

К.М. Мануильская

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА: НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ПРЕРВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА: НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ПРЕРВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ

TOOLS TO INCREASE THE EFFECTIVENESS OF THE COMPUTER-BASED TELEPHONE SURVEY (BASED ON THE INTERVIEW BREAK-OFFS ANALYSIS)

МАНУИЛЬСКАЯ Ксения Максимовна — научный сотрудник лаборатории методологии федеративных исследований ИНСАП РАНХиГС при Президенте РФ, г. Москва. E-mail: ksenia_22@mail.ru

MANUIL'SKAYA Kseniya Maksimovna — researcher, Laboratory for Federative Research Methodology, Russian Presidential Academy for National Economy and Public Administration, Moscow. E-mail: ksenia_22@mail.ru

Аннотация. Представлены результаты¹ методического анализа прерванных интервью автоматизированного телефонного опроса «Мониторинг зарплат, бедности и социального неравенства». Основные задачи исследования — определение типов, выявление основных причин и мотивов прерывания разговоров. На основе прослушивания аудиозаписей и сравнения восприятия и хода беседы в рабочее и нерабочее время выделены два основных мотива — временной и тематический, а также их комбинация. Обозначены основные факторы, влияющие на успешность интервью: отношение к опросам, настроение респондента и место проведения опроса. Сделан вывод о том, что прерванное интервью может стать как источником информации о качестве опросного инструмента, так и индикатором успешности (неуспешности) коммуникации. На основании выделенных индикаторов (сигналов) прерывания интервью предложены меры для оптимизации работы интервьюеров, обозначены перспективы использования метода автоматизированного телефонного опроса.

Abstract. The article presents the results of the methodological analysis of the interview break-offs of the computer-based telephone survey titled “Monitoring of salaries, poverty and social inequality”. The research tasks were to define the types and to reveal the reasons of the interview break-offs. Based on the analysis of the audio recording and comparisons between conversations in business hours and out of hours, the two basic reasons (temporal and thematic) as well as their combination were revealed. The author describes the key factors that influence the success of an interview: attitudes toward surveys, respondent`s mood and place of the survey. According to the author`s conclusions, the interview break-off may be a source of information about the survey instrument quality as well as an indicator of the success (failure) of the communication. Based on the indicators of the interview break-offs, a number of measures were proposed to improve the work of the interviewers; prospects for the use of the computer-based telephone survey were also shaped.

Идеи и выводы, представленные в статье, являются результатом неоднократных обсуждений на еженедельном «Методическом заповеднике». Автор выражает глубокую признательность за конструктивную критику Д.М. Рогозину, А.А. Ипатовой, Н.И. Галиевой, Е.В. Вьюговской, Д.И. Сапонову и Т.Э. Османову.

Ключевые слова: прерванное интервью, автоматизированный телефонный опрос, интервьюер, респондент, анализ качества

Keywords: interview break-off, computer-assisted telephone interview, interviewer, respondent, quality analysis

Прерванные или незаконченные интервью — неотъемлемая часть любого опроса — редко выступают предметом анализа. Большинство исследователей они воспринимаются как неизбежных хлам, отсеивающийся после полевого этапа. На наш взгляд, анализ прерванных интервью, как и параданных в целом, — обязательная часть методического анализа. Внимание к этим данным может дать полезную информацию для оценки качества исследования и позволит избежать ошибок в будущем. Так, сравнение двух подвыборок — полностью взятые и прерванные интервью — по основным социально-демографическим характеристикам может объяснить возникшие смещения². Анализ аудиозаписей способствует выявлению основных причин прерывания коммуникации, позволяя выявить сложные для восприятия и разговора вопросы, недостатки структуры и логики анкеты. Последнему аспекту посвящена наша статья.

Описание процедуры методического анализа

Проанализированы прерванные интервью по телефонному опросу «Мониторинг зарплат бедности и социального неравенства», проведенному Институтом социального анализа и прогнозирования в августе 2013 г. Общее количество прерванных интервью составило более тысячи единиц, полных интервью — 4041. В работе не ставилась задача статистического анализа, проводилась только качественная оценка, поэтому в рамках исследования изучены 20 интервью³. После первичного прослушивания было принято решение не анализировать интервью, длящиеся меньше минуты. В них интервьюер, как правило, не успевал задать ни одного вопроса, прерывание связано или с техническими сбоями, или с немедленным отказом. Внимание было сфокусировано на двух типах интервью — коротких, длящихся менее 3-х минут, и относительно длинных, длящихся около 5–6 минут.

Были поставлены три основные задачи: 1) выявить основные типы прерванных интервью; 2) построить основные коммуникативные схемы прерванных интервью; 3) установить или опровергнуть взаимосвязь темы опроса с мотивами и временем прерывания интервью. В рамках последней задачи необходимо было решить несколько подзадач: определить основные причины прерывания интервью по данному опросу, выявить наиболее провальные вопросы, проанализировать взаимосвязь времени, причин и вопросов на которых произошло прерывание. В процессе анализа возникла четвертая задача — выявление особенностей восприятия интервью в рабочее время, ее анализ позволил прийти к интересным методическим выводам. Процедура анализа представлена на схеме 1.

² Например, потребность в анализе прерванных интервью по анализируемому в статье проекту возникла в результате необходимости объяснить существенный перекося в достигнутой выборке по параметру «работающие».

³ Статистический анализ прерванных интервью по данному проекту представлен в статье Вьюговской Е., Рогозина Д., Сапонова Д. «Каскадный анализ прерванных интервью в автоматизированном телефонном опросе» [2].

