu care au fost măsurate au fost defectate, sau chiar din considerente bine intenționate.

Pentru a înțelege mai bine noțiunea de eroare să presupunem că fenomenul X care necesită să fie evaluat are o anumită valoare reală V. În procesul de cunoaștere această valoare va fi aproximată de către operatorul de interviu și va căpăta o nouă valoare pe care putem s-o notăm prin V1. Eroarea în cazul dat va fi egală cu diferența dintre V1 și V. Așadar putem presupune că 57% din respondenți au o anumită opinie despre un fenomen. În rezultatul cercetării noi am stabilit că 59% au această opinie. Eroarea va fi egală cu 2%.

Erorile pot fi de două feluri: sistematice și întâmplătoare. Erorile sistematice provin din acțiunea unor factori constanți care deplasează răspunsurile. Un exemplu de eroare sistematică poate fi în cazul când respondentul este întrebat despre veniturile familiei din remitențe. Sau în cazul veniturilor din gospodăria auxiliară. De cele mai multe ori respondenții vor numi o cifră mult mai mică decât cea adevărată. Faptul acesta este



determinat de anumiți factori psihosociali care acționează în așa mod ca oamenii să dea un răspuns cu o anumită doză de falsitate.

Erorile întâmplătoare sunt erori care apar absolut întâmplător și pot fi motivate de niște factori aleatorii cum ar fi neatenția operatorului de interviu, faptul că operatorul nu a selectat respondentul potrivit conform regulilor de eșantionare etc. Un exemplu de eroare întâmplătoare poate fi faptul că operatorul într-o anchetă a înțeles că respondentul are 26 de ani, dar el are 27 de ani.

Erori datorate operatorilor de interviu

Erori legate de non răspunsuri. În timpul cercetării se întâlnesc două feluri de non răspunsuri: non răspunsuri din cauza că respondentul nu poate fi găsit sau că respondentul în general refuză să participe la cercetare și nonrăspunsuri la anumite întrebări din chestionar. Și în primul și în al doilea caz non răspunsurile creează distorsiuni destul de mari rezultatelor cercetării. Astfel, în cazul când unii respondenți sunt înlocuiți cu alți respondenți, noi nu putem fi siguri că aceștia se aseamănă după caracteristici și opinii cu cei care au refuzat să răspundă. Ceea ce, de fapt, înseamnă că cercetarea este din start distorsionată. Același lucru se întâmplă și în cazul non răspunsurilor la anumite întrebări. Când procentul lor este mare noi ne confruntăm cu o distorsionare a adevărului și cu rezultate într-o anumită măsură eronate.

În cazul BNS, reducerea ratei de non-răspunsuri depinde de calitatea efectuării listing-ului de către operatorii de interviu în localitățile intrate anual în cercetare. Listing-ul reprezintă verificarea listei cu adresele gospodăriilor din fiecare localitate rurală în parte (în localitățile urbane nu se verifică adresele). Astfel, în timpul efectuării listing-ului este important ca operatorul de interviu în cazul absenței membrilor gospodăriei la domiciliu în momentul vizitei să stabilească dacă cineva locuiește pe această adresă. În cazul în care cineva locuiește în gospodărie, operatorul va efectua cel puțin trei vizite în zile și ore diferite la gospodărie.



Pot fi întâlnite de asemenea cazuri când membrii gospodăriei refuză să participe la interviu. În aceste împrejurări operatorul de interviu va încerca să stabilească care este cauza refuzului și să-i convingă să participe, folosind tacticile persuasive și de influențare. Totodată, el va încerca să viziteze familia dată într-o altă zi pentru o convorbire suplimentară.



Erorile datorate trăsăturilor de personalitate. Erorile datorate trăsăturilor de personalitate nu au nici o legătură cu tema cercetării și țin de aspectul fizic al intervievatorului (plăcut sau neplăcut), caracteristicile vocii (ton, ritm etc.), temperamentul intervievatorului, nivelul de cunoștințe, trăsăturile morale etc.

