

TITLURILE EDIȚIEI:

2 Prin forțe comune și devotament vom reuși să atingem obiectivele propuse

Mesaj de salut al Directorului General al Biroului Național de Statistică, Lucia SPOIALĂ

2 În 2010 va fi desfășurat primul Recensământ General Agricol în Republica Moldova

3 A fost elaborat „Ghidul practic pentru operatorii de interviu”

3 „Cum veți convinge gospodăriile să participe în cercetare?”

4 Seminarul „Formare de Formatori” – primul pas în eficientizarea sistemului de instruire a operatorilor de interviu

5 Ce se întâmplă cu rotația UPE-urilor?

Interviu cu Lilian Galer, șeful Secției Cercetări prin Sondaj din cadrul BNS

6 Natalia Vizitiu: „Funcția de operator de interviu este perfectă pentru mine”

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



Seminarul „Formare de Formatori” - primul pas în eficientizarea sistemului de instruire a operatorilor de interviu



Cifra ediției

10 concursuri de angajare a operatorilor de interviu din rețeaua integrată AFM și CBGC au fost organizate în ultimele două luni ale anului 2009. Este o cifră alarmantă în cazul în care, în 2010, eliberările din funcție ale operatorilor de interviu vor continua în ritmul respectiv.

În perioada 23 – 27 noiembrie 2009, 10 specialiști controlori din rețeaua integrată AFM și CBGC au participat la seminarul de instruire în domeniul dezvoltării abilităților de predare - „Formare de Formatori”. Seminarul a fost organizat de Proiectul comun cu Biroul Național de Statistică, PNUD, UNIFEM, UNFPA, UNICEF „Consolidarea sistemului statistic național”.

Ideea organizării acestui seminar aparține Biroului Național de Statistică (BNS), care și-a propus să creeze centre regionale de instruire a operatorilor de interviu. În conformitate cu experiența altor state, acest lucru va reduce esențial bugetul anual planificat pentru organizarea cursurilor de instruire în cadrul BNS și va scuti operatorii de interviu de numeroasele deplasări la Chișinău.

Totodată, crearea centrelor regionale de instruire presupune formarea unei echipe de specialiști controlori care s-ar ocupa de organizarea și predarea seminarelor de instruire în teritoriu. Astfel, seminarul „Formare de Formatori” reprezintă un prim pas în procesul de eficientizare a sistemului de instruire a operatorilor de interviu.

Urmare în pag. 4



Prin forțe comune și devotament vom reuși să atingem obiectivele propuse

Mesaj de salut al Directorului General al Biroului Național de Statistică, Lucia SPOIALĂ

Din moment ce am fost desemnată în calitate de Director General al Biroului Național de Statistică (BNS), sunt privilegiată să lucrez cu o echipă de colegi competenți și motivați de profesionalism în activitatea pe care o desfășoară. Cu o deosebită plăcere adresez acest mesaj de salut tuturor șefilor organelor teritoriale pentru statistică, specialiștilor controlori și specialiștilor anchetatori responsabili de colectarea datelor pentru cercetările prin sondaj, realizate de BNS în domeniul agricol și social.

Ca specialiști în domeniu, suntem foarte conștienți de importanța rezultatelor pe care statistica le pune la dispoziția societății și a factorilor de decizie. De calitatea acestora, în mod direct, depinde corectitudinea deciziilor luate la nivel central, local etc. Când vorbesc de calitate, mă refer, în primul rând, la rolul pe care-l au specialiștii controlori și

operatorii de interviu în întreg sistemul de producere a datelor statistice. Dumneavoastră, de fapt, sunteți cei prin intermediul cărora statistica află și monitorizează care este starea de lucruri în societate. Dacă datele nu au fost colectate obiectiv, în conformitate cu metodologia cercetărilor, cu siguranță, procesele ulterioare de prelucrare a acestora nu mai au nici o valoare.

Din aceste considerente, BNS își focalizează acțiunile în sensul fortificării celor trei momente importante ale sistemului de coordonare a activității specialiștilor anchetatori și specialiștilor controlori: angajarea, instruirea și monitorizarea calității lucrului efectuat. În luna iulie 2009, a fost aprobat „Regulamentul cu privire la ocuparea funcției de specialist-anchetator prin concurs în cadrul BNS”. În trimestru IV al anului trecut, prin organizarea seminarului de instruire a câtorva specialiști

controlori în domeniul însușirii abilităților de predare - „Formare de Formatori”, a fost realizat primul pas în procesul de reorganizare a sistemului de instruire a specialiștilor anchetatori. În 2010 urmează să fie organizate primele seminare zonale desfășurate de către specialiștii controlori care au participat la seminarul „Formare de Formatori”. Tot pentru anul curent, este planificat să fie dezvoltat sistemul de monitorizare a calității lucrului efectuat de către specialiștii anchetatori.