Результаты методического анализа

Прослушивав аудиозаписи, мы выделили основные типы прерванных интервью. Отдельным блоком идут интервью, прерванные из-за технических сбоев, которые являются основными причинами прерывания интервью [7, р. 79]. Под техническими сбоями понимаются срыв звонка и внезапная недоступность абонента. Эти интервью не анализируются в данной статье. Предметом анализа стала вторая группа интервью, прерывание которых имело коммуникативные причины, т.е. причиной становился человеческий фактор (Схема 1). Если делать акцент именно на коммуникативных причинах, то исследовательское интервью во многом схоже с обычным диалогом, беседой, где действуют обыденные практики. Подобного подхода придерживается немецкий специалист по коммуникативным исследованиям А. Шолль. Если рассматривать опрос как коммуникационный процесс, ответы респондентов могут рассматриваться как социальное действие (событие), а результат опроса сравним с моделями диалогов в личной коммуникации [8, с. 199]. Интервью как социальное событие наделяет участников определенными правами и обязанностями. Так, интервьюер, как отмечают С. Садмен, Н. Бредборн и Н. Шварц, имеет право управлять ходом интервью, задавать вопросы. Респонденты имеют право отказаться от участия в опросе или от ответа на определенные вопросы и могут прервать интервью [6, с. 249]. Задача составителя анкеты, а потом и интервьюера – сделать так, чтобы респондент не воспользовался этим последним правом.

С этой точки зрения можно выделить несколько основных мотивов прерывания интервью. Во-первых, *временной мотив* (отсутствие времени и утомленность респондента). Во-вторых, *тематический* (причина в самой теме опроса, отдельных вопросах или их совокупности) (Схема 1). Отдельная группа – *внезапно прерванные* интервью (причину невозможно объяснить, это может быть как технический сбой, так и любая из обозначенных причин). В ряде случаев имеет место комбинация мотивов⁴. Рассмотрим на примерах каждую причину.

Временной мотив прерывания интервью

Телефонный опрос проводился с 10 утра до 21 вечера во всех регионах России по местному времени по случайно сгенерированным телефонным номерам, т.е. звонок мог быть совершен на стационарный (рабочий и домашний) номер, мобильный (рабочий и домашний) номер. Звонок являлся для абонента неожиданностью, он мог быть занят в это время любым делом. Поэтому *первая* и одна из основных причин прерывания разговора – занятость респондента. Эта причина наиболее логична и оправданна. Однако следует понимать, что далеко не всегда она является *истинной*. Респондент может просто сослаться на нехватку времени, если ему не хочется отвечать. Причина может быть вымышленная, но воспринимается она как вполне реальная, и тем самым респондент сохраняет свое лицо, соблюдает нормы вежливости. Разделить случаи истинной и ложной нехватки времени

⁴ Е. Вьюговская, Д. Рогозин и Д. Сапонов предлагают несколько иную, хотя и схожую классификацию причин разрыва коммуникации: технические сбои, респонденту не нравится анкета/конкретный вопрос, грубое поведение респондента, уклончивое поведение респондента, ошибка интервьюера. Тема анализа прерванных интервью еще недостаточно разработана в отечественной социологии, мы находимся только на пути формирования корпуса причин прерывания беседы, поэтому их набор может меняться и дополняться в зависимости от подхода к анализу и прослушанных аудиозаписей.

практически невозможно. Даже тщательное прослушивание аудиозаписей оставляет этот аспект в области предположений и догадок. За нехваткой времени может скрываться и тематический мотив прерывания разговора (Схема 1). Например, респонденту, который был заинтересован в начале, не понравилась тема беседы, наскучили долгие и монотонные вопросы. Наиболее простым способом ухода от разговора в этом случае является такая причина, как нехватка времени. Косвенным доказательством искренности респондента по данному вопросу, его заинтересованности в беседе может служить согласие на перезвон (табл. 1)⁵.

