



**Андрей Мастеров
Анастасия Лугина**

**Методическая шпаргалка
для интервьюеров**

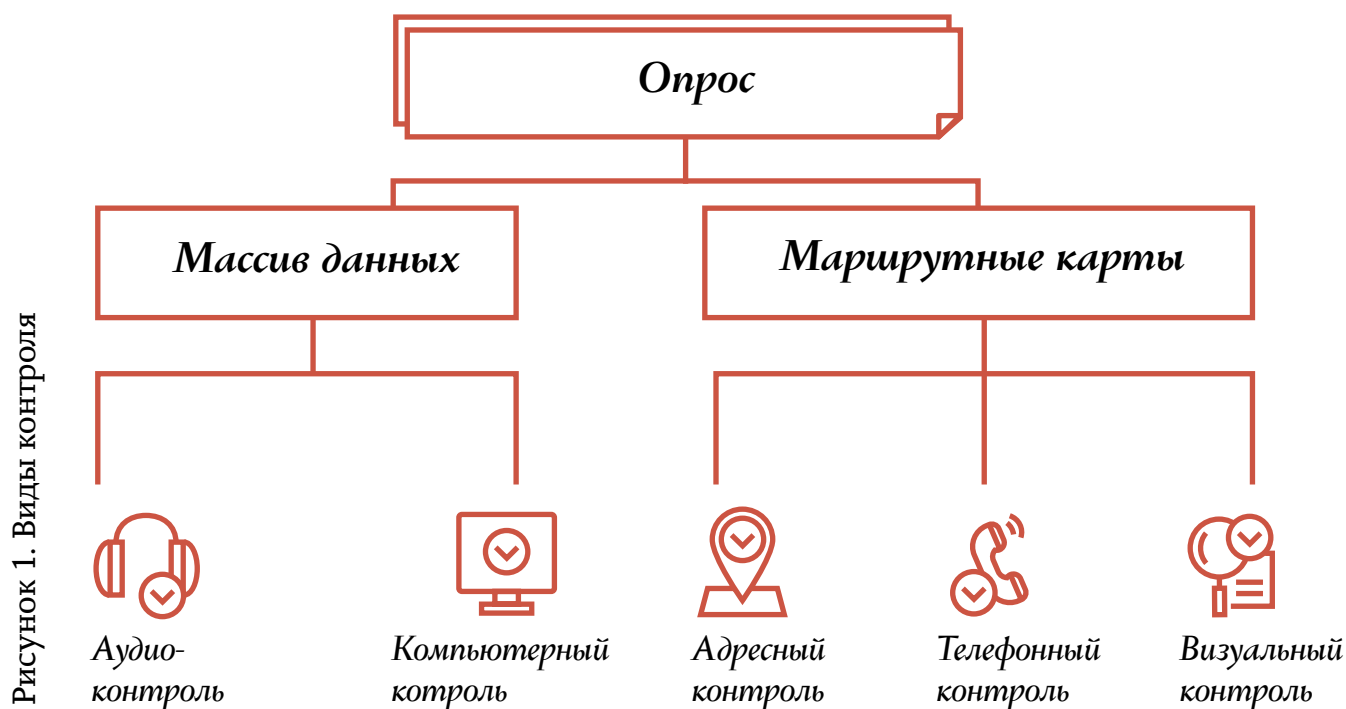
Часть 2. Аудиоконтроль

I. Применяемые методы контроля. Место и роль аудиоконтроля в структуре методов

Для проверки качества полученных данных применяется следующие виды контроля:

- аудиоконтроль;
- компьютерный контроль;
- телефонный контроль;
- адресный контроль;
- визуальный контроль.

По результатам любого опроса мы получаем массив первичных данных и маршрутные карты. Для проверки массива анкет применяются аудиоконтроль и компьютерный контроль. По данным из маршрутных карт проводится телефонный, адресный и визуальный контроль (см. схему на рис. 1).



! Контроль может проводиться как в ходе полевых работ, так и после проведения опроса.