Efectele negative ale trăsăturilor de personalitate se pot simți în numărul mare de refuzuri din partea respondenților, în frecvența sporită a greșelilor de codificare, datorate neatenției, lipsei de concentrare, superficialității, sau chiar în comiterea unor fraude când chestionarele sunt completate cu alte persoane decât cele incluse în eșantion sau chiar sunt complet măsluite.

Pentru prevenirea acestor erori o importanță deosebită are procesul de selectare a intervievatorilor, instruirea lor și verificarea operatorilor în teren. Totodată, însuși operatorii trebuie să atragă o deosebită atenție tuturor acestor aspecte pentru a preveni erorile. În acest scop, ei se vor îmbrăca adecvat pentru întâlnire, vor vorbi politicos cu respondenții, vor ține cont de tonalitatea vocii și de regulile ascultării active, vor înregistra cu grijă informația obținută, vor codifica în mod responsabili răspunsurile și vor menține relații de colaborare cu respondentul pe parcursul tuturor întâlnirilor ulterioare.



Erori datorate corelației dintre tema anchetei și opiniile operatorului. De fapt aceste erori sunt specifice mai ales cercetărilor de opinie. Operatorii de interviu pot influența opiniile respondenților cu privire la

unele sau altele probleme prin discuțiile purtate, oferire de opinii proprii și argumentări sau dezaprobarea opiniilor respondentului. În cazul întrebărilor deschise o poartă pentru strecurarea erorii este înregistrarea răspunsurilor de către operator, care, întâmplător sau premeditat, poate schimba părerile manifestate de către respondent.

Erori ce țin de anticipațiile operatorului de interviu. Anticipațiile operatorului de interviu pot fi de opinie sau de rol. Astfel, în cazul anticipației de opinie, operatorul de interviu chiar de la primele răspunsuri oferite de respondent își creează o imagine despre el și-l atribuie la o anumită categorie de respondenți. După aceasta toate răspunsurile respondentului sunt interpretate de către interviewer prin prisma acestei imagini. Evident, că erorile de acest fel sunt introduse în special în cazurile unor răspunsuri vagi din partea respondenților.



În cazul anticipației de rol, operatorul de interviu își creează o închipuire despre rolul social al respondentului în funcție de anturajul respondentului, vârsta lui, ocupația, studiile, starea materială și în cazul în care respondentul ezită sau refuză să răspundă la întrebare, operatorul include în chestionar un răspuns propriu în funcție de rolul atribuit respondentului.



Cercetările au scos în evidență și alt gen de anticipații, cum ar fi evitarea întrebărilor la care mai multe persoane au dat același răspuns. deseori operatorii de interviu, pentru a scurta din durata interviului încearcă să treacă cu vederea unele întrebări la care majoritatea respondenților dau același răspuns. Astfel, ei desinestătător încercuiesc răspunsul potrivit. O astfel de abordare, de asemenea, duce la distorsiuni de informație destul de grave.

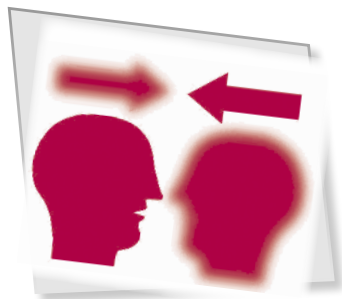
Erori datorate respondenților

Erori provocate de tema cercetării.

Erorile datorate respondenților deseori sunt provocate de tema cercetării. Astfel, dacă chestionarul include întrebări ce țin de viața intimă a persoanelor, sau cum este în cazul nostru date despre venituri și consum, evident probabilitatea că oamenii vor răspunde nesincer la aceste întrebări este mult mai mare decât în cazul când cercetarea studiază probleme sau aspecte politice. Acest fapt se datorează atât tendinței respondenților de a fi în rând cu lumea și de a avea o față morală curată, cât și tendinței de autoprotejare. Multe persoane nu doresc să-și spună veniturile pentru a evita astfel o confruntare cu organele fiscale, sau chiar pentru a evita posibile scurgeri de informații către persoane nedorite. În aceste condiții operatorul trebuie să asigure respondentul despre confidențialitatea datelor colectate, precum și despre faptul că oamenii sunt foarte diferiți, din aceste considerente și există comportamente și atitudini diferite.