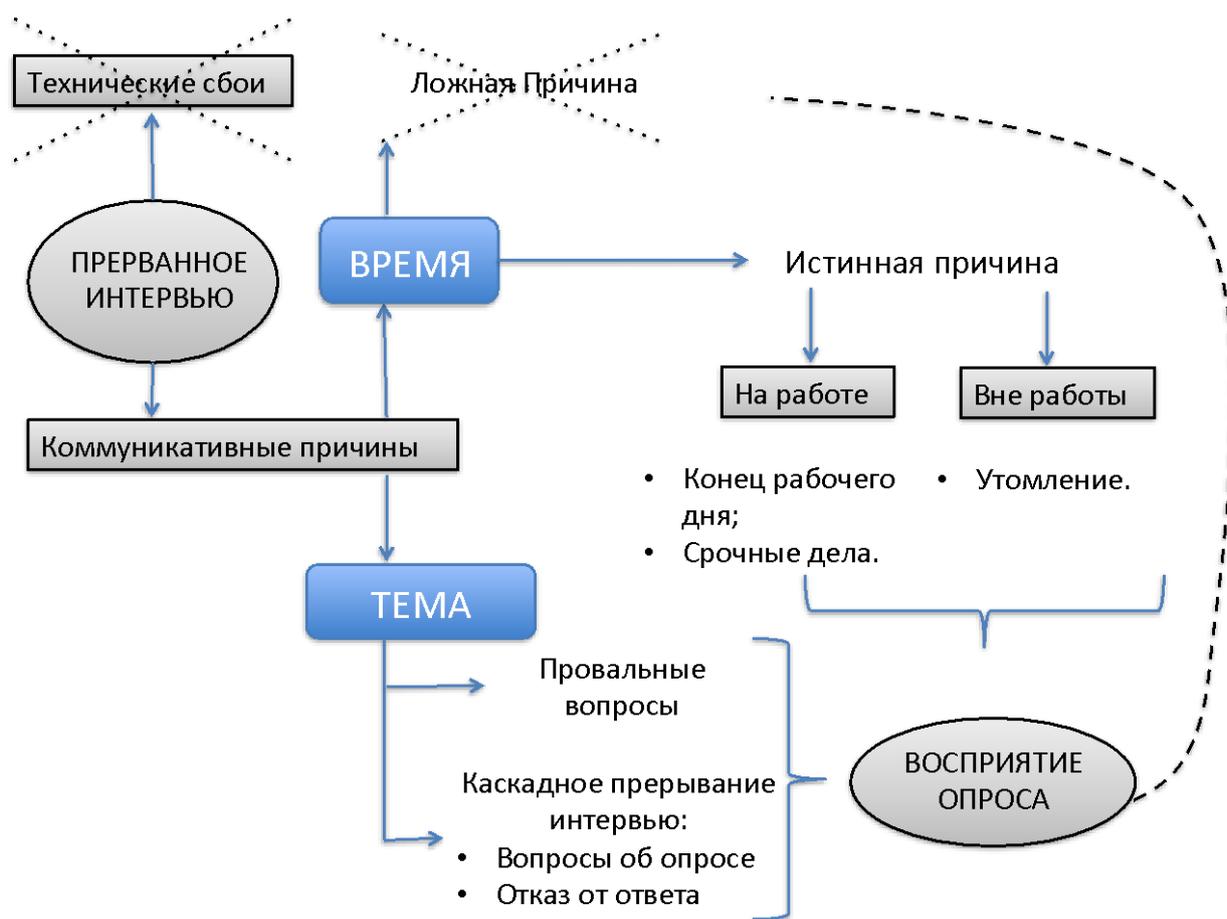


Рисунок 1 - Причины прерывания интервью

* На схеме зачеркнуты аспекты, выходящие за рамки анализа.

Если абстрагироваться от проблемы искренности, то все мотивы прерывания, связанные с отсутствием времени, обусловлены местонахождением респондента во время звонка. Мы выделяем два основных местопребывания — на работе и вне работы/ рабочего времени. В зависимости от места пребывания респондента различаются и причины прерывания интервью.

⁵ Анализ таких показателей, как доля согласившихся на перезвон, доля завершённых интервью после перезвонов, может стать интересной основой для оценки заинтересованности респондентов в исследовании, а также измерения уровня искренности. Проверка эффективности данных показателей требует проведения отдельных методических экспериментов.

Итак, рассмотрим основные причины прерывания разговора в том случае, если респондент работает. Первая причина — *конец рабочего дня* (фрагмент 1).

Фрагмент 1. Женщина, 37 лет. Интервью в конце рабочего дня.

- 1 *Р.: а долго еще девушка?*
- 2 *И.: если вам сейчас неудобно говорить, то я могу перезвонить.*
- 3 *Р.: да, нет, не перезванивайте. Просто уже рабочий день закончился, вы в дверях меня поймали.*
- 4 *И.: а перезвонить вам можно будет?*
- 5 *Р.: да, это же организация, просто неизвестно, кто возьмет трубку.*
- 6 *И.: а вам можно будет перезвонить?*
- 7 *Р.: да нет, меня просто стоят, в дверях ждут.*
- 8 *И.: тогда извините за беспокойство, спасибо, до свидания.*

Если не ограничиваться приведенным фрагментом, а описывать интервью в целом, можно отметить, что беседа проходила в вежливой форме, респондент благожелательно, хотя и односложно отвечала на вопросы. Разговор завершен вежливо и корректно. Это интервью, как и ряд других, позволяет выдвинуть гипотезу о том, что звонок в рабочее время воспринимается как часть рабочего процесса, значительная доля абонентов соглашались на интервью и прерывают его из-за других более значимых рабочих дел. Во фрагменте 1 звонок застал респондента на рабочем месте (строка 3). Разговор продолжался более 4 минут (таблица 1), интервьюеру удалось дойти до вопроса об уровне образования (вопрос 49), однако как только рабочий день заканчивается, женщина не хочет больше продолжать беседу (строка 1), отказ она мотивирует тем, что ее уже ждут (строка 7). Иначе говоря, с окончанием рабочего времени заканчиваются и все рабочие дела. При этом она отказывается от перезвона (строка 5). Причина этого заключается в том, что трубку может снять не она, а любой сотрудник организации, т.е. несмотря на более чем 4-минутную беседу, интервью так и не было переведено ею в личный формат, а сохранило рамки рабочего момента. Она не дает личного номера телефона, не сообщает имени.

Вторая причина — срочные неотложные рабочие дела, например, деловая встреча (фрагмент 2).

Фрагмент 2. Мужчина, 52 года, сразу предупредивший, что у него мало времени.

- 1 *Р.: да, все у меня и техникум. Что у вас все?*
- 2 *И.: нет, у нас еще много вопросов. Можно вам позвонить в удобное для вас время?*
- 3 *Р.: ну, как-нибудь позвоните завтра.*
- 4 *И.: спасибо, до свидания.*

Интервью проходило достаточно напряженно. Респондент сразу предупредил, что у него мало времени, тем не менее беседа продлилась 6 минут 20 секунд, попытка прерывания зафиксирована в 6 минут 15 секунд. На вопросы мужчина отвечал четко и быстро, перебивая интервьюера, как только слышал свой вариант ответа. В ходе беседы прослеживается негативное отношение к власти, неприятие вопросов, хоть как-то затрагивающих политические темы. Тем не менее на интервью респондент согласился и

разговор вел по-деловому быстро; несмотря на то что тема беседы ему если не неприятна, то точно не интересна, он сразу согласился на то, чтобы завтра ему перезвонили в рабочее время. Налицо ситуация, когда опрос воспринят как часть рабочего процесса, как и любое рабочее дело оно должно было быть завершено. Причина завершения интервью — другое срочное дело.

