

CATI ile Kalite Kontrol Faaliyetleri Metodolojisi

Kalite Kontrol Operasyonlarının Amacı

CATI ile alanda yürütülen araştırmaların kalite kontrol işlemi basitçe, aynı referans kişi ve zaman için anketörler tarafından alandan toplanan verilerin kalite kontrol operatörleri tarafından telefonla cevaplayıcılara yeniden sorulup sonuçların aynı olup olmadığının kontrolüne dayanır. Alandan derlenen verilerin CATI ile kalite kontrol operasyonları yapılmasının temel amacı toplanan verilerin kalite seviyesinin izlenmesi, ölçülmesi ve artırılmasıdır. Bu operasyonlar hem daha yüksek kaliteli verilerin üretilmesini destekler hem de kullanıcılara daha güvenilir bilgiler sunulmasına katkıda bulunur.

Kalite Kontrolleri için Veri Toplama Modu Olarak CATI'yi Seçme Nedenleri

İstatistiksel üretim sürecinin veri toplama aşamasında, anketörler tarafından toplanan verilerin kalitesinin ölçülmesi amacıyla CATI modunun tercih edilmesinin en önemli nedenleri arasında; kalite kontrol sonuçlarının düşük bir maliyetle kolayca ve çok hızlı elde edilmesi, nispeten daha az personele ihtiyaç duyulması, tüm sürecin tek merkezden yönetilebilmesi ve daha standart veri imkanının sağlanması sayılabilir.

Kalite Kontrol Süreci Aşamaları

Kalite kontrol sürecinde ilk olarak, kalite kontrolü planlanan araştırmanın ön analizi, yapılabirlik etüdü ve uygun ise seçimi yapılır. Daha sonra ilgili birimlerle görüşülerek, veri toplama ve kalite kontrol yapısı tasarlanır. Ardından kontrol edilecek soruların tespiti yapılır. Projenin iş hacmi çok büyük olursa örneklemeye gidilir. Proje seçimi ve kontrol edilecek sorular belirlendikten sonra tutarsızlık tipleri ve ağırlıkları tespit edilir. Daha sonra uygulama iş akışı hazırlanarak uygulama programı geliştirilir. Kalite kontrolü yapılmak üzere ilgili birimler tarafından uygun formatta örnek bilgiler gönderilir. Örnek bilgiler sisteme yüklenir. Yüklenen bilgiler, istenirse otomatik istenirse de manüel olarak, kalite kontrol operatörlerine dağıtılabilmektedir. Anket kontrollerinin sağlıklı yapılabilmesi için operatörlere eğitimler verilmektedir. Dağıtılan anketler sırası ile operatörlerin ekranına gelmektedir. Bilgisayar ile otomatik arama gerçekleştirilir. Görüşmelerde, alandan toplanan verilerle kontrol esnasında toplanan verilerin tutarlı olup olmadıkları kontrol edilmektedir. Kalite kontrol operatörleri, tutarsızlığa düşülmediği sürece, alanda elde edilen değerleri görmeden cevaplayıcılara kontrol sorularını sorarak görüşmelerini tamamlamaktadırlar. Kalite kontrol çalışmalarındaki telefon görüşmeleri, cevaplayıcı yükü düşünülerek ortalama 5 dakika ile sınırlandırılmaya çalışılmaktadır.

Cevaplayıcılara Sorulan Soru Tipleri

Kalite kontrol operasyonları esnasında projelerle ilgili sorgulanan sorular iki ana başlık altında toplanabilir. İliki; her projede bulunan ve aynı şekilde sorulan *standart sorular*, ikincisi ise; CATI tekniğine uygun olarak ana araştırma soru kağıdının içerisinde tutarlılıkları kontrol edilmek üzere seçilen *araştırma soruları*dır. Standart sorular arasında anketörün ve genel olarak araştırmanın kendisinin cevaplayıcıda bıraktığı genel izleniminin yanı sıra cevaplayıcının kimlik ve iletişim bilgileri

de sorgulanmaktadır. Araştırma sorularına gelince; bunlar, ana araştırma sorularının içerisinde CATI tekniği açısından seçim kriterlerine uygun olarak seçilen kilit öneme sahip sorulardan oluşur.

