

DOI: 10.14515/monitoring.2014.3.01

УДК 303.62:654.15

Е.В. Вьюговская, Д.М. Рогозин, Д.И. Сапонов КАСКАДНЫЙ АНАЛИЗ ПРЕРВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ В АВТОМАТИЗИРОВАННОМ ТЕЛЕФОННОМ ОПРОСЕ¹

КАСКАДНЫЙ АНАЛИЗ ПРЕРВАННЫХ ИНТЕРВЬЮ
В АВТОМАТИЗИРОВАННОМ ТЕЛЕФОННОМ
ОПРОСЕ

ВЬЮГОВСКАЯ Елена Васильевна — ведущий аналитик АНО «Социальная валидация». E-mail: el.vyugovskaya@gmail.com

РОГОЗИН Дмитрий Михайлович — заведующий лабораторией методологии федеративных исследований ИНСАП РАНХиГС. E-mail: nizgor@gmail.com

САПОНОВ Дмитрий Игоревич — научный сотрудник лаборатории методологии федеративных исследований ИНСАП РАНХиГС при Президенте РФ. E-mail: dsaponov1@yandex.ru

Аннотация. Цель статьи — разработать простой и надежный метод апостериорного анализа анкеты, позволяющий идентифицировать проблемные вопросы и тестировать общий дизайн анкеты. Исследование базируется на массиве, содержащем 4000 полных и 1571 прерванное интервью, полученных в августе 2013 г. в ходе телефонного опроса по развернутой анкете, затрагивающей социально-

CASCADE ANALYSIS FOR BREAKOFFS IN A
COMPUTER-ASSISTED TELEPHONE INTERVIEW

V'YUGOVSKAY Elena Vasil'evna — leading analyst, Social Validation Autonomous Non-Commercial Organization. E-mail: el.vyugovskaya@gmail.com

ROGOZIN Dmitrii Mikhailovich — Head of Laboratory for Federative Research Methodology, Russian Presidential Academy for National Economy and Public Administration. E-mail: nizgor@gmail.com

SAPONOV Dmitrii Igorevich — researcher, Laboratory for Federative Research Methodology, Russian Presidential Academy for National Economy and Public Administration. E-mail: dsaponov1@yandex.ru

Abstract. The purpose of the article is to design a simple and reliable method of a posteriori analysis of the questionnaire allowing identifying the problems and testing the overall design of the questionnaire. The study is based on the data array containing 4000 completed interviews and 1571 break-offs carried out in August 2013; the expanded questionnaire of the telephone survey involved questions concerning social and

¹ Идея анализа прерванных интервью впервые была представлена на еженедельном «методическом заповеднике», форме групповой работы неформального методического коллектива, объединяющего сотрудников РАНХиГС, Фонда «Общественное мнение», Шанинки и АНО «Социальная валидация». На протяжении нескольких месяцев мы не раз возвращались к этой теме, пытались найти наиболее подходящие средства описания выявленных закономерностей. Первоначально количественные оценки сбоев дополнились качественными интерпретациями, что позволило критически подойти к типологизации причин прерываний. Выход за пределы индивидуальной работы, приводящей к жесткому делению анализа на количественный и качественный, стал возможен благодаря активному участию в постановке и развитии идей А.А. Ипатовой, К.М. Мануйльской и Т.Э. Османова. Авторы также выражают признательность С.С. Джакуповой за критическое прочтение текста, исправление явных стилистических ошибок, возникших в результате слишком сильной вовлеченности авторов в анализ эмпирического материала, что повлекло за собой снижение понятности изложения, избыточную многословность и неточность мысли.

экономическую проблематику, с подробным изучением материального благосостояния домохозяйств. Объектом анализа выбраны прерванные телефонные интервью.

Выделено три типа аргументов отказа: (1) ретроспективный, через поиск в памяти подходящего повода; (2) текущий, как актуализация неприемлемости вопроса; (3) проспективный, основанный на ожиданиях от анкеты. Проведен количественный и качественный анализ массива прерванных интервью. Представлены количественные оценки контекстуальной целостности анкеты, выявлены места напряжения, актуализирующие коммуникативные сбои. Детально проанализированы транскрипты, описывающие прерывания. Построена типология причин обрыва коммуникации. В ходе исследования обнаружено, что прерывания в интервью распределены по анкете неоднородно. Обнаруживаются явные всплески и коммуникативные напряжения, связанные не столько с конкретными формулировками, сколько с общим контекстуальным неблагополучием в опросном инструменте. Вопросы, характеризующиеся максимальным количеством прерываний, как правило, находятся на границах смысловых блоков. Обрывы интервью подчинены коммуникативным стратегиям вежливости.

Делается вывод о необходимости прогнозирования и контроля отказов, в качестве инструмента такого прогнозирования предлагается процедура анализа прерванных интервью.

Ключевые слова: телефонный опрос, автоматизированный телефонный опрос, аудиозапись, АСАТИ, разговор, апостериорный анализ, качество анкеты, отказ, неответ, контроль качества, методология опроса, прерванное интервью, контекстуальные прерывания, разрыв коммуникации.

economic status and financial income of the households. The object of the study was break-offs.

Three types of refusals were singled out: (1) retrospective refusal, when respondent is searching for a certain reason; (2) current refusal, i.e. actualization of the inadmissibility of the question; (3) prospective refusal based on the expectation from the questionnaire. Quantitative and qualitative analyses of the break-offs data were conducted. Quantitative assessments of the contextual integrity of the questionnaire were presented; tensions caused by communicative failures were spotted. Transcripts describing failures were analyzed in details. A typology of the reasons for the communication breakdown was designed. The survey revealed that the breakpoints in the questionnaire are not heterogeneous; there are upsurges and communicative tensions which are connected with the contextual troubles rather than the wordings. Questions with breakpoints border on semantic blocks. Interview breaks are dependent on the communicative strategies of politeness.

The authors' findings suggest that it is needed to forecast and control the refusals; the tool might be the analysis of the break-offs.

Keywords: telephones survey, Audio-Computer assistant telephone interview (ACATI), talk, a posteriori analysis, questionnaire quality, refusal, non-response, quality control, survey methodology, break-off, contextual interrupt points, communication breakdown

Качество анкеты, корректность формулировок, адекватность инструмента коммуникативной ситуации и устойчивость восприятия понятий, составляющих тезаурус вопросника, проверяются на пилотаже, или предварительном опросе небольшой группы лиц, отобранных по идентичным процедурам и правилам. Проведение пилотажных интервью, их запись на диктофон, последующее кодирование реакций и разбор возможных смещений направлены на выявление проблемных вопросов, снятие ошибок и недочетов [3, 12, 15]. Однако сколько бы раз ни проводилось тестирование анкеты, невозможно избежать смещений и полностью застраховать себя от воздействия внешних факторов, по каким-либо причинам не выявленных на пилотаже. Поэтому апостериорный анализ анкеты (оценка ее

качества в контексте всех коммуникативных ситуаций, как-то полностью взятые интервью, прерванные интервью, отказы, остается одной из основных задач контроля опросного инструмента.

Имея в наличии данные по всем соединениям, мы можем оценить особенности коммуникации на протяжении интервью. Особый интерес вызывают прерывания, или отказ от разговора в том случае, когда интервьюеру удалось дозвониться и убедить человека принять участие в опросе. В этом случае в схеме доступности респондента соблюдены технические и презентационные условия, но на какой-то стадии разговора нарушены коммуникативные [1, с. 81–82]. Ранее было показано, что первая минута интервью наиболее критична для результативности всего опроса [5, 10]. Другими словами, если соединение не разорвано в первую минуту, вероятность отказа респондента от разговора резко падает [2, с. 59]. Причина в том, что респондент стремится соблюдать нормы вежливости, вынуждающие его поддерживать беседу и не позволяющие прервать разговор без каких-либо весомых аргументов. Прерывание интервью в дальнейшем требует дополнительных усилий, объяснений, «ремонта» нарушенной вежливости.