În speranța că 2010 - anul Tigrului - va fi unul benefic pentru realizarea perspectivelor menționate anterior, vreau să accentuez faptul, că doar prin forțe comune și devotament în activitatea pe care o desfășurăm, vom reuși să atingem obiectivele propuse. În acest context, stimați colegi, Vă doresc ca în anul 2010, să aveți parte de multă sănătate, prosperitate și mari succese în plan personal și profesional.

În 2010 va fi desfășurat primul Recensământ General Agricol în Republica Moldova

Importanța realizării Recensământului General Agricol (RGA) în Republica Moldova este determinată de rolul major pe care-l ocupă sectorul agrar în economia țării. Până în prezent, în acest domeniu s-au efectuat doar recensăminte specializate: a suprafețelor însămânțate (ultimul a fost efectuat în 1985), a animalelor (1992), plantațiilor multianuale (1994). Din cauza evoluțiilor structurale rapide și a lipsei mijloacelor financiare, în ultimii 15 ani, în țară nu s-a organizat nici un recensământ agricol.



laborare cu Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare, cu participarea altor autorități ale administrației publice centrale și locale.

În conformitate cu „Planul calendaristic de pregătire și desfășurare a RGA și de prelucrare a informației obținute”, în perioada 01-25 octombrie 2008, BNS a desfășurat în unele localități ale raionului Căușeni recensământul agricol de probă, scopul căruia a fost testarea programului și instrumentarului de recensământ. Prelucrarea datelor recensământului de probă a fost efectuată de Direcția recensăminte din cadrul BNS. În baza rezultatelor obținute, la moment se întreprind un șir de acțiuni concrete care prevăd buna pregătire și desfășurare a recensământului general pe întreg teritoriul țării.

RGA preconizat pentru anul 2010 va fi primul recensământ de acest fel și se va desfășura în corespundere cu recomandările Organizației Națiunilor Unite pentru Agricultură și Alimentație (FAO) prezentate în Programul Recensământului Mondial Agricol runda 2010 (include efectuarea recensământului pe parcursul anilor 2006-2015). Realizarea RGA în Republica Moldova va corespunde întocmai perioadei de efectuare a recensământului agricol în țările Uniunii Europene.

Scopul principal al recensământului îl constituie asigurarea autorităților publice centrale și locale cu date statistice complexe, fiabile și relevante, comparabile la nivel internațional și aplicate la standardele UE, date necesare pentru fundamentarea elaborării, monitorizării și evaluării politicilor naționale în domeniul agroalimentar, dezvoltării rurale durabile.

Acțiunile de pregătire și efectuare a Recensământului General Agricol sunt realizate de către Biroul Național de Statistică în co-

Circa 20% din costul total al RGA va fi acoperit din contul bugetului de stat (19,2 mil. lei), iar 80% urmează să fie acoperit din mijloacele donatorilor străini. În acest context, Guvernul a adoptat Hotărârea nr. 500 din 14 august 2009 „Cu privire la inițierea negocierilor asupra proiectului de Acord între Guvernul Republicii Moldova și Guvernul Regatului Suediei privind finanțarea efectuării recensământului general agricol în Republica Moldova în perioada 2009-2012”. În cazul în care încheierea Acordului propriu-zis și alocarea efectivă a mijloacelor financiare necesare vor decurge în termenii de timp stabiliți, RGA va fi efectuat spre finele anului curent.

Rezultatele recensământului vor servi drept bază pentru elaborarea politicilor în domeniul agriculturii, pentru monitorizarea și aprecierea programelor de dezvoltare a sectorului agroalimentar în contextul pregătirii țării noastre pentru aderarea la UE.

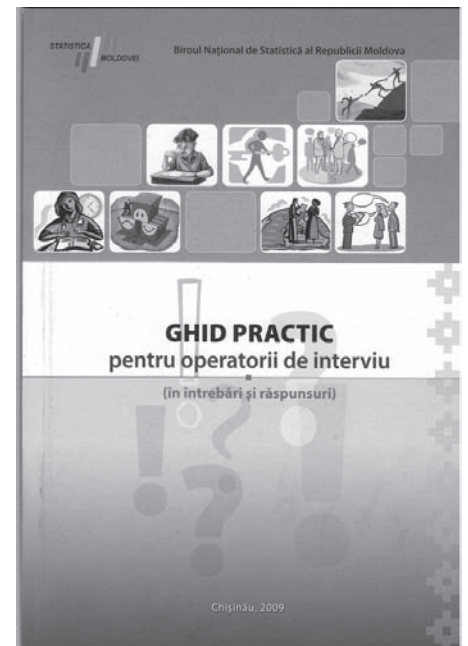
A fost elaborat „Ghidul practic pentru operatorii de interviu”

În contextul elaborării programului complex de instruire a personalului din rețeaua integrată AFM și CBGC, consultantul național Ludmila Malcoci, a venit cu propunerea elaborării unui ghid practic pentru operatorii de interviu. Sub formă de întrebări și răspunsuri, acest ghid ar fi un suport teoretic, cu exemple concrete și sfaturi utile pentru personalul responsabil de colectarea datelor de la gospodăriile populației. În ultimul trimestru al anului 2009, această idee a devenit realizabilă datorită suportului financiar oferit de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare în cadrul Proiectului comun PNUD, UNIFEM, UNFPA, UNICEF „Consolidarea sistemului statistic național”.