Контроль массива первичных данных



Аудио-контроль проводится путём прослушивания аудиозаписей интервью и сверки звучащих в нем ответов респондента с ответами, отмеченными интервьюером. Аудиозаписи формируются автоматически на мобильном устройстве. Качество и наличие аудиозаписи обеспечивается корректно работающим мобильным устройством, а также исправным и актуальным программным обеспечением. **Поэтому важно, чтобы на планшете/телефоне была установлена актуальная версия нашей программы.**



Компьютерный контроль осуществляется путем проверки данных анкет по определенным логическим алгоритмам, сопоставлениям и распределениям ответов. **Поэтому сравниваются распределения ответов на один и тот же вопрос по разным регионам, которые обычно отвечают сходно. И для обеспечения сопоставимости очень важно чтобы вопросы звучали стандартизированно, не допускать сокращений вопросов и искажений смысла в вопросах.**

Контроль данных из маршрутных карт



Телефонный контроль проводится по данным из маршрутных карт и представляет собой повторное обращение к респонденту. Сотрудник колл-центра звонит респондентам по указанным в маршрутной карте телефонам и задает им несколько вопросов, направленных на подтверждение факта проведения интервью и факта задавания конкретных вопросов. Каждый раз список контрольных вопросов меняется. **Очень важно, чтобы маршрутные карты были заполнены корректно и разборчиво.**



Адресный контроль, как и телефонный подразумевает повторное обращение к респонденту по месту жительства. При адресном контроле в обязанности проверяющего включено требование прилагать особые усилия, для поиска указанного в маршрутном листе адреса. Поэтому здесь **корректность заполнения маршрутных карт также облегчает работу контролера и уменьшает вероятность трактовки расхождений как нарушений (контролёры реже по ошибке отмечают недочёты в работе интервьюеров).**



Визуальный контроль применяется к бумажным анкетами к проверке маршрутных карт.

На этом фоне аудиоконтроль – это способ проверки компетентности, квалификации интервьюеров, проверки качества коммуникации интервьюера с респондентом. Это также и способ проверки добросовестности, инструмент профилактики нарушений со стороны интервьюеров. **Аудиоконтроль**, так же как и телефонный контроль, осуществляется регулярно, выборочно и по плану.

Помимо проверки аудиоконтроль позволяет делать две вещи: выделять и награждать лучших интервьюеров, отбирать наиболее успешные примеры коммуникации с респондентом и так же выделять и дополнительно обучать отстающих интервьюеров. Программа поощрения интервьюеров – будет запущена в ближайшие недели. По мере накопления данных о типичных ошибках ФОМ сформирует компактные дистанционные или очные курсы повышения квалификации. Прошедшие обучение интервьюеры будут получать сертификаты о пройденных курсах. В среднесрочной перспективе ФОМ планирует прийти к регулярной системе повышения квалификации (с учебным планом, журналом с оценками, многоступенчатыми сертификатами).

II. 10 заповедей в работе с анкетой

- 1** **Не изменяй текст вопроса.** (Любое отклонение при прочтении вопроса, даже если интервьюеру кажется, что оно ничего не меняет, может в той или иной степени исказить смысл вопроса).
- 2** **Не меняй порядок вопросов в анкете.** (Отклонение от этого правила возможно только в случае если оно специально оговорено в анкете и там указан переход не к следующему, а к какому-то другому вопросу).
- 3** **Всегда показывай респонденту карточки, если это требуется.** (Респондент должен работать с карточками во время интервью. Исключение может быть только если у респондента нет возможности читать карточки. В таком случае нужно зачитывать все варианты ответов).
- 4** **Предупреждай респондента, сколько вариантов ответов он может выбрать, если вопрос предполагает более одного варианта.**
- 5** **Не давай респонденту отвечать на вопрос до того, как он полностью его выслушает.** (Иногда респондент предпринимает такую попытку. Если он пытается прервать интервьюера, все равно необходимо продолжать зачитывать вопрос. Это не только позволит ему услышать вопрос целиком, но и предупредит попытки прерывать интервьюера в дальнейшем).
- 6** **В анкете должны быть закодированы ответы респондента на все вопросы (если не оговорено иное).**
- 7** **Никогда не пропускай вопрос, даже если ответ на него уже был получен раньше или ответ респондента ясен интервьюеру заранее.** (Если респондент в предыдущих ответах уже сообщил соответствующую информацию, рекомендуется очередной вопрос сопровождать такими фразами, как: «Мы уже говорили об этом, но давайте снова вернемся к этому вопросу» и т.п.).
- 8** **Выделяй голосом ключевые слова, которые в анкете выделены шрифтом.** (Голос интервьюера должен выражать уверенность, заинтересованность и компетентность).
- 9** **Не спеши.** (Важна также и скорость чтения вопросов. Следует учитывать, что респондент, в отличие от интервьюера, знакомится с вопросами анкеты впервые и ему нужно время, чтобы осмыслить их и дать продуманные ответы).
- 10** **Не обменивайся мнениями с респондентом.** (Интервьюер не должен давать свои комментарии к ответам респондента, вступать в полемику, высказывать свое мнение, поскольку эти действия могут сильно исказить результаты опроса, и исследователи в конечном итоге получат мнение интервьюера, а не респондента).