Приведенные два фрагмента — примеры *формального восприятия* интервью, когда оно оказывается одним из актов рабочего процесса. Такое восприятие определяет формат и тон беседы. Однако не всегда мы сталкиваемся со столь формальным ведением беседы в рабочее время (фрагмент 3).

Фрагмент 3. Мужчина 59 лет. Опрос в середине рабочего дня.

- 1 *Р.: ну, скоро там? я уже вспотел. Мне ехать надо работать.*
- 2 *И.: ну, мы еще даже половину не прошли. Может быть, вам можно будет сегодня попозже перезвонить?*
- 3 *Р.: можно, красотуля.*

Весь разговор (6 минут 32 секунды) проходит на грани формальной беседы со стороны интервьюера и заигрывания с молодой девушкой со стороны респондента. На вопросы он отвечал благожелательно, даже в том случае, когда не понимал их (например, вопрос-лестница), не скупился на комплименты, закончил разговор довольно фривольным обращением «красотуля» (строка 3). Это интервью открывает другую сторону восприятия опросов в рабочее время — как некоего легитимного отдыха, отвлечения от рабочего процесса.

Обратимся к ситуации, когда интервью проходит вне рабочего времени. Для этой части бесед частой причиной прерывания разговора становится утомление респондента. Выявлен порог утомляемости респондента, т.е. определенный временной интервал, когда респондент предпринимает попытки к завершению разговора: от 4,5 до 6 минут от начала беседы. Нельзя утверждать, что детерминирующим фактором является исключительно время. Влияние также оказывают тематика опроса, общий ход беседы, настрой респондента. Тем не менее наиболее часто попытки прерывания происходят именно в этом временном интервале. Следует оговориться, что анализу подвергались интервью продолжительностью более 4-х минут.

Рассмотрим несколько случаев, когда причиной завершения стала усталость респондента. Как правило, респонденты открыто говорят о ней и отсутствии времени (фрагменты 4, 5).

Фрагмент 4. Мужчина, 43 года

- 1 *Р.: девушка, а еще долго?*
- 2 *И.: еще минут 10...*
- 3 *Р.: еще минут 10! О! девушка, это уже много.*

Попытка прерывания зафиксирована на 4 минуте 37 секунде после вопроса об удовлетворенности работой (вопрос 27). Респондент — военный, четко и динамично отвечал, неприятия к тематике опроса не зафиксировано. Этот фрагмент — яркий пример утомления

респондента. После небольшого диалога интервьюер договорилась перезвонить через 1,5 часа.

Утомление респондента помимо прерывания интервью несет и другие риски для интервью и полученных данных. Обратимся к фрагменту 5.

Фрагмент 5. Мужчина 33 года.

- 1 *Р.: долго еще? Много еще вопросов?*
- 2 *И.: еще половина.*
- 3 *Р.: давайте тогда через один хотя бы.*
- 4 *И.: я, к сожалению, не имею права. Если вам не удобно, могу перезвонить в любое удобное для вас время в течение недели.*
- 5 *Р.: давайте, перезвоните завтра, в это же время.*
- 6 *И.: хорошо, мы вам перезвоним завтра в это же время. Всего доброго, до свидания.*

На 5 минуте 15 секунде на вопросе о дополнительном образовании (вопрос 54) респондент заявляет об усталости, о том, что ему надоело отвечать на вопросы и предлагает свое решение проблемы, после того как интервьюер сказала, что осталась еще половина анкеты (строка 2) — задавать не все вопросы (строка 3). Проведение опроса при помощи САТІ-технологий существенно снижает риск самозаполнения анкеты интервьюером. Во-первых, программа не допускает к следующему вопросы, пока не получен ответ на предыдущий, во-вторых, любая аудиозапись может быть прослушана и интервьюер будет пойман на фальсификации. Отметим, что даже такие технические ограничения не гарантируют абсолютной честности со стороны оператора. Нам попадались аудиозаписи, когда, после того как респондент повесил трубку, интервьюер «продолжала» беседу: зачитывала вопросы, выдерживала паузы между «ответами». Долю подобных фальсификаций можно выявить только при тотальном прослушивании, что практически неосуществимо. Факт их наличия еще раз убеждает нас в необходимости обязательного частичного контроля работы каждого интервьюера. В личных опросах возможности контроля самозаполнения анкет интервьюером практически отсутствуют или очень трудоемки, а масштабы фальсификации огромны, к сожалению, они вошли в норму и не воспринимаются как что-то экстраординарное ни интервьюерами, ни супервайзерами и руководителями полевого этапа [1].

Сводные данные о прерывании разговора в определенный временной интервал представлены в таблице 1.

В таблице приведены данные по 11 наиболее интересным и продолжительным интервью. Сравнение двух столбцов «длительность интервью» и «первая попытка прерывания» свидетельствует, после того как у респондента пропало желание продолжать беседу, разговор может продлиться более 20 секунд, а иногда — почти минуту. Причем только в одном из приведенных случаев интервьюеру удалось задать еще хотя бы один вопрос, во всех остальных беседах идет просто разговор об опросе и времени перезвона. Одно интервью длилось 4,5 минуты, и за это время не было задано ни одного вопроса, однако удалось договориться о повторном звонке. В целом люди положительно относятся к опросам, готовы принимать в них участие. Согласившиеся на перезвон уделяют достаточное время

интервьюеру, чтобы завершение беседы прошло в вежливой и корректной форме. Момент подобного завершения беседы очень важен и значим для обеих сторон коммуникации [4].