Можно предположить, что в анкете с некоторым набором неоднородных элементов (вопросов) разрывы разговора происходят в наиболее слабых, проблемных местах [8, 9]. В исследованиях прерываний предлагаются классификации вопросов по уровню прерывания. Например, выделяются вопросы, ответы на которые требуют когнитивных усилий (вычислений, припоминания) [13, 14]. Тем самым респондент получает дополнительный (или основной) аргумент в пользу отказа от первоначального намерения принять участие в опросе. Актуализация прерывания разговора возможна в трех временных модусах, или типах аргументации: ретроспективном, текущем и проспективном (рис. 1).

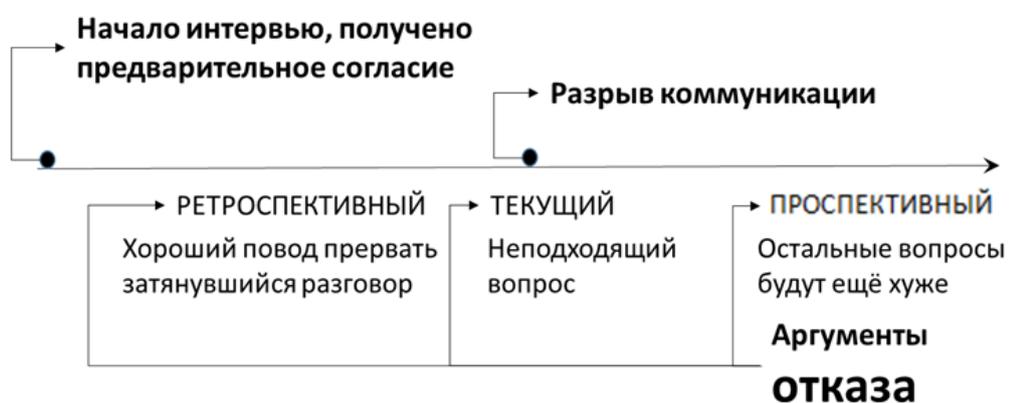


Рисунок 1 — Аргументы отказа от продолжения разговора

Ретроспективный аргумент срабатывает в том случае, когда респонденту уже наскучил разговор, он хочет его прервать, но не решается или не находит подходящего момента. Сложный, непонятный вопрос, затянувшаяся пауза могут послужить последней каплей, поводом для принятия окончательного решения. Текущий аргумент наиболее конфликтен, связан с сенситивными, неудобными вопросами, на которые не хочется отвечать и после которых не хочется продолжать разговор. Проспективный основан на предположении о том, что впереди еще много неудобных и непонятных вопросов.

В разговоре все три аргумента могут быть реализованы одновременно. Респондент может искать повод прервать разговор, споткнуться на странном, непонятном или слишком личном вопросе и одновременно осознать, что его ожидает продолжение скучного разговора. Чтобы различать подобные ситуации, необходимы дополнительные экспериментальные планы. В свою очередь классификация ситуаций по типу аргумента отказа необходима для того, чтобы не сконструировать неверные причинно-следственные связи, не увлечься поиском «плохих» вопросов исключительно по маркерам прерываний. Наличие прерываний и их концентрация на тех или иных вопросах в первую очередь говорят о несовершенстве всей анкеты, а уже потом — конкретных вопросов. С другой стороны, места прерывания интервью, вопросы, спровоцировавшие отказ от всего разговора, представляют особый интерес в качестве маркеров проблемных коммуникативных ситуаций, приводящих к ошибкам измерения.

Задача настоящей работы — сконструировать простой и надежный инструмент для апостериорного анализа анкеты и обнаружения систематических ошибок. Для этого следует ответить на ряд методических вопросов: Насколько неоднородны прерывания в ходе интервью? Можно ли выделить вопросы, на которых количество прерываний значительно превышает средние значения по текущему опросу? Насколько состоявшийся разговор, реконструируемый по аудиозаписям, позволяет выносить суждения о качестве вопросов? Можно ли унифицировать процедуру анализа прерванных интервью? Можно ли оценить надежность получаемой методической информации?

Объект и предмет

С 18 по 28 августа 2013 г. лабораторией методологии федеративных исследований ИНСАП РАНХиГС проводился телефонный опрос физических лиц по развернутой анкете, затрагивающей социально-экономическую проблематику, с подробным изучением материального благосостояния домохозяйств. Общее количество опрошенных в общероссийской случайной выборке составило 4 тыс. человек. Средняя продолжительность интервью — около 30 минут. Опрос проводился по самой сложной и непонятной анкете из тех, что использовались за последние три года на автоматизированных станциях (CATI) в лаборатории. На предварительном тестировании были выявлены значительные трудности с восприятием вопросов, поиском в памяти информации, выбором ответа из предлагаемых вариантов. Всего проведено два пилотажа, по результатам каждого из них анкета подвергалась изменениям, однако итоговая версия так и осталась весьма далекой от совершенства. Жалобы интервьюеров на сложность анкеты, плохое ее восприятие со стороны респондентов хорошо согласуются с тем фактом, что результативность опроса оказалась весьма низкой: среди 4-х проведенных центром исследований в выбранном для анализа зафиксирована максимальная доля прерванных интервью — 28% (табл. 1).

Таблица 1 Краткие характеристики четырех опросов общественного мнения

Проект	Оценка гос. услуг	Материальное благосостояние*	Либерализация старения	Пенсионная реформа*
Регион	Владимирская обл.	РФ	РФ	РФ
Скрининг	18+	18+	45+	(м) 18-60 (ж) 18-55

Даты проведения опроса	30.09– 15.10.2013	18–28.08.2013	17–24.04.2013	01– 07.11.2012
Продолжительность опроса, дней	15	10	7	6
Полные интервью	3506	4045	1602	2045
Прерванные интервью (получен ответ на вопрос о возрасте)	510	1571	301	543
Доля прерванных интервью, %	13	28	16	21
*В опросном инструменте доминируют экономические вопросы, направленные на оценку текущих и перспективных расходов, фактического и желаемого материального состояния, экономической ситуации и т.д.				

Наиболее проблемная анкета создает весьма благоприятную ситуацию для реализации нашей задачи, поскольку, во-первых, мы имеем максимально возможный (среди всех проведенных исследований) объем прерываний, чтобы делать количественные оценки; во-вторых, априорно известно низкое качество анкеты и нет нужды обосновывать непригодность вопросов; в-третьих, столь продолжительное интервью предоставляет большую базу для анализа, поскольку повышается вероятность возникновения прерываний в разных местах анкеты. Последнее наиболее критично для постановки экспериментального наблюдения за анкетой, так как для формирования диагностического инструментария необходимо получить максимально возможное разнообразие коммуникативных ситуаций и способов аргументации отказа.

Итоговая матрица данных содержит все результаты дозвона по номерам, включенным в выборку. Для текущего анализа из общего массива были исключены соединения, отвечающие критерию технической недостижимости (занято, не отвечает, вне зоны действия сети и т.д.), и отказы, полученные сразу после начала опроса. В результате сформирован массив, содержащий 4000 полных и 1571 прерванное интервью.

Согласно стандарту Американской ассоциации исследователей общественного мнения (AAPOR), интервью считается прерванным, если задано менее 50% анкетных вопросов [4, с. 90]. Согласно тому же стандарту AAPOR, граница в 50% является условной и зависит от исследовательской ситуации. Мы придерживаемся наиболее консервативной стратегии и регистрируем как прерванные такие интервью, в которых отказ от коммуникации произошел после того, как респондент согласился на интервью и ответил на первые два вопроса. Принятие такого решения обусловлено двумя причинами. Во-первых, интервьюеру уже удалось убедить собеседника участвовать в опросе и получить первые ответы. Во-вторых, при таком определении прерванных интервью мы получаем большой массив данных, что весьма критично для количественного анализа.

Методика

Для обнаружения точек разрыва коммуникации проводили статистический анализ объединенного массива данных, включающего как полностью взятые, так и прерванные интервью. Объединенный массив позволяет учитывать всех респондентов, дошедших до определенного вопроса. По мере продвижения от начала анкеты к концу база постепенно уменьшается за счет тех, кто выбыл в результате разрыва коммуникации. Такое последовательное уменьшение массива данных напоминает пороги, или каскады на бурной реке, поэтому мы назвали весь набор аналитических операций, проводимых в рамках апостериорного анализа анкеты, методом каскадного анализа обрывов коммуникации.