Mod Etkisi

Kalite kontrol amaçlı sorulan soruların değerlendirilmesinde bir diğer önemli husus mod etkisinin minimize edilmeye çalışılmasıdır. Aynı sorunun farklı modlarla (telefonla, yüz yüze, internet, ya da posta) sorulması aynı kişiden farklı cevaplar alınması sonucunu ortaya çıkarabilir, buna mod etkisi denir. Metodolojik perspektiften bakıldığında en büyük zorluklardan biri araştırmacı tarafından mod etkilerinin varlığının kabul edilip edilmeyeceği ya da araştırma döngüsünün anket tasarımı aşamasında bunların minimize edilmeye çalışılmasıdır. Yüz-yüze görüşme yöntemiyle gerçekleştirilen bir araştırmaya ait soruların telefonla kalite kontrolünün yapılması esnasında da mod etkilerinin ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu mod etkilerinden tamamıyla kaçınmak imkansızdır fakat kalite kontrol için uygulama akışının ve kontrol sorularının tasarımı aşamasında mod etkisini minimize edecek tedbirler alınmaktadır.

Tutarsızlıkların Ölçümü

Kalite kontrol operasyonlarının tamamlanmasının ardından elde edilen veriler anketörler tarafından alandan toplanan verilerle karşılaştırılarak tutarsızlıkların analizleri yapılır. Elde edilen iki veri setindeki aynı karakteristik (değişken) için verilen cevaplar arasında farklılık var ise bir tutarsızlık oluşmuş demektir. Belirsiz veya şüpheli durumlar bir tutarsızlık olarak değerlendirilemez. Kontrol esnasında tüm projelerde ortak olan standart sorulara (örn. cevaplayıcının anketör hakkındaki izlenimi) verilen negatif cevaplar ise, tercihe göre tutarsızlık olarak değerlendirilebileceği gibi sadece raporlama sırasında bilgi amaçlı olarak ilgililerle paylaşılabilir.

Kalite Kontrol Raporları

Araştırmaların kalite kontrol operasyonlarının ardından yapılan analizlerin sonuçları kullanılarak kalite kontrol raporları oluşturulur. Bu raporlar Bölge Müdürlükleri, anketörler ve anketör nitelikleri düzeyinde cari dönem ve birikimli olarak hazırlanmakta ve ilgili birimlere ve üst yönetime rapor edilmektedir.

Sonuç

CATI aracılığıyla yürütülen kalite kontrol çalışmaları, tutarsızlıkları tespit etmenin ötesinde bu tutarsızlıkların kaynaklarını bulmak ve sonrasında ilgili birimleri uyarmak ve benzer hataların tekrar etmemesi için gerekli tedbirlerin alınabilmesi doğrultusunda tasarlanmıştır. Kalite kontrol faaliyetleri veri toplamadaki tutarsızlıkları azaltmaktadır ayrıca belirli bir araştırmanın kalite kontrol işleminin yürütüleceği bilgisi araştırma öncesi duyurulduğunda araştırmayı yürütecek anketörlerde, toplanacak verinin kalitesine ilişkin olumlu bir algı oluşturduğu gözlenmektedir.

TÜİK'te kalite kontrol çalışmalarının ana hedefi TÜİK'te üretim sürecinin bir parçası olan alan uygulamalarından üretilen istatistiklerin tutarsızlık değerlerini gözlemlemek, raporlamak ve ölçülendirmektir. Bu sayede süreçlerdeki geri dönüşlerin ve sorunların azaltılmasına yardımcı olunmaya çalışılacaktır. Diğer hedefi ise, TÜİK tarafından açıklanan istatistiklerin, istatistik üretme işlemlerinin, yöntemlerin, varsa zayıf yönlerini tüm birimlerin etkin katılımı ile bulmak ve iyileştirilmesine katkıda bulunmaktır. Bu kapsamda CATI ile kalite kontrol çalışmaları TÜİK'teki istatistik sisteminin kaçınılmaz bir parçasıdır.