III. Критерии оценки заполнения анкет, используемые при аудиоконтроле

Контролер проверяет методом аудиоконтроля заполнение анкет по следующим критериям:

1. Неточность зачитывания вопросов. Искажение вопросов

Контролер проверяет, как зачитываются вопросы (см. «10 заповедей», пункт 1). Вопросы, зачитанные неточно, отмечаются контролером.

С мая 2019 года, в некоторые вопросы мы добавили различные словосочетания со словом «карточка». Нужно обязательно зачитывать весь вопрос полностью.

Пример: «Представьте себе, что в следующее воскресенье состоятся выборы... Скажите, пожалуйста, как, за кого из политиков, перечисленных на **карточке №2**, Вы бы проголосовали».

«Представьте себе, что в следующее воскресенье состоятся выборы. Скажите, пожалуйста, как, за какую партию Вы бы проголосовали? **Карточка №3**».

В этом примере, когда слово «карточка» стоит в конце предложения, очень часто интервьюеры не зачитывают фрагмент вопроса, содержащий это самое слово «Карточка».

«Скажите, пожалуйста, Вы доверяете или не доверяете...? Снова **карточка №4**».

«Посмотрите, пожалуйста, на **карточку** и скажите...».

Это сделано для упрощения работы с карточками, как для респондента, так и для интервьюера.

Если интервьюер не зачитывает вопрос полностью, включая словосочетания со словом «карточка», контролер делает замечание и выделяет номер вопроса.

К этому же типу ошибок (неточность задавания вопросов) относятся также ситуации, когда интервьюер, проговаривая сам вопрос, не зачитывает описание темы или описание ситуации, идущее перед вопросом.

Пример: «Наша последняя тема – памятные медали. В честь 75-летия со Дня Победы компания «Императорский монетный двор» планирует представить памятный выпуск, который будет доступен для каждого россиянина. Пожалуйста, выберите из представленных семи вариантов наиболее привлекательный для Вас».

Сюда же относятся ошибки, проявляющиеся в том, что интервьюер не зачитывает первые предложения в ситуации, когда вопрос состоит из нескольких предложений. Часто зачитывается только последнее предложение. Это неверно!

2. Склонение респондента к ответу. Навязывание своего мнения респонденту

Наиболее часто встречаются ошибки связанные с ситуацией, когда интервьюер зачитывает варианты ответов респонденту вслух, когда тот сам не в состоянии прочитать варианты ответов. В вопросах, где необходима работа с карточками, при нескольких

вариантах ответов, и респондент не может физически сам прочитать ответы, интервьюер, должен зачитывать полностью, все варианты по порядку (см. «10 заповедей», пункт 3)).

Пример: «Посмотрите, пожалуйста, на карточку и скажите, что из перечисленного Вам доводилось делать...? (Карточка №8, поз. 1-5. Любое число ответов)».