В качестве промежуточного результата вычислена переменная «вопрос, на котором интервью было прервано». Другими словами, для каждого респондента находился вопрос, который содержал последнее валидное значение, после которого все остальные вопросы содержали системные пропуски, при этом валидными считались все допустимые варианты, включая «Затрудняюсь ответить». Важно отметить, что анкетный вопрос, на котором произошел разрыв коммуникации, определяется как вопрос, который задавался сразу за последним вопросом, заполненным валидным значением.

Очевидно, что мы используем определенную модель разрыва коммуникации, которая имеет одно существенное допущение. Так, мы предполагаем, что респондент услышал вопрос и потом произошел разрыв коммуникации, в результате чего в этом и во всех последующих вопросах мы наблюдаем отсутствие данных (системные пропуски). За рамки модели выходят ситуации, в которых респондент, ответив на вопрос, прекращает разговор, не давая интервьюеру перейти к следующему вопросу. Сложность возникает в том случае, когда в анкете встречаются логические переходы, т.е. некоторые блоки вопросов пропускаются для определенных групп респондентов. Если последний вопрос с валидным значением имел переходы, то для установления вопроса, на котором произошел разрыв коммуникации, нужно учесть значение в последнем вопросе с валидным значением, чтобы определить, на какой вопрос осуществлялся переход. Эта операция требует дополнительной подготовки массива к анализу.

Количественные оценки

Прерывания в ходе интервью не распределены однородно по всей анкете. Хотя для большинства вопросов, на которых был закончен разговор (отсутствуют валидные значения по всем последующим вопросам), доля прерываний не превышает 0,5% от всех предъявлений вопроса, выделяется ряд вопросов, по которым демонстрируется значительный всплеск отказов от продолжения разговора. Назовем их точками разрыва коммуникации (рис. 2).



Рисунок 2 — Точки разрыва коммуникации (указаны формулировки анкетных вопросов и доли приходящихся на них прерванных интервью)

Наибольшая доля прерываний приходится на вопрос: «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?»: 2,59% прерванных интервью по сравнению с 0,95% для второго по уровню прерываний вопроса «Теперь давайте поговорим о вашем здоровье...». Столь высокую долю разрывов коммуникации можно объяснить, как минимум, двумя факторами.

Во-первых, вопрос находится в начале анкеты. Именно на первые минуты разговора, когда принимается решение об участии в опросе, приходится максимальное число отказов [2, с. 56]. Согласно часто цитируемому исследованию Дугласа Мэйнарда и Норы Шеффер, в котором исследуется начало коммуникации в стандартизированном телефонном интервью, согласие или отказ участвовать в опросе — результат выстраиваемой последовательности взаимодействия. Каждая последующая реплика является определенного рода вкладом в формирование исхода разговора. В этой связи последовательность начала разговора (от момента «алло» до согласия/отказа) чаще всего состоит не из одной смежной пары «вопрос–ответ», а из целой серии последовательных смежных пар [10, р. 179; цит. по: 5]. После получения согласия на участие в опросе решение продолжает уточняться. Высокая доля

прерываний в первых вопросах анкеты (табл. 2) говорит о том, что окончательное решение об участии в опросе принимается после обмена несколькими репликами.

Таблица 2 Первые 4 содержательные вопроса анкеты*

№ вопроса	Вопросы, на которых происходит разрыв коммуникации	% прерванных интервью от дошедших до этого вопроса
Q3	Как вы оцениваете экономическое положение в вашем регионе – как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое?	2,71
Q4	Скажите, пожалуйста, у вашей семьи сейчас хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое материальное положение?	1,47
Q5	Как вы считаете, в ближайшие несколько лет материальное положение вашей семьи улучшится, ухудшится или останется без изменений	0,77
Q6	Представьте себе лестницу, состоящую из 9 ступеней, где на 1 (нижней) ступени стоят самые бесправные и неуважаемые люди...	2,59
*Этим вопросам предшествуют всего два: о поле и о возрасте, причем ответ на первый вопрос кодируется интервьюером самостоятельно. По этой причине мы начинаем анализ прерванных интервью с третьего вопроса.		

Вопросы об экономическом положении региона и материальном положении семьи вызывали сопоставимые затруднения. С одной стороны, вопрос о семье более понятен, информация доступна, с другой – она более сенситивна, т.е. не всегда подходит для разговора с незнакомым человеком. Высокие значения прерываний по вопросу об экономическом положении региона частично связаны с общей стратегией отказа от интервью в целом, а не от данного конкретного вопроса.

Вопрос о лестнице требует воображения, развитого абстрактного мышления и плохо воспринимается некоторыми респондентами (см. фрагмент 1). Важно отметить, что вопрос был предложен после первого пилотажа, когда попытка операционализировать социальный статус напрямую – «к какой группе вы себя относите...» – оказалась нерезультативной. Респонденты либо не понимали вопрос, либо отказывались отвечать, либо пускались в пространные объяснения, не позволяющие интервьюеру отметить подходящий вариант. На втором пилотаже вопрос о социальной группе был заменен на вопрос о лестнице, который на втором пилотаже показал удовлетворительные результаты. Были зафиксированы сложности восприятия, но мы их отметили как вполне допустимые, учитывая объективную сложность концепта, лежащего в основе вопроса. Однако на основной выборке получены весьма неутешительные результаты, указывающие на сомнительное качество измерений, полученных по этому вопросу во втором пилотаже.

Что касается других точек разрыва, то 3 основные переменные, для которых доля прерываний составляет порядка 1% от всех, дошедших до этого вопроса, имеют общее свойство. Эти вопросы начинают новый тематический блок анкеты и дают респонденту понять, что интервью еще далеко от своего завершения (рис. 2, табл. 3):

- «Я вам зачитаю несколько утверждений, а вы скажите, согласны или не согласны с этими утверждениями?..»;
- «Теперь давайте поговорим о вашем здоровье...»;
- «Давайте поговорим о жилищных условиях вашего домашнего хозяйства...».

Тем самым основные разрывы коммуникации приходится на перспективный аргумент отказа от интервью (рис. 1), т.е. такие ситуации, в которых респондент может с минимальным нарушением правил вежливости (закончен предыдущий смысловый блок) прекратить разговор. Всего в анкете 12 смысловых блоков, в 4-х зафиксированы максимальные значения прерванных интервью. Интересно, что иногда более сложные для восприятия вопросы, находящиеся в других, непроблемных блоках, вызвали меньший всплеск прерываний. Это можно интерпретировать как указание на плохо разработанный дизайн анкеты. С одной стороны, это согласуется с нашими экспертными оценками, с другой, что более важно, — указывает на валидность разработанной методики.

Таблица 3 Шесть наиболее критичных точек разрыва коммуникации

№	Анкетный вопрос	Количество разрывов коммуникации	% от дошедших до вопроса
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?	135	2,59
Q60	Я вам зачитаю несколько утверждений, а вы скажите, согласны или не согласны с этими утверждениями? В нашем городе/селе нет высокооплачиваемой работы по моей специальности.	37	0,80
Q61	Как вы думаете, за счет чего в первую очередь добились успеха обеспеченные люди вашего города (села)? За счет хорошего образования, за счет работоспособности и других личных качеств, за счет поддержки семьи или за счет связей, знакомств?	23	0,51
Q69	Теперь давайте поговорим о вашем здоровье. Как вы оцениваете свое здоровье — как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое?	42	0,95
Q77	Давайте поговорим о жилищных условиях вашего домашнего хозяйства. Вы живете в доме, отдельной квартире, коммунальной квартире или в общежитии?	39	0,90
Q81	Я вам зачитаю 3 утверждения, а вы скажите, согласны или не согласны с этими утверждениями. Квартира/дом, в котором мы живем, недостаточно просторна для нашей семьи	23	0,54

В абсолютных значениях количество прерванных интервью так мало, что проверять какие-либо статистические гипотезы не имеет смысла. По шестому вопросу — 135 прерываний, по всем остальным — значительно меньше 50. Поэтому вполне оправданно наметить серию экспериментальных наблюдений за результатами других опросов.