Erori provocate de limitele memoriei umane. O altă cauză a erorilor comise de către respondenți sunt limitele memoriei umane. Astfel, cu cât durata de timp de la eveniment până la efectuarea interviului este mai mare cu atât erorile vor fi mai mari. Erorile de memorie sunt erorile cele mai frecvent întâlnite în cercetările bugetelor casnice. Astfel, respondenții deseori nu au timp pentru a face înregistrări zilnice în registrul gospodăriei, și lasă totul pentru zilele de odihnă. Evident, multe lucruri, cum ar fi procurările de alimente sau utilizarea produselor din gospodăria auxiliară se uită, fapt ce conduce la erori în cercetare. Pentru a evita aceste erori operatorii de interviu trebuie să explice respondenților necesitatea și importanța efectuării înregistrărilor în fiecare zi.



Erori datorate procesării informației de către respondenți. Erorile datorate răspunsurilor respondenților se produc și din cauza procesării și interpretării diferite a informației în mintea lor. Astfel, una și aceeași

întrebare poate fi interpretată diferit de două persoane și în rezultat vom obține două răspunsuri diferite. Tot așa un cuvânt poate avea două înțelesuri. Din aceste considerente este foarte important ca operatorul de interviu să observe dacă respondentul a înțeles corect întrebarea sau cuvântul. În caz contrar, întrebarea se va mai repeta o dată, iar cuvântul neînțeles va fi explicat.

4. Ce este metoda de sondare și cum o vom aplica?

În timpul chestionării pot fi situații când respondentul ezită să răspundă la întrebări sau răspunde că nu știe. În această situație, operatorul de interviu poate utiliza așa zisa metodă a sondării. Metoda sondării este aplicată pentru a obține mai multă informație, dar operatorul de interviu trebuie să țină cont de faptul că prin aplicarea metodei sondării să nu obțină răspunsuri eronate. Iată câteva exemple de sondare care pot fi aplicate în interviu:

- **Operatorul de interviu va manifesta interes sporit.** Pe fața operatorului se va putea citi un interes sporit, iar el va susține respondentul prin „aha”, „eu înțeleg”, „da”, ceea ce ar însemna că răspunsul a fost auzit dar este așteptată mai multă informație.
- **Pauza.** Tăcerea poate spune respondentului că operatorul de interviu așteaptă să audă mai multe.
- **Repetarea întrebării.** Această tehnică ar putea fi de folos respondentului care nu a auzit sau a auzit în mod greșit întrebarea.
- **Repetarea răspunsului.** Acest fapt poate oferi stimul respondentului să spună mai multe.
- **Punerea unei întrebări neutre** de felul „Puteți să-mi spuneți mai mult despre acest fapt?”
- **Punerea unei întrebări de clarificare:** „Ce ați avut în vedere?” or „Puteți să-mi explicați?”



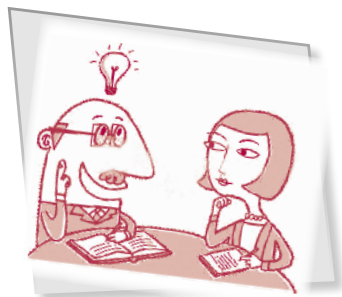
- Punerea unei întrebări de specificare „*Puteți fi puțin mai specific în acest caz?*”
- **Punerea unei întrebări de relevanță:** „*Eu înțeleg. Bine s-o luăm de la început*” (operatorul de interviu va repeta întrebarea)