Таблица 1 Сводные данные о прослушанных интервью

№	Респондент	Общая длительность	Первая попытка прерывания (мин, с)	Длительность разговора после попытки прерывания (с)	На каком вопросе	Заданы ли еще вопросы	Договоренность на перезвон
1	Ж, 37	5,05	4,33	32	Об образовании	Нет	Нет
2	М 33	5,39	5,15	24	Вопрос о дополнительном образовании	Нет	Да
3	М, 43	4,39	4,37	2	Удовлетворенность работой	Нет	Да
4	М, 27	4,39	Примерно 4,30	9		Нет	Да
5	М, 59	6,32	5,45	47	Удовлетворенность зарплатой	Нет	Да
6	М, 52	6,20	6,15	5	Об образовании	Нет	Да
7	М, 59	6,32	5,45	13	Здоровье	Да	Нет
8	Ж	5,44	5,44	0	Район проживания	Нет	Нет
9	М, 55	4,32	4,32	0	Не задано ни одного вопроса	Нет	Да
10	М, 35	5,31	5,31	0	Внезапно прервалась запись	Нет	Нет
11	Ж, 32	6,13	5,47	26	Уровень дохода; размер подработок	Да	Нет

Тематический мотив прерывания интервью

В значительном количестве прослушанных интервью прерывание происходит постепенно, оно созревает (эта тенденция отмечается и другими исследователями [2]). Оно связано как с общей тематикой интервью, так и с конкретными вопросами, провоцирующими на завершение разговора. Не всегда разговор прерывается сразу, иногда интервьюеру удается задать еще несколько вопросов, один из них подхлестывает недовольство респондента и уже после этого разговор обрывается (табл. 1).

Попытаемся разобраться, что является показателем недовольства? Во-первых, часто встречается вопрос: «Откуда мой номер?». Слышится эмоциональное недовольство респондента, чувствуется, что вопросы неприятны, затрагивают его личную сферу. Как артикулированная реакция недовольства звучит этот вопрос (фрагмент 6).

Фрагмент 6. Женщина 32 года.

1 И.: скажите, пожалуйста, сколько рублей в месяц вы зарабатываете?

2 Р.: а зачем? Скажите, девушка, вы откуда звоните? по какому поводу вы вообще звоните?

- 3 И.: из Москвы. Мы звоним по всей стране, в разные регионы, чтобы понять уровень жизни людей в разных регионах
- 4 Р.: а сейчас вы куда звоните? в какой город?
- 5 И.: номера у нас набираются случайным образом, с помощью компьютера, он выбирается...
- 6 Р.: вы попали в маленький городок! Это во-первых. Зарплата у меня 12 тысяч.
- 7 И.: угу.

В приведенном фрагменте голос женщины напрягся после вопроса о доходе, интервьюер сохранила вежливость и тактичность. Несмотря на недовольство и явную попытку прекратить интервью, терпеливое отношение интервьюера сгладило напряженность. Однако интервью не было завершено полностью. Связь внезапно прервалась. Этот фрагмент показывает, насколько важны коммуникативные навыки интервьюера.

Для анализа причин постепенного прерывания интервью важно определить провальные вопросы [2]. Сложными являются первые несколько вопросов анкеты. Это **оценочные вопросы** об экономическом положении региона, семьи и перспективах изменений в ближайшие несколько лет (рис. 1). Относительно них можно выделить две причины, провоцирующие недовольство и являющиеся предпосылками отказа от участия в опросе.