Из всех доступных переменных, которые отражают характеристики респондентов, прерывающих интервью, наиболее показательная возраст (рис. 3). Вероятность прерывания интервью увеличивается с 20% для молодых людей (до 28 лет) до 35% для людей старшего возраста (старше 67 лет)². Пожилые чаще всего обрывают разговор, что несколько ломает обыденное представление о наиболее распространенных причинах отказов, связанных с

² Напротив, отказы в самом начале интервью (презентационные условия) среди пожилых респондентов в России встречаются реже. Если в число отказов включать также прерванные интервью (коммуникативные условия), то мы получаем данные, близкие к результатам североамериканских исследователей. Так, Тереза ДеМайо отмечает, что отказы наиболее часты среди белых, состоятельных и пожилых людей [6, р. 223–224].

занятостью и нехваткой времени. Последние, скорее, выступают маркерами вежливого поведения, когда человек не может себе позволить озвучить истинную причину отказа: скучная анкета, неуместные вопросы или навязчивость интервьюера.

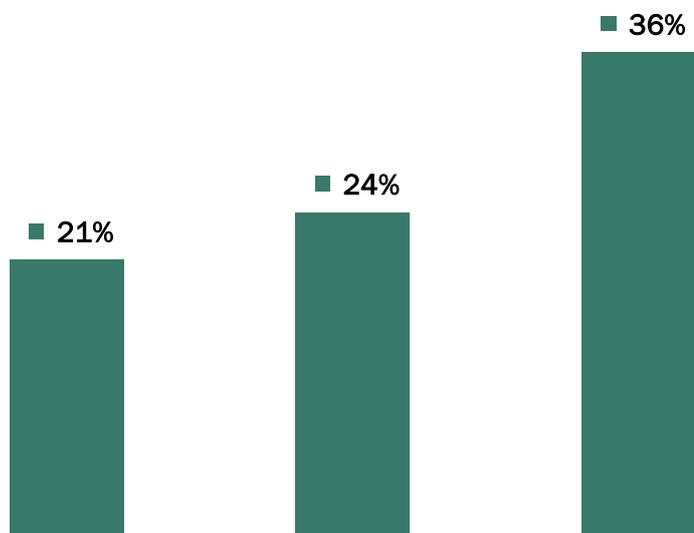


Рисунок 3 — Доля прерванных интервью в разных возрастных группах (группы выделены методом CHAID, который максимизирует межгрупповые различия)

Анализ аудиозаписей интервью

Чтобы детально рассмотреть ситуацию прерывания интервью, мы проанализировали аудиозаписи, содержащие точки разрыва (вопросы, на которых произошел сбой коммуникации). Для анализа отобраны прерванные интервью с высоким качеством записи, с минимальной (0,56 минут) и максимальной (13,06 минут) продолжительностью.

В исследовании прерванных интервью Кэтрин МакГонагл из Мичиганского университета выделяет 4 группы факторов, объясняющих прерывания в автоматизированном телефонном опросе. К первой группе относятся факторы, связанные с влиянием анкеты; ко второй — факторы влияния интервьюера; к третьей — социально-демографические характеристики респондента, и, наконец, к четвертой группе — технические причины прерывания (разряд батареи телефона и т.д.) [11, р. 79]. Такой подход к классификации сбоев можно назвать формальным. С одной стороны, в нем представлены все возможные источники прерываний в интервью: средства связи, интервьюер, респондент и анкета. С другой — в типологии не предполагается проверка на возможность идентификации таких источников, выявление различий их вклада в разрыв коммуникации. Зачастую попросту нельзя различить влияние анкеты и респондента, технический сбой может отражать нежелание продолжать разговор, а эффект интервьюера — недостатки опросного инструмента. Более того, респондент для К. МакГонагл вовсе вынесен за скобки, его представляют лишь формальные социально-демографические характеристики. Причина — не в большем вкладе в прерывание возраста, пола или образования, нежели других социальных или экономических особенностей, а в привычке измерять именно эти переменные. Мы решили отказаться от стройности формальной классификации в пользу сбора причин, выявляемых в ходе

эмпирического анализа прерванных интервью, и уже на втором шаге построения некоторой, возможно, не полной, но имеющей непосредственное отношение к состоявшимся разговорам типологии. В результате выделено 5 объяснений обрывов интервью:

- 1 (а) технические сбои (интервью неожиданно прерывается, перезвон есть/отсутствует);
- 2 (б) респонденту не нравится анкета/конкретный вопрос; он открыто заявляет об этом;
- 3 (в) грубое поведение респондента (респондент предварительно выказывает недовольство, раздражается, нервничает, дерзит, бросает трубку);
- 4 (г) уклончивое поведение респондента (нет времени продолжать разговор, плохое самочувствие, порой соглашается на перезвон);
- 5 (д) ошибка интервьюера (интервьюер неосторожен в высказываниях, повышает тон речи, не вежлив).

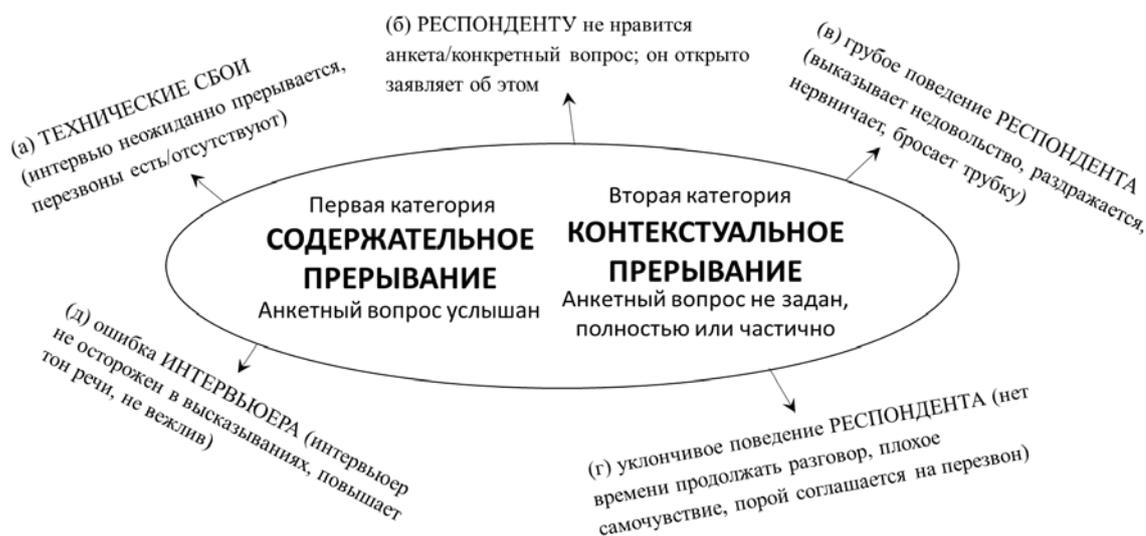


Рисунок 4 — Коммуникативные особенности прерывания интервью

Кроме того, все прерванные интервью можно условно разделить на две категории: (1) те, что прерываются после того, как вопрос услышан; (2) те, которые прерываются до того, как услышан (полностью или частично) следующий вопрос (рис. 4). И если прерывания, свойственные интервью первого типа, в основном возникают на вопросе Q6 (табл. 3), то прерывания, свойственные интервью второго типа, возникают на всех остальных вопросах. Однако и в первой, и во второй категориях можно выделить две подгруппы интервью: 1) респондент прерывает коммуникацию, ссылаясь на недостаток времени, спешку, занятость, и 2) респондент прерывает интервью по другим причинам.

Далее мы рассмотрим фрагменты интервью из второй группы и проанализируем возможные причины разрыва коммуникации: неудачные формулировки вопросов, ошибки интервьюеров, настрой респондентов и т.д.

Содержательные прерывания

Остановимся на тех фрагментах, где интервьюеру удавалось полностью задать вопрос (фрагмент 1). Несмотря на явную связь между отказом от интервью и конкретным вопросом анкеты, нетрудно увидеть, что сам вопрос оказался лишь последней каплей в постепенно складывающемся негативном отношении к разговору. Поэтому мы не можем однозначно разделить содержательное и контекстуальное прерывание и следуем лишь формальному критерию услышанного или не услышанного в ходе разговора вопроса.

Фрагмент 1: мужчина, 49 лет

И: Скажите, пожалуйста, у вашей семьи сейчас хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое материальное положение?