Unele fraze utilizate de operatorii de interviu în cazul aplicării sondării

- *Vorbind la general...*
- *Bine, în general...*
- *Da, dar...*
- *Desigur nimeni nu cunoaște, dar...*
- *Desigur nu avem răspunsuri corecte sau incorecte...*
- *Noi toți sperăm, dar...*
- *Noi suntem doar interesați în ceia ce gândiți Dvs.*
- *Permiteți-mi să repet întrebarea...*
- *Ce ați avut în vedere...*
- *Ați putea spune mai multe despre aceasta...*
- *Ce așteptări ați avut Dvs....*
- *Sunt și alte motive datorită cărora Vă simțiți astfel?..*

5. Cum vom răspunde la întrebările respondenților?

În timpul efectuării interviului, respondenții pot avea întrebări despre scopul cercetării, sensul întrebărilor sau despre operatorii de interviu. Operatorul de interviu trebuie să țină cont de faptul că răspunsurile la întrebări trebuie să fie cit mai posibil de standardizate. Din aceste considerente operatorul de interviu nu se va angaja în discuții lungi sau în explicații. În cazul întrebărilor despre scopul cercetării vor



fi utilizate răspunsurile standard de mai sus. Operatorul de interviu nu va oferi informație personală respondentului.

Dacă respondentul va insista să obțină mai multă informație, operatorul de interviu poate folosi următoarele fraze:

- *Aceasta este toată informația de care dispunem.*
- *Noi dorim ca Dvs. să răspundeți la întrebări în modul în care vi le prezentăm.*
- *Ași putea citi întrebarea din nou pentru Dvs.?*
- *Regret, dar nu dispun de mai multă informați.*

Dacă respondentul insistă asupra unei informații suplimentare, operatorul de interviu îl va ghida să se adreseze controlorului.

6. Cum vom oferi feedback?

Oferirea de feedback înseamnă transmiterea mesajului verbal sau nonverbal respondentului precum că el răspunde bine la întrebările puse de către operatorul de interviu și încurajarea lui de a continua în același mod.

Oferirea de feedback nu trebuie să fie confundată cu efectul operatorului de interviu. Oferirea de feedback nu înseamnă de a încuraja pe cineva să dea răspunsuri într-un anumit mod, ci faptul că răspunsurile respondentului sunt apropiate/corespunzătoare întrebărilor din chestionar.

Operatorul de interviu va decide când și cum să ofere feedback respondentului. Respondenții care au un comportament apropiat vor asculta toată întrebarea înainte de a începe să răspundă, vor oferi răspunsuri serioase și clare și vor oferi răspunsuri corespunzătoare la întrebările puse.

Dacă respondentul întrerupe operatorul de interviu în timpul citirii întrebării, oferă răspunsuri parțiale sau neclare or spune câte o istorioară la fiecare întrebare pusă, acest comportament este inadecvat și operatorul



de interviu va aplica metoda sondării sau tehnici nonverbale pentru a încuraja răspunsuri apropiate/potrivit.

Operatorul de interviu va încerca să folosească feedbackul non verbal în timpul interviului persoanelor. Pentru a stabili o relație de încredere între operatorul de interviu și respondent este necesar ca operatorul de interviu să poarte o discuție mică cu respondentul înainte de interviu. În timpul efectuării interviului contactul cu respondentul va fi menținut printr-un zâmbet, clătinare din cap, contact cu ochii.

Operatorul de interviu va aplica mesajele non verbale cu acuratețe încurajând un comportament apropiat sau descurajând un comportament inapropiat. De exemplu, operatorul de interviu nu va zâmbi dacă respondentul va refuza să răspundă la o întrebare, ci va aplica metodele de sondare.