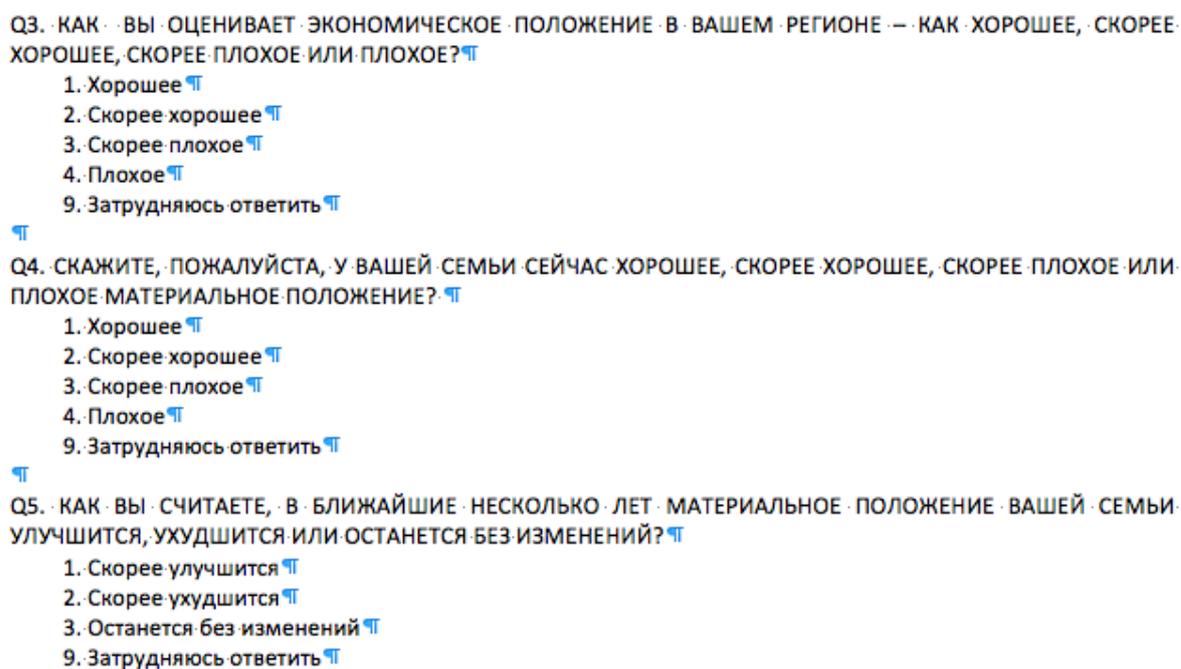


Рисунок 1 - Примеры оценочных вопросов

Первая — отсутствие срединных значений. Использование или неиспользование срединных значений в опросах — довольно сложно методическое решение. Наличие дает сильное смещение, большинство опрошиваемых выбирают именно средние значения, если есть такая возможность. Это своего рода уход от ответа, нежелание высказывать или раскрывать свое мнение. Поэтому было принято решение отказаться от таких закрытий, чтобы получить более широкий разброс оценок. Однако начинать анкеты с таких вопросов

ошибочно. Респондент еще не настроился на беседу, а от него сразу потребовали ответа на довольно серьезный вопрос. Логично, что многие затруднились с ответом, были вынуждены задавать уточняющие вопросы, так в самом начале беседы возникало напряжение. В анкете не было и специальных письменных рекомендаций о поведении интервьюера в спорных ситуациях. По нашему мнению, чтобы снизить количество прерываний в самом начале разговора, начинать беседу надо с простых и общих вопросов. Например, об образовании.

Второе — вторжение в личное пространство респондента. Например, вопросы об экономическом положении региона могут быть встречены спокойно, а вопросы о семье и самом респонденте — с резко негативной реакцией (фрагмент 7, строки 4, 6).

Фрагмент 7. Женщина 44 года.

Изначально женщина настроена благожелательно, соглашается на интервью, однако не хочет говорить о материальном положении семьи, об экономическом состоянии в регионе говорит охотно.

- 1 *И.: Как вы оцениваете экономическое положение вашего региона? как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое?*
- 2 *Р.: Скорее хорошее, я бы сказала.*
- 3 *И.: А как вы оцениваете экономическое положение вашей семьи — как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое?*
- 4 *Р.: Это личный вопрос! Я не хочу на него отвечать.*
- 5 *И.: Понятно. А как вы думаете, в ближайшие несколько лет материальное положение вашей семьи улучшится, ухудшится или останется без изменений?*
- 6 *Р.: Не буду отвечать.*
- 7 *И.: Представьте себе лестницу из 9 ступеней, на самой низкой ступени которой стоят самые бесправные, а на самой высокой — самые уважаемые люди вашего города, села, на какую ступень поставите себя Вы?*
- 8 *Р.: Я же сказала, не буду отвечать на личные вопросы!*
- 9 *И.: У нас опрос об уровне жизни людей в стране.*
- 10 *Р.: Хорошо, если будут вопросы подобного рода, тогда давайте закончим ваш опрос.*
- 11 *И.: Да, там будут вопросы...*

Фактически интервью было прервано не на оценочных вопросах, а на следующем за ними вопросе, который также сложен для восприятия. Остановимся на нем подробнее. Это **вопрос-лестница** (рис. 2). Ситуация усугубляется тем, что он следует непосредственно после вводных оценочных вопросов. Он сложен и непонятен для многих.

Q6. ПРЕДСТАВЬТЕ СЕБЕ ЛЕСТНИЦУ, СОСТОЯЩУЮ ИЗ 9 СТУПЕНЕЙ, ГДЕ НА 1 (НИЖНЕЙ) СТУПЕНИ СТОЯТ САМЫЕ БЕСПРАВНЫЕ И НЕУВАЖАЕМЫЕ ЛЮДИ, А НА 9 (ВЫСШЕЙ) СТУПЕНИ – САМЫЕ УВАЖАЕМЫЕ ЛЮДИ В ВАШЕМ ГОРОДЕ, СЕЛЕ. НА КАКУЮ СТУПЕНЬ ЭТОЙ ЛЕСТНИЦЫ ВЫ СЕБЯ ПОСТАВИТЕ?

1. На 1 ступень
2. На 2 ступень
3. На 3 ступень
4. На 4 ступень
5. На 5 ступень
6. На 6 ступень
7. На 7 ступень
8. На 8 ступень
9. На 9 ступень
99. Затрудняюсь ответить

Рисунок 2 - Вопрос-лестница.

Фрагмент из интервью, приведенный ниже, — яркий пример каскадного или постепенного прерывания. В начале разговора женщина-респондент 40 лет настроена резко негативно. Сразу спрашивает, откуда взят ее телефон и после вежливого и толкового объяснения разговор нормализуется. Тем не менее вопрос-лестница вызывает резко негативную реакцию, зафиксирована ситуация отчуждения и полного неприятия беседы (фрагмент 8).

Фрагмент 8. Женщина 40 лет. Эмоциональная реакция после вопроса-лестницы

- 1 И.: Представьте себе лестницу из 9 ступеней, на самой низкой ступени которой стоят самые бесправные, а на самой высокой — самые уважаемые люди вашего города, села, на какую ступень поставите себя Вы?
- 2 Р.: У вас вопросы какие-то, на секту вы похожи, ни на какую социологию вы не похожи!
- 3 И.: Ну, вы знаете, давайте...
- 4 Р.: Мне непонятны ваши вопросы.
- 5 И.: Я сейчас назову вам телефончик, куда вы можете позвонить.
- 6 Р.: Я не собираюсь никуда звонить, извините, пожалуйста, до свидания.