Р: А в денежных единицах это сколько будет? (смеется)

И: Ну как бы это просто... вы просто...

Р: (смеется) Ну как бы у вас там градация какая-то есть? Выше уровня где-то, ниже уровня где-то?

И: Нет, на данном вопросе, вот, как вы считаете, если хорошее — вам хватает, хорошо, ну как бы, денежных средств, которые вы получаете. Скорее хорошее — это хватает, но вы как-то где-то в чем-то себе отказываете.

Р: А человеку сколько не дай, ему все равно мало будет. Вот вопросы немножко некорректные.

И: Ну вот...

Р: Смотря с чем сравнивать, в Москве одно дело хорошее, у нас другое дело хорошее.

И: Ну а вот именно в вашем регионе?

Р: Я на жизнь не жалею.

И: То есть хорошее, да?

Р: Да.

И: Угу. Как вы считаете, в ближайшие несколько лет материальное положение в вашей семье улучшится, ухудшится или останется без изменений?

Р: Ну, я пенсионер, я думаю, что оно не улучшится.

И: То есть оно останется без изменений или все-таки ухудшится?

Р: Ну, не знаю, как... не от меня зависит, а от государства.

И: То есть как вы считаете? На данный момент важно ваше мнение.

Р: Ну, останется на прежнем уровне.

И: Ага, представьте себе лестницу, состоящую из девяти ступеней, где на первой, нижней, ступени стоят самые бесправные и неуважаемые люди, на девятой, высшей, ступени — самые уважаемые люди в вашем городе. На какую ступень этой лестницы вы бы себя поставили?

Р: (смеется) Это кто же такое придумывает, а?

И: Ну...

Р: Ну, вот ведь чистый запад идет, нет у русского человека такого вот рассуждения вообще. Вот как-то интересно получается, я не буду больше на ваши вопросы отвечать. До свидания.

Мы видим активного заинтересованного респондента. Он задает уточняющие вопросы, приводит свои рассуждения, вполне расположен к беседе, отвечает добродушно, временами

смеется (строки 3, 5). В то же время он высказывается по поводу сомнительности, двусмысленности вопросов (строки 10, 11).

Применительно к данному фрагменту можно сказать, что причиной прерывания стала не сложность, абстрактный характер или образность вопроса про лестницу, состоящую из 9 ступеней. Респондент демонстрирует высокую вовлеченность, хорошее понимание вопросов, удерживает одновременно перспективу содержательного ответа на вопрос и оценочную перспективу по отношению к содержанию самого вопроса. Причиной, которая не позволяет респонденту продолжать опрос, становится как раз избыток, а не дефицит контекстов, в которых осмысливается вопрос. Респондент помещает вопрос о лестнице в контекст русской ментальности и делает вывод, что в ней нет такого ранжирования, которое предлагается в вопросе. Таким образом, в рамках предложенной в начале работы классификации аргументов отказа от продолжения разговора (рис. 1) мы можем отнести данную ситуацию к текущему аргументу отказа, связанному с конкретным вопросом. Более того, мы можем предположить что в пересечении данного вопроса и данного конкретного респондента на прерывание сработала не сложность и абстрактность вопроса, а несоответствие вопроса ментальности русского человека.

Однако на примере следующего фрагмента можно убедиться, что причудливо сформулированный вопрос может вызвать не только недовольство и возмущение, но и острую эмоциональную реакцию, связанную с семейными обстоятельствами и воспоминаниями (фрагмент 2).

Фрагмент 2: женщина, 60 лет

И: Представьте себе лестницу, состоящую из девяти ступеней, где на первой, нижней, ступени, стоят самые бесправные и неуважаемые люди, а на девятой, высшей ступени — самые уважаемые люди в вашем городе, селе. На какую ступень этой лестницы вы себя поставите?

Р: (пауза 0.7) Девушка, раньше были мы на высшей ступени, когда муж у меня офицер был, пока живой был, я была на высшей ступени. А теперь наше правительство так о нас заботится, что мы остались на низших ступенях.

И: Вот, скажите, пожалуйста, на какой?..

Р: Больше ничего не буду говорить, все. До свидания.

За вопросом о том, на какую ступень в зависимости от почета и уважения респондент мог себя поставить, последовали пауза со стороны опрашиваемого (строка 5), затем выражение горечи и досады (утрата и последующие лишения). Несмотря на такую бурную эмоциональную реакцию, респондент, тем не менее, ответил на вопрос (строка 7). Видимо, причиной прерывания интервью в данном случае была реакция на следующую реплику интервьюера, которому показалось, что респондент недостаточно точно ответил на вопрос. В результате со стороны интервьюера последовало уточнение (строка 8), которое респондент, судя по всему, счел проявлением бестактности (строка 9). Тут в явном виде мы наблюдаем конфликт речевых жанров: жанра интервью как формы институционального разговора и разговорного жанра как такового (5, с. 152). Интервьюер действует по логике институционального разговора и следует обязательствам задавать все вопросы и добиваться тех ответов, которые соотносятся с опросным инструментом, респондент же следует нормам

обычного разговора. Такое поведение интервьюера после того, как респондент остро, эмоционально реагирует на вопрос, воспринимается респондентом как неадекватное.

Примеров разрыва коммуникации из-за неудачной формулировки конкретного вопроса немного (как правило, конкретный вопрос служит не единственной причиной, а только поводом, толчком для прекращения разговора), однако следующий фрагмент является показательным, поскольку анкета в данном случае становится основанием для ухода респондента от коммуникации (фрагмент 3).

Следующий фрагмент показателен в том смысле, что разрыв коммуникации здесь возникает не из-за содержания конкретного вопроса (интервьюер не успел его озвучить), а из-за того, что респондент понял, что ему предстоит ответить еще на несколько вопросов (строки 17, 18). После такой вводной части («я вам зачитаю несколько утверждений») респонденту стало очевидно: надеяться на скорое завершение опроса не приходится. Когда же задается обычный вопрос, с точки зрения респондента существует вероятность того, что этот вопрос будет последним, и он поддерживает коммуникацию. Это пример проспективного отказа.

Фрагмент 3: женщина, 79 лет

И: Скажите, а вот хотели бы вы иметь оплачиваемую работу? Да или нет?

Р: В смысле сейчас?

И: Да, вот хотели бы или нет?

Р: Нет.

И: Угу.

Р: Нет, я уже по состоянию здоровья не могу работать, у меня давление слишком, «скорую» вот вызывали в понедельник, так что у меня уже работа... Ну как вы думаете, в семьдесят девять лет какая может быть работа, девушка?! Вы там что заполняете?!

И: Ну, такая вот у меня анкета (смеется).

Р: Ну, так это же вообще дурацкая анкета! В семьдесят девять лет какие могут быть вопросы?! О работе?!

И: Угу, а скажите, пожалуйста, какое у вас образование — начальное общее, среднее профессиональное, начальное профессиональное...

Р: Нач... профессиональное, я портниха, оканчивала, это, швейное училище.
<...>

И: Вот я вам зачитаю несколько утверждений, а вы скажите, согласны или не согласны с этими утверждениями?

Р: Ой, девушка, вы понимаете, я уже устала. У меня давление двести, так что я не могу уже больше. Вот я стою тут.

И: Ну, хорошо, хорошо. Извините, пожалуйста.

Р: До свидания.

И хотя интервью в данном примере прерывается на шестидесятом вопросе (см. табл. 3, Q60), представляющем согласие или несогласие с некоторыми утверждениями, негативная реакция респондента на перечень задаваемых вопросов проявилась гораздо раньше. На вопрос о том, хотела бы респондент иметь оплачиваемую работу, женщина резко, критично выразилась по поводу бессмысленности и абсурдности данного блока вопросов о занятости в отношении ее, человека 79 лет, находящегося на пенсии (строки 8, 9). Несмотря на

примиряющее замечание интервьюера, сделавшего попытку перевести интервью в непринужденную беседу (строка 10), респондент продолжала демонстрировать возмущение анкетой (строки 11, 12) до тех пор, пока интервьюер плавно не перешла к следующему вопросу. На вопросе, содержащем несколько утверждений, респондент завершила разговор (табл. 3, Q60), ссылаясь на усталость и недомогание (строки 19, 20). Данный пример демонстрирует сочетание ретроспективного (разговор затянулся) и проспективного аргумента (впереди еще много вопросов) отказа от интервью.