Fraze aplicate în timpul oferirii de feedback:

- *Eu înțeleg...*
- *Aha...*
- *Aha, înțeleg...*
- *Mulțumesc*
- *Este o informație de ajutor*
- *Este important să cunoaștem opiniile Dvs. asupra acestui fapt*
- *Eu înțeleg, este important să cunoști opiniile*
- *Este important să știi ce gândesc oamenii*
- *Este foarte util pentru cercetarea noastră*



Exemplu de aplicare a feedback-ului:

Operatorul de interviu: „*Care este statutul Dvs. familial? Căsătorită, văduvă, divorțată, separată sau nici odată căsătorită?*”

Respondentul: „*Eu sunt căsătorită dar locuiesc separat de soțul și copiii mei în acest an.*”

Operatorul de interviu: „Înțeleg. Și acum care sunt studiile Dvs.?”

În cazul acestui exemplu, cuvântul „înțeleg” reprezintă un feedback care indică că respondentul a oferit un răspuns apropiat/potrivit.

Operatorul de interviu va ține minte că el oferă feedback pentru performanțe bune și nu pentru un conținut bun. Operatorii de interviu nu vor utiliza cuvinte de tipul „bine” sau „este adevărat” atunci când oferă feedback din considerentul că prin aceste cuvinte ei parcă ar confirma faptul că sunt de acord cu opiniile respondentului.

7. Cum vom înscrie răspunsurile la întrebările din chestionar?

Răspunsurile respondentului trebuie să fie înscrise corect în chestionar. În timpul înscrierii răspunsurilor, operatorii de interviu comit frecvent următoarele erori:

- Omit răspunsul
- Încercuiesc mai multe răspunsuri sau pun coduri diferite
- Folosesc abrevieri, din care considerente este dificil de citit pentru alte persoane



Dacă operatorul de interviu în mod accidental a însemnat un răspuns greșit, el va tăia răspunsul greșit, va scrie eroare în drept cu el și va încercui răspunsul corect. Unii respondenți deseori își schimbă opiniile în timpul oferirii răspunsului, din care considerente este necesar ca operatorul de interviu să aștepte până respondentul va finisa mesajul și doar după aceea să înscrie răspunsul final.

8. Ce este pauza și pentru ce avem nevoie de ea în timpul interviului?

Dacă operatorul de interviu simte că respondentul este obosit, el poate lua o pauză de 10 minute în timpul efectuării interviului. În timpul acestei pauze operatorul de interviu va discuta cu respondentul alte teme decât cele incluse în



interviu, cum ar fi timpul, calitatea roadei, sport etc. Pauza va contribui la continuarea eficientă a interviului.

9. Ce reacții sunt interzise interviuatorilor în comunicarea cu respondenții?

- **Exprimarea dezacordului cu opinia respondentului.** Intervievatorul va ține minte că cercetarea este interesată în opinia respondentului nu a lui.
- **Condamnarea opiniilor respondentului.** Intervievatorul va respecta valorile, tradițiile și comportamentul respondentului.
- **Efectuarea interviului de pe poziții emoționale.** Intervievatorul va ține minte că trebuie să manifeste un comportament neutru în timpul discuțiilor purtate cu respondentul.
- **Discuții în gând cu respondentul.** Dezacordul cu opiniile respondentului se poate manifesta în gândirea interviuatorului. Reacția lui va fi întreruperea nefundamentată a respondentului. Dezacordul va fi scris pe fața interviuatorului.
- **Ascultare selectivă.** Dacă interviuatorul nu este de acord cu opinia respondentului atunci el va asculta doar ceea ce dorește să asculte. În rezultat opiniile respondentului vor fi schimonosite. Întrebările interviuatorului deseori vor fi neadecvate, fapt ce poate fi observat de respondent.
- **Uneori exprimările respondentului pot coincide cu opiniile ideologice ale interviuatorului, fapt ce poate conduce la exclamații de susținere a poziției date.** Astfel, interviuatorul va exclama că este total de acord cu respondentul. În rezultat, respondentul va prezenta doar informația care este pe placul interviuatorului, ceea ce poate duce la falsificarea informației.