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 cercetărilor AFM și CBGC. 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 modul în care 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 un operator de interviu poate depăși momentele dificile care pot apărea în timpul adresării întrebărilor.

Ghidul a fost elaborat de către Ludmila Malcoci, doctor habilitat în sociologie, în baza suportului de curs pentru comunicare și intervieware. Publicat



într-un tiraj de 300 exemplare, ghidul va fi repartizat în curând tuturor operatorilor de interviu din rețeaua integrată AFM și CBGC.

„Cum veți convinge gospodăriile să participe în cercetare?”

Este o întrebare specifică pe care comisia de concurs o adresează de fiecare dată persoanelor care candidează la poziția de specialist anchetator. Majoritatea candidaților răspund că vor explica gospodăriilor care este scopul vizitei lor, de ce BNS desfășoară cercetările statistice în domeniul social și de ce este important ca fiecare gospodărie inclusă în eșantion să răspundă la anchetă.

În realitate, respondenții nu se lasă chiar atât de ușor convingși după partea introductivă a anchetatorului. De obicei, ei vin cu diverse întrebări și replici tăioase, care complică munca operatorului de interviu. În tabelul de mai jos am spicuit câteva din replicile întâlnite cel mai des de operatorii de interviu în teritoriu, încercând să oferim și câteva modele de răspunsuri care ar ajuta operatorii să convingă gospodăriile.

Ce ar spune respondentul	Ce ar putea utiliza operatorul de interviu ca mijloc/ tehnică de convingere
Nu mă interesează și nu vreau să Vă pierdeți timpul cu mine.	Dar eu îmi îndeplinesc obligațiunile de serviciu și vreau să vă asigur că răspunsurile Dvs. la această anchetă sunt foarte importante pentru întreaga societate.
Oricum statisticile sunt toate minciuni.	Fără de statistici domenii întregi ar fi fără de finanțare.
Ce am eu din asta?	Datele furnizate de Dvs. și alte gospodării vor permite cunoașterea stării reale a lucrurilor din societate și informarea factorilor de decizie despre acesta. În baza acestor informații, pot fi luate decizii și întreprinse acțiuni întru binele societății, inclusiv a Dvs.. Plus la aceasta, este șansa Dvs. de a atrage în țară mai mulți bani de la donatorii externi pentru schimbarea vieții spre bine.
Nu am timp liber pentru așa ceva, întotdeauna vin acasă foarte târziu.	Înțeleg cât de ocupat(ă) trebuie să fiți. Noi lucrăm până seara târziu exact pentru acest motiv, ca să potrivim timpul nostru de lucru cu al oamenilor ocupați ca Dvs. Dacă acum sunteți ocupat(ă), spuneți când aveți un moment mai potrivit de timp ca să vă pot contacta.
Chiar nu pot găsi timp liber.	Este foarte bine că avem posibilitatea să discut cu Dvs. în momentul de față. Ca să nu va răpesc prea mult timp, eu zic să începem și apoi vom vedea cum procedăm mai departe.
Dar nu e ceva obligatoriu, am tot dreptul să refuz.	Este absolut voluntar, dar noi contăm mult pe bunăvoința și înțelegerea Dvs. și a altor persoane care participă în cercetare. Lipsa datelor reale despre gospodăria Dvs. va influența negativ calitatea datelor pe total țară.

Răspunsuri mai ample pentru situații de genul respectiv puteți găsi în Ghidul Operatorului de Interviuri (pag 21 - 23) care a fost elaborat la finele anului trecut. Tot aici (pag. 15 - 18) sunt redată și câteva modele de introducere pentru discuțiile la telefon sau la fața locului utilizate de operatorul de interviu pentru obținerea consimțământului din partea respondentului.

Seminarul „Formare de Formatori” – primul pas în eficientizarea sistemului de instruire a operatorilor de interviu

Continuare din pag. 1

Participanții la seminarul „Formare de Formatori” au fost selectați în baza unui concurs organizat de BNS în două etape. Prima etapă a presupus completarea unui formular de participare la seminar. Toți specialiștii controlori au acumulat un anumit punctaj în funcție de modul în care au răspuns la întrebări, demonstrând astfel dacă dispun de dorința, talentul și abilitățile necesare pentru predarea seminarelor de instruire. A doua etapă a concursului a constat în evaluarea calității lucrului prestat de către specialiștii controlori printr-un sistem de notare. Notele au fost acordate de către specialiștii BNS responsabili de monitorizarea activității controlorilor la nivel central.

În cadrul seminarului, cei 10 specialiști controlori, precum și câțiva

reprezentanți ai BNS responsabili de instruirea personalului din rețea la nivel central, au beneficiat de un program complex de dezvoltare a abilităților de predare și însușire a diverselor metode de instruire a operatorilor de interviu, în scopul reducerii ratei de non-răspunsuri. Seminarul a fost moderat de către doi reprezentanți ai Biroului de Statistică din Marea Britanie, Yvonne Bettina Brown și Barrie Pick. În 2006, ei au desfășurat un seminar asemănător pentru specialiștii controlori din cadrul Biroului de Statistică din Ucraina.