Контекстуальные прерывания

Продолжительность интервью с контекстуальным прерыванием, в частности при исследовании вопросов Q60, Q61, Q69, Q77, Q81 (см. табл. 3), заметно выше средней продолжительности интервью, поэтому разрыв беседы, вызванный отсутствием у респондента дополнительного времени или его усталостью (особенно в отношении пожилых людей), вполне объясним. Подобные интервью характеризуются, с одной стороны, тем, что респондент проявляет недоверчивость, торопится закончить интервью, с другой — коммуникативной некомпетентностью интервьюера, который не готов к проявлениям негативной реакции респондента на то, что интервью занимает столько времени и требует концентрации внимания.

Примечательно, что некоторые респонденты демонстрируют вовлеченность в опрос: проявляют заинтересованность, выдают развернутые реплики и комментарии к вопросам анкеты, в том числе к вопросам с наибольшим коэффициентом разрыва интервью (см. фрагмент 4).

Фрагмент 4: женщина, 73 года

И: Как вы оцениваете экономическое положение в вашем регионе — как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое?

Р: (пауза) Я считаю, что неважное.

И: Скорее плохое, да?

Р: Да.

И: Скажите, пожалуйста, у вашей семьи сейчас хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое материальное положение?

Р: Я живу одна, я пенсионерка. Живу на пенсию.

И: Плохое, да? Как вы считаете в ближайшие несколько лет материальное положение вашей семьи улучшится, ухудшится или останется без изменений?

Р: Я же вам сказала, я пенсионерка. Материальное положение от чего зависит? От размера пенсии. Увеличится пенсия, значит, будет лучше, нет, значит, будет как и было, на прежнем уровне. Я пенсионерка, я не работающий человек! Эта, наверное, моя информация ни к чему.

И: То есть вы сейчас на пенсии, не работаете, не подрабатываете?

Р: Ну если семьдесят три года, конечно, я на пенсии!

<...>

И: Качество профессионального образования, которое вы получали, вы считаете хорошим, не очень хорошим или плохим?

Р: Девушка, это было, знаете, когда? Я даже и не вспомню...

И: Затрудняетесь ответить, да?

Р: В пятьдесят каком-то году. Ну, наверное, хорошим. Уже сколько лет прошло, вы вообще о чем говорите! (пауза) Ну, все вопросы?

И: Нет, еще есть вопросы. (пауза) Я прочитаю несколько утверждений, а вы скажете, согласны или не согласны с этими утверждениями. В нашем городе нет высокооплачиваемой работы по моей специальности — скорее согласны либо скорее не согласны?

Р: Девушка, я пенсионерка, я еще раз говорю! Откуда я знаю, у кого какие заработки.

И: Я, конечно, вас прекрасно понимаю, но у нас тоже перед глазами анкета! Здесь достаточно много вопросов...

Р: Я никак не могу на этот вопрос ответить вам! Ни отрицательно, ни положительно!

И: Извините тогда, всего доброго.

В данном фрагменте респондент вначале ведет себя сдержанно, осторожно, однако по ходу опроса время от времени проявляет раздражение (короткие, отрывистые ответы, повышенный тон). Между респондентом и интервьюером возникает непонимание: например, для интервьюера не ясны вопросы о материальном положении (строки 11, 12, 13). Пожилая женщина в резкой форме отмечает неуместность задаваемых ей, пенсионерке, вопросов о качестве полученного образования (строки 22, 23), о возможности найти высокооплачиваемую работу по специальности. Интервьюер, в свою очередь, дает не менее резкий ответ, перекадывая ответственность на разработчиков анкеты (строки 30, 31) и подчеркивая необходимость продолжать разговор, потому что «достаточно много вопросов». Продолжение интервью после такого объяснения некорректных вопросов становится для респондента неприемлемым (строка 34).

Итак, для интервью, приведенного во фрагменте 4, характерны несдержанное поведение респондента при ответах на вопросы, возникновение непонимания между ним и интервьюером, который, в свою очередь, отступив от правил вежливости, выбрал враждебную стратегию ведения разговора, в результате чего интервью было прервано.

Похожая картина обнаруживается в тех интервью, которые были прерваны на вопросе о причинах успеха состоятельных людей (Q61: «Как вы думаете, за счет чего добились успеха обеспеченные люди вашего города, села?»). Рассмотрим фрагмент 5:

Фрагмент 5: мужчина, 50 лет

И: Как вы оцениваете экономическое положение вашего региона? Как хорошее, скорее хорошее, скорее плохое или плохое?

Р: Среднее.

И: Какое, среднее?

Р: Да.

И: Это скорее хорошее или скорее плохое?

Р: Сами думайте.

<...>

И: Если потребуется, легко, трудно или очень трудно вам будет найти новую работу, которая была бы не лучше, но и не хуже, чем нынешняя?

Р: И че?
И: Ну вам легко будет поменять работу?
Р: Зачем?
И: Или трудно?
Р: Зачем?
И: Понятно.
Р: Я не собираюсь.
<...>
И: Как вы думаете, за счет чего в первую очередь добились успеха обеспеченные люди вашего города? За счет хорошего образования... алле, слышите меня?
Р: Я слышу-слышу-слышу.
И: За счет работоспособности и других личных качеств, за счет поддержки семьи или за счет связей, знакомств?
Р: За счет приватизации.
И: За счет какой приватизации?
Р: Ну, девушка, историю знать надо! Все, спасибо, мне некогда, до свидания.

В данном фрагменте не приходится говорить том, что раздражение у респондента вызывают формулировки вопросов. Причиной разрыва коммуникации становится, скорее, реакция респондента на то, что интервьюер демонстрирует незнание исторического контекста, без которого его ответы остаются непонятными (строки 7, 11, 17). Респондент приводит собственный вариант ответа на вопрос о причинах успеха обеспеченных людей (строка 25), но интервьюер не только не выражает согласия, но и задает уточняющий вопрос, не уместный с точки зрения респондента (строка 26). Респондент не видит смысла продолжать беседу (строка 27). Если здесь перед нами коммуникация, в которой формируются отрицательные эмоции и предубеждения к собеседнику, задающему вопросы (негибкость интервьюера сыграла здесь не последнюю роль), в следующем фрагменте разворачивается иная речевая ситуация (фрагмент 6).

Фрагмент 6: женщина, 66 лет

И: Представьте себе лестницу, состоящую из девяти ступеней, где на первой ступени стоят самые неуважаемые и бесправные люди, а на девятой — самые уважаемые люди в вашем городе, селе. На какую ступень этой лестницы вы себя поставите?
Р: Ну, как вам сказать... вопрос такой, что невозможно арифметикой решить, уважаемый и неуважаемый. Наверное, самые уважаемые у нас люди — это депутаты и прочие, которых я глубоко презираю. Поэтому я бы на эту лестницу вообще себя не ставила.
И: Хорошо, спасибо.
<...>
И: Я вам зачитаю несколько утверждений, а вы скажите, согласны или не согласны со следующими утверждениями. В нашем городе нет высокооплачиваемой работы по моей специальности.
Р: В нашем городе нет, но в окрестностях есть.

И: У меня достаточно хорошее образование, чтобы найти высокооплачиваемую работу.

Р: В нашем возрасте нет никаких надежд (смеется).

<...>

И: Как вы думаете, за счет чего добились успеха обеспеченные люди вашего города — за счет образования, за счет работоспособности или других личных качеств, за счет поддержки семьи или связей, знакомств?

Р: За счет приближения к материальным ценностям государственным. Тогда они имели ту работу, где они могли реализовать что-то, что находилось в их подчинении. Реализовать не в смысле продать, а в смысле организовать на этой базе что-то. Ну и продать тоже.

<...>

И: Что вам может помешать уехать на работу в другой город или за границу — не хотите ничего менять, привыкли к тому, что вас окружает, плохое здоровье, недостаток образования?

Р: Возраст-возраст. Возраст не тот, чтобы что-то менять. Вот вопросы эти можно задавать сорока-, пятидесятилетним, не считая молодежь, а уж мне-то? Шестидесят...