10. Ce greșeli vom încerca să evităm în timpul efectuării interviului?

- **Exprimarea opiniilor proprii.** Conduce la răpierea timpului destinat interviului și la distorsionarea informației. Intervievatorul nu va pronunța nici o frază care nu se termină cu semnul întrebării și va încerca să vorbească cât mai puțin.
- **Activism exagerat al interviatorului.** Se manifestă prin punerea unui număr mare de întrebări și prin întreruperile frecvente ale respondentului. Un interviator bun va pune cât mai puține întrebări și va obține cât mai multă informație.
- **Limitarea răspunsurilor.** Uneori interviatorii încearcă să se limiteze doar la variantele de răspuns incluse în chestionar fără a asculta opinia respondentului și a o înregistra. Acest fapt conduce la sărăcirea informației obținute de la respondenți.
- **Treceri rapide de la o temă la alta.** Acest fapt duce la pierderi de informație.



11. Cu ce probleme ne mai putem confrunta în timpul interviului și cum să le soluționăm?

Uneori operatorii de interviu se pot confrunta cu anumite probleme care țin de comportamentul inadecvat al respondentului. Astfel, respondentul poate fi beat, agresiv sau chiar sexual agresiv. În aceste cazuri, operatorul de interviu va mulțumi respondentului pentru răspunsuri și va întrerupe interviul. După aceasta el va contacta controlorul și-l va pune la curent despre situația creată. Operatorii de interviu vor ține minte că securitatea vieții lor este mult mai importantă decât îndeplinirea sarcinii în teren.



12. Cum vom finisa interviul?

După finisarea interviului, operatorul de interviu va mulțumi respondentului pentru timpul oferit și pentru efortul depus. Este foarte important ca respondenții să înțeleagă că participarea lor a fost foarte importantă pentru succesul cercetării. Unii respondenți pot să-și exprime opiniile despre unele întrebări din chestionar. Operatorul de interviu va încerca încă odată să explice necesitatea acestor întrebări reieșind din scopul cercetării. Dacă este necesar, operatorul de interviu va oferi respondentului datele de contact ale controlorului pentru obținerea unei informații suplimentare.



13. Ce vom face după efectuarea interviului?

Vom înscrie unele observații. După finisarea interviului și părăsirea gospodăriei, operatorul de interviu va face câteva notițe despre mersul interviului și problemele cu care s-a ciocnit. Totodată, el va indica dacă respondentul a înțeles întrebările sau nu, va nota comportamentele specifice și impresiile personale și va înregistra dacă au fost comise careva erori.

Vom verifica chestionarele. După finisarea interviurilor, operatorul de interviu va verifica chestionarele. El va citi încă odată întrebările și răspunsurile la ele și va verifica dacă au fost obținute răspunsuri la toate întrebările, dacă nu cumva au fost comise careva erori în codificare. În caz de necesitate, operatorul de interviu va contacta adițional respondentul pentru a completa chestionarul sau pentru a corecta erorile.



Vă dorim succes în utilizarea Ghidului!



Explicații ale unor noțiuni:

PERSUASIÚNE - darul, puterea de a convinge pe cineva să creadă sau să facă un lucru.

EȘANTIÓN - parte reprezentativă (statistic) a unei populații.

FEEDBACK - transmiterea mesajului verbal sau nonverbal respondentului precum că el răspunde bine la întrebările puse de către operatorul de interviu și încurajarea lui de a continua în același mod.

SONDARE- A încerca să afli gândurile, sentimentele, intențiile cuiva; a iscodi, a ispiti; a tatona.

EROÁRE - reprezentare greșită asupra unei situații de fapt, sau diferența dintre valoarea măsurată și cea reală a unei mărimi.

**Biroul Național de Statistică
al Republicii Moldova**

Chișinău, str. Grenoble, 106

Tel.: +373 22 40 30 00, Fax: +373 22 22 61 46

mail: moldstat@statistica.md

<http://www.statistica.md>