Formatorii britanici au apreciat faptul că BNS dispune de un Curriculum bine pus la punct în ceea ce privește programul de instruire al operatorilor de interviu. Ei au preluat din acest Curriculum o bună parte din exercițiile practice desfășurate în timpul seminarului și au rămas foarte mulțumiți de modul în care s-au manifestat participanții.

Părerea participanților despre seminar:

Marcel Rotaru,
specialist controlor, Direcția pentru Statistică Fălești

Seminarul „Formare de Formatori” îl consider foarte util pentru mine, atât în plan profesional, cât și personal. Am rămas plăcut impresionat de atitudinea și modalitatea de predare a formatorilor din Marea Britanie, Bettina Brown și Barrie Pick. De fiecare dată spuneau câte o glumă la începutul orei de seminar și creau o bună dispoziție pentru întreaga zi. Chiar și atunci când nu eram convinși de răspunsurile noastre, ei ne încurajau și ne susțineau. Pentru mine cele mai utile momente au fost exercițiile practice desfășurate în timpul seminarului, care m-au ajutat să am încredere în forțele proprii. Acum chiar am curajul și pot să-mi permit să desfășor un seminar de instruire în fața unui auditoriu mai mare. Am adunat în bagajul meu de cunoștințe lucruri noi despre comunicare, interviu, ciclul de instruire, ciclul de învățare, etc.

Deși am avut un program de muncă destul de încărcat, după ore, împreună cu toți colegii am găsit timp și pentru puțină relaxare în mijlocul naturii, pe malul Nistrului. Acest seminar a fost o ocazie minunată ca să ne adunăm împreună mai mulți colegi și să ne cunoaștem mai bine, ne-am făcut chiar și prieteni. Doresc să le mulțumesc din suflet organizatorilor pentru faptul că au știut să ne creeze condiții bune și atmosfera unui cămin familial.

Ludmila Zorila,
specialist controlor, Secția pentru Statistică Râșcani

În cele 5 zile de seminar am învățat multe lucruri utile care ne vor ajuta nu doar în activitatea noastră de viitori traineri, dar și de specialiști controlori. Am învățat noi me-

tode și tipuri de comunicare, tehnici de influențare, ascultare și de oferire a unui feedback constructiv. Chiar dacă la început ne simțeam un pic intimidată atunci când eram puși în situația să jucăm rolul operatorului de interviu sau a respondentului, anume aceste exerciții practice ne-au unit pe toți cei prezenți la seminar și ne-au făcut să ne simțim într-adevăr o echipă care luptă împreună pentru un scop comun. Acest lucru s-a văzut și s-a simțit în momentul când fiecare dintre noi am avut sarcina să desfășurăm în fața colegilor o lecție de câteva minute, dar să utilizăm acele tehnici de predare care ar capta atenția și interesul auditoriului. Pentru unii dintre noi acest exercițiu a fost prima experiență în domeniu și a fost una reușită datorită specialiștilor în domeniu.

Până va fi clară situația centrelor regionale de instruire a operatorilor de interviu, noi practicăm tehnicile de instruire însușite la seminar cu operatorii din subordine. Perfecționarea continuă nu necesită târâgă-nare de timp, dar acțiune. De aceea, credem și sperăm că toți operatorii de interviu vor aplica corect în practică metodele de comunicare despre care le vorbim, inclusiv și strategiile de convingere a respondenților ca să participe în cercetările statistice. Lucrând în

echipă, rezultatele vor fi mai evidente. Rata non-răspunsurilor va fi în scădere, iar calitatea lucrului în creștere.

Ludmila Rotari,
specialist controlor,
Direcția pentru Statistică Bălți

Pe lângă tehnicile și metodele de instruire însușite la acest seminar, un alt lucru important pe care am reușit să-l învățăm este gândirea pozitivă pe care trebuie să-o avem pe tot parcursul desfășurării unui seminar de instruire. Am înțeles că activitățile practice sunt niște motoare indispensabile unui curs de instruire, ele degajă acea energie necesară participanților de a purcede la acțiune. Când ești pus în fața unei situații concrete, încerci să cauți soluția potrivită ca să ajungi la rezultatul scontat. În acest caz, oricât de importantă ar fi teoria, totuși practica ne ajută cel mai mult să înțelegem și să asimilăm materialul predat.

Exercițiile practice din timpul seminarului au contribuit mult la ridicarea încrederii în propriile noastre puteri. Acesta și este cel mai important rezultat al participării noastre la seminarul „Formare de Formatori”.