Карточка №8

1. отдыхать за границей, проходить курс лечения за границей
2. посещать образовательные курсы, лекции, семинары
3. заниматься общественными проблемами по месту жительства (в том числе в ТСЖ, дачных кооперативах)
4. помогать незнакомым людям
5. участвовать в деятельности некоммерческих организаций, работать волонтером, добровольцем...

Часто интервьюеры зачитывают выборочно несколько вариантов ответов и тем самым фактически склоняют респондента к этим зачитанным ответам.

Исключение – вопросы, где подразумевается один ответ.

Пример: «Укажите, пожалуйста, хотя бы приблизительно, Ваш личный доход в предыдущем месяце. (Карточка №6, поз. 1-17. Один ответ)».

Карточка №6

- | | | |
|----------------------|------------------------|---|
| 1. 2000 руб. и менее | 8. 8001-9000 руб. | 15. 30 001-45 000 руб. |
| 2. 2001-3000 руб. | 9. 9001-10 000 руб. | 16. 45 001-60 000 руб. |
| 3. 3001-4000 руб. | 10. 10 001-12 000 руб. | 17. свыше 60 000 руб. |
| 4. 4001-5000 руб. | 11. 12 001-15 000 руб. | 18. в предыдущем месяце у меня дохода не было |
| 5. 5001-6000 руб. | 12. 15 001-20 000 руб. | 19. отказ от ответа |
| 6. 6001-7000 руб. | 13. 20 001-25 000 руб. | 20. не знаю, затрудняюсь ответить |
| 7. 7001-8000 руб. | 14. 25 001-30 000 руб. | |

В таком вопросе, если респондент, к примеру, выбрал вариант № 9 (9001-10 000), можно не зачитывать остальные варианты.

Пример: «Скажите, пожалуйста, каков Ваш род занятий в настоящее время?».

Здесь тоже если уже выбрана одна позиция, например позиция 4 (специалист), то можно не зачитывать остальные варианты ответов.

Пример: «Какое из высказываний, приведённых на карточке, точнее всего описывает материальное положение Вашей семьи?».

И здесь, если выбрана одна позиция, то остальные варианты можно не зачитывать.

К наиболее частым ошибкам интервьюеров относятся вопросы с противоположностями, например, «*доверяете/не доверяете*», «*пойдете/не пойдете*», «*знаете/не знаете*». В таких вопросах должна быть зачитана каждая из противоположностей. Не допускается зачитывание лишь одной из них. Интервьюер часто задаёт вопросы, используя только один полюс, исходя из контекста интервью.

3. Неверная фиксация ответов респондента

К таким нарушениям относятся ситуации, когда интервьюер допускает явные неточности при фиксации ответов. Респондент отвечает одно, интервьюер фиксирует другое.

Довольно часто в вопросах с карточками респондент не уточняет конкретный вариант ответа.

Пример: «*Что, по Вашему мнению, за последний месяц происходило с ценами на основные продукты, товары и услуги?* (Карточка №10, поз. 1-5. Один ответ)».

Карточка №10

Цены за последний месяц:

- | | |
|--------------------------------|-------------------------|
| 1. росли быстрее, чем раньше | 4. не менялись |
| 2. росли так же, как раньше | 5. снижались |
| 3. росли медленнее, чем раньше | 6. затрудняюсь ответить |

В таких вопросах, респондент часто говорит просто «*росли*», при этом интервьюер не уточняет, к какому пункту отнести такой вариант.

Пример: «*Скажите, пожалуйста, Вы доверяете или не доверяете В. Путину?* (Карточка №4, поз. 1-4. Один ответ)».

Карточка №4

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. безусловно доверяю | 4. безусловно не доверяю |
| 2. скорее доверяю | 5. затрудняюсь ответить |
| 3. скорее не доверяю | |

В таких или подобных вопросах, интервьюер, получив односложный ответ типа «*доверяю*», также должен уточнить у респондента, к какой позиции отнести его ответ.

4. Пропуск вопросов

Пропущенные вопросы автоматически отмечаются контролером как ошибка (см. «10 заповедей, пункт 7»).

Таковы основные – наиболее часто повторяющиеся – ошибки, выявляемые методом аудиоконтроля.