И: А за последние пять лет, начиная с 2008 года, переезжали ли вы на новое место жительства в другой город? Село?

Р: Нет-нет, я уже давно живу на своем месте, и никуда мы не переезжали.

Родилась я в городе Челябинске... Все, девушка, у вас вопросы, по-моему, бесконечные. Желаю вам удачи.

И: До свидания.

Респондент проявляет энтузиазм, придает значение вопросу и своим ответам. Об этом свидетельствуют развернутые ответные реплики (строки 5, 17, 22). Интервьюер не совершает явных коммуникативных ошибок, а респондент настроен положительно и даже проявляет заинтересованность. Тем не менее чуть позже респондент прерывает разговор. Возможно, причина в том, что она считает нецелесообразным задавать людям ее возраста (66 лет) некоторые вопросы — те, которые связаны с переездом в другой город или за границу. Об этом свидетельствует мягкое указание на то, что такие вопросы уместнее задавать людям помладше (строки 30, 31, 32). Здесь мы вновь сталкиваемся с проблемой несоответствия формальной логики возможных ответов и реалий повседневной жизни. Те вопросы, которые вполне приемлемы для одних групп, другими воспринимаются как явная ошибка и даже оскорбление, что в конечном счете ведет к непониманию. И если такие вопросные конструкции следуют одна за другой, прерывание разговора практически неизбежно.

Итак, стремление исследователя включить в анкету как можно больше тематических блоков, создать систему всестороннего освещения жизни респондента приводит к потере осмысленности разговора, разрыву коммуникации, усталости и апатии, потере дискурсивного напряжения в интервью. И хотя для молодых респондентов основной аргумент отказа — это занятость, отсутствие возможности продолжать разговор, из контекста видно, что человек

попросту теряет интерес к бесконечному ряду вопросов, предельно формальных и обезличенных (фрагменты 7, 8)³.

Фрагмент 7: женщина, 34 года

И: Скажите, пожалуйста, уехали бы вы сейчас в другой российский город, если бы нашли хорошую работу?

Р: Не поняла, повторить можно еще раз. Так много вопросов. Не улавливаю. (смеется)

И: Уехали бы вы в другой город?..

Р: Нет-нет.

<...>

И: Сколько человек, проживающих вместе с вами, считая вас, работает?

Р: Два. Вы извините, я не могу больше говорить.

И: Вы очень заняты, давайте в другое время? Хорошо? Когда вас устроит?

Р: Да я не знаю, я же на работе.

И: А, вы на работе находитесь? Может быть, завтра?

Р: Во вторник.

И: Во вторник? С часу до девяти можно?

Р: Лучше с утра.

И: С утра, наверное, не получится.

Р: (смеется) А много еще вопросов осталось?

И: Не могу вам сказать, как много, но что больше половины мы с вами ответили — это точно. Ну, давайте все-таки попробую перезвонить вам в другое время?

Р: Хорошо, давайте.

И: Угу, спасибо, до свидания.

Быстрая смена вопросов приводит к тому, что после одного из них респондент высказывает в явной форме отказ от продолжения разговора, сразу после четкого и адекватного ответа (строка 9). Интервьюер ведет себя корректно (на что указывает отсутствие напряжения в разговоре и смех респондента), ему удается договориться о продолжении разговора в другой день. Аналогичная ситуация наблюдается в другом интервью: «Девушка, с вами, конечно, очень приятно общаться, но вы очень много времени отнимаете. Давайте закончим на этом» (фрагмент 8, строки 12–13). Смех, предшествующий отказу, демонстрирует хорошее расположение респондента, что позволяет интервьюеру договориться о продолжении опроса.

Фрагмент 8: мужчина, 33 года

И: Поговорим о жилищных условиях вашего домашнего хозяйства. Вы проживаете в доме, отдельной квартире, коммунальной квартире, общежитии или что-то другое?

³ Некорректность прямого отождествления объясняющих отказ реплик респондента с причинами отказа была отмечена нами ранее [2, с. 65–66]. Коммуникативные правила вежливости не позволяют респонденту высказать напрямую свое неудовлетворение или усталость от анкеты.

Р: В квартире.

И: Сколько жилых комнат занимаете в квартире?

Р: (пауза) Одну.

И: Это жилье принадлежит вам, членам вашей семьи, другим людям, государству, предприятию?

Р: (пауза) Мне.

И: Как вы оцениваете свои жилищные условия — как хорошие, скорее хорошие, скорее плохие или плохие?

Р: (смеется) Девушка, с вами, конечно, очень приятно общаться, но вы очень много времени отнимаете. Давайте закончим на этом.

И: Сейчас, еще минуточку, я быстро буду зачитывать. Скажите, Пожалуйста?..

Р: Ну, мы с вами довольно-таки долго разговариваем. Пятнадцать минут уже.

И: Нет, не пятнадцать. Скажите, пожалуйста, когда вам можно будет перезвонить? Завтра?

<...>

Р: Давайте, в выходной тогда. Сейчас я на работе, и очень много времени занимает...

И: Хорошо, до свидания.

Данные фрагменты являются в некоторой степени образцовыми, поскольку строятся по той же схеме, что и большая часть стандартизированных прерванных интервью: респондент выходит из беседы в связи с чрезмерной занятостью, интервьюер аккуратно (но порой несколько навязчиво) настаивает на перезвоне, в результате чего респондент соглашается или, наоборот, отказывается. Вместе с тем образцовые разговоры скрывают за собой ситуативную неудовлетворенность, несоответствие формальной логики анкеты жизненному миру респондента и особенностями коммуникации с незнакомым человеком, по определению, эпизодической и поверхностной. Значит, одним из способов предотвращения прерываний интервью может быть сокращение количества вопросов в анкете. Однако не меньшую, а подчас и большую роль в инициировании отказа от продолжения разговора играют сами вопросы, выходящие за рамки повседневной жизни респондента, чуждые его внутреннему миру.

Формально разрыв коммуникации может быть связан как с объективными причинами (занятость, неуместность разговора), так и с субъективными (нежелание продолжать отвечать, усталость респондента). Однако подчас гораздо продуктивнее заниматься не поиском причин, а исследовать механизмы прерывания. Респондент уже согласился на интервью, правила вежливости играют за вопрошающего (невежливо без явных причин прерывать начатый разговор), поэтому беседа должна увлекать, не должно возникать ощущение бессмысленности и ненужности разговора. Тот факт, что респонденты ссылаются на занятость, нехватку времени, скорее всего, указывают на потерю интереса к интервью, нежелание отвечать на типовые вопросы. Напряжение и угроза разрыва коммуникации назревают постепенно, а точки разрыва являются каналами, по которым реализуется прерывание коммуникации. Чаще всего точки разрыва действуют по принципу «последней капли, переполняющей чашу терпения» респондента. Их обособленное положение относительно других анкетных вопросов связано или со сложностью конкретного вопроса, или с началом очередного тематического

блока анкеты, когда для респондента становится очевидно, что окончание интервью отодвигается.

Заключение

В среде исследователей, экспериментаторов, занимающихся методическим тестированием, часто возникают разговоры о значимости контекста, необходимости рассматривать опросный инструмент как целостный, единый разговор, со своими связками, переходами, дополняющими аргументами. «Человеческие суждения всегда контекстуально обусловлены; свободных от контекста суждений просто нет» [3, с. 91]. Респондент не просто отвечает на набор разрозненных вопросов, он рассказывает о своей жизни, социальном положении, представлениях о будущем и настоящем. На деле, анализируя анкету, исследователи придерживаются дискретной логики: единицей наблюдения выбирается вопрос, который и на пилотаже, и в последующем анализе рассматривается как если бы он был не зависимой от контекста переменной. За этим стоят определенная традиция, методическая культура, требования к характеристикам данных для построения тех или иных статистических моделей. Но, несмотря на столь весомый ряд объяснений, мы не можем отрицать очевидного факта: разговор не дискретен. Ведение интервью в логике прерывистой речи, структурирование разговора в телеграфном стиле приводят к обрывам, неудовлетворенности, формируют неадекватный ряд ответов [8]. Последнее наиболее критично для социальных исследований, поскольку смещенные относительно возможных намерений ответы не подлежат строгой проверке. Мы просто не располагаем техническими и методическими средствами для экспликации того, что человек мог бы сказать, но не сказал просто потому, что устал от монотонной беседы.