Alte seminare de instruire organizate de BNS în ultimul trimestru al anului 2009, cu sprijinul Proiectului „Consolidarea sistemului statistic național”:

6 – 8 octombrie 2009: Seminar de instruire a noilor operatori de interviu în domeniul însușirii metodologiei de desfășurare a cercetărilor AFM și CBGC;

9 – 13 noiembrie 2009: Seminarul de instruire a specialiștilor anchetatori privind însușirea programului de introducere a datelor colectate pentru cercetarea „Activitățile copilului”;

30 noiembrie – 7 decembrie 2009: Seminar de generalizare a activității desfășurate pe parcursul anului 2009 și evaluare profesională a operatorilor de interviu și specialiștilor controlori din Rețeaua integrată AFM și CBGC.



Ce se întâmplă cu rotația UPE-urilor?

Interviu cu Lilian Galer, șeful Secției Cercetări prin Sondaj din cadrul BNS

Cele mai frecvente întrebări care parvin de la specialiștii din teritoriu sunt următoarele: Care sate vor ieși anul acesta din cercetare? Cum vor fi redistribuite localitățile noi în centrele de colectare? Se prevăd concedieri a specialiștilor controlori?...

În ultimul trimestru al anului 2009 urmau să fie excluse din eșantion 22 unități primare de eșantionare (UPE-uri) și înlocuite cu altele noi. Procesul a fost amânat din cauza reducerii bugetului planificat pentru desfășurarea acestor activități. Într-un interviu realizat cu Lilian Galer, șeful Secției Cercetări prin Sondaj din cadrul BNS, am încercat să aflăm care este impactul amânării rotației asupra activității operatorilor de interviu și controlorilor și care va fi soarta UPE-urilor în 2010.

- În 2009 rotația UPE-urilor a fost întreruptă din cauza lipsei mijloacelor bugetare. Ce se va întâmpla cu ea în 2010?

- E destul de complicat să dau un răspuns concret la această întrebare. Totul depinde de disponibilitatea mijloacelor financiare. La moment sperăm ca în a II-a jumătate a anului 2010 rotația va fi implementată, fie cu mijloace financiare din bugetul de stat, fie din cadrul asistenței externe.

- Pentru viitor această tehnică rămâne să fie repetată așa cum s-a pornit inițial, adică în fiecare an?

- Ținând cont de criza economică profundă pe de o parte, dar și de faptul că personalul din cadrul BNS care se ocupă de eșantionare și coordonarea rețelei de colectare a datelor este insuficient, s-a decis ca rotația să fie efectuată în conformitate cu schema inițială, doar că se va face o dată la doi ani.

- Scopul principal al introducerii rotației a fost stoparea procesului de epuizare a listelor gospodăriilor casnice. În ce măsură operatorii de interviu din localitățile care urmau să fie excluse din cercetare la sfârșitul anului 2009 se pot confrunta cu această problemă?

- Șansele sunt destul de mari pentru UPE-urile mici, cele mari nefiind afectate sub nici o formă. În cazul în care pentru unele localități se va epuiza lista gospodăriilor casnice înainte ca acestea să iasă din cercetare conform schemei de rotație, atunci ele vor fi înlocuite cu alte UPR-uri din cadrul aceluiași strat și pe cât posibil, mai apropiate din punct de vedere geografic de cea scoasă din cercetare. Spre exemplu, la sfârșitul lui 2009 ne-am confruntat cu această situație în trei localități care au intrat în eșantion în anul 2006. Este vorba despre satele Cornova (Ungheni), Napadova (Florești) și Șeptelici din Soroca. Am discutat cu operatorii de interviu din localitățile respective și le-am propus câteva variante de localități din același strat, adică cu

aproximativ același număr de locuitori și apropiate din punct de vedere geografic de UPE-ul care trebuie înlocuit. Fiecare dintre ei și-a ales varianta optimă, acceptând să se deplaseze în localitățile noi.

- Pentru ce perioadă de timp vor rămâne în eșantion satele care au intrat în cercetare în anii 2007 și 2008?

- Dacă pe viitor nu vor interveni modificări în schema de rotație, atunci ele se vor afla în cercetare pe parcursul a 8 și, respectiv, 9 ani. Acesta este dezavantajul cel mai mare al amânării rotației – UPE-urile vor sta în cercetare perioade diferite de timp.

- Dacă rotația continuă în 2010, ne puteți da lista localităților care vor fi excluse din eșantion?

- Cred că o să vă pot răspunde la această întrebare în a doua jumătate a anului 2010, din moment ce vom fi siguri că sunt banii necesari pentru a putea continua rotația.

- Faptul că înlocuirea localităților vechi cu altele noi nu va mai fi efectuată anual, afectează cumva procesul de creare a centrelor regionale de colectare a datelor?

- Nu cred. Cel mai greu cuvânt în acest sens va fi spus de către conducerea BNS, care trebuie să ia o decizie în contextul reformei administrației publice centrale de a implementa reforma în procesul de colectare a datelor la nivel regional.

- Vă Mulțumim!

Cercetările Micilor Producători Agricoli (CMPA)

Activitățile operatorilor de interviu și specialiștilor controlori angajați în sectorul agrar pentru efectuarea CMPA au fost efectuate anul trecut în conformitate cu Programul de activitate al BNS pentru 2009.