Этот диалог еще раз подтверждает, что начало анкеты построено не очень удачно. Ответы на вопросы вызывают не только трудности и непонимание, но и явное недовольство.

Третья группа вопросов — о размере дохода. Как правило, к этому моменту уже имеют место несколько негативных эксцессов, и разговор о денежных выплатах только усугубляет ситуацию. Даже если до этого интервью проходило гладко, в большинстве случаев вопрос о размере заработной платы (q25) вызывает настороженность, подкрепляемую следующими вопросами о других денежных выплатах (q 30, 32) (фрагмент 9).

Фрагмент 9. Женщина 32. Реакция на вопрос о размере дохода от подработок

- 1 Р.: Вы там не налоги считать будете?
- 2 И.: Нет, конечно, мы просто собираем информацию, где, как. Вы согласитесь больше работать, если это принесет вам больший доход?
- 3 Р.: Молчание
- 4 И.: Сколько лет составляет ваш общий трудовой стаж?
- 5 Р.: Аппарат абонента выключен или находится вне зоны действия сети

Разговор внезапно прерван. Остается неясно, отключил телефон сам респондент или связь оборвалась случайно. Первый вариант вполне возможен, поскольку разговор шел напряженно.

Основные выводы и рекомендации

Анализ прерванных интервью открывает сразу несколько значимых областей для размышления (схема 2). Можно выделить два блока выводов. Первый касается непосредственно анализа полевого этапа автоматизированного телефонного опроса, в результате которого можно выделить *причины, факторы и индикаторы* прерывания интервью. После чего можно перейти к более *общим аналитическим выводам и рекомендациям* для проведения автоматизированного телефонного опроса.

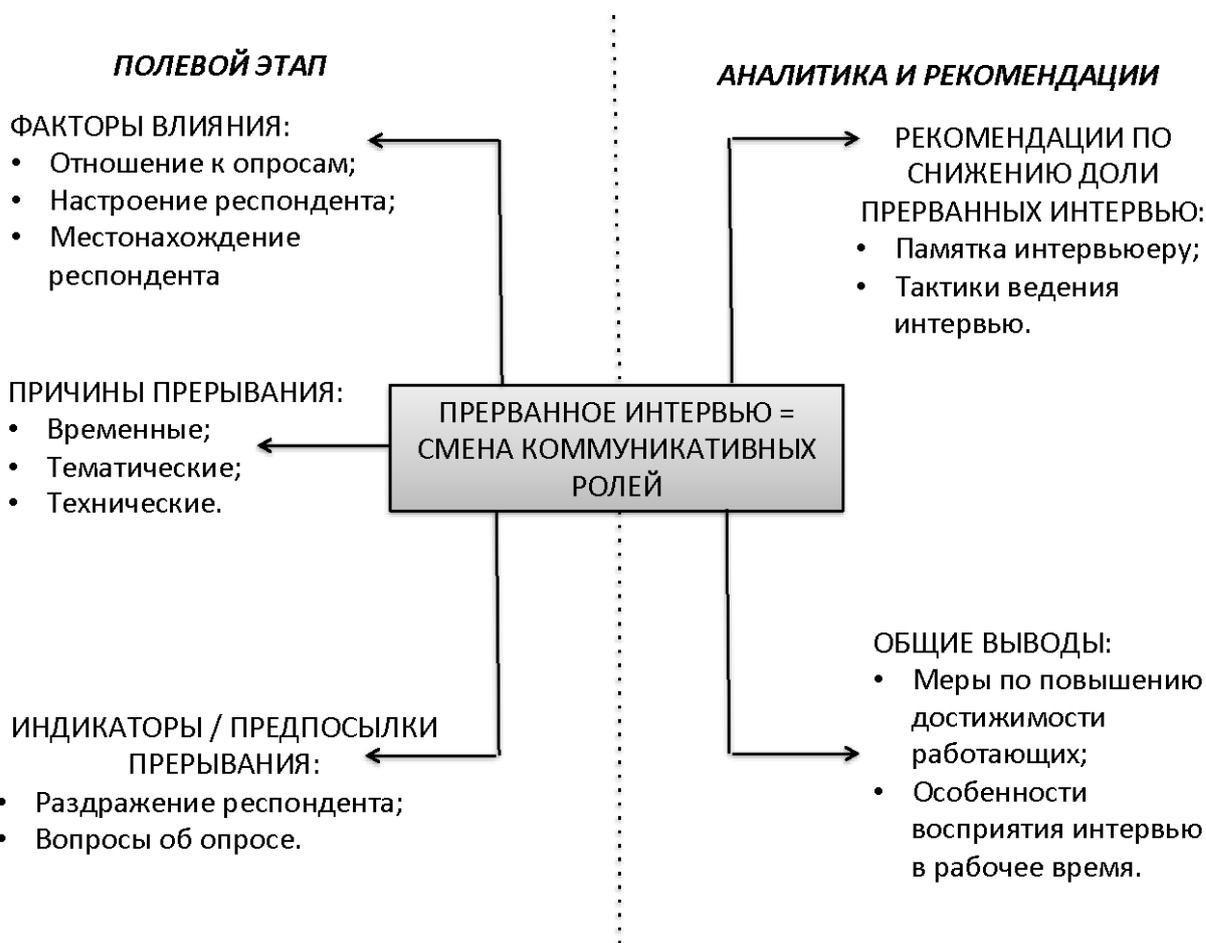


Рисунок 2 - Основные выводы методического исследования

Основным выводом и значимой предпосылкой для дальнейших умозаключений является то, что при прерывании интервью происходит *смена коммуникативных ролей участников разговора*. С формальной точки зрения интервьюер – ведущий, лидер беседы – задает вопросы, респондент отвечает на них. Прерывание интервью требует перебивания собеседника, т.е. установленного ритма беседы. Как отмечают И.В. Грошев и А.А. Щербак,