Каскадный анализ прерванных интервью — шаг в направлении контекстуальной концептуализации коммуникации между интервьюером и респондентом. Через череду обрывов (коммуникативных каскадов) разговора, мы видим, как сужается поле речевого маневра с каждым последующим вопросом, наступает утомление, накапливается раздражение от нерелевантных вопросов, не учитывающих того, что респондент уже сказал всего несколько минут назад. Такой анализ не только подталкивает на методологические размышления о сущности опросной процедуры. Он представляет действенный инструмент для апостериорной оценки качества полевой части количественного исследования.

Во-первых, удастся наглядно отразить поведение анкеты в разговоре. График точек разрыва коммуникации отражает динамику обмена репликами, указывает на периоды максимального риска возникновения сбоев и разрывов в разговоре. Концентрация точек разрыва коммуникации с 64 по 97 вопросы (рис. 2) явно обозначает период утомляемости, свидетельствует о возрастающих рисках возникновения ошибок измерения во всех последующих вопросах. Даже если у нас есть полностью завершённое интервью, мы не можем быть абсолютно уверены в адекватности получаемых ответов, приходящихся на последнюю четверть анкеты. Слишком явны потенциальные сбои, которые позволяет обнаружить анализ прерываний интервью у тех респондентов, которые отказались от коммуникативного насилия над собой и прервали разговор.

Во-вторых, последующий детальный анализ речи позволяет реконструировать особенности отказов. Первое, на что требуется обратить внимание — это то, что они гораздо реже связаны с конкретными вопросами, а причинами отказов часто являются общая утомляемость респондента, усталость от череды однотипных вопрошаний. Из этого следует,

что, кроме пилотирования конкретных формулировок, необходимо анализировать последовательность вопросов, учитывать возможные конфликты, возникающие из-за несоответствия уже сказанного и последующих вопросов. Респонденты — это не роботизированные источники информации, поэтому и организация опроса должна проводиться с учетом того, что интервью должно отличаться нарративностью и связностью, а не представлять собой набор дискретных вопросов.

В-третьих, апостериорный контроль реализации опросной процедуры возвращает к проблеме качества анкеты. Недостаточно полагаться на пилотаж, с какой бы тщательностью он ни был проведен. Сопоставление распределений на ответы с некоторым модельным рядом (например, данными Росстата) не может быть признано удовлетворительным, поскольку такая процедура не имеет отношения к коммуникативной ситуации и сама по себе весьма проблематична. Только анализ смежных социальных реалий, детальный разбор реплик, конфликтных ситуаций, коммуникативных решений, принимаемых интервьюером, и последующих провалов (окончательный отказ от интервью) позволяют говорить о наличии методической работы, дают шанс на совершенствование опросного инструмента.

Строго говоря, нам не удалось выполнить поставленную задачу. Нельзя утверждать, что сконструирован простой и надежный диагностический инструмент. Мы столкнулись с рядом трудностей, связанных с нехваткой данных и отсутствием навыков подобного рода анализа, и лишь обозначили область для приложения методической рефлексии; показали, что работа с контекстом анкеты не только необходима, но и возможна. Если ставить перед собой задачу не формального оправдания полученных распределений, а изучения социальных реалий, коммуникативных практик, сопутствующих конституированию массового сознания, такого рода апостериорная аналитика становится важнейшим источником информации.

В результате проведенного методического наблюдения нам удалось установить, что прерывания в ходе интервью распределены по анкете неоднородно. Обнаруживаются явные всплески и коммуникативные напряжения. Они в меньшей степени связаны с конкретными формулировками, скорее, выступают маркерами общего контекстуального неблагополучия в опросном инструменте. Вопросы, характеризующиеся максимальным количеством прерываний, как правило, находятся на границах смысловых блоков. Обрывы интервью подчинены коммуникативным стратегиям вежливости. Респондент не бросает трубку на полуслове, он дожидается уместной для этого ситуации. Казалось бы, формальное решение проблемы может заключаться в отказе от тематического членения анкеты. Однако это максимальное заблуждение, которое может продемонстрировать исследователь. Конструируя анкету, мы должны прогнозировать и контролировать отказы, создавать для респондента максимально комфортную среду для возможного прерывания интервью. Задача исследователя — спроектировать прерывания, сделать их управляемыми. Именно такая стратегия может обезопасить от ошибок измерения в последующих вопросах и от получения необдуманных, случайных ответов. Моделирование отказов в структуре интервью позволяет сопоставлять проектируемые точки разрывов с теми реальными разрывами, которые были зафиксированы после завершения полевой работы. Это дает дополнительные сведения, позволяет проводить сопоставление плановых и фактических показателей контекстуальной адекватности анкеты. В результате разработки процедуры анализа прерванных интервью мы получим надежный методический инструмент для оценки качества социального обследования.

Литература

- 1 Рогозин Д.М. Влияние интервьюера на доступность респондентов в телефонном опросе // Социологический журнал. 2004. №1/2. С. 75–105.
- 2 Рогозин Д.М. Результативность телефонного опроса в зависимости от ограничений на выбор респондента внутри домохозяйства // Социологический журнал. 2005. № 3. С. 52–84.
- 3 Садмен С., Брэдберн Н., Шварц Н. Как люди отвечают на вопросы / пер. с англ. Д.М. Рогозина, М.В. Рассохиной ; под ред. Г.С. Батыгина. М. : Ин-т Фонда «Обществ. мнение», 2003.
- 4 Стандартные определения: систематическое описание диспозиционных кодов и коэффициентов результативности для массовых опросов / Амер. ассоц. исследователей обществ. мнения ; пер. с англ. [с 3-его изд. 2004 г.] Д.М. Рогозина, Е.М. Киселева // Социологический журнал. 2005. № 2. С. 78–119.
- 5 Турчик А. Конверсационный анализ институционального взаимодействия: коммуникативные стратегии участников прерванного телефонного интервью // Социология власти. 2013. № 1/2.
- 6 DeMaio T. J. Refusals: who, where and why // Public Opinion Quarterly. 1980. Vol. 44, Nr 2. P. 223–233.
- 7 Holbrook A.L., Cho Y.Ik, Johnson T. The impact of question and respondent characteristics on comprehension and mapping difficulties // Public Opinion Quarterly. 2006. Vol. 70, Nr. 4. P. 565–595.
- 8 Holbrook A. L., Green, M. C., Krosnick J. A. Telephone versus face-to-face interviewing of national probability samples with long questionnaires: comparisons of respondent satisficing and social desirability response bias // Public Opinion Quarterly. 2003. Vol. 67, Nr 1. P. 79–125.
- 9 Krosnick J. A. The impact of cognitive sophistication and attitude importance on response–order and question–order effects // Order effects in social and psychological research / ed. by N. Schwarz, S. Sudman. New York : Springer–Verlag, 1992. P. 203–218.
- 10 Maynard D.W., Schaeffer N.C. Opening and closing the gate: the work of optimism in recrouting survey respondents // Standardization and tacit knowledge: interaction and practice in the survey interview / ed. by D.W. Maynard, H. Houtkoop–Steenstra, N.C. Schaeffer, J. van der Zouwen. New York : John Wiley & Sons, 2002. P. 179–205.
- 11 McGonagle K.A. Survey breakoffs in a computer–assisted telephone interview // Survey research methods. NIH Public Access. 2013. Vol. 7, Nr 2. P. 79.
- 12 Methods for testing and evaluating survey questionnaires / ed. by S. Presser, J. Rothgeb, M. Couper [et al.]. New York : Wiley, 2004.
- 13 Peytchev A. Breakoff and unit nonresponse across web surveys // Journal of Official Statistics. 2011. Vol. 27, Nr 1. P. 33.
- 14 Peytchev A. Survey breakoff // Public Opinion Quarterly. 2009. Vol. 73. Nr 1. P. 74–97.
- 15 Schaeffer N. C., Dykema J. Questions for surveys : current trends and future directions // Public Opinion Quarterly. 2011. Vol. 75, Nr 5. P. 909–961.