Pe parcursul anului trecut, consultantul Direcției statistica agriculturii și mediului din cadrul BNS, dna T.Bargan, a activat în dialog cu echipa responsabilă de colectare a datelor din teren. Au studiat împreună toate subiectele ce țin de domeniul sarcinilor repartizate (CMPA), au găsit soluții logice

sau matematice pentru ele, au efectuat modificări în baza datelor primare și au testat rezultatele. În caz de necesitate, a fost acordată asistența tehnică sau instruirea necesară. Accentul s-a pus pe studierea calității datelor colectate în cadrul cercetărilor nominalizate. Pentru fiecare teritoriu balul a fost definit ținând cont de termenul de prezentare a datelor, rata non-răspunsurilor și a erorilor existente.

De asemenea, a fost organizat un seminar de instruire pentru controlori despre autenticitatea datelor colectate.

Natalia Vizitiu: “Funcția de operator de interviu este perfectă pentru mine”

Munca operatorului de interviu este una interesantă și captivantă, dar nu fiecare persoană are curajul și dorința să practice această activitate. BNS dispune de o echipă de 256 de persoane care s-au „înrolat” de bună voie în rândul operatorilor de interviu. Misiunea lor este să colecteze date de la gospodăriile care participă în cercetările statistice din domeniul social și agricol. Cât de bine le reușește acest lucru, vom afla chiar de la ei. În această rubrică ne-am propus să realizăm câte un interviu cu operatorii de interviu care doresc să împărtășească experiența lor și celorlalți colegi, să dezvăluie secretele care i-au ajutat să obțină succese remarcabile în activitate.

Protagonistul rubricii “Istории de succes” din ediția curentă este Natalia Vizitiu, operator de interviu în cadrul Rețelei integrate AFM și CBGC, orașul Chișinău.

S-a născut la 28 ianuarie 1974, în satul Cișmichioi, raionul Vulcănești. După absolvirea școlii a urmat cursuri de contabilitate. Ulterior, s-a angajat în secția contabilitate, Centrul de Calcul al Departamentului de Statistică. În anul 1994, după restructurarea instituției, a primit propunerea de a se angaja operator de interviu pentru cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice (CBGC). De atunci activează în această funcție.

- În momentul în care vi s-a propus să lucrați operator de interviu, vă imaginați ce reprezintă această funcție?

- Deloc, îmi părea ceva interesant, dar totodată și ciudat. Chiar dacă îmi plăcea de pe când eram elevă să duc evidența la orice lucru, imediat ce m-am angajat operator de interviu pentru CBGC îmi puneam deseori întrebarea: „Oare cui îi trebuie evidența bugetelor casnice?”. Îmi părea un lucru prea migălos care-ți ia prea mult timp.

- Ce v-a determinat totuși să acceptați propunerea?

- Îmi trebuia un loc de muncă și am acceptat fără să stau prea mult pe gânduri. După primele interviuri a început să-mi placă. În familia noastră mama este contabil și, probabil, de la ea am moștenit talentul de a duce evidența. În plus, întotdeauna mi-a plăcut să comunic cu oamenii. Faptul că această activitate mi-a dat posibilitatea să combin aceste două plăceri, m-a făcut să înțeleg că funcția de operator de interviu este perfectă pentru mine.

- Mai țineți minte cum a fost primul interviu?

- Chiar dacă totul se întâmpla ca din senin, să știți că mi-a reușit să obțin acceptul gospodăriei. La moment, nu conștientizăm importanța și utilitatea informației pe care trebuia s-o colectez și, respectiv, nu aveam mare putere de convingere. Dar știam că trebuie să-mi îndeplinesc obligațiunile de serviciu ca oricare alt angajat care lucrează într-un birou, doar că în cazul nostru biroul își schimbă sediul de la o gospodărie la alta. Și, probabil, am avut marele noroc să fiu înțeleasă de persoana în cauză, care a acceptat să completeze registrele. Evident, că după primul interviu am început să studiez mai profund metodologia cercetării, să pătrund în esența și să explic persoanelor care-i scopul cercetării și misiunea noastră, în general.

- În ce caz este mai ușor să convingeți gospodăriile să participe în cercetare, vorbesc despre Ancheta Forței de Muncă sau Cercetarea Bugetelor Gospodăriilor Casnice?

- Pentru AFM am început să colectez date din 2006, când s-a format rețeaua unică de operatori de interviu. Practic, s-a triplat numărul adreselor pe care trebuie să le vizităm lunar. Indiferent de cercetare, persoa-



nele mai în vârstă sunt mai receptive. Tinerii sunt mai ocupați, au diverse activități și, respectiv, e mai complicat să stabilim o întâlnire. Persoanele care se află la pensie acceptă să răspundă chiar din interes. Spre exemplu, la AFM lumea răspunde ca și cum ar oferi un ajutor, au speranța că într-adevăr răspunsurile lor ar putea schimba spre bine situația din țară și majoritatea răspund cinstit.