перебивание понимается как захват роли говорящего, факт доминирования в общении, контроль диалога, интерес к речи собеседника, выражение поддержки и согласия собеседнику, а также нарушение правил коммуникативного поведения [3, с. 280]. Иными словами, прерывание интервью требует определенных усилий со стороны респондента, в каком-то смысле даже нарушения норм вежливости и этикета. Основываясь на концепции смены ролей можно сделать ряд значимых выводов о факторах, влияющих на прерывание интервью и основных индикаторах (сигналах), которые могут выступать предпосылками прерывания.

Попробуем в заключение выделить **основные факторы**, определяющие направление коммуникации и приводящие к незапланированному преждевременному завершению разговора. Вариации коммуникативных схем обусловлены различными поведенческими стратегиями участников беседы — интервьюера и респондента. На ход беседы со стороны респондента влияют, во-первых, *общее отношение к опросам общественного мнения*. Часто люди относятся к этой процедуре с недоверием и соглашаются на беседу с тем, чтобы еще раз убедиться в несостоятельности этой методики. В этом случае, респондент, подтвердив свое мнение, что «спрашивают не о том», «его ответы ничего не значат и не на что не повлияют» и «вообще не интересные», теряет желание продолжать разговор и завершает его под любым предлогом.

Во-вторых, значимо *настроение респондента* в начале интервью. Если его оторвали от важных дел или просто застали в плохом расположении духа, то любые личные, некорректные, сложные вопросы могут стать раздражающим фактором и привести к завершению беседы. Безусловно, велика роль интервьюера, его коммуникативные навыки, отношение к работе и опросу, тактики и приемы ведения интервью. Позитивный настрой, вежливое и внимательное общение могут изменить отношение респондента к опросу. Такие случаи не редкость. Важна компетентность интервьюера и его осведомленность о теме и организаторах опроса, о том для чего собираются данные, как их будут анализировать. Как отмечают коллеги [5], не стоит вываливать всю эту информацию на респондента в начале опроса, но нужно быть готовым дать квалифицированный ответ в любой момент разговора. Можно предположить, что если интервьюер уверенно ведет беседу, справляется со своей ролью, то прервать его сложнее.

Интервьюер должен быть чувствителен к ходу беседы и без промедления обращать внимание на *индикаторы или сигналы*, которые могут привести к прерыванию интервью. Прежде всего это раздражение и недовольство респондента. Оно может проявляться в дополнительных вопросах. Например:

- Как вы узнали мой номер телефона?/Откуда у вас мой номер телефона?
- Зачем вам информация об уровне дохода?
- Кто проводит опрос?
- Для чего будут использоваться мои ответы?
- Зачем вам знать, кто еще проживает вместе со мной?

Список вопросов можно продолжить, однако очевидно, что они затрагивают несколько основных аспектов: информация об исследовании, объяснение причин и способов вторжения в личное пространство, целесообразность участия и ценность ответов респондента. Чтобы не возникало неловких ситуаций, рекомендуем помимо инструктажа

разрабатывать специальную *памятку для опроса*. Она должна находиться в поле зрения интервьюера.

Проведенное исследование позволяет сделать ряд общих выводов, касающихся не только организации и проведения полевого этапа автоматизированного телефонного опроса, но и возможностей метода.

Литература

- 1 Вьюговская Е. В., Галиева Н. И., Рогозин Д. И. Этнография «бумажных» квартирных опросов // Мониторинг общественного мнения. 2014. № 5. С. 31–55.
- 2 Вьюговская Е., Рогозин Д. М., Сапонов Д. И. Каскадный анализ прерванных интервью в автоматизированном телефонном опросе // Мониторинг общественного мнения. 2014. № 3. С. 3–25.
- 3 Грошев И. В., Щербак А. А. Половозрастные и гендерные особенности процесса общения: явление перебивания речи собеседника : (обзор исследований) // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2008. № 3. С. 271–281.
- 4 Ипатова А. А., Рогозин Д. М. Условия коммуникативного успеха в стандартизированном телефонном интервью // Социологический журнал. 2014. № 1. С. 21–54.
- 5 Рогозин Д. М. Информированное согласие как инструмент для снижения неответов : [выступление на конф. «Продолжая Грушина» (27–28 февр. 2014 г., Москва)]. URL: http://www.SocioLogos.ru/novosti/Otchet_o_sociologicheskoi_konferencii_Prodolz_haya_Grushina.
- 6 Садмен С., Брэдберн Н., Шварц Н. Как люди отвечают на вопросы : применение когнитив. анализа в массовых обследованиях / пер. с англ. Д. М. Рогозина, М. В. Рассохиной. М. : Ин-т Фонда «Обществ. мнение», 2003. 302 с.
- 7 McGonagle K. A. Survey breakoffs in a computer-assisted telephone interview // Survey research Methods. NIH Public Access. 2013. Vol. 7, Nr 2. P. 79.
- 8 Scholl A. Die Befragung: sozialwissenschaftliche Methode und kommunikationswissenschaftliche Anwendung. UVK Verlagsgesellschaft mbH, Konstanz, 2003.