În ceea ce privește CBGC, sunt mai mulți factori care-l poate determina pe respondent să nu divulge veniturile și cheltuielile reale. Depinde unde lucrează persoana, ce venit lunar are etc. Mai există un factor psihologic specific pentru fiecare dintre noi: de ce să divulgi unei persoane necunoscute toată „contabilitatea” gospodăriei tale? Iată aici e cel mai complicat moment al meseriei noastre. Le explic de ce avem nevoie de aceste date, că informația colectată este strict confidențială și asemenea cercetări se realizează în oricare altă țară dezvoltată. Din 10 adrese lunare, în majoritatea cazurilor acceptă 6-8 gospodării, dar pot fi și 4. La AFM acceptă toate 30 de gospodării.

- Ce șiretlicuri aplicați ca să convingeți gospodăriile să răspundă la anchetă?

- Trebuie să fii un bun psiholog. Sunt cazuri când gospodăria refuză categoric, motivând că nu le este interesant, nu-i pentru ei. Zic bine, Dvs. considerați că nu aveți nevoie de asemenea statistică, dar, în același timp, vă plângeți că trăiți rău. Spuneți-mi vă rog, în care altă țară civilizată nu există statistică, nu există evidența bugetelor casnice? Și încetul cu încetul, într-un mod calm, îi fac să înțeleagă că pentru ei este important să răspundă la anchetă. Foarte mult depinde de felul în care le explic, cum mă adresez.

- Ați avut parte de întâmplări haioase în activitatea dvs.?

- Exact în perioada Anului Nou e cel mai haios să colectez datele. Se întâmplă că nu găsim unele gospodării pe parcursul lunii de cercetare și avem dreptul să le vizităm în primele patru zile a lunii ulterioare. Vă dați seama că de pe 1 până pe 4 ianuarie mesele sunt încărcate, toată lumea-i veselă și, ca de obicei, foarte primitive. Dacă nu acceptă invitația la masa, îl faci pe gospodar să se

simtă oarecum deranjat și nu-ți mai răspunde la anchetă. În asemenea cazuri accept un ceai, o cafea, ca să evit non-răspunsurile.

Dar am avut și situații periculoase. Sun la ușa și o voce de femeie mă întreabă cine-s. Mă prezint și când doamna deschide ușa în fața mea apare un dulău mare, care se uita nedumerit la mine. Ca prin minune nu s-a năpustit asupra mea. Stăpâna mirată îmi zice: „Straniu, el, de obicei, se repede și mușcă, dar de data acesta a reacționat destul de calm”. Vorbele stăpânei nici pe departe nu m-au făcut să mă simt în siguranță. „Înseamnă că dulăul dumneavoastră a înțeles că persoanele care lucrează la statistică sunt bune și nu văd de ce v-ar fi frică să răspundeți la anchetă”, îi zic eu. Doamna n-a mai stat mult pe gânduri și m-a invitat în casă. Important e ca să simți când și cum trebuie să comunici cu oamenii. Dacă mă adresez cu un ton calm și gospodăria îmi răspunde pe potrivă.

- Cu ce probleme vă confrunțați mai des în teren?

- Nu tot timpul sunt afișate tăblițele cu denumirea străzilor, e foarte greu de găsit stradelele, mai ales în sectoarele private. Ușile codificate, la fel, sunt o problemă. Sunt gospodării care nu au numerele de telefoane înregistrate la Biroul de informații și nu avem cum să le contactăm ca să convenim asupra primei vizite. Ajungi la ușa de fier și trebuie să aștepti până iese sau intră cineva din casă. O altă problemă majoră sunt căinii vagabonzi. Uneori, sunt nevoită să înconjur câte 2 sectoare ca să ajung la destinație și asta din cauză că ei vin buluc spre mine. Iar dacă se întâmplă ceva, nici nu suntem asigurați.

- Ce credeți că ar putea întreprinde conducerea BNS ca să faciliteze munca operatorului de interviu?

- Cred că este necesară o promovare mai



intensă a cercetărilor statistice prin sondaj. Poate e ceva care se trage din trecut, dar lumea parcă-i speriată, are frică să declare veniturile proprii. De fiecare dată respondenții motivează că se tem de probleme. Chiar dacă acceptă interviul, răspunsurile pot să nu fie sincere. E important să li se explice de la un nivel mai superior, prin emisiuni televizate sau radiofonice, de ce se desfășoară aceste cercetări și prin exemple concrete să se demonstreze utilitatea datelor colectate.

Pe de altă parte, ținând cont de faptul că suntem remunerați în dependență de cantitatea și calitatea anchetelor, ar fi bine ca non-răspunsurile care nu depind de noi (persoanele-s plecate peste hotare, nu mai locuiesc pe adresa dată) să nu influențeze salariul. Și totodată, să fie acoperite cheltuielile pentru deplasarea prin oraș. Nu e cazul să ni se dea abonamente, deoarece la multe adrese putem ajunge doar cu microbuzul. Soluția perfectă ar fi să ni se aloce la salariu suma de aproximativ 80 de lei, cam atâta cheltui lunar din salariu pentru a mă deplasa la gospodării.

- Ce părere aveți despre colectarea datelor pentru AFM cu ajutorul laptop-urilor?

- Nu sunt de acord și vă explic de ce. Ne deplasăm la adrese diferite și nici nu știi la cine nimerești sau cu cine te poți întâlni pe scară. Dacă îl fură trebuie să-l plătim din propriul buzunar. Când intri în gospodărie și deschizi laptop-ul, persoana din start se gândește că o să-i răpesc prea mult din timp. Șansele că primesc un refuz sunt cu mult mai mari. Poate cu timpul lucrurile se vor mai schimba și atunci vor fi binevenite, la

moment însă o să fie destul de complicat.

- Nu ați avut intenția să vă căutați altceva de lucru?

- Nu, nici într-un caz. Consider că munca operatorului de interviu este o artă, arta de a comunica cu oamenii. Și după cum am mai menționat anterior, o îndeplinesc cu mare drag.

- Copii dvs. nu au tendința să vă moștenească meseria?

- Nu pot să zic, ambii feciori au înclinații artistice, unul e muzicant, cântă la acordeon, iar celuilalt îi place designul. Însă nu le place deloc contabilitatea.

- Aveți un mesaj pentru colegii din rețea?

- Aș vrea să le doresc multă sănătate, răbdare și speranță. Munca operatorului de interviu nu este chiar atât de complicată. După fiecare interviu înveți ceva nou, faci schimbări chiar și în viața ta. După ce discuți cu diferite persoane și întâlnești diverse situații, undeva te regăsești pe tine și-ți dai seama că în anumite momente poate n-ai procedat corect. Toate aceste discuții te influențează personal. Da, sunt momente când ajung acasă stoarsă ca o „lămâie”. Dar beau o cafea tare, mă relaxez și revin la normal.

Le mai doresc atât colegilor, cât și mie, ca lumea să nu reacționeze atât de bolnăvicios sau negativ la solicitările noastre, iar speranța că vom activa și vom fi remunerați ca și colegii noștri de breaslă de peste hotare, să devină cât mai curând realitate.

Top 10 al operatorilor de interviu care au susținut cu succes evaluările profesionale în domeniul AFM și CBGC

Conform punctajului acumulat la AFM:

1. Pîntea Tatiana – Direcția pentru statistică Hâncești
2. Crupchin Olga – Direcția pentru statistică Chișinău
3. Bobescu Tatiana – Direcția pentru statistică Sângerei
4. Secrieru Olga – Direcția pentru statistică Chișinău
5. Bîrsan Floarea – Direcția pentru statistică Hâncești
6. Plugaru Vera – Direcția pentru statistică Hâncești
7. Doina Tatiana – Direcția pentru statistică Nisporeni
8. Sofroni Svetlana – Direcția pentru statistică Edineț
9. Colța Tatiana – Direcția pentru statistică Soroca
10. Vieru Natalia – Direcția pentru statistică Chișinău

Conform punctajului acumulat la CBGC:

1. Nacu Violeta – Direcția pentru statistică Chișinău
2. Sofroni Svetlana – Direcția pentru statistică Edineț
3. Șepanovscaia Victoria – Direcția pentru statistică Bălți
4. Mițu Mariana – Direcția pentru statistică Chișinău
5. Crupchin Olga – Direcția pentru statistică Chișinău
6. Bîrsan Floarea – Direcția pentru statistică Hâncești
7. Sprîncean Olga – Direcția pentru statistică Bălți
8. Vizitiu Natalia – Direcția pentru statistică Chișinău
9. Vacariuc Maria – Direcția pentru statistică Chișinău
10. Bobescu Tatiana – Direcția pentru statistică Sângerei

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



Piciorul în prag. Principiul acestei tehnici se bazează pe faptul că pentru a determina pe cineva să facă o concesie majoră (să accepte un compromise), 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 poartă în două etape. La prima etapă este adresată o cerere nesemnificativă, greu de refuzat. De exemplu, interviatorul 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 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 interviatorului. Zâmbetul curat cu gura și cu ochii, totodată, va fi aplicat de către interviator la prima întâlnire cu respondentul, precum

și pe parcursul discuției și va destinde astfel atmosfera creînd un mediu prietenos pentru interviu.



Ascultarea activă. O altă metodă persuasivă aplicată deseori de către interviator 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 interviator.



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 le 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 compătimitori în cazul în care respondenții încearcă să se plângă pe situație etc.



„Dacă... atunci...”. Este o tactică bazată pe schimb echivalent de favori: „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 25 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 interviatorului că interviul este o pierdere de timp pentru el și, în cazul în care nu este plătit, el nu dorește să participe la interviu, interviatorul va încerca să confirme într-un fel că interviul nu este plătit, dar... există alte beneficii în urma realizării acestui interviu și va enumera beneficiile cercetării pentru respondent și familia lui, precum și pentru țară.